

2009

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA

100% INDICADORES GRI
RESPONDIDOS

NUEVA ESTRUCTURA INTERNA
MÁS ÁGIL Y EFICIENTE

MAYORES BENEFICIOS PARA
CLIENTES Y SUS FAMILIAS

AUMENTO DEL USO DE LOS CANALES
ALTERNATIVOS DE OPERACIÓN

INNOVACIÓN EN LA FORMACIÓN
A DISTANCIA PARA COLABORADORES

ISO 14.001: SISTEMA
DE GESTIÓN AMBIENTAL

ALIANZAS CON
PROVEEDORES SUSTENTABLES

RECONOCIMIENTO COMO MEJOR
BANCO DE ARGENTINA

CRECIMIENTO DE LA
INVERSIÓN SOCIAL



2009

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA

BANCO GALICIA, COMO ENTIDAD ARGENTINA COMPROMETIDA CON LA REALIDAD DEL PAÍS, BUSCA RENDIR CUENTAS DE SU GESTIÓN Y CORRESPONDER CON LAS EXPECTATIVAS DE SUS GRUPOS DE INTERÉS DEFINIDOS: EMPLEADOS, CLIENTES, ACCIONISTAS, PROVEEDORES Y COMUNIDAD.

EL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ANUAL EXPONE NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL A PARTIR DE LINEAMIENTOS INTERNACIONALMENTE RECONOCIDOS.

ESTE DOCUMENTO CONSTITUYE UNA HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE TRABAJO QUE NOS PERMITE FIJAR PRIORIDADES QUE GENEREN VALOR, PROMOVER PLANES DE ACCIÓN Y EVALUAR SU RESULTADO.

	04 página	Mensaje del Presidente
	06 página	Mensaje del Gerente General
	08 página	Acompañar la estrategia a largo plazo
	12 página	Banco Galicia en Números
	14 página	Gobierno Corporativo Nuevo diseño organizacional Comités Gestión de riesgos Prevención de Delitos Financieros
	18 página	Banco Galicia como Actor Social
	22 página	Proceso de mejora desarrollo sustentable
	24 página	Cientes Personas Empresas Atención a Cientes

 36 página	 Empleados Nuestras Políticas Encuesta de Clima Gestión del Cambio Formación Equilibrio familia-trabajo Beneficios
 46 página	 Fundación Banco Galicia
 48 página	 Comunidad Valor a tu Futuro Valor a tu Desarrollo Valor a tu Salud Prior Patrimonio Cultural
 60 página	 Proveedores Código de Conducta Fomentar su desarrollo
 64 página	 Ambiente Impacto ambiental indirecto Impacto ambiental directo
 71 página	 Indicadores Primarios de Desempeño Social (IBASE)
 72 página	 Indicadores GRI Pacto Global
 74 página	 Informe de Verificación

CON GRAN SATISFACCIÓN, PRESENTO ESTE QUINTO INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) QUE DA CUENTA DE LA ESTRATEGIA DEL BANCO HACIA EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y CONSOLIDA LOS ESFUERZOS REALIZADOS PARA REPORTAR -DE MANERA TRANSPARENTE- NUESTRA TRIPLE GESTIÓN: ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL.

ÉSTE ES UN DOCUMENTO CLAVE PARA FIJAR LAS PRÓXIMAS METAS DE GESTIÓN Y ACOMPAÑAR LOS OBJETIVOS A LARGO PLAZO DEL BANCO. AGRADEZCO LA PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DE PRESTIGIO QUE BRINDARON TESTIMONIOS, SUMANDO VALOR A LA PUBLICACIÓN.

EL 2009 FUE UN AÑO COMPLEJO QUE PODEMOS DIVIDIR EN DOS PARTES. LA PRIMERA SIGNADA POR LA CRISIS ECONÓMICA QUE COMENZÓ EN 2008 Y AFECTÓ A DIFERENTES ACTORES SOCIALES, SITUACIÓN QUE REPERCUTIÓ DIRECTAMENTE EN NUESTRO NEGOCIO. LA SEGUNDA PRESENTÓ SIGNOS DE MAYOR ACTIVIDAD Y NOS PERMITIÓ RETOMAR LA SENDA DEL PROGRESO.

EN ESTE ESCENARIO, EL BANCO PUDO CRECER, MEJORANDO SU SITUACIÓN PATRIMONIAL Y SATISFACIENDO LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES QUE ALCANZARON A MÁS DE 1.900.000 PERSONAS Y ALREDEDOR DE 50.000 EMPRESAS. EL PILAR DE ESTE LOGRO ES EL TRABAJO COTIDIANO DE MÁS DE 5.000 EMPLEADOS QUE TODOS LOS DÍAS DAN LO MEJOR DE SÍ.

NO OBSTANTE ESTO, Y CON EL OBJETIVO DE MEJORAR LA GESTIÓN DEL BANCO, SE MODIFICÓ SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA PERMITIR UNA TOMA DE DECISIONES MÁS ÁGIL Y EFICIENTE, NOMBRANDO AL CONTADOR DANIEL LLAMBÍAS COMO GERENTE GENERAL. TAMBIÉN SE REDISEÑÓ LA PRIMERA LÍNEA DE GERENCIAS DE LA ENTIDAD; SE PRODUJERON CONSOLIDACIONES DE ÁREAS Y SECTORES EXISTENTES; SE CREARON NUEVAS ÁREAS Y SE REDEFINIERON ROLES.

EN TÉRMINOS DE SUSTENTABILIDAD, REMARCO DOS ACONTECIMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE SE LOGRARON EN 2009: EL LANZAMIENTO DE UNA LÍNEA DE FONDEO PARA INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS (IMFs) Y LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ISO 14.001 POR NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA LA TORRE CORPORATIVA. A FIN DE SEGUIR PROFUNDIZANDO ESTE RECORRIDO, NOS PLANTEAMOS DESAFÍOS FUNDAMENTALES -EXPUESTOS EN ESTAS PÁGINAS POR LOS GERENTES DE ÁREA- QUE ATRAVIESAN TODA LA ORGANIZACIÓN Y SE CORRESPONDEN CON LA AGENDA INTERNACIONAL DE DESARROLLO.



COMO ENTIDAD FINANCIERA, OPERAMOS BAJO LOS PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN, ADHERIMOS AL CÓDIGO DE PRÁCTICAS BANCARIAS Y A LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR E INTEGRAMOS EL GRUPO PROMOTOR DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS. TAMBIÉN ELABORAMOS Y NOS REGIMOS POR LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA PARA EMPLEADOS Y PROVEEDORES, QUE PLASMAN NUESTRAS POLÍTICAS DE MANERA PRECISA Y ORIENTAN NUESTRA FORMA DE ENCARAR EL NEGOCIO.

HACIA DELANTE, LA DISMINUCIÓN EN LA INCERTIDUMBRE A NIVEL GLOBAL JUNTO CON LA RECUPERACIÓN QUE EXPERIMENTAN LAS ECONOMÍAS EN EL MUNDO Y EN PARTICULAR NUESTROS PRINCIPALES SOCIOS COMERCIALES GENERAN UN CONTEXTO MÁS BENÉVOLO PARA NUESTRAS POSIBILIDADES DE CRECIMIENTO. EN REFERENCIA AL SISTEMA FINANCIERO ARGENTINO, SE PREVÉ QUE CONTINÚE AFIANZANDO SU SOLVENCIA, PRODUCTO DE RESULTADOS NETOS POSITIVOS, DENTRO DE UN CONTEXTO DE CRECIMIENTO DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CON EL SECTOR PRIVADO.

ACORDE CON ESTAS PROYECCIONES MACROECONÓMICAS PARA EL 2010, BUSCAREMOS MANTENER NUESTRA POSICIÓN DE BANCO LÍDER Y ALCANZAR UN NIVEL DE RENTABILIDAD CONSISTENTE CON EL DEL MERCADO. ES POR ELLO QUE NOS PLANTEAMOS: MEJORAR LOS BENEFICIOS Y LAS OPORTUNIDADES DE AHORRO PARA NUESTROS CLIENTES MEDIANTE LAS TARJETAS DE CRÉDITO; CRECER EN DEPÓSITOS DE PLAZO FIJO "MINORISTAS"; APUNTAR A LOS SEGMENTOS DE MAYOR POTENCIAL, PRINCIPALMENTE, LAS PYMES; INCREMENTAR LA PENETRACIÓN EN LAS GRANDES EMPRESAS; PROGRESAR EN LA BANCA TRANSACCIONAL Y EN BANCA ELECTRÓNICA, Y AUMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA. A SU VEZ, SEGUIREMOS INVIRTIENDO EN TECNOLOGÍA CON EL PROPÓSITO DE FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA QUE DA SOPORTE DE GESTIÓN DE NEGOCIOS.

POR ÚLTIMO, ME GUSTARÍA COMPARTIR CON TODOS LOS LECTORES MI DESEO QUE EN EL AÑO DEL BICENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN DE MAYO LOS ARGENTINOS PODAMOS SENTAR LAS BASES PARA HACER UN MEJOR PAÍS PARA NOSOTROS Y PARA LAS GENERACIONES FUTURAS. BANCO GALICIA, QUE HA ACOMPAÑADO DURANTE 105 AÑOS LA HISTORIA NACIONAL, RENUEDA EL COMPROMISO CON EL DESARROLLO DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL CRECIMIENTO DEL PAÍS. LOS AVANCES LOGRADOS DURANTE EL AÑO NOS POSICIONAN FAVORABLEMENTE FRENTE A ESTE RETO.



>> **Antonio R. Garcés**
Presidente
Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.



¿CUÁL ES LA ESTRATEGIA DEL BANCO RESPECTO A LA SUSTENTABILIDAD?

EN BANCO GALICIA BUSCAMOS INCORPORAR LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES Y PROMOVER POLÍTICAS Y PROGRAMAS QUE SE CORRESPONDAN CON ESTÁNDARES DE SUSTENTABILIDAD. ESTO ALUDE A LA CONSIDERACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN, EL BUEN TRATO CON EL PERSONAL, EL PROGRESO DE LA COMUNIDAD Y LA CUESTIÓN AMBIENTAL, CUIDANDO EL BIENESTAR DE LAS GENERACIONES FUTURAS.

ESTA FILOSOFÍA SE TRADUCE EN HECHOS CONCRETOS: NOS CONVERTIMOS EN EL PRIMER BANCO ARGENTINO EN ADHERIR A LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR, QUE REPRESENTAN UN MARCO DE ACCIÓN PARA GESTIONAR Y EVALUAR RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES DE PROYECTOS DE INVERSIÓN; MEDIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO; BRINDAMOS INFORMACIÓN AL CARBON DISCLOSURE PROJECT, LA MAYOR INICIATIVA SOBRE CAMBIO CLIMÁTICO Y MERCADO FINANCIERO; LANZAMOS UNA LÍNEA DE CRÉDITOS PARA PROMOVER LA LABOR DE LAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS (IMFS), LLEGANDO A EMPRENDEDORES DE BAJOS RECURSOS QUE SE ENCUENTRAN EXCLUIDOS DEL SISTEMA FINANCIERO TRADICIONAL; IMPULSAMOS LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTROS COLABORADORES Y SEGUIMOS IMPLEMENTANDO Y PROFESIONALIZANDO NUESTROS PROYECTOS CON LA COMUNIDAD ORIENTADOS A LA INCLUSIÓN SOCIAL.

DESTACO QUE ESTE AÑO, COMO CONSECUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y LA DEFINICIÓN DE UNA POLÍTICA ESPECÍFICA, NOS CONVERTIMOS EN EL PRIMER BANCO DEL PAÍS EN OBTENER LA CERTIFICACIÓN ISO 14.001 -SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL- QUE ALCANZA A NUESTRA TORRE CORPORATIVA. ADEMÁS, PARA PROFUNDIZAR LA TOMA DE CONCIENCIA DE ESTE TEMA PRIORITARIO, INAUGURAMOS EL SITIO GALICIASUSTENTABLE.COM, UN ESPACIO PARA DIFUNDIR INICIATIVAS DE VANGUARDIA Y LOS COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL BANCO. MEDIANTE ESTE SITIO, TAMBIÉN BRINDAMOS INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

A TRAVÉS DE LA INCORPORACIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS, BUSCAMOS SEGUIR OPTIMIZANDO NUESTRO DESEMPEÑO Y LOGRAR QUE MÁS PERSONAS CONOZCAN CÓMO LLEVAMOS ADELANTE NUESTRO TRABAJO.

¿CÓMO SE INTEGRA LA RSC EN EL NEGOCIO?

LA RSC DEBE BASARSE SOBRE ALGO MUY SIMPLE, PERO A LA VEZ SUMAMENTE PODEROSO: TENER CLARO QUÉ SE QUIERE SER COMO EMPRESA Y ADMINISTRARLA CORRECTA Y HONESTAMENTE. COMO EL SISTEMA FINANCIERO ES UN ENGRANAJE CENTRAL DEL FUNCIONAMIENTO Y EL DESARROLLO DE UNA ECONOMÍA MODERNA, LA ÉTICA PROFESIONAL Y LA INTEGRIDAD ORGANIZACIONAL -QUE SON SIEMPRE IMPORTANTES EN CUALQUIER ACTIVIDAD- ADQUIEREN AQUÍ ESPECIAL RELEVANCIA.

LA PROMOCIÓN DE ESTOS PRINCIPIOS Y VALORES DEBE DARSE DESDE LA CÚPULA DE LA ORGANIZACIÓN Y EXTENDERSE A LO LARGO DE LA ENTIDAD. AL SER INCORPORADOS TRANSVERSALMENTE EN LAS PRÁCTICAS COTIDIANAS, LOGRAMOS ARTICULAR EL DISCURSO NORMATIVO Y LA MANERA DE GESTIONAR EL NEGOCIO. ASÍ FOMENTAMOS OPORTUNIDADES, INNOVACIONES Y VENTAJAS COMPETITIVAS QUE MARCAN LA DIFERENCIA EN BANCO GALICIA Y EN LAS CONDUCTAS QUE DISTINGUEN A NUESTROS COLABORADORES. EN ESE SENTIDO, HACE SIETE AÑOS SURTIÓ -POR PROPIA INICIATIVA DE NUESTROS COLABORADORES- EL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO (PRIAR) QUE SIGUE FORTALECIÉNDOSE EN SU MISIÓN DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE QUIENES MÁS LO NECESITAN. DESDE SUS INICIOS, SE IMPLEMENTARON 106 PROYECTOS QUE LLEGARON A MÁS DE 15.000 BENEFICIARIOS -DE TODAS LAS EDADES- A NIVEL NACIONAL.

HOY LA RSC ES UN ASPECTO DISTINTIVO DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL Y ES PARTE FUNDAMENTAL DE NUESTROS OBJETIVOS A LARGO PLAZO. EN BANCO GALICIA IMPULSAMOS LA ACTIVIDAD FINANCIERA PROMOVRIENDO, EN PARALELO, EL DESARROLLO SUSTENTABLE EN LA SOCIEDAD.



Daniel Llambías

>> **Daniel Llambías**
Gerente General



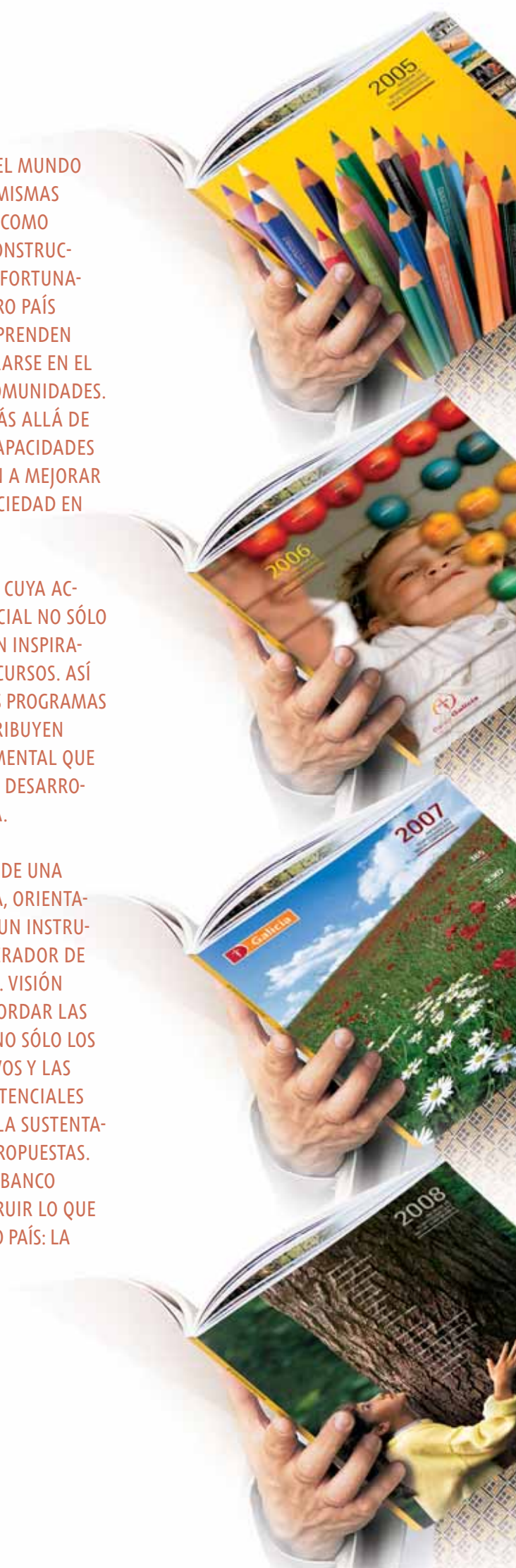
100 % INDICADORES GRI RESPONDIDOS

“LAS EMPRESAS QUE LIDERAN EL MUNDO ACTUAL SE COMPRENDEN A SÍ MISMAS COMO CIUDADANAS, ES DECIR, COMO ACTORES RELEVANTES EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA VIDA EN COMÚN. AFORTUNADAMENTE, TAMBIÉN EN NUESTRO PAÍS TENEMOS EMPRESAS QUE COMPRENDEN LA IMPORTANCIA DE INVOLUCRARSE EN EL DESARROLLO SOCIAL DE SUS COMUNIDADES. ESTAS EMPRESAS DESTINAN, MÁS ALLÁ DE SUS OBLIGACIONES LEGALES, CAPACIDADES Y RECURSOS QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA SOCIEDAD EN LA QUE SE DESENVUELVEN.

ES EL CASO DE BANCO GALICIA, CUYA ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL NO SÓLO ES PROFESIONAL, SINO TAMBIÉN INSPIRADORA Y MOVILIZADORA DE RECURSOS. ASÍ OCURRE, POR EJEMPLO, CON LOS PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO, QUE CONTRIBUYEN A GENERAR EL ACTIVO FUNDAMENTAL QUE NECESITA UNA SOCIEDAD PARA DESARROLLARSE: LA CONFIANZA MUTUA.

LAS CAPACIDADES Y RECURSOS DE UNA EMPRESA COMO BANCO GALICIA, ORIENTADOS ESTRATÉGICAMENTE, SON UN INSTRUMENTO DE CAMBIO Y UN ACELERADOR DE LOS PROCESOS DE DESARROLLO. VISIÓN ESTRATÉGICA QUE PERMITE ABORDAR LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS Y NO SÓLO LOS SÍNTOMAS, UTILIZAR LOS ACTIVOS Y LAS CAPACIDADES EXISTENTES Y POTENCIALES EN LA COMUNIDAD, Y BUSCAR LA SUSTENTABILIDAD DE LAS SOLUCIONES PROPUESTAS. CON SU ACCIÓN RESPONSABLE, BANCO GALICIA CONTRIBUYE A CONSTRUIR LO QUE MÁS NECESITAMOS EN NUESTRO PAÍS: LA NOCIÓN DE COMUNIDAD.”

- >> **Enrique Valiente Noailles**
Miembro del Consejo de Fundación Navarro Viola, Cíppec, y Fundación Compromiso.



Acompañar la estrategia a largo plazo

En Banco Galicia entendemos que la RSC es un modelo de gestión que atraviesa toda la cadena de valor de nuestro negocio, y comprende el desempeño económico, social y ambiental. Su práctica está guiada por los Principios y Propósitos fundamentales ¹ y el Código de Conducta Ética de la entidad ².

La elaboración anual de nuestro Informe se enmarca dentro de un proceso organizacional clave: la definición de políticas, la implementación de iniciativas y la evaluación de los resultados obtenidos.

Este quinto Informe de RSC fue realizado siguiendo la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) ³, el marco voluntario más aceptado a nivel mundial, con los Suplementos Sectoriales para el Sector Financiero ⁴. Este año respondimos el 100% de los indicadores del Nivel de Aplicación C+ y tomamos también como referencia el Balance Social de IBASE ⁵.

1. Para conocer los Principios y Propósitos de la entidad, ver el Informe de RSC 2008 que se puede consultar en www.e-galicia.com/galiciasustentable.
 2. El Código está a disposición de todos los colaboradores en intranet y es difundido regularmente mediante correos electrónicos y capacitaciones.
 3. Para más información: www.globalreporting.org.
 4. Los Suplementos Sectoriales complementan la Guía G3 con indicadores de desempeño específicos para cada sector. Los mismos se utilizan como un aporte a las directrices marco.
 5. Guía para reportar a través de la cual las empresas pueden comunicar sobre proyectos, beneficios y acciones sociales y ambientales dirigidas a empleados, inversores, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad. Este modelo de Balance provee datos concretos acerca del valor económico creado por la entidad. Más información: www.balancesocial.org.br



DESAFÍO 2010

LA META ES CORRESPONDER CON LOS PARÁMETROS DEL NIVEL DE APLICACIÓN B+ DE GRI.

Constanza Gorleri
Gerente de Responsabilidad Social Corporativa



A la hora de establecer su estructura y contenidos, el Análisis de Materialidad ⁶ sirvió para precisar la relevancia de la información que comunicamos a partir del diálogo con nuestros grupos de interés y la revisión de fuentes internas y externas.

Las líneas principales de este reporte son definidas por el Directorio y la Gerencia General. Todas las áreas del Banco están involucradas en la identificación y construcción de indicadores cuantitativos y cualitativos y participan de la revisión de los borradores. La Gerencia de RSC se encarga de liderar este proceso.

6. Principio de Materialidad de la Guía 2006 de la Iniciativa de Reporte Global: La información contenida en el Informe deberá cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Trabajar sobre las expectativas del Informe

Con el objetivo de seguir mejorando, escuchamos las opiniones y las expectativas de nuestros grupos de interés. Para ello, una consultora independiente llevó adelante una encuesta telefónica, compuesta por una muestra representativa de: clientes (individuos y empresas), proveedores, comunicadores, representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs) y líderes de opinión, entre otros.

Además, este año incorporamos un relevamiento entre los colaboradores del Banco que nos permitió hacer comparaciones con el estudio del público externo.

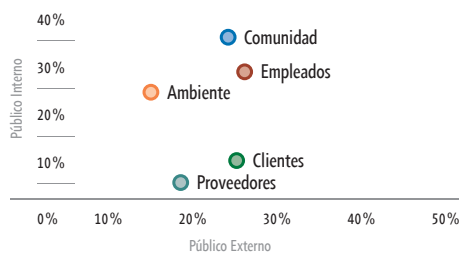
Los resultados más destacados del estudio sobre el Informe de RSC 2008 son:

- El contenido del Informe fue calificado con un puntaje de 8,43/10
- Para el 78,5%, los testimonios de referentes sociales, externos al Banco, suman credibilidad al Informe
- El 99,25% manifestó estar interesado en seguir recibiendo los Informes de Banco Galicia
- El grado de conocimiento sobre el valor que el Banco otorga a su RSC llegó a un 58,6%, aumentando respecto a años anteriores
- Disminuyó la lectura en profundidad del Informe 2008 en 32,1 puntos porcentuales en comparación con el anterior
- El 57,6% de los públicos externos y 45% de nuestros colaboradores respondió que el Banco debería dar prioridad a los programas de educación en la asignación de recursos⁷

En ambas encuestas consultamos sobre la importancia de los capítulos del Informe de RSC para los lectores y en base a esta pregunta realizamos un análisis comparativo para identificar los capítulos más importantes para todos los públicos de Banco Galicia.

Ejercicio de relevancia de los contenidos

Análisis comparativo entre resultados de encuesta a público interno y externo.



En afinidad con los resultados obtenidos, los empleados consideran entre los 10 índices más favorables de la entidad al compromiso del Banco por impulsar actividades de desarrollo con la comunidad⁸.

A nivel general, no se cuestiona la existencia o necesidad de este modelo, en su lugar surge la valoración sobre la calidad de su funcionamiento y los logros reales alcanzados. Esto supone el reto de comunicar y explicar de una manera más eficaz la labor que se lleva adelante. Nuestro compromiso está orientado a reducir la brecha que se establece entre nuestra gestión y lo que la gente conoce del trabajo realizado.

En este sentido, el Informe de RSC también es publicado en el sitio web del Banco para favorecer su alcance y, a fin de facilitar su lectura y en correspondencia con los resultados del estudio de opinión, se elabora una versión resumida siguiendo los lineamientos de GRI. Este año el Informe de RSC será traducido al inglés.

Además, el Banco cuenta con otros canales de comunicación, abiertos a recibir consultas o comentarios: casilla de correo de la Gerencia de RSC⁹, página web con un sitio exclusivo de RSC, formulario de opinión del Informe de RSC, GaliciaSustentable.com y Centro de Contacto con Clientes.

7. El segundo porcentaje refiere a los colaboradores que respondieron una encuesta sobre el Informe de RSC.

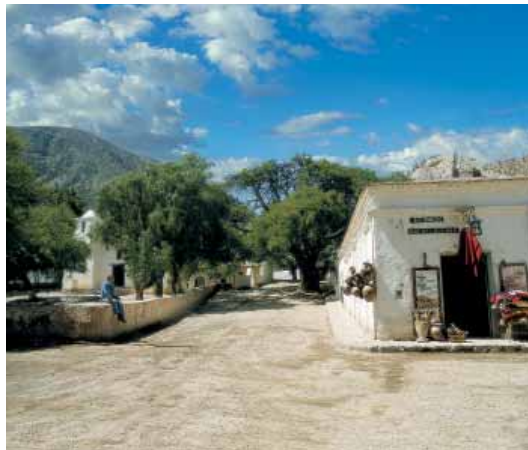
8. Encuesta de Clima Organizacional, 2009.

9. rsc@bancogalicia.com.ar

Mapa de nuestros grupos de interés

A la hora de identificar y seleccionar nuestros grupos de interés, consideramos tres atributos clave de las entidades y personas: compromiso, influencia y cercanía. El nivel de compromiso se reconoce en función del vínculo establecido, determinado por derechos y obligaciones. La influencia refiere a la capacidad de intervenir -positiva o negativamente- en las políticas y operaciones del Banco, y viceversa; ya sea de manera informal o institucionalmente. La cercanía está basada en la interacción cotidiana de trabajo que incluye a la dimensión interna de la entidad y supone un impacto más directo en el desempeño del Banco. Estos atributos pueden confluir en algunos grupos en particular.

