



responsabilidad social corporativa

>

0

5

01 > carta del presidente

0

5

Por tercer año consecutivo presentamos nuestra memoria de responsabilidad social corporativa en la que damos cuenta de las iniciativas desarrolladas en el ejercicio 2005 en el ámbito de la responsabilidad social. En nuestra preocupación por hacer extensivo nuestro mensaje a todos los colectivos implicados se ha desarrollado con accesibilidad A, y por primera vez, en formato web. Asimismo, se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del global Reporting Initiative (GRI), y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización, verificada externamente por AENOR.

Dentro del plan de Responsabilidad Corporativa que estamos llevando a cabo, este año 2005 se ha caracterizado por el inicio de la puesta en marcha de los programas recogidos en el mencionado plan, lo que ha supuesto la implicación de 23 unidades de nuestra organización, llevando a cabo las actuaciones y avances que se exponen en la presente memoria, y que son parte del compromiso que asumimos de mejora continua en nuestra relación con clientes, empleados, proveedores, medio ambiente y la sociedad en su conjunto.

Sociedad

Se trata por tanto de un modelo de RSC, que va más allá de su obra social, aunque esta se constituya en uno de sus exponentes más visibles. En este sentido somos la tercera caja de ahorros española por dotación a la actividad sociocultural, con 55,4 millones de euros en 2005, lo que significa más de un 30 por ciento de los beneficios obtenidos, en lo que constituye un auténtico dividendo que retorna a la sociedad parte de la riqueza generada en nuestra actividad financiera. Esta contribución nos ha permitido desarrollar un intenso programa, con la asistencia de más de 1,4 millones de personas y 4.000 actividades culturales y formativas en áreas tan diversas como el voluntariado, la atención a los mayores, la cooperación internacional, o la integración social de colectivos desfavorecidos. Por su parte la Fundación Caixa Galicia ha desarrollado una extraordinaria actividad cultural, que ha visto batir récords de asistencia a sus exposiciones, prosiguiendo en su labor de fomento de la investigación y los nuevos valores en Arte, Cultura y Pensamiento.

Entre las muchas actividades desarrolladas, quisiera destacar el trabajo realizado en aras de profesionalizar al tercer sector gallego, conciliando su acción social con una gestión transparente y eficaz, para lo que se ha promovido el primer programa formativo en Galicia de Sistemas de Gestión de la Calidad en las ONG. Esta iniciativa, pionera en España, se enmarca en Socialia, un ambicioso programa desarrollado por nuestra Obra Social de apoyo al sector no lucrativo y de fomento de la solidaridad y el voluntariado, en el que participan mas de 1000 organizaciones.

La realidad de nuestro entorno, también nos ha llevado a desarrollar un amplio programa destinado a dotar a la sociedad de los servicios necesarios para mejorar la calidad de vida y asistencial a nuestros mayores, mediante el desarrollo de centros gerontológicos propios así como actividades orientadas al envejecimiento activo y a la formación de profesionales.

Clientes

Asimismo, nuestro modelo de responsabilidad social corporativa también se traslada a nuestras acciones con los clientes, lo que se manifiesta en nuestro esfuerzo por la mejora de la calidad y la accesibilidad, fomentando el uso de nuevos canales y tecnologías, desarrollando productos y servicios innovadores y trabajando en la oferta de productos con dimensión social, que nos hagan más próximos a nuestros clientes y favorezca la integración de todos los colectivos sociales.

Medioambiente

También consideramos la preocupación por la conservación y mejora del medioambiente como una responsabilidad propia con la que debemos contribuir, y lo hacemos con lo que mejor sabemos hacer; nuestra actividad financiera. Iniciativas como la financiación de proyectos de energía renovables, a la que destinamos 475 millones de euros, la participación en inversiones con impacto ambiental, o la emisión del primer fondo de titulización de activos eólicos aprobado en España, contribuyen al impulso de Galicia como potencia eólica de primera magnitud. Todo ello, sin olvidarnos de la importancia de la difusión de los valores relacionados con el medio ambiente, como los programas escolares "Mójate H2O" o "Los ecolatas" y del impulso de políticas activas de contención de consumo en nuestra propia actividad.

Empleados

Pero ninguna de estas actuaciones hubieran sido posibles sin la implicación de un equipo de profesionales de primer nivel y que son los protagonistas últimos de la implantación y éxito de nuestro Plan de Responsabilidad Corporativa. A ello contribuyen políticas activas de formación, estabilidad e igualdad de oportunidades, así como la creciente presencia de las mujeres en la organización y especialmente en puestos de responsabilidad.

Continuando con nuestro compromiso, recientemente nos hemos adherido a la Alianza Europea para la RSC, una iniciativa puesta en marcha por la Comisión Europea y cuyo objetivo es hacer de Europa un polo de excelencia en materia de Responsabilidad Social Corporativa, contribuyendo de manera innovadora al desarrollo sostenible y fomentando el crecimiento y el empleo.

Como presidente del Consejo de Administración de Caixa Galicia, me satisface presentarles este balance que refleja el cumplimiento de los principios que deben inspirar la actuación social de nuestra empresa, y que nos anima a seguir mejorando cada año.



Mauro Varela Pérez

Presidente del Consejo de Administración

0

5

NUESTRO ORIGEN

Caja de Ahorros de Galicia, Caixa Galicia, **(2.1)** es una entidad sin finalidad lucrativa y de naturaleza fundacional **(2.6)**, que compagina su actividad como la primera entidad financiera de Galicia y una de las mayores de España, con su clara vocación social destinando más del 30% de sus beneficios a ámbitos socio-culturales.

Se constituyó en 1876 mediante el acta fundacional de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de La Coruña, origen de la Entidad actual. En 1978 se creó la Caja de Ahorros de Galicia a partir de la fusión de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de La Coruña y Lugo con la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ferrol. En la actualidad somos el resultado de siete procesos distintos de fusión y de tres adquisiciones parciales que han tenido lugar a lo largo de las dos últimas décadas, y que nos han situado entre las principales entidades financieras españolas.

NUESTRA ACTIVIDAD

Caixa Galicia es una entidad benéfico-social sujeta al régimen de las Cajas de Ahorro y a sus Estatutos y reglamentos. 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.

Presta servicios financieros de banca universal, y en su oferta se incluye una amplia gama de productos y servicios dirigidos a los particulares, empresas, asociaciones y entidades públicas y privadas. **(2.2) (2.7)**.

0

5

NUESTRA ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN

Disponemos de una red de 752 oficinas operativas con presencia en todas las comunidades autónomas españolas, 7 oficinas en Portugal y recientemente 1 en Ginebra (2.5), además de 6 oficinas de representación en América y Europa. (2.3)



NUESTRA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

REFORMULACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMPARABILIDAD ENTRE PERIODOS

Como consecuencia de la adopción por parte de la Unión Europea de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS en sus siglas inglesas), conforme a lo dispuesto en el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002, el Banco de España ha publicado una nueva Circular que supone una importante modificación del régimen contable de las Entidades de Crédito.

La nueva Circular 4/2004 de 22 de diciembre, que entró en vigor el día 1 de enero de 2005, supuso no solo la modificación de los criterios contables empleados en los estados financieros correspondientes al 31 de diciembre de 2005 sino también, para mantener la comparabilidad de los datos, la reformulación con los nuevos estándares contables, de los estados correspondientes al 31 de diciembre de 2004.

Dado el importante efecto que ha supuesto la aplicación de la nueva Circular, en la exposición de los datos financieros contenidos en la presente memoria, se ha optado por omitir toda referencia a los datos contables correspondientes al ejercicio 2003 y mostrar los datos correspondientes a 2004 con los nuevos estándares contables. Por ello puede haber importantes divergencias con los datos financieros aportados en las memorias elaboradas en los ejercicios anteriores (2.16) (2.19).

0

5

BASES DE ELABORACIÓN DE ESTA MEMORIA

El presente informe se refiere al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2005 **(2.11)** y es la tercera memoria de sostenibilidad de Caixa Galicia, tras las correspondientes a los ejercicios 2003 y 2004 **(2.12)**. Al igual que esta última ha sido elaborada de acuerdo con los principios y requerimientos derivados del estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI) aplicando no solo la Guía General, sino también los Suplementos sobre el Sector de Servicios Financieros de Desempeño Social y Medioambiental y validada externamente. **(2.21)**

Como criterio general se presentan indicadores sobre el periodo actual y los dos años anteriores, en los cuales no se han producido modificaciones significativas en el tamaño, la estructura o los productos, que se deriven en un cambio sustancial de los datos presentados **(2.14)**. En los pocos casos en los que no ha sido posible incluir información de alguno de los ejercicios precedentes se expone en el correspondiente cuadro el motivo de la omisión de dicha información

Tanto el alcance como el límite de esta memoria es completo, complementándose puntuamente con información adicional de empresas participadas del Grupo Caixa Galicia **(2.13)** que, si bien no elaboran memorias de sostenibilidad **(2.15)**, sí agrupan iniciativas encuadrables en Responsabilidad Social Corporativa. Durante el período de elaboración de esta memoria no se han tomado decisiones relevantes en relación con la ubicación de la modificación de las operaciones **(3.18)**.

CONTACTO E INFORMACIÓN ADICIONAL

Esta memoria está dirigida a la sociedad en su conjunto, reflejando en los diferentes epígrafes en que se estructura, las actuaciones abordadas en el ámbito de la sostenibilidad **(3.19)**, con implicación directa en clientes, proveedores, consejeros generales, empleados y en nuestro entorno social, económico y medioambiental **(2.9)**.

Sin embargo, tenemos un especial interés en que alcance su mayor resonancia entre las personas y los colectivos o asociaciones que diariamente trabajan en la búsqueda de una sociedad más justa; a ellos corresponde escrutar esta memoria y aportarnos aquellas sugerencias que permitan adecuar nuestro modelo a los requerimientos de la sociedad.

Para información adicional, sugerencias o aportaciones sobre la presente memoria **(2.22)**, o sobre la actividad del grupo Caixa Galicia en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa pueden visitar la página web de Caixa Galicia www.caixagalicia.es o **(2.10)** dirigirse a:

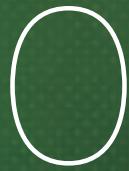
tu opinión cuenta
rsc@caixagalicia.es



NUESTRAS MAGNITUDES BÁSICAS

MAGNITUDES BÁSICAS (2.8) MILLONES DE EUROS		
	2005	2004
Balance consolidado		
Recursos propios computables	2.519	2.055
Recursos captados de clientes	25.948	20.791
Crédito a clientes	19.358	14.350
Cartera de valores	11.190	9.081
Activo total	36.709	28.401
Resultados consolidados		
Margen de intermediación	435	390
Margen ordinario	686	498
Margen de explotación	335	183
Resultado neto atribuido	212	108
Distribución del resultado individual a reservas	121	122
Dotación a la obra social	58	55
% dotación obra social sobre beneficio neto matriz	32,4%	31,3%
Indicadores de actividad		
Clientes	1.874.200	1.863.900
Clientes banca electrónica	395.930	335.120
Empleados totales matriz	3.867	3.594
Oficinas	758	735
Cajeros automáticos	913	874
TPV's	24.249	21.223
Tarjetas operativas	1.023.443	916.459
Otros indicadores - Datos individuales matriz (miles euros)		
Gastos salariales totales	237.056	204.227
Impuestos y otros tributos	7.995	8.632
Subvenciones recibidas	184	298
Ratios de gestión		
Tasa de morosidad	0,27	0,33
Cobertura de activos dudosos	696%	641%
Ratio BIS	11,98%	13,63%
Ratio de eficiencia (GEMO)	51,27%	63,27%
Incremento productividad/empleado	16,96%	9,80%
ROE	9,28%	5,75%
Ratings	Largo plazo	Corto plazo
Moody's	A1	Prime 1
Fitch	A+	F1



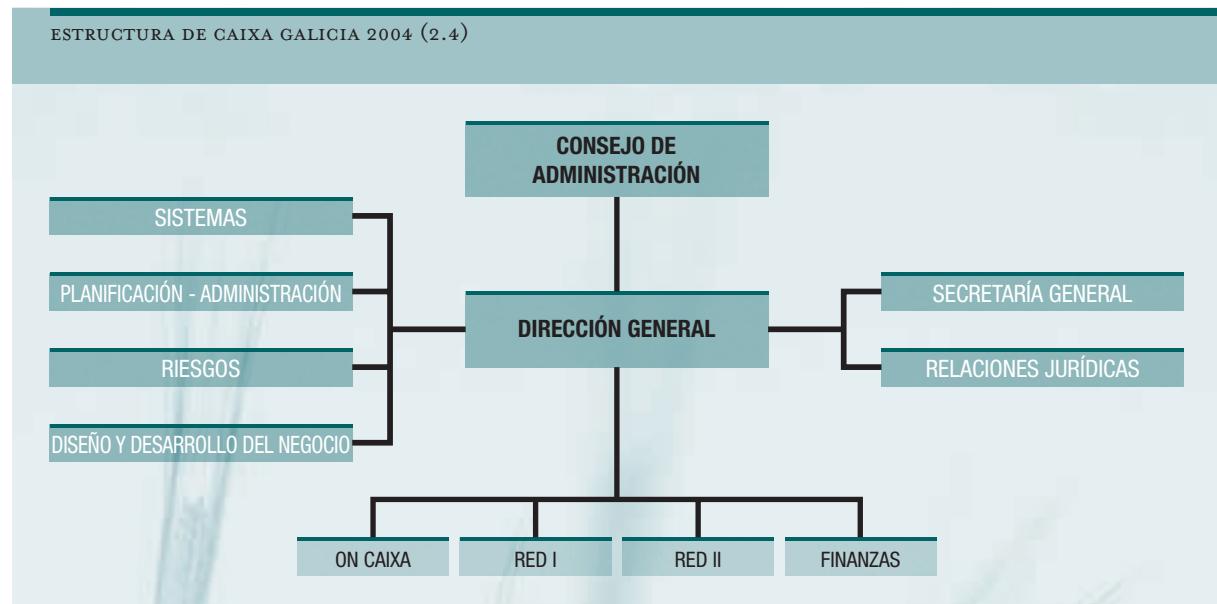


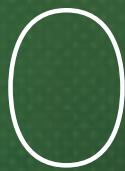
5

NUESTRA POSICIÓN EN LOS RANKINGS FINANCIEROS

POSICIÓN DE CAIXA GALICIA EN EL RANKING (2.8)			
	Cajas Gallegas	Cajas	Sistema financiero
B. A. I.	1	8	14
Activo total	1	6	11
Volumen de negocio	1	7	12
Cartera de valores	1	3	5
Gastos explotación / ATM	1	4	5
Oficinas	1	8	13

NUESTRA ESTRUCTURA





NUESTRO GRUPO EMPRESARIAL

Agrupadas en torno a CXG Corporación Caixa Galicia (2,4), existe un importante grupo de empresas que se configura en eje central en la política de diversificación del grupo y en instrumento básico para impulsar el desarrollo económico y empresarial de nuestro entorno.

CXG CORPORACION CAIXA GALICIA está presente en más de 20 sectores productivos y de servicios. Participada al 100% por Caixa Galicia basa su actividad en la innovación y la creación de valor. Está estructurada en nueve áreas: Grupo de Empresas, Cartera Estratégica, Cartera de Desarrollo, Joint Ventures, Inversiones Alternativas, Capital Riesgo, Fondo Social, Desarrollo Inmobiliario y Patrimonio Inmobiliario.



GRUPO DE EMPRESAS CAIXA GALICIA

Reúne a compañías en sectores complementarios con el financiero, en las que mantenemos una participación de control y que aportan un valor añadido a la actividad financiera propia de Caixa Galicia.

El Grupo de Empresas de CXG CORPORACION CAIXA GALICIA reúne a compañías que ofrecen sus productos y servicios directamente al público, en negocio B2B y a través de la red de oficinas de Caixa Galicia, con presencia en sectores tan diversos como tecnología, seguros, ocio y entretenimiento o tasaciones.

SOCIEDADES DEL GRUPO CAIXA GALICIA
% DE PARTICIPACIÓN

Empresa	Actividad	Par. (%)
Ciberviaxes	Ocio y turismo	100,0%
CEFG	Servicios administración	100,0%
Galsoft	Informático	100,0%
Softgal	Informático	100,0%
Softgal Gestión	Informático	100,0%
Unicom	Informático	100,0%
Correduría Seguros	Seguros	100,0%
Homega	Inmobiliario	100,0%
CxG Publicidad Directa	Marketing directo	100,0%
ITE Caixa Galicia	Escuela de Negocios	100,0%
STD Multiopción	Marketing directo	100,0%
TGC	Inmobiliario	100,0%
Gescaixa Galicia	Capital Riesgo	100,0%
Assistens	Ocio y turismo	100,0%
Tasagalicia	Inmobiliario	90,5%
Coinsa	Tratamiento de datos	75,0%
Espacios Termolúdicos	Ocio y turismo	60,0%
SG Proin	Inmobiliario	50,0%





CARTERA ESTRATÉGICA

Reúne las participaciones que conjugan una favorable perspectiva de rentabilidad con la presencia en sectores básicos tanto en Galicia como en el resto de España. Es una cartera valorada en 1.351 millones de euros, que acumulaba unas plusvalías latentes de 585 millones a 31 de diciembre de 2005.

CARTERA EXTRATÉGICA % DE PARTICIPACIÓN

Empresa	Actividad	Par. (%)
ENCE	Papel y madera	10,0%
Pescanova	Alimentación	16,9%
Unión Fenosa	Energía	10,0%
Participaciones preferentes UF	Renta Fija Privada	--
Transportes Azkar	Transportes	5,0%
Ebro Puleva	Alimentación	3,4%
Sacyr Vallehermoso	Construcción	2,8%

CARTERAS DESARROLLO, JOINT VENTURES E INVERSIONES ALTERNATIVAS

En estas 3 carteras se agrupan una serie de inversiones con vocación de permanencia y obtención de rentabilidad con presencia en sectores de actividad muy variados, pero muchos de ellos con vinculación a la actividad financiera. La área de Cartera de Desarrollo canalizan la actividad de CXG CORPORACION CAIXA GALICIA en proyectos caracterizados por un fuerte componente de innovación y potencial de crecimiento.

CARTERA DESARROLLO, JOINT VENTURES E INVERSIONES ALTERNATIVAS

Empresa	Actividad	Par. (%)
Terras Gauda	Alimentación	5,0%
Sociedad de Fomento (Palexco)	Inmobiliario	25,0%
Reganosa	Energía	25,9%
QMC Fund	Financiero	0,2%
Neo Sky 2002	Telecomunicaciones	0,5%
NCG Gestión Dinámica FI	Fondo de inversión	-
NCG Gestión Activa FI	Fondo de inversión	-
LICO Corporación	Financiero	11,7%
Lazora	Inmobiliario	6,5%
Itinere	Infraestructuras	8,6%
Islalink	Telecomunicaciones	17,5%
Investimentos Ibéricos	Financiero	45,0%
Inhova	Ocio y turismo	17,0%
Gas Galicia	Energía	10,0%
Gallega de Residuos Ganaderos	Energía	40,0%
Fonrestaura	Inmobiliario	6,7%
Diana I	Capital Riesgo	14,2%
Caser	Seguros	6,9%
Biagalicia	Seguros	50,0%
BEM España	Financiero	6,8%
Banco Etcheverría	Bancos	44,7%
Ahorro Corporación Gestión	Financiero	7,8%
Ahorro Corporación	Financiero	3,1%

EL CAPITAL RIESGO Y EL FONDO SOCIAL

Se trata de inversiones hacia proyectos bien con un fuerte componente de innovación bien con una clara vocación social.





En este sentido, Gescaixa Galicia, Sociedad de Capital Riesgo del grupo y el fondo Social Caixa Galicia, han mantenido su dinamismo inversor, manteniendo destacadas posiciones en sectores como las energías renovables, el sector audiovisual, la biotecnología, las tecnologías de la información o los centros Gerontológicos.

INVERSIONES CAPITAL RIESGO % DE PARTICIPACIÓN		
Empresa	Actividad	Par. (%)
Euxa	Socio sanitario	51,0%
Plásticos Ferro	Materiales de constr.	20,1%
Norvento Montouto	Energía	20,0%
Filmax	Audiovisual	7,8%
Veralia	Audiovisual	4,4%
Gainmédica (Fondo Social)	Socio-sanitario	100,0%
Resgal Coruña (F. Social)	Socio-sanitario	100,0%
Resgal Ferrolterra (F. Social)	Socio-sanitario	100,0%
Resgal Vigo (F. Social)	Socio-sanitario	100,0%
Resgal Viveiro (F. Social)	Socio-sanitario	100,0%
Hornos de Lamastelle (F. S.)	Alimentación	45,3%
Allarluz (Fondo Social)	Energía	13,0%

INVERSIONES INMOBILIARIAS Y PATRIMONIALES

Ha tenido su impulso definitivo en 2005 al crearse CXG Desarrollos Inmobiliarios para agrupar las participaciones en promoción inmobiliaria. A finales del año contaba en su cartera con una importante inversión en proyectos repartidos por toda España.

INVERSIONES INMOBILIARIAS Y PATRIMONIALES SUPERIORES A 1 MILLÓN DE EUROS		
Empresa	Actividad	Par. (%)
Torre de Hércules	Inmobiliario-patrimonial	100,0%
Deteinsa	Inmobiliario-patrimonial	25,0%
CxG Desarrollos Inmobiliarios	Inmobiliario	100,0%
Cincovillas del Golf	Inmobiliario	50,0%
Galicat Invest	Inmobiliario	50,0%
GPS del Noroeste	Inmobiliario	50,0%
Grupo Inmobiliario CxG Comarex	Inmobiliario	50,0%
Saltavalles de Azul	Inmobiliario	50,0%
Daeca Comarex	Inmobiliario	37,5%
Señorío del Retiro	Inmobiliario	33,3%
Boreal Desarrollo Inmobiliario	Inmobiliario	20,0%
Jocai XXI	Inmobiliario	18,2%



03 > caixa galicia y la responsabilidad social corporativa

05

CAIXA GALICIA Y LA RSC

CSR1 FILOSOFÍA DE CAIXA GALICIA

En Caixa Galicia comprendemos que la Responsabilidad Social Corporativa es la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y en las relaciones con los interlocutores. –*Libro Verde de la Comisión Europea*–

Trasladar servicios financieros sostenibles y de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de todos los colectivos que configuran la sociedad gallega y nacional; reinvertiendo de forma justa, continuada y equilibrada en aquellas iniciativas socioculturales que protejan los intereses del más amplio espectro de la población, constituye el eje central de nuestra actividad.

Así mismo, la asunción de iniciativas voluntarias o la innovación en nuestro modelo de gestión nos permite orientar nuestra actividad en cercanía y respeto hacia nuestros grupos de interés y al entorno natural que nos acoge (3.7).

La singularidad que nos hace diferentes al resto de entidades privadas, la cada vez más acusada problemática social y ambiental así como la creciente resonancia mediática y la percepción cada vez más sensible de los diferentes colectivos sociales hacia el comportamiento sostenible de las organizaciones, nos invitan a revisar nuestro modelo y reportar nuestros actos y conductas hacia la sociedad.



FUNDAMENTOS DE NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Las cajas de ahorro, desde sus orígenes en el siglo XIX, son el ejemplo vivo de la empresa socialmente responsable en todas sus vertientes.

Manteniéndose fieles a su vocación social e implicación con el territorio, las cajas han sido capaces de mostrarse competitivas en un mercado como el financiero que en los últimos años ha vivido un profundo proceso de liberalización. Y lo han hecho sabedoras de que sólo la capacidad para competir garantizaba la generación suficiente de recursos que alimente su importante labor social.

Fieles a nuestro modelo, las cajas hemos evitado la focalización del crédito en las zonas geográficas más desarrolladas, destinando a las provincias más pobres un 17 % más de crédito que la banca tradicional. Así mismo, la equidad en la distribución, ha permitido tras-

ladar nuestros servicios financieros a las zonas geográficamente más inaccesibles y a las personas menos favorecidas. Este esfuerzo por la integración financiera y el desarrollo regional de la población española lo refleja el hecho de que el 43 % de los municipios españoles son atendidos en exclusividad por las cajas de ahorro.

Es también destacable el fuerte impulso económico de los territorios en que se ubican las cajas, a través de una cartera de empresas participadas valorada en más de 30.000 millones de euros, han impulsado proyectos empresariales de marcado carácter estratégico.

Pero, tal vez, uno de los elementos más diferenciadores de las cajas es la carencia de accionistas, lo que permite orientar una importante dotación económica a la dinamización sociocultural de su entorno.

Datos extraídos del ejercicio 2004, (únicos disponibles a fecha actual) son reveladores de nuestro importante impacto social. Las cajas han invertido 1.190 millones

Conceptos	2004		2003		Variación 2003-2004	
	Miles de euros	Distribución	Miles de euros	Distribución	Miles de euros	Incremento
A reservas	2.962.615	71,34%	2.727.337	72,40%	235.278	8,63%
A obra social	1.190.008	28,66%	1.039.679	27,60%	150.329	14,16%
Total	4.152.623		3.767.016		385.607	10,24%

Fuente: PricewaterhouseCoopers, AIS, CECA

Actividades	Centros	Actividades	Recursos	Beneficiarios
Cultura y tiempo libre	1.794	72.115	526.903	41.022.504
Asistencia social y Sanitaria	1.451	27.718	332.088	25.113.043
Educación e investigación	445	17.572	204.254	9.411.680
Patrocinio histórico artística y natural	557	2.870	100.252	4.413.561
Total	4.247	120.275	1.163.497	79.960.788

Fuente: PricewaterhouseCoopers, AIS, CECA

0

5

de euros a su labor sociocultural, muy por encima de los 325 millones que destinaron las empresas españolas a patrocinio, mecenazgo y marketing social; identificándose un número de beneficiarios cercano a los 80 millones de personas.

Se han generado un total de 26.136 puestos de trabajo de calidad y el impacto global en la riqueza nacional

no solo supera los 1.841 millones de euros, (por encima de la media de sectores) sino que la distribución de los recursos alcanza al 53 % de los municipios, en donde vive el 96 % de la población española; concentrándose el mayor gasto por personas en los municipios con mayor número de ancianos y en los grupos sociales con menos facilidad de acceso a las fuentes de riqueza.*

*Conclusiones de la Comisión Nacional de la Obra Social de las Cajas de Ahorro, en el informe 'Valoración del Impacto de la Obra Social de las Cajas', elaborado por PricewaterhouseCoopers y AIS. Ejercicio 2004

CSR1
HRI

GESTIÓN DE LA RSC NUESTROS PRINCIPIOS

COMPROMISO

El compromiso de Caixa Galicia se traduce en la adopción voluntaria de una línea de comportamiento que va más allá de las obligaciones jurídicas e incorpora en la toma de decisiones valores como la ética, la transparencia y la responsabilidad hacia la sociedad.

Aunque la esencia de contenidos está implícita en nuestra naturaleza jurídica, el alineamiento con principios de Responsabilidad Social Corporativa como sistema de gestión se ha materializado en el año 2003, siendo la primera caja de ahorros en adherirnos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas **(3.14)**.



Esta iniciativa, promovida por el Secretario General de la ONU, Kofi Annan, hace un llamamiento a las empresas de todo el mundo para que adopten en su gestión y estrategia empresarial una serie de principios sociales, económicos y ambientales que velen por el bienestar y la dignidad humana.

Tras esta iniciativa, Caixa Galicia se compromete a integrar los principios del pacto en su gestión interna así como a trasladar sus contenidos y avances a los grupos con que interactúa.

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de derechos humanos.

TRABAJO

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la educación.

HR7

HR6

MEDIO AMBIENTE

7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

CORRUPCIÓN Y SOBORNO

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



IMPLICACIÓN

La Responsabilidad Corporativa no puede comprenderse si no se integra de forma transversal en la estructura organizativa de Caixa Galicia. Los diferentes elementos que configuran nuestro modelo de RSC están presentes en nuestra organización y son tomados en cuenta en la toma de decisiones, formando parte integral de nuestros valores y cultura corporativa.

TRANSPARENCIA

La información transparente, veraz y global de nuestras actividades constituyen los ejes principales sobre los que se articula la estrategia de comunicación, interna y externa, de Caixa Galicia.

Siguiendo esta filosofía, hemos elaborado en este ejercicio el tercer informe consecutivo de Responsabilidad Social Corporativa, estructurando los contenidos y facilitando en consecuencia su comprensión, análisis y comparabilidad.

Así mismo, como garantía de transparencia, nos hemos sometido un año más al examen de verificadores externos independientes (**2.21**), ratificando en consecuencia nuestra adaptación a los estándares y principios marcados por la «Guía para la Elaboración de Memorias de sostenibilidad 2002 del GRI», por los «Suplementos sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Social y Ambiental» y por los protocolos técnicos susceptibles de aplicación (**2.17**).

CONTINUIDAD

En Caixa Galicia comprendemos que un comportamiento ético y responsable es perfectamente compati-

ble con el logro de los objetivos financieros que definen nuestra actividad. Desde la asunción de nuestro compromiso explícito con la RSC se han abordado múltiples iniciativas, si bien los hitos fundamentales que han permitido dar coherencia a nuestros actos han sido:

Adhesión Pacto Mundial	Creación estructura trabajo	Mapa situación RSC	Informe RSC	Plan RSC	Verificación organismo independiente
Dic. 03	Ene.04	Abr. 04	Jun. 04	Sep. 04	Mayo 05

A su vez, nuestra presencia en el comité ejecutivo de ASEPM (Asociación Española del Pacto Mundial), la participación en el Foro organizado por la Confederación de Cajas de Ahorro (CECA) sobre los indicadores del suplemento financiero del Proceso Piloto o la participación en diversos foros vinculados a RSC, son un ejemplo de nuestra intención de evolucionar y continuar trabajando a favor de un entorno más sostenible (**3.15**).

ACTUACIÓN. EL PLAN DE RSC

Nuestra actividad ordinaria acumula la experiencia e integra los principios que desde sus orígenes, aunque sin bautizarlos, ya se consideraban encuadrables en lo que hoy conocemos como Responsabilidad Social Corporativa.

No obstante, ciertas particularidades de este sistema de gestión, así como la definición de estándares de información generalmente aceptados, nos ha dado la oportunidad de reflexionar sobre nuestro modelo y adaptar nuestras actuaciones a la nueva realidad de nuestro entorno.

A tal efecto, nace el Plan de Responsabilidad Corporativa, constituido como el documento en que se for-



malizan las líneas maestras que guían el desarrollo de nuestro modelo de Responsabilidad Corporativa, con el que se persigue mejorar y reforzar las relaciones de la entidad con las principales partes interesadas que integran su entorno, contribuyendo al beneficio de la sociedad y el medio ambiente **(3.7)**.

El Plan de RSC se estructura en torno a seis áreas de actuación, para las cuales se han evaluado los diferentes riesgos y oportunidades **(3.4)** y diseñado diferentes programas adaptados a las diferentes necesidades, con la finalidad última de alcanzar los objetivos que se han concretado.

A su vez, cada programa está integrado por una relación variable de tareas, de contenidos concretos, que agilizan la operatividad del plan en su conjunto **(2.9)**. La estructura del Plan se resume en el siguiente cuadro:

Stakeholder	Objetivos del plan de RSC	Número de programas	Número de tareas	Principales unidades implicadas
Gobierno Corporativo	Velar por la gestión de un buen Gobierno corporativo	6	25	Institucional Organización Secretaría General
Clientes	Prestar un servicio personalizado y de calidad a los clientes Desarrollar productos con vocación social	18	72	Sistemas Control Operativa Coordinación Banca Virtual Comunicación
Empleados	Garantizar el desarrollo profesional y personal de los empleados	17	52	Marketing Comercial Atención al cliente Relaciones jurídicas Innovación Corporación Recursos humanos
Sociedad	Promover la sostenibilidad en las áreas de implantación Impulsar el bienestar socio-cultural de los ciudadanos	20	60	Formación Prevención riesgos Obra Social-Fundación
Proveedores	Garantizar conductas responsables en la relación proveedores-entidad	7	15	
Medioambiente	Minimizar el impacto medioambiental derivado de la operatoria de la entidad Promover en la sociedad conductas respetuosas con el medio ambiente	18	69	

El análisis, desarrollo y evaluación del plan se gestiona por una Unidad de Coordinación subordinada a Secretaría General **(3.6)** interrelacionada con un equipo de trabajo multidisciplinar, integrado por los representantes de las principales unidades de negocio **(3.3)**.

EVALUACIÓN

CSR3

El escrutinio de los diferentes avances alcanzados por Caixa Galicia se desarrolla por vías externas e internas, confiriendo solidez y veracidad a la política de transparencia de Caixa Galicia.

El control externo se garantiza con los recursos de auditorías y certificaciones independientes, como es el caso del presente informe y que complementa los ya habituales en materia de prevención, calidad, software o solidez financiera **(3.20)**.

0

5

SO2

Adicionalmente, en Caixa Galicia tenemos articulados diversos mecanismos internos, como la Subdirección de Inspección, que permite verificar, como un control independiente, la eficiencia y regularidad de la actividad de la Caja y de las sociedades del Grupo (2.20), evaluando sin limitación alguna la bondad de los procedimientos establecidos, las transacciones realizadas y la información. Con ello, entre otros aspectos, se asegura una información pertinente, fiable y oportuna así como el cumplimiento del ordenamiento jurídico y las buenas prácticas y usos bancarios.

Así mismo, Caixa Galicia cuenta con una Subdirección de Control que se responsabiliza de definir, documentar y mantener el sistema de control interno de la enti-

dad, con objeto de fomentar en la organización una cultura de control interno estricto.

A tal efecto, en el ejercicio 2005 se ha inspeccionado el 33 % de las oficinas de Caixa Galicia, realizando una revisión cualitativa de los procedimientos de control existentes en las diferentes áreas de negocio.

LA17

En complemento a estas actuaciones, se han emprendido 26 actividades formativas vinculadas al control interno y auditoría, dirigidas a un total de 343 empleados.

Adicionalmente, en 2005 se han auditado 15 de las empresas del Grupo Caixa Galicia.



AVANCES 2005: LA RSC

El **compromiso** de Caixa Galicia con la sociedad va más allá de su labor social, e involucra a toda la Organización con un modelo de sostenibilidad presente en la relación con todos nuestros grupos de interés. Este compromiso se manifiesta por tercer año consecutivo en la memoria de responsabilidad corporativa, verificada y elaborada según los principios de GRI exclusivamente en formato digital con accesibilidad A y en gallego.

CAIXA GALICIA Y SUS CLIENTES

Calidad de servicio

Multicanalidad productos pioneros y accesibilidad sin límites horarios
 Valoración: satisfacción, vinculación y fidelidad por encima de la media
 Accesibilidad: Desarrollo de los sitios web en nivel A de accesibilidad
 Mejora de procesos: expediente electrónico y correspondencia digital
 Certificación CMMI nivel 3 e ISO 9001 en 5 empresas del grupo

Productos de impacto social

Financiación a empresas: 319 mill. € en líneas preferentes.
 Microcréditos: 211 operaciones, 1,9 mill. € concedidos.
 Vivienda: 115 mill. € para VPO, y 72 mill. € para hipoteca Xove.
 Productos éticos y solidarios: Fondo Ético (donación de una parte de la comisión de gestión a Cáritas España).
 Galería solidaria canal de ventas en Internet para entidades solidarias.

... Y LA SOCIEDAD

Impacto económico

Tercera caja en aportación a acción social con 55 mill. € y 31% del bº Galicia: aportación al VAB de 544 mill € 1,4% del VAB gallego

Impacto social

Más de 4.100 actividades en 140 municipios y 1,4 mill. de asistentes
 Mayores: con 3 centros gerontológicos propios y ayudas a estancias
 Cohesión Social: Se destinan 8,4 mill. € un 14% del presupuesto, Primer programa gallego de sistemas de gestión de calidad de ONL's
 Apoyo a ONG's: 1043 organizaciones integradas en SOCIALIA.
 Solidaridad Internacional: 63 proyectos en el tercer mundo con 1,6 mill CIEF: referente de calidad en investigación socioeconómica gallega

... Y SUS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Gobierno corporativo

Cumplimiento de las prácticas de buen gobierno: Transparencia, Independencia, Eficiencia y Evitar conflictos de interés.

Órganos de gobierno

La naturaleza de las Cajas y el régimen de sus Órganos de Gobierno con presencia de sus grupos de interés, (empleados, depositantes..) determinan que los integrantes de estos órganos sean encuadrables como independientes.

... Y EL MEDIO AMBIENTE

En la actividad empresarial

Optimización del consumo de energía
 Certificación ISO 14001 de la empresa del grupo STD-Multiopción
 Reciclaje: 168 Tn papel, 3.019 cartuchos impresoras y 860 kg de fluorescentes.

En la financiación

Financiación: 475 mill. € en proyectos de energías renovables.
 Inversiones con impacto ambiental: Gallega de Residuos, Eolia, Allarluz y Norvento
 Primer fondo de titulización de activos eólicos en España.

En la difusión

Programa como Mójate H2O, Os Ecolatas municipios saludables y sostenibles, exposiciones, talleres, voluntariado, etc..

... Y LOS EMPLEADOS

Modelo de gestión

Estabilidad: 3.867 empleados, el 93% con contrato fijo.
 Igualdad: 63% del incremento neto de plantilla en 2005 han sido mujeres, y el 47% de ellas ocupan puestos de responsabilidad.
 Equidad: objetividad en remuneración, selección y promoción.

Formación

973 acciones, 11.662 alumnos y 150.000 horas lectivas.

Comunicación

Más de 4 millones de consultas al portal de recursos humanos.
 Centro Atención a Usuarios: más de 221.000 llamadas.

Seguridad y salud

1.874 reconocimientos médicos, 1.389 consultas y 950 vacunaciones.
 19 bajas por accidente laboral en el trabajo, de ellas 7 en el exterior.

Atenciones sociales

16 mill. de € en beneficios sociales a empleados.
 Ventajas financieras, seguro vida, ayuda guardería y estudios, etc.

... Y LOS PROVEEDORES

Principios de actuación

Responsabilidad frente a proveedores.
 Transparencia en la elección de proveedores: comités de compras.
 Valoración de la reputación y buenas prácticas de nuestros proveedores.
 Diversificación: concentración máxima de ventas por proveedor del 4,5%.

