

# 2010

INFORME DE  
SUSTENTABILIDAD

---

CRECER HACIENDO CRECER



# 2010

INFORME DE  
SUSTENTABILIDAD

RESPONSABILIDAD  
GOBIERNO CORPORATIVO  
TRANSPARENCIA

CLIENTES  
CONFIANZA  
CALIDAD  
SERVICIO  
EMPLEADOS  
DESARROLLO

FUTURO  
COMPROMISO  
COMUNIDAD

ÉTICA  
PROGRESO

EQUIDAD  
OPORTUNIDADES  
PROVEEDORES

ALIANZAS  
VALOR

AMBIENTE  
PROTECCIÓN

PRESERVACIÓN  
SALUD

TRABAJO  
EDUCACIÓN

EN BANCO GALICIA TRABAJAMOS PARA CREAR OPORTUNIDADES DE VALOR COMPARTIDO QUE PROMUEVAN EL CRECIMIENTO DE NUESTRA ENTIDAD Y EL DE LA SOCIEDAD.

A TRAVÉS DE ESTE INFORME QUEREMOS COMPARTIR CON NUESTROS CLIENTES, EMPLEADOS, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD TODA CÓMO TRANSFORMAMOS CADA UNA DE ESTAS PALABRAS EN UNA ACCIÓN CONCRETA DE SUSTENTABILIDAD.

1905 - 2010  
BANCO GALICIA ACOMPAÑANDO  
EL CRECIMIENTO DEL PAÍS



PRINCIPALES MAGNITUDES



04

PÁGINA

CARTA DEL PRESIDENTE



06

PÁGINA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



08

PÁGINA

INTRODUCCIÓN



10

PÁGINA

BANCO GALICIA EN NÚMEROS

- Resultado Neto: \$ 469,1 millones
- Préstamo totales: \$ 16.670 millones
- Puntos de acceso en todo el país: 1.711



12

PÁGINA

GOBIERNO CORPORATIVO

- 7 Directores titulares y 5 suplentes
- Estructura bajo 11 Comités
- 1.242 horas de Capacitación en Prevención de Lavado de Dinero



16

PÁGINA

BANCO GALICIA COMO ACTOR SOCIAL

- Entidades interempresarias que integra: 12
- Fortalecimiento Institucional a 242 OSCs
- Premios y distinciones recibidos: 12



22

PÁGINA

PRINCIPALES HITOS DE SUSTENTABILIDAD

- Temas clave de nuestro trabajo en el 2010



24

PÁGINA

LOS CLIENTES

- 2.078.366 clientes personas
- 1.300 promociones en todo el país
- 59% de financiamiento al sector productivo
- Expansión de Tarjetas Regionales
- Adquisición de Compañía Financiera Argentina



42

PÁGINA

LOS EMPLEADOS

- 5.185 empleados
- 408 promociones internas
- 7,54 millones de pesos de Inversión en desarrollo profesional
- 126 becas otorgadas para posgrados y maestrías



54

PÁGINA

LA COMUNIDAD

- 4,53 millones de pesos en inversión
- 53 programas en todo el país
- 78 alianzas con OSCs
- 3.251 empleados voluntarios



66

PÁGINA

LOS PROVEEDORES

- 2.704 proveedores
- 913 nuevos proveedores adhirieron al Código de Conducta



70

PÁGINA

EL AMBIENTE

- 20% de ahorro en agua
- 339 tn de papel recicladas
- 7 proyectos de investigación en biodiversidad financiados
- Línea de US\$ 20.000.000 para proyectos de inversión



79

PÁGINA

TABLA IBASE



80

PÁGINA

TABLA DE CONTENIDOS GRI Y PACTO GLOBAL



82

PÁGINA

INFORME DE VERIFICACIÓN



TENGO EL AGRADO DE PRESENTARLES EL SEXTO INFORME DE SUSTENTABILIDAD EN EL QUE COMUNICAMOS LA ESTRATEGIA Y LA GESTIÓN DEL BANCO, EN SUS TRES DIMENSIONES ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL.

ESTE AÑO ES ESPECIAL POR CONMEMORARSE EL AÑO DEL BICENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN DE MAYO Y CELEBRARSE NUESTRO 105 ANIVERSARIO. ES DECIR QUE EL BANCO ACOMPAÑÓ A NUESTRO QUERIDO PAÍS EN MÁS DE LA MITAD DE SU HISTORIA. ESTO ES UN HECHO SIGNIFICATIVO PORQUE GALICIA ES UNA DE LAS POCAS EMPRESAS NACIONALES QUE TIENE TANTA TRAYECTORIA. LA PERMANENCIA EN EL TIEMPO NO ES SÓLO CONSECUENCIA DE UNA GESTIÓN EXITOSA SINO, PRINCIPALMENTE, DE RESPETAR VALORES FUNDAMENTALES QUE SON UN COMPROMISO CON LA TAREA QUE REALIZAMOS Y CON LA SOCIEDAD A LA QUE SERVIMOS.

DURANTE 2010, LA ECONOMÍA GLOBAL CONSOLIDÓ LA RECUPERACIÓN INICIADA HACIA FINES DE 2009 IMPACTANDO POSITIVAMENTE EN LA ECONOMÍA ARGENTINA. JUNTO CON MAYORES PRECIOS DE NUESTROS PRINCIPALES PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN Y CON LA SIGNIFICATIVA RECUPERACIÓN DE LA COSECHA AGRÍCOLA, LA ECONOMÍA SE EXPANDIÓ MÁS DE UN 8%.

EN ESTE CONTEXTO, BANCO GALICIA TUVO UN DESEMPEÑO EXCEPCIONAL DADO QUE PUDIMOS CONSOLIDARNOS COMO LÍDERES DEL SISTEMA FINANCIERO CUMPLIENDO CON TODOS NUESTROS OBJETIVOS. HEMOS INCREMENTADO SIGNIFICATIVAMENTE EL VOLUMEN DE LA INTERMEDIACIÓN CON EL SECTOR PRIVADO, A LA VEZ QUE REDUJIMOS LA EXPOSICIÓN AL SECTOR PÚBLICO Y LA DEUDA EN DÓLARES.

DURANTE EL AÑO, EL BANCO LOGRÓ EN FORMA CONSOLIDADA INCREMENTAR UN 49,5% SU EXPOSICIÓN AL SECTOR PRIVADO ALCANZANDO UN MONTO DE \$25.900 MILLONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010. LOS DEPÓSITOS, A IGUAL FECHA, ALCANZARON A \$22.300 MILLONES CON UN AUMENTO DEL 30,5%. ESTOS INCREMENTOS FUERON SUPERIORES A LOS DEL SISTEMA FINANCIERO, LO QUE NOS PERMITIÓ CRECER EN PARTICIPACIÓN DE MERCADO MIENTRAS QUE NUESTRA BASE DE CLIENTES CONSOLIDADA LLEGÓ A CASI 6 MILLONES DE PERSONAS.

DEBEMOS DESTACAR QUE TODOS NUESTROS LOGROS HAN SIDO ALCANZADOS EN EL MARCO DE UNA GESTIÓN SUSTENTABLE, LA CUAL LE IMPRIME UN SELLO DISTINTIVO A CADA UNO DE NUESTROS HITOS.

LA COMPRA DE LA COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA, NOS PERMITE AUMENTAR LAS OPORTUNIDADES DE ACCESO AL CRÉDITO DE LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EXCLUIDAS DEL SISTEMA FINANCIERO TRADICIONAL. TAMBIÉN EL LANZAMIENTO DEL FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL, A TRAVÉS DEL CUAL SE OTORGAN SUBSIDIOS PARA LA INVESTIGACIÓN O CONSERVACIÓN DE ESPECIES EN EXTINCIÓN DE NUESTRO PAÍS, ES UNA INICIATIVA QUE CONFIRMA NUESTRO ACTIVO ROL PARA LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE.

EL ÉXITO ALCANZADO SE DEBE AL ESFUERZO, CAPACIDAD Y COMPROMISO DE NUESTROS COLABORADORES Y LOS DE NUESTRAS EMPRESAS VINCULADAS, POR LO QUE APROVECHO TAMBIÉN ESTE ESPACIO PARA REITERARLES A TODOS ELLOS MI SINCERO AGRADECIMIENTO.

PARA 2011, NOS PLANTEAMOS OBJETIVOS AMBICIOSOS QUE IMPACTARÁN A TODA LA ORGANIZACIÓN Y SE COMENTAN EN ESTE INFORME EN PALABRAS DE LOS GERENTES DE ÁREA DEL BANCO.

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.

SI BIEN QUEDAN MUCHOS E IMPORTANTES DESAFÍOS POR DELANTE, SOMOS OPTIMISTAS EN CUANTO A LAS PERSPECTIVAS ECONÓMICAS DE LA ARGENTINA Y ESTOY CONVENCIDO QUE BANCO GALICIA SE ENCUENTRA EN UNA POSICIÓN INMEJORABLE PARA CONTINUAR COLABORANDO CON EL DESARROLLO DEL SISTEMA FINANCIERO Y CON EL CRECIMIENTO DE NUESTRO PAÍS.

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



“ EN BANCO GALICIA BUSCAMOS SER EL MEJOR BANCO PRIVADO DE NUESTRO PAÍS, Y PARA PODER CONTINUAR AVANZANDO EN ESTE CAMINO, DESARROLLAMOS UN AMBICIOSO PLAN ESTRATÉGICO PARA LOS PRÓXIMOS AÑOS, DEL CUAL SE DESPRENDEN LOS RETOS QUE DEBEREMOS AFRONTAR EN TÉRMINOS DE RESULTADOS DE NEGOCIOS, DE GESTIÓN DEL TALENTO INTERNO, DE TECNOLOGÍA Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ENCARAR ESTA APUESTA NOS DEMANDARÁ ESTAR CADA VEZ MÁS ALINEADOS A LOS OBJETIVOS Y PROCESOS, ASÍ COMO DESARROLLAR Y POTENCIAR CANALES DE COMUNICACIÓN QUE SEAN MÁS ÁGILES Y EFECTIVOS.

ESTAMOS DECIDIDOS A AVANZAR HACIA LOS LOGROS PROPUESTOS CON MUCHO ENTUSIASMO, CONTINUANDO CON EL MODELO QUE ELEGIMOS PARA ENCARAR EL NEGOCIO: LA SUSTENTABILIDAD. ”

DANIEL LLAMBÍAS  
GERENTE GENERAL



## NUESTRO SEXTO INFORME DE SUSTENTABILIDAD<sup>1</sup>

# LA CONSOLIDACIÓN DE UNA GESTIÓN RESPONSABLE

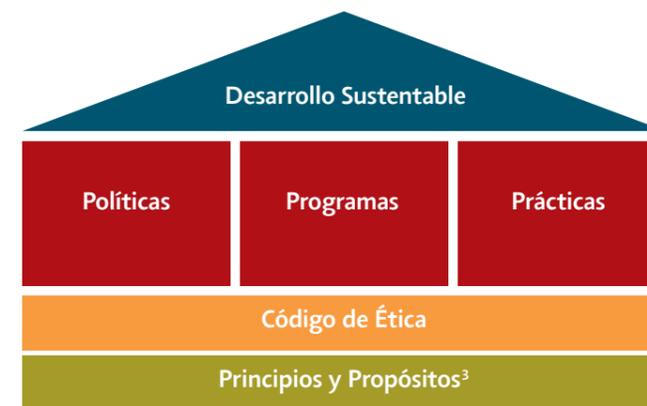
En Banco Galicia entendemos que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un modelo de gestión integral y transversal a toda la entidad, el cual implica una forma de hacer negocios que considera el comportamiento ético como eje de toda nuestra práctica empresarial.

Nuestro compromiso con una gestión sustentable<sup>2</sup> nace de la convicción de que Banco Galicia sólo podrá desarrollarse de la mano de una estrategia a largo plazo que considere el ambiente y el entorno social.

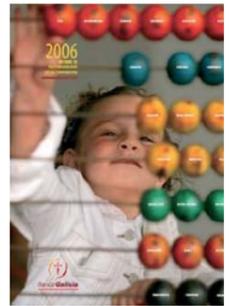
La RSC se apoya en los principios y propósitos -que guían la conducta de todos los colaboradores- y se concreta en nuestras políticas, prácticas y programas.

En este marco, el Informe de Sustentabilidad constituye una herramienta clave para el desarrollo de nuestros planes de acción, su evaluación y la identificación de oportunidades de mejora.

Esta nueva edición se ha realizado de acuerdo a los lineamientos internacionales de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global, incluido el Suplemento de Servicios Financieros, alcanzando el nivel B+ de aplicación.



1. En función de nuestro compromiso con una gestión de carácter integral y transversal a toda la organización, a partir de esta edición, optamos por el título "Informe de Sustentabilidad" siendo que es el que mejor se adapta al enfoque, contenido y alcance de la publicación.  
 2. Entendemos que una gestión sustentable implica impulsar la actividad financiera promoviendo la equidad social y preservando los recursos naturales para las generaciones futuras.  
 3. El Código de Ética y los Principios y Valores del Banco pueden consultarse en [www.galiciasustentable.com](http://www.galiciasustentable.com)



### El proceso de elaboración del Informe

La elaboración del Informe anual continuó con la metodología utilizada en las publicaciones previas y fue liderada por la Gerencia de RSC. El siguiente gráfico destaca las instancias distintivas de este proceso en el 2010:



Las expectativas que surgieron del encuentro con el Grupo Operativo del Informe se resumen en el siguiente cuadro, junto a la acción desarrollada para dar respuesta a las mismas:

Acciones del Grupo Operativo	
Expectativa	Respuesta
Presentar una síntesis al inicio, sobre las magnitudes más relevantes del Ejercicio	Incorporación de las principales magnitudes en el índice más relevantes del Ejercicio
Ofrecer más información sobre Gestión de Proveedores	Ampliar y reforzar los contenidos incluidos en este capítulo
Incluir el programa de reconocimiento interno que posee el Banco así como mayor información sobre la representación sindical en Empleados	Incorporación de estos temas al proceso de relevamiento y presentación de información en el presente Informe
Ordenar la presentación de la información del capítulo de Clientes para facilitar la lectura	Nueva estructuración de los contenidos del capítulo
Incorporar casos concretos de gestión en el capítulo de Ambiente	Incorporación de nuevos indicadores e información sobre campañas de concientización implementadas
Desarrollar una versión digital que facilite el acceso al contenido del Informe	Publicación en galiciasustentable.com de una versión amigable

4. En 2009 reportamos el 100% de los indicadores de GRI. Haber alcanzado el nivel B+, implica que en esta edición se profundizó la información vinculada a: los principales impactos, riesgos y oportunidades, Gobierno Corporativo, y Participación de los grupos de interés. Más información sobre GRI en [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

5. Modelo que provee datos concretos acerca del valor económico creado por la entidad. [www.balancesocial.org.br](http://www.balancesocial.org.br)

6. Dicho estudio se encargó a una consultora externa, con el objetivo de diagnosticar el impacto y aceptación del Informe de RSC 2009. La muestra estuvo integrada por 400 casos efectivos, distribuidos entre individuos, empresas, empleados, líderes de opinión, prensa, OSCs y proveedores, de diferentes regiones del país.

7. [www.comunicarseweb.com.ar](http://www.comunicarseweb.com.ar)

8. Más información sobre nuestros grupos de interés en Informe RSC 2009.

9. A partir de 2010 comenzamos a utilizar el término de Responsabilidad en lugar de Compromiso, ya que entendemos que el primer término describe mejor el criterio de clasificación adoptado.

### Repercusión del Informe

Nuevamente se realizó, una encuesta independiente, cuyos resultados más destacados<sup>6</sup> son:

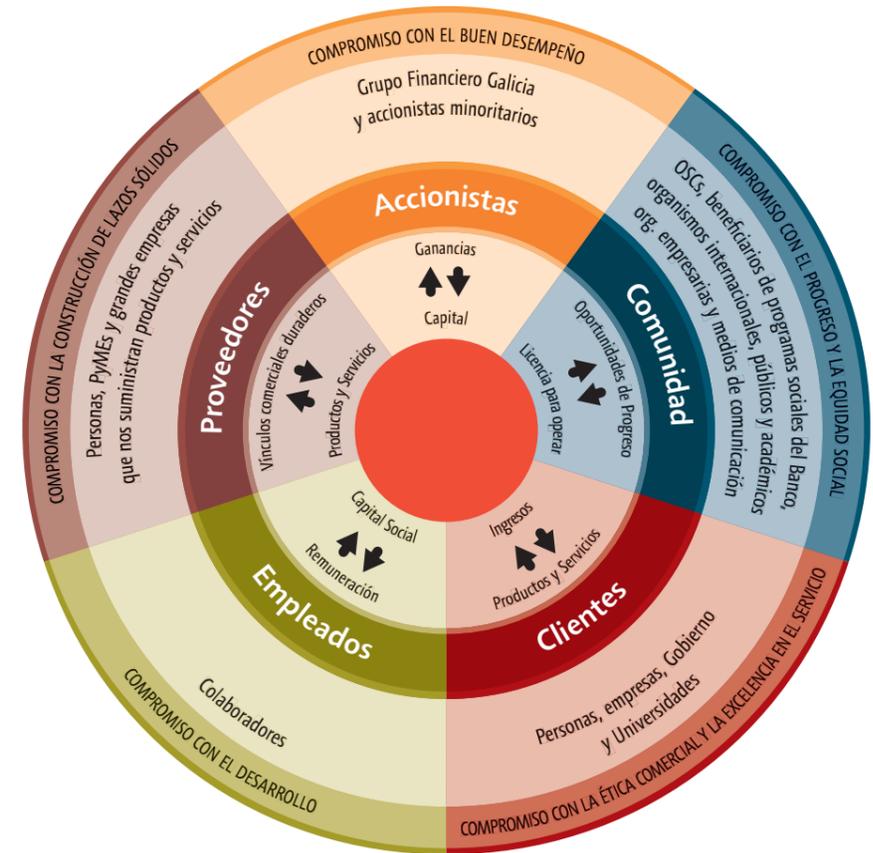
- EL NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN POR CADA ATRIBUTO DEL INFORME OSCILÓ ENTRE LOS 8,7 Y 9,3 PUNTOS.
- EL DISEÑO DEL INFORME ES EL ATRIBUTO CON MAYOR PUNTUACIÓN SEGUIDO POR LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA.
- EN LA MAYORÍA DE LOS SEGMENTOS SE OBSERVÓ UN GRAN CONOCIMIENTO DE LA VALORACIÓN QUE DA BANCO GALICIA A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: 100% EN PRENSA Y PROVEEDORES; 92,5% EN EMPLEADOS; 81,8% EN LÍDERES DE OPINIÓN Y OSCs Y 85% CLIENTES, CONTINUANDO LA TENDENCIA ASCENDENTE DE ESTUDIOS ANTERIORES.
- LA INVERSIÓN DESTINADA A LA COMUNIDAD ES EL CONTENIDO DEL INFORME MÁS RECORDADO RESULTANDO PRIORITARIA PARA EL 67% DE LOS ENCUESTADOS EL APOYO A LA EDUCACIÓN.
- EL 84% DE LOS ENCUESTADOS CONSIDERA QUE COMUNICAR INFORMACIÓN DE RSC INCIDE EN LA IMAGEN DEL BANCO GALICIA MEJORÁNDOLA.

#### RANKING DE LOS REPORTES MÁS VALORADOS:

NUESTRO INFORME OCUPÓ EL TERCER LUGAR ENTRE LOS REPORTES DE RSC EVALUADOS EN LA INVESTIGACIÓN "REPORTES DE SUSTENTABILIDAD - LECCIONES Y APRENDIZAJES" PUBLICADO POR LA CONSULTORA<sup>7</sup> COMUNICARSE.

### Nuestros grupos de Interés

Todo nuestro trabajo parte de una permanente interacción con nuestros grupos de interés<sup>8</sup>:



La identificación de los grupos de interés prioritarios se realizó en base a tres criterios:

**Responsabilidad<sup>9</sup>**  
se mide en función de los derechos y obligaciones establecidos entre el Banco y el grupo.

**Influencia**  
se refiere a la capacidad del grupo de intervenir -positiva o negativamente- en las políticas y operaciones del Banco, y viceversa. Tal influencia puede tener carácter institucional o informal.

**Cercanía**  
se basa 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.





NUESTRA VISIÓN

SER EL MEJOR BANCO PRIVADO DEL PAÍS



RENDICIÓN DE CUENTAS 2010: LIDERAZGO EN RENTABILIDAD

DURANTE EL AÑO PUDIMOS CONSOLIDARNOS COMO LÍDERES DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO ARGENTINO AUMENTANDO NUESTRA PARTICIPACIÓN DE MERCADO. DICHO INCREMENTO SE POTENCIÓ CON LA INCORPORACIÓN DE COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA, LO CUAL NOS PERMITIÓ LLEGAR CON NUESTROS SERVICIOS A UNA CRECIENTE CANTIDAD DE PERSONAS.

DESAFÍO 2011

CONTINUAR AUMENTANDO NUESTRA PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO, SATISFACIENDO CON SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD A UNA MAYOR CANTIDAD DE EMPRESAS Y PERSONAS DE LAS DISTINTAS COMUNIDADES A LAS QUE SERVIMOS, Y MANTENIENDO UNA RENTABILIDAD ACORDE A LA INVERSIÓN DE CAPITAL DE NUESTROS ACCIONISTAS Y EL CRECIMIENTO ESPERADO DEL SISTEMA FINANCIERO.

RAÚL SEOANE  
GERENTE DE CONTRALORÍA DE GESTIÓN

Banco Galicia es el principal banco privado de capitales nacionales del sistema financiero de la Argentina con 105 años de presencia en el país. Es controlado por Grupo Financiero Galicia S.A.<sup>10</sup>

Desde su fundación, en 1905 presta servicios financieros integrales y de excelencia buscando satisfacer las necesidades de ahorro y financiación de personas y empresas de todo el país.

Para ello cuenta con una de las más extensas y diversificadas redes de distribución:

- 239 sucursales en todo el país
- 1.460 puntos de banca electrónica
- más de 200 centros de atención correspondientes a las compañías de tarjetas regionales
- servicios de banca telefónica: fonobanco
- el primer portal financiero de Internet: bancogalicia.com
- el primer servicio de pagos de un banco, mediante el teléfono celular: Galicia Móvil

<sup>10</sup>. Grupo Financiero Galicia es una compañía Holding de servicios financieros. Posee un 94,84% del capital social y de los votos de Banco Galicia (www.gfsa.com.ar).

Banco Galicia en Números - Año 2010

	Unidad	2010	2009
<b>Personal</b>			
Empleados	cantidad	5.185	5.028
Inversión en personal <sup>11</sup>	millones de pesos	941,60	702
<b>Clientes</b>			
Cientes	cantidad	2.132.859	1.982.543
- Personas	cantidad	2.078.366	1.933.026
- Empresas	cantidad	54.493	49.517
<b>Productos y servicios</b>			
Préstamos totales	millones de pesos	16.670	11.525
Préstamos al sector privado no financiero <sup>12</sup>	millones de pesos	16.452	11.111
- Personas	millones de pesos	6.806	4.295
- Empresas	millones de pesos	9.646	6.816
Tarjetas de crédito administradas	cantidad	1.567.731	1.349.084
<b>Participación de mercado<sup>13</sup></b>			
- Depósitos totales	%	5,94	6,31
- Depósitos del sector privado	%	8,33	7,81
- Préstamos totales	%	7,95	6,95
- Préstamos al sector privado	%	8,95	7,7
<b>Plataforma de distribución</b>			
Sucursales en la Argentina	cantidad	239	237
- CABA y GBA	cantidad	136	135
- Interior	cantidad	103	102
<b>Canales alternativos</b>			
- Cajeros automáticos	cantidad	696	666
- Terminales de autoservicio	cantidad	776	765
- Transacciones de e-banking	cantidad	165.701.633	124.273.097
- Transacciones de banca telefónica	cantidad	4.634.486	5.396.470
<b>Impuestos nacionales, provinciales y municipales</b>			
Contribución total propia	millones de pesos	781	638
Impuestos por cuenta de terceros	millones de pesos	41.587	28.915
- Retenciones	millones de pesos	5.286	3.759
- Recaudaciones	millones de pesos	36.301	25.155
<b>Información financiera</b>			
Ingresos operativos netos <sup>14</sup>	millones de pesos	2.318	1.893
Resultado neto del ejercicio	millones de pesos	469,1	171,8
Inversión en bienes de uso y otros	millones de pesos	131	103

<sup>11</sup>. Remuneraciones, cargas sociales, servicios de lunch, más beneficios (asistencia médica, uniformes y equipos, capacitación y otros).  
<sup>12</sup>. Incluye residentes en el exterior.  
<sup>13</sup>. Sólo Banco Galicia y Buenos Aires de Argentina. Con base en la información diaria publicada por el BCRA.

<sup>14</sup>. Ingresos financieros netos, excluyendo el resultado por valuación de activos del sector de acuerdo a normas del BCRA, más ingresos por servicios netos. Incluye también el resultado por aforos por operaciones de pase contabilizadas en utilidades diversas.



- ZONA 01: METRO I
- ZONA 02: METRO III
- ZONA 03: OESTE
- ZONA 04: NORTE
- ZONA 05: MEDITERRÁNEA
- ZONA 06: PATAGONIA/MAR DEL PLATA
- ZONA 07: METRO II
- ZONA 08: METRO IV
- ZONA 09: SUR
- ZONA 10: PCIA. BS. AS.
- ZONA 11: SANTA FE / NEA
- ZONA 12: CORDILLERA



RENDICIÓN DE CUENTAS 2010:  
REVISIÓN DE LAS POLÍTICAS DE  
MITIGACIÓN DE RIESGOS

DURANTE 2010 HEMOS ORIENTADO NUESTROS ESFUERZOS A CONSOLIDAR EL PROYECTO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS MEDIANTE EL DESARROLLO DE NUEVAS HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN Y MONITOREO DE LOS RIESGOS ASUMIDOS, LO CUAL NOS PERMITIÓ DETERMINAR MÁS ACERTADAMENTE LAS CIFRAS DE PÉRDIDAS ESPERADAS Y ASÍ PODER CONTAR CON LAS COBERTURAS ADECUADAS.

DESAFÍO 2011

INCORPORAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO AL PLANEAMIENTO DE LOS PRÓXIMOS EJERCICIOS DE TODAS LAS ÁREAS DEL BANCO Y AL ESQUEMA DE INCENTIVOS COMERCIALES, CON EL FIN DE LOGRAR UN MAYOR EQUILIBRIO ENTRE RENTABILIDAD Y RIESGO. CON RELACIÓN A LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO, SE IMPLEMENTARÁ DE FORMA COMPLETA EL SISTEMA DE "VIGÍA PERFIL", QUE HACE MÁS EFICIENTE Y CONFIABLE LA DETERMINACIÓN DE OPERACIONES POTENCIALMENTE SOSPECHOSAS, PARA MAYOR SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES.

JUAN CARLOS L' AFFLITTO  
GERENTE DE GESTIÓN DE RIESGO

## NUESTRA RESPONSABILIDAD

# PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y LA CREDIBILIDAD

El Directorio de Banco Galicia es el máximo órgano de gobierno de la organización<sup>15</sup>. Está integrado<sup>16</sup> por siete Directores titulares y por cinco Directores suplentes<sup>17</sup>.

Directorio de Banco Galicia <sup>18</sup>	
Presidente <sup>19</sup>	Cdor. Antonio Garcés
Vicepresidente	Lic. Sergio Grinenco
Director Secretario	Sr. Guillermo Juan Pando
Directores Titulares	Lic. Pablo Gutiérrez Dr. Luis María Ribaya Dr. Pablo María Garat <sup>20</sup> Cdor. Ignacio A. Gonzalez <sup>20</sup>

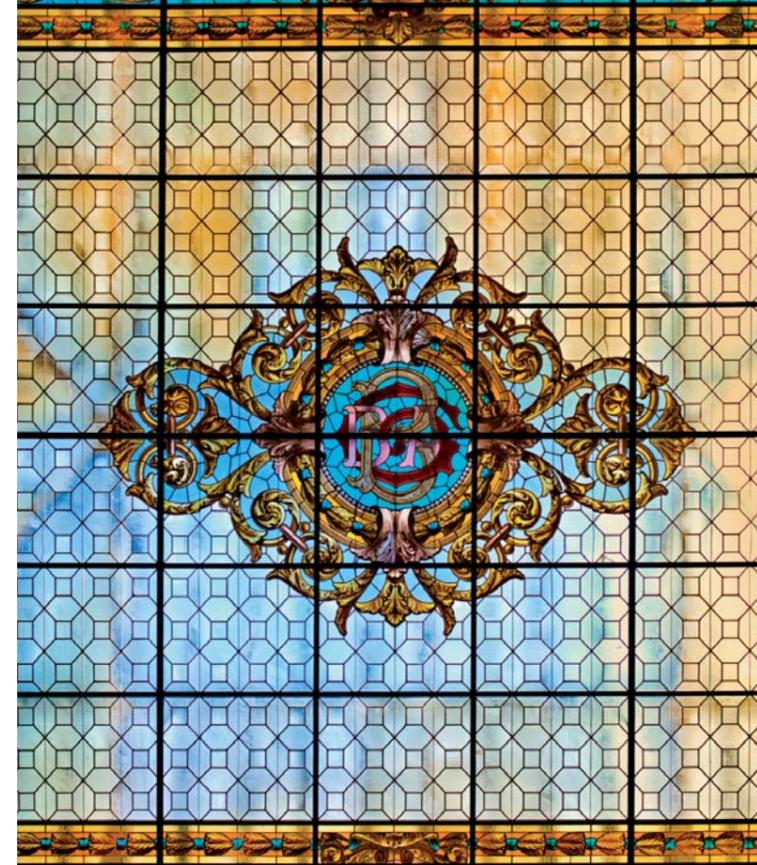
El Directorio asume la administración de la entidad y aprueba las políticas y estrategias generales entre ellas el plan estratégico, los objetivos de gestión y el presupuesto anual, la política de inversión y financiación, la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores y ejecutivos gerenciales, y las políticas de control y gestión de riesgo.

El Gerente General, cuyo rol es implementar la estrategia junto al equipo de Gerentes de Área que coordina, le reporta en forma directa.