Grupo de interés	Actores que lo componen	Fundamentación del grupo de interés en Banco Galicia	Compromiso de Banco Galicia	Principales responsabilidades / actividades	Mecanismos para detectar sus expectativas
Accionistas	Grupo Financiero Galicia S.A. y accionistas minoritarios.	Son el principal sustento de capital del Banco haciendo los aportes correspondientes cuando el negocio o las necesidades regulatorias lo requieren.	Compromiso con un nivel de rentabilidad consistente con el capital invertido. Adecuada distribución periódica de utilidades y crecimiento sostenido de las operaciones.	- Comunicación mediante informes contables y financieros del negocio	- Asamblea de accionistas
Empleados	Colaboradores (seleccionados sin distinción de raza, color, religión, origen, nacionalidad, edad, sexo o estado civil).	Son actores fundamentales para el éxito del negocio y un elemento inherente a la responsabilidad del Banco como generador de empleo y capital social.	Compromiso con el desarrollo integral de las personas y la garantía de compensaciones equitativas.	- Implementación del Código de Ética - Creación de un ambiente saludable que les permita crecer personal y profesionalmente - Formación, Desarrollo y Capacitación permanente - Gestión de la salud y seguridad - Herramientas y actividades de comunicación interna - Beneficios y actividades recreativas y de esparcimiento - Equilibrio Familia-Trabajo - Programa de retiro voluntario/políticas de despido	- Entrevistas de seguimiento de carrera - Servicio de Atención Telefónica al Personal - Grupos Focales - Encuesta de Clima Organizacional - e-company.com (intranet) - e-galicia.com (sitio web del Banco) - Publicaciones anuales y trimestrales - Banco Galicia al día (comunicación con el Gerente General)
Clientes	Personas, Empresas (pequeñas, medianas y grandes), Gobierno y Universidades.	La adquisición de los productos y servicios del Banco por parte de los clientes da razón al negocio y es la fuente de ingresos de la entidad.	Compromiso con la ética comercial y la oferta de soluciones financieras y transacciones de calidad con los más altos niveles de eficiencia y efectividad.	- Línea de servicios y productos amplia y actualizada que atiende los fines de todos los sectores de la población y empresas - Productos financieros: Préstamos, Cuentas, Seguros y Tarjetas - Beneficios para clientes - Capacitación a empresas - Actividades relacionadas con el sector agropecuario y PyMEs - Calidad y atención a clientes - Otorgamiento de premios a clientes - Desarrollo de tecnologías - Cobertura geográfica	- Estudios de campo - Estudios comparativos de satisfacción al cliente. - Centro de Contactos con Clientes - Grupos Focales - Participación en el mercado - e-galicia.com (sitio web del Banco) - GaliciaSustentable.com (sitio web)
Proveedores	Empresas pequeñas, medianas y grandes proveedores de productos y servicios.	Son un eslabón importante en la cadena de valor, de ahí que es prioritario que ofrezcan de manera responsable productos y servicios de calidad y valor.	Compromiso con la transparencia y la generación de relaciones comerciales sólidas y duraderas.	- Canales de diálogo - Proceso de selección responsable de proveedores: evaluación, monitoreo y auditoría - Análisis de utilización de insumos para identificar soluciones sostenibles de abastecimiento - Implementación del Código de Conducta - Desarrollo de proveedores - Contratación Regional	- e-galicia.com (sitio web del Banco) - GaliciaSustentable.com (sitio web) - Diálogo permanente
Comunidad	OSCs	Son aliados fundamentales que aportan conocimiento específico sobre el contexto socio-económico y las necesidades de las comunidades para implementar eficientemente nuestra inversión social.	Compromiso con la equidad social	- Desarrollo e implementación en alianza de proyectos en los ámbitos de: Educación, Promoción Laboral, Salud y restauración del Patrimonio Histórico	- Reuniones de seguimiento - Informes de gestión - e-galicia.com (sitio web del Banco) - GaliciaSustentable.com (sitio web)
	Beneficiarios de los programas sociales impulsados por el Banco	Son los destinatarios finales de los recursos movilizados por el Banco y de los programas implementados.		- Participación en los programas - Asignación de recursos	- Diagnósticos de situación - Evaluación de los programas - Visitas de campo
	Organismos internacionales, organizaciones públicas, instituciones académicas, organizaciones empresarias y medios de comunicación.	Son expertos que nos ayudan a realizar proyectos y programas en beneficio de nuestros grupos de interés.		- Promoción de la capacidad institucional - Otorgamiento de premios y reconocimientos - Autorregulación publicitaria - Acompañamiento del Régimen de Crédito Fiscal - Capacitación y formación - Difusión de la RSC - Informes socio-económicos y ambientales/ Conocimiento de realidades	- Participación en Jornadas y Seminarios - Reuniones periódicas - Creación de espacios de intercambio - Diálogo permanente - e-galicia.com (sitio web del Banco) - GaliciaSustentable.com (sitio web)



AUMENTO DEL USO DE LOS CANALES ALTERNATIVOS DE OPERACIÓN

Organización

Banco Galicia, entidad nacional con más de 100 años de historia, es uno de los principales bancos del sector financiero de nuestro país. Mediante una red de canales de distribución tradicionales y alternativos, llega a una amplia gama de clientes personas y empresas con diversos productos y servicios. El Banco se encuentra en el tercer lugar en préstamos totales y cuarto en depósitos totales entre los bancos privados¹⁰.

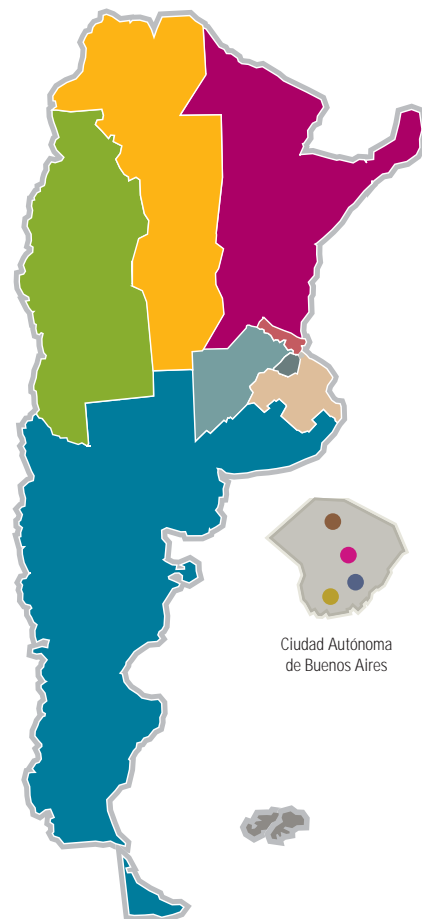
Grupo Financiero Galicia

El Grupo Financiero Galicia S.A. (GFG)¹¹, compañía holding organizada acorde a la legislación nacional, tiene como activo más importante su participación en Banco Galicia; posee el 94,7% del capital social y de los votos.

Su objetivo está orientado a ser una de las entidades líderes en la prestación de servicios financieros integrales y continuar afianzando a Banco Galicia como uno de los principales bancos del país.

Alcance Geográfico

Este año se consolidó la estructura de red de sucursales establecida en 2008, que fue pensada para realizar un seguimiento más cercano de las operaciones del negocio. El Banco llega a todo el país mediante una red dividida en 12 zonas, con 237 sucursales. En 2009 se inauguró una sucursal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y se fusionaron otros dos, quedando localizadas en Hurlingham y Temperley.



Región 1

- ZONA 01: METRO I
- ZONA 02: METRO III
- ZONA 03: OESTE
- ZONA 04: NORTE
- ZONA 05: MEDITERRÁNEA
- ZONA 06: PATAGONIA / MAR DEL PLATA

Región 2

- ZONA 07: METRO II
- ZONA 08: METRO IV
- ZONA 09: SUR
- ZONA 10: PCIA. BS. AS.
- ZONA 11: SANTA FE / NEA
- ZONA 12: CORDILLERA

**DESAFÍO 2010**

MANTENER UNA POSICIÓN DE LIDERAZGO ALCANZANDO NIVELES DE RENTABILIDAD ACORDES A LA INVERSIÓN DE CAPITAL Y A LA EVOLUCIÓN ESPERADA DEL SISTEMA FINANCIERO. PARA ELLO RESULTA NECESARIO UNA ADECUADA ASIGNACIÓN DE RECURSOS QUE PERMITA NO SÓLO EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE RENTABILIDAD, SINO TAMBIÉN EL DE LOGRAR UN CRECIMIENTO CON EQUIDAD DENTRO DE LAS COMUNIDADES EN QUE DESARROLLAMOS NUESTRAS ACTIVIDADES.

Raúl Seoane
Gerente de Contraloría de Gestión

**Banco Galicia en Números - Año 2009**

Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. ¹²	Unidad	Al 31 de diciembre de 2009	Al 31 de diciembre de 2008
Personal			
Empleados	cantidad	5.028	5.324
Inversión en personal ¹³	millones de pesos	702	618
Clientes			
Clientes	cantidad	1.982.543	1.865.157
- Personas	cantidad	1.933.026	1.819.275
- Empresas	cantidad	49.517	45.882
Productos y servicios			
Préstamos totales	millones de pesos	11.525	9.899
Préstamos al sector privado no financiero ¹⁴	millones de pesos	11.111	8.118
- Personas	millones de pesos	4.295	3.224
- Empresas	millones de pesos	6.816	4.894
Tarjetas de crédito administradas	cantidad	1.349.084	1.232.328
Participación de mercado¹⁵			
- Depósitos totales	%	6,31	5,93
- Depósitos del sector privado	%	7,81	7,59
- Préstamos totales	%	6,95	6,17
- Préstamos al sector privado	%	7,7	6,13
Plataforma de distribución			
Sucursales en la Argentina	cantidad	237	238
- CABA y GBA	cantidad	135	136
- Interior	cantidad	102	102
Canales alternativos			
- Cajeros automáticos	cantidad	666	620
- Terminales de autoservicio	cantidad	765	754
- Transacciones de e-banking	cantidad	124.273.097	84.983.204
- Transacciones de banca telefónica	cantidad	5.396.470	6.487.000
Impuestos nacionales, provinciales y municipales¹²			
Contribución total propia	millones de pesos	638	472
Impuestos por cuenta de terceros	millones de pesos	28.915	24.682
- Retenciones	millones de pesos	3.759	2.958
- Recaudaciones	millones de pesos	25.155	21.724
Información financiera			
Ingresos operativos netos ¹⁶	millones de pesos	1.893	1.531
Resultado neto del ejercicio	millones de pesos	171,8	195,2
Inversión en bienes de uso y otros	millones de pesos	103	147

10. Fuente: BCRA con información a noviembre 2009.

11. www.gfgsa.com

12. Para el ejercicio.

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

14. Incluye residentes en el exterior.

15. Sólo Banco Galicia y Buenos Aires de Argentina. Con base en la información diaria publicada por el BCRA.

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



NUEVA ESTRUCTURA INTERNA MÁS ÁGIL Y EFICIENTE



“LAS EMPRESAS SON PROTAGONISTAS DE LA CONSTRUCCIÓN DE COMUNIDAD Y BIENES PÚBLICOS, Y LOS BANCOS -EN PARTICULAR- SON UN MOTOR FUNDAMENTAL DE ESA CONSTRUCCIÓN EN TANTO PROVEEDORES DE UN SERVICIO VITAL: EL CRÉDITO EN SUS DIVERSAS FORMAS. DESDE ESTE ENFOQUE, EL SECTOR EMPRESARIAL CON SUS PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL CONCRETA UN ESCENARIO QUE MEJORA EL ACCESO A OPORTUNIDADES.

EL SECTOR BANCARIO, CUANDO EJERCE SU CIUDADANÍA EMPRESARIA, APORTA UN VALOR DIFERENCIAL Y APALANCA RECURSOS QUE PERMITEN MULTIPLICAR Y DINAMIZAR LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL.”

>> **Carlos March**
AVINA | Liderazgos para el Desarrollo Sostenible en América Latina

El Directorio de Banco Galicia está compuesto por ocho miembros titulares con cargos ejecutivos y cuatro Directores suplentes, dos de los Directores titulares son Directores independientes ¹⁷.

Su rol es el de fijar y promover los objetivos y las estrategias generales del negocio como así también las políticas de la entidad. Determina los niveles aceptables de riesgo y controla que el Gerente General implemente los objetivos y las estrategias definidas. El Directorio retiene funciones de control directo sobre las áreas de Auditoría, y Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

Sus miembros representan a Banco Galicia en organizaciones bancarias y del sector empresarial como así también participan en instituciones que buscan delinear una agenda común orientada al desarrollo sustentable ¹⁸.

Como máximo órgano de gobierno, guía el abordaje de la RSC en la entidad e impulsa prácticas generadoras de valor económico, social y ambiental. Recibe informes periódicos y se reúne, al menos una vez por semestre, con la Gerencia de RSC para evaluar la implementación de los objetivos propuestos y fijar nuevos desafíos de gestión.



Directores Ejecutivos ¹⁹:

- Antonio Garcés - Presidente
- Sergio Grinenco - Vicepresidente
- Enrique Mariano Garda Olaciregui-
Director Titular
- Luis Ribaya - Director Titular
- Guillermo Juan Pando - Director Titular
- Pablo Gutiérrez - Director Titular

17. Según el criterio de independencia de las normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV). En comparación al año pasado, se cuenta con un Director Titular menos dado que uno de ellos dejó su puesto para ocupar el cargo de Gerente General.

18. La enumeración de las entidades se encuentra en el capítulo de Banco Galicia como Actor Social.

19. Para conocer los CVs completos de los Directores, consultar el Informe de RSC 2006 en www.e-galicia.com/galiciasustentable

Remuneraciones

Los Directores, el Gerente General y los Gerentes de Área tienen una remuneración fija y otra variable de acuerdo a la política de compensaciones e incentivos de la entidad que integra aspectos vinculados a la responsabilidad del puesto, la contribución a resultados y la adecuación a los valores de mercado.

Nuevo diseño organizacional con visión de mediano y largo plazo

Este año el Banco definió una nueva estructura organizacional con el fin de manejar los efectos inmediatos de la crisis internacional y dar respuestas de forma más ágil y eficiente a todos los grupos con los que se vincula con una mirada puesta en el mediano y largo plazo.

Este nuevo diseño impulsó la creación de sectores focalizados, organizados y especializados por segmentos y productos a fin de brindar una propuesta de valor a cada tipo de cliente. Como parte de la reorganización, el Directorio creó el puesto de Gerente General y designó al Cdor. Daniel Llambías para ocupar el cargo. Su rol es el de implementar los objetivos estratégicos de la entidad y coordinar el Comité de Gerentes de Área.

El Gerente General elegido tiene una extensa trayectoria en la entidad y un vasto conocimiento sobre la actividad financiera. Ingresó en 1964 como cadete en la oficina de Correspondencia y, a lo largo de su carrera, se desempeñó en los Departamentos de Comercio Exterior, Grandes Empresas y fue Gerente de Productos, Gerente del Área Comercial y Director Ejecutivo de Negocios Mayoristas, hasta que en 2001 fue nombrado Director Titular del Banco, cargo en el que permaneció hasta asumir este nuevo desafío.



Comités

El Directorio se reúne fundamentalmente en el marco de Comités -por lo menos- tres veces por semana y toda vez que lo requiera cualquiera de sus miembros. Los principales temas tratados refieren a la conducción del negocio en cumplimiento de normas legales y estatutarias. Los Comités congregan a Directores, al Gerente General y Gerentes vinculados a cada temática puntual.

Este año, a causa de la reestructuración implementada, se formuló una nueva organización de Comités, que será operativa a partir de 2010. Se unificaron dos existentes (Posición Financiera y Asset and Liability Committee, que pasa a llamarse Comité de Gestión de Activos y Pasivos), se crearon dos Comités (Comité de Gestión de Segmentos y Negocios y el Comité de Planeamiento y Control de Gestión), se especificaron las funciones de todos ellos y se modificó la cantidad de miembros que participan.

Desde una perspectiva de la RSC, cobra especial relevancia el Comité de Planeamiento y Control de Gestión porque diagnostica la situación presente de la entidad, fija las metas hacia las cuales se debe trabajar y establece las políticas globales entre las que se incluye la RSC.

Canal de comunicación con la Gerencia General

En 2009 se inauguró “Banco al día”, una casilla de correo desde la cual se comunican mensualmente los temas destacados que marcan el desempeño de la entidad. Su creación posibilita el diálogo entre la Gerencia General y todos los colaboradores, promoviendo un ida y vuelta.

Comité	Responsabilidad
Sistemas	Supervisa y aprueba los planes de desarrollo de nuevos sistemas y procesos para mejorar la calidad de los servicios.
Auditoría	Controla las políticas y procedimientos de gestión para asegurar la transparencia de los procesos de toma de decisiones y la ejecución de operaciones.
Control y Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	Planifica, coordina y vela por el cumplimiento de las políticas en materia de prevención y control del lavado de dinero y prevención del terrorismo. (De este Comité depende la Unidad Antilavado -UAL-).
Crédito	Analiza y asigna el crédito según criterios de optimización del resultado económico y minimización de los riesgos asociados, incluyendo criterios ambientales y sociales de análisis.
Administración del Riesgo ²⁰	Aprueba las estrategias tendientes a administrar los riesgos del negocio para anticiparse a cambios en el mercado financiero a fin de afianzar la credibilidad y confianza en la institución.
Recursos Humanos	Busca proveer condiciones dignas de trabajo que posibiliten el desarrollo personal y profesional de los empleados del Banco.
Integridad de la Información ²¹	Supervisa la implementación de políticas y procedimientos tendientes a asegurar la preparación y presentación de Estados Financieros confiables de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).
Gestión de Activos y Pasivos	Analiza la marcha de los negocios del Banco desde el punto de vista financiero en cuanto a captación de recursos y su colocación en diferentes activos. Controla descualces de liquidez, tasas de interés y moneda.
Planeamiento y Control de Gestión	Tiene a su cargo el análisis, definición y seguimiento del balance y de los resultados consolidados, buscando maximizar los resultados para contribuir más eficazmente al desarrollo del Banco y su inserción en la comunidad. Define el presupuesto de la Gerencia de RSC.
Gestión de Segmentos y Negocios	Examina la evolución de cada tipo de negocio, sus ganancias y pérdidas, de modo de identificar estrategias focalizadas en cada segmento de clientela.
Atención de Reclamos de la Clientela	Recibe y responde a los reclamos de la clientela con el fin de llegar a una mejora continua en la calidad de atención.



Gestión de Riesgos

Parte fundamental de la responsabilidad de la actividad bancaria es implementar una gestión prudente en riesgos, por lo que Banco Galicia evalúa los Riesgos Financieros, Operacionales y Crediticios de su labor. También se compromete a brindar información clara y transparente para fortalecer la confianza en el sistema financiero.

DESAFÍO 2010

BASADO EN LAS MEJORES PRÁCTICAS Y CON EL OBJETO DE OBTENER UN EFECTIVO SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO, EL BANCO TIENE PREVISTO UNA PROFUNDA REVISIÓN DE TODAS LAS POLÍTICAS TENDIENTES A LA MITIGACIÓN DE RIESGOS, INTEGRÁNDOLAS CON LAS EMPRESAS SUBSIDIARIAS. A SU VEZ, SE PROPONE AVANZAR CON EL DESARROLLO DE HERRAMIENTAS AUTOMÁTICAS QUE PERMITAN DETECTAR, MEDIR Y MONITOREAR TODOS LOS RIESGOS ASUMIDOS.

Juan Carlos L' Affitto
Gerente de Gestión del Riesgo

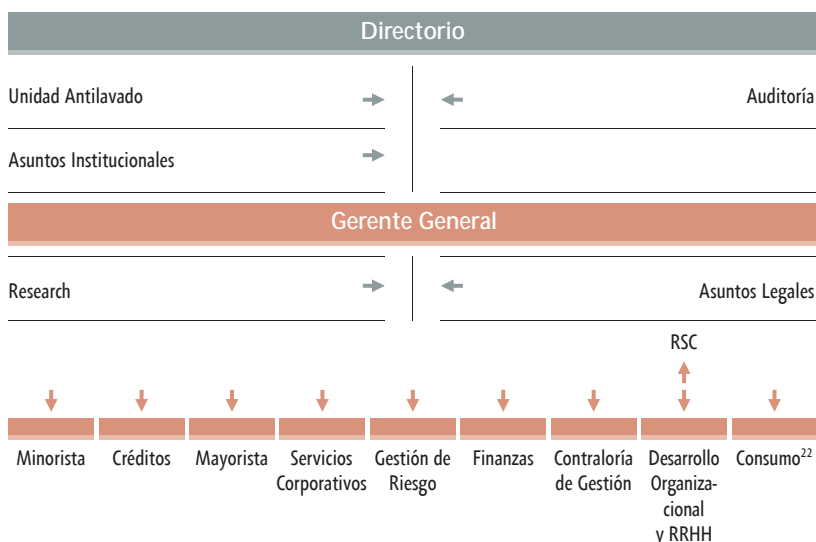
Prevención de delitos financieros

Banco Galicia previene los delitos financieros mediante: el cumplimiento del marco regulatorio vigente nacional e internacional, el desarrollo de iniciativas para evitar que nuestros productos sean utilizados con fines delictivos, la detección temprana de cualquier incidente y la implementación de cursos de capacitación específicos.

Prevención de lavado de dinero

	Participantes		Horas	
	2009	2008	2009	2008
Cursos presenciales	247	563	594	2.330
Cursos a distancia	181	735	389	1.293
Total	428	1.298	983	3.623

Nuevo organigrama



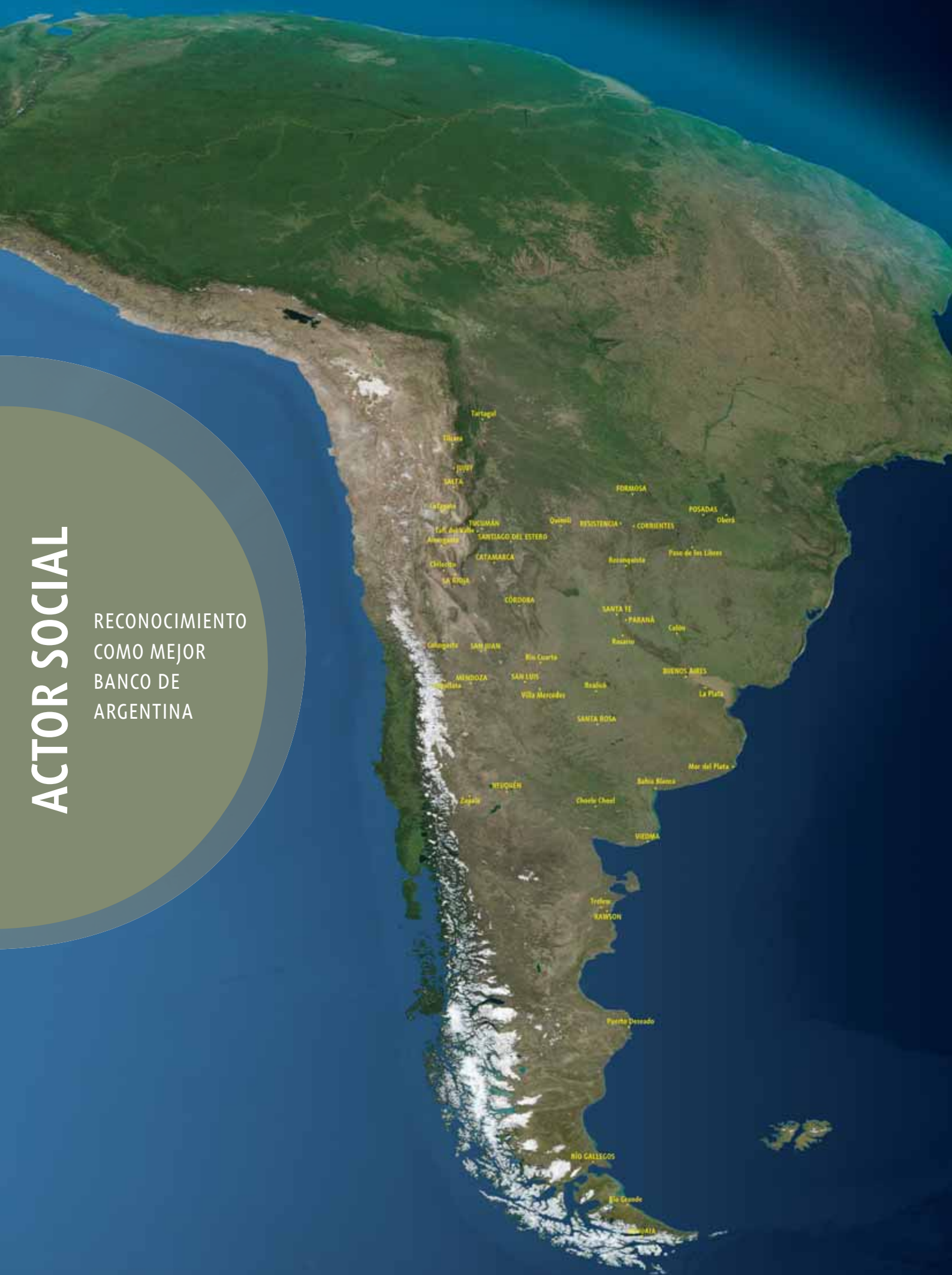
20. Se implementa, de manera voluntaria, Basilea II: pautas sobre estándares de supervisión, lineamientos y recomendaciones sobre prácticas bancarias para que los bancos mejoren su capacidad de medición y gestión del riesgo.

21. Constituido a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley Sarbanes-Oxley (EE.UU.), norma que fue formulada en 2002 para regular las funciones financieras contables y de auditoría y que aplica a todas las empresas que cotizan en los principales mercados de valores de Estados Unidos.

22. A través de Tarjetas Regionales S.A.

ACTOR SOCIAL

RECONOCIMIENTO
COMO MEJOR
BANCO DE
ARGENTINA





“LA RSC ES LA EXPRESIÓN DEL COMPROMISO DE LAS EMPRESAS HACIA LA SOCIEDAD. ES LA DECISIÓN FIRME DE PROMOVER EL DESARROLLO HUMANO EN SUS MÚLTIPLES FACETAS, CON EL OBJETIVO DE FAVORECER LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD JUSTA.

DESDE ESTA CONVICCIÓN, TRABAJAMOS DE MANERA ARTICULADA CON BANCO GALICIA -CON QUIEN COMPARTIMOS DESDE HACE AÑOS NUESTRO COMPROMISO POR EL BIEN COMÚN- Y REALIZAMOS INICIATIVAS QUE FAVORECEN EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS SECTORES MÁS VULNERABLES DE LA SOCIEDAD.”

>> Gabriel Castelli
Director General - Caritas Nacional

Una política prioritaria: el desarrollo sustentable

Las entidades financieras tienen un rol fundamental en la sociedad. Entre sus principales funciones se encuentra la captación del ahorro, el encauzamiento de la inversión y el impulso al crédito a familias y empresas. La bancarización de la población permite transparentar el funcionamiento de la economía y brindar oportunidades de crecimiento, progreso y bienestar a los diferentes sectores.

Como parte de nuestro modelo de gestión, en Banco Galicia nos fijamos como meta contribuir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio definidos por las Naciones Unidas a través de los programas con la comunidad que buscan promover la equidad social ²³.

Consideramos que nuestra activa cooperación en espacios de intercambio con OSCs cobra relevancia porque es parte inherente de nuestra responsabilidad social. Participamos localmente en: Pacto Global de Naciones Unidas, IDEA, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), Consejo Publicitario Argentino, Grupo de Fundaciones y Empresas, Grupo de Empresas Comprometidas con la Empleabilidad de las Personas con Discapacidad de Argentina y Fundación Empresaria para la Calidad y la Excelencia. De esta colaboración surgen delineamientos fructíferos para pensar, dirigir, administrar e implementar procesos y programas con miras al bien público.