CSR6
SO1

DIÁLOGO CON LAS PARTES INTERESADAS

Caixa Galicia orienta tanto su actividad financiera como el retorno de sus beneficios al bienestar de los diferentes colectivos que interactúan con ella, por lo que una adecuada gestión de la comunicación es esencial para ratificar la legitimidad de nuestros actos.

Como se ha expuesto en el epígrafe de Gobierno Corporativo, las cajas de ahorro presentan la singularidad de contar en sus Órganos de Gobierno con representantes de los principales grupos sociales con que se interrelaciona **(3.9)**. A tal efecto, las principales decisiones que afectan a la estrategia y operativa de Caixa Galicia son definidas y aprobadas por los propios stakeholders.

Complementariamente, existen diferentes canales a través de los cuales las partes interesadas pueden comunicarse con nosotros, confidencialmente o no, y que permiten gestionar los diferentes contenidos **(3.11)** facilitando un diálogo bidireccional entre la entidad y sus interlocutores **(3.12)**.

HR9
HR13
HR10

Además del contacto directo a través de nuestras oficinas, están articuladas diversas plataformas que permiten agilizar las comunicaciones para aquellos stakeholders con los que mantenemos un contacto más habitual. Ejemplo de ello son el Servicio de Atención al Cliente, Comités de Compras, el CAU, SAU o la Intranet y los foros de dialogo puestos a disposición para nuestros empleados, etc. Todos estos vehículos de diálogo están desarrollados en los epígrafes correspondientes **(3.10)** del presente informe.



CSR4

BLANQUEO DE CAPITALES Y OTRAS PRÁCTICAS

Caixa Galicia consciente de la importancia de la lucha contra el blanqueo y del papel que las instituciones financieras juegan en su prevención, colabora con las autoridades competentes y ha unido sus esfuerzos a los del resto del sistema financiero español, en su lucha contra toda clase de forma de blanqueo de capitales y de financiación de actividades relacionadas con el terrorismo (3.13).

Para conseguir este objetivo y cumplir estrictamente las leyes contra el blanqueo de capitales y financiación de terrorismo, así como las recomendaciones emitidas en esta materia por el Grupo de Acción Financiera Internacional y las autoridades nacionales e internacionales, Caixa Galicia ha desarrollado diversas actuaciones

DESARROLLO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa en este ámbito lo constituye un Órgano de Control Interno y Comunicación, que centraliza la colaboración con el Servicio Ejecutivo para la Prevención de Blanqueo de Capitales.

Adicionalmente existe una unidad operativa dedicada con carácter exclusivo a incrementar la sensibilización de los empleados de la entidad respecto a la importancia de la prevención de blanqueo de Capitales, y realizar las oportunas labores de vigilancia y comunicación.

POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES INTERNOS

La entidad se ha dotado de **normativa interna** sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, de obligado cumplimiento para

todos los empleados, que recoge ampliamente las exigencias de la legislación española en la materia, que a su vez es una adaptación de las correspondientes Directivas Comunitarias que lo regulan.

Dichas Directivas comunitarias toman en consideración las medidas y recomendaciones que emanan de los diferentes organismos internacionales como el GAFI, Convención de las Naciones Unidas y el Consejo de Europa, así como a la declaración de principios adoptada en Basilea en diciembre de 1988

HR4

En el año 2005 se ha establecido una “Política Expresa de Admisión de Clientes” para limitar el acceso a los servicios que presta la entidad a aquellos clientes cuyas actividades presenten un elevado riesgo de vinculación con el blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, manteniendo nuestra política general de no discriminación de clientes.

Se han definido procedimientos de conocimiento del cliente (KYC – Know Your Customer) que nos permitirán mejorar la información disponible de los clientes y de sus actividades, sirviendo de base para un avanzado sistema de prevención.

APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS

Con el objeto de apoyar el análisis e identificación de operaciones particularmente sospechosas de vinculación con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, Caixa Galicia ha desarrollado e implantado aplicaciones informáticas específicas

Para ello, se han enviado informes mensuales a las oficinas con alertas de blanqueo (operaciones, cuentas y/o clientes, que cumplen alguno de los perfiles sus-



ceptibles de estar relacionados con el Blanqueo de Capitales).

Asimismo, se están finalizando los trabajos de implantación de una nueva aplicación informática para la prevención del blanqueo de capitales, que servirá para mejorar el control y la gestión en este campo, y se mantiene permanentemente actualizada la base de datos de la aplicación de bloqueo de capitales.

LA17

PLANES DE FORMACIÓN Y CURSOS ESPECÍFICOS

La Entidad considera como objetivo prioritario la adopción de las medidas necesarias para que todo el personal tenga conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención de blanqueo de capitales.

Para cumplir dicho objetivo se organizan planes de formación y cursos específicos, dirigidos a directivos y empleados y especialmente al personal que desempeña puestos idóneos para detectar operaciones que puedan estar relacionados con el blanqueo de capitales, con el objetivo de capacitarlos para detectar operaciones sospechosas y la forma de proceder en tales casos.

Durante el año 2005 se han impartido 15 cursos específicos a los que han asistido 175 empleados. Adicionalmente se han impartido cursos de Control interno en sucursales, que incluye un módulo de blanqueo a los que han asistido 241 empleados. Fruto del esfuerzo realizado en formación en los últimos años la mayor parte la plantilla de la Caja ha participado en algún curso relacionado con esta materia.

Asimismo, con el objetivo de conseguir la máxima difusión posible sobre las obligaciones y procedimientos

relacionados con la prevención del blanqueo, existe en la intranet de nuestra entidad, a la que tienen acceso todos los empleados:

- Un apartado específico de esta materia donde se resumen las principales obligaciones de nuestra entidad y de sus empleados y se puede consultar la normativa interna aplicable.
- Un libro electrónico de consulta interactivo, con la finalidad de ser un documento formativo de toda la normativa, tanto externa como interna, relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

Adicionalmente, en materia de difusión, la Fundación Caixa Galicia ha participado en la « Escuela de verano del Poder Judicial», que entre otros contenidos, ha contado con un curso específico versado en Circulación de Capitales y blanqueo de dinero.

COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

Un aspecto fundamental para garantizar la eficiencia en la lucha contra este tipo de prácticas es la colaboración con diferentes organizaciones.

Caixa Galicia colabora con el Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) y los distintos organismos vinculados a la prevención de blanqueo, cumplimentando las solicitudes de información cursadas (194 peticiones en 2005).

Durante los dos últimos ejercicios el número de comunicaciones realizadas al SEPBLAC por haberse observado indicios de blanqueo de capitales, han ascendido a 19.

0

5

Las comunicaciones realizadas por las entidades, son evaluadas por el supervisor, habiendo recibido las comunicaciones realizadas por nuestra entidad las máximas calificaciones (Muy Buena o Buena).

OTRAS ACTUACIONES

Con el objetivo de verificar el grado de cumplimiento formal de las exigencias normativas y de minimizar el riesgo de incumplimiento, se están abordando diversas iniciativas, entre las que destacan:

- Revisión del cumplimiento de lo regulado en el Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores de Caixa Galicia.
- Inventario de requerimientos normativos aplicables a la Caja.
- Elaboración de una herramienta que facilite el mantenimiento de dicho inventario y el desarrollo de controles sobre su cumplimiento.

04



gobierno corporativo

0

5

Las Cajas de Ahorro son entidades que, si bien conservan un especial status jurídico de entidades sin ánimo de lucro, en su operatoria financiera están en la actualidad plenamente equiparadas a la banca comercial. No cuentan con accionistas (3.8), lo que les confiere un marcado carácter benéfico-social, ya que sus excedentes se destinan a actuaciones que tienen como beneficiaria a la sociedad en su conjunto y, dentro de ella, a los colectivos más desfavorecidos.

Desde que las autoridades legislativas aprobaron un nuevo régimen orgánico para las Cajas en la década de los ochenta del siglo pasado, estas entidades están gobernadas por los Órganos de Gobierno.

En el caso de Caixa Galicia, su origen fundacional es de carácter privado y, al igual que el resto de las Cajas, está sometida a la legislación del Estado y de la Comunidad Autónoma gallega.

Su régimen jurídico está contenido en los Estatutos de la entidad. La Asamblea General de Caja de Ahorros de Galicia aprobó, en reunión celebrada el 18 de junio de 2005, la modificación parcial de los Estatutos de la Institución, para adaptarlos a lo establecido en el Decreto de la Xunta de Galicia 276/2004. En dicha sesión se aprobó un nuevo Texto Refundido de los Estatutos de la Entidad, que aprobó la Dirección General de Política Financiera y del Tesoro de la Xunta de Galicia, en resolución dictada el 14 de julio de 2005, tras lo cual se elevaron a público y se inscribieron en el Registro Mercantil.

En los Estatutos se contiene la composición de la Asamblea y la procedencia de sus miembros, así como las pautas de actuación de cada uno de los Órganos. En el Reglamento de Procedimiento Electoral se desarrolla el proceso de selección de los miembros de los Órganos de Gobierno de la entidad, cuya duración en



5

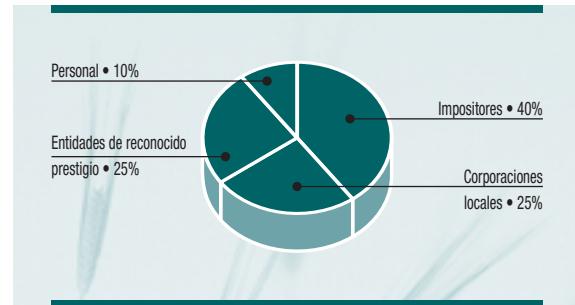
el cargo es por períodos de cuatro años, hasta un máximo de doce. El nombramiento de los miembros de los Órganos de Gobierno es irrevocable.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

De acuerdo con los Estatutos vigentes, el gobierno del grupo Caixa Galicia corresponde a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control **(3.1) (3.11) (3.12)**.

ASAMBLEA GENERAL

Es el órgano supremo de gobierno y decisión de la entidad. Esta integrada por 160 Consejeros Generales procedentes del mayor número de localidades y de todos los sectores vinculados estrechamente con la Caja, con la siguiente representación:



La Asamblea General es por tanto plural, libremente elegida y representativa de todos los sectores en el ámbito de actuación de la entidad, y con una significativa representación de los empleados de la Entidad. Cada Consejero tiene derecho a un voto no delegable y los acuerdos se adoptan por mayoría simple de votos de los asistentes. Entre sus funciones podemos destacar las siguientes:

- Aprobación y modificación de los Estatutos
- Definir las líneas generales del plan de actuación anual de la Entidad

Composición Asamblea General	Número	%	Requisitos
Impositores	64	40%	Clientes con antigüedad superior a 2 años y saldo mínimo establecido reglamentariamente.
Corporaciones locales	40	25%	26 Consejeros representando a Corporaciones seleccionadas por volumen de depósitos y 14 seleccionadas por sorteo.
Entidades de reconocido prestigio	40	25%	Instituciones con arraigo en Galicia y que realicen actividades de interés social.
Empleados	16	10%	Representantes de los empleados elegidos mediante votación por el personal de plantilla fijo.
Total	160	100%	

- Aprobación de la gestión del Consejo de Administración, Memoria, Balance anual, Cuenta de Resultados y aplicación de estos a los fines propios de la Entidad
- Liquidación y disolución de la Entidad o bien su fusión con otras entidades.

El 15 de septiembre de 2005 y, en cumplimiento en los Estatutos de la Entidad, el Consejo de Administración aprobó la apertura del proceso electoral que culminará en el primer cuatrimestre de 2006 con la renovación del 50% de los miembros de los Órganos de Gobierno de la Entidad.

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 que son reservadas expresamente a la Asamblea.

El criterio que preside al Consejo de Administración es el de conseguir el más fiel cumplimiento de los fines fundacionales, mediante la realización de las actividades propias de su objeto social. Asimismo, el Consejo vela para que la actividad financiera de la Caja y su Grupo y las estrategias de inversión se realicen con la finalidad de maximizar el valor de la Caja, conseguir un crecimiento estable y reforzar su solvencia.

El Consejo desarrolla su actuación respetando escrupulosamente la legalidad vigente y conforme a los principios, valores y modelos de conducta de general aceptación, cumpliendo los contratos y acuerdos concertados con los trabajadores, proveedores, clientes y, en general, observando todos aquellos

deberes éticos que implican una gestión responsable de los negocios.

Con esta premisa, y con el fin de reforzar la transparencia de la Caja, el Consejo aprobó el Reglamento del Consejo al objeto de incorporarlo a la normativa interna de la Entidad.

El artículo 11 de los estatutos de la Caja dispone que los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de control, así como sus cónyuges, ascendientes o descendientes y las sociedades en que dichas personas participan mayoritariamente en el capital, bien de forma aislada o conjunta, o en las que desempeñen los cargos de Presidente, Consejero, Administrador, Gerente, Director General u otros de alta representación, directivos o asimilados, no pueden obtener créditos, avales ni garantías de la entidad o enajenar en la misma bienes o valores de su propiedad o emitidos por tales entidades, sin que exista acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad u órgano colegiado y estatutario con competencias delegadas y, en su caso, autorización administrativa de los Entes públicos competentes.

El Consejo de Administración está integrado por 21 consejeros, de acuerdo con la siguiente representación:

LA13

Composición Consejos de Administración	Número
Representantes de los impositores	8
Representantes de las corporaciones locales	5
Representantes de las entidades	6
Representantes de los empleados	2
Total	21



Se reúne en sesión ordinaria una vez al mes y los acuerdos se adoptan por mayoría de los vocales asistentes.

Durante el año 2005, el Consejo de Administración ha celebrado 13 reuniones y, en dicho período, ha variado el nombre de uno de sus integrantes, por renuncia, vacante que fue cubierta por su Vocal Suplente.

COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración tiene delegadas actualmente parte de sus funciones en dos comisiones: la Comisión Delegada del Consejo de Administración y la Comisión Delegada para la Obra Social, que no incluyen facultades relativas a la elevación de propuestas a la Asamblea General. Adicionalmente, y de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Consejo, creó una Comisión de Retribuciones y una Comisión de Inversiones, con funciones de informe, estudio y, en su caso, propuesta sobre las materias concretas que les sean encomendadas.

Comisión Delegada

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

- > Presidente del Consejo de Administración, que lo es asimismo de la Comisión Delegada.

- > Dos Vicepresidentes del Consejo, que lo son asimismo de la Comisión.

- > Cuatro Vocales del Consejo de Administración.

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

LA13

Durante el año 2005, ha celebrado 31 reuniones y ha variado la composición por renuncia de uno de sus Vocales, vacante que fue cubierta por otro Vocal del Consejo de Administración, por el mismo Sector, conforme a lo previsto en los Estatutos.

Comisión Delegada de la Obra Social

La Delegación de atribuciones a favor de la Comisión Delegada de la Obra Social se restringen a las funciones que corresponden al Consejo en el ámbito de la realización de las obras sociales y benéficas propias del objeto social de la Caja, elevado a público e inscrito en los registros reglamentariamente establecidos. Está constituida por:

- > El Presidente del Consejo de Administración, que lo será asimismo de la Comisión.
- > Un Vicepresidente del Consejo de Administración, que lo será asimismo de la Comisión.
- > Diez vocales del Consejo.

LA13

Durante el año 2005, la Comisión Delegada del Consejo de Administración para la Obra Social celebró 5 reuniones, y en dicho período no ha variado su composición.

Comisión de Retribuciones

La Comisión de Retribuciones está integrada por el Presidente y por dos vocales del Consejo de Administración, designados por éste. Además, el Secretario del Consejo, ejerce como Secretario de la Comisión.

Durante el año 2005 ha celebrado 4 reuniones, y en dicho período, no ha variado su composición.

Comisión de Inversiones

Al igual que la anterior, la Comisión de Inversiones está integrada por el Presidente y por dos vocales del Consejo de Administración, designados por éste. Además, el Secretario del Consejo, ejerce como Secretario de la Comisión.

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

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

Durante el año 2005 ha celebrado 8 reuniones y en dicho período no ha variado su composición.

COMISIÓN DE CONTROL

SO2

Compete a la Comisión de Control la supervisión de la gestión del Consejo de Administración para que se desarrolle en el marco de los fines propios de la entidad, de las directrices y resoluciones de la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera.

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

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

Los Consejeros que forman parte de la Comisión de Control son designados directamente por la Asamblea

LA13



General de entre los Consejeros Generales representantes de los cuatro sectores que forman parte de la Asamblea. La Comisión de Control está constituida de la siguiente forma:

Composición Consejos de la Comisión de Control	Número
Representantes de los impositores	3
Representantes de las corporaciones locales	2
Representantes de las entidades	2
Representantes de los empleados	1
Total	8

Todos los Consejeros de la Comisión de Control representan proporcionalmente a los cuatro sectores que forman parte de la Asamblea. Su perfil y función es encuadrable en la categoría de los llamados consejeros independientes (3.2), al no representar en dicho Órgano más intereses que los de la sociedad, velar por el cumplimiento de lo establecido en las leyes, en el Ordenamiento jurídico y el fiel cumplimiento de lo establecido en los Estatutos sociales.

Durante el año 2005 ha celebrado 13 reuniones y, en dicho período, no ha habido cambios en su composición.

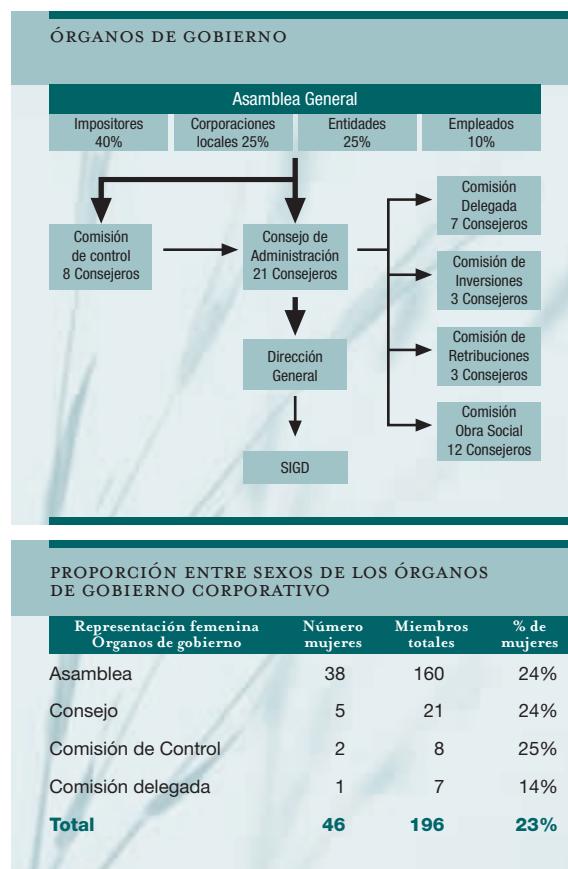
SO2 COMISIÓN DE AUDITORÍA

Durante el ejercicio 2005, la Comisión de Control actuó como Comisión de Auditoría, al amparo del acuerdo de delegación de facultades del Consejo de Administración de 2003, que incluye las siguientes funciones:

- La facultad de proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Asamblea General, la propuesta de nombramiento de los auditores de

cuentas externas, así como las condiciones económicas de su contratación.

- La supervisión de los servicios de auditoría interna de la entidad.
- El conocimiento de los sistemas de control interno de la caja.
- El conocimiento de los sistemas de prevención de riesgos laborales.
- Las relaciones con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que sean relevantes.



EL BUEN GOBIERNO DE CAIXA GALICIA

Los Estatutos de Caixa Galicia, así como los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, recogen las reglas que garantizan la adecuación de los Órganos de Gobierno de la entidad a las prácticas del Buen Gobierno Corporativo y se ajustan a las disposiciones normativas vigentes en la materia.

En la actualidad, estamos asistiendo a un proceso de actualización de las principales recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo, fundamentalmente recogidas en los denominados Informes Olivencia y Aldama, al amparo de las más recientes iniciativas internacionales formuladas en este ámbito. Ello ha de concluir próximamente en la publicación de un Código Unificado de Recomendaciones, inicialmente destinado a las Sociedades cotizadas pero que, en su desarrollo posterior, también afectará a las Cajas de Ahorros. Caixa Galicia está prestando especial atención a este proceso de reflexión y está participando activamente, a través de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), en el debate que, a buen seguro, ha de concluir en la conformación de un marco regulatorio que asegure, verdaderamente, unas correctas prácticas de gobierno atendiendo a la concreta naturaleza de las Cajas de Ahorros.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los principios básicos que presiden la actuación de los Órganos de Gobierno de Caixa Galicia son los siguientes.

- **Transparencia:** La confianza en los mercados financieros deriva de la leal y transparente actuación de los administradores. La transparencia se

fundamenta en una adecuada información que en los mercados financieros es la clave sobre la que descansa todo el sistema

- **Independencia:** la especial naturaleza jurídica de las cajas, así como el régimen aplicable a la designación de los miembros de sus órganos de gobierno, que proceden y representan de todos los sectores relacionados con estas entidades, les confiere un carácter de consejeros independientes (3.2). En Caixa Galicia, desde su independencia, actúan con carácter colegiado en una línea de lealtad y diligencia hacia la entidad, buscando siempre la defensa de sus intereses, de los de sus depositantes y clientes y el cumplimiento de la función social que le es inherente.
- **Eficiencia:** Los órganos de gobierno, cuyo sistema de elección garantiza que representan a toda la comunidad, tienen un sistema de funcionamiento que asegura la toma de decisiones dirigidas a proporcionar el mejor servicio a los clientes en su conjunto, garantizar la seguridad a sus depositantes, contribuir al bienestar de la sociedad en general generando riqueza y atender las necesidades de los grupos más vulnerables
- **Vinculación con la entidad:** Los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control y las empresas o personas vinculadas a ellos, tienen una serie de restricciones y un especial proceso de autorización para poder realizar operaciones con la Caja. 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. Dicho Código establece las pautas de conducta leal que han de mantener los administradores para evitar los conflictos de intereses y no uti-



lizar con fines privados la información privilegiada de que disponen por razón de sus cargos.

INT4

RETRIBUCIONES SATISFECHAS A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los cargos de Presidente de la entidad, Vicepresidentes, Consejero general, Vocal del Consejo de Administración y de la Comisión Delegada y Miembro de la Comisión de Control no tienen otra retribución que las dietas por la asistencia a las reuniones y los gastos de desplazamiento.

En particular, en el ejercicio 2005 se ha registrado un gasto de 365.000 euros en concepto de dietas devengadas por los miembros del Consejo de Administración por asistencia a las reuniones de dicho Consejo, a las Comisiones Delegadas y a la Asamblea General. Asimismo, durante dicho ejercicio se han satisfecho 126.000 euros en concepto de sueldos y salarios por razón de empleo de los representantes del personal en dicho Consejo, ascendiendo el fondo de pensiones constituido a 174.000 euros aproximadamente **(3.5)**.

Al 31 de diciembre de 2005 la Caja había concedido anticipos y créditos al conjunto de los miembros de su Consejo de Administración por un importe total de 44,88 millones de euros, incluyendo en dicho importe

los créditos concedidos a empresas vinculadas a dichos Consejeros. Los préstamos y créditos concedidos a miembros del Consejo de Administración y a empresas a ellos vinculados han devengado un tipo de interés anual comprendido entre el 1,51% y el 11,25% en el ejercicio 2005. Las operaciones de crédito al 1,51% corresponden a préstamos concedidos a los empleados que son Consejeros de la Caja, que en años anteriores se beneficiaban de estas condiciones por estar así establecidas en el convenio colectivo.

OTRAS INFORMACIONES SOBRE CUMPLIMENTO LEGAL

PR4

Durante el ejercicio 2005 no se ha producido ningún incumplimiento relevante de las normativas referentes a la salud y/o seguridad del cliente, y no existe ninguna resolución relativa a la normativa antimonopolio.

SO6

Adicionalmente, Caixa Galicia tiene entre sus principios de actuación el de ajustar en todo momento su actividad a la normativa vigente, y en particular a la referente a la defensa de la competencia.

SO7

Asimismo, Caixa Galicia no ha efectuado donaciones ni contribuciones destinadas a instrumentos de presión política ni a financiación de partidos.

SO3

SO5

05



caixa galicia y sus clientes

0

5

UN NUEVO ENFOQUE DE APROXIMACION AL CLIENTE

Caixa Galicia considera que su principal activo, y por ello el objetivo a quien dirige sus esfuerzos, son sus 1,8 millones de clientes. Bajo este prisma en 2005 se ha consolidado una nueva estrategia, basada en la implantación de una estructura de distribución matrizial, volcada en la prestación de un servicio de calidad y de relación directa con el cliente.

El nuevo proyecto estratégico de CRM's (Gestión de Relación con Clientes) iniciado en 2004, ha desarrollado y ejecutado principalmente 2 iniciativas; el establecimiento de un nuevo equipo comercial constituido en la actualidad por 52 gestores de empresas, para dar respuesta a las demandas de las pymes, y la clasificación de clientes particulares en carpetas, administrados por 1.100 gestores particulares, con el objetivo de buscar una mayor vinculación, un servicio mas

personalizado, y generar un valor añadido al cliente. A 31 de diciembre de 2005 había 177.000 clientes carpetizados. Recientemente se ha creado una nueva división específica para Empresas que, contando con un equipo integrado por un centenar de gestores especializados, permitirá una gestión más ágil y próxima al cliente.

Por último para complementar esta nueva política de aproximación al cliente se ha desarrollado una política de prescriptores y agentes, que actúan en segmentos especiales como concesionarios de automóviles, agentes de la propiedad inmobiliaria (API's) y comercios.

Adicionalmente en 2005 se inicio la prestación de servicios al colectivo de inmigrantes con la toma de una participación en BEM España, lo que ha supuesto participar en una red de 150 oficinas repartidas por toda España prestando un servicio especialmente dirigido a las necesidades de este colectivo.



EL PERFIL DE NUESTROS CLIENTES

Fruto de esta nueva estrategia se ha incrementado notablemente el número de nuevos contactos hasta alcanzar aproximadamente los 120.000 en el año 2005, de los que han surgido 81.650 nuevos clientes. Se ha reforzado el número de clientes en áreas geográficas en las que nuestra presencia era menos representativa, y se ha incrementado su vinculación, como lo demuestra que el número de contratos promedio por cliente de 5,34 frente a los 5,23 del pasado año.

DATOS GENERALES DE CLIENTES

	2005	2004	2003
Número total de clientes	1.874.200	1.863.900	1.850.300
Número total de clientes activos*	1.315.900	1.280.750	1.259.650
Número total de clientes personas físicas	1.787.800	1.783.000	1.773.100
Número total de contratos	7.021.240	6.701.500	6.405.582
Número promedio contratos por cliente	5,34	5,23	5,09

* Sólo primeros titulares con más de 1 producto o servicio

Adicionalmente, con el objeto de tener un mayor conocimiento de las preferencias de nuestros clientes, durante 2005 se ha desarrollado un modelo avanzado

SEGMENTOS DE CLIENTES

	2005	2004	2003
Particulares	1.787.800	1.783.000	1.773.100
Empresas	56.600	52.600	77.200
Organismos públicos	2.250	2.270	
Otros	27.550	26.030	
Total	1.874.200	1.863.900	1.850.300

TIPOLOGÍA DE CLIENTES PARTICULARES

	2005	2004
Particulares entre 25 y 65 años	60,1%	59,8%
Jovenes y menores	10,2%	10,4%
Senior o jubilados	24,2%	24,5%
No residentes	3,7%	3,7%
Extranjeros residentes	1,3%	1,0%
Otros	0,4%	0,4%
Total	100,0%	99,7%

* El cambio en la estructura de datos no permite esta misma clasificación para 2003.

para conocer la propensión a la contratación de diversos productos financieros, lo que permitirá campañas y acciones mucho más selectivas y eficientes, ya que se harán de acuerdo con las preferencias e inquietudes que hayamos detectado.



MULTICANALIDAD BASE PARA LA ACCESIBILIDAD

La constante preocupación por prestar un servicio accesible y sin limitaciones horarias, así como la apuesta por las nuevas tecnologías, nos ha llevado a desarrollar una red multicanal en la que los clientes puedan acceder a nuestros servicios no solo en la red de oficinas, sino también a través de otros canales, desarrollando productos pioneros que facilitan la accesibilidad y la prestación de servicios de valor añadido.

CANAL PRESENCIAL: RED DE OFICINAS Y CENTRO ON

EC2

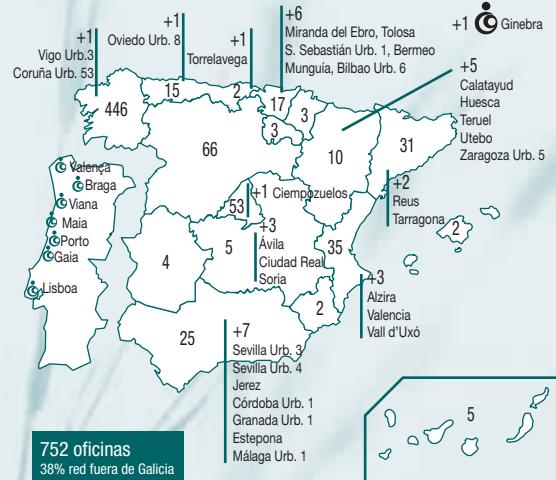
Red de oficinas

Disponemos de una red de 752 oficinas operativas, de ellas 744 en España, con presencia en todas las provincias españolas, además de 7 oficinas en Portugal y 1 en Ginebra. Adicionalmente existen 6 oficinas de representación en Londres, Zurich, Paris, México D.F., Caracas y Buenos Aires.

Durante el ejercicio 2005 y dentro del plan de expansión, se han abierto 32 nuevas oficinas operativas, una de ellas en Ginebra, en donde además de los servicios tradicionales, se ha buscado ofrecer un servicio específico al colectivo de gallegos residentes en Suiza.

Adicionalmente a esta amplia red, disponemos de dos **Oficinas Móviles** para dar servicios a poblaciones geográficas aisladas. En 2005, realizaron 28.242 operaciones en localidades en las que no disponemos de oficina tradicional. Además, la

32 NUEVAS OFICINAS EN 2005



Oficina Móvil permite ofrecer servicios en situaciones especiales, o bien en acontecimientos programados que lo requieran, como ferias, espectáculos, etc..

En total, en 2005 Caixa Galicia ha prestado servicios financieros en **exclusividad** en 62 localidades, de las que 7 se han atendido a través de la oficina móvil.

Centro ON

Caixa Galicia aúna las ventajas del mundo virtual y la oficina tradicional, mediante los Centros On, en donde ofrecemos además de nuestra operativa financiera, acceso gratuito a Internet de alta velocidad, teléfonos conectados a Banca Telefónica y asesores personales. Tiene un amplio horario de apertura, y ofrece tanto una variada gama de productos y servicios financieros, así como oferta sociocultural.





CENTRO ON			
	2005	2004	2003
Número de usuarios registrados	6.771	4.337	628
Número de visitas anuales	46.156	39.756	2.128

Desde su ámbito social, se puede visitar "Imaxinarte", sala de Arte Virtual en la que se muestran obras nacionales e internacionales en múltiples formatos, desde el vídeo tradicional o el DVD hasta las creaciones en 3D estereoscópico.

Imaxin@rte

Otras actividades destacadas que han tenido un gran éxito entre los usuarios durante el año 2005 han sido los **Jueves Financieros**, nuevo concepto de asesoramiento interactivo a través de videoconferencia donde un experto informa a los participantes sobre la situación de la bolsa y como gestionar su cartera, los foros del canal "Cibernos TV", los pases navideños especiales para niños y los cursos formativos de iniciación a Internet. En total, se han celebrado más de 400 eventos relacionados con las Tecnologías de la Información.

CANAL AUTOSERVICIO

Cajeros automáticos

Durante 2005 la red de cajeros Caixa Galicia ha sido sometida al proceso de renovación más ambicioso de los acometidos en los últimos 10 años. Este cambio ha venido propiciado por los requerimientos de la adaptación a dos nuevos estándares

WOSA (Windows Open System Architecture) la arquitectura de sistemas abiertos de Windows, y **EMV** (Europay, Visa Mastercard).

De cara al cliente supone un frontal gráfico más confortable e intuitivo, permite nuevas operaciones, mejores prestaciones e incrementa la seguridad y confidencialidad de los datos. Desde la óptica del empleado, permite gestionar sin desplazarse, el cajero a distancia, de forma gráfica y automática.

Adaptarse al estándar EMV permitió la inclusión en los cajeros automáticos de 2 nuevas operaciones:

- > Contratación de **préstamos personales**, lo que supone que el cliente pueda disponer del dinero instantáneamente sin necesidad de personarse en una oficina y en horario ininterrumpido. El número de préstamos solicitados en cajero durante el año 2005 fue de 2.087.
- > Aportaciones a **planes de pensiones** contratados por el cliente, lo que facilita el ahorro y la desgravación fiscal.

OPERATORIA CON CAJEROS

	2005	2004	2003
Número de cajeros automáticos	913	874	863
Número de operaciones realizadas	18.851.914	18.670.928	18.574.210
Importe operaciones (millones €)	1.671	1.608	1.537

Actualizadores

A fin de mejorar y acercar el autoservicio al cliente, el parque de actualizadores de libretas ha sido renovado y ampliado. Se han sustituido, o instalado





do, **25 nuevas equipos** de mejores prestaciones. Se trata de modernos equipos, más cómodos y con más funcionalidades, que permiten realizar todas las operaciones que se pueden efectuar en un cajero que no conlleven movimiento de dinero físico, en un entorno más confortable y seguro, el interior de la Oficina, donde pueden ser asistidos por cualquier empleado.

Impresoras de ticketing

El servicio de ticketing posibilita a los clientes la compra de entradas para espectáculos a través de Internet, teléfono y dispositivos automáticos. Desde su puesta en marcha ha servido para favorecer la accesibilidad a espectáculos culturales y de ocio, habiéndose vendido por este canal 130.000 entradas en 2005.

TICKETING			
	2005	2004	2003
Importe de entradas vendidas (mill. €)	2,44	2,24	1,57
Llamadas telefónicas atendidas	69.613	77.539	58.065
Nº de recintos adheridos estables	25	20	15

BANCA VIRTUAL: BANCA ELECTRÓNICA Y BANCA ON LINE

Desde su lanzamiento, el servicio de banca electrónica de Caixa Galicia ha incorporado nuevas utilidades y mejoras que han configurado un servicio de elevada calidad, tanto en la amplitud de servicios y accesibilidad, como en la agilidad y seguridad en la operatoria.

La implantación y aceptación de Caixa Activa (banca electrónica y telefónica para particulares) y Caixa Gestión (banca electrónica para empresas), se pone de manifiesto en el constante crecimiento en el número de usuarios, que ha alcanzado los 396.000, un 18% mas que en 2004, y el volumen de transacciones que ha superado los 50 millones de operaciones, con un aumento del 25%.



Caixa Activa

Es el servicio de banca electrónica y telefónica de Caixa Galicia para clientes particulares. A través de este canal, los clientes pueden efectuar sus operaciones financieras, sin limitaciones horarias y sin acercarse a una sucursal, con los mayores niveles de calidad y seguridad.

A cierre de 2005 el número de clientes se había incrementado un 18%, canalizando un número de operaciones en el año próxima a los 29 millones, un 25% superior al dato de 2004.



BANCA ELECTRÓNICA CAIXA ACTIVA POR INTERNET			
	2005	2004	2003
Numero total de clientes	364.365	309.935	249.723
Numero de altas en el año	54.430	60.212	249.722
Número de usuarios totales	104.746	84.086	62.735
Visitas totales	4.127.061	3.362.075	2.493.645
Número de transacciones	28.869.538	23.098.636	14.664.193

Caixa Gestión

Es el servicio de banca electrónica para empresas, que permite a sus usuarios operar ininterrumpidamente, facilitándole su gestión financiera y la integración con sus sistemas contables y de información.

BANCA ELECTRÓNICA CAIXA GESTIÓN			
	2005	2004	2003
Numero total de clientes	31.565	25.210	20.894
Numero de altas en el año	6.355	4.316	20.894
Número de usuarios totales	17.686	13.632	11.214
Visitas totales	2.347.437	1.758.199	1.342.910
Número de transacciones	19.152.961	15.044.365	10.317.569

Caixa Gestión cerró 2005 con un crecimiento del 25% en el número de usuarios y un 27% en la operatoria, con más de 19 millones de transacciones.

Hay que mencionar también la importancia de los Servicios de Valor Añadido que se ofrecen a los clientes empresa y que cuentan con más de 1.500 usuarios. Durante el año 2005, los Servicios que se han ofrecido han sido el gestor de impuestos, el calendario fiscal, información sobre concursos

públicos, ayudas y subvenciones, informes comerciales y ahorro de energía.

Banca online

Con el objetivo de incrementar el acceso a mercados geográficos y a colectivos a los que no se accede a través de la red de oficinas físicas, se efectuó en 2002 el lanzamiento de la oficina virtual «On CaixaGalicia», que en estos tres años se ha consolidado como una importante vía de relación y de negocio con nuevos clientes.

A través de «On CaixaGalicia» se comercializa un amplio abanico de productos específicos de este canal, en condiciones altamente competitivas. En 2005 el número de clientes ha alcanzado los 24.000, casi un 80% superior a 2004.

Comercio electrónico

El año 2005 ha sido un periodo de especial crecimiento para el comercio electrónico en España, al que Caixa Galicia no ha sido ajena, como lo indican las cifras alcanzadas. El número total de operaciones canalizadas en comercio electrónico ha sido de 12.191, con un crecimiento del 167% en importe y 118% en número de operaciones.

Este crecimiento se ha proyectado en las dos modalidades que Caixa Galicia pone a disposición de los usuarios como Sistemas de Pagos On Line; la Pasarela de Pagos y la Pasarela de Recibos.

La **Pasarela de Pagos** para comercios y empresas ha experimentado un crecimiento importante, que



se traduce en un 168% más de operaciones y un 310% en volumen de negocio. En 2005, la cifra de comercios que operan en Internet a través del TPV Virtual de Caixa Galicia se ha elevado a 247.

El número de visitas que ha recibido el portal de Comercio La Galería Activa www.lagaleriactiva.com durante el año 2005 ha sido de 430.000, un 153% más que en 2004, en que se totalizaron 170.000 visitas.