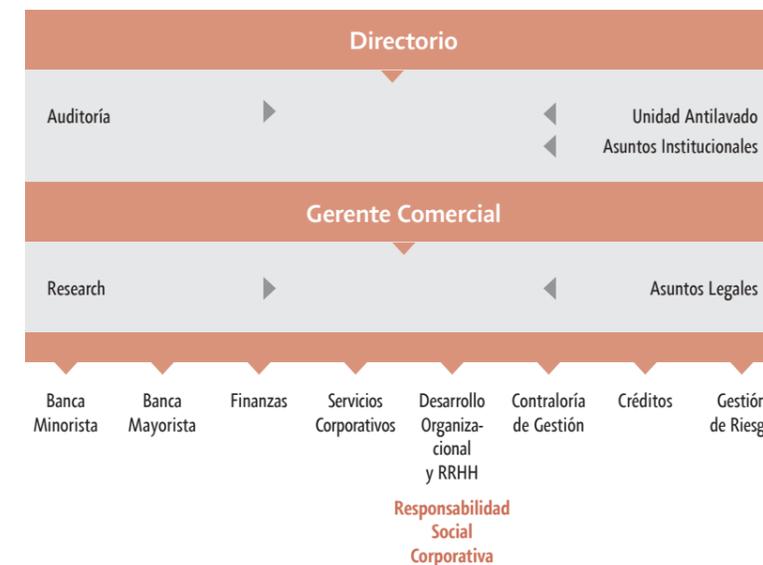
El Directorio se reúne al menos dos veces por semana -y toda vez que alguno de sus miembros lo requiera- en el marco de Comités, los cuales están integrados por Directores, el Gerente General y Gerentes vinculados a cada temática en particular. En dichas reuniones se abordan todos los temas relativos a la conducción del negocio.

### Comités<sup>21</sup>

- Administración de riesgo
- Crédito
- Sistemas
- Auditoría
- Control y prevención del lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo
- Integridad de la información
- Recursos Humanos
- Gestión de activos y pasivos (ALCO)
- Atención de reclamos de la clientela
- Planeamiento y control de gestión
- Gestión de segmentos y negocios



La política de RSC es definida por el Directorio, por considerarse clave en la estrategia del Banco y del proceso de toma de decisiones. Desde el Directorio y la Gerencia General se promueve una cultura interna que la valore, para garantizar una gestión sustentable transversal a toda la entidad.



## Remuneración y Evaluación del Desempeño del Directorio

La remuneración del Directorio está compuesta por una parte fija y otra variable, que se establece en función de sus responsabilidades, el tiempo dedicado a sus funciones, su competencia y reputación profesional, la adecuación de sus servicios a los valores de mercado, la calidad de gestión, y su desempeño de acuerdo a las políticas y prácticas, que integran las dimensiones sociales y ambientales.

La evaluación del desempeño y la remuneración del Directorio quedan a consideración de la Asamblea de Accionistas, una vez concluido el ejercicio.

## Gestión de Riesgo

Una de las principales responsabilidades de las entidades bancarias radica en adoptar una prudente gestión de riesgos, motivo por el que realizamos una evaluación en tres dimensiones:

- **Financiera:** de forma tal de mantener adecuados niveles de liquidez y solvencia.
- **Operacional:** vinculados a los productos, actividades, procesos y sistemas, tecnología y seguridad de la información así como los riesgos derivados de las actividades subcontratadas y servicios prestados por proveedores.
- **Crediticia:** para garantizar el incumplimiento total de las obligaciones financieras contraídas con la institución por parte de sus clientes o contrapartidas.

15. Los procedimientos para evitar conflictos de interés se contemplan en el Código de Ética y los Propósitos y Principios de Banco Galicia. La confianza de los inversores es una variable clave para el desarrollo de mercados de capitales. Por eso aplicamos las mejores prácticas y estándares de control e información que se exigen en los mercados internacionales. Nuestros principios de gobierno corporativo responden además al Código de Buenas Prácticas de Gobierno Societarios de la CNV (Resolución 516/07). Garantizamos la transparencia e integridad de la información que se brinda al mercado a través del cumplimiento de la ley Sarbanes-Oxley ("SOX") que comprende, desde la obligación de certificar los estados financieros - contables hasta la implementación de controles internos que aseguren la integridad, seguridad y transparencia de la información expuesta.

16. La diferencia numérica entre la cantidad de directores del 2009 (8 titulares y 4 suplentes) y la de 2010 está dada en que la Asamblea de Accionistas fijó esa nueva cantidad.

17. Según lo dispuesto por las normas de la CNV, dos de los 7 directores titulares son independientes y tres de los 5 directores suplentes también lo son.

18. Para conocer los CVs completos de los Directores, consultar en [www.bancogalicia.com/galiciasustentable](http://www.bancogalicia.com/galiciasustentable)

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

20. Directores independientes.

21. Las responsabilidades de cada uno de los comités puede consultarse en el Informe de RSC 2009.

## Comunicación con el Directorio

El Directorio se comunica con los accionistas en las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, y a través del Departamento de Relaciones con los Inversores. Anualmente se publica la Memoria y Balance Anual, en la cual se informa sobre la evolución de la economía y del sistema financiero del país, la evolución del Banco, los aspectos vinculados a la toma de decisiones y el desempeño operativo, la evolución patrimonial y de resultados y los estados contables anuales.

Asimismo, el Directorio mantiene a disposición de los accionistas una página web de libre acceso donde se puede encontrar la información legal, estatutaria y reglamentaria exigida. Ésta página cuenta además con un canal de consultas<sup>22</sup>.

Así como los accionistas toman conocimiento de nuestro desempeño económico-financiero a través de la Memoria y Balance, el Informe de Sustentabilidad complementa la información aportando datos sobre nuestro desempeño ambiental y social.

Por otro lado, existen espacios a partir de los cuales todos los empleados pueden comunicarse con el Directorio.

EN EL 2010, LA ENCUESTA DE CLIMA INCORPORÓ UNA PREGUNTA ABIERTA PARA QUE LOS EMPLEADOS PUEDAN PLANTEAR SUS INQUIETUDES AL DIRECTORIO DE MANERA ANÓNIMA. SE RECIBIERON 880 PREGUNTAS DE UN TOTAL DE 4.237 PARTICIPANTES. LAS PRINCIPALES INQUIETUDES SE RELACIONABAN CON EL ACCESO A MAYOR INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES VINCULADAS A LAS COMPENSACIONES Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES, LA GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL Y LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE NEGOCIO.

EN RESPUESTA A DICHAS CONSULTAS SE IMPLEMENTARON UNA SERIE DE ACCIONES PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN:

- 1) REUNIÓN DE RESULTADOS TRIMESTRALES PARA COMPARTIR INFORMACIÓN A TODA LA ENTIDAD
- 2) DESAYUNOS CON LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE GERENTES DE ÁREA, A LOS QUE PUEDEN ACCEDER TODOS LOS COLABORADORES DEL BANCO
- 3) IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE CLIMA DENTRO DEL CUAL SE CONTEMPLA MEJORAR LA COMUNICACIÓN DE TEMAS RELACIONADOS AL DESARROLLO, AL AMBIENTE LABORAL Y BENEFICIOS Y COMPENSACIONES

## Prevención y control de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

Los delitos económicos y financieros se encuentran entre los delitos de crecimiento más rápido, favorecidos por la expansión de las nuevas tecnologías, Internet y la complejidad creciente del sector bancario. Este tipo de actividades plantean una amenaza a largo plazo para el desarrollo sustentable, ya que afecta las actividades económicas legítimas.

En Banco Galicia entendemos que la lucha eficaz contra este tipo de delitos es crucial para el fomento de las instituciones, así como para preservar la integridad del sistema financiero y de las operaciones realizadas a través de nuestra entidad.

La prevención de delitos financieros se basa en el cumplimiento del marco regulatorio nacional e internacional vigente, lo que nos lleva a desarrollar acciones que permitan la detección temprana de cualquier incidente y evitar que nuestros productos sirvan a fines delictivos.

En marzo de 2010 la UIF<sup>23</sup> aplicó una sanción al Banco por una operación supuestamente sospechosa que fue inmediatamente apelada por contar con la documentación que avala las medidas tomadas.

## Plan de capacitación

Una herramienta fundamental en materia de Prevención y Control de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo es la implementación de un programa sostenido de capacitación. Durante el ejercicio 2010 se incluyeron las siguientes actividades:

- Disertaciones<sup>24</sup> sobre “Prevención de Lavado de Dinero bajo un enfoque de Negocio” para niveles gerenciales.
- Cursos presenciales dictados por la Unidad Anti Lavado para todas las sucursales del país y áreas centralizadas de casa matriz.
- Cursos e-learning de distintos niveles.
- Jornada de capacitación internacional para acceder al certificado como “Especialista en Normas de Control y Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo”<sup>25</sup>.
- Participación en calidad de expositores o asistentes en las convenciones anuales de FIBA<sup>26</sup> y ACAMS<sup>27</sup>, entre otras.

	Participantes		Horas	
	2010	2009	2010	2009
Cursos presenciales	274	247	730	594
Cursos a distancia	264	181	512	389
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>428</b>	<b>1.242</b>	<b>983</b>

Acorde al continuo plan de mejora encarado por el Banco, se trabajó en la implementación de una nueva herramienta, “Vigía Perfil”, a efectos de seguir agregando valor a la información que hoy conforma el “perfil de cliente”. Esta herramienta nos permite automatizar las alertas de los movimientos de fondos considerados inusuales en relación al perfil definido. Para ello, se capacitó a través de varios talleres a los Oficiales de Banca Privada y Mayorista y Red de Sucursales, aprovechando la oportunidad para reforzar la importancia del cumplimiento del marco regulatorio.

22. La información transmitida por medios electrónicos responde a los más altos estándares de confidencialidad e integridad y se halla diseñada para la eficiente conservación y el registro de la información.  
 23. Unidad de Información Financiera.  
 24. A cargo de la División de Consultoría Deloitte, responsable de la línea de “Estrategia y Operaciones” para el mercado Latinoamericano, especialista en “Programas de Compliance y de Gobierno Corporativo”.  
 25. A cargo de Florida International Banking Association (FIBA AML Institute), en cooperación con la Universidad Nacional de la Florida, Estados Unidos.  
 26. Florida International Banking Association.  
 27. Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists.



NUESTRO OBJETIVO:  
**CONTRIBUIR  
AL DESARROLLO  
SUSTENTABLE**



**RENDICIÓN DE CUENTAS 2010:  
FORTALECER VÍNCULOS  
INTERNACIONALES**

DURANTE 2010, HEMOS INTENSIFICADO LOS VÍNCULOS EXISTENTES CON DISTINTOS ORGANISMOS MULTILATERALES Y AGENCIAS OFICIALES DE CRÉDITO TALES COMO LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (CFI), EL BANCO INTER-AMERICANO DE DESARROLLO (BID), Y EL FONDO MONETARIO INTERNACIONAL (FMI), ENTRE OTROS. TAMBIÉN PARTICIPAMOS DE INSTANCIAS DE INTERCAMBIO QUE NOS HAN AYUDADO A CONTINUAR ADOPTANDO LAS MEJORES PRÁCTICAS EN MATERIA DE FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS BAJO ESTÁNDARES INTERNACIONALES EN MATERIA SOCIAL Y AMBIENTAL.

**DESAFÍO 2011**

MANTENER UN CONTACTO FLUÍDO CON LOS ORGANISMOS MULTILATERALES Y LAS AGENCIAS OFICIALES DE CRÉDITO PARA DETECTAR NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, FORTALECER LAS RELACIONES ESTABLES Y DE LARGO PLAZO. BUSCAREMOS SEGUIR IMPULSANDO PRÁCTICAS SUSTENTABLES OFRECIENDO NUEVAS FACILIDADES DE GESTIÓN EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES.

PABLO LEÓN  
GERENTE DE FINANZAS

El sector financiero cumple una función vital para el desarrollo de la sociedad, ya que es el eje central de las actividades vinculadas al ahorro, la inversión y el crédito, prestando servicios no sólo a las personas, sino también a las empresas, gobiernos y distintas organizaciones.

Es por esta razón que una entidad financiera necesita considerar y definir sus objetivos dentro del amplio contexto de la sociedad en su conjunto y como miembro de la comunidad a la cual brinda servicio. Desarrollar la actividad bancaria en forma responsable implica además, tener siempre una mirada atenta a los constantes cambios para poder dar una respuesta acorde a las expectativas que la sociedad deposita en los bancos.

En la actualidad, las principales preocupaciones están vinculadas a facilitar la inclusión de nuevos sectores de la población al sector financiero, la ética en el manejo del negocio y el financiamiento de actividades económicas que contribuyan al desarrollo y la competitividad de nuestro país.

En Banco Galicia realizamos serios esfuerzos a fin de lograr ser una fuerza de cambio positiva. Es así que asumimos nuestro rol social como entidad financiera buscando:

- lograr el acceso a la bancarización de la mayor cantidad de personas
- promover el mejor servicio para todos nuestros clientes
- considerar la rentabilidad financiera y social de los negocios
- mantener prudencia en la gestión del riesgo
- operar con la máxima transparencia, creando confianza y credibilidad
- promover oportunidades de desarrollo para nuestros colaboradores
- respetar el ambiente y las comunidades en las cuales operamos
- garantizar la seguridad de nuestros clientes en las instalaciones del Banco y promover la prevención de las mismas fuera de las sucursales

## Responsabilidad en la gestión

La Gerencia de la RSC tiene como objetivo promover una cultura de gestión sustentable que esté presente en todos los niveles de la entidad a través del modelo de trabajo de las 3Cs: capacitación, comunicación y coordinación.

### Capacitación

Con el objetivo de contribuir a la promoción de los temas vinculados a la RSC participamos en diversos espacios de capacitación e intercambio con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), los cuales resultan en interesantes aportes y orientaciones para pensar, dirigir, e implementar programas y prácticas vinculadas al desarrollo sustentable.

Localmente, participamos de:

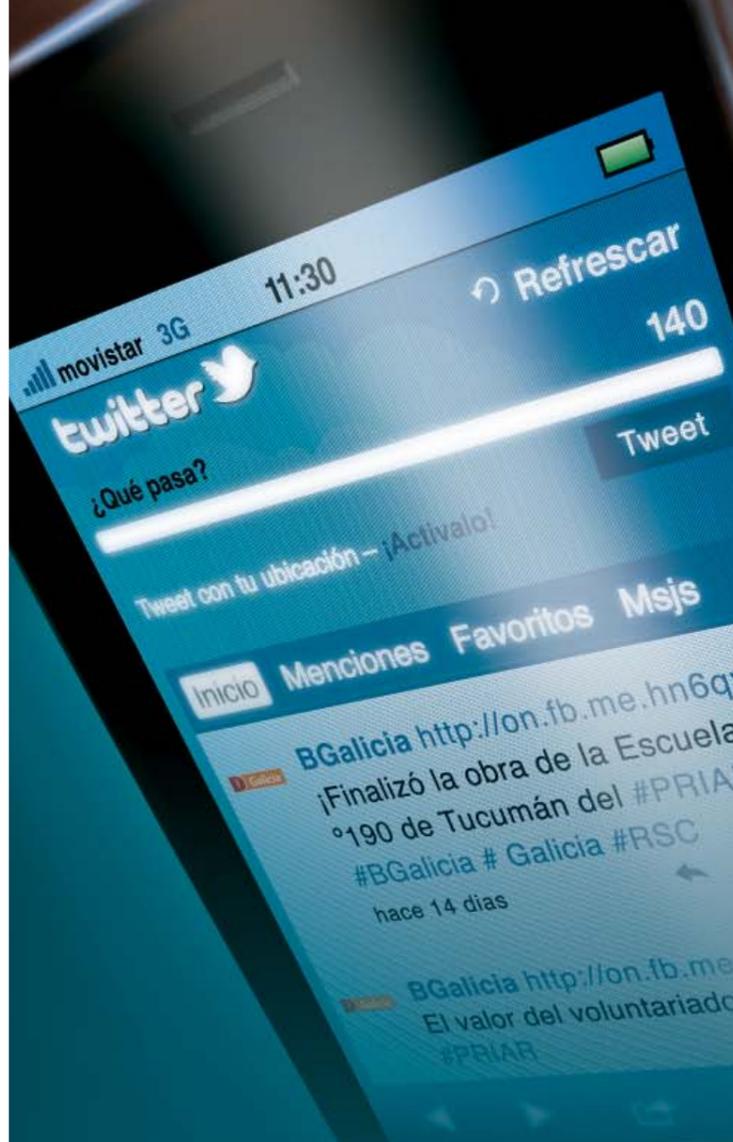
- Instituto Argentino para el Desarrollo Empresario Argentino (IDEA)
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)
- Consejo Publicitario Argentino (CPA)
- Grupo de Empresas Comprometidas con la Empleabilidad de las Personas con Discapacidad de Argentina
- Fundación Empresaria para la Calidad y la Excelencia (FUNDECE)
- Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE)
- Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE)
- Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas (IAEF)
- Asociación de Bancos Argentinos (ADEBA)

También adherimos a iniciativas internacionales como el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, los Principios de Ecuador y el Proyecto de Divulgación de Carbono (CDP).

Otra de las prácticas que fomentamos para la promoción de la RSC es la participación de miembros del Directorio, de las diversas gerencias y de colaboradores, en paneles y jornadas para compartir experiencias y conocimientos, en el país y en el exterior.

EN ALIANZA CON AEDROS (ASOCIACIÓN DE EJECUTIVOS DE DESARROLLO DE RECURSOS PARA ORGANIZACIONES SOCIALES) Y CON RACI (RED ARGENTINA PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL) LANZAMOS EL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, CON EL OBJETIVO DE CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE UNA SOCIEDAD CON EQUIDAD A TRAVÉS DEL TRABAJO ARTICULADO ENTRE DISTINTAS ORGANIZACIONES.

PARTICIPARON 381 REPRESENTANTES DE 242 OSC DE TODO EL PAÍS EN JORNADAS SOBRE CÓMO GENERAR REDES ENTRE ORGANIZACIONES QUE COMPARTEN EL OBJETIVO DE TRABAJO, DESARROLLO DE FONDOS, MOVILIZACIÓN DE RECURSOS Y LA PROMOCIÓN Y ESTIMULACIÓN DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL.



### Comunicación

Entendemos que la comunicación de la RSC debe tener como principal objetivo crear espacios de debate entre los distintos actores sociales sobre aquellos problemas que requieren mayor atención por parte de la sociedad en general y de nuestra entidad en particular.

Es por ello que continuamos con el desarrollo de acciones internas y externas para lograr una mayor aceptación y comprensión de la RSC. Promovemos publicaciones internas online y en Internet, a través de páginas propias como [bancogalicia.com](http://bancogalicia.com), [galiciasustentable.com](http://galiciasustentable.com) y [priar.org.ar](http://priar.org.ar). Además, participamos con columnas de opinión y comentarios en publicaciones especializadas y en notas de prensa.

En 2010, a los canales de comunicación tradicional, sumamos las redes sociales. Disponemos de canales en: Twitter y Facebook, *La cuenta oficial en Twitter (@BGalicia) es la de mayor aceptación entre los bancos privados nacionales*<sup>28</sup>.

28. [www.twittercounter.com](http://www.twittercounter.com)

### Coordinación

Las actividades de coordinación son fundamentales para asegurar la transversalidad del trabajo de RSC, aportando la visión de largo plazo y una perspectiva del contexto que permiten potenciar los resultados esperados. Gracias a la articulación de esfuerzos y conocimientos con otras áreas del Banco o con otros actores sociales, es posible desarrollar respuestas de mayor alcance y peso específico para los complejos desafíos que presenta el desarrollo sustentable.

Junto al área de **Asuntos Institucionales**, llevamos adelante el Premio DAIA - Banco Galicia. A través del mismo se distingue a personas que acreditaron capacitaciones en temáticas de Shoá (Holocausto) e Inclusión.

Los ganadores en 2010 fueron: la Lic. Adriana Domínguez, Directora de la Delegación Córdoba del Inadi y la Profesora Laura Mabel Spina, Directora de Proyectos Educativos del Partido de Gral. Pueyrredón.

Junto al área de **Banca Empresa**, desarrollamos desde hace cuatro años, el Premio Banco Galicia Revista Chacra a la Gestión Solidaria del Campo, que tiene como objetivo contribuir a aumentar la visibilidad, promoción y difusión de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que, silenciosamente, trabajan para ayudar a quienes más lo necesitan. Se presentaron en 2010, 82 proyectos de OSCs de todas las regiones del país.

#### Premio a la Gestión Solidaria del Campo

Premio	Ganadores
Alimentación	Fundación Huerta Niño, Proyecto "Mi Huerta". Provincias de Santiago del Estero, Chaco, Corrientes, Córdoba, Salta, La Rioja, Catamarca y Tierra del Fuego
Educación	Fundación Fondo de Becas (FONBEC), Programa "Fondo de becas para alumnos de zonas rurales". Provincia de Mendoza
Salud	Fundación para la Atención Rural Oftalmológica (F.A.R.O.), Programa "Salud oftalmológica para todos". Provincia de Córdoba
Promoción laboral	Fundación para el Cambio, Programa "Recuperación de tierras de cultivo". Provincia de Jujuy





Junto al área de Banca Minorista, realizamos el Programa Redondeo Solidario, que ya va por su sexta campaña de implementación, y tiene como objetivo la recaudación de fondos para financiar proyectos de bien público presentados por las OSCs. El mecanismo se basa en la donación de la suma equivalente al redondeo del importe que los clientes pagan por la tarjeta de crédito<sup>29</sup>. El monto donado por cada cliente es igualado por el Banco. También, en cada campaña, se transfieren a este fondo parte de los ingresos obtenidos por la inscripción a la Maratón por Equipos Banco Galicia<sup>30</sup>.

Los proyectos apoyados por la 5<sup>a</sup> Campaña de Redondeo Solidario (2009-2010) fueron:

5 <sup>a</sup> Campaña de Redondeo Solidario	
Organización	Destino
Fundación Claudina Thévenet	Mantenimiento del Centro de Atención Integral que brinda servicios a jóvenes y niños con retraso mental y dificultades del lenguaje
Biblioteca Provincial para Discapacitados Visuales (Córdoba)	Compra de una impresora Braille 4x4 PRO para ser utilizada en el Departamento de Impresiones y Ediciones
Instituto Leloir	Compra de un microscopio de fluorescencia para su nueva área de Bioseguridad, que permitirá estudiar microorganismos patógenos causales Brucelosis, Mal de Chagas y Dengue
Obra del Padre Mario Pantaleo	Desarrollo del Centro educativo ubicado en González Catán (La Matanza)



A su vez, promovemos alianzas con otros actores tanto públicos como privados y del tercer sector. El trabajo en red junto a otras personas u organizaciones que comparten nuestro compromiso con la sustentabilidad permite sumar capacidades, potenciar fortalezas e integrar recursos complementarios<sup>31</sup>.

En 2010, continuamos participando del Régimen de Crédito Fiscal, iniciativa del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET)<sup>32</sup>, que permite financiar proyectos de establecimientos educativos que contemplan la adquisición de equipamiento y la capacitación para su utilización. Hasta 2010, hemos patrocinado 46 proyectos de 14 provincias, habiendo aportado \$2.467.280.

**ISO 26000.** LA PUBLICACIÓN DE LA NORMA ISO 26000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL MARCA UN HITO INTERNACIONAL EN EL RECONOCIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE. EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA NORMA CONTÓ CON LA PARTICIPACIÓN DE REPRESENTANTES DEL ÁMBITO GUBERNAMENTAL, EMPRESARIO, ACADÉMICO, SINDICAL, DE LA SOCIEDAD CIVIL, ENTRE OTROS, LO CUAL LE OTORGA MAYOR LEGITIMIDAD Y TRANSPARENCIA. LA ISO 26000 PROMUEVE UN MARCO DE TRABAJO COMÚN Y APORTA A TODO TIPO DE ORGANIZACIONES UNA GUÍA PARA INCORPORAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS PROCEDIMIENTOS Y EN LAS PRÁCTICAS DIARIAS. DESDE BANCO GALICIA ACOMPAÑAMOS EL LARGO PROCESO QUE CONLLEVÓ ESTA INICIATIVA A TRAVÉS DE NUESTRA PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO EN ORGANIZACIONES EMPRESARIAS.

## Premios y Distinciones a Banco Galicia

A lo largo de 2010, recibimos varias distinciones en reconocimiento a nuestro trabajo en diversas áreas:

PREMIO AL BANCO MÁS SUSTENTABLE DE LA ARGENTINA: OTORGADO POR LA PUBLICACIÓN INGLESA THE NEW ECONOMY.

PREMIO JERRY GOLDENBERG: EN LA CATEGORÍA "MEJOR ANUNCIANTE DE SERVICIOS", EDITORIAL DOSSIER.

PREMIO A LA INNOVACIÓN EN RECURSOS HUMANOS 2010: SEGUNDO PUESTO AL ÁREA DE CAPACITACIÓN EN LA CATEGORÍA "GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO".

PREMIO OBRAR: DEL CONSEJO PUBLICITARIO ARGENTINO POR EL PROGRAMA DE REDONDEO SOLIDARIO.

PREMIO EIKON PLATA CATEGORÍA ISSUES MANAGEMENT: 25 DE MAYO 2010. UNA ARGENTINA POSIBLE.

PREMIO A LA SOLIDARIDAD: OTORGADO AL BANCO POR COAS.

INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE): POR EL COMPROMISO SOSTENIDO EN LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA RSC.

FUNDACIÓN LEER: POR PROMOVER JUNTOS UNA ARGENTINA ALFABETIZADA Y LECTORA.

FUNDACIÓN IMPULSAR: POR EL PERMANENTE APOYO AL PROGRAMA DE JÓVENES EMPRENDEDORES.

FUNDAMATER: POR LA COLABORACIÓN APORTADA PARA AYUDAR A LOS MÁS NECESITADOS.

COMISIÓN PARA LA PLENA PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (COPIDIS): POR ACOMPAÑARLOS EN LOS PROGRAMAS DE INCLUSIÓN SOCIAL.

YMCA - ASOCIACIÓN CRISTIANA DE JÓVENES: RECONOCIMIENTO POR EL COMPROMISO Y LA LABOR SOLIDARIA QUE CONTRIBUYE A CONSTRUIR CIUDADANÍA.



<sup>29</sup>. 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.

<sup>30</sup>. En la Edición 2010 participaron 5.204 corredores.

<sup>31</sup>. En el capítulo de Comunidad se desarrolla información sobre estos programas.

<sup>32</sup>. 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 ante AFIP. El Banco lo presenta descontándolo de la Declaración Jurada del Impuesto al Valor Agregado.

A LO LARGO DEL INFORME DESCRIBIMOS LOS VÍNCULOS CON CADA UNO DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, ASÍ COMO LAS ACCIONES DESARROLLADAS PARA CONSOLIDAR LA RELACIÓN CON CADA UNO DE ELLOS. LOS DIEZ TEMAS CLAVE DE NUESTRO TRABAJO EN 2010 FUERON:

### 10. Creación del Fondo para la Conservación Ambiental

Lanzamiento del Fondo para la Conservación Ambiental, que otorga subsidios para brindar ayuda económica a investigadores y organizaciones de la sociedad civil que desarrollen proyectos científicos o técnicos relacionados directamente con la conservación del ambiente natural.

### 9. Desarrollo de proveedores

Lanzamiento del "Programa VALOR" de AMIA, BID, FOMIN, dentro del Banco que busca contribuir a mejorar la productividad de nuestros proveedores de manera sustentable.

### 8. Igualdad de oportunidades educativas

Consolidamos el programa de becas universitarias, favoreciendo el acceso a la educación superior de una mayor cantidad de jóvenes provenientes de hogares de bajos recursos a través de la suma de nuevas alianzas con OSCs.

### 7. Acceso equitativo a la salud

Ampliamos el alcance del Programa de Mejoras de Hospitales y Centros de Salud impactando en una mayor cantidad de entidades en el interior del país facilitando así la labor médica y la promoción de una mejor atención de los pacientes.

### 6. Capacitación de PyMEs y emprendedores

Fortalecimiento de los programas de capacitación y profesionalización para PyMEs y microempresarios -uno de los principales engranajes de la economía de nuestro país- que promueven la formalización y crecimiento de sus negocios.

### 1. Consolidación del Gobierno Corporativo

Afianzamiento de la nueva estructura organizacional propuesta por el Directorio y la figura del Gerente General, que tuvo un impacto positivo en la cultura Galicia y permitió lograr mayor agilidad para avanzar en una gestión fuertemente orientada a los resultados.

### 2. Modelo de evaluación de toda la dotación

Ampliación del modelo de evaluación para todos los colaboradores que vincula el rendimiento a un sistema de remuneración variable y que incluye un criterio de evaluación vinculado a la RSC.

### 3. Reestructuración del Programa de Jóvenes Profesionales

Relanzamiento del programa con una clara orientación a generar nuevos cuadros con alto potencial para ocupar posiciones gerenciales e incorporar profesionales que aporten una mirada constructiva al negocio.

### 4. Lanzamiento de la Tarjeta Universitaria

Incorporación de un nuevo servicio para alumnos universitarios, a través del cual se ofrece a los futuros profesionales acceso a los servicios financieros y a los beneficios asociados desde edad temprana.

### 5. Inclusión financiera

Adquisición de la Compañía Financiera Argentina, consolidando nuestra estrategia de expansión a individuos que se encuentran fuera del sistema bancario tradicional con el objetivo de seguir ampliando el desarrollo de negocios dentro de nuestro país.



NUESTRO FOCO: LOS CLIENTES

## UNA RELACIÓN BASADA EN LA CONFIANZA Y EL SERVICIO



RENDICIÓN DE CUENTAS 2010:  
AUMENTO DEL MARKET SHARE CON FOCO EN  
EL SEGMENTO NEGOCIOS Y PROFESIONALES

DURANTE 2010, EL BANCO IMPLEMENTÓ UNA FUERZA DE VENTAS EN TODO EL PAÍS EXCLUSIVA PARA DAR RESPUESTA AL SEGMENTO DE NEGOCIOS Y PROFESIONALES LOGRANDO DUPLICAR LA CANTIDAD DE ADHESIONES DE COMERCIOS. EN EL ÁREA DE PRÉSTAMOS, AUMENTAMOS UN 30% LA CANTIDAD DE OPERACIONES POR PERSONA RESPECTO DE 2009. NUESTRAS OFERTAS Y BENEFICIOS PARA INDIVIDUOS, ASÍ COMO LA DISPONIBILIDAD DE DISTINTOS TIPOS DE PRÉSTAMOS, PENSADAS EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS ARGENTINOS HAN SIDO RECIBIDOS SATISFACTORIAMENTE TANTO POR NUESTROS ANTIGUOS CLIENTES COMO POR LOS QUE DECIDIERON ELEGIRNOS DURANTE EL 2010.