La estrategia de desarrollo sustentable es coordinada por la Gerencia de RSC y se fundamenta en 3C: Coordinación, Capacitación y Comunicación.

Desafíos que se desprenden de nuestra actividad financiera

Contribuimos al desarrollo sustentable a través de objetivos prioritarios ligados a nuestra actividad y “saber hacer”. Nos proponemos:

1. Contribuir con el acceso al crédito para quienes se encuentran excluidos del sistema financiero tradicional.

Apoyamos a IMF's a través de capacitación y la creación de una línea de fondeo a IMF's para el desarrollo de sus carteras. Su finalidad es llegar a emprendedores de bajos recursos de modo que puedan superar eficazmente la trampa de la pobreza.

2. Promover la educación financiera en la sociedad. Nuestro “Taller de Planificación Económica” fue diseñado para que los jóvenes puedan desarrollar nociones de administración del dinero, entre otros aspectos y así les resulte más fácil alcanzar las metas que se proponen.

3. Fomentar programas de liderazgo que potencien las competencias de individuos promotores de desarrollo para sus comunidades y el país. Como reconocemos que impulsar las habilidades de liderazgo en individuos destacados genera cambios positivos en la calidad de vida de las personas que se encuentran bajo su influencia, apoyamos iniciativas para empoderarlos en su labor cotidiana. Un ejemplo de ello es el Programa para la Prevención de la Desnutrición Infantil, en alianza con CONIN, que capacita a líderes sociales en sus propias comunidades.

4. Promover la capacidad institucional en organizaciones sociales de relevancia. Invertimos en proyectos de transferencia tecnológica, capacitación de recursos humanos, evaluación y planeamiento estratégico, orientados a miembros de OSCs, equipos técnicos que trabajan sobre cuestiones públicas y proveedores a fin de favorecer en éstos la implementación de una gestión efectiva, eficaz y sustentable. Como parte de este objetivo, en 2010 se trabajará en alianza con AEDROS ²⁴, sumando nuevas capacitaciones en el interior del país.

23. Los Objetivos del Milenio, adoptados por la comunidad internacional en 2000, constituyen las aspiraciones de desarrollo del mundo en su conjunto. Estos también comprenden valores universalmente aceptados; desde la libertad y la responsabilidad hacia las generaciones futuras hasta el derecho de acceso a la educación primaria y la salud.

24. Asociación de Ejecutivos en Desarrollo de Recursos para Organizaciones Sociales.



Régimen de Crédito Fiscal: educación y trabajo

Este modelo permite financiar proyectos de adquisición de equipamiento para establecimientos educativos, seleccionados por el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET) ²⁵ y promover la capacitación para su correcto uso. Desde sus inicios, hace cinco años, esta iniciativa patrocinó 45 proyectos en 14 provincias y así aportó 2.324.996 pesos ²⁶.

Comunicar la RSC para generar cambios positivos

En Banco Galicia estamos convencidos que tenemos que difundir nuestro trabajo en RSC entre los colaboradores del Banco y externamente para promover su multiplicación. Es así que -mediante diferentes propuestas- brindamos información sobre nuestras políticas, prácticas y programas, compartimos experiencias y generamos ámbitos de concientización.

Entre ellas, se destacan las siguientes acciones internas:

- Publicación semanal de notas en la intranet sobre políticas, prácticas y programas de RSC
- Acceso a todos los Informes de RSC del Banco a través de nuestro sitio web
- Casilla de correo de RSC donde recibimos comentarios y consultas
- Distribución de libros que se vinculan con la temática de la RSC o que abordan temas de interés social
- Ofrecimiento de entradas para la asistencia a foros y congresos promovidos -en interacción con actores relevantes- por la Gerencia de RSC

A nivel externo, distintas gerencias participaron de jornadas y paneles para intercambiar experiencias con emprendedores, prestatarios de microcréditos, OSCs, entre otros. El objetivo de estos encuentros fue el de favorecer nuevos canales de diálogo y compartir conocimientos a fin de impulsar el desarrollo de su labor.

Este año además se lanzó GaliciaSustentable.com, un sitio diseñado para difundir buenas prácticas.

DESAFÍO 2010

NUESTRA INTENCIÓN ES CONTINUAR PARTICIPANDO ACTIVAMENTE EN TODOS AQUELLOS ÁMBITOS DE GESTIÓN Y DEBATE DONDE SE ABORDEN TEMAS VINCULADOS CON NUEVOS RETOS QUE SE PRESENTEN EN LAS SOCIEDADES A NIVEL GLOBAL: CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (CFI), EL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID), LA CORPORACIÓN INTERAMERICANA DE INVERSIONES (CII), LA CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO (CAF) Y EL FONDO MONETARIO INTERNACIONAL (FMI). ESTA PARTICIPACIÓN RESULTA ESTRATÉGICA PARA INTERCAMBIAR EXPERIENCIAS Y DISCUTIR ALTERNATIVAS DE FINANCIAMIENTOS DISPONIBLES PARA INICIATIVAS SUSTENTABLES.

Pablo León
Gerente de Finanzas

25. Cuando el INET emite un Certificado de Crédito Fiscal que documenta lo invertido por el Banco en una escuela, éste se utiliza para cancelar impuestos frente a la AFIP. El Banco lo presenta -descontándolo- en la declaración jurada del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

26. Para conocer todos los proyectos financiados, consultar en www.e-galicia.com/galiciasustentable

Premios y Distinciones a Banco Galicia:

El Banco fue distinguido con reconocimientos que se suman al premio diario: la elección de nuestros clientes. Tras un año de gran esfuerzo y dedicación de todos los colaboradores, el compromiso con la excelencia fue valorado.



- PREMIO "BANCO DEL AÑO. ARGENTINA", OTORGADO POR LA REVISTA THE BANKER DE GRAN BRETAÑA
- 1° BANCO MÁS SUSTENTABLE EN ARGENTINA/ 8° EN LATINOAMÉRICA, OTORGADO POR LATINFINANCE EN ASOCIACIÓN CON LA CONSULTORA ESPAÑOLA MANAGEMENT & EXCELLENCE
- FINALISTAS AL PREMIO DE BANCA SUSTENTABLE PARA AMÉRICA LATINA, ORGANIZADO POR FINANCIAL TIMES Y LA CFI
- PREMIO EIKON ORO, CATEGORÍA COMUNICACIONES FINANCIERAS, AL INFORME DE RSC 2008 (REVISTA IMAGEN)
- PREMIO AL EMPRENDEDOR SOLIDARIO, CATEGORÍA EMPRESAS-TRABAJO, A "VALOR A TU DESARROLLO. PROGRAMA DE PROMOCIÓN LABORAL", OTORGADO POR EL FORO ECUMÉNICO SOCIAL
- MENCIÓN ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COMUNICATIVA AL PREMIO A LA GESTIÓN SOLIDARIA DEL CAMPO REALIZADO POR BANCO GALICIA Y REVISTA CHACRA
- PREMIO JERRY GOLDENBERG A LA "EXCELENCIA EN LAS COMUNICACIONES: MEJOR ANUNCIANTE DE SERVICIOS"
- PREMIO AMBA 2009 AL MARKETING FINANCIERO Y MENCIÓN ESPECIAL POR LA CAMPAÑA DE INTERNET A "TU ESTILO GALICIA", ENTREGADO POR LA ASOCIACIÓN DE MARKETING BANCARIO ARGENTINO
- PREMIO EFFIE DE PLATA "A LA EFECTIVIDAD PUBLICITARIA", OTORGADO POR EFFIE AWARDS ARGENTINA
- DECLARACIÓN DE INTERÉS 2009 A "VALOR A TU FUTURO. TALLER DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA", OTORGADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA NACIÓN
- RECONOCIMIENTO DE FUNDACIÓN IMPULSAR POR ACOMPAÑAR EL DESARROLLO DE LOS JÓVENES MEDIANTE EL PROGRAMA JÓVENES EMPRENDEDORES
- DISTINCIÓN OTORGADA POR CIMIENTOS POR EL COMPROMISO DEL BANCO CON LA EDUCACIÓN DE LOS NIÑOS Y JÓVENES DE NUESTRO PAÍS
- DISTINCIÓN DE COAS POR EL PERMANENTE APOYO DEL BANCO A LA SALUD PÚBLICA
- DISTINCIÓN AL BANCO COMO GRAN BENEFADOR POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BUENOS AIRES (ITBA)
- DISTINCIÓN DE LA RED SAN ANDRÉS DE INICIATIVAS SOCIALES POR NUESTRO CONSTANTE ACOMPAÑAMIENTO
- RECONOCIMIENTO DE TZEDAKÁ POR COLABORAR EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN PRESENTE Y FUTURO DISTINTO PARA MILES DE PERSONAS EN TODO EL PAÍS
- RECONOCIMIENTO DE LA FUNDACIÓN LEER POR ACOMPAÑAR EL COMPROMISO CON LA ALFABETIZACIÓN DE LOS NIÑOS DE NUESTRO PAÍS
- DISTINCIÓN DE LA FUNDACIÓN SAGRADA FAMILIA POR CONTRIBUIR A LA PROMOCIÓN DE LAS PERSONAS Y SUS FAMILIAS FACILITANDO EL ACCESO A UNA VIVIENDA DIGNA

2004



Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas

2005



Creación de la Gerencia de RSC



Elaboración del 1er Informe siguiendo al GRI e IBASE

2006



Desarrollo del Código de Conducta de Proveedores



Creación de "Oportunidades Galicia". Formación Complementaria, Plan de Becas y Búsquedas Internas

→ → → → → → → → **Proceso de mejora** → →



Adhesión al Código de Prácticas Bancarias



Aumenta nuestra participación en iniciativas inter-empresariales y de la sociedad civil



Lanzamiento del Programa de Redondeo Solidario

- 27. Iniciativa que funciona como un marco de acción para gestionar y evaluar riesgos ambientales y sociales de los proyectos de inversión.
- 28. Los programas responden a nuestros tres ejes de trabajo con la comunidad: Educación, Promoción Laboral y Salud.
- 29. Proyecto destinado a promover y favorecer la integración al mercado de trabajo de personas en situaciones de vulnerabilidad social o con capacidades especiales.
- 30. El CDP es el mayor proyecto global sobre cambio climático y mercado financiero. Su objetivo es relevar información de calidad a partir de la cual se generará una respuesta racional al cambio climático. Para ello, las entidades deben responder un cuestionario de divulgación (disclosure) sobre este fenómeno. Involucrarse con el CDP también contribuye a atraer inversores interesados en apostar a empresas ambientalmente responsables.
- 31. El Comunicado de Copenhague fue un llamamiento de los principales directivos de empresas internacionales para alcanzar un acuerdo que responda a este problema en la Cumbre de Copenhague sobre cambio climático, realizada en Diciembre de 2009.

2007



Incorporación de los lineamientos del G3 del GRI



Adhesión a los Principios de Ecuador²⁷

2008



Adhesión al Carbon Disclosure Project³⁰



Incorporación de los Suplementos Sectoriales para el Sector Financiero del GRI

2009



Certificación de Norma ISO 14.001 Sistema de Gestión Ambiental



Adhesión al Comunicado de Copenhague³¹

→ → desarrollo sustentable → → → →



Lanzamiento de los programas insignia con la comunidad²⁸



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



Línea de Microcréditos para IMFs



Creación del programa de Inclusión Laboral²⁹



Incorporación de criterios de eco-eficiencia a las especificaciones de compra de insumos de oficina y material de marketing



Lanzamiento sitio web de GaliciaSustentable.com



Inicio de Campaña "Separemos para reciclar"



Nueva Línea Medio Ambiente de crédito



Se adopta un sistema que permite obtener un consumo racional de energía

Cajero
automático

Extracciones
Consultas
Pagos
Depósitos

Cajero
automático

Extracciones
Consultas
Pagos

CLIENTES

MAYORES
BENEFICIOS
PARA CLIENTES Y
SUS FAMILIAS



“ NUESTRAS SOCIEDADES ESTÁN ÁVIDAS DE TRANSPARENCIA. MUCHA DE ESA TRANSPARENCIA TIENE QUE VER CON LA CAPACIDAD DE LAS PERSONAS Y DE LAS ORGANIZACIONES PARA RENDIR CUENTAS; EN ESPECIAL CUANDO ÉSTAS HAN ASUMIDO COMPROMISOS DE CREACIÓN DE VALOR PARA SÍ Y PARA LOS DEMÁS.

LAS EMPRESAS QUE ADOPTAN MODELOS DE NEGOCIOS ALINEADOS CON LOS VALORES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y QUE, CONSECUENTEMENTE, MANTIENEN POLÍTICAS INTEGRALES DE COMUNICACIÓN DE SUS AVANCES EN ESE SENTIDO, ESTÁN APORTANDO MUCHO VALOR A LAS SOCIEDADES DONDE OPERAN, Y POR ENDE A SUS PROPIAS MARCAS.

LA TRAYECTORIA CONSTRUIDA POR BANCO GALICIA ES UN HECHO POR DEMÁS DESTACABLE; NO SÓLO POR LA CALIDAD TÉCNICA DE SUS REPORTE ANUALES SINO PORQUE ELLOS SON FIELES REFLEJOS DEL COMPROMISO Y LA PROFESIONALIZACIÓN QUE CARACTERIZAN LA BÚSQUEDA PERMANENTE DEL MEJOR DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL. BANCO GALICIA ES UNA EMPRESA QUE OCUPA UN LUGAR PREPONDERANTE EN EL CONJUNTO DE LAS LÍDERES EN LA MATERIA EN EL PAÍS.”

>> Luis Ullua

Director Ejecutivo del Instituto Argentino de la Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)

Banco Galicia es una entidad con una marca altamente reconocida, que posee el mayor alcance de servicios financieros de la Argentina y una de las bases más importantes de clientes del sistema financiero. Cuenta con una plataforma de distribución que llega a todo el país y con canales alternativos para corresponder con las necesidades de sus clientes. Por su trayectoria y desempeño, el Banco está posicionado como líder en el mercado de tarjetas de crédito y en los sectores agropecuario y PyME.

El primer semestre de 2009 presentó un contexto económico recesivo y la reactivación en la segunda mitad del año estuvo liderada por la actividad de las PyMEs. Es por ello que el Banco, fiel a su compromiso con las empresas, tuvo un rol activo en la financiación de la PyMEs. La centralidad de esta decisión se basa en que las PyMEs tienen una contribución significativa en el PBI nacional, son las principales empleadoras del país y, por su estructura, poseen una mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado y de llevar adelante proyectos innovadores. Así, los préstamos otorgados se convirtieron en fuertes motores para la actividad del Banco y contribuyeron al crecimiento del país. A lo largo del año, se destinaron 19.605 millones de pesos para financiar al sector productivo.





DESAFÍO 2010

EN EL 2010 NUESTRO DESAFÍO ES AUMENTAR NUESTRO *MARKET SHARE* HACIENDO ESPECIAL HINCAPIÉ EN LA FINANCIACIÓN Y BENEFICIOS DEL SEGMENTO NEGOCIOS Y PROFESIONALES, QUE INCLUYE EMPRENDEDORES CUYO ENTUSIASMO, DEDICACIÓN Y COMPROMISO CON LA SUPERACIÓN Y CRECIMIENTO GENERAN UNA SÓLIDA BASE DE PROGRESO.

Juan Sarquís
Gerente de Banca Minorista



Personas

Brindamos servicios financieros a diferentes segmentos de clientes: profesionales, empleados, emprendedores, estudiantes y jubilados de todos los rincones del país.

Para quienes nos eligen por primera vez y para quienes nos vienen acompañando, buscamos mejorar continuamente la calidad y accesibilidad de nuestra oferta, asumiendo el compromiso de asegurar prácticas éticas de comercialización y oportunidades de creación de valor económico y social.

Préstamos

En correspondencia con la premisa de brindar servicios financieros para satisfacer sus necesidades en forma accesible y rápida, desde julio y hasta septiembre ofrecimos -de manera masiva- una línea al 24% con un plazo máximo de 60 meses y montos hasta 150.000 pesos a sola firma.

También lanzamos Préstamo 24, producto que se destaca por la rapidez en el otorgamiento y el acceso a una tasa preferencial para los diferentes segmentos.

Préstamos de consumo

	2009	2008
Monto total (millones de pesos)	1.126	956
Cantidad de personas	85.046	97.083
Monto promedio (pesos)	13.240	9.848

Sumando beneficios

Brindarle más beneficios a nuestros clientes es un diferencial de nuestro servicio que buscamos seguir desarrollando. Para ello, establecemos acuerdos con diferentes empresas para ofrecer promociones especiales en rubros clave de la economía doméstica: supermercados, tiendas departamentales, indumentaria y farmacias, entre otros. En el año se llevaron adelante 790 promociones activas a través de más de 2.300 locales.

El club de beneficios "Todo Suma" benefició a 604 familias durante el 2009; destacándose 16 autos 0 km, 60 LCD de 32 pulgadas y 528 Tarjetas Regalo por importes de 1.000 pesos.

El programa Aerolíneas Plus siguió creciendo; este año se canjearon 114.491 pasajes que permitieron viajar sin costos dentro y fuera del país. En 2009 gozaron de este beneficio 60.082 clientes, número superior al de los años anteriores debido a que ciertos grupos de clientes del Banco y American Express fueron premiados con un 20% y 30% más de puntos por sus consumos y a la modificación en condiciones del Programa, extendiendo de 2 a 3 años la vigencia de los puntos, siempre que la cuenta tuviera movimientos aéreos.



DESAFÍO 2010:

SEGUIREMOS EXPANDIENDO NUESTRA ÁREA DE TRABAJO PARA LLEGAR CON NUESTROS PRODUCTOS DE CALIDAD Y LA CALIDEZ DE NUESTRA ATENCIÓN A LAS PERSONAS MÁS DESFAVORECIDAS SOCIO-ECONÓMICAMENTE Y ASÍ INCORPORARLAS AL CIRCUITO FORMAL DEL CRÉDITO. ESTA TAREA TAMBIÉN IMPLICA UNA LABOR TUTELAR DE ACOMPAÑAMIENTO Y ENSEÑANZA EN EL BUEN USO DEL CRÉDITO OTORGADO. DE ESTE MODO, CONTRIBUIREMOS POSITIVAMENTE A MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA Y LA DE SUS FAMILIAS, BRINDÁNDOLES MAYORES OPORTUNIDADES DE DESARROLLO, LO CUAL LES ABRIRÁ LA PUERTA A UN FUTURO MEJOR.

Sebastián Pujato
Gerente General de Tarjetas Regionales S.A.



Seguros

Este segmento completa la variedad de productos que el Banco ofrece; brindándoles protección y tranquilidad a nuestros clientes y sus familias ante un siniestro. Los seguros están destinados a: auto, hogar, robos en cajeros automáticos, accidentes personales, robo de cartera y una cobertura integral de comercio.

En la actualidad contamos con 723.527 clientes que tienen 794.133 pólizas, de las cuales 136.417 son para la vivienda. Durante el 2009 se aprovecharon las sinergias entre el Banco y sus compañías vinculadas a fin de ampliar su alcance y beneficios.

Tarjetas

Otorgamos financiamiento a nivel nacional mediante nuestras tarjetas: Visa, Visa Electrón, American Express y Master Card.

En 2009 se otorgaron 217.197 tarjetas que extienden nuestro alcance.

Tarjetas Regionales

Tarjeta Naranja: es una de las pocas tarjetas de Argentina con plan 3 cuotas cero interés (Zeta) en supermercados y estaciones de servicio. Este año lanzó el Blog Naranja, el primero en el país de una compañía de servicios financieros y "Naranja Móvil", producto que permite a sus titulares cargar dinero en cualquier celular para realizar compras.

Tarjeta Mira: ofrece a sus clientes planes en cuotas sin interés y posee un blog para que ellos escriban. También comenzó a impulsar iniciativas de recaudación de fondos que vinculan a sus clientes con OSCs, elegidas por ellos, para que puedan realizar aportes fijos o una contribución específica. Las organizaciones son elegidas por ser representativas de la zona y presentar necesidades apremiantes.

Tarjetas Cuyanas (emite Tarjeta Nevada): se incorporó tecnología de punta que le permitirá desarrollar nuevos y mejores servicios de intermediación que brinden a los más de 400.000 socios un valor agregado. Así, se lanzó un nuevo servicio "SMS" mediante el cual todos los socios adheridos reciben -en forma automática en su celular- detalles *on line* de las operaciones realizadas con la tarjeta y su disponible de crédito posterior a la operación realizada. Además ofrece el servicio de plan 3 cuotas sin interés (Nevaplan) en la mayoría de sus comercios adheridos.

	2009	2008	Variación
Clientes	2.944.544	2.864.709	2,8%
Compras en comercios (millones de pesos)	9.061	7.550	20%
Préstamos otorgados (millones de pesos)	706	629	12,2%
Número de empleados	3.936	3.898	1%
Cartera de créditos ³² (millones de pesos)	3.377	3.249	3,9%

32. Incluye créditos cedidos a fideicomisos financieros y créditos otorgados por cuenta y orden de BGBA.

RENDICIÓN DE CUENTAS “DESAÍOS 2009”: TU ESTILO GALICIA

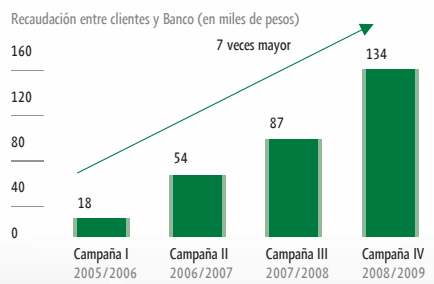
ESTE SITIO, PENSADO EXCLUSIVAMENTE PARA NUESTRAS CLIENTAS, SIGUIÓ DESARROLLÁNDOSE DURANTE 2009. “TU ESTILO GALICIA” ES UN ESPACIO DISEÑADO PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y LA DIFUSIÓN DE BENEFICIOS ESPECIALES. ENTRE OTRAS INICIATIVAS, SE REALIZARON CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN SOBRE LA PREVENCIÓN DEL CÁNCER DE MAMA; FOROS PARA QUE LAS CLIENTAS -QUE COMPARTEN UN ESPÍRITU SOLIDARIO- PUEDAN CONECTARSE Y ASÍ MOVILIZAR AYUDAS; PROGRAMAS PARA EL DESARROLLO DE MICROEMPRESARIOS, PLANES DE CAPACITACIÓN Y UNA BOLSA DE TRABAJO.

Redondeo Solidario

Este programa tiene como objetivo recaudar fondos para proyectos específicos presentados por entidades de bien público. Se evalúa el impacto de los proyectos en términos de beneficiarios directos, el alcance geográfico de la iniciativa y se privilegia que las propuestas respondan a necesidades prioritarias insatisfechas.

A través de este programa, los clientes de Banco Galicia pueden solicitar el redondeo del importe a pagar por el resumen de cuenta de su Tarjeta de Crédito, donando esa diferencia³³. El Banco duplica el mismo monto recaudado por los clientes.

4 Campañas de Redondeo Solidario



Asimismo, parte de los ingresos de las inscripciones del “Maratón por Equipos” organizado por el Banco se suman a lo recaudado por campaña. En 2009 la suma total de lo transferido por Redondeo Solidario y Maratón ascendió a 274.439,92 pesos.

IV Campaña 2008/2009:

- Compra de 2 electrobisturías, 2 monitores fetales, 1 cardiodesfibrilador portátil para el Hospital General de Agudos Bernardino Rivadavia, COAS
- Programa “Educar e integrar superando distancias”: jornadas de capacitación a profesores en la temática de deporte especial y exhibición deportiva en San Luis, Entre Ríos, Salta y Córdoba, Fundación Cecilia Baccigalupo
- Programa de Fortalecimiento Familiar: actividades de educación no formal para niños de 0 a 6 años y apoyo escolar a chicos de hasta 12 años en Buenos Aires, Aldeas Infantiles SOS
- Campaña Nacional Anual de Concienciación en Discapacidad para desarrollar herramientas de comunicación (postales, folletos, spots) por estudiantes universitarios, La Usina

V Campaña 2009/2010:

Se destinarán los fondos a proyectos de las siguientes organizaciones:

- Fundación Instituto Leloir
- Fundación Claudina Thévenet
- Asociación de Amigos de la Biblioteca Provincial para Discapacitados Visuales
- Obra del Padre Mario Pantaleo

33. Todo lo recolectado se contabiliza en un rubro contable pasivo y el total -entre clientes y Banco Galicia- es transferido a las entidades en partes iguales. Con esos fondos, no se generan intereses para el Banco y no son utilizados para deducir impuestos. Los clientes que quieren deducir la donación en su impuesto a las ganancias utilizan el extracto de la cuenta como comprobante.



DESAFÍO 2010

PROYECTAMOS AMPLIAR LAS ALTERNATIVAS DE FINANCIACIÓN PARA BRINDAR MÁS BENEFICIOS A TODOS LOS INTEGRANTES DE LA CADENA DE VALOR. TAMBIÉN CONTINUAREMOS GENERANDO INICIATIVAS QUE PROMUEVAN LA PROFESIONALIZACIÓN Y LA VISIBILIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE NUESTROS CLIENTES, COMO LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y LOS DIVERSOS PREMIOS QUE VENIMOS ACOMPAÑANDO.

Gastón Bourdieu
Gerente de Banca Mayorista

Empresas

El Banco llega a alrededor de 50.000 clientes empresas -pequeñas, medianas y grandes- de todos los sectores económicos, en cada una de las provincias, a través de distintos productos y servicios. Con el objetivo de establecer relaciones más cercanas, duraderas y eficientes con los clientes, cuenta con oficiales profesionales en todo el país, encargados de brindarles atención y asesoramiento especializado.

Banco Galicia también dispone de Centros Banca Empresas que ofrecen respuestas de decisión local a medida, con el soporte necesario. A los 6 ya existentes -ubicados en Mar del Plata, Rosario, Mendoza, Córdoba, Tucumán y Corrientes-, este año se sumaron otros 2 en Quilmes y Neuquén.

Para profundizar el conocimiento de la entidad sobre las expectativas de los clientes, nuestro equipo comercial realizó 11.955 visitas en todo el país para poder escuchar sus opiniones. Además, mantuvimos reuniones en las que participaron un promedio de 15 empresarios de diversos rubros económicos y directivos del Área de Banca Mayorista.

Se trabaja también con otros canales fundamentales que permiten brindar una mejor calidad de servicio: e-galicia.com, Galicia Office -la banca electrónica para empresas- y Fonobanco Empresas.

Empresas clientes por zonas del país

Zona	Cantidad de Clientes	
	2009	2008
01 Mar del Plata / Patagonia	3.878	3.664
02 Mediterránea	5.824	5.271
03 Metro I	8.100	7.138
04 Metro III	2.923	2.701
05 Norte	2.701	2.471
06 Oeste	2.552	2.285
07 Cordillera	2.837	2.611
08 Metro II	4.122	4.563
09 Metro IV	3.728	3.318
10 Pcia. Buenos Aires	3.929	3.815
11 Santa Fe / NEA	6.162	5.627
12 Sur	2.761	2.418
Total	49.517	45.882

Financiamiento a Empresas

Préstamos por sector económico (en millones de pesos)	2009	2008
Agricultura y ganadería	1.803	1.271
Comercio	1.649	1.172
Construcción	177	77
Industria manufacturera	2.082	1.587
Servicios	1.249	963
Otros	214	36
Préstamos totales ³⁴	7.174	5.106

34. Incluye particulares con actividad comercial.





Préstamos

A través de diferentes líneas de crédito, Banco Galicia financia desde capital de trabajo hasta proyectos de inversión de mediano y largo plazo. Durante 2009, el 62% de la cartera total de préstamos se destinó a fortalecer al sector productivo.