Por otra parte, la **Pasarela de Recibos** es una herramienta que Caixa Galicia pone a disposición de las Administraciones Públicas para la recaudación de Impuestos, tasas, precios públicos, multas y sanciones. En 2005 también ha experimentado un notable crecimiento tanto en el número de operaciones (49%) como en el importe de las mismas (38%). La Pasarela de Recibos se encuentra operativa actualmente en las siguientes entidades locales a través de su página web: Ayuntamiento A Coruña, Ayuntamiento Santiago, Ayuntamiento Vigo y Diputación de A Coruña.

La Xunta de Galicia también pone a disposición del ciudadano la posibilidad de pago de Tasas, Precios Públicos, Multas y Sanciones a través de su página web www.xunta.es. Mediante el sistema de pago on line facilitado por Caixa Galicia, el ciudadano ya no tiene que desplazarse a una oficina de la entidad para el pago de estos conceptos.

BANCA TELEFÓNICA

Caixa Activa también está disponible vía teléfono, cuya eficiencia se ve reforzada por un Servicio de Respuesta Automática (IVR) que absorbe más del 50% de la operatoria a través de este canal.

	2005	2004	2003
Número de usuarios totales	27.730	24.626	22.204
Llamadas Entrantes	125.840	107.974	105.600
Llamadas Salientes	39.462	45.196	34.063
% de llamadas atendidas	97%	97%	98%

WEB CORPORATIVO

La constante apuesta de Caixa Galicia por las nuevas tecnologías también se ha dirigido a aportar múltiple información y herramientas de valor añadido a los usuarios de nuestros sitios web Corporativos, tanto clientes como no clientes. Los servicios que se ofrecen se encuadran en las siguientes páginas:

- Caixa Galicia España <http://www.caixagalicia.es/>
- Caixa Galicia Portugal <http://www.caixagalicia.pt/>
- La Galería <http://www.lagaleriactiva.com/>
- Home Galicia <http://www.homegalicia.es/>
- Ciberviaxes <http://www.ciberviaxes.es/>
- Obra Social <http://www.brasocialcaixagalicia.org/>
- Fundación <http://www.fundacioncaixagalicia.org/>
- Ciberalia <http://www.ciberalia.com/>
- Web Náutica <http://www.caixanautica.com/>
- Socialia <http://www.socialia.org/>
- Escuela de Negocios <http://www.itecaixagalicia.com/>



Entre estos sitios web merece una mención destacada desde la óptica de la responsabilidad social, **Socialia.org** porque engloba toda la acción social de Caixa Galicia para contribuir al fortalecimiento del Tercer Sector, a la difusión de su acción social solidaria, a apoyar a las organizaciones sociales y a favorecer la interrelación con la administración, los ciudadanos y las empresas. Esta información se ha desarrollado más ampliamente en el apartado de Sociedad de este informe.

Entre los avances llevados a cabo en el año 2005 hay que destacar la implantación de **Vignette** en 4 de las web corporativas (Fundación, Obra Social, Socialia y Caixa Galicia Portugal), estando prevista en 2006 la adaptación de Caixa Galicia España (caixagalicia.es). Se trata de una innovadora plataforma de gestión de contenidos y comunicación on line, que posibilita una gestión integral de los contenidos a través de una arquitectura abierta, escalable y adaptable. Permite una gestión centralizada, multiportal y multiidioma.

Comunidad Virtual

En el año 2005 se ha llevado a cabo la creación de la Comunidad Virtual de Caixa Galicia. Se trata de una zona de la web (<http://www.caixagalicia.es/comunidad>) en la que más de 30.000 usuarios registrados, se benefician de servicios exclusivos como son:

- La suscripción gratuita a los boletines electrónicos
- Gestión Online del curriculum vitae. Este servicio permite al usuario participar automáticamente en nuestros procesos de selección.

- Consulta personalizada a más de 60 expertos financieros. Cuenta con un histórico de consultas efectuadas en el último año.
- Gestión del consentimiento de publicidad vía e-mail y móvil

Existen en la actualidad mas de 20.000 suscripciones a los distintos boletines, a los que hay que sumar 9.000 CV dados de alta y 8.000 consultas recibidas.

Boletines electrónicos	Suscriptores
Boletín Empresarial: Selección de las noticias diarias dirigidas principalmente a Pymes y profesionales.	5.707
Boletín Económico: Permite comprender el momento económico y financiero, con notas teóricas y prácticas.	3.776
Newsletter On CaixaGalicia: Cada mes el análisis práctico y didáctico de un tema de interés general.	4.750
Boletín Centro On: Envío quincenal de las actividades y noticias destacadas dirigidas a los usuarios del Centro On	4.941
Boletín de Espectáculos: informa quincenalmente de los espectáculos más importantes de música, teatro, cine y deporte.	2.889
Boletín de Imaxinarte: informa de las exposiciones de Imaxinarte en el Centro On, así como convocatorias de premios.	1.052

A finales de 2006 se espera llegar a los 60.000 miembros y para ello se está estudiando la inclusión de servicios móviles, foros y nuevos boletines, que den mayor valor añadido a la Comunidad Virtual.

Servicio de Atención a Usuarios por Internet

El Servicio de Atención al Usuario (SAU) gestiona las consultas recibidas a través de la Web Corporativa

(<http://www.caixagalicia.es/>). Estas consultas están relacionadas con los principales temas del negocio de Caixa Galicia.

7.787 CONSULTAS
ATENDIDAS EN 2005
EN LA WEB
CORPORATIVA, 37%
MAS QUE EN 2004

Con 65 expertos que han gestionado las 7.787 consultas recibidas, se ha conseguido reducir el tiempo medio de respuesta a 1,3 días. Asimismo ha logrado que el 80% de las respuestas hayan sido valoradas como "muy satisfactorias" o "correctas".

Como novedad para 2006, se incluirá en el SAU la gestión de Preguntas Frecuentes para cada tema de consulta. Estas consultas estarán publicadas en la ficha de cada producto o servicio de la Web Corporativa.

Servicios web para particulares y empresas

La web ofrece una rotación inteligente de sus contenidos haciendo coincidir las necesidades puntuales de cada segmento en el tiempo. Así, en la web de particulares se ha desarrollado durante la campaña de la renta diversos servicios que aportan valor añadido a los usuarios como el Optimizador Fiscal, simuladores y guías fiscales.

Esta misma línea es la que se ha llevado a cabo en el apartado dedicado a empresas ofreciéndose recursos como el "Calendario de eventos empresariales" con información sobre los eventos más interesantes como ferias, congresos, cursos, plazos de tributos, etc.. Continuamente se adaptan y actualizan los productos y servicios prestados por las empresas colaboradoras (tarifas, descuentos, servicios adicionales...)

Accesibilidad

Caixa Galicia se ha comprometido a mejorar la accesibilidad de todos sus nuevos sitios web, cumpliendo al menos el Nivel A, de Conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el contenido Web 1.0 (WCAG 1.0) del estándar W3C.



En este sentido se han desarrollado 2 iniciativas; por una parte desde 2004 nuestra web corporativa en Portugal <http://www.caixagalicia.pt/> cuenta con el Nivel A de accesibilidad y como segunda iniciativa, en 2005 se han desarrollado las web de Obra Social <http://www.brasocialcaixagalicia.org>, y de Socialia [http://www.socialia.org/](http://www.socialia.org) cumpliendo el Nivel AA de accesibilidad. Esto supone la incorporación de mejoras en la usabilidad, para permitir el acceso a personas con discapacidad, a la vez que ayudan a todos los demás usuarios en la navegación y localización de la información de interés.

El esfuerzo realizado en 2005 ha tenido su reflejo en el crecimiento experimentado en el número de **visitas** a la Web Corporativa, que al finalizar el año llegaba a los 520.000 accesos mensuales. Esto supone un incremento del 41% respecto a 2004.

520.000 ACCESOS
MENSUALES A LA WEB
CORPORATIVA
[WWW.CAIXAGALICIA.ES](http://www.caixagalicia.es)

CANAL MÓVIL

En 2005 se inició el nuevo canal Caixa Galicia Móviles; producto ofrecido por Caixa Galicia a sus clientes y que com-

prende diversos servicios reunidos en torno a un mismo elemento físico que sirve como canal de comunicación: el teléfono móvil. En la actualidad bajo este canal se prestan servicios muy variados que tienen en común la agilidad, la facilidad en su gestión, la seguridad y amplios horarios para complementar los servicios bancarios tradicionales. En la actualidad se prestan 4 servicios muy diferenciados:

Servicio de alertas

Permite recibir on-line información sobre las operaciones que los clientes deseen, como operaciones de tarjetas, confirmaciones de compra-venta de valores o ingresos de nómina. Los usuarios de este servicio reciben un SMS gratuito de cada movimiento producido con su tarjeta o cuenta.

Mobipay

En 2005 nos convertimos en la primera caja española de la Red EURO 6000 en comercializar el sistema Mobipay. Esta iniciativa permite a los clientes realizar pagos y transacciones financieras de forma cómoda y segura, a través del móvil, desde cualquier lugar, las 24 horas, los 365 días del año



Hal Cash

En 2005 se puso en marcha el nuevo servicio de envío de remesas de efectivo HAL-CASH. Se trata de un proyecto innovador en el que ha participado Caixa Galicia, que permite el envío de dinero en efectivo a través de un banco o caja, y desde el

canal que el cliente elija, al móvil de un beneficiario. El dinero se pone a su disposición en cualquier cajero automático adherido al sistema, de forma instantánea, 24 horas al día, en cualquier lugar de España.



La propuesta de valor de HAL-CASH se resume básicamente en los conceptos de instantaneidad y coste, al servirse de la inmediatez de la red de mensajería SMS y automatizar al máximo la entrega de efectivo en los cajeros sin necesidad de utilizar tarjeta, y con unos mínimos costes. Es un sistema de un indudable valor social para aquellos que, como los inmigrantes, hacen un uso muy habitual de las transferencias y las remesas de dinero a sus países de origen.

Recarga de móviles prepago

Permite recargar el móvil de forma instantánea utilizando la cuenta o tarjetas a través de Mobipay o Caixa Activa.

COMUNICACIONES A CLIENTES

En la búsqueda de una mayor agilidad y adaptabilidad de la información que suministramos a nuestros clientes, se han llevado a cabo diversas iniciativas que supondrán una importante mejora en nuestros sistemas de comunicaciones con los clientes:

Correspondencia Electrónica

Los clientes que disponen del servicio Caixa Activa pueden consultar a través de Internet las comuni-

0

5

caciones que le han sido enviadas a su domicilio sobre sus operaciones con Caixa Galicia, durante el período de tiempo que deseen. Con esta funcionalidad se evita la emisión de duplicados de comunicaciones extraviadas, el archivo de papel en el domicilio del cliente al tiempo que se agiliza la información y se facilitan las consultas.

Adicionalmente durante el año 2005 se ha estado desarrollando una nueva funcionalidad

para permitir, a los clientes que lo deseen, cambiar de correspondencia postal a la modalidad digital. Con ello además de beneficiarse de la bonificación del gasto de correo, desde el punto de vista medioambiental permite un gran ahorro de papel, tanto de extractos como de sobres, de tiempo de gestión de la correspondencia, etc., y eliminación de la necesidad de archivo, quedando disponible para su consulta en formato digital.



AM1
AM2
RB1
RB2
RB3

OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CON DIMENSIÓN SOCIAL

Caixa Galicia pretende dar una amplia cobertura a las diferentes necesidades y a los distintos perfiles que configuran nuestra clientela. Dentro de esta amplia oferta, hay que destacar una serie de productos y servicios que podríamos definir de dimensión social, porque en ellos se ofrecen condiciones preferentes o modalidades dirigidas específicamente a colectivos especiales, siempre guiados por nuestro compromiso de favorecer el acceso a los servicios financieros a toda la sociedad. En este sentido se han desarrollado productos y servicios específicos que se pueden agrupar en función del segmento de la clientela a quien van dirigidos:

EMPRESAS Y CONVENIOS

En Caixa Galicia mantenemos una larga tradición de formalización de convenios fomentando el crecimiento y apoyo a las pequeñas y medianas empresas que constituyen el motor básico para el desarrollo de la industria, la generación de empleo y en definitiva la riqueza de un país.

CONVENIOS FORMALIZADOS CON ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS <small>MILES DE EUROS</small>			
	2005	2004	2003
Instituto de Crédito Oficial-ICO	42.652	9.264	12.071
Ins. Galego de Promo. Econó.-IGAPE	48.019	28.858	38.651
Comunidades Autónomas	83.319	87.701	35.348
Mrio. de Agri., Pesca y Alimentación	28.116	15.368	25.978
Ministerio de Fomento (prést. VPO)	115.071	96.511	117.677
Otros	1.468	1.990	889
Total	318.645	239.692	230.614

Las iniciativas más remarcables, incluidas en los convenios firmados con administraciones que se han llevado a cabo en 2005, han sido las siguientes:

Ayudas de la política agraria común (PAC)

Caixa Galicia tiene suscrito un Convenio de Colaboración con el Fondo Galego de Garantía Agraria (FOGGA), de la Xunta de Galicia, para la tramitación de las solicitudes que comprenden diversas Ayudas de la Política Agraria Común (P.A.C.). En el año 2005 mantuvimos 75 Centros Operativos atendidos por 95 especialistas, tramitándose un total de 19.981 solicitudes de clientes. El gran esfuerzo que se lleva a cabo con esta iniciativa está justificada por su fuerte impacto socioeconómico en el entorno rural gallego.

Líneas de microcréditos

Somos una de las entidades impulsoras de los microcréditos en España y pionera en Galicia. En el año 2005, declarado por la ONU Año Internacional del Microcrédito, hemos continuado con nuestra política de promoción de este tipo de instrumentos que fomentan la inserción socioeconómica de los colectivos vulnerables y la igualdad de oportunidades.

Con los microcréditos se cubren los objetivos de dar mayor agilidad a las políticas activas de empleo y facilitar la financiación de los proyectos empresariales de personas excluidas de los canales tradicionales de financiación.

En 2005 a través del convenio con el Instituto de Crédito Oficial (CO) se han formalizado un total de 6

operaciones por un importe global de 104 miles de euros.

Adicionalmente existe una línea de financiación de microcréditos promovidos por la Obra Social que se expone en el apartado de sociedad.

Hipoteca Xove

Al amparo del convenio con el Instituto Galego da Vivenda (IGVS). Se han formalizado 755 operaciones en 2005 por un importe total de 72.005 miles de euros. Como complemento al presente convenio se ha incluido el Programa de Bolsa de Alquiler.

Convenios y acuerdos específicos con empresas

Se ha continuado con la formalización de convenios para adaptar nuestra oferta a las necesidades específicas de numerosas empresas, asociaciones y sus empleados.

NÚMERO DE CONVENIOS Y OFERTAS FINANCIERAS FORMALIZADOS

	2005	2004	2003
Asociaciones / Federaciones	23	14	27
Ayuntamientos (empleados)	1	5	19
Ayuntamientos (rehabili. cascos viejos)	25	20	6
Colegios profesionales	12	14	21
Empresas	18	14	30
Obispados, arzobispados y diócesis	8	5	6
Otros	5	8	13
Total	92	80	122

ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS Y COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

Conscientes de la importancia social de impulsar las acciones de Organizaciones no lucrativas, existen diferentes programas de la Obra Social de Caixa Galicia, que colaboran con estas organizaciones. Algunas de estas acciones han sido desarrolladas en el apartado de sociedad del presente informe, mencionándose en este apartado las actuaciones promovidas en el ámbito estrictamente financiero.

Un nuevo proyecto: La Galería Solidaria

La Galería Solidaria (www.lagaleriactiva.com) se trata de un proyecto iniciado en 2005, en colaboración con la Obra Social de Caixa Galicia, que tiene como objetivo agrupar en un espacio virtual aquellas entidades de carácter solidario interesadas en ofrecer y comercializar a través de Internet productos de Comercio Justo o con un componente solidario. En el tiempo se ha ido ampliando a la recepción de donaciones, pago de las cuotas de los socios y a la venta de merchandising.

Mediante esta iniciativa ofrecemos de forma gratuita un espacio virtual (comercio alojado en La Galería) para que las entidades interesadas puedan disponer de un escaparate en Internet tanto para dar a conocer su proyecto solidario como para comercializar sus productos de Comercio Justo. En caso necesario colaboramos en la gestión de alta de productos y comunicación de las ventas que se producen por este canal.

Desde el nacimiento de La Galería en mayo 2005, se han incorporado cuatro proyectos:

- **Solidaridad Internacional de Galicia.** Ofrece a través de un alojamiento en La Galería Activa productos de comercio justo (alimentación, artesanía y textil)



- **Fundación Adcor** ofrecen productos realizados en cuero y elaborados por personas con discapacidad, en los locales de su centro especial de empleo.



- **Proyecto Mundo.** Dispone de un alojamiento en La Galería y de un TPV Virtual en su página web para la recepción de donaciones.



- **Fundación Theodora.** A través de su alojamiento en La Galería ofrece regalos, tarjetas navideñas y merchandising de la Fundación.



Adicionalmente Caixa Galicia Socialia ha estado desarrollando en 2005 dos nuevas actuaciones. Una de ellas consistente en seleccionar ONG's de reconocido prestigio para que el cliente pueda realizar **Donativos On-line y Ayuda en Emergencias**

a través de la web, posibilidad que estará operativa en 2006. Adicionalmente, se ha estado desarrollando la posibilidad de donar tiempo de **Voluntariado**, a través de las demandas solicitadas por la red de ONG's de Socialia.org.

Convenios financieros para el tercer sector

Se trata de una oferta especial dirigida a Organizaciones no Lucrativas que se ha venido renovado anualmente desde el año 2003. En ella incluimos los productos que más demandan estas asociaciones sin ánimo de lucro, como puede ser el anticipo de subvenciones y otras ayudas concedidas por Organismos Oficiales, así como condiciones preferentes en financiación y captación.

Fondos socialmente responsables

Hemos continuado comercializando el FONDO ÉTICO BNP Paribas Fondo de Solidaridad, FIM. Dicho fondo dona trimestralmente parte de la comisión de gestión a Cáritas Española y no invierte en aquellas empresas que actúen en contra del desarrollo integral del hombre, de la justicia y de la paz en el mundo.

AM3

A 31 de diciembre de 2005, 36 clientes de la caja mantenían en este fondo una inversión de 344 miles de euros.

Apoyo a iniciativas solidarias

En 2005 Caixa Galicia ha dado soporte a iniciativas solidarias de ONG's manteniendo numerosas cuentas abiertas para canalizar fondos con fines sociales. En 2005

colaboramos con Intermon, Solidaridad Internacional, Cruz Roja, Médicos del Mundo y Acción contra el hambre para la recaudación de fondos para paliar la situación de emergencia provocada por el Huracán Stan.

Otras actuaciones

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

FAMILIAS

Vivienda Social

En su preocupación por facilitar el acceso a un bien de primera necesidad social, como es el caso de una vivienda digna, Caixa Galicia ha firmado convenios tanto con la Administración Central como con diversas Comunidades Autónomas. Cabe destacar las actuaciones dentro del Plan de Vivienda 2002-2005 del Ministerio de Fomento (VPO), en el que Caixa Galicia participa activamente. En el año 2005 el total de fondos tramitados en esta relevante línea de financiación han sido de 115 millones de euros.

Rehabilitación de cascos históricos

Además de las ofertas financieras que se dirigen a colectivos profesionales, durante 2005 hemos re-

novado algunos convenios especiales como los firmados con varios Ayuntamientos de Galicia para la rehabilitación de viviendas ubicadas en cascos históricos. Esta iniciativa permite dinamizar y dar vida a zonas de importante valor histórico, facilitando a muchos propietarios de edificaciones en esas zonas, que hayan podido rehabilitarlas, acogiéndose a condiciones preferentes. En el año 2005 se formalizaron operaciones por un importe global de 3.687 miles de euros.

Caixa Porvenir: oferta amas de casa

Es un seguro de ahorro jubilación, gestionado por la Mutualidad Caixa Galicia y destinado a fomentar el



INS4

ahorro de las amas de casa de Galicia. Se trata de la única fórmula de ahorro para la jubilación con la calificación de Jubilación Mutual protegida, otorgada por la Xunta de Galicia. Además, alrededor del mismo, la Mutualidad ha consolidado toda una serie de condiciones ventajosas para los titulares como descuentos en viajes, seguros de hogar, viajes programados, etc.

En diciembre 2005 se comenzó a comercializar la nueva tarjeta Caixa Porvenir con el objetivo de ofrecer un medio de pago que otorgue ventajas exclusivas a las amas de casa ampliando la gama de productos dirigidos a este colectivo. Es totalmente gratuita, facilita las compras permitiendo al titular que fije la cuota mensual que quiere pagar y devuelve el 2% del importe de las compras realizadas con la tarjeta.

En 2005 se han alcanzado los 7.964 mutualistas, para un saldo gestionado de 25 millones de euros.

Visa electrón Dorada de RENFE

Desde 2004 Caixa Galicia se ha adherido al convenio de colaboración firmado entre Euro 6000 y Renfe para la comercialización de esta tarjeta, dirigida a mayores de sesenta años o pensionistas de cualquier edad, y que ofrece descuentos de hasta el 40% en los billetes de tren.

Planes de pensiones adaptados para personas con minusvalías

INS4

Caixa Galicia ha adaptado las especificaciones de toda la gama de pensiones que comercializa, de acuerdo con la disposición adicional decimoséptima de la Ley 40/1998, que regula las aportaciones y prestaciones relativas a personas con minusvalía. De esta forma da la posibilidad a este colectivo de acceder a toda la gama de productos de planes de pensiones, que incluyen planes de renta fija, renta variable y mixtos, dando derecho a las deducciones previstas legalmente.

JÓVENES

Netclub

Con el objeto de fomentar el ahorro entre los más jóvenes, a la vez que se ofrecen ofertas y alternativas culturales, Caixa Galicia ha continuado ampliando su catálogo de productos y servicios especialmente dirigidos a Jóvenes dentro de la Gama Netclub. En este programa se encuadran **productos de ahorro** dirigidos a potenciar el hábito de ahorro entre los más jóvenes, como Mi

libreta para clientes de cero a 12 años o la Libreta Junior (12 a 18 años) en las que también se fomenta la lectura mediante la obtención de puntos canjeables por libros. Por último la Libreta Joven de 18 a 26 años también ofrece ventajas especiales adaptadas a los gustos y necesidades de sus titulares.



Existe una variedad de **tarjetas** dirigidas específicamente al sector joven. El Carnet Xove Euro<26, que favorece el acceso a los jóvenes a bienes culturales y sociales mediante pactos con los comercios. El Carnet Mais que amplía las ventajas del Carnet Xove hasta los 30 años, y la tarjeta Visa Electrón Netclub con cobertura mundial y múltiples ventajas específicas para jóvenes.

En el apartado de **financiación** además de los productos ya existentes como los préstamos Net club Joven 30 y Master 30, para financiar gastos de estudios de postgrado, en el año 2005 se lanzaron 2 nuevos productos y un nuevo convenio de colaboración:

Anticipo Joven Netclub: Préstamo a tipo cero de hasta 3.000 euros y por un plazo máximo de 12 meses, destinado a jóvenes entre 18 y 26 años. Con este nuevo préstamo, se ayuda a los jóvenes a realizar sus proyectos, disfrutando de unas atractivas condiciones y haciéndoles más accesible la financiación de pequeños importes para sus compras más habituales como adquisición de ordenador, coche, viajes, etc..



Hipoteca para jóvenes con un plazo de 40 años

Se trata de una nueva hipoteca para adquisición de vivienda a muy largo plazo, 40 años, que incorpora la posibilidad de un período de carencia de 5, lo que permite unas cuotas iniciales muy atractivas, y facilita el acceso a la vivienda a jóvenes con bajos ingresos mensuales.

Préstamos para estudiantes universitarios

Caixa Galicia ha firmado un Convenio de Colaboración con la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria para la financiación de Estudios Universitarios a los jóvenes que cursen sus estudios en alguna de las universidades del sistema universitario de Galicia.

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

En Caixa Galicia mantenemos una constante relación con las Administraciones Públicas con el doble objetivo de contribuir a la financiación y facilitar la relación entre los ciudadanos y la administración.

En este sentido las actuaciones más remarcables llevadas a cabo en 2005, muchas de ellas continuación de iniciativas de años anteriores, han sido las siguientes:

Cobro y gestión de tributos y tasas

En 2005 Caixa Galicia ha sido entidad colaboradora en la recaudación de tributos a nivel nacional en 81 ayuntamientos, 5 cámaras de comercio y 13 diputaciones. Además, tiene establecidos conve-

nios con 9 entidades locales gallegas, para los cuales se imprimieron 641.568 recibos y se ingresaron 1.055.573 recibos.

Colaboración con la Xunta de Galicia

Como entidad colaboradora en la recaudación de tributos y prestación de servicios. En 2005 se tramitaron 309.683 transferencias, se recaudaron 404.150 operaciones de tributos, se ingresaron 571.041 tasas y se tramitaron 469.249 órdenes de abono de nóminas.

Colaboración con la Agencia Tributaria

En 2005 se ingresaron en la red 746.375 declaraciones y se presentaron 163.376 solicitudes de devolución.

Colaboración con las Universidades Gallegas en el cobro de tasas

Se les facilitó apoyo informático y logístico. En 2005 se ingresaron un total de 116.310 tasas por importe de 28 millones de €.

Tarjeta de Transporte Metropolitano

En colaboración con la Xunta de Galicia, se creó en 2005 un nuevo medio de pago para el transporte metropolitano basado en una tarjeta chip, recargable en cajeros, cuyo uso permite un importante ahorro en cada viaje sobre las tarifas vigentes.

0

5

Siguiendo la línea del Libro Blanco del Transporte de la Comisión Europea, este proyecto tiene como objetivo fomentar el uso del transporte público, contribuir a reducir la siniestralidad en las carreteras y reducir la contaminación ambiental. Las áreas metropolitanas incluidas hasta la fecha en este servicio son Ferrol y A Coruña y se han emitido 22.424 tarjetas.



Tarjeta chip Bonobús

Permite el pago del transporte otorgando descuentos a su poseedor. Fomenta el uso del transporte público, rebajando el nivel de contaminación en las ciudades. La tarjeta ofrece descuentos a colectivos especiales, como estudiantes, universitarios, jubilados, desempleados y minusválidos. Este medio de pago se ha implantado en A

Coruña (195.019 tarjetas, 19% a colectivos especiales) y Lugo (23.489 tarjetas y 58% a estos colectivos).

Tarjeta Visa Fegamp

Permite dotar de prestaciones financieras a la tarjeta de identificación corporativa de las administraciones locales y provinciales. El número de personas que disfrutaban de esta tarjeta a finales del ejercicio pasado era de 700.

Oficinas de organismos

Caixa Galicia fue la primera entidad de la Autonomía en crear un departamento especializado en la atención a Organismos Oficiales. Posteriormente se convirtió en oficina especializada en prestación de servicios a la propia comunidad, organismos dependientes y entes autónomos.

NUESTRA ACTIVIDAD DE SEGUROS: BIAGALICIA Y CORREDURÍA

Los seguros constituyen una línea de negocio estratégica para el Grupo Caixa Galicia, y prueba de ello es la importante progresión que ha tenido esta actividad en los últimos años. La actividad de seguros se articula a través de dos de las empresas del Grupo:

- Bia Galicia, es una compañía de seguros de vida en la que Caixa Galicia mantiene una participación del 50%, en sociedad con el Grupo Aviva, uno de los grupos aseguradores más importantes de Europa.
- Y por otra parte la Correduría de Seguros Caixa Galicia, sociedad 100% perteneciente al Grupo, cuya actividad se centra en la intermediación de seguros, mediante el establecimiento de contratos de colaboración con importantes compañías del sector, ofreciendo a sus clientes una oferta amplia y competitiva en tarifas.

Bia Galicia finalizó 2005 como la cuarta compañía de seguros española por primas de seguros unit linked, y la decimocuarta en primas de bancassurance (fuente: ICEA).

ASPECTOS SOCIALES DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE SEGUROS

INS1

Se puede afirmar qué la actividad aseguradora del ramo de vida (seguros vida riesgo, seguros de ahorro y planes de pensiones) es en sí misma una actividad muy vinculada a aspectos sociales dado que se basa en conceptos tales como:

- Protección: Cubre riesgos como fallecimiento, fallecimiento por accidente o invalidez.
- Garantía-seguridad: Cubre supervivencia fomentando el ahorro a largo plazo

Uno de los indicadores mas importante para medir la calidad del servicio prestado a nuestros clientes de seguros en el ramo de vida, es el tiempo que se invierte en gestionar y dar respuesta a los beneficiarios de las prestaciones de seguros. Es por ello que hacemos un particular seguimiento de los tiempos de gestión, porque consideramos que es un aspecto especialmente sensible en nuestra actividad y en la satisfacción de los clientes.

Nuestra política sobre este tema, consiste en llevar a cabo un continuo control y reducción de los tiempos de gestión. Los indicadores comparativos de los dos últimos años evidencian la importante mejora obtenida en este aspecto.

Tipo seguro	Indicador de calidad	Tiempo medio 2005 (días)	Tiempo medio 2004 (días)
Seguros vida riesgo vinculados	Tiempo transcurrido tramitación siniestro hasta el primer pago	16,50	24,82
Seguros vida riesgo no vinculados	Tiempo transcurrido tramitación siniestro hasta el primer pago	34,55	45,15
Seguros ahorro	Pago de rescates	0,86	0,94
Planes de pensiones	Confirmación de prestaciones abonadas en forma de capital	0,06	0,10

PERFIL DEL CLIENTE DE SEGUROS

INS2

Respecto al estudio del perfil de nuestra clientela hacemos un seguimiento de las edades medias de los clientes en seguro privado, que es en el que fundamentalmente operamos. Para el nuevo negocio captado en 2005, en vida riesgo la edad está en torno a 34- 40 años, en ahorro y planes de pensiones en 45 años y en rentas vitalicias en 78 años.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE BIA GALICIA

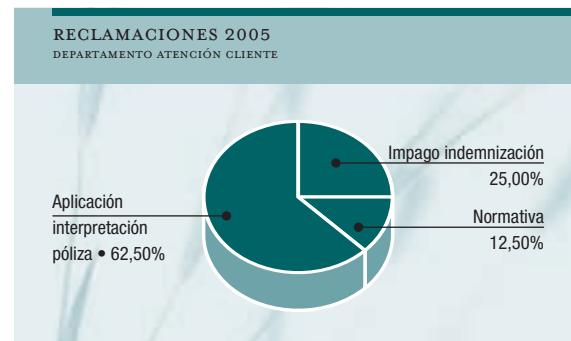
INS3

En Bia Galicia se ha implantado el departamento de atención al cliente, no solo con el objetivo de cumplir con la reciente normativa que existe sobre éste tema en la actividad de seguros, sino también para cumplir con un objetivo que consideramos esencial, que es la protección del cliente. Así, además de configurarse como una herramienta a través de la cual el cliente canaliza la resolución de cuestiones relacionadas con

	Seguros	Planes pensiones
RECLAMACIONES AL SERVICIO ATENCIÓN CLIENTE		
Estimatorias		
Desestimatorias	4	1
Aclaratorias	3	
Desestimatorias 2ª instancia (ante defensor del cliente)	5	
MOTIVO RECLAMACIONES		
Rechazo prestación	2	
Normativa planes pensiones		1
Penalización rescate	1	
Capital garantizado		
Aplicación/interpretación póliza	4	

sus intereses y derechos legalmente reconocidos, constituye una fuente de información que redonda en una mayor calidad de servicio por parte de la entidad. La gestión de las quejas o reclamaciones presentadas, supone la posibilidad de identificar cuestiones en las que debemos incidir o fortalecer. Se convierte así en una vía de información para conseguir una mayor eficacia y operatividad, derivando en una mayor satisfacción del cliente.

Durante 2005 se han recibido en el Departamento de Atención al Cliente un total de 8 reclamaciones, todas ellas admitidas a trámite. El plazo medio de resolución durante 2005 fue en 6,5 días, si bien hay que considerar, que en dicho cálculo, no se han descontado los días en los que por petición de documentación al reclamante procedía la interrupción del plazo para resolver.



DEFENSOR DEL CLIENTE DE BIA GALICIA

INS3

Adicionalmente al servicio de atención al cliente existe en Bia Galicia la figura del Defensor del cliente. Durante el ejercicio 2005, se han recibido, en cumplimiento de los mecanismos establecidos en el Reglamento del Defensor del Cliente de Bia Galicia, un total de 5 reclamaciones. De las cinco, 3 se presentaron directamente



por el cliente y 2 de ellas fueron remitidas por el Departamento de Atención al Cliente. Todas fueron desestimadas.

INS4

SEGUROS CON ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD

Caixa Porvenir: oferta amas de casa

Es un seguro de ahorro jubilación, gestionado por la Mutualidad Caixa Galicia y destinado a fomentar el ahorro de las amas de casa de Galicia. Este producto por tener otra serie de ventajas y servicios añadidos, se expone en el apartado de familias de este mismo capítulo.

Bia Vida protección

Es una nueva modalidad de seguro de vida riesgo lanzado en el año 2005 y destinado a mayores de

45 años. Su novedad consiste en que sólo incluye cobertura por fallecimiento, y no por invalidez. Se trata de una modalidad especialmente pensada para Mayores, ya que con las coberturas básicas permite una prima menor favoreciendo el acceso al aseguramiento a aquellas personas con menores ingresos.

Net club

Se trata de un seguro de vida ahorro, ya comentado en el apartado de jóvenes de este mismo capítulo. Fomenta el ahorro y la lectura a los jóvenes a la vez que les da aseguramiento en caso de fallecimiento de los progenitores.

Rentas vitalicias

Producto que aporta un complemento para la jubilación, y que se adapta al progresivo envejecimiento de la población española.



SERVICIO DE ATENCION A CLIENTES (SAC)

Caixa Galicia, que ha sido pionera en la creación del Servicio de atención a clientes en el sector de las Cajas de Ahorro españolas, ha comprendido la importancia de crear una vía de dialogo con nuestros clientes en la que estos puedan hacernos llegar sus reclamaciones o sugerencias **(3.11) (3.12)**. Entendemos que así conocemos mejor sus expectativas e inquietudes, y contribuimos a la mejora de la calidad del servicio prestado por la Caja mediante una ágil respuesta y resolución de las cuestiones planteadas.

Los clientes disponen de múltiples vías para hacernos llegar sus comunicaciones ya sea mediante correo ordinario, fax, visita a nuestras oficinas y desde el año 2005 vía Internet, con la puesta en marcha de una página web propia del Servicio de Atención al Cliente. En esta página se ofrece tanto la posibilidad de consultar el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente como acceder a un formulario desde el que puede tramitar directamente las consultas o reclamaciones. (<http://www.caixagalicia.es/sac> en castellano y <http://galegos.caixagalicia.es/> en gallego).

En 2005 se han tramitado un número de expedientes inferior al año anterior rompiendo la tendencia alcista de los últimos años. No obstante es necesario señalar la recepción a lo largo de 2005 de 299 mensajes desde el Servicio de Atención a Usuarios (SAU, acceso de la página web para consultas generales en internet) lo que supone un importante aumento con respecto a los 78 recibidos el año anterior.

RECLAMACIONES AL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

	2005	2004	2003
Total reclamaciones presentadas	1.830	2.011	1.984
Reclamaciones presentadas a través de organismos	95	83	77
Número de consultas verbales (telefónicas o presenciales)	4.849	2.954	2.612

MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES

	2005	2004	2003
Cuentas de pasivo	556	813	322
Domiciliaciones	62	59	41
Medios de pago	496	377	767
Oficinas (trato, operatoria...)	313	254	413
Préstamos	174	193	177
Otros	229	315	264
Total	1.830	2.011	1.984

Asimismo hay un aumento en el número de reclamaciones cursadas a través de organismos, debido a la creciente información con la que cuentan los clientes para el ejercicio de sus derechos.

PR5-RECLAMACIONES CURSADAS A TRAVÉS DE ORGANISMOS

	2005	2004	2003
Banco de España	43	31	24
Valedor do cliente	36	28	36
Comisión Nacional Mercado de Valores CNMV	3	5	3
Otros	13	19	14
Total	95	83	77

0

5

RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES			
	2005	2004	2003
Reclamaciones resueltas a favor del cliente	585	646	n.d.
Número reclamaciones con devolución de importes	438	529	273
Importes devueltos (miles de €)	112	171	89

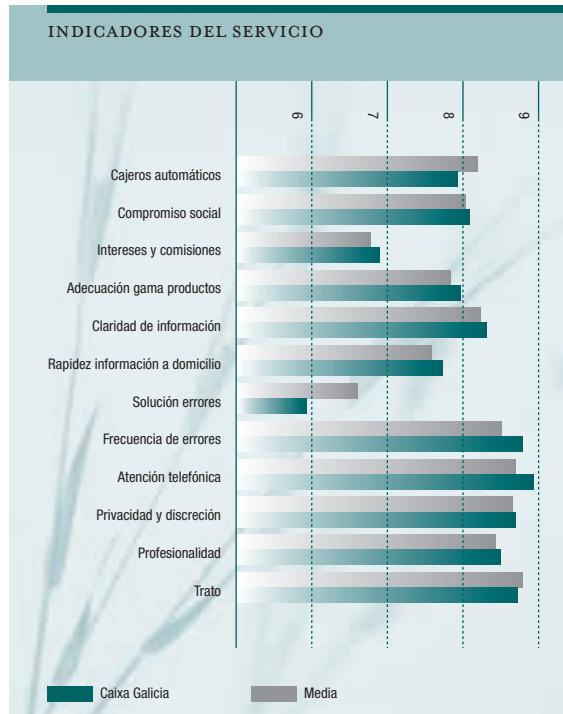
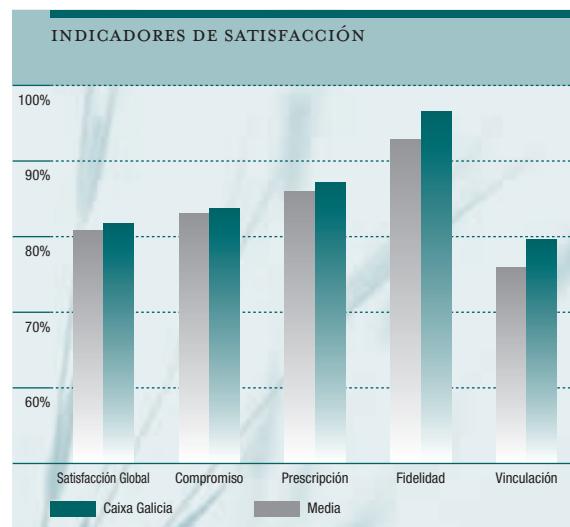
Durante 2005 se ha puesto en marcha el nuevo programa informático desarrollado en 2004 para el tratamiento de las reclamaciones, lo que ha permitido un mayor control y seguimiento de los expedientes así como una mayor automatización de las estadísticas y otros procesos.