### DESAFIOS 2011

IMPLEMENTAREMOS A NIVEL BANCO UN PROCESO DE MEJORA DE ATENCIÓN A NUESTROS CLIENTES MENOS BANCARIZADOS CON EL FIN DE MEJORAR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN EN LAS SUCURSALES AL MOMENTO DE COBRAR SUS SALARIOS Y DE REALIZAR OTRAS TRANSACCIONES BANCARIAS. ADAPTAREMOS LOS PROCESOS DE POST VENTA E INCORPORAREMOS NUEVA TECNOLOGÍA PARA SOLUCIONAR QUEJAS Y RECLAMOS TELEFÓNICAMENTE. INSTALAREMOS ORDENADORES DE FILAS PARA UN MEJOR SERVICIO AL CLIENTE. DESARROLLAREMOS DISTINTAS FUNCIONES VÍA TELÉFONO MÓVIL PARA QUE LOS CLIENTES PUEDAN PAGAR SUS SERVICIOS Y TARJETA DE CRÉDITO DESDE SU PROPIO CELULAR.

JUAN SARQUIS  
GERENTE DE BANCA MINORISTA



RENDICIÓN DE CUENTAS 2010:  
BENEFICIOS PARA TODA LA CADENA  
DE VALOR

HEMOS AMPLIADO LAS ALTERNATIVAS DE FINANCIACIÓN, BRINDANDO ASÍ MAYORES BENEFICIOS A TODOS LOS INTEGRANTES DE LA CADENA DE VALOR. LOGRAMOS OFRECER MEJORES SOLUCIONES Y SATISFACER LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE AUMENTANDO LAS VISITAS A EMPRESAS Y SUS UNIDADES PRODUCTIVAS, FORTALECIENDO LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y GENERANDO REUNIONES DE INTERCAMBIO Y DIFUSIÓN DE NUESTRAS MEJORES PRÁCTICAS DE SUSTENTABILIDAD.

### DESAFIOS 2011

CONSTRUIR RELACIONES DURADERAS Y SUSTENTABLES QUE NOS PERMITAN ALCANZAR UN POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO CON LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO. BUSCAMOS CONSOLIDAR NUESTRO LIDERAZGO EN LOS SEGMENTOS DE MEDIANAS EMPRESAS Y EN EL SECTOR AGROPECUARIO A PARTIR DEL AUMENTO DE LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS, DE LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR Y DE LA PENETRACIÓN DE LA TARJETA GALICIA RURAL. A TRAVÉS DE UN ASESORAMIENTO FINANCIERO A MEDIDA CONTRIBUIMOS EN LA OPTIMIZACIÓN DE SUS RESULTADOS EN EL MARCO DE UNA GESTIÓN SUSTENTABLE.

GASTÓN BOURDIEU  
GERENTE DE BANCA MAYORISTA

En Banco Galicia buscamos generar soluciones bancarias a través de un completo abanico de productos, servicios y beneficios acordes a las expectativas de calidad y servicio de nuestros clientes en cada una de las etapas de su vida o actividad. En nuestro carácter de banco universal, trabajamos para facilitar el acceso a los servicios financieros a la mayor cantidad de personas, sin perder de vista las necesidades particulares de cada uno de los segmentos con los que trabajamos -las empresas, los comercios, los profesionales y las personas.



## PERSONAS

Durante 2010, continuamos trabajando con nuestros clientes buscando reforzar el concepto “cada día más” no sólo desde los beneficios comerciales sino desde lo personal y humano. Atendimos las necesidades de ahorro y financiación de más de 1.400.000 personas, adecuando los productos y beneficios al perfil de cada uno. El 65% de nuestra cartera está representado por clientes que en su mayoría trabajan en relación de dependencia y tienen con nosotros un convenio de haberes.

### Soluciones de crédito y financiación

Los Préstamos Personales Galicia nos permitieron continuar acompañando los proyectos de nuestros clientes:

- Otorgamos Préstamos Personales (Préstamos 24) a través de los cajeros automáticos (ATM) de todas las sucursales del Banco, para que los clientes que viven o trabajan lejos de su sucursal, accedan de inmediato al dinero que necesitan en forma rápida y con una operatoria muy sencilla.
- Lanzamos una oferta especial para la financiación total en la compra de autos<sup>33</sup> que permitió acceder al primer vehículo o cambiarlo por uno nuevo. A través de la línea de préstamo, se adquirieron 3.869 vehículos.

Préstamos de consumo	2010	2009
Monto total (millones de pesos)	1.972	1.126
Cantidad de operaciones/personas	110.292	85.046
Monto promedio (pesos)	17.881	13.240

El principal objetivo de 2010 de Tarjetas Galicia (Visa, Visa Electrón, American Express y MasterCard) consistió en otorgar más beneficios a nuestros clientes, para lo cual realizamos más de 1.300 promociones, de las cuales 1.100 correspondieron al interior del país. De esta forma, cada zona realizó convenios acorde a las necesidades de sus clientes. Además, duplicamos los límites de compra en cuotas, permitiendo ampliar el alcance de las compras con cuotas sin interés. En 2010, se entregaron 1.107.325 tarjetas en todo el país.

### Seguros Galicia

A través de una amplia variedad de seguros, nuestros clientes tienen la posibilidad de proteger su patrimonio y sus bienes más preciados, brindando tranquilidad y seguridad ante eventualidades para sí mismos y sus familias.

Durante el 2010, acercamos una innovadora variedad de coberturas, las cuales incluyeron -según el tipo de seguro- coberturas superiores con beneficios y precios preferenciales, bonificaciones especiales, servicio adicional de asesoría y asistencia jurídica.

Una importante porción de los clientes en 2010 ha comenzado a contratar seguros de Accidentes Personales como una forma de protegerse y proteger el patrimonio en caso de fallecimiento, registrando un aumento del 70% en la demanda de este producto.

Principales datos de seguros	
Cantidad de pólizas vigentes	900.000
Monto de pesos de suma asegurada	30.140.000.000
Cantidad de pólizas para viviendas	144.413 Pólizas activas
Cantidad de pólizas de seguros de vida	204.238 Pólizas activas
Cantidad de pólizas de seguros patrimoniales	695.762 Pólizas activas
Cantidad de reclamos de clientes de seguros activos registrados por mes	2.355 Reclamos (0,18% del Stock)

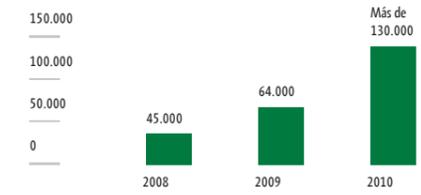
## Promociones y beneficios

Sabemos que las Promociones y los Beneficios son muy valoradas por los clientes en todo el país, ya que les permiten mejorar su capacidad de compra. En este sentido, el año 2010 se caracterizó por fuertes acciones en supermercados, ofreciendo descuentos en las principales cadenas. Además celebramos acuerdos con 19 centros comerciales y brindamos descuentos en más de 100 marcas de indumentaria. Nuestras promociones incluyeron diferentes rubros de consumo como en jugueterías, restaurantes, peluquerías y productos como pinturas, electrodomésticos, tecnología y telefonía, viajes y otros. Nuestros clientes compraron por más de \$1.700.000.000 con nuestras promociones.

Nuestros Programas de Beneficios tienen como principal objetivo profundizar el vínculo con nuestros clientes.

- El Programa Aerolíneas Plus: gracias a este beneficio 45.569 clientes canjearon con sus puntos 174.861 pasajes a los destinos ofrecidos por Aerolíneas Argentinas dentro y fuera del país.
- Tu Estilo Galicia<sup>34</sup> continuó creciendo como “comunidad de mujeres”, ofreciendo un espacio virtual para compartir experiencias, informarse sobre temas de interés y acceder a ahorros de hasta un 30% en Indumentaria y Peluquerías. Mediante sus foros se instalaron temáticas vinculadas a la crianza, maternidad, trabajo y estilo de vida. En materia de salud, Tu Estilo Galicia adhirió, durante el mes de octubre, a la campaña mundial de lucha contra el cáncer de mama, transmitiendo a través del sitio la importancia del autoexamen como principal forma de prevención. La gran aceptación de este sitio se traduce en un promedio de 25.130 visitas a la web y 227.766 vistas mensuales.

### Usuaris registradas en Tu Estilo Galicia



EN 2010 SE REALIZÓ EL LANZAMIENTO DE LA TARJETA UNIVERSITARIA GALICIA, CON EL OBJETIVO DE FACILITAR EL ACCESO DE FUTUROS PROFESIONALES A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DESDE EDAD TEMPRANA. EL PRIMER CONVENIO SE FIRMÓ CON LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN. LA INICIATIVA, IMPULSADA EN CONJUNTO CON LAS SECRETARÍAS DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN, Y BIENESTAR DE LA UNIVERSIDAD, PERMITE QUE LOS ALUMNOS PUEDAN REALIZAR DEPÓSITOS O EXTRACCIONES EN LOS CAJEROS DE BANCO GALICIA SIN COSTO ADMINISTRATIVO, RECIBIR TRANSFERENCIAS DE DINERO, HACER RECARGAS ONLINE A SUS CELULARES, COMPRAR PASAJES TERRESTRES CON DESCUENTOS Y APROVECHAR LOS DESCUENTOS EN COMPRAS EN SUPERMERCADOS ADHERIDOS AL PLAN. EL BANCO CONTINUARÁ IMPULSANDO ESTAS INICIATIVAS TANTO EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS COMO PRIVADAS.



33. Sin garantías prendarias y a sola firma, con tasa del 20% fija y plazos de hasta 60 meses.  
34. <http://www.tuestilogalicia.com.ar/>



RENDICIÓN DE CUENTAS 2010:  
INCORPORACIÓN DE PERSONAS DESFAVORECIDAS AL CIRCUITO FORMAL DE CRÉDITO

EXISTEN DOS FORMAS BÁSICAS DE ASISTENCIA FINANCIERA Y SERVICIOS TRANSACCIONALES AL SEGMENTO DE MEDIANO Y BAJOS INGRESOS PARA SATISFACER SUS NECESIDADES DE CONSUMO: LA TARJETA DE CRÉDITO Y EL PRÉSTAMO PERSONAL. EN EL PRIMER CASO, BRINDADA POR NUESTRA VINCULADA TARJETAS REGIONALES Y SUS EMPRESAS CONTROLADAS, QUE CONTINUARON EXPANDIÉNDOSE GEOGRÁFICAMENTE Y CON MEJORAS EN LOS PRODUCTOS. EN EL SEGUNDO CASO, BRINDADO POR COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA, NUESTRA RECIENTE ADQUISICIÓN, QUE ES LÍDER EN ESTE PRODUCTO A DICHO SEGMENTO. ASÍ EL BANCO COMPLEMENTA Y SE AFIANZA COMO EL MAYOR PROVEEDOR PRIVADO DE SERVICIOS FINANCIEROS A LOS SECTORES ECONÓMICOS MÁS NECESITADOS.

#### DESAFÍO 2011

EN 2011 TARJETA NARANJA BUSCARÁ CONTINUAR CON LA AMPLIACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE SU EXPANSIÓN EN EL GRAN BUENOS AIRES Y LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, Y EN EL PLANO INTERNACIONAL, A PARTIR DE UN RECIENTE ACUERDO FIRMADO, LANZAR TARJETA NARANJA EN PERÚ Y LLEVAR LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS FINANCIEROS Y CULTURA ORGANIZACIONAL DISTINTIVA QUE PROMUEVE EL DESARROLLO DE LOS COLABORADORES Y LA COMUNIDAD, A OTROS PAÍSES DE LA REGIÓN. POR SU PARTE, TARJETAS DEL MAR, TENDRÁ EL DESAFÍO DE CONSOLIDAR LA TARJETA "LA ANÓNIMA" CONJUNTAMENTE CON ESTA IMPORTANTE CADENA DE SUPERMERCADOS.

SEBASTIÁN PUJATO  
GERENTE DE CONSUMO

## Tarjetas regionales

Nuestro negocio de Tarjetas regionales -integrada por Tarjeta Naranja, Tarjeta Mira y Tarjeta Cuyana- continuó distinguiéndose en el mercado por el profesionalismo y la calidad de servicios ofrecidos a nuestros clientes, lo cual se reflejó en un aumento de las transacciones efectuadas, los resúmenes emitidos y la facturación. La gran aceptación de las mismas nos ha permitido consolidar nuestra presencia en el interior del país, su mercado de origen, extendiéndose regionalmente con un servicio focalizado en las particularidades locales. El crecimiento de todas nuestras tarjetas nos ha impulsado a encarar planes de inversión para dar soporte al negocio y continuar manteniendo el liderazgo en este mercado.

Tarjetas regionales	
Tarjeta	Diferencial
Naranja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrece planes de cuotas sin interés.</li> <li>Creó la figura del "Defensor del Cliente" como una forma eficiente de mejorar y asegurar la calidad de las prestaciones.</li> <li>Permite optar por la cantidad de cuotas al momento de abonar el resumen de cuenta, a través del Plan Zeta.</li> <li>Dispone del primer sistema móvil (Naranja MO) que permite a los clientes habilitados a comprar a través del celular.</li> <li>Inició su desarrollo internacional.</li> </ul>
Cuyana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los usuarios disponen del servicio de SMS para control de compras y límite disponible, fechas de vencimiento y de acreditación del pago.</li> <li>La inversión en tecnología para el sistema de operación a través del celular permitió quintuplicar el nivel de transacciones.</li> <li>Permite la elección de la cantidad de cuotas al momento del pago del resumen con el sistema de Nevaplan.</li> </ul>
Mira	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó exitosamente una campaña solidaria de aportes múltiples entre la tarjeta y los clientes dirigido a OSCs locales<sup>35</sup>.</li> <li>Cuotifcate, el exclusivo plan de financiación para saldos facturados, que le permite elegir al cliente la forma de financiar sus compras hasta en 12 cuotas fijas.</li> </ul>

Gestión comercial <sup>36</sup>			
	2010	2009	Crecimiento
Cientes	3.560.618	2.944.544	35%
Compras en comercios (millones de pesos)	13.110	9.061	47%
Préstamos otorgados (millones de pesos)	1.140	706	206%
Número de empleados	5.104	3.936	59%
Cartera de créditos (millones de pesos) <sup>37</sup>	5.618	3.377	106%



## Adquisición de Compañía Financiera Argentina S.A.

Un hecho destacado de 2010 fue la adquisición de Compañía Financiera Argentina (CFA), lo cual permitió consolidar nuestra presencia en el segmento de menores ingresos y de menor formalidad laboral.

CFA posee una amplia gama de servicios -Efectivo Sí, Cuota Sí, Emprender Sí, Seguro Sí y Tarjeta Sí- que buscan aumentar las oportunidades de acceso al crédito de la población excluida del sistema financiero tradicional de Argentina. Mediante estas alternativas de crédito se promueve el crecimiento de microemprendimientos, colaborando así con el desarrollo de negocios dentro de nuestro país.

CFA cuenta con una red de 95 centros de atención, 3.500 comercios adheridos a Cuota Sí, y mutuales y cooperativas distribuidos a lo largo de todo el país. Los clientes encuentran una firma reconocida y con gran trayectoria, a través de la cual pueden obtener créditos rápidos y accesibles, en un marco de responsabilidad y confianza y con la atención respetuosa y profesional que caracteriza a la cultura Galicia.

Compañía Financiera Argentina	
(en millones de pesos)	2010
Cantidad de clientes	470.066
Compras en comercios	161
Préstamos otorgados	1.020
Número de empleados	1.160
Cartera de créditos	1.322

35. La iniciativa combinaba aportes de la Tarjeta así como de los clientes. Los primeros estuvieron integrados por auspicios a diversas OSC, la provisión de insumos destinados a la recaudación y la capacitación a integrantes de OSC en aspectos comerciales, vinculados con la recaudación de fondos. Desde el lado de los clientes, se incorporaron a la iniciativa Eslabón Solidario 30 instituciones. Además, se realizaban casi ocho mil débitos automáticos mensuales correspondientes a aportes solidarios, por un total de casi \$ 25.000 pesos mensuales. Se obtuvieron aportes de más del diez por ciento de nuestros clientes, y mensualmente se encararon campañas de captación de aportes.

36. Incluye datos de Tarjeta Naranja, Tarjeta Naranja Dominicana, Tarjetas Cuyanas (cuyo nombre comercial es Tarjeta Nevada), Tarjetas del Mar (cuyo nombre comercial es Tarjeta Mira), Tarjeta La Anónima (emitida por Tarjetas del Mar).

37. Incluye créditos cedidos a fideicomisos financieros y créditos otorgados por cuenta y orden de Banco Galicia.



## EMPRESAS

En Banco Galicia gestionamos los negocios con más de 54.493 empresas -pequeñas, medianas y grandes- de los distintos sectores económicos del país, buscando generar soluciones financieras y servicios de valor agregado que contribuyan tanto a su desarrollo comercial como así también a su crecimiento competitivo. Durante 2010, de la cartera total de préstamos del Banco, el 59% fue destinado al financiamiento del sector productivo.

Una de nuestras fortalezas radica en la capacidad para desarrollar y mantener relaciones cercanas con las empresas. En este sentido brindamos atención personalizada y focalizada a través de los oficiales de negocios de las sucursales, de casa matriz y de los 9 centros banca empresas como la fuerza comercial especializada en diversas líneas de negocios.

Entre los productos y servicios valorados por las empresas, se destacan diversas opciones de cobros y pagos, tarjetas comerciales<sup>38</sup>, acreditación de haberes, alternativas en el mercado de capitales, soluciones en Comercio Exterior y la banca electrónica.

<sup>38</sup>. Tarjeta Galicia Business (para los segmentos pequeñas y medianas empresas), Tarjeta Galicia Corporate (para grandes empresas) y Tarjeta Galicia Rural (para empresas agropecuarias).

Empresas clientes por zona del país		
	2010	2009
01 Mar del Plata / Patagonia	4.244	3.878
02 Mediterránea	6.549	5.824
03 Metro I	8.668	8.100
04 Metro III	3.186	2.923
05 Norte	3.063	2.701
06 Oeste	2.872	2.552
07 Cordillera	3.228	2.837
08 Metro II	4.445	4.122
09 Metro IV	4.176	3.728
10 Provincia de Buenos Aires	4.198	3.929
11 Santa Fe / NEA	6.682	6.162
12 Sur	3.182	2.761
<b>Total</b>	<b>54.493</b>	<b>49.517</b>



Financiamiento a empresas		
Préstamos por sector económico (en millones de pesos)	2010	2009
Agricultura y ganadería	2.268	1.803
Comercio	2.436	1.649
Construcción	318	177
Industria manufacturera	3.012	2.082
Servicios	1.714	1.249
Otros	101	214
<b>Préstamos totales</b>	<b>9.849</b>	<b>7.174</b>



Cables Epuyen

### Impulsando a las micro, pequeñas y medianas empresas

#### Micro y Pequeñas Empresas

Buscamos acompañar a las micro y pequeñas empresas con productos, servicios y soluciones específicas que den respuesta al importante rol que cumplen estas empresas en el desarrollo de la economía. Para ello se realizan distintos encuentros: almuerzos<sup>39</sup>, focus group<sup>40</sup> y entrevistas individuales con clientes a efectos de analizar inquietudes, opiniones y problemáticas regionales a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades.

Durante 2010, superamos los 36.000 clientes, quienes son atendidos por 250 oficiales especializados distribuidos en todo el país en nuestra red de sucursales. Entre estas empresas, cerca de 11.317 poseen un convenio de haberes vigente, por lo que cerca de 212.016 personas cobran el sueldo a través de Banco Galicia. A su vez, 28.922 de los clientes de este segmento poseen cuenta corriente, y aproximadamente el 50% dispone de créditos, ya sea para capital de trabajo como para bienes de capital. Durante el año se ofrecieron líneas de crédito a tasas subsidiadas en todas las regiones del país.

<sup>39</sup>. Los almuerzos se realizaron en Córdoba, Rosario y Mar del Plata con 6 clientes en cada uno.

<sup>40</sup>. Se realizaron dos focus groups con clientes en Ciudad Autónoma de Buenos Aires.





Nature Crops - Fabricación de productos elaborados sobre la base de quinoa. Foto: Adriana Almagro.

### Medianas Empresas

En 2010 estuvimos cerca de más de 2.300 Medianas Empresas a través de diversas líneas de crédito para financiar, desde capital de trabajo con productos, hasta proyectos de inversión de mediano y largo plazo.

### Líneas de crédito para empresas

Programa \$ 1.200 millones	Extensión del cupo en pos de abarcar una mayor participación de nuestros clientes PyMEs  <b>Objetivo:</b> financiar capital de trabajo, bienes de capital y proyectos de inversión <b>Características comerciales:</b> préstamo financiero o leasing financiero a tasa fija, variable o combinada <b>Resultados hasta 2010:</b> se aprobaron 11.358 proyectos por 2.298,796 millones de pesos
Línea de la Corporación Financiera Internacional (CFI)	Renovamos el acuerdo vigente desde 2005 con la CFI, en esta oportunidad pone a disposición de sus clientes empresas, dos nuevas Líneas de crédito por un monto total de 40 millones de dólares  <b>Objetivo:</b> brindar una alternativa de financiamiento en dólares para financiar Capital de Trabajo incremental y Bienes de Capital a las PyMEs de todos los sectores productivos <b>Características comerciales:</b> línea a 36 meses: destinada a Financiar Capital de Trabajo incremental y Bienes de Capital en dólares, a tasa fija en dólares. Línea a 60 meses: financiamos la adquisición de Bienes de Capital o el Desarrollo de Proyectos de Inversión que se relacionen con un beneficio medioambiental, a tasa fija y en dólares <b>Resultados hasta 2010:</b> se aprobaron 7 proyectos por 7 millones de dólares
FONTAR Fondo Tecnológico Argentino	<b>Objetivo:</b> financiar proyectos de innovación tecnológica correspondientes a las empresas del sector manufacturero/industrial <b>Características comerciales:</b> financiación en Pesos, tasa fija y plazo de hasta 9 años, con período de gracia para el pago de capital según el flujo de fondos del proyecto. Exige que la empresa incorpore bienes intangibles necesarios para pasar de la etapa piloto a la etapa industrial <b>Resultados hasta 2010:</b> se aprobaron 71 proyectos por 83,80 millones de pesos
BICE (Banco de Inversión y Comercio Exterior)	Línea de crédito destinada a financiar proyectos de inversión a mediano y largo plazo  <b>Objetivo:</b> ofrecer una alternativa de financiamiento con el objetivo de apalancar la actividad productiva de las empresas <b>Características comerciales:</b> préstamo financiero o leasing a tasa variable en pesos o en dólares <b>Resultados hasta 2010:</b> se aprobaron 13 proyectos por 21 millones de pesos

Programas de Crédito entre el Banco Interamericano de Desarrollo y las Provincias -Línea BID-San Juan (Programa Calidad San Juan)	Línea de crédito destinada a financiar Capital de Trabajo y/o Asistencia Técnica, la adquisición de Bienes de capital y refacción de inmuebles relacionados al uso de la empresa a aquellas Micro, Pequeñas y Medianas Empresas que desarrollen su actividad productiva en la Provincia de San Juan  <b>Objetivo:</b> permitir que las PyMEs desarrollen sus actividades productivas y generen valor agregado al sector con la incorporación de bienes y servicios. <b>Características comerciales:</b> el plazo extensible hasta 15 años, incluye período de gracia de hasta 5 años para pago de capital. Plazo mínimo para proyectos de inversión será de 3 años. Se financiará hasta el equivalente en pesos de u\$s 1.000.000 a las Micro y Pequeñas empresas y de hasta el equivalente en pesos de u\$s 3.000.000 a las Medianas empresas no pudiendo exceder el 80% del proyecto. <b>Resultados hasta 2010:</b> se aprobaron 3 proyectos por 350 mil pesos
Programas de Crédito entre el BID y las Provincias -Línea para Capital de Trabajo Temporada de Cosecha y Elaboración Campaña 2010	La Agencia de Desarrollo de Inversiones de la Provincia de San Juan en el marco del Proyecto (PNUD) N° 07/001 ha convocado a una serie de Licitaciones por Subsidio de Tasa, en las cuales el Banco Galicia ha sido adjudicado en 1 millón de pesos.  <b>Objetivo:</b> financiar Capital de Trabajo a aquellas Empresas Agro y Agro-Industriales que desarrollan sus actividades en la Provincia de San Juan <b>Características comerciales:</b> préstamos denominados en Pesos a Tasa Fija del 10,50% TNA y a un plazo de 9 meses. <b>Resultados hasta 2010:</b> se aprobaron 3 proyectos por 850 mil pesos
Programa Estímulo al Crecimiento de la SePyME	Nos fueron adjudicados 81,9 MM de pesos para financiar Capital de Trabajo y activos fijos a las PyMEs de todo el país y de todos los sectores económicos.  <b>Objetivo:</b> contribuir con el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas a través del otorgamiento de créditos a Tasa Subsidiada por la SePyME <b>Características comerciales:</b> el monto máximo a financiar por Capital de Trabajo es de 300 mil pesos y para la adquisición de Bienes de Capital es de 800 mil pesos, a Tasa Fija (10%, 11% y 13% TNA), en Pesos y con plazos que oscilan los 6 y 60 meses. <b>Resultados hasta 2010:</b> se aprobaron 391 proyectos por 82 millones de pesos

### Trabajando junto al campo

Continuamos acompañando el desarrollo de cerca de 12.000 empresas del agro, ofreciendo líneas de crédito para cubrir todas las necesidades del sector, así como la Tarjeta Galicia Rural, líder del mercado de tarjetas agropecuarias, con la que nuestros clientes pueden financiar maquinaria, insumos y servicios para el campo en más de 7.000 comercios adheridos en todo el país.

En 2010, abrimos un Banco en Planta dentro de las instalaciones del Mercado de Liniers para atender exclusivamente a las empresas que operan en el predio y a sus empleados y brindarles toda nuestra oferta de productos y servicios.

En cuanto a la Tarjeta Galicia Rural, durante el año incorporamos las siguientes novedades:

- Se habilitó en Galicia Office un sitio web especializado en Tarjeta Galicia Rural, que permite que nuestros clientes accedan al resumen de cuenta, los últimos movimientos realizados con la Tarjeta, saldos, límites y pagos, entre otros.
- Se cerraron más de 80 acuerdos con las principales empresas del sector para brindar financiación al 0% (costo financiero total máximo 2%) de interés con plazos que van de 90 a 240 días.
- Se sumó a Tarjeta Galicia Rural al Programa Líderes de Nidera, para brindar descuentos y beneficios exclusivos para cada segmento de clientes del programa.
- En marzo se trabajó con las operaciones de precampaña, para permitir a los usuarios de la Tarjeta, comprar en las empresas con acuerdos de financiación al 0% (costo financiero total máximo 2%) de interés y pagar la compra en 2011.

Con las comisiones obtenidas por las compras realizadas a través de la tarjeta se realizan donaciones a proyectos sociales definidos junto a entidades socias:

### Donación de Comisiones

Entidad	Proyecto	Beneficiarios
Aapresid	Federación de Institutos Agrotécnicos Privados de la República Argentina	Escuelas beneficiarias: 140 (T. del Fuego Neuquén, Chubut, Mendoza, San Juan, La Rioja, Salta, Tucumán, Santiago del Estero, Chaco, Entre Ríos, Corrientes, Misiones, Córdoba, Santa Fe, Buenos Aires, La Pampa) Alumnos involucrados 20.000 Monto de las donaciones del Banco: \$8.180
Aacrea	Programa Líderes	Cantidad total de participantes: 160 (Buenos Aires, Concordia, Tucumán, Bahía Blanca y Trenque Lauquen) Monto total de la donación del Banco: \$ 57.000 (5 becas para el Programa) y \$18.174 (en concepto de convenio con la TGR)
	Programa de Padrinazgo a Escuelas	Cantidad total de escuelas apadrinadas: 150 Cantidad alumnos involucrados: más de 20.000. Monto total de la donación del Banco: \$54.288 (en concepto de convenio con TGR)

BANCO GALICIA ES SOCIO FUNDADOR DE LA FUNDACIÓN PRODUCIR CONSERVANDO (FPC), UNA INSTITUCIÓN QUE ACOMPAÑA AL SECTOR AGROPECUARIO EN EL DESAFÍO DE ALCANZAR LA INTEGRACIÓN DE TODOS LOS PARTICIPANTES DE LA CADENA AGROALIMENTARIA. DURANTE 2010 SE DESARROLLARON ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN DEL TRABAJO "EL MUNDO EMERGENTE Y LA DEMANDA DE ALIMENTOS: DESAFÍOS, OPORTUNIDADES Y ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LA ARGENTINA". ADEMÁS, SE PRESENTARON LAS NUEVAS PROYECCIONES AGRÍCOLAS PARA LA AGRICULTURA ARGENTINA AL 2020.



## Comercio exterior

Acompañamos la actividad de comercio exterior, brindando a las empresas una amplia oferta de herramientas financieras y servicios de valor agregado para sus negocios internacionales. Dentro de esta línea de negocio, durante 2010, hemos generado un volumen de exportaciones e importaciones estimado por 10.410 millones de dólares lo que representa un 8,2% del comercio exterior de la Argentina en el año.

También se realizó el lanzamiento de una línea de Asistencia Financiera para Exportadores de servicios, para brindar financiación a quienes presten servicios a no residentes, tanto para el proceso de desarrollo como del plazo comercial de la operación.

Desde 2010, contamos con equipos de Oficiales de Comercio Exterior especializados por segmento: Corporativo, PyME y Agro.

## Beneficios

### Galicia Convenios

A través de Galicia Convenios, generamos alianzas estratégicas y campañas comerciales con empresas de los segmentos PyME, Corporativo y Agropecuario que permiten que las empresas proveedoras lleguen con sus bienes y servicios a nuestra amplia base de clientes, a través de ofertas especiales generadas por el Banco. Por otro lado, dichas empresas pueden ofrecer a su base actual de clientes nuevas posibilidades de financiación para sus productos. Actualmente el Banco cuenta con 102 convenios para financiar a todos los sectores productivos.