En el año se destacó el lanzamiento de una amplia oferta de préstamos de corto, mediano y largo plazo a tasa fija, variable o combinada por 1.200 millones de pesos dirigida a las PyMEs de todos los sectores económicos para financiar capital de trabajo y bienes de capital.

Fundación Producir Conservando

Banco Galicia es socio fundador de la Fundación Producir Conservando, una institución que acompaña al sector agropecuario en el desafío de alcanzar la integración de todos los participantes de la cadena agroalimentaria. Su objetivo es la promoción de los "Sistemas Conservacionistas" de producción en el sector y la generación y divulgación de información relacionada con el sector y su peso en la economía del país.



Línea de la CFI

En mayo de 2005 la CFI nos otorgó 40 millones de dólares y a fines de 2007 nos brindó un nuevo tramo por 50 millones de dólares.

Objetivo: financiar proyectos de inversión en la Argentina a PyMEs de todos los sectores económicos.

Características comerciales: préstamo a largo plazo de financiación a 8 años, incluyendo un período de gracia durante el cual el cliente sólo paga intereses.

Resultados hasta 2009: se concretaron 118 operaciones por un total de 87,4 millones de dólares.

Acuerdo Financiero con el Fondo Tecnológico Argentino (FONTAR)

En 2006 firmamos un acuerdo con el FONTAR.

Objetivo: financiar proyectos de innovación tecnológica correspondientes a las empresas del sector manufacturero/industrial.

Características comerciales: financiación en pesos de bienes de capital nuevos, nacionales o importados que generen una modernización o innovación tecnológica de productos o procesos productivos. Tasa fija y plazo de hasta 9 años, con un período de gracia para el pago de capital según el flujo de fondos del proyecto. La empresa además debe incorporar bienes intangibles como, por ejemplo, desarrollos tecnológicos para pasar de la etapa piloto a la etapa industrial.

Resultados hasta 2009: se aprobaron 71 proyectos por 81 millones de pesos.

Programa de Crédito - BID San Juan N°1798/OC AR

Ofrecemos, desde comienzos de 2008, a nuestros clientes PyMEs de todos los sectores económicos distintas líneas de crédito del BID para financiar el desarrollo de proyectos de inversión a largo plazo en la provincia de San Juan. En el marco de este programa de crédito, participamos junto al BCRA y al Programa Calidad San Juan, en diversas subastas de cupo para financiar a nuestros clientes PyMEs.

Objetivo: apoyar a través del crédito el incremento de la capacidad productiva de las micro, pequeñas y medianas empresas que lleven a cabo proyectos en la provincia de San Juan.

Características comerciales: la financiación es en pesos, a tasa fija y a un plazo de hasta 15 años.

Resultados hasta 2009: se colocaron en líneas BID 2,3 millones de pesos en 10 operaciones de crédito.

Programa Depósitos Bancarios a Plazo Fijo de la ANSES - Fondo de Garantía de Sustentabilidad Argentino (FGS) -Ley 26.425

Brindamos una línea de crédito para financiar capital de trabajo y adquisición de bienes y/o servicios a las PyMEs de todos los sectores económicos.

Objetivo: promover la actividad productiva y la generación de empleo para su economía en conjunto.

Características comerciales: destinados a la adquisición de bienes y servicios y/o utilización para capital de trabajo, en pesos y a tasa fija.

Resultados hasta 2009: 142,6 millones de pesos en 1.537 operaciones.

Programa Estímulo al Crecimiento de la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional (Sepyme)

En distintas licitaciones por subsidio de tasa, nos fueron adjudicados 46.400.000 pesos en 2009 para financiar capital de trabajo y activos fijos a las PyMEs de todo el país y de todos los sectores económicos.

Objetivo: mejorar las condiciones de acceso al crédito de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Características comerciales: financiación de capital de trabajo y bienes de capital en pesos a tasa fija.

Resultados hasta 2009: 30,12 millones de pesos³⁵.

E-galicia.com

Las herramientas tecnológicas son un canal primordial para las operaciones de los clientes en tanto que les permiten realizar sus pagos y consultas de manera rápida y eficiente como así también conocer información sobre los servicios y beneficios del Banco. En 2009 las operaciones monetarias en pesos ascendieron a 8.599.805 entre Galicia Home Banking (individuos) y Galicia Office (empresas).

RENDICIÓN DE CUENTAS "DESAFÍOS 2009": GALICIA COMEX

LA PRIMERA COMUNIDAD *ON LINE* DE COMERCIO EXTERIOR, QUE SE ACTUALIZA PERMANENTEMENTE EN CONTENIDOS SOBRE NEGOCIOS INTERNACIONALES, ES UNA REALIDAD Y CUENTA CON 5.196 USUARIOS REGISTRADOS HASTA LA FECHA.

35. La cifra representa el saldo que queda por cobrar.

36. Este año no se realizaron los Talleres de Comercio Exterior y Factoring. Si se desarrollaron los actos de cierre de las Diplomaturas Ejecutivas en Comercio Internacional -que cuentan con el soporte académico de la Universidad Siglo XXI- cursadas en 2008.

37. EGEA cuenta con el soporte académico de la Sociedad Rural Argentina y de la Universidad Católica de La Plata.

Capacitación a empresas ³⁶

Instituto Vasco Argentino de Formación Tecnológica (IFT)	<p>Acompañamos sus actividades orientadas a la capacitación técnica para operarios, técnicos y profesionales. El IFT dicta cursos de diseño por computadora, automatización y mecanizado convencional, entre otros. Así facilita el ingreso al mercado laboral y mejora la competitividad de las PyMEs empleadoras.</p> <p>Alumnos que cursaron en 2009: 475 Cursos dictados en 2009: 55 Docentes en 2009: 11</p>
Universidad Austral	<p>En 2009 firmamos un acuerdo para financiar el Proyecto de Investigación sobre los Hábitos de Compra del Productor Agropecuario Argentino que se realizó junto a la Universidad de Purdue (EEUU).</p> <p>Además, desde agosto de 2006 está vigente un acuerdo Marco de Cooperación mediante el cual participamos en el Proyecto Agronegocios de la Universidad, en carácter de empresa fundadora. Bajo este marco, estamos involucrados en Proyectos de Agronegocios que comprenden la Maestría Ejecutiva en Agronegocios y una serie de Programas y Seminarios Especiales. Ofrecemos descuentos diferenciales a clientes y colaboradores interesados.</p> <p>Alumnos que cursaron la Maestría en 2009: 42 Graduados 2007-2009: 45 Docentes: 40 permanentes e invitados Programas y Seminarios especiales: Programa de Gestión de Agronegocios, Seminario "Aproximaciones a la Visión Estratégica de los Agronegocios" y Seminario "Con la ilusión de cambiar".</p>
Programa de Educación a Distancia (EGEA) ³⁷	<p>Mantenemos nuestro apoyo al programa de capacitación a distancia dirigido a todas las personas relacionadas con la cadena agroindustrial. Incluye cursos de Formación Técnica y de Formación Gerencial y cursos de capacitación para maestros rurales.</p> <p>Personas que tomaron los cursos en 2009: 353 Cursos 2009: 16</p>
Centro de Estudios e Investigación para la Dirigencia Agroindustrial (CEIDA)	<p>Continuamos ofreciendo soporte económico al Centro para que pueda formar y capacitar a personas con vocación gerencial en asuntos públicos. Nuestros Directivos estuvieron involucrados en la elaboración de los contenidos del programa.</p> <p>Cantidad cursantes 2009: 80</p>





Galicia Rural: apoyar la producción

La Tarjeta Galicia Rural se mantiene como líder en este mercado porque se trabaja activamente para que nuestros clientes financien sus herramientas de producción, insumos y servicios necesarios para la actividad del campo. Con las comisiones obtenidas por las compras realizadas a través de la Tarjeta se realizan donaciones a proyectos sociales definidos junto a nuestras entidades socias:

- **Aapresid:** la Federación de Institutos Aerotécnicos Privados de la República Argentina benefició a 142 escuelas agrotécnicas y alrededor de 18.200 alumnos y 3.000 docentes
- **AACREA:** su Programa Líderes favoreció -hasta 2009- a 300 personas y el Programa de Padrinazgo a Escuelas llegó a 134 instituciones, distribuidas en 13 provincias, traducándose en más de 16.500 alumnos y 2.700 docentes

A lo largo del año, firmamos numerosos acuerdos con empresas líderes del sector para ofrecer a través de la Tarjeta financiación al 0% de interés y plazos desde los 90 hasta los 180 días (costo financiero total 1,5%) en la compra de semillas, agroquímicos, fertilizantes, gas licuado a granel, maquinaria y servicios, entre otros.

Galicia Convenios

A través del área Convenios y Redes, se gestionan alianzas estratégicas con empresas de primera línea para ofrecer beneficios a toda la cadena de valor. Por intermedio de estos convenios, se beneficia a las empresas proveedoras de bienes y a los clientes, quienes obtienen condiciones más ventajosas de financiación. Actualmente, el Banco posee 75 convenios destinados a financiar las necesidades demandadas a través de préstamos financieros y leasing.

El Sistema Vendor permite a las empresas financiar la venta de insumos y servicios en forma ágil y segura a través de la instalación en sus oficinas de un software desarrollado a medida. Su utilización aumenta el plazo de financiación a clientes, posibilita incrementar las ventas y minimizar los días de cobranza, logrando de esta forma utilizar el capital de trabajo de manera más conveniente. A través de estos préstamos, durante el 2009 el Banco financió 128 millones de pesos.

Acompañar el crecimiento de las pequeñas empresas

Apoyar el desarrollo de las pequeñas empresas resulta prioritario para impulsar la actividad productiva del país. De ahí que se trabaja para ofrecer respuestas que se ajusten a sus necesidades, favorecer su acceso al crédito y demás servicios financieros.

En la actualidad el Banco cuenta con alrededor de 31.000 pequeñas empresas como clientes, atendidas por más de 250 oficiales calificados en temas del segmento.

De las pequeñas empresas que operan con cuenta corriente, la mitad pueden obtener créditos para trabajo y bienes de capital. Además, cerca de 186.500 personas cobran su sueldo a través de Banco Galicia ya que 9.775 empresas del segmento tienen el convenio de haberes vigente.

También se ofreció una línea de crédito con tasas especiales para que la pequeña empresa industrial pueda empezar a operar con el Banco. Esta campaña se centró en NEA, Comodoro Rivadavia y Neuquén.

Para reforzar el compromiso con el sector, este año se realizó una investigación para escuchar sus inquietudes y así mejorar la oferta de productos y servicios del Banco para dar respuesta según las regiones geográficas.



Premios que impulsa Banco Galicia³⁸

III Edición: Premio Banco Galicia-Revista Chacra a la Gestión Solidaria del Campo

Busca contribuir a aumentar la visibilidad, promoción y difusión de las OSCs que trabajan para las comunidades rurales de nuestro país. En 2009 se presentaron 56 programas.

La selección de los ganadores está a cargo de un reconocido jurado que evalúa los programas según criterios de replicabilidad, sustentabilidad e innovación.

GANADORES:

ALIMENTACION:

- Premio: Programa "Quiero más", Asociación Civil Grupo Puentes
- Mención Especial: "Educación Alimentaria Nutricional a Maestros Rurales", CESNI

EDUCACIÓN:

- Premio: "Programa Educativo de Becas de Estudio y Desarrollo Comunitario", Asociación Civil Rugby Solidario
- Mención Especial: "Iniciativas para mejorar la calidad de la educación en ámbitos rurales de la Argentina", ETIS - Equipo de Trabajo e Investigación Social

PROMOCIÓN LABORAL:

- Premio: "Producción Asociativa de carne de cerdo de alta calidad en familias de bajos recursos", Asociación Civil Contribuir al Desarrollo Local
- Mención Especial: "Programa Caprino Lechero para Pequeños Productores", Fundapaz

SALUD:

- Premio: "INOT-HI (Hay agua)", Fundación Marista
- Mención Especial: "Salud oftalmológica para todos", Fundación para la Atención Rural Oftalmológica (FARO)

Cada entidad ganadora del premio en su categoría recibió una estatuilla y una contribución monetaria para fomentar la replicabilidad de su trabajo.



Premio a la Excelencia Agropecuaria La Nación - Banco Galicia 2009

Se entrega, en alianza con La Nación, este reconocimiento que distingue a hombres y mujeres de campo destacados por su innovación y esfuerzo sostenido con el desarrollo productivo del país. En esta séptima edición se recibieron 203 postulaciones de empresas y particulares a nivel nacional.

GANADORES:

- AGRICULTOR: Pago Viejo S.A.
- APICULTOR: Cooperativa Cosar
- BODEGUERO: San Pedro de Yacochuya
- CABAÑERO: Las Tranqueras, de Horacio y M. Lavalle
- EDUCADOR: Juan Carlos Breguy, Federación de Institutos Agrotécnicos Privados
- MAQUINARIA AGRÍCOLA: Carlos Mainero y Cía.
- FORESTADOR: Asociación Forestal Argentina
- AVICULTOR y PREMIO ORO: Granja Tres Arroyos
- FRUTICULTOR: Faro Capital S.A.
- HORTICULTOR: Argentbio
- INDUSTRIA AGROALIMENTARIA: La Sibila S.A.
- INNOVACIÓN AGROALIMENTARIA: Abrantes S.A.
- PRODUCTOR GANADERO: Desde el Sur S.A.
- ACUICULTOR: Laurihué, de Cañuelas
- PRODUCTOR LECHERO: Fernando Fourcade S.A.
- PROPUESTA AGROTURISTICA: Haras Ampascachi
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Instituto de Biotecnología del INTA
- TRABAJO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA: Grupo de Sanidad Animal del INTA Balcarce

Premio CAPA³⁹ - Banco Galicia: premio al periodismo agropecuario

Con esta distinción se busca identificar y estimular a los mejores periodistas especializados en el sector agropecuario para premiar a profesionales comprometidos con la transparencia de la información y el diálogo con la comunidad.

Los productos periodísticos agropecuarios premiados en 2009 fueron:

- RADIO: El Informe String-Agro (Radio Cerealista, Rosario)
- TELEVISIÓN: Bichos de Campo (América 24, Bs. As.)
- MEDIOS GRÁFICOS: Suplemento Campo (Diario La Nación, Buenos Aires)
- INTERNET: Agrositio.com (Buenos Aires)

Los mejores periodistas agropecuarios de 2009 fueron:

- RADIO: Susana Merlo (Radio Colonia, Buenos Aires)
- TELEVISIÓN: Carina Rodríguez (América Rural, Bs. As.)
- MEDIOS GRÁFICOS: Fernando Bertello (Diario La Nación, Buenos Aires)
- INTERNET: Carlos Vedoya Recio (NEA Rural, Misiones)

38. El Premio a la Excelencia Exportadora La Nación-Banco Galicia se realizará en 2010. Por otra parte, se lanzó el Premio Mentores a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, presentada por MATERIA BIZ, con el objetivo de apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas argentinas a fin de que logren un proceso de autoevaluación de sustentabilidad y analicen las capacidades de sus líderes.

39. Círculo Argentino de Periodistas Agropecuarios.

Calidad

Superar las expectativas de servicio

Durante todo el año se trabajó en la capacitación de colaboradores del Banco y en la mejora de los procesos internos a fin de continuar mejorando los indicadores de desempeño. Entre los logros alcanzados, se encuentran:

- La firma de nuevos acuerdos entre distintas áreas del Banco para mejorar los procesos que las vinculan y establecer indicadores de mejora.
- La inauguración de un nuevo canal de comunicación y participación -Zona Ingenia- donde todos los colaboradores pueden proponer mejoras en el servicio y la atención al cliente.
- El desarrollo del primer grupo de facilitadores de calidad cuya función principal es conectar a todo su grupo de influencia para impactar en la cadena de valor.
- La incorporación de nuevos indicadores de satisfacción de clientes que derivaron en una mayor presencia transversal de la Calidad en la organización.

RENDICIÓN DE CUENTAS "DESAFÍOS 2009":

CALIDAD - CERTIFICACIONES ISO 9001

EL AÑO PASADO SE ESTABLECIÓ COMO META OBTENER 5 CERTIFICACIONES QUE TIENEN UN ALTO IMPACTO EN LOS CLIENTES. AUNQUE EN 2009 NO PUDO CONCRETARSE DICHO OBJETIVO, SE ALCANZARON LOS SIGUIENTES LOGROS:

- CERTIFICACIÓN DE "COBRANZA INTEGRADA GALICIA", SIENDO NUESTRO PRIMER PRODUCTO CERTIFICADO.
- REVALIDACIÓN DEL PROCESO "MODELO DE ATENCIÓN DE BANCA PRIVADA" Y ACTUALIZACIÓN A LA VERSIÓN 2008.
- REVALIDACIÓN DEL PROCESO "CAPACITACIÓN EN LA RED DE SUCURSALES" Y ACTUALIZACIÓN A LA VERSIÓN 2008.

SE DIAGNOSTICÓ EL MODELO DE ATENCIÓN DE RENTA ALTA. TAMBIÉN SE IMPLEMENTARON CURSOS EN LA NORMA ISO 9.001, DESTINADOS A MÁS DE 1.000 USUARIOS DE LA RED DE SUCURSALES. AHORA SE ESTÁ TRABAJANDO ACTIVAMENTE PARA CERTIFICAR: PRÉSTAMOS GALICIA 24 Y GALICIA ADMINISTRADORA DE FONDOS.

Nivel de Calidad de Servicio

El Nivel de Calidad de Servicio en las sucursales forma parte del plan de incentivos y se estructura con los siguientes indicadores:

1. Satisfacción de Clientes:

mide la percepción del servicio a través de una encuesta telefónica diaria y permanente. Su promedio 2009 fue de 8,84 (escala de 1 a 10). Los atributos que se encuestan y su promedio son:

- a. Amabilidad: 8,98
- b. Compromiso: 8,98
- c. Conocimientos: 8,93
- d. Asesoramiento ⁴⁰: 8,97
- e. Tiempos de Espera ⁴¹: 8,07

2. Cliente Fantasma:

registra el cumplimiento de los parámetros de atención que se utilizan en cada contacto con nuestros clientes. Este año se alcanzó el 93,7% de los estándares establecidos.

40. Este año se cambió el indicador de "Comodidad del local" por el de "Asesoramiento".

41. Se elaboró una nueva ponderación en la metodología de cálculo.

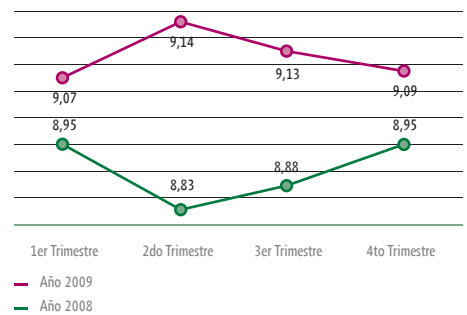
3. Gestión de Reclamos de Sucursales:

mide la puntualidad en la respuestas a los reclamos y sugerencias de los clientes. En 2009 se alcanzó 96,5% de los reclamos contestados oportunamente.

El promedio anual del Nivel de Calidad del Servicio, evaluado por nuestros clientes, fue de 9,11. El 95% de las Sucursales cumplió con la meta (8,80) y el 58% superó la meta en la Encuesta de Satisfacción de Clientes.

Nivel de Calidad de Servicio

Calificación de 1 a 10





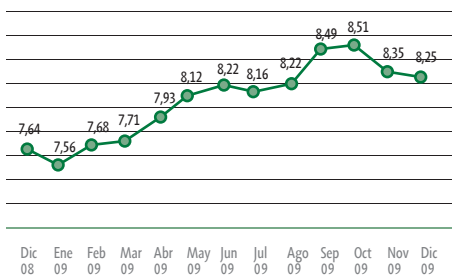
Gestión del tiempo de espera

Nuestro Plan de Mejora para tiempos de espera es trabajado mediante: asistencia a las sucursales por segmento de cliente y por zona geográfica, encuesta de resultados mensuales, mediciones de tiempos reales de espera, comparaciones con el tiempo percibido, seguimiento a un grupo especial de clientes y un programa de control de las sucursales más críticas.

Estas acciones han tenido impacto en la percepción de nuestros clientes ya que el indicador mejoró respecto al año anterior en 1,47 puntos.

Tiempo de espera en caja ⁴²

(calificación de 1 a 10)



Escuchar la opinión de nuestros clientes

Para corresponder sus demandas también implementamos: estudios de satisfacción -cajeros automáticos, servicios a empresas, banca privada y proactividad comercial, entre otros-, investigaciones de campo con visitas a los puntos de atención y herramientas como los grupos focales con empleados y clientes.

En los organismos oficiales de Defensa del Consumidor radicados en CABA atendimos un promedio de 12 denuncias mensuales, llegando a un 84% de acuerdo, y en los del interior se registraron un promedio de 28 denuncias mensuales, alcanzando un nivel similar de acuerdo ⁴³.

Centro de Contacto con Clientes (CCC)

A fin de facilitar la operación de nuestro servicio, el CCC trabaja en la atención y gestión de reclamos a través de oficiales especializados y sistemas específicos de alta precisión con el objetivo de brindar un acompañamiento competente a quienes se comunican.

Este centro realiza un constante monitoreo de la calidad de la entidad y aplica diversos mecanismos tendientes a asegurar la mejora continua de los procesos y el conocimiento de los clientes personas.

Accesibilidad en nuestra red de sucursales

Para acercarnos a nuestros clientes, ampliamos el alcance de los cajeros automáticos. Se reemplazaron 104 ATM (cajeros) en sucursales y 11 TAS (terminales de autoservicio), y se instalaron 52 ATM y 11 TAS nuevas en todo el país. En 2009 se realizaron 57.319.750 operaciones en ATM y 19.225.234 en las TAS.

Banco Galicia se consolida como líder en la provisión de innovadores servicios bancarios de la Argentina con la adquisición de un nuevo Cajero Automático, único en el mercado, que permite realizar depósitos en efectivo sin ensobrar. Esta tecnología homologa instantáneamente los depósitos en cuentas Galicia y acredita el dinero *on line*. Así, se agiliza la transacción y se automatizan los depósitos; el efectivo es validado en el momento ⁴⁴.

Accesibilidad

	2009	2008
Sucursales con baños especiales		
Cantidad total	87	87
% sobre total de sucursales	37	37
Sucursales con rampas		
Cantidad total	114	113
% sobre total de Sucursales	48	47
Sucursales con ascensores y elevadores para discapacitados		
Cantidad total	43	. ⁴⁵
% sobre total de Sucursales	18	

42. La cifra de diciembre 2008 no coincide con la publicada en el Informe de RSC anterior porque en 2009 se trabajó con la nueva ponderación en metodología de cálculo. Para que el dato sea comparable con las evaluaciones de 2009, éste fue recalculado con el nuevo criterio.

43. Este último es un indicador no verificado.

44. Una primera etapa -impulsada en Casa Matriz- comprende los depósitos con tarjeta a cuentas propias Galicia. A corto plazo, se podrá depositar -sin tarjeta- a cuentas de terceros Galicia.

45. Este indicador no fue reportado en el Informe de RSC 2008.

EMPLEADOS

INNOVACIÓN EN
LA FORMACIÓN
A DISTANCIA PARA
COLABORADORES





“EL ESTUDIO DE EMPRESAS FAMILIARMENTE RESPONSABLES, REALIZADO POR EL IAE, REFLEJA QUE AL BANCO LE INTERESA EL TEMA Y SE ESTÁ MOVIENDO EN ESTA DIRECCIÓN, PERO QUE TODAVÍA HAY UN CAMINO POR RECORRER.

EL INTERÉS DE BANCO GALICIA POR LA ARMONÍA ENTRE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR DE SUS COLABORADORES SE MANIFIESTA ADEMÁS EN EL APOYO CONCEPTUAL Y AFECTIVO A TRAVÉS DE REFLEXIONES Y CONSEJOS A MADRES Y PADRES. DE ESTE MODO, LA EXPERIENCIA TRASCENDENTE DE LA LLEGADA DE UN HIJO SE PERCIBE REALMENTE COMO UNA AMPLIACIÓN DE LAS CAPACIDADES PERSONALES QUE EL BANCO VALORA Y PROTEGE.

LA ESTRATEGIA DE CONCILIACIÓN SE FUNDAMENTA EN QUE ES MÁS HUMANO TRABAJAR CUANDO LA PERSONA ESTÁ ENTERA Y NO FRAGMENTADA. GARANTIZAR UNA VIDA FAMILIAR RECONCILIADA CON LAS EXIGENCIAS LABORALES ES FAVORECER EL COMPROMISO DE LA GENTE CON SU TRABAJO. PROMOVER LA VIDA FAMILIAR ES UN INNEGABLE APOORTE A LA ARMONÍA SOCIAL EN SU CONJUNTO”.

- >> Paola Delbosco
Profesora del Centro de Conciliación
Familia-Empresa del IAE Business
School de la Universidad Austral.



Banco Galicia se enorgullece de sus colaboradores, quienes demuestran un alto nivel de compromiso con la entidad y una fuerte vocación de trabajo y busca proveerles oportunidades de crecimiento integral en el marco de un clima saludable.

Durante el año y para favorecer la integración y garantizar el acceso al conocimiento de quienes trabajan en el interior se incorporaron innovaciones tecnológicas, se siguió apoyando al Programa de Becas, se afianzó la red de instructores internos y se mantuvo constante la inversión en la formación de líderes. A su vez, se incorporó un módulo de RSC en la jornada de inducción al Banco y también en los Programas de Formación Integral.

En comparación con el 2008, la dotación disminuyó debido a las medidas de control de gastos y al no reemplazo de egresos. El Programa de Jóvenes Profesionales fue postergado y 6 personas se adhirieron al plan de pre-jubilación del Banco. Descendió también tanto la cantidad de horas de capacitación presenciales como a distancia y se discontinuó el Programa de Formación Complementaria.

El 100% de los empleados efectivos se encuentra bajo Convenio Colectivo de Trabajo. Los convenios, que se aplican al personal, resultan de la negociación colectiva y establecen pautas de trabajo (funciones, regulación de horarios, categorías, entre otras) y de compensación. La Asociación Bancaria Sociedad de Empleados de Bancos (La Bancaria) ejerce la representación sindical.

Todos los colaboradores cuentan con beneficios especiales que pueden estar ligados o no a la actividad bancaria para así mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

	Mujeres	Varones
Total empleados 2008	2.796	2.528
Total empleados 2009	2.633	2.395
Distribución por cargo 2009		
Niveles iniciales	1.707	1.175
Niveles medios	785	790
Niveles de jefaturas	132	381
Niveles gerenciales	9	49
Edad promedio por cargo 2009		
Niveles iniciales	32,5	34,1
Niveles medios	38,5	37,9
Niveles de jefaturas	42,9	43,4
Niveles gerenciales	51,9	51,7



Nuestras Políticas

Banco Galicia cuenta con políticas, en correspondencia con el Código de Conducta, orientadas a fomentar la igualdad de oportunidades entre sus colaboradores, transparentar su proceso de promociones y brindar remuneraciones justas.