PR8

LA OPINION DEL CLIENTE IMPORTA

En la preocupación de prestar un servicio de calidad y conocer cuales son las expectativas y posibilidades de mejora, uno de los aspectos claves es detectar la percepción que tienen nuestros clientes de la entidad y de los productos y servicios que les ofrecemos. En este sentido además de la opinión que nos transmiten a través de los múltiples canales con los que operamos, consideramos importante efectuar estudios de mercado en los que de una forma metodológica y rigurosa nos permita efectuar valoraciones precisas y comparativas con nuestro entorno.

Por este razón Caixa Galicia ha participado en el proyecto de **Benchmarking de satisfacción de clientes**. Se trata de un proyecto elaborado por una consultora externa, en el que han participado 26 Cajas de Ahorro utilizando un muestreo aleatorio simple y con un tamaño muestral de 10.400 encuestas dirigido a crear un índice global de satisfacción del cliente de Cajas de Ahorro. Los principales indicadores obtenidos por Caixa Galicia, y su comparación con la media de los participantes en el muestreo son los siguientes:



Como conclusión de los anteriores indicadores se puede remarcar que existe un alto nivel de Satisfacción Global (8.56 puntos) con el servicio recibido en las oficinas. Obtenemos una elevada valoración del servicio, ya que en 12 de los 16 indicadores medidos obtenemos medias superiores al global, destacando principalmente la valoración por Ausencia de Errores e Incidencias y Atención Telefónica, que nos sitúa en la 1^a y 2^a posición del ranking, respectivamente.

Tenemos una favorable percepción por parte de nuestros clientes, que se pone de manifiesto en un alto grado de Vinculación (80%), de Recomendación (85.5%) y, sobre todo, en una alta Fidelidad (96.3%), manteniéndonos como la 2^a entidad con mayor índice de clientes que afirman que seguirán siendo clientes en el futuro.

PR6

CALIDAD RECONOCIDA CERTIFICACIONES Y PREMIOS A LA CALIDAD

CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL CMMI NIVEL 3

En 2005 Caixa Galicia se ha convertido en la primera entidad financiera en implantar el **nivel 3 del modelo CMMI-SW/SE** (Capability Maturity Model Integrated SW/SE, Modelo de madurez de capacidad integrada para software e ingeniería de sistemas). Este modelo, estándar internacional de referencia en el desarrollo de software, mide la madurez de los procesos utilizados en una organización para producir sistemas informáticos, asegurando la calidad de los desarrollos. La incorporación de este modelo de procesos evidencia una decidida apuesta por las mejores prácticas de gestión de la tecnología a nivel mundial.

Fundamentado en prácticas reales de las compañías más avanzadas del mundo, el CMMI refleja el estado de los procesos de desarrollo de software, y se basa en los conceptos de calidad total y mejora continua. El principal objetivo en su implantación es la creación de un enfoque orientado a procesos, que permita a las organizaciones medir e incorporar mayores niveles de eficiencia o madurez en sus procesos de desarrollo y mantenimiento de software. Estos procesos se basan en un estándar que permite mejorar continuamente la calidad y la satisfacción de los clientes.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD DE EMPRESAS DEL GRUPO

Softgal

- Certificación ISO 9001:2000

- Nivel 2 del modelo CMM (Capability Maturity Model, for Software)

Tasagalicia

- Certificación UNE-EN ISO 9001:2000

TGC

- Certificación UNE-EN ISO 9001:2000

STD-Multiopción

- Certificación UNE-EN ISO 9001:2000
- Certificación UNE-EN ISO 14001: 2004, obtenida en el ejercicio 2005

STA-Servicio de Telefonía avanzada

- Certificación UNE-EN ISO 9001:2000, obtenida en el ejercicio 2005

PREMIOS A LA CALIDAD

Eganet 2005

Softgal ha obtenido en 2005 el galardón a la mejor producción multimedia en los premios anuales de la Asociación de Empresas Galegas Adicadas a Internet (EGANET) por la aplicación creada para el Museo del Ferrocarril de Vilagarcía de Arousa, planteada desde una perspectiva lúdico-pedagógica.

EGANET es una entidad que agrupa a las empresas del sector de Internet en Galicia y entrega estos galardones con la intención de estimular el trabajo de



creación de los empresarios y profesionales comprometidos con la expansión de Internet en Galicia.

Mejor préstamo al consumo y el mejor hipotecario de Internet

La revista «Dinero y derechos», de la Organización de Consumidores y Usuarios, en su número de julio-agosto, ha calificado al préstamo al consumo de Caixa Galicia como el mejor de los que se encuentran en el mercado, y ha otorgado a la entidad gallega la mejor situación en el ranking de los préstamos hipotecarios a tipo variable que se comercializan a través de red comercial física en España.

Mejor préstamo del mercado portugués

La publicación portuguesa de benchmark financiero «Dinheiro & Direitos», en su edición de mayo-junio de 2005, ha situado al préstamo hipotecario para jóvenes de Caixa Galicia como el mejor del mercado portugués y ha calificado la oferta hipotecaria de Caixa Galicia a través de Internet como la más competitiva del mercado portugués en financiaciones hasta el 80%.

Premio Euro de Oro al producto financiero del año 2005

La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, Ausbanc Consumo, ha otorgado a Caixa Galicia el premio «Producto Financiero del Año 2005», por su apoyo a la Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros. Esta declaración se basa en el reconocimiento del derecho que tienen los consumidores de acceder a los servicios bancarios y esenciales en la vida ciudadana, con las suficientes garantías jurídicas en un marco de leal y sana competencia, transparencia, negociación, precios justos y servicios apropiados, sin que nadie pueda ser marginado por la debilidad de su situación económica.

SO4

Empresa del año en los Premios Dirigentes 2005

El Consejo Editorial de la Revista Dirigentes ha concedido a Caixa Galicia en su publicación de enero 2006, el Premio Dirigentes 2005, en la categoría de Empresa del Año por «la decidida voluntad expansiva de la entidad financiera, su crecimiento polivalente y multisectorial y su contrastada capacidad de innovación, además de otras acciones como los más de 55 millones dedicados a Obra Social».



APUESTA POR LAS NUEVAS TECNOLOGIAS

PLAN EMIGR@

El Proyecto e-migr@ es un proyecto desarrollado con el objeto de prestar un servicio más ágil a nuestros clientes, reduciendo las esperas en las Oficinas, a la vez que se libera a los empleados de tareas administrativas, para prestar un servicio más personalizado y de calidad.

Se trata de un proyecto plurianual, que nació en el año 2002, con la misión de mejorar aquellas tareas que se estaban realizando en las Oficinas y que no aportaban valor añadido a los clientes ni a la Entidad. El plan E-migr@ se fundamenta en dos grandes pilares, la “E” de eficiencia operativa y “migr@” de migración de operaciones hacia los canales automatizados o de autoservicio.

En el año 2005, al amparo de este plan se han llevado a cabo 4 nuevas acciones. Se ha conseguido que el 86% de las actualizaciones de libretas se haga en servicios automáticos, se ha automatizado el 8% de los recibos cobrados, hemos reducido un 90% la gestión de las domiciliaciones con incidencias en las oficinas y se ha potenciando la utilización de los cajeros automáticos en retiradas de efectivo.

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

El Expediente Electrónico es un nuevo sistema implantado en 2005 inicialmente para la tramitación de préstamos, que permite gestionar electrónicamente todo el proceso de tramitación de operaciones de activo. Entre las principales mejoras que aporta se pueden destacar las siguientes:

- Integración: Todos los procesos y subprocesos de tramitación de operaciones de activo se arrancan

desde el expediente (Desde la selección de producto hasta la formalización).

- Virtualización del expediente: Las operaciones no tendrán que “viajar” físicamente, ya que tanto los datos como la documentación se incorpora electrónicamente al Expediente.
- Dato único: Los datos tecleados se comunican automáticamente entre las aplicaciones implicadas en la tramitación, posibilitando que los datos se tecleen en una única ocasión.
- Flujo de tareas: Por otro lado, el propio expediente determina un flujo de tareas a realizar, lo que facilita la tramitación, de la operación y orienta al empleado en el proceso.

Con esta nueva operativa se centraliza la información de los clientes, lo que evita peticiones reiteradas de información, se ahorra tiempo y se reduce de forma muy importante el consumo de papel, a la vez que se agiliza la tramitación y formalización de las operaciones.

NUEVO SISTEMA DE COMUNICACIONES CAIXA GALICIA

Con el objetivo de mejorar y agilizar el servicio que Caixa Galicia ofrece a sus clientes, en 2005 se ha comenzado la implantación de un nuevo sistema de comunicaciones convergente basado en tecnología IP. Esta nueva tecnología supone la existencia de una única red convergente de voz y datos que cubrirá todas las necesidades de comunicación de la Caja. Inicialmente el despliegue incluyó 3.200 teléfonos IP para 550 oficinas. Este ha sido el primer paso dentro de un plan a 5 años para actualizar y mejorar la infraestructura tecnológica, adoptando una de las tecnologías de comunicación más avanzadas en el sector financiero.



SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO LEGAL

TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL - LOPD

PR3 La dedicación de Caixa Galicia en el ámbito de la protección de datos de carácter personal viene siendo muy intensa desde hace años, habida cuenta de la especial sensibilidad de la materia, las rigurosas exigencias normativas y organizativas y el gran número de procesos y actuaciones que, por nuestro tipo de actividad, implican el tratamiento de datos de carácter personal.

En tal sentido, durante el ejercicio 2005, y tras los positivos resultados de la auditoría LOPD realizada en 2004 por una firma auditora de prestigio, hemos continuado con la implantación y mejora de las medidas encaminadas a preservar la confidencialidad y anonimato de los datos de nuestros clientes. Entre las actuaciones llevadas a cabo en 2005 se pueden destacar, el establecimiento y comunicación de instrucciones relativas al cumplimiento de la normativa, la implantación de nuevos procesos operativos y el refuerzo de las medidas de seguridad física y lógica.

PR11 A lo largo de 2005, Caixa Galicia no ha sido objeto de inspección alguna, ni tampoco de sanción, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos de Carácter Personal.

POLÍTICA Y NORMATIVA SOBRE PUBLICIDAD

PR2 **PR9** Caixa Galicia ha mostrado tradicionalmente un especial interés y preocupación por dotar de la mayor transpa-

rencia a toda la información y publicidad sobre sus productos y servicios, aplicando con el máximo rigor la normativa que regula esta materia y poniendo singular empeño en dotar a su publicidad de la mayor claridad, de forma que se respeten escrupulosamente los derechos de los consumidores y usuarios.

PR7 Este extremo tiene su reflejo en la atención que presta a la constante actualización de la información contenida en los tablones de anuncios, así como de la información disponible en las oficinas. Este mismo criterio de transparencia se mantiene en la oferta de productos y servicios a través de Internet, así como en la correspondencia con los clientes. A tal efecto no se ha producido ningún tipo de infracción en cuanto a la transparencia en la información de los productos y servicios.

Caixa Galicia cumple estrictamente con la obligatoriedad legal de enviar para su aprobación y autorización, todos los materiales publicitarios antes de su publicación a: Comunidades Autónomas, Banco de España y Organismos competentes en esta materia. Adicionalmente es absolutamente respetuosa con el cumplimiento de la legislación publicitaria, realizando un filtro permanente a través de la asesoría jurídica, previo a la difusión de cualquier campaña.

PR10 Fruto de todo ello es que, una vez más, durante el año 2005 no se ha producido ningún tipo de incidencia o infracción de la normativa sobre marketing y publicidad.

MEJORAS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Durante el ejercicio 2005 se han llevado a cabo diversas iniciativas para equiparar las condiciones de segu-

PR1
PR5



ridad de los servicios que se prestan por canales virtuales, a la ya reconocida seguridad de la red de oficinas. En este sentido, en el ejercicio 2005 no se ha producido sanción alguna por parte de organismos reguladores, relativo a la seguridad de productos y servicios.

SERVICIO DE AUTENTICACIÓN DE COMPRAS EN INTERNET (SACI)

Durante 2005 se ha implantado este nuevo servicio que permite a nuestros titulares de tarjetas, realizar operaciones de compra por Internet en páginas de comercio electrónico seguro, de forma que se identifique a las dos partes implicadas, comercio y titular de tarjeta, impidiendo la suplantación de ninguna de ellas y evitando así la posibilidad de fraude.

Esta solución para comprar de forma segura en Internet, está implantada actualmente para todas las

tarjetas que Caixa Galicia emite bajo la marca Visa y próximamente también lo estará para tarjetas de la marca Maestro y Mastercard.

REFUERZO DE LA SEGURIDAD EN CAIXA GESTIÓN Y CAIXA ACTIVA POR INTERNET

En 2005 se ha comenzado la implantación de un nuevo sistema de teclado virtual para acceder a la operativa de Caixa Gestión y Caixa Activa por Internet. El cambio de acceso consiste en incluir el móvil como elemento robusto de seguridad, de tal forma que el servicio envía la solicitud de la coordenada mediante un mensaje SMS al número de teléfono móvil del cliente, teniendo éste que introducir a continuación el contenido de la coordenada solicitada en la propia página de Caixa Activa.

MULTILINGÜISMO

Como muestra del compromiso de Caixa Galicia con la realidad lingüística del territorio en el cual desarrolla su actividad, a lo largo del año 2005, se ha dado un importante impulso al proyecto **Multilingua**, encaminado a permitir que los clientes puedan relacionarse con la entidad en cualquiera de las lenguas oficiales reconocidas en la Constitución Española.

En nuestro ámbito interno y como consecuencia de las diferentes iniciativas desarrolladas en el marco del proyecto anterior se pueden destacar los siguientes logros:

- Se han incorporado las lenguas autonómicas y los principales idiomas europeos a la red de cajeros.
- Se ha equiparado la oferta de contenidos en la página web, así como en el servicio de banca telefónica, en las dos lenguas oficiales de nuestra comunidad, gallego y castellano.
- Se ha realizado un importante esfuerzo para conseguir comunicarnos con nuestros clientes en el

idioma en que desean relacionarse con la Caja (castellano, vasco, catalán y gallego) en las comunicaciones periódicas que se les remiten. Este objetivo que ha recibido un gran impulso en el año 2005 se completará a lo largo de 2006.

Adicionalmente, se han producido importantes avances en la disposición de las versiones de los distintos contratos e impresos en las diferentes lenguas oficiales, con el fin de permitir que nuestros clientes realicen la contratación y mantengan una relación con la Caja en la lengua que ellos escojan en cada momento. En el caso del catalán y el euskera ya se encuentran traducidos en torno al 80% de los documentos, y en los próximos meses se dispondrá del 20% restante.

Desde el punto de vista institucional, durante el año 2005 se han suscrito varios convenios con administraciones públicas, con el objetivo de que el multilingüismo presida nuestra actividad. Cabe destacar el convenio suscrito el 10 de marzo con la Xunta de Galicia, sobre Traducción documental, para asegurar la corrección lingüística de los textos, contractuales o no, traducidos por Caixa Galicia al gallego.

LA GESTION DEL CAPITAL HUMANO

La liberalización experimentada en el sector financiero y su impacto sobre los niveles de competencia, así como la progresiva globalización de los mercados y el avance tecnológico, han desencadenado un profundo cambio en el sector a lo largo de las dos últimas décadas.

Un proceso de cambio que impulsa la «banca de relaciones», que exige organizaciones más horizontales y próximas al cliente y empleados más autónomos, dinámicos, formados y motivados. En definitiva, el capital humano se sitúa en el centro de la posición competitiva de una organización.

Conscientes de este proceso experimentado en los últimos años, en Caixa Galicia creemos que una empresa sólo puede mantener posiciones de liderazgo si es capaz de atraer y retener a los mejores profesionales. Por ello, nuestra estrategia da un especial protagonismo al capital humano pasando de la administra-

ción de personal a la gestión del talento, que dé soporte a la estrategia de la entidad

Por ello Caixa Galicia ha creado un modelo de gestión integral del capital humano que, como se expone en el desarrollo de este apartado, pivota sobre tres ejes:

- **Los planes de carrera individualizados:** se han creado 19 Comités de Carreras que parten del análisis potencial de la plantilla y de la identificación de necesidades de la entidad para establecer planes de carrera individuales. Fruto de esta política en 2005 se han producido 320 promociones internas.
- **Formación:** como instrumento clave en el aprovechamiento del potencial de desarrollo de nuestro capital humano
- **Comunicación interna:** como soporte básico para la difusión del conocimiento, el aprendizaje organizativo, la integración cultural y la motivación



LA1

MAGNITUDES BÁSICAS DE LA PLANTILLA

Con nuestro modelo de gestión de recursos humanos se pretende no solo fomentar y mejorar las capacidades de los empleados, sino además promover valores como la estabilidad, igualdad, equidad y satisfacción de nuestros profesionales. Se muestran a continuación los datos básicos de nuestra plantilla en los 3 últimos ejercicios:

LA1 - DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CENTROS			
	2005	2004	2003
Plantilla en servicios Centrales	617	585	534
Red Comercial	3.214	3.009	2.897
Extranjero	36	33	32
Plantilla total	3.867	3.594	3.431

LA1 - DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR ÁREAS GEOGRÁFICAS			
	2005	2004	2003
Galicia	2.564	2.582	2.601
Comunidad Valenciana	186	165	158
Castilla-León	200	192	180
Cataluña	145	125	123
Madrid	360	274	220
Resto de España	376	223	117
Extranjero	36	33	32
Plantilla total	3.867	3.594	3.431

ESTABILIDAD

El compromiso de estabilidad con los empleados se pone de manifiesto en los elevados niveles que presentan la contratación fija que se sitúa en el 93% y la antigüedad media de 17 años, y ello a pesar de la fuerte política de

contratación y rejuvenecimiento llevada a cabo en los últimos años, que ha hecho disminuir este ratio.

LA1 - MODALIDAD DE CONTRATO

	2005	2004	2003
Nº de empleados con contrato fijo	3.604	3.453	3.411
Nº de empleados con contrato temporal	263	141	20
% de contratación fija	93%	96%	99%
Nº de empleados con jornada especial	78	2	0
Trabajadores de empresas de trabajo temporal (ETT)	100	164	184
Numero de becarios	27	10	10

LA1 INT2 - ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

	2005	2004	2003
Edad Media (años)	44,05	43,9	42,0
Antigüedad Media (años)	17,40	17,6	17,3
Promociones totales	320	261	160
Rotación de los empleados	0,50%	0,44%	0,35%
Creación de empleo (%)	7,60%	4,75%	-0,38%

EMPLEADOS POR INTERVALO DE EDAD

	2005	2004	2003
Menores de 25	60	21	30
26 a 30	435	350	405
31 a 35	613	486	431
36 a 40	401	416	426
41 a 45	552	671	676
46 a 50	666	695	621
51 a 55	589	582	533
56 a 60	433	329	255
61 o más	118	44	54
Total plantilla	3.867	3.594	3.431



LA10 IGUALDAD

INT6 La preocupación por la igualdad se pone de manifiesto en la creciente presencia de mujeres, no solo en el conjunto de la organización, sino también en ámbitos de mayor responsabilidad. Esta tendencia lo demuestra el hecho de que el 63% del crecimiento neto de la plantilla en 2005 han sido mujeres. Actualmente suponen casi el 35% de la plantilla, y de ellas el 47% ocupan puestos de responsabilidad.

LA10-INT6-IGUALDAD

	2005	2004	2003
Número de hombres	2.523	2.422	2.307
Número de mujeres	1.344	1.172	1.124
% mujeres sobre la plantilla total	35%	33%	33%
% de promociones de mujeres	46%	38%	35%
Ratio salarial hombre/mujer	1	1	1

En 2004 se formalizó un Protocolo de Igualdad, que recoge explícitamente el compromiso de igualdad de oportunidades en Caixa Galicia y de conciliación de la vida familiar y laboral, así como pautas para la lucha contra el acoso en el trabajo y la equidad en los procesos de selección, promoción y formación en el trabajo.

LA2

LA2-CREACIÓN DE EMPLEO NETA

	2005	2004	Variación 05/04
Incorporaciones masculinas netas	101	70	144%
Incorporaciones femeninas netas	172	93	185%
Creación de empleo neta total	273	163	167%

Asimismo la legislación establece una cuota del 2% del colectivo de empleados, a favor de trabajadores con

LA11 INT7-DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR NIVELES Y SEXOS

	Hombres	Mujeres	Total	% mujer
Grupo 1 - Niveles I a V	1.575	429	2.004	21%
Grupo 1 - Niveles VI a X	634	509	1.143	45%
Grupo 1 - Niveles XI a XIII	274	400	674	59%
Grupo 2	40	6	46	13%
Total plantilla	2.523	1.344	3.867	35%

LA11 INT7

discapacidad, si bien también permite el cumplimiento de este requisito mediante determinadas medidas alternativas al empleo de estos trabajadores. En este sentido Caixa Galicia acomete importantes iniciativas destinadas a promover el empleo de personas con discapacidades, tal y como se recoge en el capítulo "Apoyo a las personas con discapacidad" del apartado "Caixa Galicia y la Sociedad" de la presente memoria.

INT7-EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD POR NIVELES Y SEXOS

	Hombres	Mujeres	Total
Grupo 1 - Niveles I a V	28	3	31
Grupo 1 - Niveles VI a X	24	5	29
Grupo 1 - Niveles XI a XIII	1	2	3
Grupo 2	0	2	2
Total empleados con discapacidad	53	12	65

INT7

EQUIDAD

LA10

La remuneración, valoración y promoción de los empleados se aplican bajo criterios de equidad, evitando discriminaciones por razón de género, raza, orientación sexual, edad, creencias o cualquier otra característica, y atendiendo a criterios objetivos de productividad, responsabilidad, cualificación y valía profesional.



0

5

SATISFACCIÓN

Todos estos factores contribuyen en un clima laboral favorable, aspecto que en Caixa Galicia consideramos clave para un mejor desarrollo profesional. El fomento de la comunicación con los empleados es

esencial para conocer su satisfacción en el desempeño del trabajo y detectar potencialidades para el desarrollo de su carrera profesional. Creemos que en un entorno laboral adecuado se obtienen los máximos niveles de seguridad, salud y bienestar de los empleados.



LOS EMPLEADOS DEL GRUPO DE EMPRESAS DE CAIXA GALICIA

Por su parte el grupo de empresas Caixa Galicia participa de la misma filosofía en la gestión de personal. Por ello los principios de estabilidad, igualdad y equidad

definen el objetivo de sus actuaciones y la gestión de sus recursos humanos. Sin embargo la menor vida de muchas de las empresas respecto a la matriz Caixa Galicia, confiere a este colectivo características propias como son su mayor juventud, lo que determina una antigüedad media de 6,9 años, así como la mayor presencia relativa de titulados, (51%) y de mujeres (40%).

MAGNITUDES BÁSICAS: GRUPO DE EMPRESAS

	Total empleados	Número de mujeres	% mujeres	Contratación fija	% fijos
Corporación Caixa Galicia	2	0	0%	1	50%
Ciberviaxes	28	23	82%	24	86%
Coinsa	53	45	85%	51	96%
Correduría de Seguros	21	10	48%	13	62%
Gescaixa	5	2	40%	5	100%
Home Galicia	6	3	50%	5	83%
ITEGA	2	1	50%	1	50%
STD-Multiopción	182	109	60%	82	45%
TasaConsult	9	3	33%	5	56%
TasaGalicia	6	4	67%	4	67%
Grupo Tecnológico	379	75	20%	202	53%
CEFG	39	23	59%	33	85%
CXG Desarrollos Inmobiliarios	8	1	13%	7	88%
Espacios Termolídicos	1	0	0%	1	100%
Totales	741	299	40%	434	59%

SELECCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

SELECCIÓN

LA16

Durante el ejercicio 2005, y como consecuencia del fuerte proceso de expansión que Caixa Galicia ha experimentado y de los nuevos proyectos que se han abordado, se han realizado 111 incorporaciones en puestos de responsabilidad, 89 de las mismas se produjeron en la Red Comercial y 22 en servicios centrales. De estas contrataciones el 63% han sido mujeres, dato que refleja la igualdad de oportunidades profesionales para ambos性.

Sin embargo esta contratación externa no ha ido en detrimento de la promoción de empleados que, como consecuencia de su desempeño, han accedido a puestos de mayor responsabilidad. De todos los movimientos internos, que ascienden a 757, casi el 50%, 320, responden a promociones.

Como soporte básico de una organización eficiente, el perfil de sus integrantes habrá de responder a dos atributos básicos: aptitud y actitud. En cada proceso de selección externo el candidato debe encajar en ambos atributos, pues la inversión en formación y el diseño de planes individualizados permite que personas con la actitud adecuada pero con carencias de conocimientos, completen los mismos en un corto período de tiempo y alcancen un alto grado de eficiencia.

- Aptitud: Cuanto más formado mejor, pero “potencial y capacidad vs conocimientos”. En el último año el 73 % de las nuevas incorporaciones fueron titulados, con una amplia variedad de perfiles, con

licenciados que van desde economía o ingeniería, a matemáticas o derecho.

- Actitud: iniciativa, autonomía, dinamismo, autoexigencia, versatilidad, movilidad y sobre todo que se ajuste a los valores corporativos de la entidad: trabajo en equipo, orientación a resultados, espíritu emprendedor y servicio al cliente.

Además de las premisas básicas de actitud y aptitud, el perfil buscado para red comercial y para servicios centrales es ligeramente diferente.

- En red comercial: buscamos un perfil con una alta cualificación comercial pero que además tenga la capacidad de adaptación a los cambios de los entornos financieros; fundamentado en nuestra estrategia de expansión, se precisa con capacidad para generar fuertes equipos comerciales.
- En servicios centrales la competencia que destaca en las nuevas incorporaciones es el “valor añadido” que aporta a la entidad, no solo por el conocimiento en su materia sino por la capacidad de generar mayor valor en el servicio a nuestros clientes desde su posición.

PROMOCIÓN INTERNA

LA10

Como se mencionaba anteriormente, la selección externa no ha disminuido las oportunidades de promoción interna. Durante 2005 un total de 757 empleados han cambiado o bien su nivel de responsabilidad o su lugar de trabajo, siendo ubicados en lugares más cercanos a sus residencias habituales, favoreciendo la conciliación entre vida personal y profesional, o a lugares que les puedan ofrecer un mayor potencial de des-

0

5

arrollo profesional. El 80.3% de estos movimientos se corresponden con la Red Comercial.

Las decisiones sobre movimientos y promociones se toman en el seno de los Comités de Carreras, creados hace dos años y de cuyo buen funcionamiento dan prueba los datos de promociones y movimientos internos, que se traducen en una media de 8 movimientos a

la semana. Hay que destacar en los planes de carrera la favorable evolución de los titulados en la entidad, 3 de cada 4 promociones, corresponde a este colectivo, y si tenemos en cuenta sólo aquellas promociones que suponen el acceso a un primer puesto de responsabilidad, éste ratio asciende al 50%, es decir, cada semana 2 jóvenes titulados acceden a un puesto de responsabilidad nuevo por primera vez.



LA4

RELACIONES LABORALES

HR5

Caixa Galicia mantiene una relación constante y fluida con la representación social de los trabajadores, colaborando con las cinco secciones sindicales constituidas dentro de la empresa, en la protección de las libertades y derechos de todos los empleados, al margen de las lógicas disparidades que pueden surgir al abordar aspectos puntuales. Se llevan a cabo múltiples acciones que demuestran e impulsan esta constante relación como son:

- La constitución de diversas Comisiones Técnicas paritarias con los representantes de los trabajadores para abordar temas como el Seguimiento de la Clasificación de Oficinas (que afecta a 3.000 empleados) o la Igualdad de Oportunidades, con la firma del mencionado protocolo.
- La Formación, con un fluido canal de comunicación entre la representación social y los gestores de la formación interna.
- El Comité de Seguridad y Salud.

- El respeto escrupuloso al crédito horario sindical de los representantes sociales, así como la libranza de los delegados para negociaciones sectoriales de ámbito estatal, negociación del Convenio Colectivo y participación en otras Comisiones.

Además, de acuerdo con la legislación vigente de Cajas de Ahorro, los trabajadores están representados a través de los sindicatos en los distintos Órganos de Gobierno de la entidad: la Asamblea, el Consejo de Administración, la Comisión Delegada y la Comisión de Control. El 100% de los empleados está acogido al convenio colectivo de las Cajas de Ahorros para los años 2003-2006.

LA3-REPRESENTACIÓN SINDICAL

LA3

	Número de representantes	%
CC.OO.	96	58,5%
CIGA	45	27,4%
UGT	12	7,3%
CSICA	9	5,5%
CGT	2	1,2%
Total	164	100,0%



LA12

PRESTACIONES SOCIALES Y CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL

Garantizar el bienestar profesional y personal de nuestros empleados y favorecer la conciliación entre vida personal y profesional es una de las prioridades de la entidad. Por ello, Caixa Galicia pone a disposición de sus trabajadores un conjunto de beneficios sociales que con frecuencia van más allá de los estipulados en convenio. El conjunto de estas actuaciones han supuesto a lo largo de 2005 una aportación total de 16 millones de euros.

16 MILLONES
DE EUROS EN
PRESTACIONES
SOCIALES

- **Plan de pensiones:** Actualmente existen dos colectivos:

1. Prestación Definida, con 331 partícipes a quienes se garantiza un complemento de pensión de la Seguridad Social, establecido en un porcentaje sobre el salario pensionable.

2. Aportación Definida, con 3.452 partícipes. La entidad aporta anualmente un 5% sobre el salario pensionable, y al alcanzar la jubilación, el empleado puede optar por cobrar la prestación de jubilación en forma de capital, renta temporal, renta vitalicia o sistema mixto (capital-renta)

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

- **Seguro de vida:** Caixa Galicia aporta el 50% del coste de un seguro de vida para cada empleado, lo que supuso una inversión total en 2005 de 175.000 euros, con coberturas de 60.000 euros en caso de fallecimiento por accidente, 24.000 euros en caso de fallecimiento o invalidez absoluta y 12.000 euros por invalidez total.
- **Ayuda a estudios oficiales:** Se cubre el gasto realizado por el empleado con una aportación de hasta el 90% del importe de matrícula y libros.
- **Ayuda para guardería y estudio de hijos:** Se entregan 540 euros por hijo menor de 3 años, y 414 euros para estudios de hijos entre 3 y 25 años sin ingresos propios, cuantía que se duplica si es necesario que pernocte fuera del domicilio familiar, y que se incrementa sustancialmente en caso de minusvalía (2775 €).
- **Ventajas en condiciones financieras:** Los empleados de la entidad cuentan con unas condiciones muy ventajosas en la contratación de productos y servicios financieros (préstamos, tarjetas, cuentas corrientes, operaciones de valores..) condiciones que han mejorado tras el acuerdo social de junio de 2004. En diciembre de 2005, el saldo de préstamos vivienda ascendía a 118 millones de euros (del que se beneficiaba el 61% de la plantilla), y el saldo en préstamos sociales ascendía a 17,5 millones de euros (45% de la plantilla).
- **Club Caixa:** Financiado por la propia caja para la organización de actividades de orden lúdico, que posibiliten la integración y relación entre los empleados y sus familias. Actualmente existen 12 Club Caixa que agrupan a todos los empleados de la organización.



0

5

Para todas estas actividades del Club Caixa, la caja realizó durante el pasado año una aportación de 302.000 euros.

LA12-BENEFICIOS SOCIALES			
	2005	2004	2003
Seguro de vida	175	132	258
Ayuda estudios empleados	29	24	31
Ayuda estudios hijos	1.908	1.865	1.800
Ventajas en condiciones financieras	3.001	2.147	1.820
Plan de pensiones	10.968	9.135	8.900
Club Caixa	302	331	260
Ayudas a la sanidad	47	41	37
Total	16.430	13.675	13.106



LA9

FORMACIÓN INTERNA

LA17

La formación es una inquietud constante para Caixa Galicia y su grupo de empresas, así como para los propios empleados, por lo que como respuesta a esta inquietud, se realiza un esfuerzo importante en aportar la formación necesaria para el mejor desempeño de las funciones de los empleados, así como para facilitar el desarrollo de las personas.

LA9-FORMACIÓN

	2005	2004	2003
Número de grupos/ Acciones formativas	973	532	829
Número de alumnos	11.662	9.722	7.374
Número de horas lectivas	150.055	129.110	89.056
Promedio de horas de formación por empleado	38,6	35,9	26,0
Satisfacción con la formación-valoración media	8,2	8,2	8,1
Empleados que han participado como monitores	116	81	74

Los principales objetivos perseguidos en este área durante el ejercicio 2005 han sido los siguientes:

INDIVIDUALIZAR LA FORMACIÓN

Durante 2005, desde el departamento de Formación Interna, se ha realizado un gran esfuerzo en definir la política formativa acorde con las necesidades que en este sentido se le presentan a cada empleado, diseñando itinerarios formativos adecuados a las funciones desempeñadas en el caso de la red comercial, y facilitando el acceso a programas de formación específicos para los empleados de servicios centrales.

La adecuación de los planes de formación a la situación de los empleados en el caso de nuevas incorpora-

ciones, cambios de puesto o traslados ha sido una constante durante el año.

LA9-ÁREAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADOS



ALINEACIÓN CON LA ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

Se ha conseguido este objetivo a través del desarrollo de acciones formativas diseñadas en todo momento en coordinación con las diferentes unidades de negocio, mediante ejecución de las acciones en cortos períodos de tiempo dando cobertura a toda la red comercial, e intensificando la colaboración de los monitores internos.

La adaptación a las nuevas herramientas de gestión ha sido uno de los focos de la formación en Caixa Galicia durante el año 2005, considerando algunos proyectos como de especial interés estratégico para la entidad y facilitando a través de la formación el tránsito hacia las nuevas aplicaciones informáticas desarrolladas con el fin de lograr una mayor eficiencia operativa, facilitar la labor comercial de los empleados y al mismo tiempo cumplir con el marco normativo.

Se han creado programas formativos específicos para dar cobertura a determinadas necesidades estratégicas.



cas, como la creación del área de gestores de empresa y las incorporaciones en zonas de expansión.

De la misma forma se ha incrementado la oferta de programas formativos en modalidad online, permitiendo a los empleados adquirir conocimientos en determinadas materias sin necesidad de desplazarse, y facilitando a la organización la disponibilidad del personal en su puesto de trabajo en los momentos de mayor necesidad.

PALANCA DE CAMBIO HACIA LA BANCA DE RELACIONES

Se dedica especial atención a los programas de orientación comercial, basados en el desarrollo de las capacidades de los empleados para atender las necesidades del cliente y prestar el asesoramiento financiero que demanda la clientela en los diferentes segmentos de negocio.

LA9-ÁREAS DE FORMACIÓN POR CONTENIDOS

	% horas dedicadas
Desarrollo	10%
Comercial	30%
Productos	30%
Operativa	12%
Institucional	8%
Técnica especializada	10%
Total	100%

Se han desarrollado programas específicos para comerciales y administrativos, con una clara orientación comercial, que complementan la oferta ya existente de programas para directores e interventores.

ANTICIPARSE A LAS EXIGENCIAS LEGISLATIVAS

Uno de los objetivos desde formación es anticiparse a las exigencias normativas en diferentes ámbitos como prevención del fraude y blanqueo de capitales, comercialización de productos de inversión con riesgo, comercialización de seguros, prevención de riesgos laborales y cumplimientos con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

A modo de ejemplo, como parte del programa de recomendaciones de la CNMV, se ha continuado durante 2005 con la formación en comercialización de productos de inversión con riesgo, de forma que más de 900 empleados de Caixa Galicia han superado ya el programa presencial y 276 el programa online, superando con éxito las pruebas de conocimiento diseñadas por Analistas Financieros Internacionales (AFI) a tal efecto.

Igualmente, gracias al impulso que se ha dado a la formación en Ley Orgánica de Protección de Datos, ya son más de 850 los empleados de la entidad que han realizado el programa formativo en este ámbito.

DESCENTRALIZACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

La atención de la demanda específica de las diferentes unidades territoriales, ha motivado que una gran parte de la formación presencial durante 2005, se haya realizado lejos de las aulas de formación establecidas en nuestra sede de A Coruña, de manera que se ha conseguido un acercamiento a las necesidades específicas de cada zona, especialmente en las áreas de expansión de Caixa Galicia.

0

5

AMPLIAR LA OFERTA FORMATIVA ONLINE

La formación online representa el 52% en términos de horas lectivas, sobre el total de horas de formación en Caixa Galicia durante 2005, lo cual demuestra la apuesta de la entidad por potenciar la formación a distancia permitiendo al empleado planificar de la mejor manera el tiempo que destina a ampliar conocimientos. Esto no implica que la formación pre-

TIPOLOGÍA DE FORMACIÓN

	% horas dedicadas
Formación presencial interna	38%
Formación presencial externa	9%
Formación a distancia	1%
Formación online	52%
Total	100%

sencial sea sustituida por la formación online, el concepto de formación presencial debe centrarse en aquella formación que necesite obligatoriamente del aporte de valor añadido motivado por la asistencia a las aulas, a través de programas que persiguen la calidad y la transferencia de conocimiento monitor-alumno y alumno-alumno como uno de los principales objetivos.

POLÍTICA DE PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Desde formación interna se ejerce como impulsor de las prácticas responsables en todos los ámbitos de actuación de la entidad, en cuanto a capacitar a nuestros empleados para mejorar día a día las relaciones con el cliente, con otros empleados y con organismos públicos a través de programas realizados en combinación con el área de acción social.