Por otro lado, el Sistema Vendor, un software desarrollado a medida que permite a las empresas financiar a sus clientes a través del Banco, sigue incrementando su operatividad. Durante este año se ha instalado el sistema, generando un volumen financiado de 147,91 millones de pesos.

41. Nuestras tradicionales iniciativas de capacitación empresarial se complementaron con las siguientes actividades:  
I. Seminarios Actualización Normativa de Comercio Exterior;  
II. Quinta Jornada de Liderazgo Local "El Desafío de Transformar la Realidad"  
III. Jornadas Agroestrategias 2010  
IV. ADMITE 2010

## Capacitación a empresas<sup>41</sup>

Nuestro apoyo a la actividad empresarial también se expresa en el impulso y promoción de diversas acciones de capacitación para empresas, algunas de las cuales ya llevan varios años de desarrollo.

### Capacitación a empresas

Universidad siglo XXI	<p><b>Objetivo:</b> contribuir a potenciar la actividad productiva, brindar conocimientos estratégicos, generar mayor competitividad profesional y promover prácticas inspiradoras en materia ambiental y social.</p> <p><b>Descripción:</b> Diplomaturas de Comercio Internacional<sup>42</sup></p> <p><b>Resultados:</b> 33 participantes en Posadas y Bahía Blanca<sup>43</sup></p> <p><b>Descripción:</b> Diplomaturas de Administración Profesional de PyMEs<sup>44</sup></p> <p><b>Resultados:</b> 28 participantes en Mendoza y Pilar</p> <p><b>Descripción:</b> Jornadas de Actualización de Comercio Internacional</p> <p><b>Resultados:</b> 77 participantes. Dictada a egresados entre 2005 y 2010 de la diplomatura en Comercio Internacional</p>
Instituto Vasco Argentino de Formación Tecnológica	<p><b>Objetivo:</b> ofrecer posibilidades de acceso a nuevas tecnologías de diseño y fabricación de piezas y conjuntos mecánicos, facilitando el ingreso al mercado laboral y mejorando la competitividad de las empresas PyMEs empleadoras.</p> <p><b>Descripción:</b> capacitación técnica para operarios, técnicos y profesionales</p> <p><b>Resultados:</b> cantidad de alumnos 476. Cantidad de cursos dictados 18</p>
Universidad Austral	<p><b>Objetivo:</b> financiamiento del Proyecto de Investigación sobre ENPA "Estudio sobre las Necesidades del Productor Agropecuario en la Argentina"</p> <p><b>Descripción:</b> convenio con UA y Universidad de Purdue (EEUU). Integramos el Consejo de Empresas Asociadas que financian este proyecto, como única institución financiera.</p> <p><b>Resultados:</b> cinco presentaciones en Rosario, Buenos Aires, Santa Cruz de la Sierra (Bolivia), Montevideo (Uruguay) y Pergamino (Prov. de Buenos Aires). Cantidad de asistentes 380</p> <p><b>Objetivo:</b> colaborar con el desarrollo de clientes y empleados interesados en los agronegocios. Ofrecemos descuentos especiales.</p> <p><b>Descripción:</b> Maestría en Agronegocios</p> <p><b>Resultados:</b> cantidad de alumnos que cursaron la maestría en 2010: 45 Cantidad de alumnos que finalizaron la maestría desde sus inicios hasta 2010: 91 Cantidad de docentes de la maestría en 2010: 26 docentes del claustro y 24 profesores invitados.</p> <p><b>Descripción:</b> programas y Seminarios en Agronegocios 2010</p> <p><b>Resultados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PDA - Programa de Dirección en Agronegocios.</li> <li>- Seminario Internacional "El Negocio de la Soja en el Mundo: lecciones aprendidas y perspectivas a mediano-largo plazo"</li> <li>- Ciclo de Seminarios: Impuestos en los Negocios del Sector Agropecuario</li> <li>- Programa: Hedging con futuros y opciones agrícolas.</li> </ul> <p>Cantidad de asistentes: 170</p>
EGEA	<p><b>Objetivo:</b> brindar cursos de Formación Técnica y de Formación Gerencial, así como cursos de capacitación para maestros rurales.</p> <p><b>Descripción:</b> programa de capacitación a distancia dirigido a todas las personas relacionadas con la cadena agroindustrial (soporte académico de la Sociedad Rural Argentina y de la Universidad Católica de La Plata)</p> <p><b>Resultados:</b> cantidad total de cursos dictados en 2010: 20 Cantidad total de personas que tomaron los cursos en 2010: 554</p>
CEIDA <sup>45</sup>	<p><b>Objetivo:</b> formar y capacitar hombres y mujeres con vocación gerencial en los asuntos públicos.</p> <p><b>Descripción:</b> soporte económico y logístico al Centro</p> <p><b>Resultados:</b> cantidad de egresados 2005 - 2010: 148 Cantidad de cursantes 2005 - 2010: 212 Cantidad de cursantes 2010: 93</p>
Materia Biz <sup>46</sup>	<p><b>Objetivo:</b> brindar a las pequeñas empresas herramientas de formación gerencial a través de Maestrías de Negocios, Programas de Gestión y Conferencias.</p> <p><b>Descripción:</b> curso especialmente desarrollado para Clientes de Banco Galicia dictado por Materia Biz</p> <p><b>Resultados:</b> 40 PyMEs de CABA y Gran Buenos Aires.</p> <p><b>Descripción:</b> Maestría de negocios en 10 módulos</p> <p><b>Resultados:</b> participaron 28 empresas del interior del país.</p>



42. Entre 2005 y 2010 se dictaron 18 Diplomaturas de Comercio Internacional.

43. La cantidad de graduados se conocerá durante 2011

44. Ambas cuentan con el reconocimiento del Ministerio de Educación de la Nación.

45. Centro de Estudios e Investigación para la Dirigencia Agroindustrial

46. MATERIABIZ es una comunidad vinculada al mundo de los negocios, integrada por empresarios, ejecutivos, profesores e investigadores, consultores, editores y estudiantes. Su contenido es la producción de investigadores y profesores de prestigiosas escuelas de negocios; la intervención de empresarios y ejecutivos a partir de sus propias experiencias; el estudio sistemático sobre los papers más destacados del mundo académico; y el aporte original y espontáneo de todos los integrantes de la comunidad.

47. Se pueden conocer los ganadores de todos los premios en [www.bancogalicia.com](http://www.bancogalicia.com)

## Reconocimientos a la excelencia empresarial<sup>47</sup>

Creemos que los esfuerzos de las empresas y profesionales que persiguen un perfil competitivo para sus negocios, la innovación y la excelencia merecen un reconocimiento. Es por ello que contamos con tres premios que reconocen: la capacidad exportadora de las empresas nacionales, a las personas destacadas en los negocios y al periodismo agropecuario.

### V Premio a la Excelencia Exportadora La Nación-Banco Galicia 2010

El Premio, cuenta con el apoyo de la Cámara de Exportadores de la República Argentina (CERA), el IAE Business School y el Centro de Navegación, busca distinguir públicamente los esfuerzos y logros de las PyMEs por mejorar el perfil competitivo de sus productos o servicios en el mercado mundial, avalando su originalidad, calidad y competitividad. En 2010, se recibieron más de 200 postulaciones para participar en las diversas categorías. Se entregaron premios en 10 categorías, incluyendo el Premio de Oro a la Exportación de Mayor Valor Agregado. Este premio fue otorgado a Reciclar S.A.

### Premio CAPA-Banco Galicia: premio al periodismo agropecuario 2010

Éste busca identificar y estimular a los mejores periodistas especializados en el sector agropecuario. Tras una década de vigencia, el certamen distinguió a más de un centenar de periodistas de medios nacionales, provinciales y regionales, tanto de medios gráficos, audiovisuales y digitales.

### VIII Premio a la Excelencia Agropecuaria La Nación-Banco Galicia 2010

Por octavo año consecutivo, el diario La Nación y Banco Galicia entregaron el premio que distingue a hombres y mujeres del campo que se destacan por su trabajo, esfuerzo, e innovación. El premio consta de 18 categorías vinculadas a la cadena agroindustrial.

### Premio Mentores

Este premio busca reconocer el potencial de las micro empresas y contribuir a su crecimiento, evaluando el negocio y las capacidades de los empresarios para llevarlo adelante. En 2010, participaron 571 empresas, de las cuales 100 eran clientes del Banco.



## CALIDAD

En Banco Galicia trabajamos fuertemente para lograr que nuestro servicio sea realmente eficaz y que tenga impacto positivo en las personas.

Para ello nos focalizamos en tres aspectos clave:

- Mejora continua de nuestros procesos
- Capacitación para la innovación
- Mediciones de satisfacción del cliente

### Mejora continua de nuestros procesos

A lo largo de 2010, se profundizó la mejora de procesos que impactan en el servicio al cliente, apuntando no sólo a la Red de Sucursales, sino también a las Áreas Centrales. Se trabajó en la mejora de la relación proveedor/cliente interno, con el establecimiento de indicadores, encuestas y certificaciones, más la formación de los colaboradores que implementan el concepto de mejora continua.

Procesos certificados por la norma ISO 9001:

- Modelo de Atención de Banca Privada
- Capacitación de la Red de Sucursales
- Análisis y desarrollo normativo
- Cobranza Integrada Galicia
- Préstamo 24
- Galicia Administradora de Fondos (FIMA)

### Capacitación para la innovación

La concientización de los empleados sobre la importancia de la calidad es fundamental para contar con su contribución para concretar nuestra visión. Para ello contamos con los Talleres de Calidad, en los cuales se trabaja sobre el rol de cada colaborador reforzando conocimientos y habilidades que impacten en las actitudes puestas en juego en cada contacto con los clientes.

Asimismo, para mantener e implementar las certificaciones, fue necesario dictar cursos de Formación en Norma ISO 9001, que realizaron todos los alcanzados por los procesos certificados.

### Red de facilitadores

La red de facilitadores de calidad -integrada por 37 personas- tiene como misión ser referente de los temas vinculados a Calidad, no sólo en sus lugares de trabajo sino en toda la organización. Un “facilitador” une, conecta, pone en contacto una persona con otra, transmite el concepto de calidad, siendo éstas sus funciones más importantes. Se enriquecen con conocimientos nuevos y desarrollan su potencialidad a través de una red innovadora que abarca toda la organización.

### Zona Ingenia

Desde 2009 contamos con Zona Ingenia, un sistema de sugerencias que ha generado un espacio abierto a la participación de todos los colaboradores del Banco, y que se ha constituido como un espacio de intercambio de ideas y de iniciativas referidas a la calidad que apunten a la mejora del servicio destinado al cliente y a la cadena de servicio interna/bienestar de los empleados. Es un espacio de expresión, libre y permanente que tiene reconocimiento interno, concursos y premios.

En 2010, se realizaron dos concursos destinados a todo el personal: uno referido a mejora del servicio al cliente interno y externo y otro focalizado en sugerencias sobre el Sistema de Gestión Ambiental<sup>48</sup>. Además, se realizó un tercer concurso dedicado exclusivamente a Banca Privada y al personal relacionado con ese segmento. En total se recolectaron más de 400 sugerencias y proyectos de mejora que impactan en la atención cotidiana de nuestros clientes.

### Acuerdos de Servicio

Se desarrollaron nuevos talleres de capacitación destinados a la generación de acuerdos de servicio entre distintos sectores de la organización, promoviendo una relación de “socios” más que la de cliente/proveedor, apuntando a generar la autogestión de los acuerdos que mejoran el servicio y la relación cotidiana de trabajo entre los “asociados”.

<sup>48</sup>. Mayor información en el capítulo de Medio Ambiente  
<sup>49</sup>. Este indicador corresponde a las sucursales y no contempla los reclamos de áreas centrales.

## Mediciones de satisfacción del cliente

Para evaluar la calidad de nuestro servicio proseguimos con la medición del nivel de calidad de servicio en las Sucursales, el cual contempla tres indicadores:

- **encuesta de satisfacción del cliente:** mide la percepción del servicio a través de una encuesta telefónica diaria.
- **el relevamiento de estándares de calidad del servicio:** a través de la metodología de “cliente fantasma”, implementado por un proveedor externo, se miden los parámetros de atención de las sucursales. En 2010 se cumplió con el 93,1% de los estándares establecidos.
- **la gestión de reclamos:** mide la puntualidad en las respuestas a los reclamos y sugerencias de los clientes. El 93% de los reclamos se respondieron en término<sup>49</sup>.

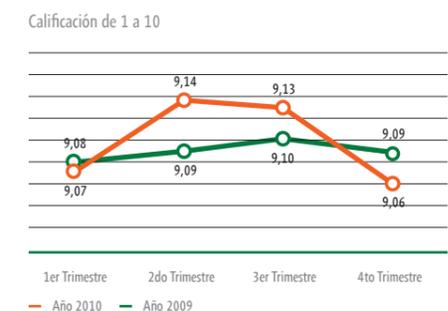
### Nivel de satisfacción del Cliente

Calificación del 1 al 10	
Amabilidad	9,03
Compromiso	9,07
Conocimientos	8,95
Asesoramiento	9,08
Presentación de la Sucursal	9,15
Tiempos de Espera	8,15
Promedio Total	8,86

### Indicadores de calidad

	2010	2009
Sucursales por encima de la meta de 8,80 puntos	228	225
Sucursales evaluadas	236	237
% Sucursales por encima de la meta de 8,80 puntos	97%	95%

### Nivel de Calidad de Servicio



## ORGANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

SEGÚN UN INFORME DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, SE MENCIONA AL BANCO COMO UNA DE LAS ENTIDADES QUE RECIBIERON MÁS RECLAMOS VINCULADOS A OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y BAJAS DE PRODUCTOS, ENTRE OTROS. REGISTRAMOS 19 RECLAMOS EN DICHO ORGANISMO EN TODO EL AÑO CON UN PROMEDIO MENSUAL DE 1,6.

EL PROMEDIO MENSUAL DE DENUNCIAS EN ORGANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE TODO EL PAÍS ES DE 13,4 EN CABA Y 31,1 EN EL INTERIOR DEL PAÍS.

EL BANCO CUENTA CON UN SERVICIO PROPIO DE RECLAMOS PARA QUE LOS CLIENTES PRESENTEN SUS INQUIETUDES Y SUGERENCIAS. EL 83% DEL TOTAL DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS SE HAN RESPONDIDO DENTRO DEL TIEMPO COMPROMETIDO.





**Estudios de satisfacción**

A lo largo de 2010, hemos incorporado nuevos indicadores que facilitan la identificación de procesos de mejora, los cuales convierten a la calidad en un tema transversal a toda la organización:

• **Estudios de satisfacción para Personas y Empresas**, con representatividad por segmento, con el objetivo de evaluar todos los productos y servicios brindados por Banco Galicia. El propósito es escuchar de manera más precisa la voz de nuestros clientes de todos los segmentos a quienes servimos. Este estudio complementa y profundiza la encuesta de satisfacción de la red de sucursales clientes antes mencionada.

Para la Banca Minorista se encuestaron a 2.995 clientes, y el promedio general alcanzado fue de 8,28 puntos. Se realizaron mediciones en el año y el objetivo era superar la primera. Se pasó de 8,28 a 8,35 alcanzado dicho objetivo.

Para la Banca Mayorista se encuestaron a 820 clientes, y el promedio general alcanzado fue de 8,20 puntos. Aquí también el objetivo era superar la primera medición,

y en este caso el promedio alcanzado se mantuvo estable pasando de 8,18 a 8,20. Para ambos estudios el objetivo es mejorar los promedios para el 2011.



- **Programa Cliente Interno:** es una encuesta que se aplica a la cadena de servicio interna para identificar procesos a mejorar. Este programa nos permite:
  - Determinar el nivel de valoración y relevancia de los procesos más importantes en relación a la operatoria diaria de la sucursal y su impacto en el cliente externo.
  - Identificar oportunidades de mejora donde concentrar el foco de acción.
  - Optimizar las relaciones internas cliente - proveedor.

- **Encuesta de Servicio Interno a nivel gerencial (ENSI):** es una encuesta que se aplica entre diferentes áreas centrales a nivel gerencial para identificar procesos a mejorar. La misma, tiene como propósito medir el nivel de satisfacción con el servicio prestado entre los distintos departamentos y gerencias de área de Casa Matriz.

- **Servicio del 911 (servicio interno de registro de incidentes):** en base a los resultados del Programa Cliente Interno surgió esta nueva encuesta a todos los usuarios del servicio para identificar procesos a mejorar.

**Gestión del tiempo de espera**

El tiempo de espera en caja es otro de los indicadores que utilizamos para medir la calidad de nuestro servicio. En 2010, el promedio anual fue de 8,15 puntos, lo que significó una mejora respecto del promedio anual 2009 que fue 8,10. Es nuestro objetivo llegar a 8,50 de promedio y no tener sucursales debajo de los 8 puntos.

En 2010, implementamos el programa Nemo Q, que es el sistema ordenador de colas de caja en las sucursales que permite que los clientes esperen sentados hasta que les llega el momento de atención. Ésta modalidad ya se implementó en 36 sucursales.



▼

PARTICIPAMOS DE UN ESTUDIO COMPARATIVO CON BANCOS, EN EL CUAL COMPARTIMOS EL SEGUNDO PUESTO EN LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DEL BANCO. ESTA ENCUESTA FUE REALIZADA POR EL ESTUDIO KNACK A CLIENTES DE CABA, GRAN BUENOS AIRES Y PRINCIPALES LOCALIDADES DEL INTERIOR DEL PAÍS. PARTICIPARON DE LA MISMA LOS BANCOS: SANTANDER RÍO, BANCO FRANCÉS BBVA, CITI, STANDARD BANK, HSBC, MACRO Y LOS BANCOS PÚBLICOS.

NUESTROS CLIENTES HAN MARCADO DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS EN COMPARACIÓN CON LA COMPETENCIA: OBTENEMOS EL VALOR MÁS ALTO EN EL SERVICIO DE LA RED DE SUCURSALES Y EN LA BANCA POR INTERNET, Y EL SEGUNDO LUGAR EN EL SERVICIO DE LAS CAJAS, TERMINALES DE AUTOSERVICIO, VARIEDAD DE PRODUCTOS, EXTRACTOS Y RESÚMENES E IMAGEN.

OTRO ASPECTO A DESTACAR ES EL ÍNDICE DENOMINADO NPS (NET PROMOTER SCORE), ES DECIR LA DIFERENCIA ENTRE LOS CLIENTES QUE NOS RECOMIENDAN Y LOS QUE NO LO HACEN: ALLÍ OBTENEMOS EL PRIMER PUESTO JUNTO CON OTRO BANCO, CON UN ÍNDICE DEL 41% (53% DE PROMOTORES MENOS 12% DE DETRACTORES).

## EN CONTACTO CON NUESTROS CLIENTES

### Canales de Comunicación

Contamos con diversos medios gráficos y electrónicos -newsletters, envío de mensajes a través de Galicia Office- a través de los que comunicamos todas las novedades, los productos y servicios que ofrecemos, las normas aplicables al Comercio Exterior de distintos organismos (BCRA, AFIP, Secretaría de Industria, etc.), entre otros temas.

Periódicamente organizamos encuentros y visitas comerciales con empresas clientes de todo el país, que nos permiten conocer más a fondo las necesidades de nuestros clientes, generar nuevos proyectos y mejorar aspectos de nuestra gestión. En 2010, realizamos más de 620 reuniones en todo el país.

Nuestro Centro de contacto con Clientes atiende reclamos a través de oficiales especializados y sistemas específicos de alta precisión con el objetivo de brindar una respuesta competente. Además, colabora en el monitoreo de la calidad del servicio que ofrecemos.

Adherimos al Código de ética y autorregulación publicitaria (CONARP) con el objetivo de promover una comunicación responsable hacia nuestros clientes.

### Canales de Atención

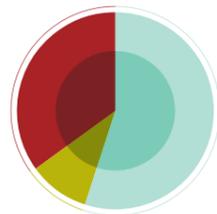
A lo largo de 2010, fomentamos el uso de los canales automáticos de atención, beneficiando a nuestros clientes con medios electrónicos simples, rápidos y seguros para realizar sus transacciones. Dichos canales complementan la atención personalizada que se brinda en la amplia red nacional de sucursales y los Centros Banca Empresas.

Contamos con más de 690 cajeros automáticos en todo el país y más de 770 terminales de autoservicio en las sucursales, además del servicio de Banca Telefónica (fonobanco) y de la Banca Móvil (operaciones en celulares a través de internet, y servicios de SMS), los cuales permiten realizar las operaciones diarias de manera sencilla y ágil.

Los servicios de Banca en Internet se desarrollan a través de bancogalicia.com, el portal del Banco que permite realizar una amplia variedad de operaciones y consultas, tanto para los clientes individuales (Galicia Home Banking) como las empresas (Galicia Office). Es un canal altamente valorado, ya que los servicios interactivos permiten resolver desde una oferta de productos al cálculo del impuesto a las ganancias.

### Banca Automática

- %53 TAS
- %11 ATMS NEUTRALES
- %36 ATMS SUCURSALES



Mensualmente los clientes realizan 5 millones de visitas a bancogalicia.com con el objeto de mantenerse informados, consultar acerca de productos, servicios o promociones y además, ingresar a Galicia Home Banking o Galicia Office para resolver su operatoria bancaria.

Galicia Home Banking procesa mensualmente alrededor de 1.000.000 de operaciones monetarias. Este año se incorporó la posibilidad de ofertar y acreditar Préstamos Personales en línea.

### Información anual de Galicia Home Banking

Operaciones monetarias (en dólares)	59.363.894
Operaciones monetarias (en pesos)	8.130.930.752
Transacciones procesadas	165.701.633

Durante 2010, se implementaron nuevas funcionalidades<sup>50</sup> en Galicia Office, ampliando las operaciones que se pueden realizar a través de este canal. Uno de los logros de 2010 fue el lanzamiento de la Factura Electrónica de Exportación, la cual se presentó a más de 600 empresas de todo el país y que ya fue aceptada por 40 organizaciones.

Por segundo año consecutivo obtuvimos el primer lugar en el informe comparativo de entidades financieras (Benchmarking de sitios de homebanking en Argentina y el mundo - mayo 2010) de la consultora TBI. Banco Galicia fue el único banco en la categoría "Destacados, a imitar".



### Accesibilidad en la red de Sucursales

En 2010 continuamos trabajando para que nuestros clientes puedan agilizar sus operaciones, para lo que ampliamos y optimizamos nuestra red de cajeros automáticos, lo cual se tradujo en:

- Reemplazo de 33 Cajeros Automáticos
- Reemplazo de 73 Terminales de Autoservicio
- Instalación de 37 Cajeros Automáticos nuevos
- Instalación de 10 Terminales de Autoservicio
- 18 cajeros automáticos con reconocimiento de efectivo
- 8 cajeros automáticos con sistema de audio activo para no videntes<sup>51</sup>

En 2010 se avanzó en la instalación de facilidades para no videntes en 8 cajeros, en los cuales las personas con disminución visual o no videntes pueden acceder a las operaciones más utilizadas del cajero a través de un sistema de audio muy sencillo y totalmente guiado.

### Accesibilidad

	2010	2009
<b>Sucursales con baños especiales</b>		
Cantidad total	93	87
% sobre total de sucursales	39	37
<b>Sucursales con rampas</b>		
Cantidad total	119	114
% sobre total de Sucursales	50	48
<b>Sucursales con ascensores y elevadores para discapacitados</b>		
Cantidad total	50	43
% sobre total de Sucursales	21	18

### LA SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

EN 2010 SE REGISTRARON CINCO ROBOS A SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS<sup>52</sup>. ADEMÁS, A PARTIR DE LA CRECIENTE PREOCUPACIÓN POR LOS ROBOS FUERA DE LAS SUCURSALES BANCARIAS (SALIDERAS), BUSCAMOS TOMAR LA MAYOR CANTIDAD DE MEDIDAS POSIBLES PARA COLABORAR CON LA PREVENCIÓN DE LAS MISMAS, ENTRE ELLAS:

- DENTRO DEL PROGRAMA "NEMO - Q" IMPLEMENTADO, SE INCORPORARON BARRERAS VISUALES QUE IMPIDEN UNA VISIÓN DIRECTA DE LAS OPERACIONES QUE ESTÁN REALIZANDO LOS CLIENTES EN LAS CAJAS.
- SE REALIZARON TRABAJOS DESDE EL ÁREA DE CAPACITACIÓN PARA INSTRUIR A NUESTRO PERSONAL PARA ACONSEJAR A CLIENTES SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EVITAR SALIDERAS.
- SE PROMOVIÓ DESDE ADEBA<sup>53</sup> LA NECESIDAD DE ADOPTAR MEDIDAS QUE FAVORECIERON LAS TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS Y ELIMINARON EL TRANSPORTE DE DINERO POR LOS CLIENTES. A RAÍZ DE ÉSTA PROPUESTA SE IMPLEMENTARON TRANSFERENCIAS Y CUENTAS GRATUITAS Y SE AGILIZÓ EL TRANSPORTE DE VALORES. SE TRABAJÓ A TRAVÉS DEL BCRA<sup>54</sup> EN MEDIDAS DE CONCIENCIACIÓN.
- SE REFORZÓ LA SEGURIDAD EN LAS ZONAS MÁS AFECTADAS. DENTRO DE LAS SUCURSALES, CON UN TERCER VIGILADOR, Y FUERA, CON MAYOR PRESENCIA POLICIAL.

50. Las nuevas funcionalidades incluyen: Web Services de Cobranza Integrada, Mini Sitio para Tarjeta Galicia Rural vinculado a Visa TGR, transferencias en dólares, factura electrónica de exportación, acceso a comprobantes de la Red Link en Pago de Servicios y Consultas y liquidación de Despachos de Importación por nueva normativa del BCRA.  
51. Localidades que cuentan con ATM para no videntes: Quilmes, Coronel Díaz, Mendoza, Luján, San Isidro, Castelar, Villa del Parque, Río Cuarto, Florida II.  
52. Sucursales: Haedo (Buenos Aires), Chacras de Coria (Mendoza), Mendoza (Centro), Villa Devoto (CABA) y Jumbo Unicenter (Martínez, Buenos Aires).  
53. Asociación de Bancos Argentinos.  
54. Banco Central de la República Argentina.



NUESTRO ORGULLO: LOS EMPLEADOS

# UNA RELACIÓN QUE APUESTA AL DESARROLLO Y AL FUTURO



## RENDICIÓN DE CUENTAS 2010: MEJORAS EN EL SISTEMA DE INCENTIVOS

HEMOS AMPLIADO EL MODELO DE EVALUACIÓN QUE VINCULA EL DESEMPEÑO A UN SISTEMA DE REMUNERACIÓN VARIABLE A TODOS LOS COLABORADORES. A TRAVÉS DEL MISMO, PROMOVEMOS LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES PARA UN MEJOR DESEMPEÑO Y UN MAYOR DESARROLLO PROFESIONAL. ADEMÁS, DURANTE ESTE AÑO HEMOS ESTABLECIDO LA ENCUESTA DE CLIMA CON UNA PERIODICIDAD ANUAL CON EL OBJETIVO DE SEGUIR CONSTRUYENDO ESPACIOS DE TRABAJO INSPIRADORES.

## DESAFÍO 2011

ES NUESTRO DESAFÍO, CONTINUAR TRABAJANDO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS TENDIENTES A LOGRAR UN EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL PARA FAVORECER LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS COLABORADORES. BUSCAMOS GENERAR NUEVOS BENEFICIOS PARA NUESTROS EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS, Y HACER DEL ESPACIO LABORAL UN LUGAR CON FLEXIBILIDAD QUE PERMITA UN MAYOR BIENESTAR PARA TODOS.

**RAFAEL BERGÉS**  
GERENTE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS

El desarrollo de talento interno y de una cultura organizacional de alto rendimiento son dos factores clave para acompañar la sustentabilidad de nuestro negocio.

Consideramos primordial ofrecer un ambiente laboral que -en el marco de una política transparente y rigurosa- promueva oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo personal. Es por ello que año tras año incorporamos nuevas iniciativas de capacitación, desarrollo, salud y comunicación interna así como oportunidades de voluntariado y beneficios para nuestra gente, sus familias y el personal jubilado del Banco.

La actividad del 100% de nuestros empleados se rige por el Convenio Colectivo de Trabajo y la representación sindical la ejerce la Asociación Bancaria de Empleados del Banco para la cual se tiene total libertad de afiliación.

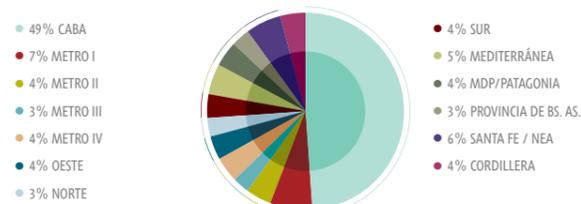


## Perfil de nuestros empleados

### Distribución de empleados por sexo



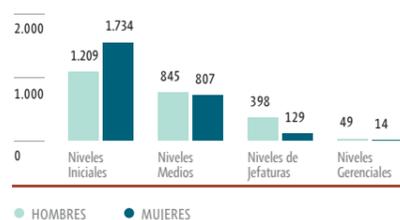
### Distribución por zonas geográficas



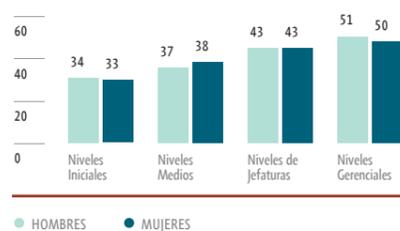
### Distribución por edad



### Distribución por cargo



### Edad promedio por cargo



TASA DE ROTACIÓN 5,99%<sup>55</sup>  
 TASA DE ROTACIÓN POR SEXO - FEMENINO 2,51%  
 TASA DE ROTACIÓN POR SEXO - MASCULINO 3,48%

## EMPLEO Y SELECCIÓN

Durante el 2010, la dotación se incrementó en 157 colaboradores. Las nuevas postulaciones se realizan a través de nuestra página web y páginas especializadas. Además, el Banco celebra convenios con universidades y asiste a distintos espacios para promocionar la entidad. Los candidatos participan de un riguroso, pero inclusivo, proceso de selección donde intervienen las áreas de Recursos Humanos y las áreas de negocios. A su vez, son los mismos empleados los que recomiendan a sus conocidos postularse a fin de sumarse al equipo.