Los Comités de Desarrollo, integrados por referentes de RRHH y la línea de Negocios, concuerdan y validan los ascensos, asegurando que las vacantes sean ocupadas por el personal más idóneo. Para las búsquedas internas se utiliza la herramienta “Oportunidades Galicia”, que le permite al colaborador ir delineando su carrera dentro de la entidad de acuerdo con sus intereses profesionales. En 2009 se recibieron 1.349 postulaciones, se publicaron 74 búsquedas y se seleccionaron a 37 personas.

Se trabaja en temas de diversidad para garantizar que no existan diferencias en la contratación y el desarrollo profesional entre hombres y mujeres. El Banco también requiere a todos sus colaboradores que no posean una Actividad Económica Secundaria que afecte los objetivos y el negocio con el objetivo de evitar cualquier tipo de conflicto de intereses.

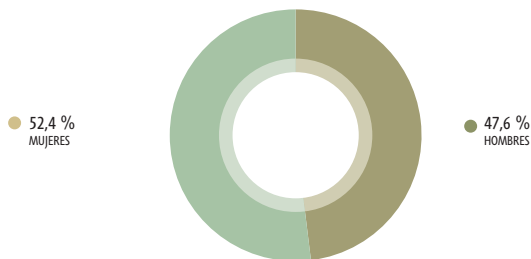
Política de compensaciones

Banco Galicia asume el compromiso de administrar la compensación de sus colaboradores basándose en el Principio de Equidad, superando el marco normativo legal vigente. Esta política define la estrategia de retribución de cada persona en base a 4 factores clave: la posición, el desempeño, las características personales y el potencial, y los valores de mercado.

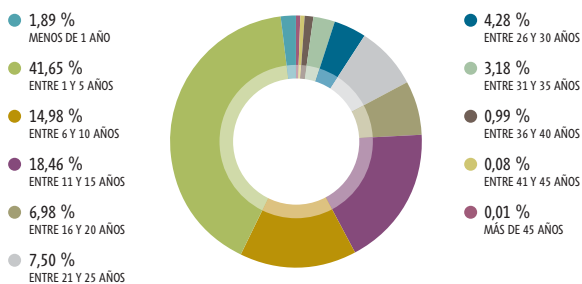
Política de incentivos

El Banco posee un esquema de incentivos para gerentes, orientado a resultados y con el foco puesto en la “meritocracia”. A fin de evaluar el desempeño individual de las personas, esta política considera dos dimensiones. Una dimensión “dura” en base a indicadores cuantitativos evaluados por el grado de cumplimiento de metas y una dimensión “blanda” que refiere a indicadores cualitativos. Esta última evaluación fue adecuada con un criterio estratégico desde la perspectiva de la RSC: ahora también se contemplan los valores corporativos del Banco y la contribución de la persona a la consolidación de la cultura de la RSC dentro y fuera de la entidad.

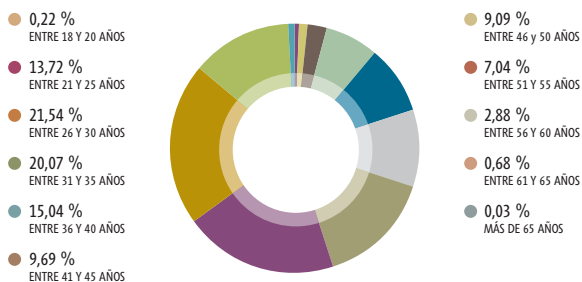
Distribución por Sexo



Distribución por Antigüedad



Distribución por Edad





DESAFÍO 2010

BUSCAREMOS ESTABLECER UN SISTEMA DE INCENTIVOS QUE ALCANCE A TODA LA DOTACIÓN, ADECUADO A OBJETIVOS Y A LA NUEVA ORGANIZACIÓN FUNCIONAL. FORTALECEREMOS LOS PROCESOS DE DESARROLLO GERENCIAL E IMPLEMENTAREMOS EL ESTUDIO DE CLIMA CON UNA PERIODICIDAD ANUAL.

Enrique Behrends
Gerente de Desarrollo Organizacional
y Recursos Humanos



Encuesta de clima organizacional

Este estudio -anónimo, confidencial y procesado por una consultora externa- es realizado para relevar las opiniones de los colaboradores sobre cuestiones clave del trabajo y la vida en el Banco. En 2009 la participación ascendió al 93% de la dotación.

La encuesta de clima es una herramienta significativa para realizar un diagnóstico de situación organizacional y establecer nuevas políticas y prácticas. Su importancia se fundamenta en la relación que existe entre clima y compromiso, desempeño individual y resultados del negocio.

Este año se tomó una decisión metodológica relevante, la inclusión del "factor neutro", que permite obtener mediciones más precisas. De ahí que se pueden identificar de manera más rigurosa nuevas oportunidades de mejora; obteniendo un resultado más transparente en el estudio.

Al compararla con la anterior, y a nivel general, los números muestran un declive relacionado con la incertidumbre de la actividad financiera. Además, este descenso se vincula con las diferentes expectativas e intereses que presentan cada una de las generaciones respecto al Banco; lo que requiere la profundización de una gestión organizada por segmentos.

Las devoluciones reflejaron que:

Trabajar en el Banco

- 75% está satisfecho con trabajar en Banco Galicia
- 77% está satisfecho con los beneficios que le brinda la entidad
- 59% logra un equilibrio entre su vida laboral y personal
- 64% cree que la capacitación que recibe es útil para el desarrollo de su trabajo

Ética y Valores

- 82% comparte el proyecto de Banco Galicia (visión, misión y valores)

Calidad

- 78% respondió positivamente a la existencia del compromiso por satisfacer las necesidades del cliente
- 86% conoce cuáles son los estándares de calidad que se aplican en la atención al cliente

Entorno

- 75% piensa que el Banco está comprometido con el desarrollo de actividades que contribuyen a la comunidad
- 65% considera que en Banco Galicia se implementan prácticas y programas que generan valor a los grupos de interés (clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y comunidad)
- 63% cree que el Banco responde con rapidez a los cambios del entorno

RENDICIÓN DE CUENTAS

"DESAFÍOS 2009":

PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL

EL PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD DESTINADO A JÓVENES QUE PROVIENEN DE HOGARES DE BAJOS RECURSOS O CON CAPACIDADES ESPECIALES SIGUIÓ CONSOLIDÁNDOSE EN SUS DISTINTAS ETAPAS: SELECCIÓN, CAPACITACIÓN E INSERCIÓN.

EN 2009 CUMPLIMOS CON NUESTRA META DE INCREMENTAR EL NÚMERO DE INGRESANTES AL PROGRAMA CON 9 INCORPORACIONES. TODOS ATRAVIESAN UNA CAPACITACIÓN QUE CONSTA DE DOS INSTANCIAS: UNA INDUCCIÓN GENERAL AL BANCO Y UNA FORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE PRODUCTOS, SISTEMAS Y PROCESOS QUE REFIEREN A LA TAREA DEL PUESTO A CUBRIR. LA INSERCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO Y A LAS TAREAS ASIGNADAS SE EFECTÚA DE MANERA GRADUAL, ACOMPAÑÁNDOLA CON UN SEGUIMIENTO PERMANENTE POR PARTE DEL SUPERVISOR INMEDIATO.

ADEMÁS DEL TRABAJO EN ALIANZA CON FOC Y FUNDACIÓN PAR, ESTE AÑO SE INCORPORÓ SEELIGER Y CONDE ARGENTINA, UNA CONSULTORA QUE TRABAJA EN TEMAS DE INCLUSIÓN EN DISCAPACIDAD.



Gestión del cambio

El Departamento de Gestión del Cambio promueve el desarrollo profesional transversal a través de la participación en proyectos corporativos. En el año se asistieron a 4.170 personas en la implementación de 12 proyectos. Este equipo comenzó a involucrar cada vez a más colaboradores de las líneas de negocios o soporte en los proyectos para permitir que incorporen nuevos conocimientos y habilidades que les permitan posicionarse mejor en las oportunidades internas para crecer, ampliar su visión y mejorar su empleabilidad.

Nuestros ejes de Formación

Impulsamos las competencias laborales de quienes trabajan en el Banco mediante diferentes programas de formación con el propósito de mejorar las capacidades de las personas en el ejercicio de su puesto y facilitar la aplicación de sus conocimientos en situaciones críticas.

Nuestra estructura de capacitación está organizada en función de los siguientes programas ⁴⁶:

1. Formación Continua
2. Formación para el Desarrollo
3. Formación Integral para Puestos Clave

46. Debido a restricciones presupuestarias, derivadas del complejo contexto económico, en 2009 se discontinuó el Programa "Formación Complementaria".

Formación Continua

Tiene como propósito ofrecer a nuestros colaboradores acciones de capacitación asociadas a las necesidades del puesto para apoyar su formación y desarrollo orientado a la mejora del desempeño.

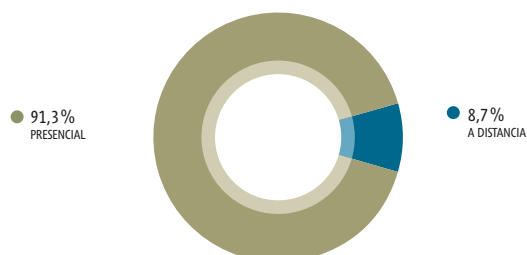
A través de la organización de planes curriculares y con el soporte de un Portal de Capacitación, denominado Generación Galicia, brinda:

- Cursos a distancia y actividades de autoestudio orientadas principalmente a la apropiación de conocimientos
- Talleres y cursos presenciales
- Actividad colaborativa *on line* (*Webcast*) que, mediante una sesión virtual, optimiza el tiempo de entrenamiento y acorta distancias, fomentando la integración y el intercambio de conocimientos en nuestra organización
- Simulaciones interactivas destinadas a facilitar el desarrollo de habilidades clave

	Participantes presenciales		Total horas		Horas por persona	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Áreas Centrales	887	1.683	47.644	54.288	20	33
Sucursales	3.553	6.344	118.289	323.430	45	92
Total Banco	4.440	8.027	165.933	377.718	33⁴⁷	73⁴⁷

47. El Total del Banco corresponde a la relación entre el total de horas de capacitación y la dotación total del Banco.

Horas de Capacitación Total





Formación para el Desarrollo

Busca favorecer el crecimiento profesional de nuestros colaboradores e impulsa especializaciones en diferentes áreas de negocios. Su implementación se estructura en la promoción del liderazgo y el otorgamiento de becas de formación entre distintos niveles jerárquicos.

Programa de Liderazgo

Se propone fortalecer habilidades en nuestros colaboradores para que redunden en: el desarrollo de las competencias para equipos de alto desempeño, el apuntalamiento de los resultados del negocio y el mantenimiento de la calidad del servicio -interno y externo- a largo plazo.

Capacitación

Programa	Participantes	Duración
Programa de Gerenciamiento Bancario - ADEN	Gerentes de sucursales y mandos medios con alto potencial de Casa Matriz	160 horas
Programa de Liderazgo y Gestión de Personas USAL	Colaboradores con personal a cargo	40 horas

Programa de Becas

Con el objetivo de promover el desarrollo profesional de nuestros colaboradores destacados, mantuvimos nuestro Programa de Becas y les brindamos la posibilidad de realizar -con ayuda total o parcial según el programa escogido- Maestrías y Posgrados en prestigiosas universidades e instituciones educativas del país. La inversión puso énfasis en estudios relacionados a la actividad bancaria: Finanzas, Administración y Negocios.

Horas de Capacitación

	Cantidad de Becas		Horas de Capacitación	
	2009	2008	2009	2008
Subtotal Becas otorgadas por solicitud	24	55	7.326	11.242
Subtotal Becas ofrecidas	59	66	23.610	12.825
Total Becas	83	121	30.936	24.067

Formación Integral para Puestos Clave

Este programa busca desarrollar las competencias humanas y técnicas específicas de puestos clave para impulsar altos niveles de desempeño en el corto plazo. Durante el 2009 se realizaron 11 Programas Integrales orientados a la formación de los siguientes cargos de la red de sucursales:

- Gerentes de Sucursal
- Team Leaders de Renta Alta
- Oficiales Prefer
- Responsables del Servicio al Cliente
- Tesoreros
- Oficiales Empresa

Todos incluyen tanto pasantías y prácticas, en sectores centralizados y en campo, como cursos y talleres.

Programa de Formación Integral

	2009	2008
Horas de Capacitación	47.813	271.880
Participantes	296	980

Becas para posgrados





Galicia Escuela

Durante el 2009 consolidamos nuestra red de instructores internos que, en diferentes actividades, facilitan el desarrollo y la formación de nuestros colaboradores. También llevamos adelante actividades prácticas y pasantías coordinadas, tendientes a facilitar la transmisión del saber a través de la experiencia y con el apoyo fundamental de los expertos del negocio. Así, incrementamos la participación de gerentes en el rol de mentor para reforzar el desarrollo de carrera de los integrantes de sus equipos.

Métodos de evaluación

Disponemos de diferentes herramientas para tener un diagnóstico completo que posibilite el crecimiento del personal:

- **Evaluación de desempeño:** se definieron nuevos criterios y se capacitó a los evaluadores; se incluyó la clarificación de los roles y las responsabilidades a examinar. En 2009 se logró finalizar el 93% de las evaluaciones y cada colaborador recibió una devolución, orientada a su desarrollo profesional. Sus resultados permitieron reconocer el aporte de cada uno a la institución, identificar las principales necesidades de capacitación y establecer los planes de acción para apoyar la mejora del desempeño.
- **Evaluación de competencias - Feedback 360°:** se han realizado más de 358 evaluaciones, efectuadas por diferentes miembros de la organización que trabajan con el examinado que buscan conseguir una mirada más objetiva, integral y realista sobre la persona.
- **Evaluación de potencial:** 254 colaboradores fueron evaluados a través de un especialista que reconoce áreas de trabajo para desarrollar a la persona. Se recurre a esta herramienta a la hora de otorgar becas, participar en Programas Integrales de Formación y validar el perfil con un puesto específico.

Nuevas tecnologías para igualar oportunidades

Desarrollamos, bajo el Plan de Innovaciones, dos herramientas para nivelar las oportunidades de acceso al conocimiento de todos los colaboradores, acercándonos pese a las distancias geográficas, y optimizar el proceso de entrenamiento.

- **Aulas virtuales (Webcast):** permiten la conexión entre expertos y principiantes mediante distintas aplicaciones (chat o audio) que facilitan el intercambio de experiencias.
- **Sitios colaborativos para Programas Iniciales de Formación (Sharepoint):** difunden materiales formativos y logran potenciar la interacción entre los participantes, expertos y equipo de capacitación.

Equilibrio Familia - Trabajo

La conciliación “familia-trabajo” es un objetivo fundamental para favorecer la calidad de vida de las personas y la creación de un ámbito adecuado para que desarrollen todo su potencial. La gestión corporativa debe contemplar este balance porque mejora el nivel de rendimiento, el compromiso y la productividad en la organización.

Continuamos con la implementación del Taller Familia y el Programa para Madres Profesionales en alianza con la Fundación Proyecto Padres, destinados a brindar espacios de intercambio y reflexión ligados a las temáticas familiares.

En 2009 lanzamos una Guía de “Maternidad y Paternidad Comprometidas” a fin de que se convierta en una herramienta de apoyo para los padres y sus jefes; en el año se distribuyó este material a 72 personas que estaban esperando un hijo y a gerentes de sucursales y Casa Matriz. Este documento da a conocer normas, procedimientos y beneficios que el Banco brinda a sus colaboradores ante la llegada de un bebé ⁴⁸.

Taller Familia	Reuniones que buscan acompañar a los padres que trabajan en el Banco y a sus parejas en problemáticas que se dan en las familias modernas. Este año se realizaron 2 encuentros que trataron cuestiones ligadas al uso de internet y la presencia de los medios de comunicación en la vida de los hijos. En el año participaron 53 padres.	Fundación Proyecto Padres
Programa para Madres Profesionales (Maternity Coaching)	Taller dirigido a embarazadas y a madres que se reinseran luego de sus licencias por maternidad, donde se abordan temas como: embarazo, parto, cuidados básicos del recién nacido, la relación madre-hijo, balance trabajo y vida personal, licencia y cuidados para el sano desarrollo. Los encuentros congregaron a 60 mujeres.	Fundación Proyecto Padres
Curso de Primeros Auxilios y Reanimación Cardio Pulmonar	Capacitaciones para aprender a reaccionar en caso de emergencia mientras se espera atención médica. Se realizaron 3 cursos y se inscribieron 105 colaboradores en 2009.	Cruz Roja Argentina

48. El estudio “Hacia una empresa flexible y familiarmente responsable” del IAE -Universidad Austral- refleja que Banco Galicia es una entidad “Discrecionalmente enriquecedora”, en transición a “Enriquecedora”. Esto supone que la mayoría de las políticas de conciliación están implantadas con un amplio grado de aceptación. Dentro de los aspectos sobresalientes de estas políticas, se destacan los servicios familiares.





Salud

Este año estuvo signado por dos problemas sanitarios importantes: el dengue y gripe A; en correspondencia, diseñamos campañas de prevención.

- **Campaña para la prevención del Dengue:** difundimos la problemática a través de correos electrónicos para los colaboradores de las zonas afectadas, publicaciones en e-company, afiches para carteleras, placas en plasmats y reparto de repelente en las sucursales críticas.
- **Campaña para la prevención de la Gripe A:** abordamos el tema mediante correos electrónicos con información relevante para el 100% del personal, publicaciones en e-company, video informativo con consejos de un médico infectólogo, afiches en las carteleras, placas en los plasmats de la Torre Corporativa y reparto de alcohol en gel en los edificios de Casa Matriz y las sucursales ⁴⁹.

Por otra parte, todos los empleados se encuentran cubiertos por el Sistema de Obras Sociales y contamos con una cobertura de emergencias. El Edificio Central dispone de un consultorio para atención primaria.

También continuamos promoviendo un estilo de vida saludable entre nuestros colaboradores mediante la organización de torneos de fútbol, tenis, paddle, squash y ofreciendo clases gratuitas de yoga, entre otros.

Seguridad

Los simulacros de evacuación en los edificios de las áreas centrales del Banco ya forman parte de nuestras actividades habituales. Durante el 2009, se realizaron 4 ejercicios y, para su implementación, se dictaron capacitaciones para personas de Edificios Centrales.

Las medidas destacadas fueron: la introducción, dentro de los programas de capacitación en seguridad bancaria, de tópicos sobre seguridad personal de los colaboradores; el reforzamiento de vehículos que inspeccionan y verifican los cajeros automáticos durante días y horarios inhábiles y el incremento de los controles del Circuito Cerrado de Televisión en las sucursales.



Beneficios

Beneficios ligados al negocio

Mantuvimos los beneficios para la cartera de empleados, tanto en hipotecarios, personales, tarjetas y cuentas corrientes. Les ofrecemos bonificaciones del 100% sobre productos y servicios del Banco: seguro de vida, cajas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, préstamos y tasas y primas especiales. Estos beneficios alcanzan a quienes están en relación de dependencia y, excepto en hipotecarios, a los jubilados del Banco.

Tipo de préstamo otorgado a empleados⁵⁰

	Cantidad	Importe
Préstamos personales	1.350	22.529.186
Préstamos hipotecarios ⁵⁰	57	7.214.620
Préstamos hipotecarios para construcción	12	1.816.000
Total	1.419	31.559.806

Si bien otorgamos menos préstamos y tasa más alta que el año anterior, aumentamos los montos promedio por operación.

Beneficios Internos Programados (BIP)

Este programa ofrece beneficios y un portal de compras para acceder a descuentos en productos y servicios; todo tipo de convenio con distintas empresas; eventos y entradas corporativas para obras de teatro, cine, entre otros. Durante el año BIP realizó 14 actividades exclusivas para empleados en las cuales participaron 2.587 colaboradores.

A partir de 2009, contamos con BIP Interior del País y "Proponé tu propio beneficio" mediante el cual los colaboradores pueden sugerir comercios conocidos suyos.

⁴⁹. Como medida preventiva, este año se suspendió el "Family day" que estaba previsto para las vacaciones de invierno.

⁵⁰. Hasta septiembre 2009 discontinuamos la línea hipotecaria. En los primeros meses del año se escrituraron algunas operaciones pendientes del año 2008. Actualmente la hemos vuelto a otorgar, con destino vivienda única y permanente.



La comunicación como herramienta de gestión

Para mantener el diálogo con nuestros colaboradores, contamos con diferentes canales de comunicación interna:

- **E-company:** intranet de actualización diaria que informa con noticias de las Banca Minorista y Mayoristas, RSC, RRHH y otros sectores. En 2009 se creó una nueva sección “Desarrollo de Nuestro Negocio” que agrupa información útil para las sucursales sobre productos, servicios, campañas y consultas frecuentes.
- **Buzones de correo (e-mail):** casillas de Comunicación Interna y de beneficios para colaboradores.
- **Notigal:** revista trimestral que repasa las acciones más importantes protagonizadas por nuestros colaboradores. Este año se lanzó un nuevo formato con más secciones que incorpora, por ejemplo, novedades por zonas. Esta publicación viene a reemplazar la de frecuencia anual.
- **Resumen e-company:** mediante un correo electrónico mensual enviamos las 10 notas más destacadas.
- **Newsletter BIP:** publicación con beneficios, descuentos y actividades.
- **Servicio Telefónico de Atención al Personal:** línea de asistencia y asesoramiento.

Club del Personal de Banco Galicia

El Club, que cuenta con 1.945 socios, es un espacio común y familiar para empleados y jubilados del Banco. En 2009:

- Se facilitaron sus instalaciones a organizaciones de bien público
- Se realizaron, durante la temporada de pileta, actividades recreativas para cerca de 1.000 personas por día en fin de semana
- Se construyó una nueva plaza para niños

Mutual del Personal del Banco: 25 años beneficiando a sus socios

Santiago, la Asociación Mutual del Banco, cuenta con 1.536 afiliados, incluyendo 224 jubilados y 106 adherentes⁵¹. Entre sus beneficios se destacan los descuentos del 10% al 20% en ciertos medicamentos en las farmacias adheridas. Este año incrementaron los subsidios por nacimiento, casamiento y fallecimiento y el que se otorga a los jubilados en correspondencia con el costo de vida actual. Estas medidas buscan aumentar el poder adquisitivo de los afiliados, muy especialmente en el caso de los jubilados.

51. Se consideran como adherentes a ex empleados que mantienen sus aportes.

FUNDACIÓN

MÁS DE 40 AÑOS
DE TRABAJO
PARA EL
BIENESTAR DE LOS
COLABORADORES

RENDICIÓN DE CUENTAS "DESAFÍOS 2009": PROGRAMA DE BECAS

ESTA INICIATIVA -DESTINADA A COLABORADORES DEL BANCO QUE CURSAN CARRERAS UNIVERSITARIAS O TERCIARIAS QUE TIENEN AFINIDAD CON LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL BANCO-SIGUIÓ IMPLEMENTÁNDOSE CON EL OBJETIVO DE QUE PUEDAN COMPLETAR SUS ESTUDIOS.

ESTE AÑO SE AMPLIÓ LA POBLACIÓN SUSCEPTIBLE DE RECIBIR UNA BECA; AUMENTANDO EL SALARIO MÁXIMO REQUERIDO.

La Fundación Banco Galicia se creó con el fin de acompañar el desarrollo de los colaboradores de la entidad y sus familias. Hoy, habiendo superado los 40 años de trabajo, sigue brindándoles servicios que promueven su bienestar.

- **Plan de vacunación:** reintegro por las vacunas establecidas por el Plan de Vacunación vigente para los hijos menores de 18 años. El monto a acreditar se relaciona con la cobertura de la prepaga del empleado.
- **Plan Estudiantil:** entrega, en período escolar, de una caja completa con útiles escolares y, en caso de requerirlo, guardapolvos para hijos de empleados. También se brinda una asignación extraordinaria por hijo al comienzo de las clases.
- **Becas Estudiantiles:** apoyo económico mensual destinado a empleados de más de un año de antigüedad para ayudarlos a completar sus estudios universitarios. Las mismas se renuevan cada cuatrimestre.
- **Colonia de vacaciones:** servicio para los hijos -entre 5 y 13 años de edad- que se realiza en el Club del Banco. Este año sólo se ofreció la colonia de verano, la de invierno fue cancelada como medida preventiva de la Gripe A. Se mantuvo el subsidio para hijos de empleados en el interior del país.
- **Entrega de ajuares:** regalo a quienes fueron padres para dar la bienvenida al nuevo integrante de la familia.
- **Día del Niño:** festejo en el Club del Banco. En 2009 se juntaron juguetes para la Escuela para Ciegos y Disminuidos Visuales n° 506 de Lanús, proyecto del voluntariado corporativo (PRIAR).
- **Subsidios para situaciones de emergencia:** asistencia para quienes realizan pedidos especiales ante casos críticos. La Fundación analiza las situaciones y procura brindar la contención requerida.
- **Entrega de mobiliario:** distribución de muebles, computadoras, impresoras y otros bienes en buen estado -que el Banco dejó de utilizar- a OSCs, escuelas y hospitales.



“EMPECÉ A TRABAJAR EN BANCO GALICIA EN 1947 Y GRACIAS A LA ENTIDAD PUDE, A LA VEZ, CURSAR MI CARRERA DE ORGANIZACIÓN Y TÉCNICA BANCARIA. DURANTE MI TRAYECTORIA LABORAL, VI NACER A LA FUNDACIÓN. MI HIJO -QUE TRABAJA ACTUALMENTE EN NUESTRA INSTITUCIÓN- RECIBE LOS BENEFICIOS DEL PLAN ESTUDIANTIL A TRAVÉS DE LA ENTREGA DE GUARDAPOLVOS Y ÚTILES ESCOLARES PARA MIS NIETAS, QUIENES TAMBIÉN DISFRUTAN DE LA COLONIA DE VACACIONES.

DESTACO ESPECIALMENTE QUE, CUANDO TUVE ALGÚN PROBLEMA DE SALUD, LA ASISTENCIA FUE INMEDIATA, SUPERANDO TODOS LOS INCONVENIENTES.”

>> Rubén Enrique Robira
Jubilado de Banco Galicia

Santiago Salud

Desde 1995, Santiago Salud -servicio que se presta a través de Fundación Banco Galicia- brinda atención médica a colaboradores y jubilados afiliados. Su prestación incluye consultorios médicos, sanatorios adheridos, centros de atención de emergencias y laboratorios de análisis, entre otros. Además, ofrece descuentos en farmacias y ópticas de CABA y Gran Buenos Aires.

52. Corresponde al período verano 2009 porque la colonia de invierno se suspendió por la emergencia sanitaria decretada a causa de la Gripe A.

La Fundación en Números

Indicador	2009	2008
Plan de Vacunación		
Cantidad de vacunas	604	479
Plan Estudiantil		
Cajas de útiles	3.113	2.884
Guardapolvos	1.203	1.078
Asignaciones extraordinaria de 150 pesos	2.472	2.147
Becas Estudiantiles		
Total de becas otorgadas	386	379
Becas en el primer semestre	187	181
Becas en el segundo semestre	199	198
Colonia de Vacaciones⁵²		
Cantidad total de hijos de empleados	361	571
Cantidad total de hijos de empleados del interior	150	55
Ajuares	257	302
Subsidios para Situaciones de Emergencia	3.213	3.078
Santiago Salud		
Empleados	3.511	3.616
Jubilados	700	711
Retirados	834	838
Total de afiliados	5.045	5.165
Entrega de Mobiliario		
Computadoras e impresoras	123	698
Muebles varios	1.831	2.198
Elementos informáticos y de electrónica	467	320



COMUNIDAD

CRECIMIENTO
DE LA INVERSIÓN
SOCIAL



“EN UN PAÍS CON DESIGUALDADES, LA INVERSIÓN EN EDUCACIÓN ES ESTRATÉGICA PARA DISMINUIRLAS. LA ACCIÓN DE BANCO GALICIA EN EL ÁREA ES UNA MANIFESTACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE PLASMAR GESTIONES ASOCIADAS CON CRITERIO DE COMPLEMENTARIEDAD, ORIENTADAS A FINES PÚBLICOS.