FORMACIÓN EXTERNA ITE CAIXA GALICIA

El Instituto Tecnológico Empresarial Caixa Galicia (ITE Caixa Galicia) es la «universidad corporativa abierta» del Grupo y, como tal, se encarga tanto de gestionar los planes de formación de los empleados de la entidad, como de ofrecer a la sociedad una oferta formativa de calidad que, hasta su puesta en marcha hace dos años, no estaba disponible en Galicia.

A través de ITE y desde el año 2004, Caixa Galicia ha demostrado su compromiso con la mejora de la competitividad del tejido productivo gallego mediante la formación de empresarios, profesionales y personas recién licenciadas, capitalizando para ello el conocimiento y la experiencia acumulados por el Grupo Caixa Galicia en sus principales áreas de actuación: Área Financiera, Área de Gestión y Área Tecnológica.

En cada una de estas áreas, ITE oferta programas de larga duración y cursos y seminarios de corta duración, cuya oferta se actualiza continuamente para responder a las necesidades del mercado gallego.

Los programas de larga duración que componen la oferta actual son los que se muestran en el cuadro adjunto:

Programa	Dirigido a		Características			Nº máximo de alumnos	Prácticas de empresas
	Recién titulados	Profesionales	Horas lectivas	Duración (meses)	Horario		
AREA DE FINANZAS Y BANCA							
Máster en Banca y Finanzas	✓		600	9	Part-time	30	SI
Programa Superior de Gestión Patrimonial	✓	✓	170	8	Executive	30	NO
AREA DE FINANZAS Y BANCA							
Executive MBA		✓	520	15	Executive	35	NO
Máster en Dirección de Empresas de Diseño y Moda	✓	✓	500	13	Executive	30	SI
AREA TECNOLÓGICA							
Máster SAP en Gestión							
Integrada de la Empresa	✓	✓	350	4	Part-time	20	SI
Máster en Desarrollo de Software	✓		500	4	Full-time	20	SI



Programa	2005 2006	2004 2005	Total
Área de Finanzas y Banca	50	44	94
Máster en Banca y Finanzas	27	27	54
Programa Superior de Gestión Patrimonial	23	17	40
Área de Finanzas y Banca	59	30	89
Executive MBA	35	30	65
Máster en Dirección de Empresas de Diseño y Moda	24	---	24
Área Tecnológica	21	35	56
Máster SAP en Gestión Integrada de la Empresa	21	15	36
Máster en Desarrollo de Software	---	20	20
Total alumnos masters	130	109	239

Además de estos programas, se han realizado durante 2005 seminarios y jornadas de corta duración, sobre temas de candente actualidad.

A estos programas han accedido más de 500 empresarios, profesionales y estudiantes.

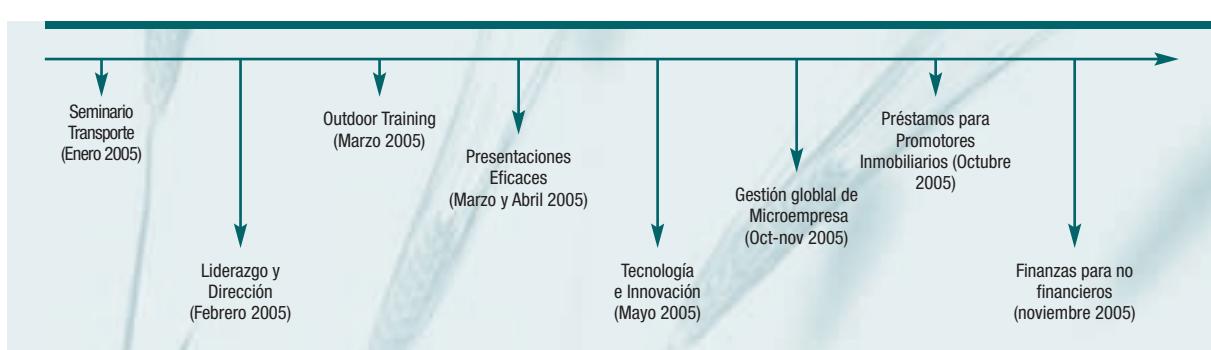
En definitiva se puede afirmar que ITE persigue, a través de su oferta formativa, los siguientes objetivos:

- Crear un foro de referencia para empresas, que actúe como catalizador de desarrollo económico de nuestra Comunidad.

- Ayudar a que las empresas se enfrenten con éxito a los nuevos retos del mercado (nuevas tecnologías, globalización, ruptura de límites entre las distintas disciplinas, necesidad de contar con equipos de alto rendimiento flexibles, que se adapten ágilmente a los cambios, etc.).
- Mejorar la empleabilidad y valor tanto de profesionales ya en activo como de recién licenciados en busca de su incorporación al mundo laboral.

Además de estos objetivos principales, ITE Caixa Galicia presta otros valiosos servicios a la sociedad:

- Fomento de la formación mediante la dotación de becas de estudios y la concesión de condiciones ventajosas de financiación.
- Facilitar el acceso de los alumnos al mercado laboral, mediante prácticas, como complemento a la formación recibida en los programas.
- Colaboración en el Proyecto ARCO, promovido por el Servizo Galego de Igualdade y que, dentro del marco de la iniciativa EQUAL, tiene como objetivo mejorar la conciliación laboral y familiar.



0

5



- Becas para el fomento de la igualdad de oportunidades, en colaboración con el Servizo Galego de Igualdade, para proporcionar a las mujeres las herramientas necesarias para su incorporación al

mundo laboral en puestos de responsabilidad o su promoción profesional a puestos directivos, tradicionalmente reservados a los hombres.

- Oportunidad para los mejores alumnos de ITE de realizar módulos en intercambios con universidades de prestigio internacional, como INSEAD, a coste subvencionado por la Fundación Caixa Galicia.

RETRIBUCIÓN Y COMPENSACIÓN

En la línea de innovación y gestión en las tendencias globales de recursos humanos en materia de compensación y retribución, desde el área de Desarrollo Estratégico de Directivos se ha planteado, por primera vez en 2005, la implantación de un Sistema generalizado de Retribución Variable (SRV) con un principal objetivo: compartir el éxito de Caixa Galicia con quienes lo hacen posible: sus empleados, motivando la asunción de responsabilidades comerciales y recompensando a aquellos que hacen posible el crecimiento sostenido de los resultados.

LA10

El lanzamiento del SRV beneficiará potencialmente a más de 3.200 empleados directamente implicados en las tareas comerciales, lo que supone más de un 80% de la plantilla. Ello significará una inversión de hasta 12,5 millones de euros, equilibrando el nivel de desempeño con un adecuado nivel de costes. Para lograr estos objetivos, el SRV se construye sobre cinco principios básicos:

- **Universal:** todos los puestos de la Red comercial, son elegibles para percibir el incentivo variable.
- **Transparente:** los niveles de referencia del incentivo, los objetivos, escalas, ponderaciones y fórmula

de cálculo se comunican a cada participante al comienzo del año.

- **Motivador:** se puede cobrar más del 100% del variable de referencia si los resultados superan claramente los objetivos, de forma que sigue existiendo un incentivo para seguir consiguiendo resultados.
- **Homogéneo:** arquitectura común de objetivos para todos los participantes, en torno a los tres grandes ejes de la actividad comercial. El SRV incluye una selección de las métricas estratégicas más relevantes para evaluar la contribución a los resultados del negocio, que son rentabilidad, negocio y clientes.
- **Flexible:** pondera objetivos de Canal, Unidad e Individuales según el impacto y contribución de cada puesto. No solamente serán valorados los objetivos cuantitativos, sino que también se medirán las capacidades y el alineamiento con los Valores Corporativos, seña de identidad de toda la organización.

Con todo ello, se persigue no solo maximizar el desarrollo del negocio, sino además optimizar la capacidad, vinculación y entusiasmo de nuestros profesionales.



COMUNICACIÓN INTERNA

LA4

En Caixa Galicia estamos convencidos de la importancia de la comunicación interna en las organizaciones, no solo para transmitir el conocimiento y hacer pública la normativa y la información, sino además y sobre todo para difundir la cultura de la entidad y los valores corporativos en una organización dispersa en más de 700 centros de trabajo, en diversas comunidades y países y procedentes de la fusión de doce entidades diferentes.

Los principales canales de difusión de la comunicación interna son los foros, el Diario Caixa, los servicios de atención a usuarios y las acciones de formación (3.11)(3.12). A todos estos canales se les ha prestado una especial atención en los últimos años con las mejoras tecnológicas llevadas a cabo, el incremento en las actividades formativas y en general el fomento de su uso en todo el colectivo de empleados.

EL DIARIO CAIXA

Es el portal de comunicaciones de Caixa Galicia, se trata de un sitio web en Intranet, en donde se recoge toda la información que se genera en la entidad, tanto de carácter normativo como no normativo.

Durante el año 2005 se ha llevado a cabo un importante esfuerzo por segmentar y estructurar la información considerando los contenidos y sus destinatarios, de forma que cada empleado reciba sólo aquella información que sea útil para su trabajo o de su expreso interés. Al mismo tiempo, desde el departamento de Comunicación se ha hecho una mayor selección de la información a emitir, lo que se ha traducido en un 14,4% de disminución de las notas emitidas.

LA4-COMUNICACIÓN EMPLEADOS: ESTADÍSTICAS EL PORTAL-INTRANET

	2005	2004
Número total de notas electrónicas emitidas	9.581	11.196
Número de notas de carácter normativo	163	138
Número de Normas generales	27	17
Número de Manuales operativos	2	6
Número de circulares para España	109	99
Número de circulares para Portugal	25	15
Número de visitantes distintos	3.500	3.400

En 2003 se produjeron cambios en el sistema de emisión que no permiten homogeneizar cifras estadísticas.

PORTAL DE RECURSOS HUMANOS

	2005	2004
% de empleados con acceso al Portal	100%	100%
Visitas efectuadas	195.132	273.000
Consultas efectuadas	4.097.510	2.351.000

Adicionalmente a la labor de segmentación de la información se ha llevado a cabo una labor de personalización del Diario, con el objetivo de conseguir que cada empleado tenga "su" portal en Caixa Galicia, ya que la información puede ser configurada por el usuario atendiendo a sus preferencias. La *personalización* se define, pues, con los siguientes elementos:

- El acceso al Portal se realiza mediante contraseña, por lo que el sistema puede identificar quién está accediendo.
- Cada empleado tiene asignado un "perfil de conocimiento", lo que permite seleccionar y mostrar solo la información adecuada a ese perfil
- Toda la información debe emitirse asignada a un perfil de conocimiento determinado. El perfil puede ser funcional, competencial o geográfico



- El diálogo con el sistema puede realizarse en el idioma que el empleado elija
- El empleado puede elegir qué información le interesa dentro del abanico de informaciones no obligatorias, con lo que él mismo selecciona los tipos de información que desea.

La información relativa a Recursos Humanos, aunque se gestiona a través de un portal específico, desemboca siempre en el Diario Caixa, de modo que cualquier empleado pueda conocer siempre qué noticias nuevas hay en ese portal sin necesidad de consultarla. Para ello se han creado secciones de Nombramientos, Convocatorias y Noticias de Recursos Humanos.

SUGERENCIAS Y COMUNICACIONES DE LOS EMPLEADOS

INTI
RSC6

La emisión de información a través de Diario Caixa se complementa con la posibilidad de respuesta de los empleados a través del sistema de sugerencias que incorpora el propio Diario. Se trata de una opción que permite a los empleados expresar opiniones, ideas o preguntas sobre el contenido de las notas, al tiempo que puntúan su interés. Se trata de foros gestionados por el Departamento de Comunicación, que es quien decide su publicación para general conocimiento (excepto que el empleado que lo utiliza indique otra cosa) y, en su caso, quien lo tramita al Departamento correspondiente, bien en forma anónima bien redireccionando la observación.

SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIO-SAU

En 2005 se ha implantado para los empleados un nuevo Servicio de Atención al Usuario (SAU). El objetivo

de este nuevo servicio es crear un cauce adecuado que permita, de una manera ágil, centralizada y uniforme, atender las quejas y reclamaciones que formulen los empleados, así como las mejoras propuestas sobre procedimientos de trabajo; todo ello con el objetivo de conseguir un mejor desempeño del mismo, facilitando y controlando la resolución de dichas reclamaciones.

En base a esta información SAU traslada periódicamente, y propone al nivel adecuado las recomendaciones para la mejora de las herramientas, medios y procedimientos establecidos en Caixa Galicia.

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS-CAU

INT3

Aunque todo este sistema de comunicación ya supone una importante ayuda a la búsqueda de soluciones, todos los empleados tienen una ayuda adicional en el Centro de Atención a Usuarios (CAU). Esta unidad se encarga de resolver las incidencias técnicas y consultas operativas que se producen en la actividad diaria, ya sea directamente o canalizándolas hacia unidades especializadas. La importancia y utilidad de este servicio lo demuestra el constante crecimiento en su utilización. En los 2 últimos años, las consultas atendidas se incrementaron un 73%.

INT3-ESTADÍSTICAS CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO - CAU

	2005	2004	2003
Número de llamadas recibidas	221.248	204.157	128.098
Numero de llamadas resueltas	193.170	142.153	97.716
% llamadas resueltas	87,31%	69,63%	76,3%
% llamadas abandonadas	12,69%	30,37%	18,6%
Tiempo medio de consulta (min.)	2:49	4:05	2:55



CAU-TIPO DE CONSULTADAS EFECTUADAS			
	2005	2004	2003
Informáticas	48%	44%	42%
Operativas	29%	28%	34%
Telecomunicaciones	5%	5%	7%
Otros	18%	23%	17%

FOROS DE PARTICIPACIÓN

INT1
RSC6

Por otra parte, uno de los principios de la comunicación interna es que sea bidireccional. Por ello, se han seguido desarrollando los FOROS, que estimulan la participación y el trabajo en grupo y aportan ideas y sugerencias que contribuyen a la mejora de procesos, además de estimular el sentido de pertenencia a la organización. En esta línea cabe destacar el Foro Emigr@, cuyos objetivos son la traslación de operaciones habituales en ventanilla a otros canales y la mejora de la eficiencia de las

operaciones básicas en oficinas. En este foro se han realizado en 2005, 343 aportaciones de los usuarios, habiendo accedido desde su apertura 2047 usuarios. Adicionalmente en 2005 han estado operativos otros 2 foros; uno del proyecto CMM y otro de Valores.

SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

INT3

La Comunicación Interna a través de las nuevas tecnologías forma parte de las rutinas y procesos relacionados con el trabajo diario de cada empleado. Para realizar sus tareas es totalmente necesario que se relacione con los canales de comunicación de forma constante y habitual, al tiempo que el sistema le posibilita la utilización de esos canales para expresar sus propias sugerencias y opiniones. Por el volumen de consultas y por el uso de los canales ascendentes habilitados, podemos deducir que existe un alto grado de satisfacción con la comunicación interna de la entidad.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

INTI

POLÍTICA DE RIESGOS LABORALES. DECÁLOGO

La política de prevención que asume Caixa Galicia para la promoción y la mejora de las condiciones de trabajo implica la elevación del nivel de protección de la seguridad en todos sus aspectos y la mejora constante de las condiciones de salud para todos y cada uno de los trabajadores.

Esta política es asumida por la alta dirección y por todos los empleados que componen nuestro colectivo y es informada al resto de personas que en cualquier grado colabora en nuestros centros de actividad.

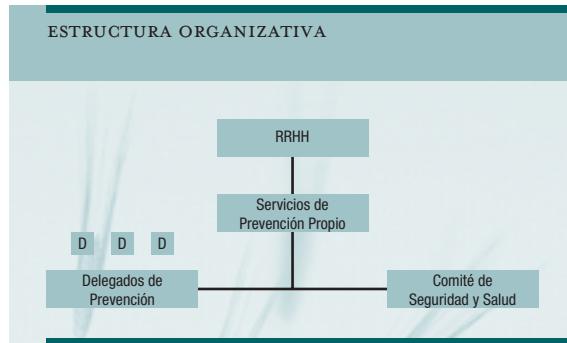
DECÁLOGO DEL SEVICIO DE PREVENCIÓN DE CAIXA GALICIA

1. La prevención de riesgos laborales en nuestra Caja es parte integrante de la organización.
2. La responsabilidad en la gestión de la prevención de riesgos laborales es compromiso de toda la Caja, en todos sus niveles jerárquicos.
3. La Entidad asume el compromiso de optimizar el nivel de seguridad y salud en el trabajo, aceptando las disposiciones legales publicadas al respecto e intentando mejorar las acciones preventivas que se precisen.
4. La prevención de riesgos laborales es razonable con las políticas de recursos humanos desarrolladas para garantizar el compromiso y bienestar de todos los trabajadores de la Caja.
5. Toda la Caja asume la adopción y difusión de los objetivos de la política de prevención implantada.
6. La Caja adoptará las medidas necesarias para que la prevención de riesgos laborales sea conocida por todos los niveles de la Caja, los cuales deberán informarla, desarrollarla y preservarla.
7. Se da garantía a la participación e información de todos los trabajadores, así como el deber de información y consulta para el sistema de gestión de la prevención implantado por la Caja.
8. El sistema de gestión establecido por la Caja será actualizado de forma periódica adaptándolo al progreso de la técnica y permitiendo la realización de auditorías del sistema de prevención de la Caja que nos den el grado de cumplimiento de la política preventiva.
9. La Caja garantiza a todos los trabajadores una adecuada y suficiente información y formación teórica y práctica en prevención de riesgos laborales con la provisión de los recursos necesarios para esta actividad.
10. Se asumen los medios humanos y materiales necesarios para la consecución de todos los fines en el ámbito de la Caja para el desarrollo de la mejor prevención de riesgos laborales.

Por todo ello, la Comisión Delegada del Consejo de Administración de Caixa Galicia, aprobó un DECALOGO que define los principios básicos de la política de prevención de riesgos laborales. Este decálogo fue publicado en la intranet de Caixa Galicia, a la que tienen acceso todos los empleados de la Entidad.

LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Existe un Servicio de Prevención Propio, que depende jerárquicamente de la Dirección de Recursos Humanos y asume las cuatro especialidades preventivas de Medicina del Trabajo; Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología Aplicada.



Como apoyo a la labor del Servicio de Prevención, Caixa Galicia tiene concertadas con la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades profesionales «La Fraternidad-Muprespa», a la que se encuentra asociada, la realización puntual de algunas actuaciones preventivas en determinadas zonas geográficas.

Existen 29 Delegados de Prevención, designados por y entre los representantes del personal con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo y con la formación adecuada.

LA6

Adicionalmente se ha creado un **Comité de Seguridad y Salud**, constituido por 6 Delegados de Prevención y por 6 representantes de la Dirección. Se trata por tanto de 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, de acuerdo con los artículos 38 y 39 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales. En el ejercicio 2005 el Comité de Seguridad y Salud ha celebrado 3 reuniones. Las decisiones o mejoras acordadas en el seno del Comité, se trasladan al 100% de la plantilla de trabajadores, incluyendo a los empleados temporales, becarios y colaboradores externos.

LA15

Este comité se rige por el Reglamento Interno del Comité de Seguridad y Salud de Caixa Galicia firmado por los

representantes de la dirección de la empresa y la representación sindical el 31 de marzo de 2004, para asumir las competencias y facultades de consulta y participación en las materias relacionadas con la política de prevención de la seguridad y la salud en la empresa.

ACCIDENTES LABORALES Y ABSENTISMO

LA5

En relación a la **notificación** de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en Enero de 2004 se puso en marcha con la Mutua «La Fraternidad-Muprespa», un protocolo de actuación relativo a los accidentes de trabajo, creándose un volante de asistencia sanitaria electrónico (VSA) a fin de facilitar una atención mas rápida a los accidentados y la elaboración del correspondiente parte de accidente de trabajo (PAT) para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

El accidentado debe remitir a la Administración de Personal de RR.HH. de la Entidad, el «Parte Médico de Baja (PMB)» o el «Parte de asistencia sin baja médica» y cumplimentar el «Parte de Investigación de Accidentes», a fin de conocer las circunstancias que lo provocaron y proponer las oportunas medidas correctoras. La proporción de la plantilla beneficiada es del 100%.

La paulatina y creciente sensibilización de la sociedad acerca de los accidentes laborales (trabajadores, representantes sindicales, médicos de cabecera, etc.) se ve reflejada en las estadísticas, produciéndose en ocasiones saltos cuantitativos que no representan un incremento de la accidentabilidad, sino que reflejan el cambio metodológico de actuación.





LA7

LA7-ACCIDENTES

	2005	2004	2003
Accidentes en el centro de trabajo con baja *	19	11	4
Accidentes en el centro de trabajo sin baja **	35	29	14
Número de accidentes in itinere	27	18	16
Jornadas Perdidas (días)	1.453	690	459
Duración Media (días)	40,36	27,6	32,8
Índice de frecuencia	2,71	2,05	0,90
Índice absoluto	7,42	7,01	5,55
Índice de gravedad	0,14	0,37	0,03

* De los 19 accidentes en el centro de trabajo con baja, 7 se produjeron en salidas al exterior.

** De los 35 accidentes en el centro de trabajo sin baja, 6 se produjeron en salidas al exterior.

CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA OIT

LA14

Tal como indica el Real Decreto 486/1997 por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, debe recordarse que España ha ratificado diversos Convenios de la Organización Internacional del Trabajo que guardan relación con la seguridad y la salud en los lugares de trabajo y que forman parte de nuestro ordenamiento jurídico interno. En concreto, con carácter general, el Convenio número 155 de la OIT, relativo a la seguridad y salud de los trabajadores, y en particular, el Convenio número 148 de la OIT, relativo al medio ambiente de trabajo.

LA7-ENFERMEDAD Y MATERNIDAD

	2005	2004	2003
Número de bajas por enfermedad común	948	803	911
Jornadas Perdidas (días)	47.064	41.414	40.905
Duración media baja (días)	49,6	51,6	44,9
Índice de absentismo	3,32%	3,14%	3,02%
Número de bajas por maternidad	48	43	42

Por ello durante el año 2005, el Servicio de Prevención de Caixa Galicia ha llevado a cabo un exhaustivo estudio de los accidentes laborales ocurridos, con el objeto de poner en práctica las medidas correctoras necesarias. Este mayor seguimiento de los accidentes, unido a la formación continua en Prevención de Riesgos, hace que los empleados de Caixa Galicia sean elementos muy activos en prevención y comunicación, lo que ha derivado en una subida del número total de accidentes comunicados.

Caixa Galicia cuenta con un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales auditado por PricewaterhouseCoopers Risk Audit, S.L. (Nº homologación: 33/0002/00), que contempla el cumplimiento de toda la normativa aplicable e incluye una evaluación sistemática documentada, periódica y objetiva de la eficacia, efectividad y fiabilidad del sistema de gestión.

Caixa Galicia dispone, además, del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva, de acuerdo con el artículo segundo de la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

LA14-ACTIVIDAD ASISTENCIAL DEL SERVICIO MÉDICO

	2005	2004	2003
Reconocimientos médicos	1.874	2.145	2.422
Consultas médicas	1.389	1.385	644
Asistencias en enfermería	1.422	2.080	2.289
Vacunaciones	950	920	1.049



CURSOS A DISTANCIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES			
	2005	2004	2003
Número de empleados que han realizado los cursos	1.200	1.524	646

OTRAS ACTUACIONES

La preocupación de la Entidad por promover la seguridad y la salud en el trabajo le ha llevado a publicar en el Diario Caixa en el año 2005, al alcance de todos los trabajadores, los siguientes protocolos

- **Primeros auxilios**, en el que se especifican los conocimientos que cualquier persona debe poseer para poder actuar ante casos de accidentes, lesiones, pérdidas de conocimiento, etc.
- **Conducción segura y normas peatonales**, destinado a orientar a los trabajadores/as en sus desplazamientos al trabajo, desde el trabajo o durante el mismo, bien mediante el uso de vehículos o a pie, para evitar, en la medida de lo posible,

que sean víctimas de accidentes y/o de lesiones en la vía pública.

- **Enfermedades del viajero**, en el que se informa a los trabajadores/as sobre las medidas sanitarias a tomar al desplazarse a ciertos destinos de riesgo, fundamentalmente en su periodo vacacional.
- **Detección precoz del cáncer de mama**, dirigido a las trabajadoras de la empresa para implantar políticas sanitarias orientadas a la prevención, en el marco de los reconocimientos médicos periódicos.
- **Prevención de la enfermedad cardiovascular**, en el que se desarrolla la información necesaria dirigida a los trabajadores/as de la Entidad para fomentar hábitos sanos que redunden en la mentalización sobre los riesgos derivados de patologías cardiovasculares.
- **Campaña de vacunación antigripal 2005 – 2006**, en la que los servicios médicos se ponen a disposición de todo el personal para la vacunación antigripal y donde se informa sobre los beneficios de la misma.

07



caixa galicia y la sociedad



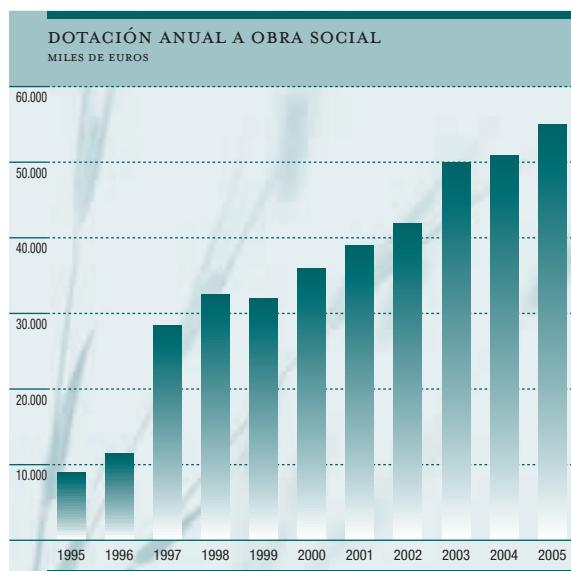
5

INTRODUCCIÓN A LA ACCIÓN SOCIAL DE CAIXA GALICIA

La especial naturaleza de las Cajas de Ahorro, que combina su origen fundacional con su actividad plenamente financiera, se plasma de un modo fundamental en su obra benéfico social. Esta se convierte en un auténtico dividendo social a través del cual se revierte a la sociedad parte del beneficio obtenido en su actividad financiera, operando especialmente en los ámbitos de asistencia social y fomento de empleo, apoyo a sectores productivos y cultura, medioambiente, docencia y deporte base.

En Caixa Galicia nos sentimos especialmente orgullosos con nuestra actividad sociocultural, que es la que nos hace diferentes y nos permite ser parte de la vida de multitud de personas. En los últimos años hemos destinado un importe creciente de recursos, alcanzan-

do en el año 2005 más de 55 millones de euros, lo que nos posiciona como la tercera Caja de Ahorros en el importe destinado a tal fin.



0

5

Esta creciente actividad y dedicación de recursos nos ha permitido llegar en 2005 a más de dos millones y medio de beneficiarios, llevando a cabo 4.121 actividades culturales y formativas (un 20% superior al ejercicio precedente), con 1.381.206 asistentes, (un 22% más), y habiéndose realizado actividades en más de 140 municipios, reforzando el carácter vertebrador de nuestra acción social.

Nuestra Obra Social y Cultural conjuga la atención a los sectores sociales más desfavorecidos con las más modernas respuestas a las nuevas demandas que han surgido en la sociedad.

En 2005 hemos seguido avanzando en el desarrollo de nuestro plan de residencias para la atención a los mayores, y hemos mantenido el compromiso con la innovación y modernización de nuestra base empresarial, apoyando la investigación y becando a nuestros jóvenes para que completen su formación en centros de contrastada excelencia académica.

Seguimos apostando por la dinamización del tejido empresarial y por el desarrollo de los más desfavorecidos a través de programas de microcréditos y de ayuda al desarrollo, y hemos incorporado a Galicia a los grandes circuitos culturales.

APORTACIÓN AL VALOR AÑADIDO BRUTO

No es solamente en el ámbito sociocultural en el que Caixa Galicia contribuye a aportar valor a la sociedad, también lo hace en el desarrollo de su actividad financiera. El objetivo de una actividad empresarial es proporcionar productos y servicios a sus clientes, pero también retornar parte de su riqueza a su entorno económico, es decir, lo que podríamos definir como el **valor añadido** de una empresa. En este ámbito incluimos la riqueza que retorna a la economía por distintas vías: las remuneraciones a los empleados, los impuestos pagados al Estado y los retornos a los inversores, bien sea por el abono de dividendos, o como en nuestro caso, por carecer de accionistas, vía dotación de reservas.

En el año 2005, según este criterio podemos decir que Caixa Galicia aportó a la economía un Valor Añadido de 544 millones de euros, un 20% superior a la cifra alcanzada en 2004, y que supone aproximadamente un 1,30% del VAB total generado en la Comunidad gallega.

Otras aportaciones de la Caja a la sociedad, no de tan fácil cuantificación, pero sí de especial relevancia, son las relativas a la actividad de Caixa Galicia como intermediador financiero, que se percibe en la vinculación de la entidad con el tejido empresarial, con la vincula-

SOC2-APORTACIÓN AL VALOR AÑADIDO BRUTO		
	2005	2004
Factor trabajo	216.596	184.077
Remuneraciones	189.714	161.040
Aportación a fondo de pensiones	26.882	23.037
Sector público	44.369	42.408
Impuesto sobre sociedades	4.250	5.458
Otros tributos	3.745	3.174
Cargas sociales obligatorias	36.374	33.776
Comunidad	57.800	55.401
Aportación fondo Obra Benefico Social	57.800	55.401
Empresa	224.901	171.675
Reservas, provisiones y amortizaciones	224.901	171.675
Total aportación al valor añadido bruto	543.666	453.561
% sobre VAB Galicia	1,30%	1,16%

* Se omiten los datos de 2003 porque el cambio en la normativa contable no permite que sea comparable.

SOC2

ción a las familias y a los profesionales, con la financiación de la vivienda, al consumo o el fomento del ahorro, que tanta importancia tienen en la generación de riqueza y bienestar de la sociedad.

IB2

A estas magnitudes hay que añadir la actividad del Grupo de empresas, encuadradas en la Corporación Caixa Galicia, cuya cartera de inversiones es la muestra de nuestra vinculación con nuestro tejido productivo, estando presentes en aquellas empresas y sectores de especial relevancia para el desarrollo de nuestra Comunidad.

LA LABOR SOCIOCULTURAL DE CAIXA GALICIA

PRINCIPIOS

La acción social de Caixa Galicia se articula a través de dos vías; la Obra Social que se ocupa de la actividad socioasistencial, y la Fundación Caixa Galicia que gestiona la labor cultural. Ambas desarrollan sus actividades de forma complementaria y coordinada, con el objetivo de ofrecer una cobertura completa y equilibrada con las necesidades de la ciudadanía.

Los principios que guían la actividad sociocultural de Caixa Galicia son los siguientes:

- Aportar enfoques novedosos y desarrollar una función de «motor intelectual» en todas y cada una de sus actuaciones.
- Anticiparse a la detección de problemas emergentes de nuestra sociedad y contribuir a su tratamiento.
- Mantener un fuerte compromiso en sus actuaciones durante el ciclo de vida de las necesidades a las que da respuesta, desarrollando la experiencia necesaria hasta que la sociedad genere los instrumentos para tratar estos problemas de forma longitudinal.
- Fomentar la participación social y el asociacionismo entre la sociedad, haciendo un especial énfasis en colaborar con aquellas personas u organizaciones que ayudan a terceros.
- Impulsar distintas formas de colaboración con instituciones que aporten contenido a los distintos programas.

- Potenciar los servicios que ofrece la red de centros propios, optimizando sus recursos para llegar a un mayor número de población.
- Desarrollar iniciativas de forma complementaria a la actuación de organizaciones ya existentes, y actuar de forma subsidiaria sólo en aquellas áreas no cubiertas por éstas.

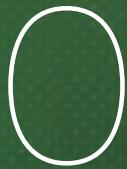
MARCO LEGAL

En relación con la dotación de fondos a la Obra Social, se halla regulada en el artículo 48 de la Ley 4/1996, de 31 de mayo, de Cajas de Ahorros de Galicia, en su redacción dada por la Ley 14/2004, de 29 diciembre, de medidas tributarias y de régimen administrativo del Parlamento de Galicia. En dicha norma se establece que

«de acuerdo con su finalidad y naturaleza fundacional, las cajas destinarán la totalidad de sus excedentes que no tengan que aplicarse a reservas por mandato legal a la dotación de reservas voluntarias y a la creación y mantenimiento de obras benéfico-sociales».

Asimismo, indica que *«la Consellería de Economía y Hacienda y las cajas podrán acordar el porcentaje de sus excedentes que estas últimas dedicarán, anualmente, a obras benéfico-sociales (...)».*

Al amparo de esta habilitación legal, Caixa Galicia mantiene en la actualidad un convenio de Colaboración firmado el 11 de enero de 2005 con la Xunta de Galicia, por el que se acuerda el porcentaje de su excedente que dedicará anualmente a obra benéfico social, así como los importes mínimos que aplicará en las diferentes áreas de actuación de la misma.



HR14

SOC1

ECI10

MAGNITUDES BÁSICAS

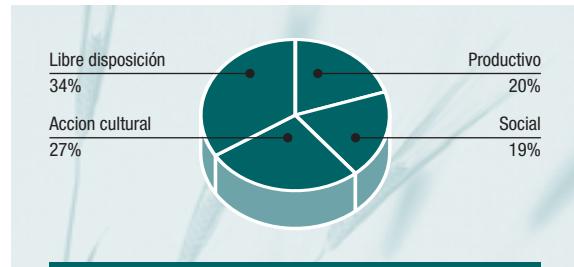
Los datos básicos de las aportaciones a obra benéfico social efectuadas en los 3 últimos ejercicios son los siguientes (2.18):

BENEFICIO Y ASIGANCIÓN DE RECURSOS A OBRA SOCIAL MILES DE EUROS				
	2005	2004	2003	% variación 2004-2005
Beneficio individual neto año anterior	176.977	166.254	150.755	6,45%
Recursos asignados a OBS	55.401	51.500	50.000	7,57%
Recursos / Bº Individual	31,30%	30,98%	33,17%	1,06%

DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS OBS-FUNDACIÓN MILES DE EUROS				
	2005	2004	2003	% variación 2004-2005
Obra Social	49.065	46.940	35.299	5%
Fundación	16.747	14.080	14.154	19%
Total	65.813	61.020	49.453	8%
Ingresos derivados de activ.	2.024	2.793	1.785	-28%
Total aportación C. Galicia	63.789	58.227	47.668	10%

La diferencia entre los recursos asignados a Obra Social y la aportación final de Caixa Galicia corresponde a la financiación con recursos del fondo de Obra Social.

ASIGNACIÓN GLOBAL DE RECURSOS POR TIPO DE ACTIVIDAD MILES DE EUROS				
	2005	2004	2003	% variación 2004-2005
Social	12.399	10.259	12.094	21%
Cultural	16.987	12.865	14.367	32%
Productivo	12.996	7.683	11.407	69%
Libre Disposición	21.406	27.421	9.799	-22%
Total	63.789	58.227	47.668	10%



La actividad de la Obra Social de Caixa Galicia se estructura mediante programas, en función del colectivo a quien se dirigen. En este sentido en los siguientes apartados se efectúa una descripción de la actividad desarrollada en el ámbito de la acción social de Caixa Galicia en 2005, estructurada bajo cada uno de los siguientes programas.

ASIGNACIÓN GLOBAL DE RECURSOS POR PROGRAMAS MILES DE EUROS				
	2005	2004	2003	% variación 2004-2005
Cohesión y partic. Social	8.411	5.815	8.099	45%
Mayores	9.455	4.943	9.924	91%
Apoyo a los Jóvenes	3.817	4.002	2.973	-5%
Cultura	16.747	14.080	14.154	19%
Programa de Inmuebles	20.688	25.161	9.685	-18%
Otros	1.260	2.618	959	-52%
Total	60.377	56.620	45.793	7%

Una vez excluidos los gastos de administración y gestión, comunicación de actuaciones y amortizaciones, son 60.377 miles de euros los que financian los diferentes programas de la Obra Social de Caixa Galicia

Los diferentes programas son completados con actividades de difusión, formativas o culturales. Los enfoques son adaptados a los contenidos y abarcan un amplio espectro de beneficiarios.



PROGRAMA DE MAYORES

El envejecimiento poblacional es un fenómeno que afecta especialmente a nuestra Comunidad. Galicia presenta el mayor índice de envejecimiento de España, (20% frente a un 17% de media nacional), con 600.000 mayores, ocupando, sin embargo, el último lugar en lo que se refiere al importe de la pensión media de jubilación.

Esta realidad, unida a la limitación de los recursos con los que cuenta el sector público y a la escasez de profesionales e infraestructuras, ha llevado a Caixa Galicia a emprender un ambicioso programa, cuyo objetivo es dotar a nuestra sociedad de los servicios necesarios para mantener una calidad de vida y asistencial adecuada para nuestros mayores.

Con este fin se ha desarrollado un programa estructurado en tres líneas básicas de actuación: la asistencia a la dependencia mediante la dotación de centros gerontológicos propios, el desarrollo de actividades orientadas al envejecimiento activo para favorecer la integración y calidad de vida de los mayores y en tercer lugar la formación de profesionales en el área de la gerontología.

ASISTENCIA A LA DEPENDENCIA: PLAN DE CENTROS GERONTOLÓGICOS

ECI2

Caixa Galicia está promoviendo en la Comunidad Autónoma Gallega una red de centros gerontológicos, tanto propios como en colaboración, con los que se pretende incrementar la necesaria oferta de prestación de servicios a las personas mayores en atención diurna y residencial. En 2006, en estos centros, se estarán atendiendo a más de 500 personas mayores.

Contamos en la actualidad con 3 establecimientos gerontológicos propios; por un lado, los centros de Narón y de Vigo, que son realidad gracias a una novedosa herramienta: el Fondo Social Caixa Galicia, un fondo de capital riesgo participado al cien por cien por la Obra Social. Y por otro, la Residencia la Ciudad de A Coruña, cuyas instalaciones han sido completamente reformadas en el año 2005. Adicionalmente cofinanciamos estancias gerontológicas del centro que la Fundación Remanso posee en A Coruña.

La explotación de estos centros gerontológicos se realiza a través de Euxa Servicios Sociosanitarios, de cuyo capital el 51% es propiedad de Caixa Galicia y el 49% de Eulen, una de las compañías líderes en España en gestión de equipamientos gerontológicos y sociosanitarios.