Contamos con un equipo interno de Asesores de Recursos Humanos, cuya función consiste en acompañar a los colaboradores desde el momento de su ingreso al Banco. Además contribuyen al relevamiento de su potencial, a establecer necesidades de capacitación para promover el desarrollo pleno de sus capacidades, a facilitar la adaptación de quienes asumen nuevas posiciones, a canalizar consultas y colaborar en la resolución de conflictos internos.

Como soporte, existe una línea telefónica que atiende todas las consultas de los empleados referidas a temas administrativos.

### Programa de Búsqueda Interna

Las búsquedas internas representan una oportunidad de crecimiento para los colaboradores dentro de la entidad. Cada vez que se detectan necesidades para cubrir un puesto, las mismas son publicadas en nuestra intranet y los empleados pueden presentarse de acuerdo a los requisitos de la posición. En 2010, se realizaron 25 búsquedas internas, y a partir de ellas se concretaron 6 cambios de puesto. A su vez, durante el año se produjeron 408 promociones lo que demuestra el valor que el Banco da al desarrollo de su propia dotación.

55. El total de egresos de 2010 fue de 301 personas. En el segmento de menores de 30, la rotación fue de 7,88%; en el segmento de 31 a 50 años fue de 4,63% y en el de mayores de 50 fue de 4,79%. La rotación en sucursales fue de 7,49% y en áreas centrales fue de 4,11%.



### PROGRAMA DE JÓVENES PROFESIONALES

DURANTE EL 2010 SE RELANZÓ ESTE PROGRAMA QUE OFRECE A LOS JÓVENES PROFESIONALES QUE SE DESTACAN POR SUS CARACTERÍSTICAS PERSONALES, QUE REÚNEN EL PERFIL SOLICITADO, Y QUE NO CUENTAN CON UNA AMPLIA EXPERIENCIA LABORAL PERO TIENEN ALTA MOTIVACIÓN, INCORPORARSE A UN AMBIENTE DE TRABAJO DESAFIANTE PARA GANAR UNA EXPERIENCIA PROFESIONAL Y RECIBIR SEGUIMIENTO PERSONALIZADO.

ESTE ES UN PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO CARACTERIZADO POR UNA ALTA INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN. A TRAVÉS DEL CUAL BUSCAMOS GENERAR NUEVOS CUADROS CON ALTO POTENCIAL PARA OCUPAR POSICIONES GERENCIALES E INCORPORAR PROFESIONALES QUE APORTEN UNA MIRADA CONSTRUCTIVA A NUESTRA ENTIDAD Y RESULTADOS SOBRESALIENTES.

LOS PARTICIPANTES RECIBEN UN ENCUADRE CONCEPTUAL Y VALORATIVO DE LAS PRÁCTICAS LABORALES QUE INCORPORARÁN EN SUS TAREAS COTIDIANAS, Y DURANTE TODO EL AÑO DE TRABAJO, CUENTAN CON EL ACOMPAÑAMIENTO DE UN TUTOR QUE LOS ORIENTA EN SUS PRIMEROS PASOS EN EL MUNDO CORPORATIVO.

DURANTE 2010, 40 JÓVENES SE HAN INCORPORADO AL BANCO A TRAVÉS DE ESTA MODALIDAD Y SE PREVÉ AMPLIAR EL PROGRAMA A PARTIR DE LOS ACUERDOS FIRMADOS CON DISTINTAS UNIVERSIDADES.

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

### Nuestros ejes de formación y capacitación

Con el compromiso de continuar ofreciendo a nuestra gente las herramientas y procesos necesarios para que puedan desarrollar a pleno sus capacidades, en 2010 se reorganizó el área de Capacitación. De un esquema funcional se pasó a un esquema por proyecto/negocio, permitiéndonos de esta manera promover la especialización de nuestros recursos en temas estratégicos y facilitar la correcta interpretación de las necesidades y la entrega de soluciones innovadoras y de calidad.

Se diseñó una estrategia formativa integral, que incluye una diversidad de acciones y metodologías: actividades e-learning, materiales de lectura, talleres presenciales, sesiones virtuales, recursos de soporte, actividades de transferencia a la tarea, coaching en campo, pasantías con expertos del negocio, entre otros.

### Programa Generación Galicia

Hemos conformado una videoteca de capacitación a través de Galicia TV. Además, se inició el desarrollo de una nueva plataforma que nos permitirá aumentar la eficiencia interna, simplificar procesos administrativos de inscripciones a capacitaciones y fundamentalmente contar con información de gestión clave para la formación de los colaboradores.

### Escuela Galicia

Como parte de la estrategia de capacitación, durante 2010, se incorporaron nuevas dinámicas como estudio de caso y actividades lúdicas a fin de facilitar la puesta en práctica y la fijación de los conceptos aprendidos. Además, impulsando la mejora continua, se realizó una revisión didáctica de los módulos de Escuela de gerentes y de líderes de equipo.

También se realizó un Programa de Fortalecimiento de Instructores para los colaboradores que son parte de la red de instructores internos. Más de 360 personas integran esta red y comparten sus experiencias y conocimientos a través del dictado de talleres y charlas informativas, recibiendo a los pasantes en sucursales y áreas centrales, realizando demostraciones y compartiendo tareas en sucursal escuela. El Programa de Fortalecimiento permitió a los colaboradores de la red de sucursales formarse para asumir nuevos desafíos en el marco de su plan carrera.

Los programas de Capacitación, se encuentran organizados en tres dimensiones: Formación Integral para Puestos Clave, Formación para el Desarrollo y Formación Continua.



### Programa de Inclusión Laboral

El Programa de Inclusión Laboral busca promover la integración y formación laboral de personas en situaciones de vulnerabilidad y de personas con discapacidad. A través de un contrato de aprendizaje de 9 meses, que incluye capacitaciones y acompañamiento, se desarrollan habilidades laborales que promuevan la igualdad en el mercado laboral.

Al finalizar el período pautado, se realiza una evaluación global del desempeño de las personas y en función de la disponibilidad de vacantes en el sector, se determina su posición definitiva en el Banco.

Para este Programa, hemos establecido alianzas con organizaciones de la sociedad civil especializadas en la temática, como la Fundación Par y Fundación de Organización Comunitaria (FOC).

Desde su lanzamiento en 2007 a la actualidad, 20 personas se han incorporado a este programa luego de atravesar diferentes etapas: selección, capacitación, inserción al puesto de trabajo, y seguimiento del desempeño a cargo de las distintas áreas de la Gerencia de Recursos Humanos y de la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa.

Quienes se incorporaron dentro de esta iniciativa fueron seleccionados para cubrir puestos en el Centro de Contacto con Clientes, en el sector de Operaciones y para el proyecto que llevó adelante el departamento de Gestión del Cambio sobre Calidad de Datos. Hasta la fecha, 11 personas han sido confirmadas en su puesto a pedido del sector en el que trabajó por su óptimo desempeño, luego de finalizar el contrato de aprendizaje.

### Programas de Capacitación

Dimensión	Descripción	Público	Cantidad de Participantes	Horas de Capacitación <sup>56</sup>
Formación para el desarrollo	Talleres de Negociación, Comunicación, Redacción de informes, Presentaciones orales, Gestión de proyectos, Productividad Personal, Reuniones más productivas, Visión Integral de Negocio Bancario, Gestión de Equipos de Trabajo de Generación "Y"	Colaboradores en general	2.176	53.971
	Programa de Desarrollo de Habilidades de Gestión <sup>57</sup>	Supervisores de pequeños equipos de trabajo		
	3° edición del Programa de Gerenciamiento Bancario	Gerentes de sucursales y mandos medios con alto potencial de Casa Matriz		
	Liderazgo Inspirador <sup>58</sup> para mandos medios	Colaboradores líderes de sucursales y áreas centrales		
	Cursos de idiomas, cursos externos y becas para posgrados y maestrías	Colaboradores en general		
Formación integral para puestos clave	Programas destinados a la formación inicial para promociones e ingresos, orientados a la incorporación de conocimientos y habilidades clave para alcanzar altos niveles de desempeño en el puesto	Colaboradores en general	539	49.134
Formación continua	Acciones de formación asociadas al lanzamiento de proyectos e iniciativas estratégicas para el Banco	Colaboradores en general	27.402	143.599

### Audiencia

	Participantes presenciales		Horas presenciales		Participantes a distancia		Horas a distancia		Horas por persona	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Áreas Centrales	2.572	887	55.146	47.608	709	232	425	196	25,6	20
Sucursales	15.498	3.553	165.364	103.984	10.972	9.250	25.770	14.305	66	45
Total Banco	18.070	4.440	220.510	151.592	11.681	9.482	26.195	14.501	48	33

56. Incluye horas a distancia y presenciales en todos los casos.

57. En asociación con la Universidad Católica Argentina.

58. En asociación con USAL- 6 meses de duración.



## EVALUACIÓN Y COMPENSACIONES

### Métodos de Evaluación

En Banco Galicia, contamos con diferentes instrumentos que permiten obtener un diagnóstico del rendimiento y el crecimiento de nuestros colaboradores.

Durante 2010 se incorporó a la Evaluación de Desempeño, un Sistema de Evaluación que incluye a todos los niveles Gerenciales.

El sistema de Evaluación Gerencial se basa en un análisis del cumplimiento de indicadores cuantitativos y cualitativos relacionados con los valores corporativos: visión de conjunto, innovación, liderazgo, colaboración e involucramiento en la promoción de una gestión sustentable.

A su vez, se extendió el uso de modelos que permitieron hacer foco en el talento de los evaluados, como la Evaluación de Competencias 360<sup>o</sup><sup>59</sup> donde los colaboradores tienen la oportunidad de interiorizarse, a través de entrevistas, en aspectos y características propias que lo ayudan en su autoconocimiento y les permiten diagramar un plan de acción para trabajar sobre sus áreas a mejorar apoyándose en sus fortalezas -a diciembre de 2010 se había alcanzado el 24% del total de los gerentes de sucursales-. Además, se realizó la Evaluación de Potencial a 324 colaboradores.

Las responsabilidades y objetivos correspondientes a cada año se evalúan en el primer trimestre del siguiente año. Posteriormente se determinan los nuevos objetivos y se define un plan para aquellas oportunidades de mejoras detectadas durante el proceso de evaluación.

En 2010, 81,8% de las evaluaciones fueron completadas. Éstas permiten:

- Evaluar el aporte que cada empleado realizó a la entidad según su puesto de trabajo.
- Optimizar la relación supervisor/colaborador en un marco de reglas claras y expectativas comunes.
- Reconocer los logros obtenidos e identificar las oportunidades de mejora.
- Permitir al empleado expresar sus necesidades y aspiraciones profesionales.
- Definir su plan de crecimiento profesional.

Los resultados de la evaluación impactan en los diferentes procesos de Recursos Humanos, facilitando la implementación de acciones para cada colaborador como búsquedas internas, promociones y becas.



### Remuneraciones

Nuestra política de compensaciones ofrece a nuestros colaboradores un paquete salarial atractivo a fin de brindar equidad interna y mantener competitividad externa. La estrategia de retribución se basa en cuatro factores clave: la posición (magnitud alcance y complejidad de cada puesto), el desempeño individual en el cumplimiento de las responsabilidades y la contribución a resultados, las características personales y el potencial, y el mercado. La implementación de dicha estrategia se basa en la utilización de herramientas como la evaluación y categorización de puestos, y el posicionamiento y monitoreo del mercado de remuneraciones.

Con el objetivo de mantener el posicionamiento en el mercado definido, el promedio de aumentos otorgados en el año estuvo por encima del promedio del mercado general.

En el marco de los desafíos planteados para el 2010, y con el objetivo de orientar aún más a nuestro equipo de trabajo a obtener resultados que contribuyan al desempeño del Banco así como aumentar su motivación para alcanzar los objetivos, se ha ampliado el sistema de remuneración variable para todos nuestros colaboradores. La remuneración variable se calcula a partir de los resultados del Sistema de Evaluación Gerencial.

### Reconocimientos

Hemos incorporado diversas instancias para reconocer el esfuerzo y la trayectoria de los colaboradores en el Banco.

Trimestralmente se premia a los colaboradores que realizan las mejores gestiones comerciales de Banca Mayorista y Minorista. Estos premios se otorgan a partir de distintos indicadores de negocio definidos según cada puesto y función.

Por otra parte, a modo de reconocer a los colaboradores con larga trayectoria en el Banco, se realiza anualmente una celebración de entrega de medallas por los 25 y 40 años en el Banco.

## BENEFICIOS Y FUNDACIÓN

### Plan integral de Beneficios

En Banco Galicia ofrecemos a nuestros colaboradores un interesante abanico de beneficios, los cuales cubren una amplia diversidad de intereses. Desde 2010 el plan integral de beneficios se estructura en cuatro dimensiones: salud, bienestar, futuro y BIP (Beneficios Internos Programados) a lo que se suma la tarea de Fundación de Banco Galicia con más de 40 años de historia.

Los aspectos destacados de 2010 en cada uno de las áreas son:

#### Salud

En Banco Galicia, buscamos que nuestros colaboradores se desempeñen en un ambiente seguro y saludable, para lo cual desarrollamos diversas actividades orientadas a promover el bienestar de las personas.

Todos los empleados se encuentran cubiertos por el Sistema de Obras Sociales, contamos con una cobertura de emergencias, y disponemos de un consultorio para atención primaria.

En 2010, se contó con campañas de vacunación para todos los colaboradores, a través de la cual 2.045 de ellos se vacunaron y todos recibieron información.

También trabajamos en la prevención de enfermedades. Con la llegada del invierno reforzamos las medidas de prevención de la Gripe H1N1 mediante una campaña de concientización interna acerca del correcto lavado de manos y medidas de cuidado personal, para reducir el contagio. En este sentido, se distribuyó alcohol en gel a en todas las dependencias del Banco para el uso interno. Además, para prevenir el dengue se entregaron repelentes de insectos junto a material informativo en las zonas afectadas.

Durante 2010, se dictaron cinco cursos introductorios de primeros auxilios y avanzados sobre reanimación cardiopulmonar, todos a cargo de la Cruz Roja Argentina. Participaron de estos cursos 122 colaboradores.

Contamos también con un programa de Gestión Integral de Seguridad a cargo del Departamento de Seguridad, a través del cual se publicaron comunicados con información preventiva.

Además, desde hace más de 15 años, Santiago Salud brinda un servicio de atención médica a los colaboradores afiliados en consultorios, clínicas adheridas, centros de atención de emergencias, laboratorios de análisis clínicos, diagnóstico por imágenes, descuentos en farmacias y ópticas en CABA y GBA, entre otros.

59. Esta es una herramienta que integra información desde todas las direcciones con las cuales la persona mantiene una relación cotidiana (colaboradores, pares y supervisores), convirtiéndose en un eficaz instrumento para el desarrollo personal y el aprendizaje.

**Futuro**

Nos preocupamos para que todos los colaboradores puedan llevar adelante sus proyectos.

En materia de asistencia económica, en 2010, aumentamos el otorgamiento de préstamos, acompañado con un incremento en el monto promedio por operación. En términos generales hubo un descenso en las tasas de los préstamos personales y para los hipotecarios fue mayor la colocación en los destinados a compra y ampliación de vivienda.

**Préstamos para empleados liquidados en 2010**

Tipo de préstamo	Cantidad de préstamos	Monto total en pesos
Personal	1.781	39.289.039
Hipotecario	96	16.914.818
Hipotecario para construcción	4	982.000

También, se otorgaron préstamos de emergencias, descuentos en seguros de hogar y vehículos y cobertura de robo en cajeros automáticos sin costo. Se bonificaron comisiones vinculadas al mantenimiento y movimiento de cajas de ahorros, cuentas corrientes y tarjetas de crédito.

Además ofrecemos un Programa de Becas<sup>60</sup> que tiene la finalidad de promover el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Se celebran convenios con las más importantes universidades e instituciones educativas del país.

El Financiamiento tiene dos opciones:

- 100% del costo a cargo del Banco: en el caso de cursos o programas de posgrado.
- 70% del costo a cargo del Banco: en el caso de maestrías.

**Programa de Becas**

	Cantidad de Becas		Horas de Capacitación	
	2010	2009	2010	2009
Becas otorgadas por solicitud	24	24	2.823	7.326
Becas ofrecidas	102	59	16.523	23.610
<b>Total Becas<sup>61</sup></b>	<b>126</b>	<b>83</b>	<b>19.346</b>	<b>30.936</b>

60. Para acceder a una beca, los postulantes deben contar con título de grado universitario, no haber sido ya beneficiado con una beca anterior y tener una alta calificación en su evaluación de desempeño. Para aplicar a becas de Posgrado, deben contar con una antigüedad igual o mayor a 3 años en el Banco.

61. Si bien respecto de 2009 hay un aumento en la cantidad de becas otorgadas se observa una reducción en la cantidad de horas debido a que en 2010 hay más becas de posgrado que tienen una menor carga horaria.

**Bienestar**

Como parte de las acciones que impulsamos para favorecer la conciliación de la vida laboral y personal, continuamos con el Programa Familia en alianza con la Fundación Proyecto Padres. Realizamos talleres con la asistencia de 98 colaboradores.

Se continuó con el programa de Madres Profesionales, con la participación de 31 colaboradoras embarazadas o con hijos pequeños que pudieron tener un espacio de reflexión y crecimiento en la búsqueda por integrar la vida familiar con la actividad laboral.

Además, en las distintas zonas del país se organiza el Día de la Familia.

Buscamos acompañar a los colaboradores a lo largo de todas sus etapas importantes. Es por eso que todos reciben un obsequio el día de su cumpleaños, y los colaboradores que contraen matrimonio reciben un voucher por \$700 para utilizarlo en una cadena de electrodomésticos.



EL CLUB DEL PERSONAL DE BANCO GALICIA, ES UN ESPACIO DONDE LOS COLABORADORES Y JUBILADOS DEL BANCO PUEDEN COMPARTIR CON SUS FAMILIAS EN UN ESPACIO SEGURO Y CON RECREACIÓN PARA LOS NIÑOS Y UN CÓMODO SECTOR DE CAMPING. EL CLUB CUENTA CON 2.471 SOCIOS. ESTE AÑO SE REFACCIONARON LAS CANCHAS DE FÚTBOL Y DURANTE LOS FINES DE SEMANA LOS HIJOS DE LOS COLABORADORES PUDIERON DISFRUTAR CON SUS PADRES DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y JUEGOS COORDINADOS POR PROFESORES DE EDUCACIÓN FÍSICA. EL PREDIO SE ALQUILA A COLEGIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS, DE DONDE SE OBTUVO EL PRESUPUESTO PARA LAS REFACCIONES REALIZADAS.



**BIP (Beneficios Internos Programados)**

A través del programa BIP, los colaboradores participan activamente de diferentes eventos de integración y cuentan con importantes descuentos.

A lo largo del año se realizaron actividades de todo tipo:

- **BIP deportes:** con el objetivo de fomentar el deporte y la vida sana se promueven torneos de fútbol, tenis, paddle, rugby, squash y participación en maratones con su running team que a la vez generan momentos de integración entre los colaboradores. Además, los empleados cuentan con descuentos en gimnasios, beneficio que alcanza a todas las sucursales del país, favoreciendo así el acceso de todos los colaboradores a espacios donde realizar actividad deportiva.
- **BIP cultura:** Funciones privadas de cine y teatro. Se distribuyeron mil entradas de cine por mes para los colaboradores.
- **BIP actividades:** Fiesta de fin de año, *after office* en todo el país, nuestros hijos visitan el Banco, talleres de cocina y moda, clases de yoga y coro. Durante las vacaciones de invierno se realizaron shows y juegos para los colaboradores con sus hijos de los que participaron más de 180 chicos.
- **BIP descuentos:** portal de compras BIP con descuentos en productos y servicios de distintas empresas. Actualmente hay más de 300 beneficios vigentes.

**Beneficiarios BIP**

Actividad	Público	Participantes
Nuestros hijos visitan el Banco	Hijos de Colaboradores	180
Fiesta de Fin de año	Colaboradores	4.800
Funciones privadas de cine	Colaboradores	600
Funciones privadas de teatro	Colaboradores	800
Maratón	Colaboradores	396
Torneo de Fútbol	Colaboradores	590
Torneo de Tenis	Colaboradores	56

UN BENEFICIO MUY TRADICIONAL Y VALORADO ES LA POSIBILIDAD DE ASOCIARSE A LA MUTUAL DEL PERSONAL DE BANCO GALICIA QUE OFRECE BONIFICACIONES Y DESCUENTOS EN COMPRAS Y PASEOS, AYUDA ECONÓMICA, PARTICIPACIÓN EN SORTEOS POR PRODUCTOS, VIAJES Y ARTÍCULOS EN FECHAS CLAVE. ACTUALMENTE CUENTA CON 1.522 AFILIADOS.

**Fundación Banco Galicia**

La Fundación es un espacio que desde hace más de cuatro décadas se dedica a dar respuesta a las necesidades de nuestros empleados activos y retirados, y sus familias, con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

Como años anteriores, en 2010 se desarrollaron diferentes actividades.

Programas de la Fundación <sup>62</sup>		
Programa	2010	2009
<b>Plan de vacunación:</b> reintegro por las vacunas establecidas dentro del 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.		
<b>Cantidad de Vacunas:</b>	938	604
<b>Plan estudiantil:</b> entrega, al comienzo del período escolar de una caja completa con útiles escolares y, en caso de requerirlo, guardapolvos para los hijos de los colaboradores. También se brinda una asignación extraordinaria por hijo al comienzo de las clases.		
<b>Cajas de útiles:</b>	3.010	3.113
<b>Guardapolvos entregados:</b>	1.147	1.203
<b>Asignación extraordinaria de hasta \$180:</b>	2.410	2.472
<b>Becas estudiantiles:</b> 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.		
<b>Total de becas otorgadas:</b>	352	386
<b>Colonia de vacaciones:</b> se realiza en el Club del Banco para los hijos de entre 5 y 13 años de edad. Se mantuvo el subsidio para hijos de empleados en el interior del país.		
<b>Cantidad de hijos de empleados de todo el país - verano:</b>	599	511
<b>Cantidad de hijos de empleados de todo el país - invierno:</b>	237	-
<b>Entrega de mobiliario:</b> distribución de muebles, computadoras, impresoras y otros bienes en buen estado -que el Banco dejó de utilizar- a OSC, escuelas y hospitales.		
<b>Computadoras e impresoras:</b>	38	123
<b>Muebles varios:</b>	816	1.831
<b>Elementos informáticos y de electrónica:</b>	565	467
<b>Ajuares:</b> entrega de un obsequio a quienes fueron padres para dar la bienvenida al nuevo integrante de la familia.		
<b>Cantidad de ajuares entregados:</b>	287	257
<b>Subsidios para situaciones de emergencia:</b> asistencia para quienes solicitan ayuda ante casos críticos. La Fundación analiza las situaciones y procura brindar la contención requerida.		
<b>Cantidad de subsidios entregados:</b>	3.176	3.213

62. Informe correspondiente al período octubre/2009 - septiembre/2010 de acuerdo al criterio de su Memoria y Balance



**CLIMA ORGANIZACIONAL**

Encontramos en las encuestas de clima un instrumento de gestión muy importante que nos ofrece información para delinear distintos planes de acción globales, así como un diagnóstico interno de interés para todos los que forman el Banco.

Como parte de los desafíos propuestos para 2010 por la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos, se decidió realizar este estudio con una periodicidad anual. Se incorporaron además, nuevos cortes en los grupos de informes de puestos gerenciales y de liderazgo y se incluyeron preguntas en el cuestionario referidas a la percepción de los valores organizacionales del Banco.

Además, en 2010 contamos con dos estudios de clima: la encuesta de Great Place to Work® y la encuesta habitual realizada por una consultora externa, de los cuales participaron el 91% de nuestros colaboradores. A partir de las conclusiones de ambos estudios, se realizó un exhaustivo análisis para detectar las oportunidades de mejora en las que debemos trabajar y aquellas fortalezas que debemos mantener. De allí surgió un plan de acción previsto para el 2011 que tendrá como principales ejes de trabajo fortalecer:

- Un adecuado equilibrio entre la vida laboral y personal
- La cooperación entre los sectores
- La optimización de los recursos tecnológicos para brindar un mejor servicio
- La agilidad y rapidez de los procesos para la atención de los clientes



63. Casos Cerrado / Resuelto / Asignado

**COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN DEL CAMBIO**

Continúan vigentes los canales de comunicación tradicionales del Banco reforzando el objetivo de acercarnos cada día más a nuestros colaboradores:

- **E-Company**, portal interno, y el principal canal de comunicación del Banco. Además, contiene el acceso a herramientas de gestión de trabajo y de las personas.
- **Banco al día**, es la herramienta de comunicación formal a través de la cual mensualmente la Gerencia General difunde los temas más relevantes del Banco. Tiene un alcance a todos los colaboradores y habilita un canal de intercambio con el Gerente General.
- **Resúmenes de e-Company**. A través del correo electrónico se resaltan semanalmente las principales noticias del mes publicadas.
- **Notigal**, publicación cuatrimestral con noticias destacadas de las iniciativas implementadas por las distintas Áreas. En 2010 se realizó una edición especial, denominado Notigal Kids para todos los padres y madres del Banco.
- **Newsletter BIP** es la publicación que permite resaltar los principales beneficios focalizados en las diferentes zonas del país.
- **Eventos Galicia**. Portal a través del cual los colaboradores pueden ver y bajar fotos de eventos y actividades institucionales del Banco.
- **Contacto RH-Vía telefónica**. A través de un equipo de personas especializadas se atienden a todos los colaboradores en temas referidos al ámbito de gestión de RRHH. Esto se complementa con un sistema de consultas a través de la intranet, lo que permite realizar un seguimiento de los mismos y contar con indicadores de performance. Se recibieron 6.900 consultas y el total de llamadas atendidas fue de 18.888. De acuerdo al índice Remedy<sup>63</sup> 10.170 fueron los casos resueltos.

Durante este año se desarrolló un nuevo canal -Galicia TV- que permitió introducir el uso de videos para campañas de comunicación interna que refuerzan los canales actuales, además de las funciones que cumple en temas de capacitación.

A su vez, durante 2010 se incorporó un Equipo de Soporte integrado por especialistas en el negocio con el que se logró un acompañamiento personalizado para los 3.500 colaboradores involucrados en los grandes proyectos de cambio en Sucursales, logrando mayor rapidez en la resolución de incidentes y en las respuestas a consultas.

# UNA RELACIÓN QUE BUSCA EL PROGRESO Y LA EQUIDAD



**RENDICIÓN DE CUENTAS 2010:**  
INFORME DE SUSTENTABILIDAD CON NIVEL DE APLICACIÓN B+ ESTABLECIDO POR LOS LINEAMIENTOS GRI.

HEMOS CUMPLIDO EL OBJETIVO DE ALCANZAR EL NIVEL DE APLICACIÓN B+ DE LA GUÍA G3 DE GRI, LO CUAL REFLEJA LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS Y UNA MAYOR ARTICULACIÓN INTERNA, QUE NOS PERMITIÓ PROFUNDIZAR LOS CONTENIDOS Y CONSOLIDAR LA CALIDAD DE NUESTRO INFORME.

### DESAFÍO 2011

PERFECCIONAR LA EVALUACIÓN QUE HACEMOS DE NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL, A TRAVÉS DEL DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN QUE INCORPORA NUEVAS DIMENSIONES PARA ENRIQUECER LOS INDICADORES DE IMPACTO. QUEREMOS LLEGAR A MÁS GENTE DE LA MEJOR MANERA, MEJORANDO LOS PROGRAMAS QUE IMPULSAMOS.

CONSTANZA GORLERI  
GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El desarrollo comunitario es una prioridad para el Banco por lo que llevamos adelante múltiples iniciativas que colaboran con la creación de mayores oportunidades de promoción social y equidad.

Nuestra estrategia de inversión social se basa en tres ejes esenciales de trabajo con la comunidad: educación, empleo y salud, y tiene como finalidad la generación de capital social y la transferencia de capacidades que contribuyan al progreso individual y colectivo. A su vez impulsamos acciones de conservación y restauración de patrimonio histórico y acompañamos al programa de voluntariado.

Ciclo de gestión de programas sociales de Banco Galicia:



Todos los programas desarrollados se realizan en alianza con otros actores -como organizaciones sociales, entidades públicas e instituciones académicas- lo cual nos permite mejorar el impacto en las áreas de intervención.

A su vez, se realizan aportes puntuales a diferentes entidades para ayudarlas a fortalecer sus iniciativas en marcha. En 2010 se contribuyó con 62<sup>64</sup> organizaciones de la sociedad civil (OSCs), bajo esta modalidad.

Una comprensión integral del contexto es esencial para desarrollar soluciones acordes a las problemáticas sociales. Es por ello que acompañamos la publicación del Barómetro de la Deuda Social Argentina desarrollado por la Universidad Católica (UCA)<sup>65</sup>.

Banco Galicia y la comunidad	
Presencia en Provincias	24
Alianzas con Organizaciones	78
Programas con la Comunidad	53
<b>Beneficiarios</b>	
Alumnos	46.129
Entidades	517
Docentes	2.634
Escuelas	672
Emprendedores	4.694
Pacientes	392.959
Desempleados	4.146

64. 42 OSCs recibieron apoyo institucional y 20 en función a sus proyectos en Salud, Trabajo y Educación.  
65. Fuente de los datos de contexto incorporados en este capítulo: UCA - ODSA (2010), Barómetro de la Deuda Social Argentina 2004 - 2009.



## EDUCACIÓN Valor a tu Futuro

EL FORTALECIMIENTO DE TODOS LOS NIVELES E INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y EL ACCESO DE UNA MAYOR CANTIDAD DE ESTUDIANTES DE BAJOS INGRESOS A INSTANCIAS SUPERIORES DE EDUCACIÓN SON DOS DE LOS ACTUALES DESAFÍOS EN MATERIA EDUCATIVA.

ES POR ELLO QUE DESDE BANCO GALICIA APOYAMOS PROYECTOS EDUCATIVOS BAJO EL PARAGUAS "VALOR A TU FUTURO" CON EL OBJETIVO PRINCIPAL DE FOMENTAR OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE DE JÓVENES EN RIESGO, Y MEJORAR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN, CONSOLIDANDO LAS CAPACIDADES DE LOS DOCENTES Y ORGANISMOS DE GESTIÓN EDUCATIVA.