EL FUTURO DE LAS NACIONES DEPENDE CADA VEZ MÁS DE LAS RELACIONES QUE EXISTAN ENTRE EL SISTEMA EDUCATIVO Y EL SISTEMA PRODUCTIVO, TECNOLÓGICO Y DE SERVICIOS. SIN ELLO LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO SE ALEJAN.”

>> José Luis Rocés
Vicerrector Instituto Tecnológico
Buenos Aires (ITBA)

Resultados

Presencia en	24 provincias
Alianzas con	94 organizaciones
Programas con la comunidad	96
Beneficiarios	183 entidades
	734 escuelas
	37.948 alumnos
	1.945 docentes
	4.258 emprendedores
	4.144 desempleados
	388.461 pacientes ⁵³

53. En 2009 se produjo un gran incremento en la cantidad de pacientes beneficiarios respecto al año anterior, a raíz del lanzamiento del Programa de Mejoras en Hospitales y Centros de Salud en el interior del país, hecho que compensó la disminución de beneficiarios en el eje de Educación, producto de la finalización del Programa “Hacia el Bicentenario” desarrollado en alianza con la Secretaría de Cultura de La Nación.

En Banco Galicia asumimos el compromiso de aportar a la comunidad mediante iniciativas que impulsen la construcción de una sociedad con equidad. Para optimizar nuestra inversión en este sentido, se trabaja sobre tres ejes:

Educación: Valor a tu Futuro

Promoción Laboral: Valor a tu Desarrollo

Salud: Valor a tu Salud

El objetivo de este trabajo es potenciar iniciativas que instalen capacidades y aporten al progreso individual y colectivo. Su implementación se desarrolla mediante programas, que suponen un nivel de profesionalización y planificación mayor que las acciones particulares. Para su ejecución en todo el país, se establecen alianzas con OSCs, entidades públicas e instituciones académicas.

Luego de cumplirse tres años desde el lanzamiento de los programas insignia del Banco: el “Taller de Planificación Económica”, el programa “Del microemprendimiento a la PyME” y el de “Prevención de la Desnutrición Infantil”. Todos éstos se consolidaron como proyectos sostenibles en el tiempo. En paralelo, se diseñaron otros nuevos y se sumaron organizaciones a las cuales acompañamos.

Por segundo año consecutivo, apoyamos al “Barómetro de la Deuda Social Argentina” de la Universidad Católica Argentina (UCA), una herramienta que sirve de base para la generación y revisión de programas de acuerdo con las necesidades sociales más imperiosas. Esta publicación también es utilizada para analizar la correcta asignación de recursos.



Valor a tu Futuro

EL EJE EDUCATIVO, FUNDAMENTADO EN SU CAPACIDAD PARA FAVORECER LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, SE ESTRUCTURA EN DOS DIMENSIONES QUE CONTEMPLAN DIFERENTES NIVELES E INSTANCIAS PEDAGÓGICAS:

1. FOMENTO A LA FORMACIÓN:

PROYECTOS EDUCATIVOS DESTINADOS A OFRECER OPORTUNIDADES DE ACCESO Y RETENCIÓN ESCOLAR, DIFUNDIR TEMÁTICAS DE INTERÉS PÚBLICO ENTRE NIÑOS Y ADOLESCENTES Y ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES. TAMBIÉN INCLUYE PROGRAMAS QUE PROMUEVEN EL ACCESO A ESTUDIOS SUPERIORES.

2. MEJORA DE LA CALIDAD EDUCATIVA:

PROYECTOS PENSADOS PARA CONSOLIDAR LAS CAPACIDADES DE LOS ORGANISMOS DE GESTIÓN PÚBLICA O PRIVADA, YA SEA MEDIANTE CAPACITACIÓN DOCENTE O EMPODERAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.



Becas universitarias: premiar al mérito y al esfuerzo

El Programa de Becas Universitarias tiene como objetivo favorecer el ingreso y la permanencia de jóvenes -seleccionados por su mérito y esfuerzo- en el mundo universitario. Esta iniciativa se divide en dos grandes ejes:

Potenciamos tu Talento

Se apoya a jóvenes de entre 17 y 20 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad y que cuentan con voluntad e interés expreso de continuar sus estudios. Su implementación tiene dos aspectos:

1. acompañamiento personalizado
2. recursos económicos (becas)

El objetivo del programa es que puedan conseguir un título universitario, afín a la actividad bancaria, y así favorecer su integración futura calificada en el mercado laboral. Para su implementación, se trabaja de forma asociada con OSCs que apoyaron la formación de los jóvenes en sus niveles iniciales y que, por lo tanto, conocen su capacidad y dedicación. Se estableció una alianza con la Fundación Marista -con la cual también se ampliará el alcance del programa a Neuquén en el próximo año- y se incorporará a la Asociación Civil Grupo Puentes. En su segundo año de ejecución, el Programa ya becó a 38 jóvenes, financiando la totalidad de la carrera de los estudiantes. Cada año se incorporan nuevos estudiantes y se realiza un seguimiento según criterios de dedicación, compromiso y rendimiento.

Aporte a Fondos de Becas

Otorgamos subsidios para los fondos de becas de las instituciones académicas con las cuales el Banco posee alianzas: Universidad Torcuato Di Tella, Universidad de San Andrés, UCA, Universidad del Salvador, Instituto Tecnológico de Buenos Aires y CEIDA.

Resultados

Presencia en	24 provincias
Alianzas con	32 organizaciones
Programas con la comunidad	35
Beneficiarios	14 entidades
	665 escuelas
	27.296 alumnos
	852 docentes

Invertir en educación financiera: Taller de planificación económica

Este Taller, desarrollado por el Banco e implementado en alianza con la Asociación Conciencia, tiene como objetivo trabajar con los jóvenes -que cursan el último año del secundario en escuelas públicas y privadas- sobre la importancia del ahorro, la planificación personal y el sistema bancario. Mediante dos encuentros, se busca acompañarlos en la identificación de metas personales y las formas para poder alcanzarlas. Su finalidad es que puedan aplicar lo trabajado a su realidad.

En 2009 el Taller benefició a 1.345 alumnos y 60 docentes en 30 escuelas. Para el 89% de los alumnos, la actividad les sirvió para pensar algo nuevo sobre la administración de su dinero y el 98% consideró que debería seguir realizándose en otras escuelas.



Proyecto	Organización	Descripción	Alcance
Fomento a la Formación			
Taller de Planificación Económica	Asociación Conciencia	Incrementar la conciencia de estudiantes secundarios sobre la importancia del ahorro, la planificación personal, la fijación de metas y el sistema bancario para que puedan aplicarlos a su propia realidad y a la de su entorno.	Santa Fe, Jujuy, Salta, Tucumán, CABA, Misiones, Córdoba, Buenos Aires
Promoción del Estudio Superior	UDESA, UTDT, USAL, ITBA y Fundación Marista	Otorgar becas de estudio superior y realizar aportes al Fondo de Becas.	Nacional
Becas Escolares	Fundación Cimientos, Asociación Conciencia, Fundación La Salle	Ofrecer oportunidades educativas a niños de familias de bajos ingresos que cursan el primario. También se les brinda un servicio gratuito de apertura y mantenimiento de cajas de ahorro para la gestión de las becas.	Nacional
Retención Escolar Secundaria	Fundación Reciduca	Retener alumnos secundarios en riesgo de deserción escolar.	CABA
Mejora de la Calidad Educativa			
Escuelas del Bicentenario	IIPE/ UNESCO - UDESA	Mejorar las condiciones básicas para el aprendizaje de los alumnos de escuelas de baja calidad educativa, favoreciendo el desarrollo de las principales áreas académicas y las condiciones de educabilidad y de gestión institucional.	Corrientes, Tucumán y Chaco
Capacitación para docentes de escuelas rurales	Fundación Escolares	Brindar a maestros rurales herramientas para actualizar su formación en técnicas de lecto-escritura y desarrollar estrategias para prevenir la deserción escolar y favorecer la creación de bibliotecas.	Santiago del Estero
Nexos	CIPPEC	Instalar capacidades autónomas a nivel provincial para discutir, diseñar y justificar las decisiones de política educativa.	Nacional
Potenciar	Fundación Los Grobo	Acompañar proyectos de instituciones de comunidades rurales que trabajan juntas en cuestiones de interés local.	Buenos Aires (Bellocq)
7° Maratón Nacional de Lectura	Fundación Leer	Creación de rincones de lectura para escuelas entre docentes, alumnos y sus familias.	Nacional
Certamen escolar "Con lupa de historiador"	FADAM	Despertar la curiosidad en el niño, jugando a ejercer el oficio de historiador, investigando y relatando hechos históricos del lugar donde viven que formen parte del patrimonio cultural de la región.	Nacional
Premio Comunidad a la Educación	Diario La Nación	Apoyar los esfuerzos y logros de escuelas que desarrollan proyectos para mejorar la calidad educativa, darles visibilidad, fomentar la participación de toda la comunidad educativa y promover la creatividad.	Nacional

Valor a tu Desarrollo

A TRAVÉS DEL EJE PROMOCIÓN LABORAL SE LLEVAN ADELANTE PROGRAMAS QUE RESCATAN AL TRABAJO COMO UNA RELACIÓN SOCIAL PRIMORDIAL POR LA CUAL EL INDIVIDUO SE INSERTA EN LA SOCIEDAD. ESTE EJE ES IMPLEMENTADO MEDIANTE DOS DIMENSIONES: PROMOCIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE GRUPOS VULNERABLES Y FORMACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD.

LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS SON:

- CAPACITAR A PERSONAS DE SECTORES DESFAVORECIDOS
- FACILITAR LA FORMACIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS A PARTIR DE EMPRENDIMIENTOS SUSTENTABLES
- CONTRIBUIR AL FONDEO DE IMF^s
- ESTABLECER POLÍTICAS DE INCLUSIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O CON DISCAPACIDAD

ESTOS PROPÓSITOS RESULTAN PRIMORDIALES PARA INCLUIR EN EL MERCADO DE TRABAJO A QUIENES NO LOGRAN INSERTARSE LUEGO DE LA CRISIS Y EN EL LENTO PROCESO DE REACTIVACIÓN. ES ASÍ QUE “LA INCLUSIÓN LABORAL, DE AMPLIOS SECTORES VULNERABLES, EN EMPLEOS DE CALIDAD Y EN LOS PROCESOS DE MODERNIZACIÓN ES UNO DE LOS DESAFÍOS QUE ENFRENTAMOS COMO SOCIEDAD” (OBSERVATORIO DE LA DEUDA SOCIAL ARGENTINA, 2009)⁵⁴.



Hacia el fortalecimiento y el crecimiento de emprendimientos productivos

Diseñamos el Programa “Del microemprendimiento a la PyME”, que ya cuenta con una segunda edición, para contribuir a la capacitación de emprendedores en todo el país y la formalización de sus negocios.

Sus destinatarios son aquellas personas que tienen un emprendimiento de, por lo menos, un año de antigüedad, que no se encuentran constituidos como sociedad y hayan tenido una facturación en el último año superior a los 100.000 pesos anuales. Su desarrollo se estructura a través de 5 etapas:

1. Inscripción mediante un formulario disponible en e-galicia.com.
2. Entrega de la Guía de Orientación “Cómo transformar tu microemprendimiento en una PyME” a todos los inscriptos. En 2009 se inscribieron 448 emprendedores.
3. Capacitación a los emprendedores en diferentes regiones del país, definidas según cantidad de inscriptos. En 2009 se realizaron en: CABA, Mendoza, Mar del Plata, Rosario, Córdoba, Salta, Tucumán y Neuquén. Se dictaron 4 talleres de jornada completa en las localidades. Se abordaron temas como: plan de negocios y planificación estratégica, contabilidad y finanzas, comercialización y aspectos impositivos y legales.
4. Acompañamiento virtual para quienes inicien el proceso de formalización de sus emprendimientos.
5. Crédito a tasa subsidiada a aquellos que terminen formalizándolos.

La capacitación está a cargo de FUNDES, y cuenta con el aval de: IAE, Fundación Grameen Mendoza, Fundación Par, UCA, Servicio de Empleo de AMIA, Fundación Impulsar y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Resultados

Presencia en	24 provincias
Alianzas con	22 organizaciones
Programas con la comunidad	20
Beneficiarios	4.258 emprendedores 4.144 desempleados

54. Observatorio de la Deuda Social Argentina, “Cambios en los indicadores del Mercado de Trabajo”, UCA, Buenos Aires, 2009.

Reforzamos nuestro compromiso con la inclusión financiera: Línea de Microcréditos para Instituciones de Microfinanzas (IMFs)

Como consideramos que los microcréditos son una estrategia sustentable para la superación de la pobreza, lanzamos una línea que brinda préstamos a las IMFs que se encargan de otorgar microcréditos a personas de bajos ingresos. Los parámetros definidos para la línea establecen que: los créditos destinados a las IMFs son para constituir o incrementar su cartera y el destino de los microcréditos es para capital de trabajo.

Bajo este marco, firmamos un convenio con la Red Argentina de Instituciones de Microcrédito (RADIM). Los montos máximos por IMF no podrán superar el 1.000.000 pesos en caso de ser socia de RADIM y los 500.000 pesos si no lo es.

En 2009 brindamos créditos a:

- Fundación Banco Mundial de la Mujer
- Fundación Grameen Mendoza
- Asociación Civil Entre Todos

En total, el monto otorgado en 2009 asciende a 1.420.000 pesos.



Microprestataria de Pro Mujer Argentina.

Proyecto	Organización	Descripción	Alcance
Inserción Laboral de Grupos Vulnerables			
Del microemprendimiento a la PyME	FUNDES	Capacitar a emprendedores, facilitar la formalización de actividades productivas de quienes ya tienen un microemprendimiento sustentable y potenciar la generación de empleo.	Nacional
Mejoras Productivas	Cruzada Patagónica	Procurar el crecimiento y la superación de la calidad de vida de los pobladores rurales de la región, impulsando sus actividades productivas.	Neuquén - Río Negro
Hacia el sueño de una mesa compartida II	Cáritas	Acompañar a emprendedores con capacitación técnica, microcréditos y un espacio de comercialización.	Buenos Aires (Merlo - Moreno)
Instalación del Centro Cultural Responde	Responde	Crear un espacio de crecimiento cultural y educativo que permita generar posibilidades de desarrollo económico-social innovadoras.	Santa Fe (San Francisco). Segunda etapa.
Adopte un Joven	Fundación Impulsar	Apoyar a jóvenes desempleados o sub-empleados sin recursos económicos y con escasa experiencia a fin de que pongan en marcha su propio emprendimiento, potenciando la generación de empleo.	Buenos Aires
Desafío: Cursos de formación auxiliar contable y call-center	FOC (Fundación de Organización Comunitaria)	Promover la educación integral del adolescente y del joven de manera tal que pueda completar sus estudios, capacitándose para insertarse en el mundo del trabajo.	Buenos Aires
Escuela Taller	Dirección General Casco Histórico del GCBA	Articular la capacitación y el empleo, formando mano de obra idónea para la recuperación del patrimonio edilicio.	CABA
Proyecto de Desarrollo Productivo	Fundación CUBA	Promover el desarrollo local del barrio a través de la capacitación, los microcréditos y la articulación productiva.	Buenos Aires (Fátima)
Sabores en La Boca	Fundación Social para el Bienestar de la Gente	Generar capacidades gastronómicas en personas en situación de pobreza del barrio de La Boca.	CABA
Empleo con Apoyo	Discar	Insertar laboralmente a personas con discapacidad intelectual, acompañándolos con profesionales de apoyo durante todo el proceso de incorporación a la empresa.	CABA
Formación para la Empleabilidad			
Estrategias para la búsqueda de empleo	AMIA	Capacitar a personas que buscan insertarse o reinserirse laboralmente, permitiéndoles ampliar sus posibilidades de ingreso al mercado de trabajo.	Buenos Aires, CABA, Tucumán, Córdoba, Santa Fe, Mendoza, Salta.
Servicio de Integración Laboral	Fundación PAR	Formar personas con discapacidad para que puedan desarrollar un perfil laboral acorde a los requerimientos del mercado y asumir un rol más protagónico en la búsqueda de empleo.	CABA, Buenos Aires



Valor a tu Salud

EL EJE DE SALUD TIENE COMO FINALIDAD DESARROLLAR PROGRAMAS QUE MEJOREN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS, EL EQUIPAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD, LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES, COMO ASÍ TAMBIÉN APOYAR INICIATIVAS DE INVESTIGACIÓN RELEVANTES PARA EL BIENESTAR DE LA POBLACIÓN.

SU IMPLEMENTACIÓN SE ESTRUCTURA EN DOS DIMENSIONES:

- FOMENTO A LA SALUD E INTEGRACIÓN DE GRUPOS VULNERABLES: PROMUEVE EL BIENESTAR DE LOS SECTORES MENOS FAVORECIDOS
- MEJORAS EN HOSPITALES Y CENTROS DE SALUD: LLEVA ADELANTE PLANES DE DESARROLLO EN ESTAS ORGANIZACIONES

Resultados

Presencia en	22 provincias
Alianzas con	40 organizaciones
Programas con la comunidad	41
Beneficiarios	169 entidades
	388.461 pacientes
	10.652 alumnos
	1.093 docentes

Programa de Mejoras en Hospitales, Centros de Salud y Salas:

En 2009 consolidamos la larga trayectoria de apoyo del Banco a instituciones de salud mediante la reformulación y lanzamiento del “Programa de Mejora en Hospitales y Centros de Salud” para las distintas provincias del país. Este programa tiene como propósito favorecer el progreso de las instituciones principalmente públicas y así promover la calidad de vida de sus pacientes y la labor médica.

En su primer año, se convocó a los gerentes de sucursales de NEA y NOA⁵⁵ y sus respectivos equipos a participar en la identificación de Hospitales con los cuales contribuir a través de un proyecto específico de mejora. Junto con las autoridades de la entidad, se reconocen las necesidades y Cáritas brinda asesoramiento respecto a las prioridades, analizando el impacto y la sustentabilidad del plan de trabajo. Los fondos se destinan a: aparatología, recursos hospitalarias e infraestructura. Por su parte, la Gerencia de RSC recibe la propuesta y la aprueba.

A lo largo del año se implementaron los siguientes planes de mejora:

1. Hospital Municipal Emilio Ferreyra (Necochea, Buenos Aires): equipamiento de la unidad de Neonatología.
2. Hospital Rural Charadai (Chaco): equipamiento general.
3. Hospital “Dr. J. R. Vidal” (Corrientes): equipamiento de la unidad de Urología y el Servicio de Emergencias.
4. Hospital Militar Salta (Salta): equipamiento para las salas de Cirugía General.
5. Hospital de Niños “Dr. Héctor Quintana” (San Salvador de Jujuy): equipamiento del Laboratorio de Bacteriología.
6. Centro de Salud Namqom (Formosa): equipamiento general del hospital incluyendo el servicio de odontología.
7. Hospital de Pediatría Nivel III “Dr. Fernando Barreyro” (Posadas, Misiones): equipamiento de la sala de recuperación pediátrica.

55. De manera excepcional, pueden incluirse otras localidades.

Prevenir la desnutrición infantil: una inversión ineludible para el futuro

En alianza con CONIN concebimos el Programa de Prevención de la Desnutrición Infantil con el objetivo de capacitar a líderes sociales -agentes sanitarios, responsables de comedores y guarderías y docentes rurales, entre otros- en sus propias comunidades para sembrar la concientización sobre la gravedad de la problemática y sus formas de prevención. Desde su lanzamiento en 2007, capacitó a más de 1.200 líderes comunitarios.

Este programa se ejecuta por medio de un Taller, dictado por especialistas de CONIN, que trata las tres áreas fundamentales del desarrollo temprano: pediatría, nutrición y estimulación afectiva.

Este proyecto se complementa con “Lo Nuestro a la Olla”, realizada por FONRES, iniciativa que difunde recetas y brinda consejos e información para elaborar comidas nutritivas de bajo costo.



Proyecto	Organización	Descripción	Alcance
Fomento a la Salud e Integración de Grupos Vulnerables			
Prevención de la desnutrición infantil	CONIN	Contribuir a la prevención de la desnutrición infantil mediante la capacitación y valoración de los lazos sociales de las comunidades.	Nacional
Fortalecimiento de ONGs	CESNI	Elaborar materiales de capacitación destinados a OSCs que se dedican a la asistencia alimentaria.	CABA
Premio Nac. Nutrired	Nutrired	Apoyar a la iniciativa ganadora, que esté destinada a la disminución de la desnutrición infantil.	Misiones
Apoyo familiar	Tzedaká	Contribuir con la nutrición, vivienda y salud de familias de escasos recursos.	CABA
Plan Solidario Agropecuario	Solidagro	Reforzar la nutrición de personas, en su mayoría niños y financiar el apoyo escolar con materiales incluidos y el taller de artesanías.	Corrientes, Chaco y Santa Fe
Programa de prevención de adicciones	Obispado de San Isidro Conf. Episcopal Arg.	Facilitar encuentros nacionales y asesoramiento a las Diócesis, e impulsar las publicaciones y la información de las distintas propuestas que éstas generen.	Nacional
Becas	Soc. Arg. de Diabetes	Otorgar becas a médicos del interior para asistir al Curso para Graduados en Diabetes.	CABA
Grupos de apoyo en Salud Mental	EMA	Atender a pacientes con esclerosis múltiple bajo la coordinación de un grupo de profesionales.	CABA
Prev. de enfermedades zoonóticas	FABA	Promover la prevención de enfermedades transmitidas por animales y su tenencia responsable.	Buenos Aires
Un tesoro en cada niño	Fleni	Permitir la detección temprana de la hipoacusia para iniciar el tratamiento y rehabilitación a un desarrollo neurosensorial normal.	Buenos Aires (Escobar)
Asesoría Legal a enfermos de cáncer	ACIAPO	Asistir legalmente a enfermos de cáncer para que puedan acceder a la medicación que les corresponde por derecho.	CABA y Buenos Aires
Casa de la Esperanza	Manos Abiertas	Brindar atención psicológica y asistencia integral a familias de bajos recursos.	Buenos Aires (San Miguel)
Mejoras en Hospitales y Centros de Salud			
Mejoras de Hospitales y C. de Salud	Cáritas Argentina	Contribuir con entidades de salud, mediante aparatología, recursos hospitalarios e infraestructura, a fin de promover la calidad de vida de los pacientes que recurren al sistema principalmente público.	NEA y NOA
Adquisición de equip.	COAS	Aparatología para los siguientes Hospitales: Francisco J. Muñiz, José M. Penna, Materno Infantil Ramón Sardá, Ramos Mejía y Dr. A. Zubizarreta.	CABA
Adquisición de equip.	Fund. Policía Federal Arg.	5 ambulancias para el Hospital Churrucá	CABA
Adquisición de equip.	Fundación Dr. Juan A. Fernández	3 Microscopios binoculares, 1 para el Laboratorio y 2 para Anatomía Patológica del Hospital Fernández.	CABA
Adquisición de equip.	Fundaleu	Monitores para pacientes	CABA
Adquisición de equip.	Lalcec	Mamógrafo	Santa Fe
Mejoras en el Hogar	Fundación Hogar de tránsito del Niño Jesús	Proteger, estimular y formar a niños y adolescentes puestos en guarda por Jueces de Menores.	Buenos Aires

PRIAR: compromiso voluntario

El PRIAR (Programa Interactivo de Ayuda por Regiones) surgió hace 7 años por iniciativa de los colaboradores del Banco y hoy se desarrolla bajo la Asociación Civil "Ayudando a Ayudar". Su misión es contrarrestar los efectos de la pobreza mediante la ejecución de proyectos solidarios sustentables con diferentes instituciones.

Sus voluntarios participan activamente en todas las regiones del país en las que el Banco está presente proporcionando asistencia material, tiempo y apoyo a diversas organizaciones para mejorar la calidad de vida de niños, adultos y ancianos de los sectores más desfavorecidos.

La estructura de trabajo del PRIAR está formada por Team Leaders (líderes de equipo) de cada zona, quienes evalúan las propuestas presentadas por los voluntarios y lideran el grupo de trabajo. Una vez elegida la organización beneficiaria y a partir de las necesidades identificadas, se elabora un plan de acción que será implementado por los voluntarios de la red de sucursales, sus familias y clientes.

Los voluntarios de Casa Matriz se suman brindando soporte a través de campañas periódicas de colaboración y actividades para recolectar los fondos y materiales necesarios.

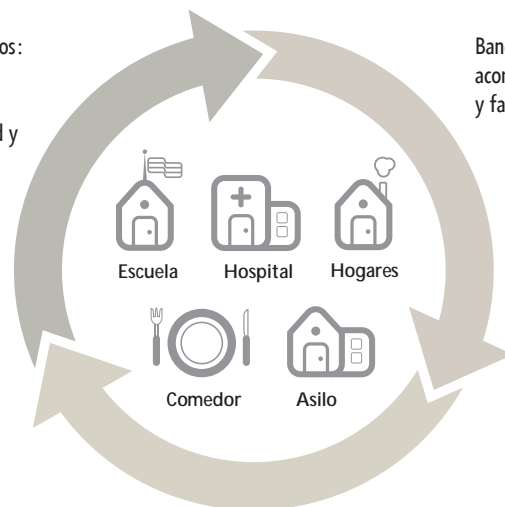


Voluntarios	3.080
Proyectos desde el comienzo del programa	106
Proyectos finalizados	84
Proyectos en ejecución	22
Beneficiarios	15.306

Todos los colaboradores del Banco pueden proponer una entidad a la que ayudar

Voluntarios:
donan su
tiempo,
capacidad y
generan
recursos

Banco:
acompaña
y facilita



Clientes y familiares: se suman a la iniciativa

Localidad	Institución	Beneficiarios	Descripción
Bragado - Buenos Aires	Escuela N°14 - Fragata Sarmiento	100	Equipamiento y refacción de partes dañadas.
Chacabuco - Buenos Aires	Asociación Miguel Máximo Gil	30	Abastecerlos con un lavarropas industrial y equipamiento para guardar la indumentaria de los chicos.
Pila - Buenos Aires	El Jagüel de María	48	"Casa de jóvenes adultos" Construcción de una nueva casa donde puedan vivir los jóvenes dentro del mismo hogar.
La Reja - Buenos Aires	Hogar Infantil Jesús de Nazareth	30	Refacción general y acondicionamiento de instalaciones eléctricas, instalación de gas.
Hurlingham - Buenos Aires	Hogar de Niños Fundación María Virgen	170	Asistencia integral.
Lanús - Buenos Aires	Esc. de Educación Especial para Ciegos y Disminuidos Visuales N° 506	295	Equiparlos con materiales para el trabajo diario como así también con estufas, ventiladores, una consola de radio y realizar la ampliación del jardín de infantes.
Bella Vista - Buenos Aires	Fund. Argentina Científica Establo Terapéutico (FACET)	30	Construcción de media pared alrededor del picadero para evitar que la arena se esparza.
Reconquista - Santa Fe	Comedor "Ayudame a Ayudar"	40	Abastecimiento de agua para la cocina e instalaciones sanitarias.
Guaymallén - Mendoza	Asociación Nuestra Señora del Milagro	220	Refacción de un patio externo.
San Rafael - Mendoza	Comunidad San José Moscati - Cotelengo Rama Caída	80	Ampliación de la sala de enfermería y culminación de sanitarios.
La Rioja - La Rioja	Congregación de Hnas. Dominicanas	20	Refacción general, equipamiento de aulas y salón comedor.
Ullúm - San Juan	Escuela de Educación Múltiple	40	Compra de un colectivo para el traslado de los alumnos.
Río Cuarto - Córdoba	Fundación Nuevo Hospital	22	Aportar los fondos necesarios para finalizar la construcción de la casa.
San Francisco - Córdoba	Colegio Jesús de la Misericordia	48	Equipamiento y refacción de talleres de carpintería y costura.
Córdoba - Córdoba	FONBEC	7	Posibilitar a estudiantes destacados a que continúen sus estudios, evitando la deserción escolar por falta de medios económicos durante el ciclo lectivo 2008-2009.
Escaba de Abajo - Tucumán	Escuela N°190	80	Construcción de techo para patio cubierto, equipamiento de taller de computación y puesta en marcha de huerta.
Salta - Salta	Parroquia Nuestra Señora de Itatí	100	Equipar el Salón comunitario y conseguir el mobiliario para el desarrollo de los diferentes talleres que allí se dictan.
Gral. Roca - Río Negro	Comedor Esc. Emmanuel	200	Puesta en marcha y equipamiento de un salón de usos múltiples.
Goya - Corrientes	Comedor Santa Rita Goya	180	Construcción de una cocina y armado de una huerta.
Posadas - Misiones	Hogar de Niños Majanian	30	Construcción de un pabellón y abastecerlos con un lavarropas y secarropas industrial.
Ushuaia - Tierra del Fuego	Jardín de Infantes Caminito de Colores	200	Equipar la sala de computación y construir un salón de usos múltiples.
Río Grande - Tierra del Fuego	Centro Educativo y de Formación Laboral	466	Refacción total y acondicionamiento de las instalaciones.