Pero además, colaboramos en favorecer el acceso de personas mayores a los servicios y prestaciones de los centros de Caixa Galicia, comprometiendo una dotación económica anual que les permita afrontar el coste real de las plazas residenciales y de atención diurna.

Centro gerontológico de Narón

El Centro Gerontológico Euxa-Narón, considerado uno de los más completos de Galicia, tiene capacidad para 150 plazas residenciales y 30 plazas de atención diurna, está dotado con las mejores instalaciones y la gama más completa de servicios para poder atender la demanda de sus clientes, personas mayores válidas o asistidas, prestando los servicios de rehabilitación, psicología, consultas médicas externas e internas, salas de curas, farmacia, enfermería, podología... Estos servicios se complementan con diversas secciones de ocio como la biblioteca, la cafetería o la peluquería.



Además, se ha asumido el compromiso de financiar 76 estancias residenciales y de atención diurna del Centro, lo que supone una dotación superior a los 500.000 euros/año.

Centro gerontológico de Vigo

Este centro contará con 150 plazas residenciales y 30 de atención diurna. Al estar incardinado en el Convenio Igape-Centros Residenciales para Mayores Asistidos, el 40% de las plazas serán de acceso público merced al convenio establecido con la administración autonómica gallega. Además, habrá otras 45 plazas subvencionadas por la Obra Social de Caixa Galicia a las que se accederá a través del Ayuntamiento de Vigo, lo que supondrá un compromiso económico en torno a los 400.000 euros/año.

Residencia La Ciudad, en A Coruña

Tras treinta años de servicio, este centro ha experimentado en 2005 una profunda reforma, con el objeto de aumentar y actualizar las prestaciones de los usuarios y adaptarse a los recientes requisitos normativos en materia de accesos y servicios. La intervención ha supuesto una profunda remodelación y modernización de las instalaciones y equipamientos. Es una residencia para personas autónomas, y actualmente oferta 77 plazas.

Residencia gerontológica Remanso en A Coruña

Caixa Galicia y la Fundación Remanso han suscrito un convenio de colaboración para la cofinanciación de estancias en el "Centro Remanso", de A Coruña. La

colaboración de Caixa Galicia consistirá en la aportación de 450.000 euros anuales, destinadas a subvencionar plazas del Centro Gerontológico para personas sin recursos. Además, durante los dos primeros años, la aportación se incrementará en 125.000 euros anuales, para la puesta en funcionamiento del Centro. Esta residencia, que comenzará a funcionar en 2006 cuenta con una capacidad de 80 plazas.

Además de este ambicioso plan de centros, en 2005 firmamos un convenio de colaboración con la Xunta de Galicia, por el que nos comprometimos a una colaboración económica plurianual por importe total de 600.000€. Esta dotación se hace con el fin de complementar las acciones y programas propios de las administraciones públicas para la atención de las personas mayores dependientes, así como la prevención y terapia en la atención a las familias y a potenciar las actuaciones desarrolladas desde la Dirección Xeral do Mayor, siguiendo las líneas establecidas en el Programa de Prevención de la Dependencia.

ENVEJECIMIENTO ACTIVO EN LOS CENTROS DE MAYORES

ECI2

Desde Caixa Galicia consideramos que tan importante es la asistencia a nuestros mayores dependientes como la calidad de vida con que puedan afrontar su nueva etapa. Por ello, con la pretensión de que vean satisfechas sus necesidades de ocio, cultura e integración social, Caixa Galicia dispone de 10 centros de mayores con un total de 35.266 socios, en los que se desarrollan múltiples actividades orientadas a conseguir una participación activa de los mayores en la sociedad:

- Actividades intergeneracionales con el objetivo de reforzar la relación entre jóvenes y mayores, en la

que el intercambio de conocimientos, experiencias, costumbres y tradiciones constituye uno de los principales atractivos.

- Prevención como estilo de vida: son actividades encaminadas a favorecer la independencia funcional, física, psíquica y social de nuestros mayores.
- Participación con causas solidarias y colaboración con ONG's en las que los mayores donan su tiempo en beneficio de los desfavorecidos.
- Alternativas de ocio con los mayores como protagonistas, con actividades como proyecciones de cine, debates sobre temas de actualidad, actuaciones en grupos de teatro, elaboración de una revista, etc.

FORMACIÓN DE PROFESIONALES

Uno de los principales problemas que presenta la asistencia sociosanitaria en nuestro país es el acusado déficit de profesionales especializados en gerontología y geriatría. Según cifras del IMSERSO, cerca de 100.000 profesionales serían necesarios para satisfacer la actual demanda de servicios de atención a la dependencia.

Por ello, desde Caixa Galicia, consideramos prioritario potenciar una oferta formativa, cuya calidad repercuta en el buen hacer de futuros profesionales y en un adecuado reciclaje de los actuales profesionales del sector.

Quinta edición de la Escuela Internacional de Gerontología

Esta iniciativa, surgida en el año 2001, es actualmente un referente de calidad en el que

profesionales del sector disfrutan de una actualización y reciclaje profesional que permiten la adaptación a las nuevas dinámicas del sector. El programa, dispuesto como actividades de formación continuada, contó con diversos cursos intensivos cuyo formato permitía una atención personalizada y adaptada a cada uno de los participantes.

A la organización se ha incorporado en 2005 el ITE de Caixa Galicia y cuenta con el apoyo académico de la Universidade da Coruña y con el respaldo institucional de la Dirección Xeral do Maior e Persoas con Discapacidade da Xunta de Galicia y la Sociedad Gallega de Geriatría y Gerontología.

Colegio Mixto Caixa Galicia

Es un centro homologado por la Consellería de Asuntos Sociais, Emprego e Relacións Laborais que desarrolla cursos dirigidos fundamentalmente a desempleados mayores de larga duración o a personas con dificultades para acceder al empleo.

Jornadas

Es un apoyo complementario a la formación, mediante el cual expertos de procedencia nacional e internacional pueden compartir sus experiencias y avances en materias vinculadas con los mayores. Destacan iniciativas como «Venres Xerontolóxicos», con 300 asistentes, o las múltiples conferencias de «El Nuevo Lunes» en que se presentaron conclusiones en profundidad y bajo diferentes ópticas sobre la situación actual y retos futuros de la dependencia en España.



PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL: SOCIALIA

Caixa Galicia tiene una larga tradición de cooperación con organizaciones no lucrativas en campos de actuación tan variados como la intervención social, el medio ambiente, el fomento del empleo, el voluntariado, la educación o la cultura. Conscientes de la importancia de este movimiento asociativo, hemos ido más allá de la colaboración en proyectos específicos promoviendo un programa global que de soporte a la dinámica asociativa.

Este planteamiento se materializa en Socialia, el instrumento puesto en marcha para fortalecer el sector no lucrativo, especialmente en Galicia, apoyar el trabajo de las ONLs y contribuir al fomento de la solidaridad, el voluntariado y la participación social. Para el cumplimiento de sus objetivos, Socialia centra sus esfuerzos en cuatro áreas básicas de actuación:

SOCIALIA.ORG

Un año más **www.socialia.org** se consolida como espacio de encuentro entre las diferentes organizaciones no lucrativas, en el que el significativo aumento de visitas y adscripciones dan muestra del éxito de la iniciativa.

El directorio contiene información de 1.043 entidades que encuentran en socialia.org la información de actuabilidad y el asesoramiento personalizado que les permite mantenerse bien informadas y mejorar en su gestión interna. Son entidades mayoritariamente gallegas (75%) aunque con creciente presencia de organizaciones de otras comunidades.

PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL: SOCIALIA MILES DE EUROS

	2005	2004	% varia. 2004-05
Socialia.org			
Número de entidades inscritas	1.043	784	33%
Número particulares inscritos	2.769	1.753	58%
Socialia. Formación de técnicos y directivos			
Número de acciones formativas	14	17	-18%
Número de participantes	759	527	44%

SOCIALIA: FORMACIÓN DE TÉCNICOS Y DIRECTIVOS

Uno de los principales retos a los que se enfrenta el tercero sector es el de conciliar la adecuada orientación de su acción social con la optimización de su gestión. Exigencias de eficacia, eficiencia y transparencia son fundamentales tanto para la captación de fondos como para la interrelación con la sociedad. En este contexto, la Obra Social de Caixa Galicia ha puesto en marcha dos programas pioneros en el panorama nacional:

Programa de Gestión de Calidad en ONLs de Galicia

Una de las transformaciones más destacables de las ONL, desde sus inicios, es la creciente profesionalización con que enfocan sus actividades. Desde la Obra Social se ha promovido el primer programa en el ámbito gallego de Sistemas de Gestión de la Calidad en las ONL's.

Con una duración de 10 meses, el proyecto combina acciones formativas grupales con consultoría técnica en la que cada una de las 11 ONL's participantes ha podido diseñar un sistema de gestión de

calidad para un servicio de atención directa a usuarios elegidos por la entidad.



Las entidades participantes han sido Aspronaga, Preescolar na Casa, COGAMI, Arela, Agarimo, Fundación Adcor, ASPACE, APEM, Cáritas Ourense, Secretariado general Gitano y FEAFES que orientan líneas de actuación en campos tan diversos como la discapacidad, infancia, mayores o exclusión social.

Talleres de Transparencia y Buenas Prácticas de las ONLs

La intención de este programa ha sido propiciar la preparación de las entidades participantes para que en un futuro, las que consideren oportunuo, puedan someterse a la evaluación de la Fundación Lealtad, cuyos resultados se publican en el informe conocido como Guía de la Transparencia y las Buenas Prácticas. Esta Guía está contribuyendo a que las organizaciones participantes logren captar el apoyo de empresas y particulares, consiguiendo la aportación

de recursos privados que les permitan consolidar su actividad.

En esta iniciativa pionera en Galicia, participaron 20 organizaciones no lucrativas de Galicia a las que se les proporcionó formación y asesoramiento personalizado para desarrollar un Proyecto de Mejora de transparencia y buenas prácticas.

SOCIALIA DIFUSIÓN

Foro socialia

En el 2005 se ha inaugurado el I Foro Socialia que se ha convertido en un punto de encuentro y reflexión de destacados especialistas de diferentes asociaciones y fundaciones gallegas dando cabida a 468 participantes.

En el foro, además de debatir sobre temas claves que afectan al sector con el objetivo de extraer conclusiones y planes de acción a cinco años vista, se presentaron las conclusiones del primer estudio realizado sobre el tercer sector en Galicia.

Galería solidaria

Caixa Galicia, cuya página web se encuentra entre las más visitadas de Galicia, da un paso más en su compromiso social con la Galería Solidaria que permite la compra on-line de productos de comercio justo o elaborados por entidades de economía social, así como la venta de cualquier otro artículo cuyo beneficio será destinado a la labor de las ONLs que aparecen en la página de la Galería.

0

5

SOCIALIA INVESTIGACIÓN

Siguiendo su larga tradición de impulso y cooperación con las organizaciones no lucrativas, la Obra Social de Caixa Galicia consideró de máximo interés realizar la primera investigación sobre el tercer sector gallego, para conocer su situación actual y los retos de futuro a los que se enfrenta.

Este estudio titulado **«El tercer Sector, presente y promesa. Un análisis de su problemática y de su realidad en Galicia»** fue realizado por el catedrático Víctor Pérez Díaz, autor de «El tercer sector social en España», y ha sido fruto del análisis estadístico de una muestra de 437 asociaciones, 149 fundaciones y 85 entidades religiosas.



PROGRAMA DE COHESIÓN SOCIAL

En el marco de su programa de Cohesión Social, Caixa Galicia colabora con buena parte de las asociaciones gallegas que buscan una mejora de la calidad de vida e integración de colectivos que presentan dificultades especiales (3.17). Las actuaciones tienden a orientarse hacia programas de apoyo a la formación y la inserción profesional, rehabilitación de personas con problemas de drogo-dependencia, apoyo a centros y organizaciones que prestan servicios de carácter asistencial, así como a la difusión y sensibilización de problemáticas sociales a través de actos programados en la red de aulas socioculturales.

ECI3

PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS PARA EL AUTOEMPLEO

En el año proclamado como el año internacional del Microcrédito por las Naciones Unidas, Caixa Galicia ha continuado con su programa de Microcréditos para el Autoempleo, en una actuación que representa al mismo tiempo un nuevo modelo de intervención y una continuidad con el origen fundacional de las Cajas. Los microcréditos de Obra Social Caixa Galicia aúnan nuestras dos principales vocaciones fundacionales: la financiera y la social.

Los Microcréditos para el Autoempleo cumplen 2 de nuestros objetivos estratégicos: el **bienestar social**, mediante el apoyo a entidades y la realización de proyectos que fomenten una distribución más igualitaria de las oportunidades y la inserción socioeconómica de colectivos vulnerables y la **sostenibilidad** de la acción social, desarrollando fórmulas innovadoras de intervención y desarrollando nuevas herramientas de apoyo a la inserción socioeconómica.

MICROCRÉDITO SOCIAL MILES DE EUROS

	2005
Importe formalizado	1.800
Número de proyectos	205
Importe medio de proyecto	9
Tipo de interés	4%

En 2005 las operaciones realizadas han contribuido a crear casi 250 puestos de trabajo. El 76 % de las empresas creadas han sido puestas en marcha por inmigrantes y emigrantes retornados y en el caso de españoles, el 70% de los beneficiarios han sido mujeres.

Con el objetivo de ampliar la cobertura del programa de microcréditos se han firmado convenios con diversas entidades como la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Madrid), Mita ONG (Madrid), y en Galicia con la Plataforma Polo Emprego, la Fundación Secretariado Gitano, el Instituto Lugués de Desarrollo de la Diputación Provincial de Lugo (INLUDES), el Concello de Lalín y el Concello de Vigo.

Destaca también el «Microcrédito Ayuda Emprendedor» en colaboración con la Diputación de Ourense, con la que se ha colaborado en la anticipación de subvenciones vinculadas a la creación de empresas.

Suplementariamente, en el año 2005 se ha mantenido presencia en los principales foros de microcréditos desarrollados en España, participando a su vez en numerosas iniciativas de investigación y difusión. Un ejemplo de ello es la elaboración del «Libro Blanco del Microcrédito», en colaboración con FUNCAS (Fundación de Cajas de Ahorros).

Con todas estas iniciativas se ha pretendido trasladar a la sociedad la trascendencia de este instrumento, a la vez que se fomenta su conocimiento.





ECI13

INICIATIVA COMUNITARIA EQUAL

Esta singular iniciativa, estrechamente vinculada a los microcréditos, emana del Fondo Social Europeo, principal instrumento financiero de la UE para desarrollo de políticas de empleo e inclusión social, y constituye uno de sus programas más innovadores y comprometidos.

Su línea de actuación se dirige a la cofinanciación de proyectos de cooperación transnacional para promover nuevos métodos de lucha contra las discriminaciones y desigualdades laborales. Es en cierta medida un proyecto de I + D enfocado a paliar efectos derivados de la exclusión social.

En 2005 Caixa Galicia formalizó su adhesión a cuatro Agrupaciones de Desarrollo, con las siguientes características:

Agrupación de Desarrollo y proyecto	Principales acciones que desarrolla	Colectivo destinatario
A.D. Coruña Solidaria. Liderada por el Concello de A Coruña	Itinerarios de inserción laboral con mujeres por cuenta ajena y propia. Apoyo a la solicitud de microcréditos.	Mujeres desempleadas o en riesgo de exclusión social
Proyecto Equal “En Plan de Igualdad”	Itinerarios de igualdad en PYMES, creación de una guardería y otras acciones para la fomentar la participación de las mujeres.	
A.D. Convive +. Liderada por la Secretaría Xeral de Emigración	Formación de emprendedores y asistencia técnica para constitución de nuevas empresas y apoyo a la solicitud microcréditos.	Inmigrantes y emigrantes retornados con dificultades laborales y con proyectos de autoempleo
Proyecto Equal Convive +	Formación de Agentes de Mediación Intercultural, en economía social y otras acciones.	
A.D. Muller XXI. Liderada por la Diputación de A Coruña	Acciones para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de mujeres del medio rural. Sensibilización sobre igualdad de oportunidades.	Mujeres rurales desempleadas o con dificultades de acceso al trabajo
Proyecto Equal “Muller XXI”	Itinerarios formativos y de inserción laboral. Asesoramiento para la creación de empresas y solicitud de microcréditos.	responsabilidades familiares
A.D. Compostela Social. Liderada por el Concello de Santiago.	Talleres Empresariales, ayuda para elaborar planes de negocio y para la solicitud de microcréditos. Acompañamiento a las empresas en los primeros meses de funcionamiento.	Mujeres, menores de 30 años, desempleados de larga duración, discapacitados, inmigrantes y emigrantes retornados.
Proyecto Equal “Compostela Social”. Comarcial de Empresas.	Mapa de recursos para la creación de un centro de desarrollo empresarial y una Red	



ECI3

APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En la actualidad hay cerca de 3,5 millones de personas que presentan algún tipo de discapacidad. Desde Caixa Galicia colaboramos con múltiples organizaciones que permiten aprovechar las sinergias y alcanzar un mayor número de beneficiarios.

Organización	Proyecto
FADEMGA: Transporte adaptado	Donación de furgonetas para el desplazamiento a los centros de habilitación e inserción laboral. Cerca de 135 beneficiados en 2005.
FEAFES GALICIA	Inserción laboral de personas con enfermedad mental. En 2005 se gestionaron 51 ofertas de trabajo y 15 personas encontraron empleo.
DOWN GALICIA	Programa de formación a personas con minusvalía superior al 33%. 150 jóvenes beneficiados y 35 contratos de trabajo.
COGAMI: Servicio de integración laboral	COGAMI cuenta con un total de 12.596 usuarios inscritos. 1.850 personas han conseguido empleo, en su mayoría con contrato indefinido
FAXPG: Asociación de Xordos do País Galego	Para mayores de 45 años y con discapacidad asociadas, con dificultad para acceder al empleo. En 2005, se han dado de alta 32 contratos, 3 de ellos indefinidos.

Además de estas colaboraciones se llevaron a cabo otras acciones dirigidas a personas con discapacidad en las que el objetivo fundamental era mejorar su calidad de vida con alternativas de ocio como: GAVEA, que es un proyecto para acercarlos al deporte náutico, Special Olympics, que son campamentos de verano con actividades como hípica, piragüismo o excursiones y los Campamentos de terapia ecuestre y ocio.

Adicionalmente podemos mencionar la IX edición de la campaña *De Boa Man*, que se trata de una iniciativa

promovida por la Concellería de Benestar Social de Vigo en colaboración con la Obra Social de Caixa Galicia, cuyo objetivo es la divulgación de los productos realizados por personas con discapacidad.

ACCIONES PARA DROGODEPENDIENTES

La Obra Social de Caixa Galicia colabora con diversas entidades y organismos en la difusión y prevención de la problemática del consumo de estupefacientes, que afecta de manera especial a los jóvenes. Alguna de las líneas destacables focalizadas a la prevención e intervención de la drogodependencia son:

Heroína

Caixa Galicia ha formalizado un acuerdo de colaboración con la productora de la película Heroína, que narra el problema de las drogas desde la lucha de una madre que logra cambiar la mentalidad de su tiempo respecto a los drogadictos y el narcotráfico

Asociación ciudadana de lucha contra la droga

Colaboramos con esta asociación que presta un servicio de atención al drogodependientes y de lucha contra la drogadicción.

ASFEDRO

La Obra Social ha colaborado en la segunda fase del programa para drogodependientes: Taller sobre medio ambiente.



0

5

Fundación monte do gozo, Proxecto Home

Desde su constitución en 1989, este programa enfoca su actividad a promover el desarrollo del individuo para que recupere las riendas de su vida. Este programa terapéutico, que se centra en la per-

sona y no en la droga, diversifica sus campos de actuación en programas de alcohol, jóvenes, cocaína, ludopatía o prevención. Durante el año 2005 más de 1.200 usuarios fueron atendidos en cada uno de los programas terapéuticos.



EL PROGRAMA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

A pesar del espectacular incremento del uso de nuevas tecnologías en los últimos años, Galicia continúa con un fuerte retraso respecto a la media española en la implantación de estas tecnologías. Por eso Caixa Galicia a través de su programa de Sociedad de la Información tiene por objetivo, reducir la brecha digital en nuestra comunidad, proporcionando para ello formación y libre acceso a Internet, además de contribuir a su difusión.

Nuestro compromiso de acercar estas herramientas a la población se traduce fundamentalmente en dos líneas de actuación:

- Red de centros e instalaciones que faciliten el libre acceso a Internet y formación para múltiples colectivos.
- Acciones en el ámbito de la cultura, formación o promoción económica que utilicen como soporte las nuevas tecnologías.

ECI2

CENTROS CIBERALIA

Los centros Ciberalia son espacios habilitados por Caixa Galicia en las ciudades de A Coruña y en Lugo en que 13.355 socios (4.500 más que en 2003) y 69.000 usuarios han disfrutado de una gran variedad de servicios como el libre acceso a Internet, enciclopedias multimedia, manuales de utilización de herramientas informáticas, revistas especializadas etc.

Se realizan además actividades formativas adaptadas a la demanda y niveles de los usuarios y apoyo y aseso-

ramiento del personal encargado de los centros, especializado en educación y nuevas tecnologías.

ACTIVIDADES 2005

	Total
Nº cursos	25
Participantes	433
Nº talleres	31
Participantes	521
Nº cesiones	25
Participantes	319
Nº visitas	44
Participantes	732

En 2005 más de 2000 personas participaron en 125 actividades formativas con un total de 820 horas de formación, efectuándose cursos de alfabetización informática e Internet, cursos a profesores escolares, actividades programadas con centros educativos, etc.. Es destacable también la programación complementaria de los centros en colaboración con diversas organizaciones en actividades como: cursos- taller dirigidos a inmigrantes, y muchos otros.

CIBERAULAS. TECNOLOGÍAS PARA MAYORES

El compromiso de dotar de equipos informáticos a los 10 Centros de Mayores con que cuenta Caixa Galicia se ha visto satisfecho en 2005. Todos los centros de mayores cuentan con Ciberaulas, en las que a lo largo de todo el año se imparten cursos de distintos niveles





de informática, Internet, correo electrónico o diseño y retoque fotográfico. 5800 usuarios han accedido a este servicio.

ALFABETIZACIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS

En el año 2005 más de 500 personas se han beneficiado de las sesiones de Alfabetización en Nuevas Tecnologías organizadas por el ayuntamiento de Narón

en colaboración con la Obra Social de Caixa Galicia, orientado a mujeres, jóvenes y personas mayores sin empleo.

IMAXINARTE, ESPACIO CULTURAL

Imaxinarte, es un proyecto sociocultural de Caixa Galicia para la exhibición de obras creadas gracias a los avances tecnológicos. Acogió durante el año 2005, 6 exposiciones que recibieron más de 15.400 visitas.

PROGRAMA DE SOLIDARIDAD INTERNACIONAL

Desde 1999 Caixa Galicia mantiene un compromiso con los países menos favorecidos mediante su Programa de Solidaridad Internacional, apoyando de forma continuada la labor de numerosas Organizaciones no Gubernamentales de Desarrollo (ONGD). Esta colaboración se ha estructurado en dos líneas de actuación:

- La Convocatoria anual de Cooperación Internacional de Caixa Galicia, dirigida a la cofinanciación de proyectos en los países menos favorecidos
- Sensibilización y difusión de temas de desarrollo y cooperación, tratando de generar conciencia crítica, favoreciendo la movilización y la práctica de la solidaridad.

VI CONVOCATORIA DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO

La colaboración de Caixa Galicia con organizaciones vinculadas a la problemática internacional ha supuesto hasta el momento una dotación total de 1.560.000 euros dirigidos a 63 proyectos. De estos, 47 han sido Iberoamérica, 13 en África y 3 en Palestina.

El fallo de la VI edición de la convocatoria de Cooperación al desarrollo que tuvo lugar en 2005, destinó un importe de 260.000 euros para la ejecución de diez proyectos de desarrollo, seleccionados entre los más de 87 que se presentaron a esta edición. Los proyectos seleccionados han sido los siguientes:

Organización	Proyecto
Farmamundi	Mejora del acceso a medicamentos esenciales, a través de una red alternativa de abastecimiento. Nicaragua.
Enxenería sen fronteiras	Abastecimiento y saneamiento de la comunidad de Corinto Hacienda. El Salvador.
Fundación CEAR	Mejora de las condiciones de vida de 285 familias en Tlawene". Mozambique.
Cooperación social	Escuela profesional femenina Tagua. Panamá.
Entreculturas Fe y Alegría	Mejora de la seguridad alimentaria en comunidades indígenas amazónicas.
Solidaridade	Equipamiento del centro médico Al-Khairia.
Internacional de Galicia	Campo de refugiados de Nuserait. Gaza
Intermon Oxfam	Profundización del derecho territorial indígena y campesino y de capacidades de gestión integral sostenible en el territorio indígena multiétnico. Bolivia.
InteRed	Educación en derechos humanos de la población del municipio de Moreno. Argentina.
Unicef-Comité Galicia	Proyecto para la defensa del derecho a la vida de los niños, niñas y mujeres de pueblos de Perú.
Cruz Roja Española	Sensibilización para la prevención de la transmisión de ETS/VIH/SIDA en Benguela - Angola.

Ya se ha puesto en marcha la VII Convocatoria de Cooperación al desarrollo, con una dotación de 270.000 € a la que se han presentado 82 proyectos.

ACCIONES DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Con la intención de concienciar a la sociedad de las necesidades inminentes generadas en las áreas más desfavorecidas del planeta, la Obra Social de Caixa Galicia ha colaborado en diversas acciones a lo largo del año entre las que cabe destacar:

0

5

- Visita de médicos palestinos que han difundido su labor y reflexionado sobre la gravísima situación actual del pueblo palestino.
- Exposición Fotográfica Revela: exposición itinerante compuesta por 140 fotografías que gira en torno

a las consecuencias de la emigración en la que se retratan situaciones de violencia, desigualdad o peligro. Aproximadamente 26.000 personas han visitado esta exposición.



PROGRAMA DE INFANCIA Y JUVENTUD

Caixa Galicia destina una parte importante de esfuerzos y recursos a apoyar y formar desde la infancia hasta la adolescencia. La fuerte apuesta por las nuevas generaciones se ve reflejada en un variado programa de contenidos en el que la significativa presencia de centros propios y la colaboración institucional es una constante en nuestro compromiso.

EDUCACIÓN EN CENTROS PROPIOS

Somos pioneros en la puesta en marcha de centros educativos, contando en la actualidad con tres escuelas infantiles en A Coruña, Lugo y Monforte, el Centro de Formación Profesional «Colegio Mixto Caixa Galicia», la Biblioteca Infantil Nova 33 en Santiago y el Taller Infantil de Canto en el Orfeón Terra a Nosa Caixa Galicia. En todos estos centros se cuida la calidad de la enseñanza para que los niños y jóvenes logren su autonomía de comportamiento, afiancen su mundo de relaciones y desarrollen todas sus capacidades.

La Obra Social completa su actividad educativa con la realización de exposiciones, ciclos de cine, teatro, de animación a la lectura, visitas guiadas..., para completar la formación de los más jóvenes y hacer de la educación uno de los pilares de la sociedad, que la entidad tiene entre sus objetivos.

INTEGRACIÓN DE MENORES

Promovemos planes de integración dirigidos a los menores más vulnerables, realizando actividades didácticas para que desarrollen diferentes facetas de su personalidad, difundiendo problemáticas que les

afectan o alentándolos en la realización de actividades deportivas.

Dos han sido los proyectos de mayor relevancia en el ejercicio 2005; el proyecto «Facendo Familias» que en colaboración con la Fundación Meniños, pretende dinamizar el aprendizaje y la participación activa y responsable de los niños en la construcción de un entorno familiar positivo; y la colaboración con el Centro Agarimo que imparte actividades formativas a 150 jóvenes con escasos recursos económicos, a niños de educación especial y adultos.

ACCIONES DE DIFUSIÓN Y PREVENCIÓN

El intento de Caixa Galicia por fomentar buenos hábitos de conducta entre los jóvenes es también una de nuestras mayores preocupaciones. En 2005 se han desarrollado actividades como exposiciones, conciertos, concursos didácticos y competiciones deportivas en varios municipios, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo integral de los jóvenes. Programas como «Cinensino», para prevenir las drogodependencias, el programa «Conducción segura» para reducir la elevada cifra de siniestros juveniles en la carretera, o el proyecto «Disfruta de la lectura» fueron desarrollados en colaboración con varias entidades.

FOMENTO DEL DEPORTE BASE

Uno de los hábitos más saludables que pueden adquirir los jóvenes es la práctica habitual de deporte. Desde la Obra Social de Caixa Galicia se ha impulsado con múltiples actividades como fútbol, con el Trofeo Caixa Galicia de selecciones comarcales, el deporte náutico, con programas y actividades de formación en 5 clubs náuticos gallegos o la hípica con el V Trofeo Caixa Galicia para Jóvenes Jineteas.



APOYO A LA CULTURA, FUNDACIÓN CAIXA GALICIA

La Fundación Caixa Galicia se fundó en el año 1989 reflejo de la voluntad de la entidad por consolidarse como emblema cultural de referencia en nuestra comunidad. Su primer objetivo ha sido promover la cultura, en su más amplio sentido, y para ello se llevan a cabo líneas de acción acordes a las necesidades de la sociedad, buscando una cultura activa, de calidad, no elitista, pero sí selecta, con los objetivos de impulsar el desarrollo sociocultural, contribuir al crecimiento del capital humano y favorecer la diversidad creativa.

La Fundación se rige por un patronato con profesionales de primer nivel en múltiples disciplinas del conocimiento y cuya independencia profesional garantiza el cumplimiento de sus funciones con máximo rigor, responsabilidad y cercanía.

El año 2005 ha tenido una especial relevancia, ya que se han llevado a cabo actos socioculturales destacados, tanto en el contexto gallego, como en el estatal. Hechos como la inauguración de la Sede de la Fundación en Ferrol, o la exposición monográfica sobre la pintora mexi-

EVENTOS CULTURALES

	Número de eventos	Número asistentes
Exposiciones	137	464.629
Música y Danza	391	235.294
Publicaciones	139	6.632
Actividades Formativas	2.935	371.232
Representaciones Teatrales	127	93.533
Proyecciones de Cine	158	27.439
Varios	294	182.447
Total	4.181	1.381.206

cana Frida Kahlo nos han consolidado como una entidad de primer nivel en el panorama artístico y cultural. En total se han llevado a cabo 4.181 acciones que abarcan multitud de actividades culturales diferentes (incluidas tanto las realizadas por la Obra Social, como por la Fundación) y que contaron con la presencia de 1,4 millones de asistentes, a lo que hay que añadir la firma de 102 convenios de colaboración y la edición de 139 publicaciones.

ACTIVIDADES ARTÍSTICAS

Del total de actividades artísticas desarrolladas en 2005, y que comprende las exposiciones, así como los eventos de música, danza, teatro y cine, queremos exponer las más destacadas por su singularidad. Para un mayor detalle de las restantes actividades, dado su gran número, remitimos al informe sociocultural de Caixa Galicia que se edita con un amplio detalle de los actos llevados a cabo anualmente.

Frida Kahlo

120.000 personas han disfrutado de esta colección, única en España con las obras pictóricas, fotográficas y objetos personales más relevantes de la afamada y controvertida artista mexicana. Como complemento se han desarrollado actividades varias que acercaban a la cultura mexicana desde diferentes enfoques, desde el cinematográfico, musical e incluso gastronómico.

Fondos de la Colección de Arte Caixa Galicia

Contando con una de las colecciones privadas más importantes de España, con más de 1000 obras, la

Fundación ha dado a conocer la producción de gran parte de los artistas más destacados del panorama pictórico gallego, nacional e incluso internacional.

Ver y Tocar

Espacio dedicado a los discapacitados visuales con aportaciones artísticas y diversos objetos que hacían posible el uso de diferentes sentidos, permitiendo un mayor conocimiento y comprensión de la ceguera.

Música y Danza

De las 391 representaciones de música y danza hay que destaca el Festival Mozart, referencia en el ámbito musical, que ha llegado a su sexta convocatoria, en colaboración con el Ayuntamiento de A Coruña, y el Festival Are More 2005, uno de los más consolidados entre los ciclos de música clásica que se celebra en Vigo, con proyección en toda Galicia.

PUBLICACIONES

Las 139 publicaciones que Caixa Galicia ha editado en 2005 abarcan temáticas de diversas disciplinas como ocio, arte, ciencia, economía, etc. en las que se pretende constatar una presencia activa en la evolución cultural gallega. Se puede destacar la traducción de obras fundamentales de la historia de la literatura, en la que doce obras de autores tan notables como Shakespeare, Dovstoievski, Virginia Wolf, Kafka, etc. han sido traducidas al gallego y la publicación «Ámbitos de Galicia: conjunto de análisis y reflexiones sobre la situación actual y perspectivas futuras de Galicia».

PREMIOS

Los premios que concede la Fundación se orientan a disciplinas tan diferentes como la narrativa, el ensayo o la investigación científica. Estimular y premiar el esfuerzo y la creatividad de nuestros artistas e investigadores es un elemento motor de la proyección cultural de Galicia.

Es especialmente destacable el Premio literario Caixa Galicia Esquío, que es de uno de los galardones literarios más importantes de España.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

En el año 2005 han sido múltiples y muy diferentes las especialidades en que se ha formalizado algún tipo de iniciativa formativa, que han sido desarrolladas tanto por la Obra Social como por la Fundación, así como en colaboración con otras muchas entidades. Entre los casi 3000 actividades desarrolladas podemos destacar:

CURSOS DE VERANO, MÁSTER Y POSTGRADO

Desde Caixa Galicia se han promovido diferentes cursos de muy diverso contenido. Destacan especialmen-

te los cursos de titulación especial que han favorecido la gestión profesional de las empresas o la eficiencia de las administraciones públicas, alguno de los cuales se encuadra muy especialmente en el ámbito de la responsabilidad corporativa.

CICLOS DE CONFERENCIAS, JORNADAS, SEMINARIOS Y TERTULIAS

En muy diversas iniciativas se agrupan jornadas de difusión de múltiples temáticas. La heterogeneidad del colectivo beneficiado queda patente por la gran diversidad de contenidos.

CURSOS DE VERANO, MÁSTER Y POSTGRADO

Apoyo a las empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Máster en Xestión da Innovación (para empresas innovadoras) • Líneas de apoyo a la actividad empresarial • Gestión global de una microempresa • Cómo optimizar la financiación de su empresa
Apoyo a la eficiencia en administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • II y III Máster en administración local • V Curso de posgrao en administración local • IV Curso de posgrao especialización en ordenación e desenvolvemento territorial • V Curso de posgrao experto en planificación e desenvolvemento local • El Aula de innovación urbana e rehabilitación do programa PAGUS • A xestión dos fondos comunitarios
Circulación de capitales y blanqueo de dinero	<ul style="list-style-type: none"> • Enmarcado en cursos de la Escuela Judicial.



FOMENTO DEL TEJIDO PRODUCTIVO

Caixa Galicia es una institución que dirige sus esfuerzos también hacia el fomento de los sectores productivos y la formación del capital humano necesario para incrementar el desarrollo y bienestar social de Galicia. Con este objetivo fue fundado en 1999 el CIEF (Centro de Investigación Económica y Financiera), y se han promovido las becas de la Fundación para estudios de postgrado.

CENTRO DE INVESTIGACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (CIEF)

Desde su creación en 1999 el CIEF se ha erigido como un punto de referencia por su calidad en el análisis de los problemas, potencialidades y perspectivas de los sectores estratégicos de nuestra economía.

Su labor investigadora, en colaboración con universidades y profesionales de reconocida solvencia, se dirige al estudio de las circunstancias sociales, económicas y financieras de Galicia, permitiendo una revisión comparativa con la economía española y europea. Publicaciones destacables del año 2005 han sido:

A Economía Galega. Informe 2004.

Ánalisis sistemático y pormenorizado de la economía gallega.

Informe de coxuntura da Economía Galega.

Seguimiento trimestral de las diversas variables que influyen en la coyuntura y ciclo económico de Galicia.

Observatorio Inmobiliario.

Con periodicidad semestral, se ofrece un análisis detallado sobre el sector de la vivienda en Galicia.

Documentos de economía: Capital humano, crecimiento y empleo en las regiones españolas.

Estudio sobre los efectos del nivel de escolarización sobre los salarios.

Plan Estratégico de la provincia de A Coruña para el período 2004-2013.

Estudio de déficits y potencialidades de la provincia ante el nuevo marco de financiación comunitaria.

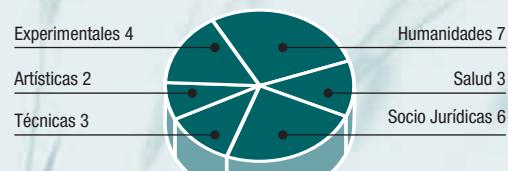
Valoración medio-ambiental, cultural y paisajística de los espacios rurales. Una aproximación empírica al caso gallego.

Ayuda a la nueva política agraria, contribuyendo al debate sobre la protección del sector; estudiando nuevas formas de subvención.

BECAS

El programa de becas iniciado en 1988 por la Fundación ha permitido que más de setecientos de nuestros jóvenes disfrutasesen de una formación privilegiada en las mejores universidades y centros de investigación del mundo. Instituciones como Yale, Harvard, New York University, Conservatorium Van Amsterdam, etc. han acogido este año a veinticinco jóvenes gallegos que completaron su formación en diversas especialidades.

CONCESIÓN DE BECAS 2005



Las solicitudes son evaluadas por un jurado de nueve personas entre las que, además de diversas personalidades, se encuentran representantes de las tres universidades gallegas.

Las becas concedidas por la Fundación, cuyo importe total en 2005 ha ascendido a 1.000.000 de euros, cubren las necesidades que el estudiante pueda presentar durante su etapa de postgrado, de tal modo que su atención se dirija exclusivamente al aprovechamiento de la oportunidad formativa.

ECI12

CENTROS PROPIOS

Caixa Galicia cuenta con una importante red de centros en donde desarrolla gran parte de su actividad social y cultural, con amplia presencia en el territorio gallego.