### Promoción del Estudio Superior

**SÓLO EL 5% DE LOS JÓVENES DEL 25% MÁS POBRE DE LA POBLACIÓN ALCANZÓ Y TERMINÓ ESTUDIOS UNIVERSITARIOS, MIENTRAS QUE ESTE PORCENTAJE TREPA A 44% EN LA FRANJA DEL 25% MÁS AVENTAJADO.**

A través de los programas "Potenciamos tu Talento"<sup>67</sup> y "Aporte a Fondo de Becas" promovemos el ingreso y permanencia en carreras universitarias de jóvenes de bajos recursos seleccionados por sus méritos y esfuerzos.

Potenciamos tu Talento -que ya lleva tres años de implementación- contempla tanto el acompañamiento de personas a través de un tutor, como una asignación mensual de 62 jóvenes para que realicen estudios en universidades públicas.

Por otro lado, 29 jóvenes fueron becados por el Banco en universidades privadas con las que establecemos convenios.

### Resultados

Presencia en Provincias	24
Programas con la Comunidad <sup>66</sup>	17
Alianzas con Organizaciones	28
Apoyo a OSCs	2
<b>Beneficiarios</b>	
Entidades	290
Escuelas	591
Alumnos	43.629
Docentes	2.022

<sup>66</sup> De los 17 programas, 16 están descritos en el cuadro de la página continua y uno en la página 18.

<sup>67</sup> Descripción completa del programa en Informe RSC 2009, p. 50.

### PROGRAMA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

#### ABORDAJE

CON EL OBJETIVO DE ENRIQUECER EL PROGRAMA DE ESTÍMULO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR, SE DISEÑÓ E IMPLEMENTÓ EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES. DE ESTE MODO SE GENERA UNA SINERGIAS ENTRE DOS EJES PRIORITARIOS PARA EL BANCO, EL DE PROMOCIÓN LABORAL Y EL DE EDUCACIÓN. ESTE PROGRAMA PERMITE QUE LOS BECADOS DE LOS ÚLTIMOS AÑOS DE LA CARRERA CUENTEN CON UN ESPACIO DONDE PUEDEN TENER UN ACERCAMIENTO AL MUNDO LABORAL, PROPICIANDO ASÍ EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS FUNDAMENTALES PARA EL DESEMPEÑO DE SU PROFESIÓN.

#### PLAN DE ACCIÓN

LOS BECADOS NO DEBEN ADEUDAR NINGUNA MATERIA DE AÑOS ANTERIORES, HABER COMPLETADO LOS PRIMEROS TRES AÑOS DE SU CARRERA Y PARTICIPADO DEL PROCESO HABITUAL DE SELECCIÓN PARA EL INGRESO A LA INSTITUCIÓN: ENTREVISTAS, EXAMEN MÉDICO E INFORME PSICOTÉCNICO. EL CONTRATO DE APRENDIZAJE ES POR 9 MESES Y DURANTE EL PERÍODO DE ESTA PRÁCTICA, CADA UNO DE LOS BECADOS CUENTA CON UN ASESOR QUE LO ACOMPAÑA.

#### RESULTADOS

EN DICIEMBRE 2010 INGRESARON LOS 3 PRIMEROS BECADOS AL PROGRAMA.

### Educación

Iniciativa	Proyecto / Programa	Organización	Descripción	Alcance
Promoción del Estudio Superior	Potenciamos tu Talento	Fund. Marista, Asoc. Civil Grupo Puentes	Asignación económica mensual y acompañamiento personalizado a jóvenes en situación de vulnerabilidad para que realicen sus estudios en universidades públicas	Provincia de Buenos Aires y Neuquén
	Aporte a Fondo de Becas	Fund. Marzano, UDESA, UTDT, USAL, ITBA, UCA y U. Austral	Apoyo mediante becas a jóvenes de bajos recursos para sus estudios superiores en universidades privadas con las que establecimos convenios realizando el aporte al Fondo de Becas de cada una	Nacional
	Enfermeros 2011	Cruz Roja Argentina	Asistencia mediante becas a estudiantes de la carrera de enfermería	CABA
Educación Financiera	Taller de Planificación Económica	Asociación Civil Conciencia	Concientización de estudiantes secundarios sobre la importancia del ahorro, la planificación personal, la fijación de metas y el sistema bancario, mediante talleres	Jujuy, Formosa, Tucumán, Santiago del Estero, Chaco, Misiones, Corrientes, Entre Ríos, Santa Fe, Córdoba, San Juan, Mendoza, Buenos Aires
Retención Escolar	Red Cimientos	Cimientos	Acompañamiento a la Red Cimientos a fin de extender el alcance del programa de becas al interior del país. Asimismo, se brinda un servicio gratuito de apertura y mantenimiento de cajas de ahorro para la gestión de becas	Nacional
	Programa de Alfabetización Complementaria	Pies Descalzos, Fundación Actuar Hoy	Capacitación mediante talleres educativos que permiten a los jóvenes reforzar su pertenencia a la escuela, estimulándolos a continuar y concluir sus estudios	Buenos Aires y CABA
Actividades de formación	Certamen Escolar	FADAM -Federación Argentina de Amigos de Museos-	Apoyar la labor docente incentivando en los niños su interés por conocer y respetar la historia y patrimonio cultural y natural de nuestro país. La Edición 2010 se realizó sobre hombres y mujeres que se destacaron en nuestro país	Nacional
	Familia Educadora	Fundación CUBA	Fortalecimiento del rol educador de padres de familias en situación de pobreza para que puedan acompañar la educación de sus hijos, afianzando los vínculos entre los distintos actores de la comunidad a la que pertenecen	Buenos Aires
	Acercamiento al Arte	Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes (AAMNBA), Fundación Teatro Colón	Promoción del arte entre niños y jóvenes de escuelas de gestión pública	CABA
Fortalecimiento Institucional	Escuelas del Bicentenario	IPE - Unesco / UDESA	Busca 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	Tucumán, Corrientes y Chaco
	Nexos	CIPPEC	Busca instalar capacidades autónomas a nivel provincial para discutir, diseñar y justificar las decisiones de política educativa	Nacional
	Potenciar Comunidades	Los Grobo	Convocatoria a organizaciones rurales a presentar proyectos comunitarios en red que son financiados y acompañados promoviendo así estrategias de desarrollo a largo plazo	Buenos Aires
Enseñar es Liderar	Fundación "Grupo San Felipe"	Seleccionar a los mejores profesionales y capacitarlos como líderes de transformación; asignarlos a los colegios más necesitados; acompañarlos durante su desempeño; medir y evaluar su desempeño y el de sus alumnos; y formarlos como embajadores de reforma educativa	CABA y Buenos Aires	
8° Maratón Nacional de Lectura	Fundación Leer	Concientización de la población sobre la importancia que tiene la lectura para el desarrollo personal y crecimiento de sociedades. Y capacitación a ganadores y asesoramiento pedagógico a distancia para instituciones ganadoras	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	
Infraestructura y equipamiento	UBA Facultad de Ciencias Económicas, Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA)	Facilitar las condiciones edilicias y de equipamiento de escuelas y universidades	CABA, Escobar (Buenos Aires)	

## PROMOCIÓN LABORAL

### Valor a tu Desarrollo

SÓLO UN 20,1% DE LAS PERSONAS QUE HAN RECIBIDO MUY BAJA CAPACITACIÓN LABORAL O EDUCACIÓN PROFESIONAL, TIENE ACCESO A UN EMPLEO DECENTE, MIENTRAS QUE ESTA CIFRA ASCIENDE A UN 61,4% EN NIVELES ALTOS DE EDUCACIÓN.

LA POSIBILIDAD DE ACCEDER A UN TRABAJO DIGNO NO ES SÓLO UNA FORMA DE OBTENER RECURSOS PARA VIVIR, SINO QUE CUMPLE TAMBIÉN UNA IMPORTANTE FUNCIÓN HUMANIZADORA Y SOCIALIZADORA.

RECONOCIENDO LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO COMO FUENTE FUNDAMENTAL DE SUSTENTO Y FACTOR DE DIGNIDAD PARA LAS PERSONAS, A TRAVÉS DEL PROGRAMA "VALOR A TU DESARROLLO" COLABORAMOS CON INICIATIVAS QUE PROMUEVAN LA INSERCIÓN LABORAL Y FOMENTEN EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR.

LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA ESTE EJE DE TRABAJO SE ENCUENTRAN ORIENTADOS A CAPACITAR A PERSONAS DE SECTORES DESFAVORECIDOS, FACILITAR LA FORMACIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS A PARTIR DE EMPRENDIMIENTOS SUSTENTABLES, CONTRIBUIR AL FONDEO DE INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS (IMFS) Y ESTABLECER POLÍTICAS DE INCLUSIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O DISCAPACIDAD<sup>68</sup>.

#### Resultados

Presencia en Provincias	24
Programas con la Comunidad	15
Alianzas con Organizaciones	20
Apoyo a OSCs	7
<b>Beneficiarios</b>	
Emprendedores	4.694
Desempleados	4.146



#### Promoviendo el crecimiento de microempresarios sustentables<sup>69</sup>

### 7 DE CADA 10 PUESTOS DE TRABAJO SON GENERADOS POR PYMES, QUE GENERAN EL 45% DEL PBI NACIONAL<sup>70</sup>.

El objetivo del programa "Del Microempresario a la PyME" es contribuir a la formalización de actividades productivas de quienes cuentan con un microempresario sustentable, y potenciar la generación de empleo, privilegiando a aquellos emprendedores que hayan tenido que afrontar mayores dificultades socio-económicas a la hora de construir su emprendimiento.

El Programa está estructurado en dos años, durante el primero los 408 emprendedores inscriptos recibieron una capacitación intensa en temas relacionados a la formación de pequeñas y medianas empresas.

Durante el 2010, se llevó a cabo la segunda etapa del programa donde todos los participantes contaron con una tutoría virtual a fin de acompañarlos en la finalización del plan de negocio. En esta etapa, de los 161 participantes, 68 concluyeron con sus planes de negocio. A este universo de emprendedores los asesoró un profesional especialista en sociedades para que pudieran formalizar sus emprendimientos. Al finalizar el año, 9 emprendedores alcanzaron este objetivo, logrando así la posibilidad de acceder a un crédito blando para inversión de capital de trabajo. En este sentido se recibieron 7 solicitudes de créditos que fueron aprobadas.

#### MICROFINANZAS

FORTALECIMOS NUESTRO COMPROMISO DE FONDEAR A INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS (IMFS) AMPLIANDO EL CONVENIO CON RADIM (RED ARGENTINA DE INSTITUCIONES DE MICROCRÉDITOS) A FIN DE OFRECER FONDEO A TODOS SUS MIEMBROS. DURANTE EL 2010 SE OTORGARON PRÉSTAMOS POR UN MONTO DE \$1.767.000 PARA CAPITAL DE TRABAJO.

68. El programa de inclusión laboral está desarrollado en el capítulo de Empleados.

69. Descripción completa en el Informe RSC 2009, p. 52

70. Fuente: Consejo Profesional de Ciencias Económicas, 2010.

#### Promoción laboral

Iniciativa	Proyecto / Programa	Organización	Descripción	Alcance
Promoción de las Microfinanzas	Línea de Fondeo a Instituciones de Microfinanzas	Convenio con RADIM	Ofrecimiento de fondeo IMFs miembros de RADIM (OSCs y S.A.). También se apoyó las IV Jornadas de Microfinanzas	Buenos Aires, CABA, Mendoza, Misiones, Jujuy, San Luis, Córdoba y Tucumán
	Hacia una mesa compartida	Cáritas Comisión Nacional	Capacitación técnica para emprendedores sobre microcréditos y espacios de comercialización	Diócesis Merlo - Moreno (Buenos Aires)
Impulso a Emprendedores	Del microempresario a la PyME	FUNDES	Capacitación a emprendedores para facilitar la formalización de actividades productivas de quienes ya tienen un microempresario sustentable y potenciar la generación de empleo	Nacional
	Emprendedores Tecnológicos	Fundación Junior Achievement Argentina	Certamen dirigido a estudiantes universitarios de carreras tecnológicas, busca promover el esfuerzo por generar ideas innovadoras, impulsar la creación de emprendimientos y contribuir a la formación de los jóvenes	Buenos Aires y Córdoba
	Jóvenes Emprendedores	Fundación Impulsar	Acompañamiento a proyectos de jóvenes emprendedores	Tucumán, Salta, Córdoba y Misiones.
Capacitación para la empleabilidad	Servicio de Empleo	AMIA	Talleres para incrementar las oportunidades laborales y condiciones de empleabilidad	CABA, Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe, Mendoza
	Escuela Taller	GCBA - Dirección General Casco Histórico	Articulación entre la capacitación y el empleo, con el objetivo de formar mano de obra idónea para la recuperación del patrimonio edilicio	CABA
	Talleres de formación en oficios	Fundación Oficios	Becas para alumnos en el Taller de Albañilería	Buenos Aires
		Fund. Social para el Bienestar de la Gente	Desarrollo de capacidades y potencialidades para la inclusión laboral de mujeres y jóvenes del barrio de La Boca, que viven en situación de pobreza y/o desocupación	La Boca - CABA
		Red Misión	Capacitación para mujeres de escasos recursos en corte y confección, con el fin de brindarles herramientas y una formación integral que les permita superarse como personas, como madres y como potenciales emprendedoras	Villa Astolfi - Buenos Aires
	Talleres de formación artística	Asociación Camping Musical Bariloche	Perfeccionamiento de profesionales artísticos a través su participación en el Seminario Internacional de Piano	Río Negro
Formación Laboral para jóvenes		Fundación Reciduca	Acompañamiento a jóvenes para la finalización de sus estudios, favoreciendo la transición entre la etapa escolar y la etapa laboral	Zona Norte del Gran Buenos Aires
		Fundación de Organización Comunitaria	Promoción de la educación integral del adolescente y del joven de manera tal que pueda completar sus estudios, capacitándose para insertarse en el mundo del trabajo. Capacitación en herramientas informáticas	Zona Sur del Gran Buenos Aires
Integración Laboral de personas con discapacidad	Educación para el Empleo	Fundación PAR	Desarrollo de un perfil laboral para personas con discapacidad, acorde a los requerimientos del mercado para favorecer la búsqueda de empleo	CABA y Buenos Aires
	Empleo con apoyo	Discar	Inclusión laboral de personas con discapacidad y seguimiento mediante profesionales capacitados	CABA
Desarrollo Rural	Mejoras productivas para el crecimiento económico y social de los pequeños productores	Fundación Cruzada Patagónica	Oportunidades de desarrollo a familias de comunidades rurales, fomentando la Agricultura Familiar Sustentable a través de la diversificación y mejoras productivas	Neuquén
	INTERRIS	ArgenINTA	Reconversión de sistemas de protección contra heladas a métodos eco-compatibles en el cultivo de frutales en Patagonia Norte	Río Negro
	Recuperación de pueblos en riesgo de desaparecer	Responde	Promoción del pueblo de Berna a partir de la aplicación de herramientas de desarrollo y capacitación para emprendimientos de producción artesanal y turismo	Santa Fe

## SALUD Valor a tu Salud

EN CONDICIONES DE POBREZA, LOS PROBLEMAS GRAVES DE SALUD AFECTAN A 4 DE CADA 10 PERSONAS MIENTRAS QUE EN LOS ESTRATOS MEDIOS PROFESIONALES ESA PROPENSIÓN BAJA A 2 DE CADA 10.

A TRAVÉS DE LOS PROGRAMAS AGRUPADOS EN "VALOR A TU SALUD", DESARROLLAMOS Y APOYAMOS PROYECTOS QUE MEJOREN LA SITUACIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS Y LA ATENCIÓN MÉDICA PARA PERSONAS DE BAJOS RECURSOS, IMPULSAMOS INICIATIVAS DE PREVENCIÓN DE LA DESNUTRICIÓN INFANTIL Y APOYAMOS A DIVERSAS INSTITUCIONES PARA COLABORAR CON LA INVESTIGACIÓN, CAPACITACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES.

Resultados	
Presencia en Provincias	21
Programas con la Comunidad	21
Alianzas con Organizaciones	30
Apoyo a OSCs	11
<b>Beneficiarios</b>	
Entidades	227
Escuelas	81
Pacientes	392.959
Beneficiarios capacitados	2.500
Líderes comunitarios	612



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

MÁS DE 14 MILLONES DE PERSONAS SÓLO CUENTA CON EL HOSPITAL PÚBLICO PARA ATENDER LOS PROBLEMAS DE SALUD, DADO QUE NO CUENTA CON NINGUNA OTRA COBERTURA MÉDICA SOCIAL O PRIVADA.

A través de este Programa buscamos favorecer el desarrollo de las entidades públicas de salud en el interior del país y preservar la función social que recae sobre ellas, así como promover la labor médica y la calidad de la atención de los pacientes.

Planes de mejora implementados en 2010		
Lugar	Hospital	Mejora implementada
La Plata Buenos Aires	Hospital Italiano de La Plata Asoc. Socorros Mutuos	Aparatología para la Unidad de terapia Intensiva Pediátrica.
Galeguaychú Entre Ríos	Hospital Centenario	Aparatología para los servicios de Pediatría y de Fonoaudiología
Paraná Entre Ríos	Centro de Salud "Cecilia Grierson"	Aparatología para el Centro de Salud
Rosario Santa Fe	Hospital Dr. Roque Sáenz Peña - Rosario	Aparatología para los servicios de obstetricia, cardiología y odontología.
Venado Tuerto Santa Fe	Hospital SAMCO Alejandro Gutierrez	Aparatología para la sección Serología del Laboratorio del Hospital
Reconquista Santa Fe	Hospital Central Olga Stuky de Rizzi	Mejoras de Infraestructura y Aparatología para el servicio de Guardia.
San Francisco Córdoba	Hospital Regional José Bernardo Iturraspe	Mejoras de Infraestructura para el servicio de internación.
Villa María Córdoba	Centro de Asistencia Pública	Mejoras de Infraestructura para las instalaciones del Centro de Salud.
Vicuña Mackenna Córdoba	Hospital Dr. E Carrozzi - Vicuña Mackenna	Aparatología para la Sala de Rayos.
Santiago del Estero	Hospital Independencia	Aparatología para el Servicio de Cirugía.

Complementariamente, se realizan aportes a hospitales de la CABA. En 2010, se colaboró con la adquisición de equipamiento con distintas instituciones: a través de COAS y de la Fundación N. Salvoir colaboramos con el Hospital Pirovano, a través de la Fundación Policía Federal Argentina con el Hospital "Churruca - Visca", a través de la Fundación Dr. Juan A. Fernández con el Hospital Fernández y a través de la Fundación Asistencia Social del Hospital de Clínicas "José de San Martín" a dicho hospital.

Salud				
Iniciativa	Proyecto / Programa	Organización	Descripción	Alcance
Prevención de la desnutrición	Prevención de la desnutrición infantil	Fundación CONIN	Capacitación a líderes sociales para contribuir a la prevención de la desnutrición infantil	Buenos Aires, La Pampa, Misiones, Neuquén, Chubut, La Rioja, Santiago del Estero, Tucumán, Formosa, Santa Fe, San Luis, Salta, Jujuy
	Ampliación Centro CONIN	Fundación Haciendo Camino	Contribución a la ampliación de un Centro CONIN de Prevención y Promoción Humana con capacidad para atender niños entre 0 y 5 años con riesgo social y nutricional	Santiago del Estero
	Lo nuestro a la Olla	FONRES	Desarrollo de una página web donde se capacita al público sobre cómo aprovechar los productos alimenticios de la canasta familiar a buen precio incentivando la cocina que se centra en lo económico, sabroso y saludable	Nacional
	Plan Solidario Agropecuario	Solidagro	Refuerzo de la nutrición de personas, en su mayoría niños, acompañando con apoyo escolar y un taller de artesanías	Chaco y Santa Fe
Apoyo a la investigación, capacitación, concientización y tratamiento de enfermedades	Cuidar y Vivir	ACIAPO	Busca detectar precozmente enfermedades neoplásicas para así reducir la morbi-mortalidad de la población infantil	Buenos Aires
	Grupos de apoyo	EMA - Esclerosis Múltiple Argentina	Mejorar la calidad de vida de las personas con Esclerosis Múltiple, difusión de su problemática y formación de profesionales dedicados a su diagnóstico y tratamiento	CABA
	Formación para el tratamiento de enfermedades	Fundación H. Garrahan	Becas de formación en Patología Pediátrica	CABA
		SAD (Sociedad Argentina de Diabetes)	Becas de formación para médicos en la atención de diabetes	CABA
		Hosp. Austral	Apoyo al Congreso de Alergia Alimentaria	Pilar - Buenos Aires
		Fundaler	Becas para investigación en asma	Tucumán
	Acción social	FUNDALEU	Tratamiento de pacientes con leucemia de bajos recursos	Corrientes, CABA
	Salud Ocular y Prevención de Ceguera	Fundación Oftalmológica del NOA	Contribución a la disminución de la discapacidad visual a través de la detección de pacientes, entrega de lentes y cirugías	La Rioja
	Detección de enfermedades	FEI - Endocrinología Infantil	Detección de las enfermedades de hipotiroidismo congénito y fenilcetonuria en niños recién nacidos	Misiones
	Prevención de Gripe y Dengue	Fundación Centro de Estudios Infectológicos	Difundir en la comunidad educativa, aquellas recomendaciones prácticas que hacen a la prevención de la gripe y el dengue	CABA
	Enfermedades zoonóticas	FABA	Promover la prevención de enfermedades transmitidas por mascotas y la tenencia responsable de animales	Buenos Aires
	Vacunas	Hosp. de Tigre	Donación de 500 vacunas contra la Gripe A al Hospital	Buenos Aires
Promoción del bienestar de personas con discapacidad	Puesta en valor del Centro	Schoenstatt	Apoyo al Comedor del Centro de Discapacitados Valoremos la Vida	Buenos Aires
	Estimulación Temprana	Las Lomas Oral	Educación integral y personalizada a niños con discapacidad auditiva	Buenos Aires
	Rehabilitación Pediátrica	ALPI	Construcción de un nuevo complejo de atención pediátrica, para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades neuromotoras	CABA
	Puesta en valor del SUM	COPIDIS - (GCBA)	Recuperación del salón de usos múltiples del Instituto de Rehabilitación Psicosfísica (IREP) en el marco de una reforma integral	CABA
Integración de grupos vulnerables	Apoyo familiar	Tzedaká	Contribución en la alimentación, vivienda y salud de familias	CABA
	Reformas edilicias	Asoc. María del Rosario de San Nicolás	Ampliación del hogar de niñas víctimas de maltrato infantil y bajo dependencia judicial	CABA, Villa de Mayo Bs As.
	Integración a través de espacios creativos	Fundación Manos Abiertas, Lekotek	Promoción de la salud a través de jornadas de arte. Promoción de la integración a través de actividades lúdicas en jugotecas	CABA

### Programa de Prevención de la Desnutrición Infantil

1 DE CADA 10 NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN NUESTRO PAÍS TIENE UN RIESGO ALIMENTARIO SEVERO.

Entendemos que esta grave problemática debe tratarse de manera integral, es por ello que desde Banco Galicia desarrollamos el Programa de Prevención de la Desnutrición Infantil junto a CONIN. El programa está orientado a capacitar líderes sociales locales (docentes, agentes sanitarios, representantes de asociaciones intermedias, entre otros) para que actúen como agentes multiplicadores en temas de nutrición y del desarrollo saludable de los niños vinculados con la desnutrición infantil en la primera infancia. En este sentido, se desarrollan contenidos relacionados a hábitos alimenticios, desarrollo afectivo y al crecimiento y desarrollo de los niños.

Esta actividad, de alcance nacional, lleva tres años de implementación. La convocatoria a los líderes sociales se hace en conjunto con organizaciones sociales locales potenciando el trabajo que vienen realizando. En 2010, se dictaron 22 capacitaciones junto a 206 organizaciones y 75 escuelas a las que asistieron 601 líderes sociales.



## PROGRAMA INTERACTIVO DE AYUDA POR REGIONES (PRIAR): la combinación de compromiso y dedicación

El PRIAR es un programa de voluntariado que nació en 2001 por iniciativa de los colaboradores del Banco y se desarrolla en el marco de la Asociación Civil "Ayudando a Ayudar".

Los voluntarios buscan contrarrestar los efectos de la pobreza mediante la ejecución de proyectos solidarios y sustentables de ayuda a entidades de bien público que contribuyen a cubrir las necesidades de alimentación, salud, educación y recreación de quienes se encuentran más desprotegidos en todas las regiones del país en las que el Banco está presente.

PRIAR es un claro ejemplo del compromiso y dedicación de los líderes de equipo, los voluntarios de las sucursales que coordinan los proyectos, y los equipos de Casa Matriz que dan soporte a través de campañas periódicas para recolectar dinero y materiales. El resultado de cada proyecto realizado deja instalada una nueva capacidad o atributo en la organización.

Durante 2010, se incorporaron 9 nuevos proyectos, se realizaron 7 campañas en Casa Matriz y el ya clásico Circuito de Golf PRIAR que culminó con el Torneo Nacional de Golf, récord en recaudación. A su vez, también se suma a los fondos del PRIAR el dinero de la venta del papel de archivo del Banco a entidades de reciclado.

Además, este año creció un 20% el aporte que los empleados del Banco realizan a través del débito automático, como resultado de la incorporación de nuevos adherentes y del aumento de las contribuciones de quienes ya se habían sumado a esta propuesta.

### Indicadores PRIAR

	2010	2009
Beneficiarios	16.572	15.306
Voluntarios	3.251	3.080
Proyectos desde el comienzo del programa	115	106
Proyectos Finalizados	89	84
Proyectos en Ejecución	28	22



Goya - Corrientes



Olivos - Buenos Aires



Reconquista - Santa Fe



Escaba de Abajo - Tucumán



Ullúm - San Juan

### Programa Interactivo de Ayuda por Regiones (PRIAR)

Localidad	Institución	Beneficiarios	Descripción
San Salvador de Jujuy - Jujuy	Escuela Primaria N°451	500	Abastecerlos con estufas y ventiladores, armado de arenero y juegos recreativos, recolección de ropa
Salta - Salta	Pquia. Nuestra Señora de Itatí	100	Compra de material didáctico para los talleres que aquí desarrollan
J. J. Castelli - Chaco	Esc. N°960 en el Impenetrable	39	Refacción edilicia y construcción de una biblioteca
Escaba de Abajo - Tucumán	Escuela N°190	80	Reparaciones generales a la escuela
Posadas - Misiones	Hogar de Niños Majanaim	30	Construcción de un pabellón y abastecimiento con un lavarropas y secarropas industrial
Goya - Corrientes	Comedor Santa Rita Goya	180	Construcción de una cocina y armado de una huerta
Reconquista - Santa Fe	Comedor "Ayúdame a Ayudar"	40	Abastecimiento de agua para la cocina e instalaciones sanitarias
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 2009-2010
Río Cuarto - Córdoba	Hospital San Antonio de Padua (Casa Lubetkin)	22	Ayudar al hospital en el mantenimiento y mejora de sus instalaciones y de su equipamiento
Ullúm - San Juan	Ullúm - Esc. de Educ. Múltiple	40	Compra de un colectivo para el traslado de los alumnos. Provisión de juguetes y golosinas
Guaymallén - Mendoza	Asociación Nuestra Señora del Milagro	220	Proveer con calzado, vestimenta, juguetes, golosinas y material didáctico, y abastecer con pintura para el hogar
San Rafael - Mendoza	Com. San José Moscati - Cotelengo Rama Caída	80	Ampliación de la sala de enfermería y culminación de sanitarios
Bragado - Bs. As.	Escuela N°14 - Fragata Sarmiento	100	Refacciones edilicias en baños y muro de seguridad
Chacabuco - Buenos Aires	Asociación Miguel Máximo Gil	30	Abastecer a los niños con juguetes, zapatillas y ropa, y provisión de alimentos
Chacabuco - Buenos Aires	Centro Educativo Complementario N°801	140	Equipar las aulas con material didáctico y libros
La Rreja - Buenos Aires	Hogar Infantil Jesús de Nazareth	30	Refacción general y acondicionamiento de instalaciones eléctricas, instalación de gas. Provisión de juguetes, golosinas, material didáctico, vestimenta
Lanús - Buenos Aires	Escuela 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. Equipamiento de un patio de juegos
L. de Zamora - Bs. As.	Fundación Casa del Niño Nuevo Sol	125	Refacciones edilicias en las instalaciones sanitarias
Olivos - Buenos Aires	Centro Misional Maximiliano Kolbe (Parroquia San Pedro y San Pablo)	30	Reparaciones en el techo de la parroquia y acondicionamiento del SUM en el centro misional
Tigre - Buenos Aires	Comedor "Los Bajitos"	235	Terminación de obra y equipamiento para patio cocina
T. Lauquen - Bs. As.	Colegio Escuela de Adultos N°701	200	Construir y equipar una sala de computación y una biblioteca
CABA	Centro Terapéutico Claudina Thevenet	138	Construcción de instalaciones sanitarias para discapacitados
CABA	Hospital Roffo	22	Compra de equipos de aire acondicionados y microscopios para patología
Neuquén - Neuquén	Comedor Caritas Felices	150	Refacción y equipamiento edilicio
Gral. Roca - Río Negro	Comedor Escuela Emmanuel	200	Puesta en marcha y equipamiento de un salón de usos múltiples. Provisión de elementos varios
Río Grande - Tierra del Fuego	Centro Educativo y de Formación Laboral	450	Refacción total y acondicionamiento de las instalaciones. Provisión de material didáctico
Ushuaia - Tierra del Fuego	Colegio Experimental Las Gaviotas	27	Compra de material didáctico
Ushuaia - Tierra del Fuego	Jardín de Infantes Caminito de Colores	195	Equipar la sala de computación y construir un salón de usos múltiples. Provisión de material didáctico, juguetes y golosinas

**FUNDACIÓN CASA DEL NIÑO  
HOGAR NUEVO SOL**

PROYECTO: CASA MATRIZ - GERENCIA DE OPERACIONES,  
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES Y PRODUCTOS

LUGAR: BANFIELD, PARTIDO DE LOMAS DE ZAMORA, BUENOS AIRES.