“EL 2009 FUE UN AÑO LLENO DE VIVENCIAS MUY IMPORTANTES PARA LOS VOLUNTARIOS DEL PRIAR Y PARA LA COMUNIDAD DEL BARRIO FRATERNIDAD. TRABAJAMOS DESDE LO PEQUEÑO PARA CONTRIBUIR A LA CONTENCIÓN Y FORMACIÓN DE NIÑOS Y JÓVENES QUE ASISTEN A LOS TALLERES DE LA PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DE ITATÍ.

LLEVAMOS ADELANTE DISTINTAS ACTIVIDADES: COLABORAMOS EN LA CONSTRUCCIÓN DEL JARDÍN DE INFANTES Y CON ÚTILES PARA EL COMIENZO DE LAS CLASES, Y COMPARTIMOS CHOCOLATEADAS, CINE, SÁBADOS DE PELUQUERÍA Y TALLERES DE MÚSICA Y FOLKLORE.

NUESTRO COMPROMISO CON ESTAS BARRIADAS TAN NECESITADAS SIGUE CON MUCHA FUERZA PARA ESTE 2010, AÑO EN EL QUE QUEREMOS DESARROLLAR MÁS ACTIVIDADES PARA NIÑOS Y JÓVENES Y TALLERES DE OFICIOS PARA ADULTOS QUE PERMITAN ACCEDER A UNA MEJOR OFERTA DE TRABAJO.”

>> Rosana Pujol
Team Leader - PRIAR Salta

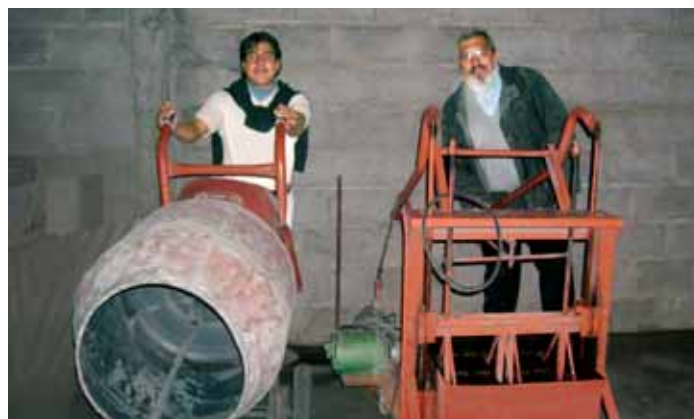
Acompañar el desarrollo de los chicos de la Parroquia Nuestra Señora de Itatí-Salta

En el barrio Fraternidad-Villa del Valle, ubicado en la ciudad de Salta, se encuentra la Parroquia Nuestra Señora de Itatí. Ahí asisten diariamente a 230 chicos de distintas edades en busca de educación, alimento y contención. Su objetivo es brindarles apoyo escolar y favorecer su salida laboral, rescatándolos de situaciones de vulnerabilidad social.

Cuando los voluntarios del PRIAR de la zona Mediterránea conocieron la pobreza del barrio, se pusieron en campaña para brindar ayuda a la Parroquia. El proyecto inicial, que comenzó en 2005, fue el de construir aulas para que los chicos pudieran aprender diferentes oficios. Para ello, se aportó una bloquera junto con una hormigonera, carretillas, palas y mangueras. Con estas herramientas, se hizo posible la construcción de las aulas, el comienzo de las capacitaciones para jóvenes y la producción de ladrillos.

En paralelo, se levantó una guardería que está destinada a albergar a los más chicos; brindándoles estimulación temprana. Equipar este espacio fue la segunda etapa del proyecto y, gracias al trabajo en equipo, se recolectó mobiliario (principalmente: sillas y mesas), colchonetas y juguetes. En el marco de actividades recreativas, se llevaron algunas sorpresas como útiles y guardapolvos nuevos.

Hoy en día se está trabajando para terminar de equipar los salones y así brindar los talleres durante todo el año. Los resultados alcanzados impulsan la asunción de nuevos desafíos que mejoren la calidad de vida de quienes viven en Fraternidad-Villa del Valle.



Celebrando el Patrimonio Cultural

Remodelación completa de la Sala de Antropología del Museo de La Plata

El Banco acompañó la remodelación completa de una nueva sala de exhibición de Antropología, llamada "Ser y pertenecer, un recorrido por la evolución humana", del Museo de Ciencias Naturales de La Plata.

La sala -en la que se trabajó durante dos años- tiene como tema central la evolución y diversidad humana, y propone un recorrido por la historia evolutiva del hombre. A fin de brindar una exposición de excelencia, se convocó a un equipo interdisciplinario de investigadores, profesionales y técnicos, y se adquirieron 25 piezas -réplicas de gran calidad- provenientes de Estados Unidos.

Desde su planificación, fue concebida como una propuesta con recursos audiovisuales, multimediales e interactivos donde el visitante pudiera tener una experiencia más participativa. Se diseñó un sector especial para no videntes, donde las piezas están acompañadas de una explicación en braille y se elaboró un video explicativo en lenguaje de señas.

Este trabajo, a su vez, implicó la conservación del patrimonio arquitectónico de esta sala de 78 m², como la restauración de una guarda original, pisos y techos.

El proyecto también incluyó la elaboración de un libro que comprende una recopilación

del contenido, imágenes e ilustraciones elaboradas especialmente para la exhibición. Por otra parte, una revista mensual de distribución gratuita en escuelas de todo el país publicó un desplegable que contenía una línea de tiempo con los principales hallazgos que explican la evolución humana.

En total, la inversión en este proyecto ascendió a 445.334 pesos.

También nos involucramos en otros proyectos de restauración:

- Museo Nacional de Arte Decorativo (CABA)
- Parroquia San Ignacio de Loyola (CABA)
- Parroquia Nuestra Señora de Pilar (CABA)
- Parroquia Santa Rosa de Lima (Pilar, Bs. As.)



PROVEEDORES

ALIANZAS CON
PROVEEDORES
SUSTENTABLES





“UNO DE LOS VALORES DIFERENCIA-
DORES DE BANCO GALICIA ES LA
ADOPCIÓN DEL CONCEPTO DE RSC
COMO UN MODELO TRANSVERSAL
QUE RECORRE LA CADENA DE VALOR
DEL NEGOCIO Y DONDE TODAS
LAS ÁREAS PARTICIPAN ACTIVAMENTE
DEL PROCESO. ESTA TOMA DE CON-
CIENCIA SOBRE LO IMPORTANTE
QUE ES LA RELACIÓN CON TODOS
LOS GRUPOS DE INTERÉS -Y SU
GESTIÓN SUSTENTABLE- LLEVA IRRE-
MEDIABLEMENTE A UNA MAYOR
COMPETITIVIDAD.

LA APERTURA EN EL DIÁLOGO Y EL
RECONOCIMIENTO DE NUEVOS GRUPOS
DE INTERÉS RELACIONADOS CON EL
NEGOCIO SE REFLEJAN EN LAS ACCIO-
NES DE BANCO GALICIA.

LOS PROVEEDORES SON UNO DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS QUE OFRECEN
MAYORES POSIBILIDADES DE TRABAJO
CONJUNTO EN TEMAS DE RSC. COMPRO-
METIDOS CON QUE EL ÉXITO DE LOS
PROVEEDORES ES TAMBIÉN EL ÉXITO
DE LA EMPRESA CLIENTE, BANCO
GALICIA TRABAJA EN LA DISEMINA-
CIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS
A TRAVÉS DE UN CÓDIGO ESPECÍFICO
Y DE PANELES CON PYMES Y
EMPREENDEDORES.”

>> **Ernesto Tocker**
Director Programa VALOR
AMIA BID FOMIN

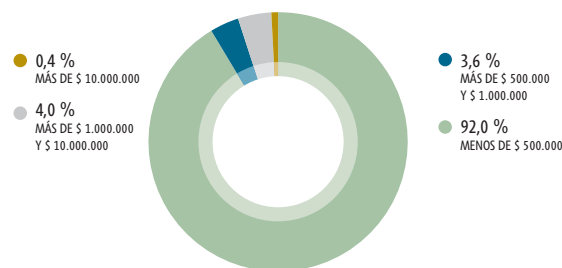
Banco Galicia trabaja con una población heterogénea de proveedores en cuanto al tamaño y los sectores de operación. A lo largo del año, se incorporaron 682 proveedores. Con el objetivo de diversificar las compras, algunos de ellos son pequeñas empresas que comercializan insumos.

En un contexto de interdependencia creciente, ocuparse de la cadena de suministro es prioritario para promover relaciones comerciales y de confianza a largo plazo, que tienen un impacto directo en el desempeño de la entidad.

Es por ello que, antes de convenir las compras, el Banco establece criterios de evaluación y selección de sus proveedores. Aquellos que se incorporan deben firmar el Código de Conducta, elaborado en 2007 por la Gerencia de RSC y el Departamento de Compras, que establece los compromisos asumidos por el Banco y lo que se espera de ellos. La totalidad de los proveedores con los cuales se trabaja están adheridos a este conjunto de normas.

	2009	2008
Cantidad total de proveedores	2.410	2.511

Cantidad de proveedores por facturación





DESAFÍO 2010

AFIANZAR NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y AUMENTAR NUESTRA CERCANÍA CON LOS PROVEEDORES MEDIANTE VISITAS, CON PAUTAS ESTANDARIZADAS, A LAS DIFERENTES EMPRESAS QUE NOS OFRECEN SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS. ESO REDUNDARÁ EN BENEFICIO MUTUO Y TENDRÁ UN IMPACTO POSITIVO EN TÉRMINOS SOCIALES.

Miguel Peña
Gerente de Servicios Corporativos



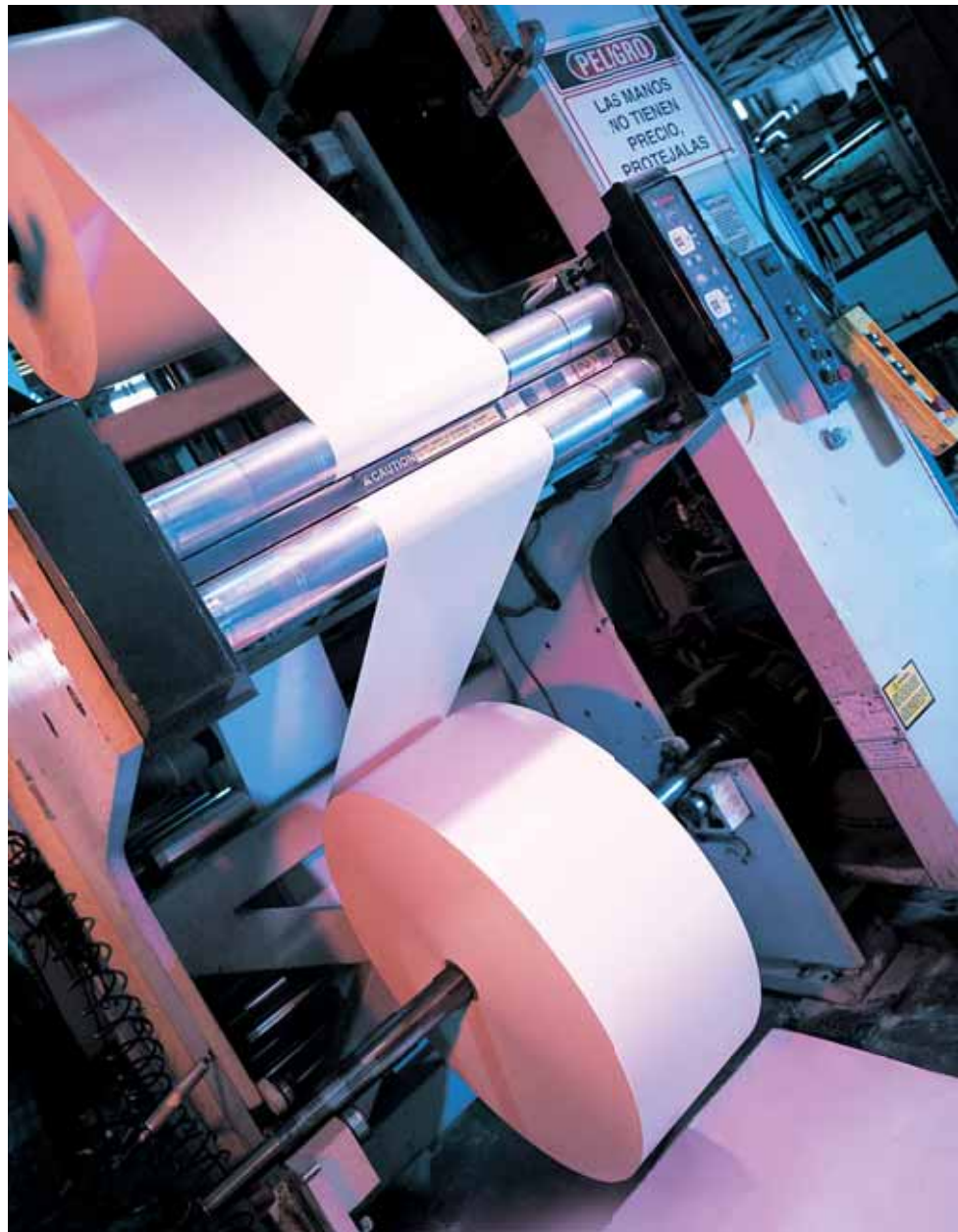
Algunos de los temas contemplados en el Código:

- Principios y valores de Banco Galicia
- Principios del Pacto Global de Naciones Unidas: derechos humanos, condiciones laborales, ambiente y lucha contra la corrupción
- Respeto por la ley y trámites impositivos
- Lealtad comercial y honestidad

Para reforzar este compromiso, se realizaron visitas a ciertos proveedores importantes para corroborar la aplicación de los parámetros acordados.

El Banco cuenta con un nuevo portal “Galicia Compras” como canal de comunicación principal con los proveedores, además de ser un canal electrónico de negocios del Banco, por el cual las empresas pueden vender, comprar y financiar todos los bienes y servicios indirectos que producen o necesitan.

En 2009 se trabajó especialmente para inducir a nuestros proveedores a la oferta de insumos degradables o que no afecten el ambiente.



Fomentar su desarrollo

Implementamos acciones para mejorar el vínculo y favorecer su progreso mediante:

- Formalización del proceso de evaluación, desarrollo y mantenimiento de los proveedores
- Inclusión de controles formales de solvencia financiera dentro de la evaluación de alta proveedores
- Diseño de un procedimiento que permite analizar la conducta crediticia de aquellos proveedores que son clientes del Banco
- Implementación de procesos que permitan el monitoreo de las mejoras
- Definición de factores que se tendrán en cuenta al solicitar documentación a los proveedores



RENDICIÓN DE CUENTAS "DESAFÍOS 2009": PRIVILEGIAR PROVEEDORES CON MISMOS VALORES

EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA), ENTRE OTROS ASPECTOS, IMPLICÓ DIFUSIÓN DE NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL DENTRO DE NUESTROS PROVEEDORES PARA ASEGURAR LA PRÁCTICA COMÚN DE OPERACIONES RESPONSABLES. EN LAS VISITAS REALIZADAS DURANTE ESTE AÑO SE OBSERVÓ QUE, EN GENERAL, LOS PROVEEDORES TIENDEN A LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE MEDIANTE LA MODIFICACIÓN DE SUS CIRCUITOS DE DESECHOS TÓXICOS Y LA PROFUNDIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA HIGIENE Y LA SEGURIDAD FÍSICA DE SUS EMPLEADOS.

RACIONALIZACIÓN DE ENERGÍA, AGUA Y GAS NATURAL.

Preservando los recursos naturales.

AMBIENTE

ISO 14.001:
SISTEMA
DE GESTIÓN
AMBIENTAL

Galicia

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS DE OFICINA.
Reduciendo nuestra huella ecológica.

Galicia

CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL.
Fomentando conductas sustentables.

Galicia

AMBIENTALES INDIRECTOS.



“BANCO GALICIA HA DEMOSTRADO UN LIDERAZGO INDISCUTIBLE EN LA INTEGRACIÓN DE ESTÁNDARES AMBIENTALES Y SOCIALES EN SUS OPERACIONES. ES EL ÚNICO BANCO EN ARGENTINA Y UNO DE LOS OCHO BANCOS EN AMÉRICA LATINA QUE ADOPTARON LOS PRINCIPIOS ECUATORIALES PARA EL FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS, BASADOS EN LOS ESTÁNDARES SOCIALES Y AMBIENTALES DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (IFC), EL BRAZO DE INVERSIÓN PRIVADA DEL GRUPO BANCO MUNDIAL. BANCO GALICIA ESTÁ CONTRIBUYENDO A LA EXPANSIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR FINANCIERO. IFC CONSTATÓ QUE LA APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD GENERA BENEFICIOS TANGIBLES EN LAS ÁREAS DE MANEJO DE RIESGO, CALIDAD DE CARTERA O NUEVOS PRODUCTOS.

EN 2009, BANCO GALICIA DEMOSTRÓ UNA VEZ MÁS SU LIDERAZGO AL ORGANIZAR UNA REUNIÓN CON EJECUTIVOS DE LOS BANCOS LATINO-AMERICANOS QUE ADOPTARON LOS PRINCIPIOS ECUATORIALES.

IFC ESTÁ ORGULLOSO DE CONTAR CON BANCO GALICIA ENTRE SUS CLIENTES, YA QUE COMPARTE LOS VALORES Y LA VISIÓN DE IFC DE IMPULSAR EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SECTOR PRIVADO EN PAÍSES EN DESARROLLO.”

>> Enrique Cañas
Country Manager y Representante
Residente - CFI (Argentina)

Luego de años de compromiso constante con el ambiente, donde el esfuerzo se concentró en la identificación, reducción y mitigación de nuestro impacto ambiental directo e indirecto y en el desarrollo de iniciativas que permitieran mejorar nuestro desempeño en esta materia, en 2009 nos concentramos en fortalecer y consolidar nuestra estrategia al respecto.

Con este propósito, basándonos en normas internacionales, sistematizamos todas aquellas iniciativas que impulsáramos, convirtiéndolas en programas y reorganizamos la estructura para luego incorporar nuevas actividades. Este trabajo de reorganización nos permitió definir nuestra Política Ambiental y desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental que obtuvo la certificación ISO 14.001 : 2004 para la Torre Corporativa. Asimismo, en 2009 profundizamos nuestro trabajo de concientización a través de campañas de comunicación orientadas a todos los colaboradores y de GaliciaSustentable.com.

De esta forma ampliamos el alcance de nuestra gestión ambiental con un enfoque a largo plazo.

Banco Galicia obtuvo la certificación ISO 14.001 : 2004

En 2009 nos convertimos en el primer banco argentino en obtener el certificado ISO 14.001 : 2004 para nuestra operación. Otorgado por Bureau Veritas Argentina, el certificado acredita que contamos con un Sistema de Gestión Ambiental para la Torre Corporativa, que fue desarrollado en conformidad con los requerimientos que la norma exige.

Este Sistema responde a los compromisos asumidos en la Política Ambiental de promover la mejora continua en la gestión, minimizando el impacto directo y el impacto indirecto originado por nuestra actividad como entidad financiera.

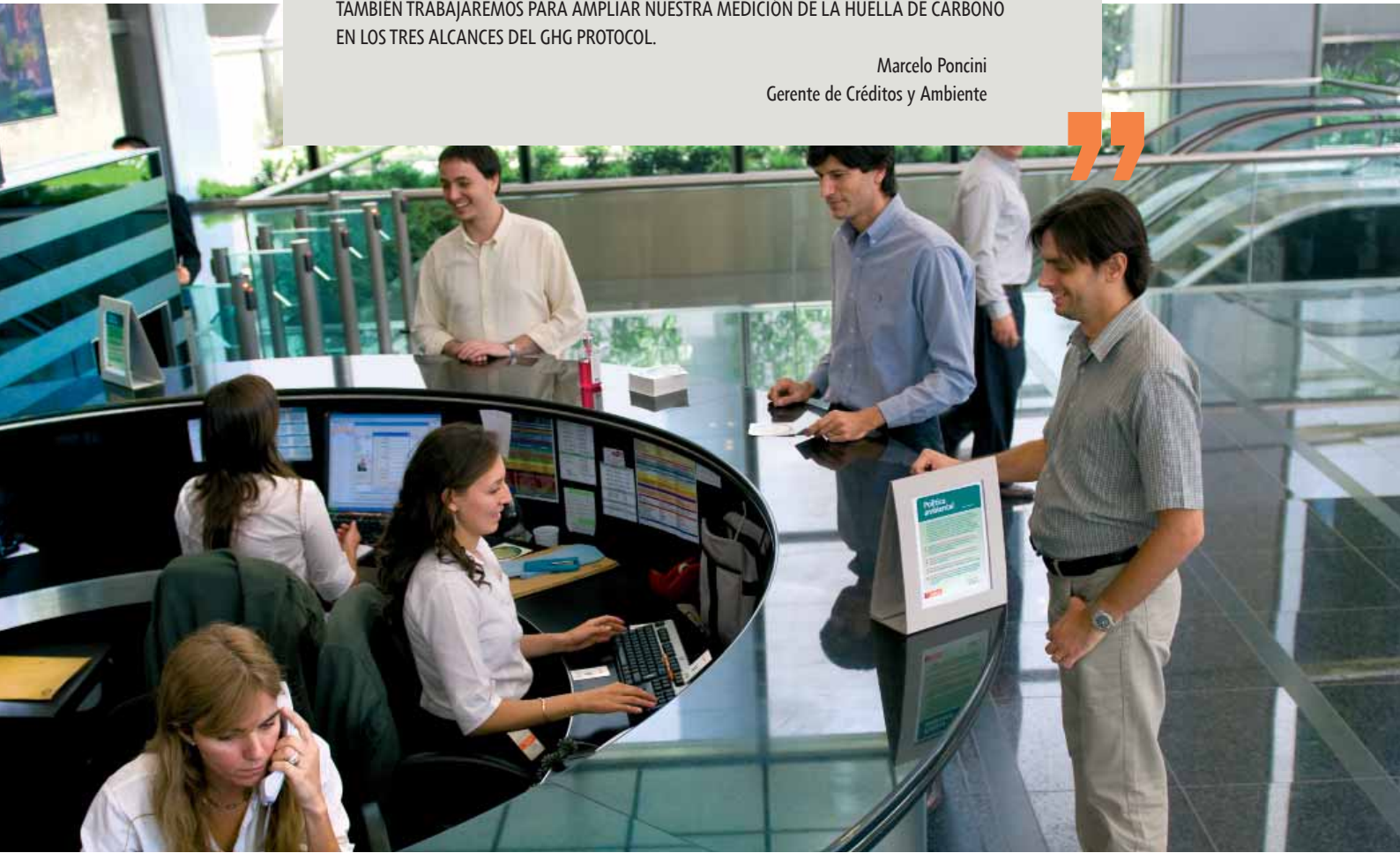


DESAFÍO 2010

AUMENTAREMOS LA GENERACIÓN DE CONCIENCIA INTERNA A TODOS LOS EMPLEADOS PARA PROMOVER LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA ENTIDAD. A NIVEL EXTERNO, SEGUIREMOS PARTICIPANDO EN FOROS ESPECIALIZADOS PARA PERFECCIONAR NUESTRA LABOR EN LA MINIMIZACIÓN DE NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL.

TAMBIÉN TRABAJAREMOS PARA AMPLIAR NUESTRA MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO EN LOS TRES ALCANCES DEL GHG PROTOCOL.

Marcelo Poncini
Gerente de Créditos y Ambiente



Política Ambiental

Nuestra Política Ambiental nos compromete a:

1. Asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente aplicable y de todos aquellos compromisos con la preservación de un ambiente sustentable a los que suscribimos como organización.

2. Prevenir la contaminación y mejorar nuestro desempeño ambiental a través de la mejora permanente de nuestras prácticas y operaciones.

3. Promover un uso eficiente de los recursos naturales de los que disponemos para la realización de nuestro trabajo.

4. Promover la conciencia ambiental entre nuestros empleados, clientes, proveedores y la comunidad, estableciendo marcos de actuación responsable que agreguen valor sostenible a la gestión.





Sistema de Gestión Ambiental

Sistematizamos, a través de 4 programas, las iniciativas que impulsamos en los últimos años.

Programa de ahorro de energía, agua y gas natural

Avanzamos en la optimización del desempeño de la Torre Corporativa con medidas que permiten un uso más eficiente de la energía, el agua y el gas natural.

Programa de concientización ambiental

Se desarrollan actividades de comunicación y educación, internas y externas, orientadas tanto a presentar las iniciativas

de gestión ambiental del Banco como a generar conocimiento acerca de los temas que ocupan la agenda ambiental de nuestro país. A su vez, se busca promover conciencia en cuanto a cómo cada organización o individuo puede contribuir con un ambiente más limpio.

En 2009 se lanzó GaliciaSustentable.com, un espacio digital en el que se busca comunicar las iniciativas y actividades que reflejan el compromiso del Banco con el desarrollo sustentable. Este espacio también incluye noticias relacionadas con los temas que ocupan la agenda en la actualidad y consejos para fomentar conductas ambientalmente responsables entre todos los internautas.