Los centros Socioculturales tienen como máximo exponente las Sedes de la Fundación Caixa Galicia acogiendo una amplia programación de exposiciones, actividades formativas y representaciones escénicas y musicales. A ellas hay que añadir las Aulas Socioculturales, concebidas como espacios abiertos a la ciudadanía donde se pone a disposición de los distintos colectivos sus instalaciones para la presentación de sus actividades.

Por otra parte, los Centros Socioasistenciales pretenden dar respuesta y adaptarse a las actuales demandas sociales y constan de escuelas infantiles, bibliotecas, ciberaulas, centros de formación profesional, centros de mayores y centros gerontológicos.

RED DE CENTROS PROPIOS CAIXA GALICIA

Conceptos	Número de centros	Personal asignado
Espacios Socioasistenciales	45	123
Espacios Socioculturales	28	15
Total	73	138

ESPACIOS SOCIOCULTURALES: LAS SEDES Y AULAS

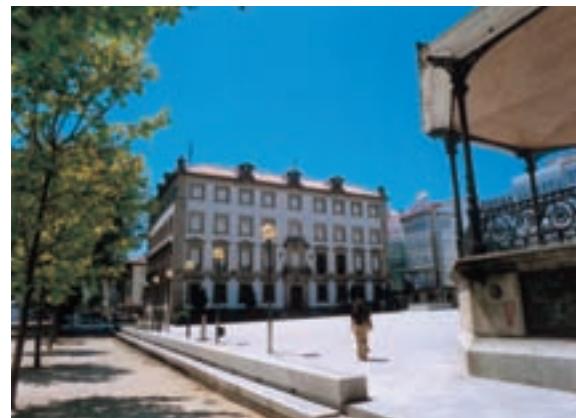
Uno de los objetivos más ambiciosos de la Fundación Caixa Galicia es recuperar el patrimonio artístico de nuestras ciudades rehabilitando edificios emblemáticos o dotándolas de edificios singulares que están llamados a convertirse en señal de identidad cultural.

Respondiendo a esta filosofía, año tras año se destina una importante dotación de recursos orientada a completar una infraestructura que permita a la Fundación Caixa Galicia mantener una presencia estable en las principales ciudades gallegas.

Estas construcciones, de un importantísimo valor artístico, pretenden erigirse como referencias culturales en sus respectivos entornos. Se trata de inmuebles que refuerzan la presencia de la Fundación mediante la construcción de nuevos edificios de significado valor arquitectónico o a través de la recuperación de inmuebles emblemáticos con gran contenido histórico y tradicional.

Son por tanto estas sedes las que acogen buena parte de la nutrida programación, propia o en colaboración, que la Fundación Caixa Galicia desarrolla anualmente y que es ya un punto de encuentro y un foco de atracción para visitantes culturales.

En 2005 hemos inaugurado la nueva sede en Ferrol y a principios de 2006 está previsto inaugurar la singular Sede de A Coruña, en un nuevo edificio, diseñado como una obra artística en sí misma, que acogerá los fondos de la Colección de Arte de Caixa Galicia.



0

5

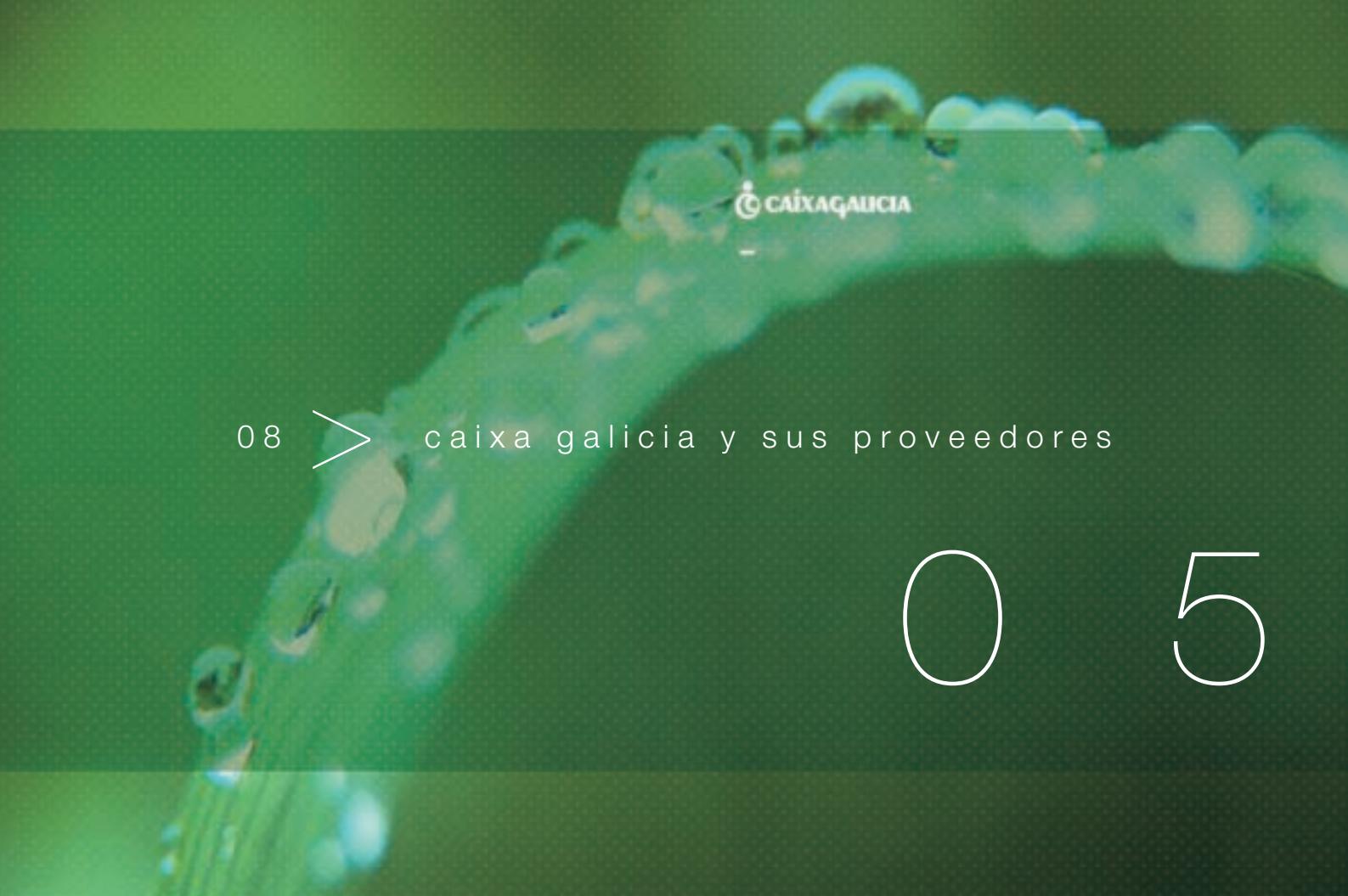


RED DE CENTROS SOCIOASISTENCIALES

La Obra Social de Caixa Galicia, en su afán por dar cobertura a las necesidades sociales de la población gallega, ha realizado también un gran esfuerzo por mantener y generar infraestructuras con capacidad para atender estas necesidades de manera estable.

Centros como las Escuelas Infantiles, Colegios de Formación Profesional, Ciberaulas, Bibliotecas y Escuelas de Canto forman cada año en su seno a cerca de 6000 alumnos dando, a su vez, soporte a múltiples iniciativas que satisfacen las inquietudes de niños y jóvenes.

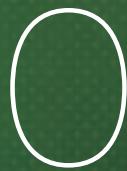
A su vez, nuestros diez Centros de Mayores cuentan con 35.000 socios y ofrecen, junto a un amplio abanico de servicios y actividades muy variadas que se adecúa e incluso se adelanta, en muchas ocasiones, a los cambios que se producen en la sociedad. Asimismo, las plazas residenciales con que contamos en la actualidad, unida a las nuevas que se inaugurarán próximamente, como la construcción del Centro Gerontológico de Narón (Ferrol) y el Centro de Barreiro (Vigo), contribuirán decididamente a paliar el déficit de plazas existentes en Galicia.



08 > caixa galicia y sus proveedores

05

En Caixa Galicia pretendemos avanzar en la implicación de los proveedores en nuestro modelo de Responsabilidad Corporativa, promoviendo conductas sostenibles y potenciando relaciones duraderas y establecidas bajo un marco de calidad y eficiencia.



EC3

MAGNITUDES BÁSICAS

EC3 - DESGLOSES DE COMPRAS
Y SERVICIOS CONTRATADOS MILES DE EUROS

	2005	2004
Gastos de Inmuebles	21.131	19.911
Informatica y comunicaciones	30.483	29.087
Publicidad y propaganda	10.373	8.952
Judiciales y letrados	1.147	974
Informes técnicos	1.454	1.448
Vigilancia y traslado de fondos	3.733	3.683
Primas de seguros	1.463	1.511
Contribuciones e Impuestos	3.745	3.174
Otros gastos generales	14.332	13.340
Total gastos generales	87.861	82.080
Adquisición de inmuebles uso propio	68.207	45.438
Adquisición inmobiliarias	9.692	0
Adquisición inmuebles Obra Social	21.537	27.880
Total adquisiciones de inmovilizado	99.436	73.318
Total compras y servicios contratados	187.297	155.398

Se omiten los datos relativos al año 2003 porque el cambio en la normativa contable no permite que sea comparable.

EC4

Todos los compromisos de pago que Caixa Galicia ha contraído con sus proveedores en el ejercicio 2005 han sido satisfechos en tiempo y forma.

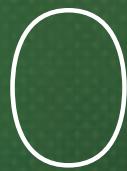
EC11

EC11 - CONDICIONES GENERALES
CON LOS PROVEEDORES

Datos 2005

Número total de proveedores	6.877
Compras en conformidad con las condiciones acordadas	100,0%
Concentración máxima de ventas por proveedor	4,5%





CONCURRENCIA Y DIVERSIFICACIÓN

La política de compras de Caixa Galicia está abierta a la participación activa de sus proveedores en igualdad de oportunidades, 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 compras o la prestación del servicio.

A su vez, orientamos nuestra política a la diversificación de proveedores, de tal modo que se evite la concentración de nuestras compras o prestación de los servicios en un número escaso de empresas.

En el año 2005 se han contratado productos y servicios a un número muy amplio de proveedores, de los cuales 68 han facturado más de 1 millón de euros. Además, ningún proveedor ha alcanzado en 2005 el 10 % de la facturación total ni el importe satisfecho ha sido igual o superior al 5 % del PIB.

EC11

EC11 - DESGLOSES DE PROVEEDORES
POR NIVEL DE FACTURACIÓN MILES DE EUROS

	Nº de proveedores	% de proveedores	% de compra
Hasta 50.000€	6.171	89,7%	8,1%
Entre 50.000 y 100.000€	269	3,9%	5,3%
Entre 100.000 y 500.000€	321	4,7%	19,9%
Entre 500.000 y 1.000.000€	48	0,7%	9,9%
Superiores a 1.000.000€	68	1,0%	56,8%
Total	6.877	100,0%	100,0%

TRANSPARENCIA EN LA ELECCIÓN

Caixa Galicia garantiza la transparencia en la elección de sus proveedores a través de su Central de Compras. Esta ha sido constituida con el objeto de mantener los contactos necesarios con los distintos proveedores de productos y servicios (3.11)(3.12), con el fin de realizar las gestiones precisas para evaluar las condiciones y especificaciones ofertadas así como su alineación con los intereses de Caixa Galicia.

Los criterios de actuación para la tramitación de los gastos e inversiones en Caixa Galicia están estructurados en base a 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

Importes	Nivel Comité de compras	Toma de decisiones
Hasta 30.050,60€	Nivel 1	Jefe de la Central de Compras Jefes Inmuebles Jefes Mantenimiento Representante del departamento solicitante
Entre 30.050,60 y 60.101,21€	Nivel 2	Director de la División Operativa Jefe de la Central de Compras Jefe de Inmuebles Representante del departamento que ha solicitado el bien o servicio.
Entre 60.101,21 y 150.253,02€	Nivel 3	Director General Adjunto de Operaciones y Canales Alternativos Director de la División Operativa Representante de la División de Administración. Representante de otras Direcciones, para las adjudicaciones relacionadas con sus Departamentos. Actúa como Secretario del Comité el Jefe de la Central de Compras

0

5

que presente la oferta más compatible con los requisitos de la Caja.

- Existe una total separación de las tareas de compras de la de control del cumplimiento de las condiciones acordadas en los contratos y el pago de las facturas a los proveedores, estas últimas tareas están centralizadas bajo la responsabilidad de la Dirección de Administración.

Para aquellos gastos o inversiones que sean competencia de la Central de Compras se han creado tres comités. Estos se estructuran en diferentes niveles según la partida presupuestaria, contando con representantes habilitados para la toma de decisiones. El Comité de Compras se reúne quincenalmente, levantándose acta de los acuerdos adoptados.



COMPORTAMIENTO RESPONSABLE

Los mismos principios que dirigen el modelo de Responsabilidad Corporativa de Caixa Galicia son también motivo de consideración en el análisis de nuestros proveedores.

Además de una manifiesta calidad en los productos y servicios contratados, Caixa Galicia valora, en la evaluación y elección de sus proveedores, aspectos como la trayectoria profesional, la preocupación por el entorno y las personas así como una conducta transparente y ética. **(3.16).**

EN33

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL

La exigencia de un comportamiento medioambientalmente responsable en alineación con la cultura de Caixa Galicia es determinante en la elección de nuestros proveedores

En la ejecución de obras se contempla muy especialmente el impacto medioambiental, manteniendo en todo momento un exhaustivo control de la normativa aplicable así como del cumplimiento de esta por parte de los proveedores.

Concretamente, el Departamento de Obras de Caixa Galicia es el responsable de analizar la normativa medioambiental en relación al tratamiento de residuos y asegurar el cumplimiento conjunto de las normas y ordenanzas que regulan el tratamiento de los escombros y residuos que se generen en las obras que promueve.

Para ello exige a las contratas que la recogida de escombros se realice de forma selectiva, o en su caso

que se contrate el servicio de separación a empresas que cuenten con las necesarias autorizaciones y permisos, además de contar con vertederos autorizados para el depósito de los materiales inertes no reutilizables.

A finales del año 2005 se han generado y tratado, en un total de 55 oficinas en las que se han efectuado reformas, los siguientes residuos:

Material	Total escombros tratados (Kg.)
Madera	96.250
Vidrio	19.548
Aluminio	2.653
Escombro	4.564.401
Cobre en tuberías	825
Cobre en cableados	3.300
Hierro	5.500
Cajas fuertes	110.000
Fluorescentes	13.475

Adicionalmente, en el pintado de oficinas se contemplan recomendaciones para la adquisición de productos que dispongan de la Etiqueta Ecológica Europea, cuyo Reglamento de concesión fue aprobado en 1992 por el Consejo de las Comunidades Europeas. A tal efecto se toma en cuenta el impacto ambiental de los productos durante su ciclo de vida, desde su fabricación, incluida la elección de materias primas, la distribución, el consumo y el uso, hasta la eliminación tras su utilización.

Del mismo modo, se contemplan procedimientos específicos en tratamientos con plaguicidas, en la instalación de sistemas de climatización y calefacción o en la adquisición de equipos de trabajo y coordinación de actividades empresariales.





DESEMPEÑO SOCIAL

SUP1

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha desarrollado dispositivos de control que garanticen el cumplimiento de los proveedores en materia de seguridad, derechos humanos y derechos laborales.

HR2
HR3

A tal efecto, en la adquisición de equipos, se aconseja a los departamentos contratantes optar por proveedores que certifiquen el cumplimiento de la prevención de riesgos laborales en los procesos de fabricación.

Por otra parte, en la coordinación de actividades empresariales, se solicita a las empresas externas colaboradoras acreditación por escrito de los siguientes requisitos:

- Certificado de la modalidad de organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas de que dispone la empresa.
- Certificado de que han informado a sus trabajadores de los riesgos generales detectados en las Evaluaciones realizadas en Caixa Galicia.
- Certificado de que los trabajadores que destinan a los centros de trabajo de Caixa Galicia, conocen las medidas de emergencia contenidas en las Normas Básicas para protección contra Incendios y Situaciones de Emergencia expuestas en cada uno de ellos y/o los Planes de Autoprotección de Edificios.
- Evaluaciones de Riesgos de las tareas que realiza su empresa en nuestros centros de trabajo y medidas preventivas a adoptar por nuestros empleados para que éstos puedan conocer los riesgos y evitarlos.

- Compromiso de trasladar a sus trabajadores todas aquellas informaciones sobre seguridad y salud que Caja de Ahorros de Galicia proporcione a su empresa.
- Certificado de que sus trabajadores reciben la formación adecuada en prevención de riesgos laborales y que su cualificación es acorde con las tareas que realizan.

HR8

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

OTRAS ACCIONES CON DIMENSIÓN SOCIAL

Al margen de lo anterior, cabe destacar un año más el compromiso que Caixa Galicia mantiene con organizaciones comprometidas con la integración social y laboral de colectivos vulnerables, en complemento a las iniciativas comentadas en el epígrafe de sociedad.

En esta línea, la gestión de las campañas comerciales y servicios de correspondencia de Caixa Galicia se realiza a través de STD-Multiopción. Esta sociedad, 100 % del grupo Caixa Galicia cuenta desde hace años entre sus proveedores con el Centro Laboral Lamastelle, integrado por empleados con discapacidad física o psíquica. Sus trabajadores se encargan de realizar las labores de manipulado de campañas, como son elplegado, ensobrado o etiquetado de envíos.

En esta línea también se desarrollan otras actuaciones como la adquisición de las felicitaciones de navidad a asociaciones no lucrativas como Aldeas Infantiles SOS o UNICEF o la adquisición de productos vinculados al comercio justo para la cesta de navidad de los empleados y la galería solidaria (ver apartado de clientes).



El impacto en el Medioambiente inducido, entre otros factores, por la actividad empresarial ha dejado de ser contemplado como una amenaza de futuro para convertirse en una realidad presente y de consecuencias importantes. El grado de decisión y compromiso asumido por las organizaciones y por la propia sociedad será determinante para el futuro de nuestro modo de vida y el de las generaciones futuras.

Por ello, aunque el sector financiero es uno de los que menos impacto ocasionan en el medio natural, desde Caixa Galicia mantenemos un compromiso con el medioambiente que se manifiesta en diferentes ámbitos:

- En el ejercicio de nuestra propia **actividad**, asumiendo como parte de nuestra cultura interna el respeto por el medio ambiente, y articulando programas de diferente naturaleza que contribuyan a esta premisa. Existe una gran sensibilidad hacia la racionalización de consumos, la adecuada gestión de residuos y la revisión y adecuación de nuestras infraestructuras bajo parámetros de mínimo riesgo ambiental.

- En la prestación de **servicios** y apostando en nuestra actividad financiera e inversora por el apoyo a proyectos de energías renovables y de eficiencia energética y por otras iniciativas de impacto medioambiental.
- **Actuaciones de difusión:** promoviendo conductas responsables y respetuosas con el medio natural y favoreciendo la gestión del conocimiento enfocada al Medioambiente.

El gasto de Caixa Galicia en medioambiente está incorporado en iniciativas de diferente calado, desarrolladas por múltiples departamentos, por lo que es complejo efectuar una evaluación exacta del presupuesto total incurrido en nuestras actuaciones medioambientales. Adicionalmente muchas iniciativas no implican un gasto directo, por lo que dicho importe no sería representativo del esfuerzo, ni de los resultados (2.18).

A lo largo de 2005, Caixa Galicia no ha sido objeto de sanción ni requerimiento alguno, en relación con el incumplimiento de la normativa medioambiental que le es de aplicación.

EN35

EN16

MAGNITUDES INTERNAS

FI CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Una de las iniciativas acometidas bajo la óptica de racionalización de consumos se orienta a la reducción del uso de papel en todos sus posibles formatos.

EN1

Sin embargo el hecho de que Caixa Galicia sea una entidad en continua expansión, que en los últimos dos años ha incorporado 58 oficinas y que sólo en 2005 el número de contratos se haya incrementado en 320.000, impide que las iniciativas de racionalización de consumo se manifiesten en disminuciones del volumen total de papel consumido, aunque si a nivel de transacciones.

EN1-EN2-CONSUMO MATERIAS PRIMAS:
PAPEL Y TONER

	2005	2004	2003
Papel consumido original (kg)	648.765	563.550	523.258
Papel consumido reciclado (kg)	25.766	24.348	23.944
Total papel consumido (Kg)	675.766	587.898	547.202
% de uso de papel reciclado en el consumo interno	11%	9%	9%
% de uso de papel reciclado en el consumo total	4%	4%	4%
Papel kg / cliente	0,5	0,5	0,4
Tóner consumido total (nº cartuchos)	18.585	17.470	3.215
Tóner consumido recicla. (nº cartuchos)	14.530	13.150	3.104
% uso de tóner reciclado	78%	75%	97%

EN2

No obstante, en 2005 se han promovido y consolidado diversas iniciativas con la intención de hacer compatible la expansión financiera con la racionalización responsable y sostenible de recursos. Todas estas iniciativas han sido expuestas con mayor detalle en el apartado de clientes.

Revisión documental

Desde Caixa Galicia se realiza una constante verificación de la utilidad de los documentos mediante una profunda revisión de los impresos editados en papel. De este modo se pretende la adecuación funcional de los documentos, el ahorro de duplicados y el fomento, como soporte documental, de nuevas aplicaciones informáticas.

La fuerte apuesta por la innovación y la multicanalidad ha permitido que múltiples gestiones con nuestros clientes se apoyen en nuevas tecnologías con impacto medioambiental nulo.

Fomento de la Banca Virtual

La apuesta por las nuevas tecnologías como la Banca Virtual con servicios como Caixa Activa o Caixa Gestión, han permitido que un total de 48 millones de transacciones hayan sido gestionadas por Internet, con el consecuente ahorro de papel y otros materiales que lleva aparejado

Correspondencia con clientes

Se ha implantado recientemente un nuevo servicio de correspondencia digital, que permite a los clientes que lo deseen, dejar de recibir sus comunicaciones en papel para recibirlas únicamente en formato digital. Este servicio, supondrá un gran ahorro de papel tanto de extractos como de sobres. La previsión es que por cada 100 clientes adscritos al servicio, se ahorrará la tala de un árbol. El objetivo de usuarios de la correspondencia digital para 2006 es de 40.000 clientes, lo que supondrá un ahorro estimado

de 1,6 millones de sobres y 1,3 millones de folios, lo que equivale a un ahorro de 17 Tn. de papel.

Adicionalmente, los clientes del servicio de Caixa Activa pueden consultar las comunicaciones recibidas en su domicilio a través de Internet, con lo que se evita la emisión de duplicados de comunicaciones extraviadas.

Expediente Electrónico

Se trata de un nuevo sistema implantado en 2005, que supone gestionar electrónicamente todo el proceso de tramitación de las operaciones de activo, con la consiguiente supresión de los expedientes físicos. Con ello se elimina toda la documentación en papel que lleva aparejado el estudio, tramitación, formalización y seguimiento de las operaciones de activo y los envíos de documentación entre centros. En 2005 esta aplicación se ha implantado para los préstamos, y posteriormente se hará extensivo al resto de las operaciones.

En 2005 se han tramitado vía expediente electrónico el 32% de los expedientes susceptibles de ser tramitados por esta herramienta, lo que ha supuesto un ahorro en papel estimado de 100.000 folios.

En 2006 cuando se aplique al resto de operaciones de activo su uso racionalizará significativamente el consumo de papel.

Comunicaciones con nuestros empleados

El portal corporativo «Diario Caixa», así como el resto de portales de información (recursos humanos, normativa, productos y servicios, dossier de

prensa, etc.) se han consolidado como vía exclusiva de comunicación a los empleados de toda la información laboral, financiera, operativa, normativa y social que se genera en la entidad. Con ello se ha eliminado completamente la edición de esta información en papel.

Aún cuando no se ha efectuado una evaluación del ahorro de papel que se obtiene, el impacto de esta operativa nos lo da el número de notas electrónicas emitidas en 2005 en diario Caixa, próximo a las 10.000, así como las casi 200.000 visitas al portal de recursos humanos con 4 millones de consultas.

En relación con los envíos de documentos dentro de la organización que por sus particularidades no admiten el formato digital, se ha avanzado en el uso extensivo de los sobres multiuso. Este recurso, que permite reutilizar el mismo sobre un total de 48 veces, ha experimentado un notable aumento gracias al cual se han podido ahorrar en 2005 más de 1,6 millones de sobres.

Otras actuaciones

Entre las medidas que se han llevado a cabo, se encuentra la eliminación de una de las tintas del logotipo de Caixa Galicia. Este cambio ha sido aplicado en todos los impresos corporativos que han sido objeto de reposición.

El fomento de las impresiones en láser ha supuesto un destacado ahorro de tintas, si bien ha penalizado el consumo de papel blanco o el corporativo.

Adicionalmente se ha fomentado la reutilización de papel y la impresión de documentos en varias hojas por página y a doble cara...



OPTIMIZACIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA

EN3

En la preocupación de Caixa Galicia por minimizar el consumo energético, se ha contratado un servicio de consultoría con el objetivo de reducir el consumo de energía eléctrica y abaratar su coste. Para ello se efectuaron estudios del consumo de energía en Caixa Galicia y de las condiciones de suministro, en base a los cuales se han abordado una serie de actuaciones:

- Durante el año 2005 se han cambiado del mercado regulado al liberalizado un total de 300 contratos. Con ello además de reducir el coste, se obtiene una mejor gestión del número de suministros, pudiendo controlar parámetros como la energía reactiva y el consumo.
- Instalación de contadores de doble tarifa con máximetro, los que permiten, de cara al futuro, una cuantificación más exacta de consumos, potencias e importes facturados.
- Cambio de transformadores de intensidad, consecuencia de la optimización de potencias de tres suministros.
- Instalación de 15 baterías de condensación y un cuadro de compensación de energía reactivas en la sala de climatización del centro informático, con una inversión total de aproximadamente 30.000 euros.

En paralelo, se ha activado un proceso de inspecciones reglamentarias de instalaciones eléctricas en locales de pública concurrencia. Estas inspecciones, realizadas por Organismos de Control Autorizado (O.C.A.), favorecen especialmente la seguridad de nuestras instalaciones eléctricas.

EN3-CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA

	2005	2004	2003
Consumo energético (kw/h)	24.881.761	22.554.562	19.348.495
Consumo energético (millones de K julios)	89.574	81.196	69.655

EN5-CONSUMO TOTAL DE AGUA

	2005	2004	2003
Consumo de agua en general (m ³)	29.541	27.761	28.572

EN8-EN19-EMISIÓNES DE GASES EFECTO INVERNADERO

	2005	2004	2003
Emissions de CO ₂ por electricidad (Tn)	12.313	11.161	9.575
Emissions de CO ₂ por viajes en coche (Tn)	28	25	20
Emissions de CO ₂ por viajes en avión (Tn)	918	n.d.	n.d.
Total emisiones (toneladas métricas)		13.259	11.186
			9.565

GESTIÓN DE RESIDUOS

EN5

EN19
EN8

EN11

En Caixa Galicia mantenemos la política de que los residuos generados por la actividad sean debidamente tratados por empresas homologadas para tal fin. Para ello se han seleccionado empresas gestoras de residuos, tanto de ámbito autonómico como estatal, para llevar a cabo los servicios de recogida de aquellos consumibles u otros elementos que sean susceptibles de reciclar.





Una vez que los consumibles son recogidos, la empresa gestora procede a su tramitación, reciclado y valorización, remitiéndonos el correspondiente certificado de destrucción.

EN 11 - PRODUCTOS RECICLADOS			
	2005	2004	2003
Tubos fluorescentes (kg)	860	675	969
Cartuchos impresora (unidades)	3.019	2.178	1.801
Cartuchos faxes (unidades)	118	122	n.d.
Envases fotocopiadoras (unidades)	126	254	n.d.
Cintas (unidades)	596	836	n.d.
Papel reciclado (Kg)	168.100	147.590	149.170

Tal como se comenta mas adelante, STD-Multiopción es la sociedad del grupo que por su tipo de actividad, (dedicada al marketing directo: envíos, cartería y campañas publicitaria) genera más residuos, por ello el tratamiento de residuos en esta sociedad es objeto de especial atención encuadrado en su Sistema de Gestión Ambiental.

De acuerdo con este sistema, certificado según la norma ISO 14001, todos los residuos generados son controlados y gestionados correctamente. Los principales residuos generados son:

- Tóner y cartuchos de impresión: se establecen acuerdos con los suministradores de los mismos para la retirada periódica de los residuos generados y el reciclaje de todos aquellos que sean posibles. Además el consumo de la gran mayoría de ellos es de materiales reciclados.
- Residuos derivados de mantenimientos de maquinaria e instalaciones: se acuerda con las empresas

contratadas la retirada de los residuos generados así como la correcta gestión de los mismos para lo cual se les solicita justificante de su tratamiento.

- Papel y cartón: se procede a una recogida selectiva separando el papel blanco, del papelote y del papel. Se entrega a un gestor autorizado de la Xunta de Galicia que procede a la valorización de los mismos.
- Plástico: se recoge todo el plástico sobrante y generado en nuestros procesos para su entrega a un gestor autorizado para la valorización de los mismos.
- Residuos peligrosos (pilas, envases de productos peligrosos, equipos informáticos obsoletos, etc.): se almacenan correctamente hasta su entrega a gestor autorizado por la Xunta de Galicia.
- Control de emisiones de gases producidos por vehículos: se realizan todas las revisiones pertinentes para mantenerlos en perfecto estado de uso.

Adicionalmente, todos aquellos elementos de inmovilizado material que son declarados en situación de desuso funcional son donados para su reutilización a diversas entidades benéficas o culturales. En 2005, los comités internos de Caixa Galicia han aprobado la donación a 8 entidades de 32 equipos de mobiliario completos.

En relación con el material informático que se sustituye o desecha, la política que se lleva a cabo es la de reciclar el máximo posible sustituyendo componentes y actualizándolos tecnológicamente, en 2005 se han adaptado cerca de 400 cajeros, y se han reutilizado unos 350 ordenadores. Además los equipos que desechamos, cumpliendo la normativa, los cedemos a empresas de desguace.



A lo largo del 2.005, hemos donado a través del proyecto socialia así como a colegios y otras instituciones un total de 839 ordenadores usados.

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

Una de las constantes en la política de Caixa Galicia es la evaluación de sus instalaciones, procurando que atributos de accesibilidad, seguridad e impacto ambiental sean respetados en todas las actuaciones abordadas.

En el ejercicio 2004 se concluyó con los proyectos de eliminación de torres de refrigeración y transformadores de píraleno. Su sustitución por instalaciones más modernas ha permitido alcanzar cotas mínimas de riesgo por contaminación a personas o al medio natural. En el año 2005, continuando con esta política, se han destinado 349 miles de € a la mejora ambiental de nuestras instalaciones.

Concepto	Nº Actuaciones	Importe (Miles €)
Instalaciones de climatización	21	237
Retirada de moquetas e instalación tarimas	9	31
Aislamientos acústicos	1	10
Eliminación calderas gasóleo	7	28
Otras instalaciones	27	44
Total	65	349

A su vez, forma parte del protocolo de Caixa Galicia la toma en consideración de la accesibilidad a personas con minusvalía en la compra de nuevos locales y en la reforma de los ya existentes. Para ello se realizan obras y se instalan rampas o los medios mecánicos necesarios. En el supuesto de que, en el local en cuestión, la accesibilidad fuese limitada y no fuese posible una solución técnica, Caixa Galicia opta por rechazar dicho local.

Mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones

Desde el año 1999 Caixa Galicia dispone de un servicio de mantenimiento periódico de las instalaciones de climatización, electricidad, fontanería, iluminación, saneamiento, obra civil, rótulos, cerrajería, jardinería, mobiliario y otros.

En consecuencia, este servicio permite atajar de forma inmediata las incidencias detectadas y conservar las instalaciones en óptimo estado. En 2005, el coste del mantenimiento preventivo ascendió a 1.159.677€; siendo a su vez el de mantenimiento correctivo 206.467€, con un total de 5.678 averías.

Control de calidad medioambiental en oficinas

Es un procedimiento de control ambiental mediante el cual se realizan mediciones mensuales en diversas oficinas elegidas aleatoriamente. Se realizan muestreos por laboratorio especializado de control microbiológico ambiental, CO₂, CO, O₃, polvo y aerosoles, temperatura y humedad relativa.

Estos valores son contrastados con los recomendados por las principales normas y organizaciones nacionales e internacionales. Cualquier desviación en los resultados obtenidos es tratada por el Servicio de Prevención que procede a solicitar al departamento de Inmuebles la adopción de las correcciones oportunas.

En 2005 se han instalado 19 equipos purificadores de aire mediante filtros de carbono.

EN14

CERTIFICACIÓN ISO 14001 DE STD- MULTIOPCIÓN

STD-Multiopción es una sociedad 100% del grupo Caixa Galicia dedicada al sector del marketing directo, y que desarrolla 3 actividades diferenciadas: publicidad directa, marketing telefónico y venta de promociones. Por su tipo de actividad es una de las empresas del Grupo que genera más residuos y requiere un mayor consumo de energía.



F6

Tras implantar en el año 2000 un Sistema de Gestión de Calidad, y siguiendo con su compromiso de mejora continua, en 2005 ha implantado y certificado un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) según las directrices de la Norma Internacional ISO 14001: 2004. El Sistema de Gestión Medioambiental, que se ha extendido a todas las actividades desarrolladas por la sociedad, ha seguido las siguientes fases implantación:

- Análisis de la situación inicial
- Desarrollo de un plan de actuación, definiendo una política ambiental por parte de la Dirección.
- Elaboración y aprobación de la documentación necesaria.

- Auditoría interna de verificación del cumplimiento del Sistema implantado.
- Auditoría de Aenor para la obtención de la certificación.

El objetivo que se perseguía era asegurar que las actividades y procesos que se llevan a cabo en STD se realizan con un adecuado nivel de protección del Medioambiente y con el adecuado nivel de eficiencia en la utilización de los recursos naturales y energéticos. Para lograr dicho objetivo las principales acciones llevadas a cabo han sido las siguientes:

- Identificación y evaluación de los aspectos ambientales de la actividad y servicios de STD, evaluando su posible impacto y estableciendo medidas para su control y minimización.
- Correcta gestión de los residuos generados: todos los residuos generados por STD durante sus procesos son controlados, almacenados y gestionados correctamente.
- Establecimiento de indicadores y objetivos ambientales.
- Control de consumos de materias primas y energía.
- Cumplimiento de la legislación medioambiental.

ENI7

PRODUCTOS Y SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

AM2
IB3

En nuestra preocupación por el respeto al medioambiente contribuimos también y sobre todo con nuestra actividad propia. Nuestra aportación se efectúa por 3 vías; mediante la financiación de proyectos vinculados con las energías renovables, con la prestación de servicios medioambientales por parte de las empresas del grupo y con las inversiones en proyectos e iniciativas de impacto ambiental.

FI2

LÍNEAS DE FINANCIACIÓN

Sin lugar a dudas, es la actividad puramente financiera la principal vía con que Caixa Galicia puede contribuir al desarrollo sostenible. Estamos presentes en aquellos escenarios en que nuestra experiencia y nuestros servicios pueden ser útiles a iniciativas y proyectos de impacto ambiental.

Financiación de proyectos de energías renovables

En nuestra apuesta por la financiación de proyectos vinculados con las energías renovables buscamos no solo proyectos financieramente atractivos, sino también potenciar iniciativas respetuosas con el medioambiente que promueven la menor dependencia del consumo de fuentes más contaminantes. El riesgo efectivo de Caixa Galicia a diciembre de 2005 en energía renovable se situaba en 475 millones de euros.

EL RIESGO EFECTIVO EN ENERGÍAS RENOVABLES SE SITÚA EN LOS 475 MILLONES DE EUROS

Convenio para proyectos de eficiencia energética

Caixa Galicia ha suscrito un año mas, el convenio con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y con el Instituto para la diversificación y el Ahorro Energético (IDAE) mediante el cual se otorgan préstamos, en condiciones muy favorables, para proyectos de aprovechamiento de fuentes de energías renovables o mejora de eficiencia energética. Se incluyen actuaciones en energía solar, eólica, mini-hidráulica, biomasa, biogás, etc. En el año 2005 se han tramitado 35 operaciones con un importe total de 578.000 euros.

Línea de ayuda a instalaciones de energía solar

Se trata de un convenio de colaboración con el Instituto Energético de Galicia (INEGA) por el que se tramitan solicitudes de ayuda, y se conceden préstamos en condiciones ventajosas, para la realización de proyectos de aprovechamiento activo de energía solar. En 2005 se han formalizado 6 operaciones por importe de 288.000 euros.

Medidas de apoyo a afectados por la sequía

Esta iniciativa contempla medidas de apoyo y en su caso concesión de ayudas a los titulares de explotaciones agrarias que se hayan visto perjudicados por los efectos de la sequía en el año 2005. En convenio con el ICO y el Ministerio de Administraciones Publicas (M.A.P.A) se abre una línea de financiación especial que cubre el 100% de la cuantía autorizada por la Comunidad Autónoma. En el año 2005 se han tramitado 25 operaciones por importe de 403.000 euros.

Primer fondo de titulización de activos eólicos aprobado en España

En 2004 Caixa Galicia presentó la primera emisión de bonos de titulización para el mercado minorista que se ha realizado en España. Se trata de un instrumento financiero que permite financiar la explotación del potencial eólico de Galicia haciendo partícipes a los ciudadanos de los beneficios que genera esta actividad.

La emisión de los bonos eólicos Caixa Galicia se efectuó por un importe de 26 millones de euros y ha recibido la calificación A1 de Moody's. Son valores negociables emitidos sobre derechos de cobro de las industrias eólicas asentadas en nuestra Comunidad y en su suscripción se da preferencia a los residentes en las zonas de ubicación de los parques eólicos de Galicia.



Para la emisión de estos títulos se ha constituido AyT Fondo Eólico, el primer fondo de titulización de activos eólicos, que está administrado por Ahorro y Titulización, Sociedad Gestora de Fondos de Titulización, S.A. y dirigido y asegurado por Caixa Galicia. En el programa participa también Nuon, primer grupo holandés de distribución de energía eléctrica y accionista único de Desarrollos Eólicos S.A. Nuon tiene más de 650.000 clientes de energías verdes y factura más de 5.000 millones de euros.