EL HOGAR NUEVO SOL DE FUNDACIÓN CASA DEL NIÑO RECIBE A MÁS DE 80 NIÑOS Y 40 ADOLESCENTES EN ESTADO DE RIESGO SOCIAL CON EL OBJETIVO DE GARANTIZAR SU ALIMENTACIÓN, SALUD Y APRENDIZAJE, FORTALECIENDO Y ACOMPAÑANDO LA FUNCIÓN DE SUS FAMILIAS, LA COMUNIDAD Y LA ESCUELA. SU META ES PREVENIR LA DESERCIÓN ESCOLAR Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN INTEGRAL Y ACTIVIDADES CULTURALES. LA SEDE DEL HOGAR NECESITABA REFACCIONES EDILICIAS. EN UN PERÍODO DE 4 MESES GRACIAS AL PRIAR, SE LOGRÓ ADQUIRIR LOS MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN Y REALIZAR LA OBRA QUE HOY PERMITE A LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR ACCEDER A BAÑOS EN EXCELENTES CONDICIONES Y UTILIZAR EL PATIO DURANTE TODO EL AÑO. ADEMÁS, SE ENTREGARON MESAS PARA LA SALA DE COMPUTACIÓN DEL HOGAR, UNA CALESITA Y UNA HAMACA PARA EL JARDÍN, JUGUETES Y ROPA PARA NAVIDAD Y EL DÍA DE REYES.



NUESTRAS CONSTANTES VISITAS AL HOGAR NOS PERMITIERON CONOCER A LOS CHICOS, INVOLUCRARNOS Y DARNOS AÚN MÁS GANAS DE TRABAJAR CON ELLOS. DE ESTA FORMA JUNTO CON TODOS NUESTROS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO LOGRAMOS EL OBJETIVO PLANTEADO.

CREEMOS QUE ASÍ APORTAMOS UN GRANITO DE ARENA PARA MEJORAR EL FUTURO DE LOS JÓVENES DEL PAÍS, POR ESO NO DUDAMOS EN CONTINUAR ESTA TAREA SUMANDO NUEVAS METAS.

SABEMOS QUE PODREMOS HACERLO SI LO HACEMOS JUNTOS, SUMANDO EL APOYO DE MÁS COLABORADORES DEL BANCO, NUESTRAS FAMILIAS Y CLIENTES, QUIENES LOGRARON QUE ESTE PRIMER PASO FUERA POSIBLE.

SONIA ILLESCAS,  
PABLO ARANDA Y  
EDUARDO RUBIO.



**PATRIMONIO CULTURAL**

**Acompañamos la conmemoración al Bicentenario**

En el año del Bicentenario, impulsamos la exhibición “Buenos Aires desde una esquina”, la cual hizo alusión a la historia de la ciudad, tomando como punto focal la esquina emblemática de las calles Perón y Reconquista, que es parte crucial de la identidad del Banco y donde hoy se encuentra su Torre Corporativa.

Como parte de esta exhibición, se desplegó la exposición de arqueología urbana que exhibía objetos representativos de más de 200 años de historia encontrados todos en la misma esquina.

**PERÍODO INDÍGENA**  
GRUPOS INDÍGENAS DE DIVERSAS FILIACIONES CULTURALES CONVIVEN EN LA ORILLA OESTE DEL QUE LLEGARÍA A SER EL RÍO DE LA PLATA

**PERÍODO COLONIAL**  
LA EXISTENCIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES ES UN HECHO Y SU DESARROLLO CONECTARÁ POBLACIONES Y MATERIALES DE PROCEDENCIAS DISTANTES

**FARMACIA CRANWELL Y MURRAY**  
EL BARRIO CATEDRAL AL NORTE SE VA POBLANDO DE COMERCIANTES INGLESES CUYOS PRODUCTOS DICTAN LAS MODAS DE LA ARISTOCRACIA PORTEÑA.

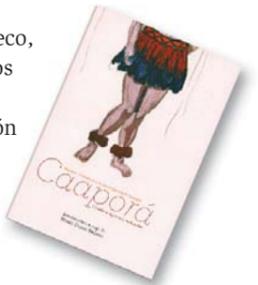
**BANCO GALICIA CONSOLIDACIÓN DE "LA CITY"**

**BANCO ESPAÑOL DEL RÍO DE LA PLATA**  
ESTE SECTOR DE LA CIUDAD SE CONVIERTE EN "LA CITY" Y UNA DOCENA DE BANCOS EUROPEOS ABRE SUCURSALES EN BUENOS AIRES

**HOTEL DE LA PAIX**  
LA FISONOMÍA DEL LUGAR CAMBIA Y LOS ALREDEDORES DE PLAZA DE MAYO ADQUIEREN UN TINTE ARISTOCRÁTICO; SE INAUGURAN LOS PRIMEROS HOTELES DE LUJO DE LA CIUDAD

**Edición obra inédita**

El Banco publicó la obra inédita “Caaporá: Un ballet indígena en la modernidad”, escrita por Ricardo Güiraldes con ilustraciones de Alfredo Gonzalez Garaño. Los manuscritos fueron recuperados por la historiadora María Elena Babino. Su venta contribuirá a los trabajos de restauración del Museo Ricardo Güiraldes, ubicado en la localidad de San Antonio de Areco, Provincia de Buenos Aires, afectado por una gran inundación a fines de 2009.



**Certamen escolar FADAM<sup>71</sup> - Banco Galicia**

Se invitó a alumnos de escuelas primarias a nivel nacional a enviar sus trabajos sobre hombres y mujeres que se destacaron en nuestro país entre 1810 y 1910. El primer premio consistió en que los alumnos ganadores realizaron un viaje a Buenos Aires, a su vez recibieron medallas conmemorativas y material didáctico para la escuela.



**Programa "Chau Indiferencia"**

En el marco de este programa de la Fundación Americana para la Educación<sup>72</sup>, durante el año se entregaron ejemplares de la Constitución Nacional a todos los empleados y material con preguntas y respuestas destacadas para conocer mejor la Constitución Nacional con el fin de que los colaboradores puedan conocer en profundidad las bases de nuestro sistema republicano y democrático, garantías de un desarrollo con justicia y equidad.



71. Federación Argentina de Amigos de Museos. <http://www.fadam-fadam.blogspot.com/>  
72. [www.fundacionamericana.org.ar](http://www.fundacionamericana.org.ar)

NUESTROS ALIADOS: LOS PROVEEDORES

# UNA RELACIÓN BASADA EN LAZOS SÓLIDOS Y DURADEROS



**RENDICIÓN DE CUENTAS 2010:**  
PROMOVER PRÁCTICAS AMBIENTALMENTE  
RESPONSABLES ENTRE NUESTROS  
PROVEEDORES.

DURANTE EL AÑO 2010 INVITAMOS  
A NUESTROS PROVEEDORES A SUMARSE  
A NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL.  
ADEMÁS, AVANZAMOS CON LA SISTE-  
MATIZACIÓN DE LAS VISITAS A LOS MISMOS,  
ESTANDARIZANDO LOS PROCEDIMIENTOS  
Y LANZAMOS EL PROGRAMA VALOR  
ORIENTADO A LAS PYMES DE NUESTRA CA-  
DENA DE ABASTECIMIENTO. A PARTIR  
DE ESTE PROGRAMA PROMOVIMOS PRÁCTI-  
CAS SUSTENTABLES Y DE RESPONSABILI-  
DAD SOCIAL CORPORATIVA.

### DESAFÍO 2011

CONTINUAREMOS CONSOLIDANDO LOS  
LAZOS CON LOS PROVEEDORES COMPROME-  
TIDOS CON UNA GESTIÓN SUSTENTABLE Y  
SUMAREMOS A ESTE COMPROMISO A NUEVOS  
PROVEEDORES. EN ESTE SENTIDO, NUESTRO  
OBJETIVO ES AVANZAR EN LA IMPLEMEN-  
TACIÓN DEL PROGRAMA VALOR CON LAS  
EMPRESAS PARTICIPANTES Y AUMENTAR EL  
IMPACTO INCORPORANDO NUEVAS.

MIGUEL PEÑA  
GERENTE DE SERVICIOS  
CORPORATIVOS



En Banco Galicia entendemos que las relaciones con nuestra cadena de suministro tiene un impacto directo en los resultados del negocio; es por ello que trabajamos para construir relaciones duraderas y exitosas que permitan, por un lado, el desarrollo empresarial de nuestros proveedores, y al mismo tiempo, alcanzar nuestro objetivo final de brindar a nuestros clientes un servicio diferencial.

El trabajo con nuestra red de abastecimiento apunta a incrementar la eficiencia operativa de ambas partes a través de un adecuado uso de los recursos, así como desarrollar una relación comercial de largo plazo, para lo cual apostamos a la comunicación y al conocimiento a través de la ampliación de los canales de contacto.

Contamos con una amplia red de suministro, integrada por 2.704 proveedores de diverso tamaño y actividad.

### Red de Proveedores

Bienes	Servicios
• Insumos: papelería y útiles; cheques y tarjetas plásticas	• Locación de inmuebles
• Informática	• Consultoría
• Merchandising	• Publicidad
• Equipamientos de edificios	• Limpieza
• Bienes registrables (rodados)	• Servicios de capacitación
• Compra y venta de inmuebles	• Servicios de traslados
	• Seguros
	• Hotelería y pasajes
	• Seguridad
	• Empresas constructoras



### Portal de Galicia Compras

Este portal es un canal de comunicación con los proveedores mediante el cual las empresas pueden vender, comprar y financiar todos los bienes y servicios indirectos que producen o necesitan.

Esta herramienta permite que las empresas accedan a ofertas de productos y servicios, desde insumos y materiales de uso corriente hasta servicios especializados, además de acceder a potenciales clientes.

### Desarrollo de proveedores

Para contribuir al desarrollo de nuestra red de abastecimiento, contamos con un conjunto de acciones concebidas para favorecer el vínculo y su progreso a través de la:

- Formalización del proceso de evaluación, desarrollo y mantenimiento de los proveedores a través de las visitas que se realizan a las plantas de producción. Esta acción nos permite conocer su desempeño en relación con el ambiente.
- Definición de factores que se tendrán en cuenta al solicitar documentación a los proveedores.

### Programa VALOR<sup>75</sup>

Para el Banco, resulta estratégico que sus proveedores PyMEs integren a la Responsabilidad Social Corporativa dentro de su gestión para así poder cumplir con estándares de sustentabilidad vinculados con la cadena de abastecimiento y distribución.

El Programa VALOR es una iniciativa, impulsada por el BID y ejecutada por AMIA y FOMIN<sup>76</sup> a la que se suma el Banco, donde se busca fomentar la implementación de medidas de RSC, priorizando aquellas PyMEs que forman parte de nuestra cadena de valor.

Es una propuesta que les permitirá mantenerse competitivas e integradas a los sectores más dinámicos de la economía, brindándoles capacitación, consultoría, seguimiento y medición.

A través de esta iniciativa se busca lograr que las PyMEs participantes:

- Reciban capacitación de alto nivel en temas de Responsabilidad Social y consultoría especializada.
- Mejoren su capacidad de revisión de la estrategia de negocios de manera sistematizada.
- Confeccionen un plan de mejora relacionado directamente con el tipo de empresa.
- Mejoren la relación con los grupos de interés.
- Reduzcan costos y riesgos.
- Refuercen el encuadre normativo.

El plan de trabajo consiste en las siguientes instancias:

- 1) Encuentro de introducción y sensibilización donde se trabajó el valor de la sustentabilidad y el acercamiento a la RSC.
- 2) Trabajo de diagnóstico de las PyMEs por los consultores generalistas del programa.
- 3) Trabajo con los consultores técnicos donde cada PyME recibe asistencia técnica a través de consultorías que le permitirán diseñar un plan de mejora, implementarlo y realizar el seguimiento para detectar desvíos y aplicar ajustes.

<sup>75</sup> Para obtener mayor información sobre este programa [www.valor.amia.org.ar](http://www.valor.amia.org.ar)  
<sup>76</sup> Fondo Multilateral de Inversiones



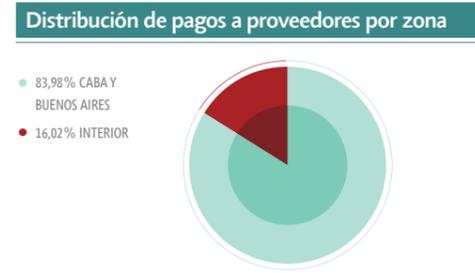
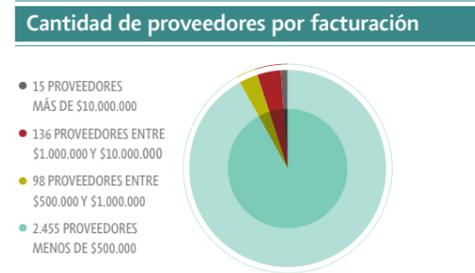
El procedimiento de contratación se basa en una serie de criterios de evaluación y selección, que privilegian la contratación de aquellas personas o empresas que comparten nuestros principios y valores. Desde 2007, contamos con un Código de Conducta para Proveedores<sup>73</sup>, en el cual se establecen los compromisos asumidos por el Banco así como las expectativas que tenemos sobre ellos.

Los principales temas abordados en el mismo incluyen: Principios y Valores de Banco Galicia, respeto por la ley y lucha contra la corrupción, lealtad comercial y honestidad y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. La adhesión a dicho Código es requisito obligatorio para trabajar con nosotros. Junto con este Código, desde 2010 se solicita a los proveedores que conozcan y expresen conformidad con nuestra Política Ambiental<sup>74</sup>.

Entre los servicios que ofrecemos para mejorar la atención a los proveedores actuales contamos con:

- **Visor de Cuenta Corriente:** para informarse del estado de la factura a través de esta novedosa y práctica herramienta.
- **Consultas y/o Reclamos:** a través del canal de atención efectúan todas las consultas y/o reclamos de modo rápido y efectivo.
- **Cotización y Licitación:** para cotizar y licitar, la empresa pone a disposición el Explorador de Mercado de Banco Galicia.

Cantidad total de proveedores activos		
	2010	2009
Proveedores	2.704	2.410



<sup>73</sup> El texto completo del Código de Conducta para Proveedores puede leerse en: [http://www.bancogalicia.com/veGalicia/Home/Paginas\\_y\\_Secciones\\_Varias/Otros\\_Archivos/Codigo\\_de\\_conducta.pdf](http://www.bancogalicia.com/veGalicia/Home/Paginas_y_Secciones_Varias/Otros_Archivos/Codigo_de_conducta.pdf)  
<sup>74</sup> Para ampliar información ir al capítulo Ambiental.

NUESTRA PREOCUPACIÓN: EL MEDIO AMBIENTE

# LA PROTECCIÓN DE NUESTRO ENTORNO



**RENDICIÓN DE CUENTAS 2010:  
CONCIENTIZACIÓN INTERNA Y  
FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS EXTERNOS  
CON ESPECIALISTAS AMBIENTALES**

HEMOS ALCANZADO EL OBJETIVO DE AUMENTAR LA CONCIENCIA AMBIENTAL ENTRE LOS COLABORADORES DEL BANCO. LOGRAMOS SUPERAR LAS METAS PROPUESTAS EN 2009 EN EL MARCO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NORMA ISO 14.001, AUMENTANDO EL ALCANCE DE LAS CAPACITACIONES Y ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN EL CUIDADO AMBIENTAL. A NIVEL EXTERNO, HEMOS TENIDO ACTIVA PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS NACIONALES E INTERNACIONALES DEDICADOS A LA TEMÁTICA AMBIENTAL. DE ESTE MODO, CONTINUAMOS ADOPTANDO PRÁCTICAS INSPIRADORAS Y ARTICULÁNDONOS CON OTRAS ORGANIZACIONES COMPROMETIDAS CON EL AMBIENTE A FIN DE POTENCIAR ESFUERZOS Y GENERAR INSTANCIAS DE INTERCAMBIO.

## DESAFÍO 2011

PROFUNDIZAR EL COMPROMISO ASUMIDO EN LA GESTIÓN AMBIENTAL INVIRTIENDO EN LA INCORPORACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS QUE PERMITAN ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RIESGO AMBIENTAL EN RELACIÓN AL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS. A SU VEZ, AMPLIAREMOS LA MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO PARA TODOS NUESTROS CLIENTES EMPRESA A FIN DE CUBRIR LOS TRES ALCANCES DEL GHG PROTOCOL.

MARCELO PONCINI  
GERENTE DE CRÉDITOS Y AMBIENTE



En la última década, la temática ambiental se posicionó en el primer plano de la agenda política y económica mundial. En un escenario marcado por un aumento significativo de la población -9.200 millones de personas para 2050 (ONU, 2008)- y su consecuente presión sobre los recursos naturales, la Argentina cumple un rol primordial: se encuentra dentro de los 10 países que totalizan más del 60% de la capacidad de la tierra de producir estos recursos y proveer servicios ambientales como la captación del CO<sub>2</sub><sup>77</sup>.

Profundizamos nuestro compromiso con la preservación ambiental impulsando actividades de concientización, mejora o preservación ambiental entre todos nuestros grupos de interés, conscientes de que el cuidado del ambiente es un desafío conjunto.

Desarrollamos actividades de formación y concientización en nuestro Sistema de Gestión Ambiental para los colaboradores, con la convicción de que la mejora del desempeño ambiental es responsabilidad de todos los que formamos parte de Banco Galicia.

Ofrecemos a nuestros clientes líneas de crédito para que incorporen mejoras ambientales a sus sistemas productivos.

Colaboramos con la comunidad científica en la preservación de la biodiversidad a través del Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA).

<sup>77</sup>. Living Planet Report, 2010.

## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

En diciembre de 2010 obtuvimos la Recertificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental para la Torre Corporativa de Banco Galicia bajo la Norma ISO 14001:2004 otorgado por Bureau Veritas, que abarcó a los Programas de Concientización Ambiental, Optimización de Recursos, Ahorro de energía de agua y gas natural y Gestión Ambiental de riesgos indirectos.



### Programa en concientización ambiental

Nos focalizamos en incrementar la conciencia de nuestro público interno sobre las iniciativas para mejorar nuestro desempeño ambiental y la importancia de la colaboración de todos los individuos para el éxito de estas actividades.



### Visitas a las Torre Corporativa

En 2010 lanzamos un programa de visitas a la Torre Corporativa con el objetivo de recorrer las instalaciones y así fomentar una mayor toma de conciencia acerca de los aspectos e impactos ambientales de nuestra actividad y promover la adopción de conductas más amigables con el ambiente. A lo largo del año se efectuaron 11 visitas de las que participaron 244 colaboradores.



### Curso online en SGA

A través del diseño e implementación del curso de capacitación en Gestión Ambiental, 520 personas incrementaron el grado de conciencia en las iniciativas emprendidas para minimizar nuestro impacto ambiental.

78. En la página 37 se describe como funciona Zona Ingenia  
79. Los ganadores del Concurso en las tres categorías fueron: Sofía Nuñez (6 años), Diego Julián Barbieri Baldomir (10 años) y Facundo Alcaraz (10 años) quienes recibieron una bicicleta. Los ganadores del segundo y tercer puesto de cada categoría recibieron un microscopio y un kit de ciencias respectivamente. Todos los participantes recibieron uno de los siguientes libros: "La ecología a tu alcance (Francois Michel), "Ecología para los más chiquitos" (Susana L. De Romero y Ana María M. De Buratti) y "Ecología. Nuestro planeta en peligro" (Norma Cantón).

### Preparación y respuesta ante emergencias

Se desarrolló en 2010 la modalidad de capacitaciones para los Responsables de Piso. La misma incluyó un curso dictado por la Cruz Roja Argentina sobre pautas a seguir ante accidentes, siniestros e imprevistos en los ambientes de trabajo. A lo largo del año se realizaron 6 ejercicios de simulacros de evacuación en nuestros edificios centrales, incorporando la modalidad de "reuniones de cierre" para evaluar oportunidades de mejora.

### Concurso de mejoras ambientales

Lanzamos un concurso, a través de "Zona Ingenia"<sup>78</sup> con el propósito de convocar a todos los miembros del Banco a presentar propuestas para mejorar nuestro desempeño en la gestión del agua, el consumo de papel, la generación de residuos sólidos urbanos, el consumo de energía y la huella de carbono. Se presentaron 20 propuestas y se otorgó un reconocimiento a todos los participantes.

### 2º Concurso de dibujo ambiental<sup>79</sup>

La convocatoria contó con la participación de 240 chicos. En esta edición incorporamos una nueva categoría para involucrar a chicos de escuelas y organizaciones sociales beneficiarias de nuestro Programa de voluntariado PRIAR.

### Gastos e inversiones ambientales

	2010 Monto en Pesos
Costos de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones de remediación	16.144,43
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con la operación del Banco	167.598,80
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con proyectos externos al Banco	404.290,44
<b>Total</b>	<b>588.033,67</b>

### MAYOR CONCIENCIA, MEJORES RESULTADOS

A FIN DE OBTENER UN DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN NUESTROS EMPLEADOS SOBRE NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL Y LOS PROGRAMAS IMPLEMENTADOS INCORPORAMOS LA MODALIDAD DE ENCUESTAS.

ENTRE LAS PERSONAS ENCUESTADAS UN 32% HABÍA PARTICIPADO DEL PROGRAMA DE VISITAS A LA TORRE CORPORATIVA Y UN 14% DEL CURSO ON-LINE. EL RESTANTE 54% NO HABÍA REALIZADO NINGUNA ACTIVIDAD DIRECTA DE CONCIENCIACIÓN. LOS RESULTADOS DEMUESTRAN QUE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN TUVO UN IMPACTO POSITIVO, TANTO PARA EL CONOCIMIENTO DE LAS INICIATIVAS QUE IMPLEMENTA EL BANCO EN MATERIA AMBIENTAL (94,5% DE LOS ENCUESTADOS MANIFESTÓ CONOCERLAS) COMO EN LA INCORPORACIÓN DE CONDUCTAS MÁS RESPETUOSAS DEL AMBIENTE POR PARTE DE NUESTROS COLABORADORES:

#### ¿Con qué temas está colaborando?

Uso racional de agua y cerrar canillas al no usarlas	100	0
Evitar impresiones innecesarias	98	2
Reciclado de papel	98	2
Reducir el consumo de papel	98	2
Optimización del uso de energía	94	6
Apagar la computadora cuando me retiro	88	12
Impresoras configuradas en doble faz	88	12
Reutilizar el papel que utilizo	87	13
Desconectar aptos. electrónicos cuando no se usen	72	28
Sustituir vasos de plástico y cartón por tazas	70	30
Otros	49	51

Las medidas están en % ■ Sí ■ No





### Programa de optimización de recursos

Continuamos promoviendo una mayor eficiencia en el uso de materiales de oficina. Durante este período concentramos nuestros esfuerzos en avanzar en la reducción de la cantidad empleada de papel blanco y en comenzar a medir la utilización de cartuchos de impresión, dos recursos que se utilizan de manera intensiva en nuestra actividad. Además fortalecimos las acciones de gestión de residuos.

### Gestión de Residuos

#### Reciclado de Papel

Incrementamos el volumen de papel reciclado blanco en un 14% respecto de 2009, mientras que el papel que se envía al archivo disminuyó, siendo entonces menor la cantidad de toneladas recicladas respecto del año anterior.

Reciclado de Papel				
Indicador	Unidad	Alcance	Consumo Anual	
			2010	2009
Papel reciclado blanco	Toneladas	Edificios Centrales <sup>80</sup>	76	65
Papel reciclado de archivo	Toneladas	Edificios Centrales	262	615



#### Reciclado de Tapitas de Plástico

Desde 2008 participamos del Programa de Reciclado de Tapitas de Plástico de la Fundación Garrahan.

Este año aumentamos un 55% el volumen de tapitas recicladas en relación al año pasado. En todos nuestros años de participación acumulamos un total de 469 kg de tapitas donadas.

Tapitas enviadas a reciclado (en kg)			
Total acumulado	2010	2009	2008
469	275	125	69

#### Residuos electrónicos

Otorgamos a los residuos electrónicos distintos tipos de tratamiento en función de su condición. Las tecnologías que se convierten en obsoletas para los requerimientos tecnológicos del Banco son donadas, cuando es posible, a organizaciones sociales. Los equipos deteriorados se entregan a un proveedor especializado que efectúa la correcta separación de los materiales desechables y otorga una disposición final adecuada a cada uno.

En 2010, se donaron y trataron 2.571 bienes, un 146% más que en 2009.

#### Tubos fluorescentes

Este año 652 kg de tubos fluorescentes de nuestra Torre Corporativa fueron entregados para su tratamiento y disposición final<sup>81</sup> a una empresa especializada, quien nos otorgó el correspondiente certificado.

80. Torre Corporativa (Tte. Gral. J. D. Perón 430), Casa Matriz (Tte. Gral. J. D. Perón 407) y Padelaí (Tte. Gral. J. D. Perón 518).

### Consumo de papel blanco

En 2010 el Banco realizó una intensa campaña de uso racional que incluyó cambios en los procesos y la adecuación de prácticas eficientes en áreas críticas de consumo<sup>82</sup>.

Por ejemplo, a impulso de la Gerencia de Procesamiento de Datos y Comunicaciones, el Área de Procesamiento de Haberes redujo en 25.000 hojas mensuales de consumo lo que equivale a tres árboles por mes.

Consumo de papel				
Indicador	Unidad	Alcance	Consumo Anual	
			2010	2009
Consumo de papel blanco	Ton	Total Banco	280	248 <sup>83</sup>
Cartuchos de impresión	Unidades	Total Banco	10.007	6.954

### Programa de ahorro de energía, agua y gas natural

Durante este período se destaca la reducción del 20% en el consumo de agua a pesar del aumento de la cantidad de pisos ocupados en nuestra Torre Corporativa respecto de 2009.

Se avanzó con iniciativas para reducir el consumo de energía. Entre otras acciones en los edificios centrales se reemplazaron 106 monitores tradicionales CRT por monitores LCD, de mayor eficiencia energética. La renovación genera un ahorro anual estimado de 7,23 MWh (26,02 G.J) en el consumo energético de estos equipos. Esta iniciativa provoca también una reducción anual estimada de 3,73 tn de CO<sub>2</sub> eq.

Ahorro de energía				
Recurso	Unidad	Alcance	Consumo Anual	
			2010	2009
Consumo de agua	m <sup>3</sup>	Edificios Centrales	41.809	52.474
Consumo de gas natural	m <sup>3</sup>	Edificios Centrales	70.401	68.813
	GJ <sup>84</sup>		2.746	2.684
Consumo de gas-oil	Litros	Edificios Centrales	22.505	19.158
	GJ		820	698
Consumo de electricidad	MWh	Edificios Centrales	19.563	19.621
	GJ		70.430	70.636

### Gestión del riesgo ambiental indirecto

Durante el año 2010 se efectuó análisis de riesgo ambiental y social a 208 proyectos de inversión de clientes que solicitaron la asistencia del Banco. Estos son proyectos cuya financiación supera los 750.000 pesos y se otorgan con un plazo mayor a 2 años. Además, en el marco de este proyecto se realizaron 21 visitas de seguimiento a clientes para verificar el cumplimiento de las condiciones de préstamos otorgados en años anteriores, y 2 visitas a clientes previas a la aprobación de operaciones crediticias. En ambos casos, las visitas tuvieron el objetivo de evaluar aspectos ambientales específicos y de conocer los sistemas de gestión ambiental en marcha en cada caso.

Composición de la cartera de inversiones sujeta a análisis ambiental CFI <sup>85</sup>						
	Monto (en miles de pesos)		Cantidades		Participación por actividad (% del monto total)	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Agricultura, Ganadería, Caza y Servicios conexos	143.026	-	65	-	21	-
Fabricación de Productos Textiles	13.000	-	2	-	1,9	-
Explotación de minas y canteras ncp	5.250	-	3	-	0,8	-
Elaboración de productos alimenticios y bebidas	104.497	-	24	-	15,4	-
Fabricación de sustancias químicas básicas	13.890	619	5	1	2	56,3
Fabricación de papel y productos de papel	25.996	-	3	-	3,8	-
Edición, impresión y reproducción de grabaciones	2.000	-	2	-	0,3	-
Prod. y fabricación de productos de madera y corcho	-	480	-	1	-	43,7
Fabr. de coque, prod. de la refinación del petróleo	8.775	-	2	-	1,3	-
Fabricación de productos minerales no metálicos	9.494	-	2	-	1,4	-
Fabricación de metales comunes	1.000	-	1	-	0,1	-
Fabricación de productos elaborados de metal, otros	2.200	-	2	-	0,3	-
Fabricación de maquinaria y aparatos eléctricos ncp	2.000	-	2	-	0,3	-
Fabr. de vehículos autom. remolques y semirremolques	2.600	-	1	-	0,4	-
Fabricación de productos de caucho y plástico	7.804	-	4	-	1,1	-
Industria manufacturera, otros	6.500	-	1	-	1,0	-
Construcción	62.532	-	24	-	9,2	-
Comercio mayorista	37.875	-	14	-	5,6	-
Comercio minorista, excepto vehículos automotores	15.750	-	7	-	2,3	-
Venta, mant. y reparación de vehículos automotores	24.029	-	9	-	3,5	-
Servicios sociales y de salud	3.630	-	2	-	0,5	-
Servicios empresariales, otros	12.963	-	3	-	1,9	-
Servicios de asociaciones ncp	800	-	1	-	0,1	-
Servicios de esparcimiento y servicios conexos	5.800	-	2	-	0,9	-
Servicios informáticos y actividades conexas	1.000	-	1	-	0,1	-
Servicio de transporte terrestre	49.384	-	19	-	7,3	-
Servicios anexos al transporte	7.980	-	2	-	1,2	-
Servicios inmobiliarios	86.000	-	3	-	12,6	-
Eliminación de desperdicios y aguas residuales	24.800	-	2	-	3,6	-
<b>Total</b>	<b>680.575</b>	<b>1.099</b>	<b>208</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

81. Son plantas de disposición final los lugares especialmente acondicionados para el depósito permanente de residuos peligrosos en condiciones exigibles de seguridad ambiental.

82. El indicador se incrementó por el envío de una comunicación a todos los clientes por una normativa establecida por el Banco Central.

83. El valor expresado incluye el consumo de papel de bobinas para impresiones continuas, que alcanzó 40kg y que no se incluyó en el valor informado en el IRSC 2009.

84. 1 GJ (gigajulio)= 109 J (julio). 1J= 1 Ws (vatío- segundo)= 0,2389 calorías.