Programa de optimización de recursos

Continuamos optimizando el consumo de papel y otros materiales de oficina, impulsando buenas prácticas tanto en nuestras oficinas como en la cadena de abastecimiento.

- Reciclado de papel: seguimos realizando acciones para reforzar hábitos positivos relacionados con la generación de residuos.
- Disposición de cartuchos y tóner: devolvemos estos residuos a nuestros proveedores, quienes efectúan la disposición final adecuada e informan al Banco el tratamiento aplicado a cada desecho.
- Disposición de residuos electrónicos: aquellos elementos electrónicos deteriorados que no pueden ser reacondicionados son enviados a un proveedor especializado que efectúa la correcta separación de los materiales desechables y dan una disposición final adecuada. En 2009, se dispusieron 1.045 elementos informáticos.

Indicadores ambientales

Indicador	Unidad	Consumo Anual ⁵⁶	
		2009	2008
Consumo de papel blanco	Toneladas	208	207
Papel reciclado blanco	Toneladas	65	60
Papel reciclado archivo	Toneladas	615	236
Consumo de agua	m ³	52.474	52.872
Consumo de gas natural	m ³	68.813	58.633
Consumo de gas-oil	litros	19.158	19.400
Consumo de electricidad	Mwh	19.621	19.208

56. El alcance de los indicadores ambientales es anual. En el Informe de RSC 2008, los indicadores fueron presentados, de manera equívoca, como promedios mensuales dado que el valor reportado correspondía al promedio anual de consumo de cada recurso.

57. Conforme la Comunicación "A" 4972 del Banco Central de la República Argentina (BCRA), del 20/08/2009, forman parte de esta cartera aquellas financiamientos otorgadas por la entidad financiera por un monto superior a los \$750.000.

58. Las variaciones que se observan en el cuadro precedente respecto al Informe de RSC 2008 responden básicamente a la reclasificación de actividades de clientes incluidos en el mismo punto. Los montos presentados están expresados en dólares.

Programa de gestión de riesgos ambientales indirectos

Inversión sustentable

En línea con nuestra adhesión a los Principios de Ecuador, mantuvimos el requerimiento de evaluar con criterios ambientales y sociales todos los proyectos de inversión que financiamos y que pertenecen a nuestra cartera de clientes empresas ⁵⁷.

Dado el contexto de complejidad económica en nuestro país, durante 2009 no hemos financiado proyectos que se encuentren alcanzados por los Principios de Ecuador. No obstante, hemos aplicado una metodología de análisis ambiental a proyectos por montos inferiores. En el marco de esta evaluación crediticia de sustentabilidad se aprobaron 2 nuevos créditos por un monto total no acumulado de 1.098.639 pesos.

Capacitaciones

Continuamos ofreciendo el módulo de Evaluación de Riesgos Ambientales y Sociales dentro del programa de capacitación de nuestros Analistas de Riesgo Crediticio. En 2009 se dictaron 168 horas de capacitación en esta temática, lo que implica una reducción en un 55%.

Composición de la cartera de inversiones sujeta a análisis ambiental CFI ⁵⁸

	Monto		Cantidades		Participación por actividad (montos)	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Cultivo de cereales, oleaginosas y forrajeras	38.254.500	37.454.500	48	47	43,8%	42,9%
Cultivo de frutas cítricas	1.500.000	1.500.000	1	1	1,7%	1,7%
Cultivo de frutas - Otras	1.400.000	1.400.000	2	2	1,6%	1,6%
Cultivo de hortalizas, legumbres, flores y plantas	2.510.000	2.510.000	2	2	2,9%	2,9%
Cultivo de plantas sacaríferas	800.000	800.000	1	1	0,9%	0,9%
Cultivo de vid	300.000	300.000	1	1	0,3%	0,3%
Cría de ganado bovino	5.745.000	6.745.000	12	13	6,6%	7,7%
Explotación agrícola ganadera	23.635.477	23.435.477	36	35	27,0%	26,8%
Servicios agrícolas y pecuarios	700.000	700.000	1	1	0,8%	0,8%
Elaboración de aceites y grasas	1.000.000	1.000.000	1	1	1,1%	1,1%
Elaboración de vinos	200.000	200.000	1	1	0,2%	0,2%
Fabricación artículos de tocador y limp.	1.000.000	1.000.000	1	1	1,1%	1,1%
Fabricación de productos químicos	2.000.000	2.000.000	1	1	2,3%	2,3%
Fabricación de maq. y aparatos eléctricos	800.000	800.000	1	1	0,9%	0,9%
Venta por mayor mat. primas agrícola. y silvicultura	4.450.000	4.450.000	4	4	5,1%	5,1%
Venta por mayor otras materias primas agropec.	1.279.523	1.279.523	3	3	1,5%	1,5%
Hotelería	1.200.000	1.200.000	2	2	1,4%	1,4%
Transporte	625.000	625.000	1	1	0,7%	0,7%
Total	87.399.500	87.399.500	119	118	100,0%	100,0%

Composición de la cartera de inversiones sujeta a análisis ambiental

	Monto (en pesos)	Cantidades	Variación por actividad (montos)
Fabricación de sustancias químicas básicas	618.999	1	56,3%
Producción y fabr. de prod. de madera y corcho	479.640	1	43,7%
Total	1.098.639	2	100,0%

**RENDICIÓN DE CUENTAS
"DESAÍOS 2009": CAMPAÑA DE
RECICLADO DE PAPEL "SE PAREMOS
PARA RECICLAR"**

CONTINUAMOS MINIMIZANDO EL IMPACTO DIRECTO A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA DE RECICLADO, QUE TUVO UNA TENDENCIA POSITIVA A LO LARGO DEL AÑO. ADEMÁS, AMPLIAMOS EL ALCANCE DEL PROYECTO DE LA FUNDACIÓN PROYUNGAS QUE, POR VOTACIÓN DE 520 COLABORADORES, RECIBIÓ EL MONTO OBTENIDO POR LA VENTA DE PAPEL PARA RECICLAR. LOS FONDOS PERMITIERON LA CONSTRUCCIÓN DE NUEVOS SENDEROS Y PASEOS DENTRO DE PARQUE YALA (JUJUY). UNA NUEVA PARTIDA ESTÁ DESTINADA A LA RESTAURACIÓN AMBIENTAL DEL ESPACIO DE USO PÚBLICO MEDIANTE LA REFORESTACIÓN CON ESPECIES NATIVAS.

**Jornadas de Intercambio de Bancos
Latinoamericanos Firmantes de los
Principios de Ecuador**

Banco Galicia fue anfitrión de este encuentro, organizado por la Gerencia de Crédito junto con la CFI. En este ámbito se consideraron temas relacionados con el análisis riesgo socioambiental, se debatieron cuestiones vinculadas con el cambio climático y otras problemáticas ambientales ligadas al crédito en cada país, y se intercambiaron experiencias junto con especialistas de la CFI.

El papel más comprometido

Como parte de su compromiso con la Campaña de Reciclado de Papel, el departamento de Procesamiento Crediticio y Financiero se propuso trabajar en optimizar el consumo de este recurso.

Sus integrantes analizaron los circuitos de impresión y algunos procesos de trabajos se volvieron digitales. Así, el sector disminuyó su consumo de papel en más de 26.000 hojas al año.



Línea verde

Se comenzó a ofrecer la Línea Medio Ambiente, destinada a financiar bienes de capital para la optimización, transformación o reconversión de procesos productivos para mejorar el desempeño ambiental de nuestros clientes empresas.

La línea cuenta con la aprobación de la Dirección de Instrumentos para el Desarrollo Sustentable de la Nación.

Banco Galicia y el cambio climático

Carbon Disclosure Project

Banco Galicia, como adherente al Carbon Disclosure Project, difunde públicamente los riesgos y oportunidades que representa el cambio climático para la organización, sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas e indirectas para cada ejercicio, la estrategia de la entidad en relación con la reducción de estas emisiones y las iniciativas del Directorio al respecto.

En 2009 nos convertimos en signatarios del Carbon Disclosure Project: además de difundir la información referente al cambio climático, en nuestro carácter de inversores institucionales buscaremos promover que esta práctica se extienda a nuevas organizaciones.

Banco Galicia presente en la Cumbre sobre Cambio Climático en Copenhague

Mediante el Comunicado de Copenhague, Banco Galicia se sumó a la 15^ª Conferencia de Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP 15). Así, se incorporó al llamamiento internacional para acordar soluciones para mitigar la amenaza del cambio climático reduciendo las emisiones globales de CO₂, que pudiera entrar en vigencia tras la finalización de los compromisos establecidos por el Protocolo de Kyoto para el 2012.

59. Incluye las de Gas Natural y Gas-Oil. El valor para 2008 se reexpresó con el valor verificado incluyendo las emisiones por consumo de Gas-Oil



Huella de carbono

Estimamos las emisiones de dióxido de carbono de las actividades de nuestra Torre Corporativa y edificios principales.

La metodología que empleamos es The Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol) que fue desarrollada por dos instituciones relacionadas con la promoción del desarrollo sustentable: el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Esta herramienta es una de las más utilizadas por las organizaciones y empresas alrededor del mundo para entender, cuantificar y gestionar sus emisiones de gases de efecto invernadero.

El GHG Protocol propone tres alcances para clasificar las emisiones; Banco Galicia reporta emisiones en cada uno de estos alcances, correspondientes al consumo de gas natural y gas-oil, el uso de energía eléctrica de la red y los viajes en avión de nuestros colaboradores.

Alcance 1

Emisiones directas: son las emisiones provenientes de fuentes controladas por el Banco

- Banco Galicia reporta la emisiones debidas al consumo de gas natural en su Torre Corporativa y sus edificios principales.

Alcance 2

Emisiones indirectas: este alcance incluye las emisiones provenientes del consumo de energía comprada a la red (fuente externa)

- Reportamos las emisiones debidas a nuestro consumo de energía eléctrica en la Torre y nuestros edificios principales.

Alcance 3

Otras emisiones indirectas: corresponde a las emisiones provenientes de otras fuentes externas.

- Una de las fuentes indirectas de emisión debida a nuestras actividades son los viajes de negocio en avión realizados por los colaboradores. Desde 2008 reportamos las emisiones debidas a estos viajes, tanto en vuelos domésticos como internacionales.

Huella de Carbono de Banco Galicia

Indicador	Unidad	2009	2008
Emisiones directas - Alcance 1	Toneladas CO ₂ equivalente	182	167 ⁵⁹
Emisiones indirectas - Alcance 2	Toneladas CO ₂ equivalente	9.493	9.066
Otras emisiones indirectas - Alcance 3	Toneladas CO ₂ equivalente	238	377

Para los próximos años, se buscará ampliar el trabajo sobre la huella de carbono de la entidad, para cada uno de los tres alcances del GHG Protocol.

Indicadores Primarios de Desempeño (IBASE)

	2009			2008		
Base de cálculo	Monto (pesos)			Monto (pesos)		
Ingreso neto (IN)	171.847.000			195.262.000,00		
Ingreso operativo	1.893.458.717			1.531.640.000,00		
Nómina de pago bruto (NPB)	402.512.183,70			334.849.439,17		
Indicadores sociales internos	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Alimentación ⁶⁰	2.431.442,51	0,60	0,13	15.173.330,00	4,53	0,99
Cargas sociales obligatorias	124.367.291,15	30,90	6,57	99.554.300,00	29,73	6,50
Salud ⁶⁰	8.755.740,07	2,18	0,46	8.939.318,66	2,67	0,58
Educación ⁶⁰	440.000,35	0,11	0,02	494.703,00	0,15	0,03
Cultura ⁶⁰	941.614,37	0,23	0,05	1.119.594,44	0,33	0,07
Desarrollo profesional y capacitación ⁶⁰	3.835.623,78	0,95	0,20	5.777.093,14	1,73	0,38
Guarderías y asistencia para el cuidado infantil ⁶⁰	2.561.006,00	0,64	0,14	2.426.335,34	0,72	0,16
Total indicadores internos	143.332.718,23	35,61	7,57	133.484.674,58	39,86	8,72
Indicadores sociales externos ⁶⁰	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Educación	1.309.708,95	0,33	0,07	1.164.248,47	0,35	0,08
Promoción laboral	727.058,69	0,18	0,04	641.729,39	0,19	0,04
Salud e inclusión social	1.055.219,81	0,26	0,06	907.330,18	0,27	0,06
Voluntariado corporativo	51.176,21	0,01	0,00	46.263,86	0,01	0,00
Restauración de patrimonio cultural	470.950,85	0,12	0,02	482.909,97	0,14	0,03
Otros	161.070,90 ⁶¹	0,04	0,01	158.455,00	0,05	0,01
Contribución total a la sociedad	3.775.185,41	0,94	0,20	3.400.936,86	1,02	0,22
Impuestos (sin incluir cargas sociales)	638.866.651,65	158,72	33,74	471.785.413,08	140,89	30,80
Total indicadores externos	642.641.837,06	159,66	33,94	475.186.349,94	141,91	31,02
Indicadores Ambientales ⁶⁰						
Total de las inversiones en medio ambiente	238.796,77	0,06	0,01			
Indicadores del personal						
Número de empleados al final del ejercicio	5.028		5.324			
Número de admisiones durante el ejercicio	96		664			
Tasa de rotación (%)	7,4		10			
Cantidad de empleados mayores a 45 años	992		1.169			
Cantidad de empleados mujeres	2.633		2.796			
% de cargos gerenciales ocupados por mujeres	16		14			
Información relevante acerca de RSC						
Total de accidentes relacionados con el trabajo	87		60			
Los proyectos sociales y/o ambientales fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Gerencia de RSC		Gerencia de RSC			
Los estándares de salud y seguridad en el trabajo fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Directorio y Gerentes		Directorio y Gerentes			
En relación con asuntos sindicales y negociación colectiva, la entidad...	Sigue las normas de la OIT		Sigue las normas de la OIT			
Días perdidos por huelgas	0		0			
Cantidad de delegados sindicales	58		77			
Al seleccionar proveedores, los mismo estándares de responsabilidad ética, ambiental y social de la entidad:	Son exigidos		Son exigidos			
Para empleados involucrados en actividades voluntarias, la entidad...	Apoya e incentiva		Apoya e incentiva			
Valor agregado total (cifras en miles de pesos) ⁶²						
Valor agregado distribuido	1.828.818		1.478.313			
Valor obtenido de los accionistas reinvertido en la empresa			-			
Valor agregado neto	1.828.818		1.478.313			
Valor agregado distribuido Gobierno (impuestos)	229.858		187.232			
Dividendos de accionistas	-		-			
Reinversión de ganancias	865.367		661.346			
Empleados	733.593		629.735			

60. Aluden a aportes voluntarios que realiza Banco Galicia. En el caso de "Alimentación" corresponde a los tickets no remunerativos.

61. Corresponde a 34 entidades beneficiarias.

62. El valor agregado total representa la riqueza en términos monetarios que genera el Banco y que distribuye entre los distintos grupos de interés. Así, los empleados reciben parte del valor agregado a través de su remuneración, de los aportes de seguridad social y de los beneficios otorgados; el Estado lo hace por medio de los impuestos, tasas y contribuciones percibidas; los accionistas a través de la distribución de utilidades; y el Banco reinvierte parte del valor agregado que genera, destinándolo a mantener y/o incrementar la capacidad de generación de riqueza e invirtiendo en la comunidad.



Indicadores GRI - Comunicación sobre el Progreso (COP)

Para la elaboración de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 utilizamos la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global con su Suplemento Sectorial para el Sector Financiero.

Página

1. Visión y estrategia Páginas		
1.1	Declaración del máximo responsable.	4-5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4-5, 6-7, 15-17, 19, 70
2. Perfil		
2.1	Nombre de la organización.	12
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	12-13
2.3	Estructura operativa.	14, 17
2.4	Localización de la sede principal.	(1)
2.5	Países en los que opera.	(2)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	12
2.7	Mercados servidos.	12, 26-27
2.8	Dimensiones de la organización informante.	13, 71
2.9	Cambios significativos del periodo.	15-16
2.10	Premios y distinciones recibidos.	21
3. Parámetros de la Memoria		
3.1	Periodo cubierto por la información.	9-10
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	(3)
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	9
3.4	Punto de contacto para cuestiones de la Memoria.	76
3.5	Proceso de definición del contenido.	9-11
3.6	Cobertura de la Memoria.	9
3.7	Existencia de limitaciones de alcance.	9
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.	(4)
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.	9
3.10	Efectos de las correcciones de información de informes anteriores.	(4)
3.11	Cambios significativos respecto a períodos anteriores sobre alcance y cobertura.	(5)
3.12	Localización de contenidos identificando las páginas o enlaces web.	72-73
3.13	Política y práctica sobre verificación externa.	74-75
4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés		
4.1	Estructura de gobierno.	15-17
4.2	Características de la presidencia del Consejo.	15
4.3	Consejeros independientes o no ejecutivos.	15
4.4	Comunicación entre accionistas y empleados, y el máximo órgano de gobierno.	16, (6)
4.5	Vínculo entre la retribución de los directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	15
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	(7)
4.7	Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sostenibilidad.	15-16, 20
4.8	Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad.	9, 20
4.9	Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del Consejo.	15, 17
4.10	Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad.	(8)
4.11	Principio de precaución.	6-7, 64-70
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad.	19, 22-23, 48-59, 64-70
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y grado de implicación.	19-23
4.14	Relación de grupos de interés de la organización.	10-11
4.15	Procedimiento para la definición de los grupos de interés.	10-11
4.16	Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés.	10-11, 17, 29, 31, 34-35, 45, 61-63
4.17	Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés.	10-11, 34-35, 39
Indicadores de desempeño económico		
EC1 (P)	Principales magnitudes económicas.	13, 71
EC2 (P)	Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	70
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	71
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	(9)
EC5 (A)	Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	(10)
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales.	(11)
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales.	(12)
EC8 (P)	Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público.	49, 54, 59
EC9 (A)	Entendimiento, descripción y alcance de impactos económicos indirectos significativos.	19, 26-27, 29-30, 32, 48-59, 61-63

Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente		
Empleo		
LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo empleo, contrato y región.	38
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	38, 71
LA3 (A)	Beneficios sociales para empleados con jornada completa.	44, (13)
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	37
LA5 (P)	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	(14)
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	(15)
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y Nº de víctimas mortales.	71, (16)
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves.	44
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	45
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	17, 40-43
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores.	15, 17, 20, 40-43
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	42
LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantillas, por sexo, edad, pertenencia minoría.	15-17, (12)
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional.	(17)
Indicadores de desempeño social: derechos humanos		
HR1 (P)	Porcentaje y Nº total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos.	(18)
HR2 (P)	Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	61-63
HR3 (A)	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos.	(19)
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	(20)
HR5 (P)	Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras.	(20)
HR6 (P)	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras.	(20)
HR7 (P)	Activi. con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras.	(20)
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos.	(21)
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A
Indicadores de desempeño social: sociedad		
S01 (P)	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades.	19, 48-59
S02 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción.	17
S03 (P)	Porcentaje empleados formados en anti-corrupción.	17
S04 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	(22)
S05 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	(23)
S06 (A)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	(24)
S07 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	(20)
S08 (P)	Valor monetario de sanciones, multas y Nº total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	(20)
Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto		
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	N/A
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios.	N/A
PR3 (P)	Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios.	(25)
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	(20)
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	34-35
PR6 (P)	Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing.	(26)
PR7 (A)	Nº total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	(20)
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones con respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	(20)
PR9 (P)	Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y uso de productos y servicios.	(20)

Indicadores de desempeño medioambiental

EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	68
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	68
EN3 (P)	Consumo directo de energía por fuentes primarias.	68
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias.	68
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	68
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	65-69
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	67-70
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	68
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A
EN11 (P)	Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas.	N/A
EN12 (P)	Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alta biodiversidad.	N/A
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A
EN15 (A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	N/A
EN16 (P)	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	70
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	(27)
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	70, (28)
EN19 (P)	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	70
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	68, (29)
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	N/A
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	N/A
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.	69
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil.	N/A
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	(20)
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	N/A
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	67-70

Suplementos sectoriales

FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas.	66-68
FS2	Procesos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio básicas.	17, 19, 66-68
FS3	Procesos de monitoreo de la implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	68-70
FS4	Procesos para mejorar las competencias de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas.	17, 19, 67-70
FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	70
FS6	Porcentaje del total de unidades de negocio por región específica, tamaño y sector.	12, 29
FS7	Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios sociales en las líneas de negocio básicas, por objetivo.	26, 28, 30, 52-53, 71
FS8	Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios ambientales en las líneas de negocio básicas, por objetivo.	70
FS9	Alcance y frecuencia de las auditorías que evalúan políticas y procedimientos de gestión de riesgos ambientales y sociales.	65
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la empresa con las cuales se hayan interactuado en temas ambientales y sociales.	70
FS11	Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo.	70

FS12	Políticas de voto en materias medioambientales y sociales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	(30)
FS13	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo.	12, 25, 30-32
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros.	19, 52-53
FS15	Políticas para el diseño justo y venta de productos y servicios financieros.	9, 17, 34-35
FS16	Iniciativas para realizar la educación financiera por tipo de beneficiario.	53, (31)

- (1) Buenos Aires, Argentina.
- (2) Banco Galicia no realiza actividades significativas en el exterior.
- (3) El Informe de RSC de Banco Galicia se realiza en forma anual.
- (4) Además de los cambios reportados en el capítulo de gobierno corporativo, no se registraron otros cambios significativos en 2009.
- (5) No se produjeron cambios en el alcance y cobertura del Informe de RSC 2009.
- (6) El Directorio se comunica con los accionistas en las Asambleas ordinarias y extraordinarias, y a través del Departamento de Relaciones con Inversores.
- (7) Contemplado en el Código de Ética, y los Principios y Propósitos Fundamentales de Banco Galicia.
- (8) Se reportará en el Informe de RSC 2010.
- (9) No se recibió una ayuda financiera significativa de parte del gobierno en 2009.
- (10) Todos los salarios del Banco se encuentran por encima del Salario Mínimo, Vital y Móvil argentino. El salario inicial estándar se encuentra 146% por sobre el SMVM.
- (11) Indicador no material ya que Banco Galicia opera principalmente en Buenos Aires (80% Buenos Aires, 20% Interior).
- (12) Indicador no material ya que Banco Galicia opera principalmente en Argentina. Todos los miembros del Directorio son argentinos.
- (13) No existe diferencia en cuanto a los beneficios de empleados de jornada completa con los de media jornada.
- (14) Los períodos de preaviso se realizan según las leyes laborales nacionales.
- (15) Banco Galicia no tiene Comité de Salud y Seguridad.
- (16) 6.638 días perdidos por enfermedad y 156 días perdidos por accidentes laborales.
- (17) Dentro del Banco los salarios se definen en función del cargo, independientemente del sexo del empleado.
- (18) La contribución del Banco a la protección de los derechos humanos se enmarca en los tres pilares de acción con la comunidad, haciéndolos extensivos a todos los grupos de interés.
- (19) 32 horas.
- (20) Ninguno.
- (21) En 2009 no se realizaron capacitaciones al personal de seguridad en temas de derechos humanos.
- (22) No hubieron incidentes de corrupción.
- (23) Nucleado a través de Asociación de Bancos Argentinos (ADEBA).
- (24) El Banco no realizó aportaciones a partidos políticos en 2009.
- (25) Banco Galicia rige sus acciones según la normativa del Banco Central de la República Argentina, Código de Regulación Bancaria y Comisión Nacional de Valores.
- (26) Banco Galicia forma parte de la Comisión de Educación del Consejo Publicitario Argentino.
- (27) Se encuentra en proceso de sistematización.
- (28) Banco Galicia ha desarrollado actividades en períodos anteriores al construir el edificio central y actualmente se encuentra analizando nuevas alternativas.
- (29) Banco Galicia comenzó un proceso de medición de la reducción y disposición de los productos tecnológicos.
- (30) Banco Galicia no cuenta con este tipo de procedimiento.
- (31) Para mayor información ver Informe de RSC 2008, página 42.

N/A: no aplica

Price Waterhouse & Co.

Asesores de Empresas S.R.L.

Firma miembro de PricewaterhouseCoopers

Boucharde 557, piso 10°

C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires

Tel.: (54-11) 4850-6000

Fax: (54-11) 4850-6100

www.pwc.com/ar

Informe de Verificación

Señores Presidente y Directores de
Banco de Galicia y Buenos Aires
Tte. Gral. Juan D. Perón 430
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

1. Hemos aplicado los procedimientos descritos en el párrafo 4 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009 del Banco de Galicia y Buenos Aires para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009 (en adelante el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009*"). Dichos indicadores son los que el Directorio del Banco de Galicia y Buenos Aires ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0.
2. El Directorio del Banco de Galicia y Buenos Aires es responsable de la información incluida en el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009*", así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.
3. Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:
 - Si el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009*" recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión 3.0, para el nivel de aplicación C+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Banco de Galicia y Buenos Aires.
 - La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores.
 - Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación del "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009*".
 - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2009.
4. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information". Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
 - Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0. en su nivel

- de aplicación C+ han sido incluidos en el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009*".
- Desarrollo de entrevistas con el personal del Banco de Galicia y Buenos Aires responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
 - Revisión de la documentación soporte utilizada así como de los sistemas utilizados para recopilar, calcular y consolidar la información por parte de Banco de Galicia y Buenos Aires en relación a los indicadores objeto de esta verificación.
 - Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009*" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.
5. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el párrafo 4 anterior podemos concluir que:
- El "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009*" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0, para el nivel de aplicación C+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Banco de Galicia y Buenos Aires.
 - Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
 - Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios indicados en el "*Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009*".
 - No hemos identificado desvíos significativos en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

Buenos Aires, Marzo 2010

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



(Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18
Dr. Jorge San Martín
Contador Público (UB)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 119 F° 71

FORMULARIO DE OPINIÓN

Sus comentarios y sugerencias sobre nuestro Informe de RSC 2009 nos ayudan a seguir mejorando en la rendición de cuentas sobre nuestras actividades con valor social de manera que informemos a nuestros públicos clave los temas de su interés.

¿A qué grupo de interés pertenece Ud.?

Cliente Empleado
Proveedor Comunidad
Otro

Clasificar los atributos del Informe con un puntaje del 1 al 10:

Diseño del Informe
Organización de la información
Cantidad de información
Claridad de la información
Contenido del Informe
Relevancia de la información

¿Cuál fue el capítulo más interesante?

Gobierno Corp. Ambiente
Clientes Comunidad
Empleados Proveedores
Otro

¿Debería cambiar la cantidad de información?

SÍ NO

¿Por qué?

Si su respuesta fue SÍ, indicar cómo cree que debería cambiar:

Mayor información
Menos información

¿Cree que comunicar información de Responsabilidad Social afecta la imagen de Banco Galicia?

SÍ NO

¿Qué otra información le gustaría encontrar en los próximos Informes?

Nombre:

Apellido:

Teléfono:

Correo electrónico:

Por favor enviar el formulario por correo electrónico a: rsc@bancogalicia.com.ar o por correo postal a:

Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Galicia

Tte. Gral. J. D. Perón 430, 10° Piso
C1038AAI Buenos Aires
Argentina



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

Constanza Gorleri
Gerente de Responsabilidad Social
Corporativa de Banco Galicia.

Todos los derechos reservados.
Marzo 2010.



El Informe de RSC 2009 fue desarrollado
con pulpa derivada de madera de bosques
FSC (Forest Stewardship Council), organis-
mo internacional que certifica que la made-
ra proviene de prácticas forestales social y
ambientalmente responsables.