Conscientes de que Galicia es una potencia eólica de primera magnitud, con esta iniciativa creemos que contribuimos a desarrollar el tejido social y económico de nuestra comunidad.

SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

Adicionalmente a la intermediación financiera, el Grupo Caixa Galicia trabaja comprometiéndose a la preservación del medio ambiente y al crecimiento sostenible, mediante la prestación del servicio de ahorro energético de la sociedad Tasagalicia Consult (TGC), porque una de las mejores formas de contribuir a conservar los recursos naturales y a reducir la contaminación es minimizando el consumo de energía.

Tasagalicia Consult es una sociedad, perteneciente en su totalidad al Grupo Caixa Galicia, que desde el año 2003 ofrece un servicio de ahorro energético destinado a clientes y empresas del grupo que pretenden optimizar el coste y el consumo de energía eléctrica.



F7

Hasta la fecha un total de 167 clientes externos han utilizado este servicio beneficiándose de un importante ahorro, tanto en el consumo como en el coste de su energía (estimamos un ahorro global de 315.000 euros). Adicionalmente, la implantación de estas iniciativas en las empresas del grupo ha permitido también un importante ahorro anual de consumo energético.

Adicionalmente, desde octubre de 2005, Tasagalicia Consult ha desarrollado un nuevo servicio en el mercado de las energías renovables (fotovoltaica, biomasa), promocionando su implantación en empresas clientes de Caixa Galicia. Esta nueva actividad consiste en la realización de estudios de rendimiento y producción de energía eléctrica, en coordinación con instaladores especializados en energía solar fotovoltaica.

F8
IBI

INVERSIONES DEL GRUPO CON IMPACTO AMBIENTAL

La tercera vía por la contribuimos financieramente a mejorar la relación con nuestro entorno y la eficiencia energética, es a través de las inversiones del Grupo Caixa Galicia. En los últimos años se han apoyado importantes proyectos gallegos comprometidos con la investigación, desarrollo y explotación de energías renovables.

Gallega de Residuos Ganaderos

Se trata de un proyecto promovido por Corporación Caixa Galicia junto con el Grupo Coren, (con una participación del 40% cada uno), destinado a la gestión y tratamiento de residuos agrícolas, ganaderos y forestales, con la finalidad de producir energía eléctrica en régimen especial.

Gracias a este servicio, a la par que se genera riqueza, se consigue minimizar el impacto nocivo de los residuos orgánicos que se generan en las explotaciones ganaderas.

Eolia Mistral de Inversiones

Es el primer fondo de capital riesgo español especializado en el sector de las energías renovables. Mediante este vehículo de inversión, Corporación Caixa Galicia invierte en proyectos de compra de derechos o toma de participaciones en sociedades creadas para la construcción y explotación de proyectos de energías renovables (parques eólicos y plantas de biodiesel), la mayoría de los cuales se incluyen en el Régimen Especial de Producción de Energía Eléctrica.



Allarluz, S.A.

Se trata de una sociedad que centra su actividad en la generación eléctrica, así como en la gestión de recursos medioambientales y la recuperación forestal. Este tipo de energía se enmarca dentro de la llamada «energía limpia», con un claro apoyo e interés social. Contribuye al reciclaje de los residuos forestales e industriales, favoreciendo al medio ambiente y reduciendo el riesgo de propagación de incendios.

ALLARLUZ

0

5

En su objetivo de apoyar proyectos que favorezcan el desarrollo medioambiental y socioeconómico de la Comunidad, el fondo Social Caixa Galicia (entidad 100% perteneciente al Grupo), conjuntamente con el Fondo Emprende de la Xunta de Galicia, han tomado una participación del 12,98% cada uno, en el capital de la empresa Allarluz, S.A., con una inversión de 215.000 €.

Norvento, S.L.

Norvento es una sociedad presente en el sector de las energías renovables desde 1985, disponiendo en la actualidad, en fase de proyecto, promoción, construcción o explotación, de más de 300 MW de potencia en energías renovables, especialmente eólica. Dedica además, una particular atención a los trabajos de investigación y desarrollo relacionados con la energía eólica, contando con un equipo de trabajo de más de 60 técnicos altamente cualificados, lo que la convierte en la primera empresa eólica en nuestra Comunidad con capital íntegramente gallego.



En 2005 el grupo Caixa Galicia a través de su fondo de capital riesgo Invercaixa Galicia FCR, ha tomado una participación del 20% con una inversión comprometida de 17 millones de euros, en las sociedades de Norvento que explotan los parques eólicos incluidos en su Plan Eólico Empresarial. Adicionalmente, Caixa Galicia también participa directamente aportando la financiación complementaria para la inversión en la instalación de los parques previstos.

Caixa Galicia y Norvento aspiran con este proyecto a tener una presencia importante en el sector y a contribuir a que Galicia construya su propio sector eólico, mediante la creación de empleo sostenible y cualificado que redunde en un mayor desarrollo tecnológico para la Comunidad.



INICIATIVAS DE DIFUSIÓN

Además de las actuaciones descritas en los apartados anteriores, la Obra Social de Caixa Galicia continúa con su firme compromiso de concienciar y velar por el cuidado de la naturaleza a través de su Programa de Medio Ambiente, fomentando la protección, restauración y conservación de los ecosistemas y recursos naturales.

Con este fin se han estructurado dos líneas de actuación; por un lado acciones dirigidas al cuidado medioambiental y por otro la difusión para la concienciación de la necesidad de preservar nuestro entorno.

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Durante el ejercicio 2005 se han llevado a cabo las siguientes acciones para promover el cuidado del medio ambiente:

Mójate H2O

La Obra Social de Caixa Galicia ha presentado en 2005 este programa de educación ambiental orientado a que los niños gallegos asuman hábitos de consumo racional y sostenible del agua. Aspectos como el ciclo del agua, problemática ambiental o consecuencias de un mal uso de los recursos naturales, han sido el eje de esta iniciativa trasladada a 500 alumnos.

Ciclo As Nosas Paisaxes

Programa de educación ambiental dirigido a jóvenes de Segundo y Tercer Ciclo de Educación Primaria. Nace con el objetivo de concienciar a los

jóvenes gallegos sobre el cuidado del Medioambiente. Esta iniciativa ha sido disfrutada en 2005 por 1100 alumnos que con diverso material didáctico y actividades como talleres o juegos, han recorrido los diferentes paisajes que nos rodean y su evolución a lo largo de los siglos.

Os Ecolatas

Un año más, la ecología ha sido la protagonista de esta exposición itinerante que en 2005 ha contado con la asistencia de 1.500 niños en once localidades gallegas. La exposición refleja los principales problemas que sufre nuestro planeta y apunta soluciones para la conservación de nuestro patrimonio.

El mundo de los Árboles

En el año 2005 se ha inaugurado esta exposición itinerante didáctica en la que 36 paneles fotográficos, un semillero y diversas piezas de madera dan cuenta de la riqueza y diversidad de las especies de nuestra península.

ACCIONES DE DIFUSIÓN

Jornadas ambientales en León

Las jornadas «El camino hacia una ciudad saludable y sostenible» sobre el estado medioambiental de la provincia de León, se han dirigido a colectivos de médicos, arquitectos, farmacéuticos, concejalías de medio ambiente, así como a particulares y empresas. Alrededor de 110 personas han debati-

do sobre los problemas, carencias y soluciones de la situación medioambiental de León.

Programa de Municipios Saludables y Sostenibles 2005

Este programa, financiado desde hace cinco años por la Obra Social de Caixa Galicia, surge como respuesta a los impactos derivados de la industrialización y urbanización en nuestro territorio. El objetivo fundamental es la formación de todos los agentes sociales implicados en la conservación del medio natural, para lo cual se realizan estudios sobre los problemas, carencias y potencialidades de las diferentes comarcas.

Beneficios y costes sociales de la Red Natura 2000

Novedosa aportación al campo de la economía ambiental en la que se trata de realizar una valoración de los recursos naturales desde una óptica más amplia que la estrictamente monetaria. Se analiza el estado de los recursos y su situación ambiental y la predisposición de la sociedad rural para acometer políticas de gestión duradera y eficaz de nuestro patrimonio natural.

Foro de Pesca Valentín Paz – Andrade

Desde el año 2001, el Centro de Investigación Económico Financiero (CIEF) de la Fundación Caixa Galicia ha participado en estas iniciativas vinculadas al sector marítimo. En el año 2005 se han abordado dos foros:

El **Eco-etiquetado de los productos del mar.** Problemas y oportunidades de los sistemas de eco-etiquetado eficientes tanto en la mejora de la gestión de los recursos pesqueros como en el desarrollo de un comercio responsable de los productos del mar.

El **ecosistema y el arrastre de fondo.** Problemática del arrastre de fondo como arte de pesca y su impacto sobre los fondos marinos.

Colaboración con el programa Voz Natura 2004 – 2005

La obra Social de Caixa Galicia ha colaborado conjuntamente con otras entidades, entre ellas la Consellería de Medio Ambiente y la Diputación de A Coruña, con el programa Voz Natura que en su octava edición, organiza la Fundación Santiago Rey Fernández Latorre, La Voz de Galicia y Radio Voz.

10 > indicadores gri

0

5

1. VISIÓN Y ESTRATEGIA

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
1.1	Visión y estrategia	Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible.	C	PERFIL: 8 y 9
1.2	Declaración del presidente	Declaración del presidente que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad.	C	2, 3 y 4

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

2. PERFIL

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
2.1	Nombre de la organización	Nombre de la organización informante.	C	PERFIL: 5
2.2	Principales productos y servicios	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede.	C	PERFIL: 5
2.3	Estructura operativa	Estructura operativa de la organización	C	PERFIL: 6
2.4	Organigrama	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	C	PERFIL: 9 y 10
2.5	Dispersión geográfica	Países en los que opera la organización	C	PERFIL: 6
2.6	Forma jurídica	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	C	PERFIL: 5
2.7	Naturaleza de mercados	Naturaleza de los mercados a los que sirve.	C	PERFIL: 5
2.8	Principales magnitudes	Magnitud de la organización informante: número de empleados, productos elaborados/servicios ofrecidos, ventas netas y capitalización total desglosada en términos de deuda y capital.	C	PERFIL: 8, 9
2.9	Partes interesadas	Lista de partes interesadas, características principales de cada una, y relación con la organización informante	C	PERFIL: 7 RSC: 18

ALCANCE DE LA MEMORIA

2.10	Personas de contacto	Personas de contacto para temas relacionados con la memoria, con sus respectivas direcciones web y de email	C	PERFIL: 7
2.11	Período cubierto por memoria	Período cubierto por la memoria para la información proporcionada	C	PERFIL: 7
2.12	Fecha última memoria	Fecha de la memoria previa más reciente	C	PERFIL: 7
2.13	Cobertura de la memoria	Cobertura de la memoria (países/regiones, productos/servicios, departamentos/instalaciones/empresas conjuntas/filiales) y limitaciones específicas del alcance.	C	PERFIL: 7
2.14	Cambios significativos desde última memoria	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior.	C	PERFIL: 7
2.15	Bases de comparación	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos, y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos	C	PERFIL: 7
2.16	Reformulación de criterios	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores, y los motivos de tal reformulación.	C	PERFIL: 6

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

2. PERFIL – CONTINUACIÓN

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
PERFIL DE LA MEMORIA				
2.17	Decisión de no aplicar protocolos GRI	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la memoria.	C	RSC: 17
2.18	Criterios en triple contabilidad	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.	C	SOCIEDAD: 91
2.19	Cambios de cálculo significativos	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social.	C	M. AMBIENTE: 120
2.20	Garantía de exhaustividad y veracidad	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria de sostenibilidad.	C	RSC: 19
2.21	Independencia de verificación	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto.	C	PERFIL: 7
2.22	Información adicional	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales de las actividades de la organización	C	RSC: 17
				PERFIL: 7

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
ESTRUCTURA Y GOBIERNO				
3.1	Estructura de gobierno	Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de estrategias y de la supervisión de la organización incluidos.	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 26
3.2	Consejeros independientes	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo. Se explicará cómo establece la junta la «independencia» de sus miembros.	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 30, 31
3.3	Enfoque ambiental y social	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales.	C	RSC: 18
3.4	Gestión de riesgos y oportunidades	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	C	RSC: 18
3.5	Remuneración directiva	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 32
3.6	Coordinación RSC	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	C	RSC: 18
3.7	Interiorización de RSC	Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos, y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación.	C	RSC: 13, 18
3.8	Comunicación accionistas	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva.	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 25
COMPROMISO DE LAS PARTES INTERESADAS				
3.9	Identificación partes interesadas	Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas.	C	RSC: 21
3.10	Métodos de consulta	Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia	C	RSC: 21
3.11	Tipo de información	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	C	RSC: 21 G. CORPORA.: 26 CLIENTES: 54 EMPLEADOS: 80 PROVEEDORES: 116
3.12	Empleo de información	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.	C	RSC: 21 G. CORPORA.: 26 CLIENTES: 54 EMPLEADOS: 80 PROVEEDORES: 116

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN-CONTINUACIÓN

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
POLÍTICAS GLOBALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN				
3.13	Aplicación del principio de precaución	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.	C	RSC: 22
3.14	Iniciativas voluntarias	Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que está suscribe o apoya.	C	RSC: 16
3.15	Pertenencia a organizaciones vinculadas a RSC	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales, y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	C	RSC: 17
3.16	Gestión de impactos	Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización.	C	PROVEEDORES: 118
3.17	Gestión de impactos indirectos	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	C	SOCIEDAD: 98
3.18	Ubicación o modificación de las operaciones	Principales decisiones tomadas durante el periodo de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.	C	PERFIL: 7
3.19	Programas y procedimientos de desempeño	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	C	PERFIL: 7
3.20	Certificación económica, ambiental y social	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	C	RSC: 18

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

4. INDICADORES DE DESEMPEÑOS ECONÓMICO: «EC»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
EC1	Ventas netas	Ventas netas. Tal y como aparecen en el punto 2.8 de la Sección Perfil	C	PERFIL: 8
EC2	Desglose geográfico mercados	Desglose geográfico de los mercados. Especificar, para cada producto o gama de productos, la cuota de mercado nacional por países, en los casos en los que iguale o supere el 25%. Especificar la cuota de mercado y las ventas de cada uno de los países en los que las ventas nacionales representen un porcentaje igual o superior al 5% del PIB.	C	CLIENTES: 35
EC3	Compras a proveedores	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados.	C	PROVEEDORES: 114
EC4	Contratos pagados en conformidad	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con exclusión de las sanciones estipuladas. Los términos de pago pueden incluir el calendario y la forma de pago, entre otras condiciones. Este indicador representa el porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con independencia de los detalles de estos términos.	C	PROVEEDORES: 114
EC5	Gastos salariales totales	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones. Estas cifras deben referirse a los pagos actuales y no deben incluir compromisos futuros.	C	PERFIL: 8
EC6	Distribución de proveedores de capital	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes. Esto abarca todo tipo de deudas y préstamos, no sólo la deuda a largo plazo.	N.A.	Dada nuestra estructura societaria no hay proveedores de capital.
EC7	Variación reservas	Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del período.	C	PERFIL: 8
EC8	Suma total de impuestos pagados	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.	C	PERFIL: 8
EC9	Subsidios recibidos	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones. Esto engloba subvenciones, desgravaciones fiscales y otros tipos de beneficios financieros que no supongan una transacción de mercancías y servicios. Explicar las definiciones empleadas para los tipos de grupos.	C	PERFIL: 8
EC10	Donaciones a la comunidad	Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosadas por tipos de grupos.	C	PERFIL: 8 SOCIEDAD: 91
EC11	Desglose de los proveedores	Desglose de los proveedores por organizaciones y países. Enumerar todos los proveedores cuyas compras representen el 10% o más del total de las adquisiciones del ejercicio sobre el que se informa. Señalar también todos los países en los que el total de las adquisiciones sea igual o superior al 5% del PIB.	C	PROVEEDORES: 114, 115
EC12	Desarrollo de infraestructura empresarial externa.	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa. Se refiere a la infraestructura ajena a las actividades empresariales principales de la entidad informante, como una escuela o un hospital para los empleados y sus familias.	C	SOCIEDAD: 92, 93, 102, 111
EC13	Impactos económicos indirectos	Impactos económicos indirectos de la organización. Señalar las principales externalidades asociadas a los productos y servicios de la organización informante.	C	SOCIEDAD: 98, 99, 100

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

5. INDICADORES DE DESEMPEÑOS AMBIENTAL: <EN>

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
EN1	Consumo materias primas	Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos. Expresarlo en toneladas, kilogramos o volumen.	C	MEDIOAMBIENTE: 121
EN2	% de materias que son residuos	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesado o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante	C	MEDIOAMBIENTE: 121
EN3	Consumo directo energía	Consumo directo energía, desglosado por fuentes primarias. Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias. Indicar todas las fuentes de energía utilizadas por la organización para sus propias operaciones, así como para la producción y distribución de productos energéticos (como electricidad o calor) a otras organizaciones. Expresarlo en julios.	C	MEDIOAMBIENTE: 123
EN4	Consumo indirecto de energía	Consumo indirecto de energía. Señalar toda la energía empleada para producir y distribuir productos energéticos adquiridos por la organización informante (por ejemplo, electricidad o calor). Expresarlo en julios.	N.A.	Dado el bajo impacto en consumos de energías no se cuantifica su consumo indirecto.
EN5	Consumo total de agua	Consumo total de agua	C	MEDIOAMBIENTE: 123
EN6	Superficie en hábitats ricos en biodiversidad	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitat ricos en biodiversidad.	N.A.	No hay presencia de Caixa Galicia en hábitat ricos en biodiversidad
EN7	Impactos en biodiversidad	Ánalisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y agua dulce	N.A.	Caixa Galicia no ocasiona impactos directos ni indirectos en la biodiversidad de entornos terrestres, marinos o agua dulce
EN8	Gases efecto invernadero	Emissions de gases efecto invernadero (el CO2, el CH4, el N2O, los HFC, los PFC, el SF6)	C	MEDIOAMBIENTE: 123
EN9	Sustancias reductoras de ozono	Utilización y emisiones de sustancias reductoras de ozono	N.A.	No es relevante en la actividad de Caixa Galicia
EN10	Emisiones atmosféricas	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo	N.A.	No es relevante en la actividad de Caixa Galicia
EN11	Residuos y reciclaje	Cantidad total de residuos desglosados por tipos y destinos	C	MEDIOAMBIENTE: 123, 124
EN12	Vertidos al agua	Vertidos al agua de importancia, por tipo.	N.A.	La actividad de Caixa Galicia no se vincula al vertido de agua
EN13	Vertidos de sustancias químicas	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales.	N.A.	La actividad de Caixa Galicia no se vincula al vertido de sustancias químicas
EN14	Impactos ambientales de productos y servicios	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios. Describir y cuantificar siempre que resulte relevante.	C	MEDIOAMBIENTE: 126
EN15	Productos vendidos que son reutilizables	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad	N.A.	Los productos y servicios de Caixa Galicia no son susceptibles de reutilización

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

5. INDICADORES DE DESEMPEÑOS AMBIENTAL: «EN» - CONTINUACIÓN

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
EN16	Multas por incumplimiento medioambiental	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales. Explicar en términos de países en los que actúa la organización.	C	MEDIOAMBIENTE: 120
EN17	Fomento energías renovables	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético	C	MEDIOAMBIENTE: 127
EN18	Consumo energía principales productos	Huella del consumo de energía de los principales productos. Expresada en julios.	N.A.	La naturaleza de los productos y servicios de Caixa Galicia no ocasionan una huella relevante del consumo de energía.
EN19	Otros usos indirectos de energía	Otros usos indirectos (previos y posteriores) de la energía y sus implicaciones, como los desplazamientos de la organización, gestión del ciclo de vida de un producto y el empleo de materias primas con gran intensidad de energía.	C	MEDIOAMBIENTE: 123
EN20	Fuentes agua y ecosistemas afectados	Fuentes agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo de agua	N.A.	La actividad de Caixa Galicia no afecta significativamente a las fuentes de agua ni a los ecosistemas del territorio en que opera
EN21	Extracción anual de aguas subterráneas	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua disponible en las fuentes. Desglosar por región.	N.A.	Caixa Galicia no realiza ningún tipo de extracción de aguas subterráneas o superficiales.
EN22	Reciclaje y reutilización de agua	Computo total de reciclaje y reutilización de agua	N.A.	El bajo consumo de agua de Caixa Galicia hace improcedente el reciclaje o reutilización de la misma.
EN23	Suelo dedicado a producción	Extensión total de suelo en propiedad arrendado o administrado dedicado a actividades de producción o extracción	N.A.	Caixa Galicia no dispone de suelo en propiedad o arrendando dedicado a actividades de producción o extracción.
EN24	Superficie impermeable	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado	N.A.	No se ha detectado superficie impermeable en el suelo adquirido o arrendado por Caixa Galicia.
EN25	Impactos en áreas protegidas	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles	N.A.	Caixa Galicia no desarrolla su actividad en áreas protegidas o sensibles.
EN26	Cambios hábitats naturales	Cambios en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado. Señalar tipo de hábitat afectado y su estado de conservación.	N.A.	La actividad de Caixa Galicia no ocasiona cambios en los hábitats naturales.

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

5. INDICADORES DE DESEMPEÑOS AMBIENTAL: «EN» - CONTINUACIÓN

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
EN27	Objetivos restauración ecosistemas	Objetivos y programas para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en zonas degradadas	N.A.	Se han desarrollado campañas puntuales como la actuación tras la catástrofe del Prestige. En 2005 no se ha llevado a cabo ninguna actuación relevante.
EN28	Especies de Lista Roja afectadas por operaciones.	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitats se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones	N.A.	No es representativo del sector
EN29	Ubicación en áreas protegidas	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles	N.A.	Caixa Galicia no opera dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.
EN30	Emissions indirectas efecto invernadero.	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero.	N.A.	No es relevante en la actividad financiera de Caixa Galicia.
EN31	Producción y transporte de residuos peligrosos	Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como «peligrosos» de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea	N.A.	Caixa Galicia no realiza transporte de ningún tipo de residuos peligrosos. Todos aquellos generados en la actividad son gestionados por empresas homologadas.
EN32	Ecosistemas afectados por vertidos de agua	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos	N.A.	No se han producido ningún tipo de vertido o residuo líquido.
EN33	Comportamiento ambiental de proveedores.	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión	C	PROVEEDORES: 118
EN34	Impactos ambientales productos y servicios.	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos	N.A.	No se ha producido ningún impacto significativo vinculado al transporte.
EN35	Gasto en medio ambiente	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo. Explicar las definiciones empleadas para los tipos de gasto.	C	MEDIOAMBIENTE: 120

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

6. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES «LA»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
LA1	Información plantilla	Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por regiones/países, situación, tipo de contratación y modalidad de contrato. Indicar también la fuerza de trabajo contratada conjuntamente con otros empleadores (trabajadores ETT o coempleados) dividida por regiones, países.	C	EMPLEADOS: 64
LA2	Creación de empleos	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosados por regiones/países.	C	EMPLEADOS: 65
LA3	Representación trabajadores	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros representantes responsables, desglosado geográficamente o porcentaje de empleados incluidos en los convenios colectivos, desglosado por regiones/países.	C	EMPLEADOS: 70
LA4	Procedimientos de información y negociación	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa).	C	EMPLEADOS: 70, 80
LA5	Registro accidentes de trabajo	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.	C	EMPLEADOS: 84
LA6	Comisiones conjuntas de salud y seguridad	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	C	EMPLEADOS: 84
LA7	Absentismo, accidentes y daños laborales	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados).	C	EMPLEADOS: 85
LA8	Políticas sobre VIH/SIDA	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.	N.D.	En el ejercicio 2005 no se ha efectuado ninguna iniciativa específica vinculada al VIH / SIDA
LA9	Horas de formación	Promedio de horas de formación por año y empleado según la categoría de empleado (Por ejemplo, mando superior, mando intermedio, profesional, técnica, administrativa, producción y mantenimiento).	C	EMPLEADOS: 73, 74
LA10	Igualdad de oportunidades	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones. Estas políticas pueden abordar, por ejemplo, el acoso en el lugar de trabajo o la discriminación positiva con respecto a pautas históricas de discriminación.	C	EMPLEADOS: 65, 68, 79

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

6. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES «LA» - CONTINUACIÓN

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
LA11	Diversidad de género	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	C	EMPLEADOS: 65
LA12	Prestaciones sociales voluntarias	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley. (Por ejemplo, ayudas asociadas a la sanidad, la invalidez, la maternidad, la educación y la jubilación)	C	EMPLEADOS: 71, 72
LA13	Representación trabajadores en órganos de gobierno.	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.z	C	GOBIER. CORPORATIVO: 27, 28, 29
LA14	Cumplimiento sistemas de salud en el trabajo.	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus Directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.	C	EMPLEADOS: 85
LA15	Acuerdos con sindicatos sobre salud y seguridad	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos. Formación y educación	C	EMPLEADOS: 84
LA16	Fomento contratación continua	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	C	EMPLEADOS: 68
LA17	Gestión del conocimiento	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.	C	EMPLEADOS: 73 RSC: 19, 23

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

7. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS <HR>

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
HR1	Directrices corporativas sobre derechos humanos	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	RSC: 16
HR2	Consideración derechos humanos en la cadena de suministro	Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas.	C	PROVEEDORES: 119
HR3	Cumplimiento derechos humanos en la cadena de suministro	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	PROVEEDORES: 119
HR4	Discriminación en las operaciones	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	CLIENTES: 41 RSC: 22
HR5	Libertad de asociación	Ánalisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema.	C	EMPLEADOS: 70
HR6	Rechazo trabajo infantil	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados a este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	RSC: 16
HR7	Rechazo trabajo forzoso	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. Véase el Artículo 2 del Convenio núm. 29 de la OIT	C	RSC: 16
HR8	Formación en derechos humanos	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.	C	PROVEEDORES: 119
HR9	Prácticas de apelación en derechos humanos	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos.	C	RSC: 21
HR10	No represalia y confidencialidad	Ánalisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos).	C	RSC: 21
HR11	Formación personal de seguridad en derechos humanos.	Formación del personal de seguridad en derechos humanos. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.	N.D.	La formación específica del personal de seguridad en derechos humanos no es relevante por la naturaleza de su actividad y por su presencia únicamente en España.
HR12	Necesidades pueblos indígenas	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.	C	SOCIEDAD: 104
HR13	Atención de reclamaciones de la comunidad	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.	C	RSC: 21
HR14	Ingresos redistribuidos en comunidades locales	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales	C	SOCIEDAD: 91

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

8. INDICADORES DE DESEMPEÑOS SOCIAL: SOCIEDAD «SO»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
S01	Gestión de impactos en la sociedad	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	C	RSC: 21 SOCIEDAD: 91
S02	Políticas en contra de corrupción y soborno	Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados. Incluir comentario sobre el modo en que la organización cumple con los requisitos del Convenio de lucha contra la corrupción de la OCDE.	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 29, 30 RSC: 19
S03	Instrumentos de presión	Descripción de política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 32
S04	Distinciones recibidas	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	C	CLIENTES: 58
S05	Donaciones a partidos políticos	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos.	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 32
S06	Resoluciones judiciales sobre normativa antimonopolio	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 32
S07	Libre competencia	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 32

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

9. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO «PR»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
PR1	Seguridad del cliente en uso de productos	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/ programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	CLIENTES: 60
PR2	Información productos	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	C	CLIENTES: 60
PR3	Políticas intimidad del cliente	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	C	CLIENTES: 60
PR4	Incumplimientos salud y seguridad	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.	C	GOBIERNO
PR5	Reclamaciones organismos oficiales	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios.	C	CORPORATIVO: 32 CLIENTES: 54 y 60
PR6	Códigos y distinciones relacionadas con RSC	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización informante. Explicar los procesos y criterios empleados.	C	CLIENTES: 41,57
PR7	Incumplimientos sobre información y etiquetado.	Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.	C	CLIENTES: 60
PR8	Satisfacción del cliente	Ánalisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción.	C	CLIENTES: 56
PR9	Normativas y códigos sobre publicidad	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad.	C	CLIENTES: 60
PR10	Infracciones sobre marketing y publicidad	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad.	C	CLIENTES: 60
PR11	Demandas probadas sobre intimidad del cliente.	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.	C	CLIENTES: 60

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

10. INDICADORES SUPLEMENTARIOS DEL SECTOR FINANCIERO: DESEMPEÑO SOCIAL

GESTIÓN DE LA RSC

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
CSR1	Política de RSC.	Describir los elementos sociales de la política de RSC, incluyendo la definición corporativa de RSC. La política de RSC es la expresión de los valores sociales fundamentales de una organización	C	RSC: 13, 16
CSR2	Organización de la RSC.	Describir la estructura y responsabilidades correspondientes de RSC, incluyendo la explicación de los procedimientos implantados.	C	
CSR3	Auditorías de RSC.	Informar sobre el número y horas de auditorías. Incluye auditorías internas y externas (por parte de terceros independientes) sobre: · el cumplimiento de la política de RSC,· procedimientos de gestión,· los datos que normalmente acompañan a los informes y memorias sociales de los indicadores	C	RSC: 18
CSR4	Gestión de asuntos sensibles	Describir los procedimientos para el tratamiento de temas sensibles para las partes interesadas y su sensibilidad a los mismos. Los temas sensibles específicos de un área de negocios determinada deberán ser incluidos dentro de los indicadores de política correspondientes. Los temas que no son específicos del área de negocio incluyen habitualmente temas tales como la corrupción y el soborno, las contribuciones a partidos políticos y organizaciones de naturaleza similar, la lucha contra el blanqueo de dinero o la identificación de contribuciones a organizaciones terroristas o impuestos revolucionarios.	C	RSC: 22
CSR5	Incumplimiento normativas	Informar sobre el número de incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta.	C	En el ejercicio 2005 no se ha producido ningún tipo de incumplimiento de leyes o códigos reguladores de conducta.
CSR6	Diálogo con stakeholders	Describir los procedimientos de diálogo y participación de las partes interesadas. La compañía debería identificar a sus principales partes interesadas, con inclusión de los empleados, los clientes, propietarios / accionistas, proveedores y personas / comunidades afectadas. Con respecto a los empleados se han de describir los mecanismos de consulta activa y representación en la toma de decisiones.	C	RSC: 21 Empleados: 81 y 82

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO «INT»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
INT1	Política de RSC en el seno de la de RR.HH..	Describir los temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la compañía	C	EMPLEADOS: 81, 82, 83
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo.	Rotación de los empleados: porcentaje de empleados que han dejado la compañía en un año dado ([empleados que se han marchado] / [empleados a la finalización del año anterior] * 100). No se incluyen las jubilaciones y fallecimientos	C	EMPLEADOS: 64
INT3	Satisfacción de empleados	Informar sobre la satisfacción de los empleados en base a los resultados de las encuestas realizadas	C	EMPLEADOS: 81, 82
INT4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	Informar sobre la retribución de los altos directivos y del consejo de administración.	C	GOBIERNO CORPORATIVO: 32
INT5	Remuneración variables (Bonus) vinculada a la sostenibilidad.	Informar sobre los incentivos que no están orientados exclusivamente hacia los resultados financieros a corto plazo, sino que contienen elementos adicionales de sostenibilidad, es decir, incentivos basados en: · resultados a medio y largo plazo y/o · criterios de desempeño social y medio ambiental.	N. D.	Los incentivos vinculados a la sostenibilidad no constituyen una parte significativa de la retribución.
INT6	Ratio salarial hombres/mujeres.	Informar sobre el coeficiente de los salarios de las mujeres con respecto a los hombres, con inclusión de los incentivos, etc., por nivel jerárquico	C	EMPLEADOS: 65
INT7	Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.).	Informar sobre el perfil de los empleados por nivel jerárquico y por país de acuerdo con el sexo, la raza (en aquellos países en los que esta cuestión sea de alta relevancia) y la discapacidad	C	EMPLEADOS: 65

DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD «SOC»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo.	Informar sobre las aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales.	C	SOCIEDAD: 91
SOC2	Valor Económico Añadido (EVA).	El término 'Valor añadido' expresa el valor económico creado por las actividades de una compañía. Incluye los salarios brutos (incluyendo las cotizaciones a la seguridad social, etc.), los impuestos, la depreciación y los beneficios brutos. Refleja la aportación de la compañía al producto interior bruto	C	SOCIEDAD: 89

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

PROVEEDORES «SUP»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores.	Informar sobre las políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores. En este sentido son aspectos importantes los contratos de trabajo, las condiciones laborales y la salud y seguridad en el trabajo.	C	PROVEEDORES: 119
SUP2	Satisfacción de proveedores.	Informar sobre la satisfacción de los proveedores, por ejemplo, con respecto al producto, al pago, a los precios y al trato.	N. D.	En el ejercicio 2005 no se han realizado encuestas formales de satisfacción a los proveedores.

BANCA MINORISTA «RB»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
RB1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista.	Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante a su Banca Minorista. Los criterios pueden abarcar productos para fomentar el capital social así como el tratamiento de temas sensibles en la unidad de negocio.	C	CLIENTES: 44
RB2	Perfil de la política de financiación.	Informar sobre el reparto del negocio de otorgamiento de créditos, con inclusión de un desglose por sectores industriales y tamaños de las compañías, con referencia específica a las operaciones de préstamo con pequeñas y medianas empresas	C	CLIENTES: 44
RB3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación	Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos (de sostenibilidad especiales, incluyendo la financiación a comunidades necesitadas y el tipo de interés aplicado (en relación con el tipo de interés básico) Informar sobre el importe total y el porcentaje del total de las operaciones crediticias.	C	CLIENTES: 44

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

BANCA DE INVERSIÓN «IB»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
IB1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Inversiones.	Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante a su Banca de Inversiones. Los criterios pueden abarcar productos para fomentar el capital social así como el tratamiento de temas sensibles en la unidad de negocio..	C	MEDIOAMBIENTE: 129
IB2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversión.	Identificar la estructura de las operaciones de acuerdo con la clasificación de las economías del Banco Mundial (4 grupos de producto interior bruto per cápita)	C	SOCIEDAD: 89
IB3	Transacciones con alto contenido social y medioambiental.	Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales. Incluir el importe total y el porcentaje del total de operaciones	C	MEDIOAMBIENTE: 127

GESTIÓN DE ACTIVOS «AM»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
AM1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en la Gestión de Patrimonios. Los criterios pueden abarcar productos para fomentar el capital social así como el tratamiento de temas sensibles en la unidad de negocio.	C	CLIENTES: 44
AM2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales. Incluye este tipo de inversiones en países desarrollados.	C	CLIENTES: 44 MEDIOAMBIENTE: 127
AM3	Fomento de la Inversión Socialmente Responsables (ISR)	Informar sobre el importe total y el porcentaje del total de activos bajo gestión Describir las actividades con las compañías participadas, en donde las cuestiones relativas a la RSC son planteadas bien en comunicaciones con el consejo de administración y la dirección o bien son consideradas de forma explícita a la hora de ejercer los derechos de accionista.	C	CLIENTES: 46

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

0

5

SEGUROS «INS»

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros.	Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en su política de seguros. Los criterios pueden abarcar productos para fomentar el capital social así como el tratamiento de temas sensibles en la unidad de negocio.	C	CLIENTES: 51
INS2	Perfil de los clientes.	Informar sobre la base de cliente: - En seguro privado: perfil de edad, perfil masculino / femenino, división por razas (en aquellos países en los que este tema sea relevante) - En seguro de empresa: incluyendo el reaseguro: perfil del tamaño de la empresa, división geográfica	C	CLIENTES: 52
INS3	Reclamaciones de clientes.	Informar sobre el número de reclamaciones recibidas de los clientes. Comentario sobre las razones de las reclamaciones (por ejemplo, fijación de precio, liquidación, la exclusión) *el indicador no se aplica al reaseguro	C	CLIENTES: 52
INS4	Seguros con matices de sostenibilidad.	Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales.	C	CLIENTES: 47, 48, 53

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

11. INDICADORES SUPLEMENTARIOS SECTOR FINANCIERO: DESEMPEÑO AMBIENTAL <F>

Código	Indicador	Descripción GRI	Nivel informa.	Epígrafe y página
F1	Políticas medioambientales	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	C	MEDIOAMBIENTE: 121
F2	Evaluación y control de riesgo	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas	N. D.	En el ejercicio 2005 no se han desarrollado iniciativas específicas de riesgo medioambiental.
F3	Umbrales de evaluación de riesgos	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica	N. D.	En el ejercicio 2005 no se han desarrollado iniciativas específicas de riesgo medioambiental.
F4	Cumplimiento clientes de aspectos ambientales	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos	N. D.	En el ejercicio 2005 no se han desarrollado iniciativas específicas de riesgo medioambiental.
F5	Empleados en la evaluación de riesgos	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas	N. D.	En el ejercicio 2005 no se han desarrollado iniciativas específicas de riesgo medioambiental.
F6	Número auditorías	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas	C	MEDIOAMBIENTE: 126
F7	Interacción con sociedades participadas	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	C	MEDIOAMBIENTE: 129
F8	Intervención ambiental	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales	C	MEDIOAMBIENTE: 129
F9	Activos sujetos a control ambiental	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	N. D.	En el ejercicio 2005 no se han desarrollado iniciativas específicas de riesgo medioambiental.
F10	Política de voto	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	N. D.	Política de máximo respeto al medio ambiente y a la normativa aplicable.
F11	Porcentaje de activos con derecho a voto	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendaciones de voto	N. D.	No cuantificado
F12	Valor monetario productos y servicios ambientales	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas	C	MEDIOAMBIENTE: 127
F13	Valor de la cartera	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	N. D.	Esta información no se encuentra disponible según los criterios solicitados.

C: completo | N.D.: no disponible | N.A.: no aplicable

11 > certificación aenor

0

5

0

5

AENORAsociación Española de
Normalización y Certificación**VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD****VMS-Nº 005/06**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

CAIXA GALICIATitulada: ***Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005***

Con número de depósito legal: C-692-06

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 29 de marzo de 2006 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-01/06 de fecha 17 de enero de 2006 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAIXA GALICIA en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI (In accordance reporters), y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/guidelines/reporters.asp>.

Fecha de emisión: 29 de marzo de 2006

El Director General de AENOR