85. La composición incluye el análisis realizado sobre créditos otorgados y no otorgados.

## PRINCIPIOS DE ECUADOR

En conformidad con nuestra adhesión a los Principios de Ecuador<sup>86</sup>, a los que suscribimos en 2007, efectuamos la evaluación ambiental y social de todos aquellos proyectos de inversión superiores a los 15.000.000 de pesos.

La evaluación bajo estos Principios contempla el análisis de diversos aspectos sociales y ambientales de los proyectos, y prevé la calificación de los proyectos en tres categorías de riesgo social o ambiental: A (alto), B (mediano), C (bajo).

En 2010, 11 proyectos fueron evaluados y clasificados bajo estos Principios:

### Créditos bajo los Principios de Ecuador

Categoría Principios de Ecuador	Cant. de proyectos evaluados
A	0
B	0
C	11
<b>Total</b>	<b>11</b>

### Proyectos por tipo de actividad

- 28% INDUSTRIA ALIMENTICIA
- 18% OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS
- 18% COMERCIO MAYORISTA
- 18% SERVICIOS INMOBILIARIOS
- 9% SERVICIOS DE TRANSPORTE
- 9% OTROS SERVICIOS



<sup>86</sup>. Más información en [www.galiciasustentable.com](http://www.galiciasustentable.com)  
<sup>87</sup>. Continuamos ofreciendo la Línea Medio ambiente, una línea de crédito propia del Banco destinada a financiar bienes de capital para la optimización, transformación o reconversión de procesos productivos para mejorar el desempeño ambiental de nuestros clientes.

### Espacios de intercambio

Banco Galicia estuvo presente en la Reunión Anual de Entidades Financieras adheridas a los Principios de Ecuador, realizada en Washington DC en el mes de junio. Luego, fue parte de la reunión realizada en Beijing, como parte del proceso de revisión de los "Principios" cuyo objetivo es formular una visión y plan estratégico para asegurar que continúen siendo el "Estándar de Oro" para gestionar el riesgo ambiental y social en las entidades financieras.

Por otro lado, participó en la Ronda de Consultas respecto de la revisión de los "Performance Standards" llevada adelante por la Corporación Financiera Internacional (CFI), asistiendo tanto a las reuniones en Washington DC como a la reunión interdisciplinaria realizada en Bogotá, interactuando con Empresas, Clientes y ONGs de Latinoamérica.

### Capacitaciones

En 2010 incrementamos en un 200% la cantidad de horas de capacitación en análisis de riesgo ambiental y social de proyectos de inversión: 255 colaboradores recibieron 510 horas de capacitación en esta temática a través del módulo de Evaluación de Riesgos Ambientales y Sociales que ofrecemos dentro del programa de capacitación del cual participan OFES (Oficiales Empresas de Sucursales) y nuestros Gerentes de Sucursales.

Adicionalmente, como soporte a las capacitaciones realizadas, el Departamento de Créditos organizó charlas especializadas en las que se brindó capacitación a 53 personas en un total de 106 horas.

### Capacitaciones

Área	Participantes	Horas
Riesgo Ambiental Créditos (Sucursales)	53	106
Riesgo Ambiental Créditos (Áreas Centrales)	132	264
Análisis de Riesgo y Administración del Crédito	70	140

## LÍNEAS DE MEJORA AMBIENTAL<sup>87</sup>

Ofrecemos a nuestros clientes líneas de crédito orientadas a financiar proyectos de inversión que cumplan con los requisitos de reducir el impacto ambiental a través del uso de combustibles menos contaminantes, utilicen en forma eficiente recursos limitados como el agua y la energía, y evidencien una mejora ambiental.

### Línea verde para empresas agroindustriales (CFI)

A través de esta línea de 20.000.000 millones de dólares a 5 años financiamos proyectos de inversión sustentable de empresas agroindustriales cuyas iniciativas se encuentren en alguna de las siguientes categorías:

- Eficiencia energética. Reducción de energía consumida por unidad de energía producida o entregada o por unidad de producto.
- Producción más limpia. Minimización de desperdicios y emisiones de procesos industriales o maximización de producción por mejor uso de materiales o energía.
- Energías renovables. Generación de electricidad o calor a partir de fuentes renovables.

La línea exige que las mejoras ambientales sean certificadas por un profesional externo a la organización que toma el crédito.

Durante 2010 se aprobó un crédito por 750.000 dólares en el marco de esta línea destinado a un proyecto de actividad de explotación agrícola-ganadera.



## CAMBIO CLIMÁTICO

### Nuestra huella de carbono<sup>88</sup>

En el año 2010, calculamos las emisiones de dióxido de carbono generadas por nuestra actividad en la Torre Corporativa y edificios centrales.

Para dicha medición utilizamos la metodología de "The Greenhouse Gas Protocol Initiative" (GHG Protocol), que nos permite entender, cuantificar y gestionar nuestros gases de efecto invernadero. La misma fue desarrollada por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Este año ampliamos nuestra medición en el primer alcance del GHG Protocol (emisiones directas), incorporando a nuestro cálculo tradicional la estimación de las emisiones producidas por nuestra flota vehicular<sup>89</sup>.

### Huella de Carbono de Banco Galicia

Indicador	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente	
	2010	2009
Emisiones directas - Alcance 1	590 <sup>90</sup>	182
Emisiones indirectas - Alcance 2	10.095	9.493
Otras emisiones indirectas - Alcance 3	506	238

Nuevamente en el 2010, Banco Galicia es signatario del Carbon Disclosure Project, una organización sin fines de lucro, que desde el año 2000, reúne información de las emisiones de gases de efecto invernadero de empresa, así como sus planes respecto al cambio climático.

Como adherente a esta iniciativa, nos comprometemos a difundir públicamente los riesgos y oportunidades que representa el cambio climático para el Banco, como así también nuestras emisiones de gases de efecto invernadero tanto directas como indirectas.

<sup>88</sup>. La huella de carbono es la medida del impacto que provocan las actividades del hombre sobre el ambiente, determinada según la cantidad de gases de efecto invernadero producida, la cual se mide en unidades de dióxido de carbono.

<sup>89</sup>. El cálculo fue estimado considerando los consumos de combustible de 54 vehículos propios de Banco Galicia. Para la estimación de la cantidad de litros de combustible consumidos a partir del monto gastado por esta flota de vehículos durante 2010 se obtuvo un promedio anual (enero a diciembre de 2010) del precio más bajo de las naftas Común, Súper y Premium de bocas de expendio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, según se informa en el sitio de Consulta de Precios de Combustibles (Resolución S.E. 1104/2004) de la Secretaría de Energía de la Nación: <http://res1104.se.gov.ar/consultaprecios.eess.php>. A partir de la estimación de litros, el cálculo de las emisiones resultantes de ese consumo se efectuó a partir de la herramienta provista por GHG Protocol.

<sup>90</sup>. El aumento se debe a la incorporación de la estimación de las emisiones de nuestra flota vehicular (correspondiente a 396 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente).

## FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL

Comprometidos con el cuidado del ambiente y la sustentabilidad global, lanzamos en el Año de la Biodiversidad, el Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA) con el objetivo de otorgar estímulos a investigadores y organizaciones de la sociedad civil (OSC) para desarrollar proyectos de gestión o conservación de especies de flora y fauna en riesgo y/o amenazadas por peligro de extinción. La convocatoria contó con la participación de 162 candidatas.

Los 6 proyectos ganadores<sup>91</sup> fueron:

- Relevamiento de humedales y estado sanitario del cauquén colorado (*Chloephaga rubidiceps*) en la provincia de Buenos Aires de Román Baigún (Fundación de Historia Natural Félix de Azara). Caracterización de los humedales en el sur de la provincia de Buenos Aires, en San Cayetano, Tres Arroyos y Coronel Borrego, hábitat del Cauquén Colorado.
- Recuperación de bosques degradados y conservación de la diversidad genética de *Aspidosperma polyneuron* de Paula Campanello (UN Misiones y el CONICET). Recuperación de bosques y conservación del Palo Rosa, árbol de gran porte de la selva misionera, en peligro de extinción.
- Ecología y Conservación del Delfín Franciscana del sur de Buenos Aires de Humberto Cappozzo (Museo Nacional de Ciencias Naturales y CONICET). Conservación de la Tonina o Delfín Franciscana, que habita a lo largo del litoral marítimo de la Provincia de Buenos Aires.
- Biología de la conservación de las tortugas Cabezona (*Caretta caretta*) y Laúd (*Dermodochelys coriacea*) de Victoria Carman González (Fundación AquaMarina). Rehabilitación y devolución a su hábitat natural de las tortugas marinas Laúd y Cabezona.
- Proyecto de conservación del tatú carreta (*Priodontes maximus*) en las provincias de Chaco y Santiago del Estero de Gustavo Porini (Fundación de Historia Natural Félix de Azara). Detección de áreas de conservación para el Tatú Carreta en el norte de la Provincia de Santiago del estero y este de Chaco.
- Por qué mueren las ballenas de Península Valdés de Marcela Uhart (Wildlife Conservation Society). Monitoreo periódico y registro de muerte de la Ballena Franca Austral en la Península Valdés.

91. Para más detalle sobre los proyectos ganadores ingresar a [www.galiciasustentable.com.ar](http://www.galiciasustentable.com.ar)

El 4 de noviembre se realizó el acto de entrega de los subsidios a los investigadores y OSCs elegidos por un jurado de reconocida trayectoria:

Museólogo Claudio Bertonatti (Vida Silvestre), Lic. Pablo Luis Tubaro (CONICET), Doc. Jorge Víctor Crisci (CONICET y UNLP), Lic. Roberto Bo (UBA), Lic. Daniel Ramadori (Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación).

A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA "VOTÁ Y CONTRIBUÍ CON LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL" LOS COLABORADORES DEL BANCO ELIGIERON UN 7<sup>MO</sup> PROYECTO A FINANCIAR CON LOS FONDOS RECAUDADOS POR LA VENTA DEL PAPEL QUE SE RECUPERA EN LAS OFICINAS Y SE DESTINA AL RECICLADO.

LAS 6 PROYECTOS ENTRE LOS QUE LOS COLABORADORES VOTARON, FUERON LOS QUE RECIBIERON LAS "MENCIONES ESPECIALES" DEL FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL. EL PROYECTO GANADOR FUE "MEDIDAS PARA LA MITIGACIÓN DE AMENAZAS A LA CONSERVACIÓN DEL HUÉMUL ANDINO", PRESENTADO POR: EDUARDO RAMILLO (ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES). VOTARON 600 COLABORADORES.

## Indicadores Primarios de Desempeño (IBASE)

	2010			2009		
Base de cálculo	Monto (pesos)			Monto (pesos)		
Ingreso neto (IN)	469.134.000,00			171.847.000,00		
Ingreso operativo	2.317.917.000,00			1.893.458.717,00		
Nómina de pago bruto (NPB)	509.642.428,79			402.512.183,70		
<b>Indicadores sociales internos</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>
Alimentación <sup>92</sup>	0,00	-	-	2.431.442,51	0,60	0,13
Cargas sociales obligatorias <sup>92</sup>	160.338.582,76	31,46	6,92	124.367.291,15	30,90	6,57
Salud <sup>92</sup>	8.104.748,95	1,59	0,35	8.755.740,07	2,18	0,46
Educación <sup>92</sup>	457.737,34	0,09	0,02	440.000,35	0,11	0,02
Cultura <sup>92</sup>	1.595.151,69	0,31	0,07	941.614,37	0,23	0,05
Desarrollo profesional y capacitación <sup>92</sup>	7.540.027,96	1,48	0,33	3.835.623,78	0,95	0,20
Guarderías y asistencia para el cuidado infantil <sup>92</sup>	2.958.803,29	0,58	0,13	2.561.006,00	0,64	0,14
Total indicadores internos	180.995.051,99	35,51	7,81	143.332.718,23	35,61	7,57
<b>Indicadores sociales externos</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>	<b>Monto (pesos)</b>	<b>% de NPB</b>	<b>% de ION</b>
Educación	1.677.260,33	0,33	0,07	1.309.708,95	0,33	0,07
Promoción laboral	880.961,43	0,17	0,04	727.058,69	0,18	0,04
Salud e inclusión social	1.232.033,19	0,24	0,05	1.055.219,81	0,26	0,06
Voluntariado corporativo	64.736,24	0,01	0,00	51.176,21	0,01	0,00
Restauración de patrimonio cultural	505.304,15	0,10	0,02	470.950,85	0,12	0,02
Otros - Aportes Especiales	167.754,98	0,03	0,01	161.070,90	0,04	0,01
Contribución total a la sociedad	4.528.050,32	0,89	0,20	3.775.185,41	0,94	0,20
Impuestos (sin incluir cargas sociales)	780.535.950,42	153,15	33,67	638.866.651,65	158,72	33,74
Total indicadores externos	785.064.000,74	154,04	33,87	642.641.837,06	159,66	33,94
<b>Indicadores Ambientales</b>						
Total de las inversiones en medio ambiente	588.033,67	0,12	0,03	238.796,77	0,06	0,01
<b>Indicadores del personal</b>						
Número de empleados al final del ejercicio	5.185			5.028		
Número de admisiones durante el ejercicio	458			96		
Tasa de rotación (%)	5,99			7,40		
Cantidad de empleados mayores a 45 años	1.062			992		
Cantidad de empleados mujeres	2.684			2.633		
% de cargos gerenciales ocupados por mujeres	22,22			16,00		
<b>Información relevante acerca de RSC</b>						
Total de accidentes relacionados con el trabajo	53			87		
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	100			58		
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		
<b>Valor agregado total (cifras en miles de pesos)<sup>93</sup></b>						
Valor agregado total	2.543.950,00			1.828.818,00		
Valor obtenido de los accionistas reinvertido en la empresa	-			-		
Valor agregado neto	2.543.950,00			1.828.818,00		
Valor agregado distribuido						
Gobierno (impuestos)	351.153,00			229.858,00		
Dividendos de accionistas <sup>94</sup>	100.094,00			-		
Reinversión de ganancias <sup>95</sup>	1.128.925,00			865.367,00		
Empleados <sup>96</sup>	963.778,00			733.593,00		

92. Aluden a aportes voluntarios que realizó Banco Galicia. En el caso de "Alimentación" corresponde a los tickets no remunerativos que se desmontaron desde 2009

93. 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.

94. La presente propuesta de distribución de dividendos será puesta a la consideración de la próxima Asamblea Ordinaria de Accionistas y el monto a ser distribuido deberá contar previamente con la autorización de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias en los términos del texto ordenado de la norma del B.C.R.A. "Distribución de Resultados". En consecuencia, la distribución de utilidades que resulte de los trámites citados puede diferir de la presente propuesta.

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

96. Incluye servicios Administrativos Contratados

## Indicadores GRI - Comunicación sobre el Progreso (COP)

Este Informe ha sido elaborado siguiendo la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global con su Suplemento Sectorial para el Sector Financiero para el nivel de aplicación B+. A través de esta tabla también cumplimos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas al presentar la Comunicación sobre el Progreso (COP).

Reportado	Nº de página - Respuesta directa
<b>1. Estrategia y análisis</b>	
1.1. Declaración del máximo responsable	● 4-5
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	● 4-5, 14, 17, 74-75
<b>2. Perfil de la organización</b>	
2.1. Nombre de la organización	● 10
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	● 26
2.3. Estructura Operativa	● 13
2.4. Localización de la sede principal	● Buenos Aires, Argentina
2.5. Países en los que opera	● Banco Galicia no realiza actividades significativas en el exterior
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	● 10
2.7. Mercados Servidos	● 11, 26, 28-30, 33-34
2.8. Dimensiones de la organización informante	● 10-11
2.9. Cambios significativos del período	● 13, 29. Se realizó la compra de Compañía Financiera Argentina
2.10. Premios y distinciones recibidos	● 21
<b>3. Parámetros de la Memoria</b>	
3.1. Período cubierto por la información	● 2010
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente	● Informe RSC 2009*
3.3. Ciclo de presentación de memorias	● Anual
3.4. Punto de contacto para cuestiones de la memoria	● 84
3.5. Proceso de definición del contenido	● 8
3.6. Cobertura de la Memoria	● 8
3.7. Existencia de limitaciones de alcance	● Los indicadores de desempeño ambiental sólo se miden en los Edificios Centrales
3.8. Aspectos que puedan afectar la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	● No existen tales aspectos
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	● 8, 11, 39, 47, 75, 77, 79
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información de memorias anteriores	● 75
3.11. Cambios significativos relativos a períodos anteriores	● No se produjeron
3.12. Localización de contenidos identificando las páginas o enlaces web	● 80
3.13. Política y práctica sobre verificación externa	● 82
<b>4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés</b>	
4.1. Estructura de gobierno	● 12
4.2. Características de la presidencia del consejo	● 12
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos	● 12, 13
4.4. Mecanismos de comunicación de accionistas y empleados con el máximo órgano de gobierno	● 14
4.5. Vínculo entre la retribución de los directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	● 13
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	● 13. Contemplados en el Código de Ética y los Principios y Propósitos de Banco Galicia. Informe RSC 2005* (p. 10, 11)
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	● 15. Informe RSC 2006* (p.10)
4.8. Declaración de misión, valores y código de conducta internos relevantes para la sustentabilidad	● 7, 10. Informe RSC 2005* (p.10 y 11)
4.9. Procedimientos para supervisar la gestión económica, social y ambiental de la organización	● 12, 13
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	● 13
4.11. Adopción del principio de precaución	● 13, 75
4.12. Adhesión a principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	● 18
4.13. Principales asociaciones a las que pertenece y grado de implicancia	● 18
4.14. Relación de grupos de interés de la organización	● 9

Reportado	Nº de página - Respuesta directa
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés	● 9
4.16. Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés	● 8, 14, 31, 37-40, 53, 73
4.17. Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	● 8, 14, 37-40, 53, 73
<b>Enfoque de Gestión</b>	
EC Enfoque de gestión económica	● 10-11, 17, 25. La gestión de nuestro negocio integra la generación de resultados financieros con la creación de valor social y el cuidado del ambiente. Ofrecemos servicios y productos financieros adaptados a las diferentes necesidades de personas y empresas, a través de una extensa red de distribución en todo el país
EN Enfoque de gestión ambiental	● 71-78. Asumimos un compromiso con la preservación ambiental y promovemos un uso eficiente de los recursos naturales para la realización de nuestro trabajo. Somos adherentes al CDP y firmante de los Principios de Ecuador
LA Enfoque de gestión sobre práctica laborales	● 43-53. Buscamos estar entre las mejores empresas para trabajar en la Argentina a través del desarrollo del talento interno y de una cultura organizacional de alto rendimiento
HR Enfoque de gestión sobre derechos humanos	● 7, 43, 68. Como entidad firmante del Pacto Global, el respeto de los derechos humanos se extiende a todos los grupos de interés
SO Enfoque de gestión sobre Sociedad	● 14, 17, 55-65. El sector financiero cumple una función vital para el desarrollo de la sociedad, ya que es el eje central de las actividades productivas. En tanto actores sociales relevantes asumimos nuestro compromiso de definir políticas y estrategias que promuevan el desarrollo sustentable y respondan a las expectativas de nuestros grupos de interés. Como firmantes del Pacto Global la lucha contra la corrupción es un elemento clave
PR Enfoque de gestión sobre Responsabilidad de Producto	● 37-40. El sistema bancario está altamente regulado. Nuestras operaciones se rigen por la normativa del BCRA, el Código de Prácticas Bancarias, la Comisión Nacional de Valores y el Código de Autorregulación Publicitaria
<b>Indicadores de Desempeño Económico</b>	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido	● 11, 79
EC2 Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	● 77
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	● 79
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	● No se recibieron ayudas por parte del gobierno
EC5 Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	● Todos los salarios del Banco se encuentran por encima del Salario Mínimo, Vital y Móvil argentino. El salario inicial estándar se encuentra 158% por sobre el SMVM.



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

Reportado	Nº de página - Respuesta directa
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales	● 68
EC7 Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales	● Todos los integrantes del Directorio son argentinos
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público	● 57, 60-61, 64
EC9 Entendimiento, descripción y alcance de impactos económicos indirectos significativos	● 17, 25, 28-29, 31, 46, 54-61
<b>Indicadores de Desempeño Social: Prácticas laborales y trabajo decente</b>	
LA1 Desglose de empleados por tipo de empleo, contrato y región	● 44
LA2 Número total de empleados y rotación media, desglosados por edad, sexo y región	● 44
LA3 Beneficios Sociales para empleados con jornada completa	● 49-52. Los beneficios otorgados por el Banco se aplican a todos los colaboradores
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	● 43
LA5 Períodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizacionales	● Los períodos de preaviso contemplan lo establecido en las leyes laborales argentinas
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	● El Banco no posee Comités de Seguridad
LA7 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	● Tasa de ausentismo <sup>1</sup> : 5,69% Tasa de enf. ocupacionales: 0,14% Tasa de accidentes: 1,02%
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves	● 49. Se realizaron actividades de educación, prevención y asesoramiento para empleados y sus familiares. Las iniciativas de prevención y control de riesgos también alcanzaron a la comunidad. No se efectuaron tratamientos de ningún tipo
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	● 49
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	● Niveles iniciales: 46 horas Mandos medios y jefaturas: 48 horas Niveles gerenciales: 121 horas
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores	● 46-47
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	● 48
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, por sexo, edad, pertenencia a minoría y otros indicadores de diversidad	● 44, 79
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional	● Los salarios de Banco Galicia se definen en función del cargo, independientemente del género del empleado/a.
<b>Indicadores de Desempeño Social: Derechos Humanos</b>	
HR1 Porcentaje y Nº total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	● No existen convenios firmados
HR2 Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas	● 68. El Banco no tiene registro de proveedores rechazados por incumplimiento
HR3 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos	● 150 horas
HR4 Nº Total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	● No se registraron incidentes
HR5 Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras	● No se registraron tales actividades
HR6 Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras	● No se registraron tales actividades
HR7 Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras	● No se registraron tales actividades

Reportado	Nº de página - Respuesta directa
HR8 Porcentaje del personal de seguridad formado en aspectos de derechos humanos	● Las empresas de seguridad contratadas por el Banco instruyen al 100% de su personal en temas relacionados a los derechos humanos
HR9 Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	● No se registraron tales actividades
<b>Indicadores de Desempeño Social: Sociedad</b>	
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad para evaluar, gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	● 55-61
SO2 Porcentaje y Nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción	● Todas las unidades de negocio son analizadas en materia de corrupción
SO3 Porcentaje empleados formados en anticorrupción	● 15. Cuatro Directores y el 10,4% de los colaboradores completaron los cursos de prevención de lavado de dinero en 2010
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	● No se registraron incidentes
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de éstas y de actividades de lobbying	● Actividades nucleadas a través de la Asociación de Bancos Argentinos
SO6 Aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	● No se realizaron aportes
SO7 Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	● No se registraron acciones
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	● No se recibieron multas por este concepto
<b>Indicadores de Desempeño Social: responsabilidad de producto</b>	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes	● Este indicador no aplica a las características de los productos y servicios financieros
PR2 Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios	● No se reportaron incidentes
PR3 Procedimiento para la información y el etiquetado de productos y servicios	● Banco Galicia rige dicho procedimiento de acuerdo a la normativa del BCRA, el Código de Prácticas Bancarias y la Comisión Nacional de Valores
PR4 Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	● 37. Los reclamos recibidos a través de los Organismos de Defensa del Consumidor no obedecen en su totalidad a incumplimientos en el etiquetado
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	● 37-39
PR6 Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing	● 40
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	● No se reportaron incidentes
PR8 Número total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	● No se reportaron incidentes
PR9 Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y uso de productos y servicios	● Recibimos una multa por \$ 5.966
<b>Indicadores de Desempeño Ambiental</b>	
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen	● 75
EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados	●



## Indicadores GRI - Comunicación sobre el Progreso (COP)



Reportado	Nº de página - Respuesta directa
EN3 Consumo directo de energía por fuentes primarias	● 75. Indicador completo para Edificios Centrales
EN4 Consumo indirecto de energía por fuentes primarias	● 75. Indicador completo para Edificios Centrales
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	● 75. Los 106 monitores CRT, con una potencia estimada promedio de 90 W, generaban en 8 hs diarias, durante 261 días hábiles de 2010, un consumo anual de 19,92 Mwh, mientras que los monitores LCD, con una potencia promedio de 66 W (promedio de potencias según esp. téc. del fabricante), generan un consumo anual estimado de 12,69 Mwh para el mismo período de tiempo. El consumo energético anual de los 106 equipos CRT calculado anteriormente, generaba un estimado de 10,28 tn CO2eq anuales (factor de emisión de la red de 0,516 tn CO2eq por MWh) mientras que el consumo de energía de los monitores LCD genera anualmente una cantidad estimada de 6,55 tn CO2eq
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables	● 75
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	●
EN8 Captación total de agua por fuentes	● 75. Indicador completo para los Edificios Centrales. El agua es provista por la red de servicio público
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	● El agua utilizada proviene del servicio de saneamiento público
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	● No se reutiliza o recicla el agua en los Edificios del Banco
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados en espacios protegidos	● El Banco no desarrolla actividades en áreas adyacentes o ubicadas en espacios protegidos, sino en zonas urbanas debido a la naturaleza de los servicios
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	● Este indicador no aplica a la naturaleza de nuestra actividad
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	● Este indicador no aplica a la naturaleza de nuestra actividad
EN14 Estrategias y acciones para gestión de impacto sobre la biodiversidad	● 78. Las actividades del Banco no implican impactos directos sobre la biodiversidad, no obstante incentivamos la investigación y la conservación de la biodiversidad a través de FOCA
EN15 Especies en extinción afectadas por las operaciones	● No aplica a la naturaleza de nuestra actividad
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	● 77. El indicador se reporta en forma completa para Edificios Centrales
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso	● 77. El indicador se reporta en forma completa para Edificios Centrales
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	● Las reducciones logradas se realizaron en el marco del Programa de Ahorro de Energía y Gas Natural, considerándose una acción indirecta. Han sido reportadas en EN5.
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	● Este indicador no aplica a la naturaleza de nuestra actividad
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	● Este indicador no aplica a la naturaleza de nuestra actividad
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	● Los efluentes generados por los Edificios Centrales son tratados por el servicio de saneamiento público y se asimilan a efluentes domésticos
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	● 74

Reportado	Nº de página - Respuesta directa
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	● No se produjeron derrames
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	● No se han exportado residuos y los residuos peligrosos han sido reportados en el EN22
EN25 Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización	● Este indicador no aplica a la naturaleza de nuestra actividad
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios	● 74-75
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil por categorías de producto	● Este indicador no aplica a la naturaleza de nuestra actividad
EN28 Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	● No se recibieron multas
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	●
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	● 73
<b>Suplemento Sectorial</b>	
FS1 Políticas con componentes ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas	● 76. Informe RSC 2009* (p. 66)
FS2 Procesos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	● 75. Más información disponible en el Informe RSC 2009* (p. 16)
FS3 Procesos de monitoreo en la implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones	● 75
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	● 72-73, 76
FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas/ socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales	● 75
FS6 Porcentaje del total de clientes por región específica, tamaño y sector	● 30
FS7 Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios sociales en las líneas básicas de negocio, por objetivo	● 26, 29-30, 32
FS8 Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios ambientales en las líneas básicas de negocio, por objetivo	● 76
FS9 Alcance y frecuencia de las auditorías que evalúan políticas y procedimientos de gestión de riesgos ambientales y sociales	● 72. Se realizaron dos auditorías internas y una externa por año
FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la empresa con las cuales se haya interactuado en temas ambientales y sociales	● 75
FS11 Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo	●
FS12 Políticas de voto en materias medioambientales y sociales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho o recomendación de voto	● Banco Galicia no cuenta con este tipo de procedimiento
FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	● 11, 29. El 43% de las sucursales del Banco se encuentran en el interior
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	● 41
FS15 Políticas para el diseño justo y venta de productos y servicios financieros	● 6, 17, 40. Informe RSC 2005* (p. 10-11). Memoria y Balance 2009** (p. 70-75)
FS16 Iniciativas para realizar la educación financiera por tipo de beneficiario	● 57, 79. Informe RSC 2008* (p.42)

1. La tasa de ausentismo se calculó en base a la cantidad de días perdidos sobre la cantidad de empleados en días hábiles.  
 \* Visite la sección "Informe de RSC" del sitio [www.galiciasustentable.com.ar](http://www.galiciasustentable.com.ar)  
 \*\* Visite la sección "Institucional" de la página web del Banco [www.bancogalicia.com.ar](http://www.bancogalicia.com.ar)  
 ● Completo  
 ● Parcial  
 ● No reportado

### 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

- Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 4 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa del Informe de Sustentabilidad 2010 del Banco de Galicia y Buenos Aires para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010 (en adelante el "Informe de Sustentabilidad 2010"). 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.
- El Directorio del Banco de Galicia y Buenos Aires es responsable de la información incluida en el "Informe de Sustentabilidad 2010", así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.
- Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:
  - Si el "Informe de Sustentabilidad 2010" 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 B+, 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 Sustentabilidad 2010".
  - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2010.
- 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 B+ han sido incluidos en el "Informe de Sustentabilidad 2010".
  - 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 Sustentabilidad 2010" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.
- En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descripto en el párrafo 4 anterior podemos concluir que:
  - El "Informe de Sustentabilidad 2010" 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 B+, 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 Sustentabilidad 2010".
  - 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 2011

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

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18

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

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L., Bouchard 557, piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires  
 T: +(54. 11) 4850.6000, F: +(54. 11) 4850.6100, [www.pwc.com/ar](http://www.pwc.com/ar)

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

## Formulario de opinión

Sus comentarios y sugerencias sobre nuestro Informe de Sustentabilidad 2010 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?

### ¿Conocer sobre el trabajo de Banco Galicia en Sustentabilidad mejora su percepción sobre el Banco?

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](mailto: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

## AGRADECEMOS LA COLABORACIÓN DE TODO EL GRUPO OPERATIVO QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME

El Informe de Sustentabilidad 2010 fue desarrollado con pulpa derivada de madera de bosques FSC (Forest Stewardship Council), organismo internacional que certifica que la madera proviene de prácticas forestales social y ambientalmente responsables.



Todos los derechos reservados.  
Marzo 2011



1810 - 2010  
AÑO DEL BICENTENARIO



1810 - 2010  
AÑO DEL BICENTENARIO