



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

BBVA - Banco Bilbao Vizcaya Argentaria,
S.A.



• Carta de Renovación del compromiso

Estimado amigo:

2010 ha sido un año desigual desde el punto de vista macroeconómico, ya que no todas las regiones han evolucionado de la misma manera. El producto interior bruto del G-7 ha aumentado un 2,8%, con Japón creciendo un 3,9%, Estados Unidos un 2,9% y Alemania un 3,5%. Por otro lado, el crecimiento económico en los países emergentes ha sido muy dinámico y, en su agregado, ha alcanzado un 8%.

Para entidades con un posicionamiento competitivo global equilibrado como el de BBVA, el entorno macroeconómico en 2010 ha sido complejo, pero favorable en su conjunto. No obstante, tal y como les anticipé el año pasado, 2010 ha vuelto a ser un año difícil para nuestro sector, que ha venido marcado por los rescates de Grecia e Irlanda en medio de un clima de incertidumbre en los mercados financieros. Nuestra industria ha seguido afrontando nuevas regulaciones, cambios significativos en los mercados de financiación y presión sobre la rentabilidad.

En este entorno complejo, BBVA ha tenido un comportamiento excelente que nos sitúa de nuevo como uno de los bancos con mejor desempeño del mundo.

El beneficio atribuido de BBVA en 2010 ha crecido un 9,4% hasta alcanzar los 4.606 millones de euros, gracias a una buena gestión de los ingresos y los costes del Grupo. La diversificación de nuestro modelo de negocio nos ha permitido compensar los efectos de esta complicada coyuntura e incrementar un 1,2% el margen bruto, nuestros ingresos, hasta casi 21.000 millones de euros, lo que vuelve a representar un máximo histórico en BBVA. Desde el punto de vista de los costes, hemos continuado invirtiendo en personas y tecnología en los mercados de mayor crecimiento y, anticipándonos de nuevo a la siguiente fase del ciclo, nuestros costes han crecido un 7,3%. Hemos sido capaces de hacer esta inversión de futuro manteniéndonos, al mismo tiempo, a la cabeza de la industria, con un ratio de eficiencia del 42,9%, una rentabilidad sobre recursos propios (ROE) del 15,8% y una rentabilidad sobre activos (ROA) del 0,89%.

En 2010 también han mejorado los principales indicadores de calidad de riesgo de nuestro balance. La tasa de mora ha descendido hasta el 4,1%, la cobertura ha mejorado hasta el 62%, las entradas netas en mora han caído un 61% y los saldos dudosos se han estabilizado, lo que vuelve a diferenciar a BBVA y demuestra lo acertado del ejercicio de anticipación que el Banco realizó en el cuarto trimestre de 2009.

Asimismo, hemos fortalecido la solvencia y, tras la ampliación de capital del pasado mes de noviembre, hemos cerrado el ejercicio con un *core capital* del 9,6%, que estimamos se situará alrededor del 8,6% una vez completada la inversión en Garanti. BBVA sigue siendo una de las entidades financieras más sólidas del mundo, una de las únicas cuatro grandes entidades financieras a nivel mundial que mantiene el *rating* AA.

Estos resultados hablan por sí solos sobre la capacidad de gestión y el modelo de negocio de BBVA. Un modelo resistente al entorno, diversificado, enfocado en negocios recurrentes y caracterizado por una gestión prudente, capacidad de anticipación y visión de largo plazo. Todo ello nos permite mantener el compromiso con nuestros accionistas y, así, el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas una retribución total de 0,42 euros por acción. Este año, atendiendo a las peticiones de muchos de ustedes, se introduce como novedad la posibilidad de cobrar en acciones los dividendos de abril y octubre.

En 2010 también hemos dado grandes pasos para nuestro crecimiento futuro.

La entrada en Turquía, con la adquisición del 24,9% de Garanti, es una operación muy importante. Garanti es una excelente franquicia, con un magnífico equipo gestor y un enfoque innovador del negocio bancario muy similar al de BBVA. A través de una red comercial de 863 oficinas y más de 3.000 cajeros automáticos, presta servicio a casi 10 millones de clientes. La operación incluye un acuerdo de accionistas para gestionar Garanti conjuntamente con el

grupo empresarial turco Dogus y conlleva una opción que permitiría a BBVA designar a la mayoría de los miembros del Consejo de Administración de Garanti en el futuro.

En Asia, hemos materializado el incremento de nuestra participación en China Citic Bank hasta el 15% y seguimos desarrollando nuestros proyectos conjuntos en los segmentos de banca privada y financiación de autos. También, hemos dado un primer paso importante en la India, mediante el proyecto de creación de una empresa conjunta en el segmento de tarjetas de crédito con Bank of Baroda, banco indio con más de 36 millones de clientes y 3.000 sucursales.

En América del Sur, hemos reforzado nuestra franquicia en Uruguay, con la adquisición de Crédit Uruguay, lo que nos ha convertido en el segundo banco del país.

Podemos concluir que 2010 ha sido un buen año para BBVA, con unos resultados resistentes, una mejora de la solvencia y de los principales indicadores de riesgo, y en el que hemos dado un nuevo impulso a nuestro posicionamiento de cara al futuro. Futuro en el que los cambios tecnológicos y el creciente peso de los países emergentes juegan un papel muy relevante. La tecnología está transformando la industria financiera. En BBVA estamos adaptando nuestros modelos de negocio e invirtiendo fuertemente en tecnología, en proyectos destinados a cambiar el Banco. En 2010 hemos hecho avances muy importantes en nuestra nueva plataforma tecnológica en España y hemos comenzado su desarrollo en Estados Unidos y en nuestra división de Wholesale Banking & Asset Management. Tenemos la visión y seguimos invirtiendo en ella.

Por otra parte, BBVA ha continuado posicionándose en países de alto crecimiento. En 2010 hemos identificado un grupo de países, que hemos denominado EAGLE (*Emerging And Growth Leading Economies*), cuya aportación al crecimiento mundial en la próxima década estimamos que será muy superior a la de los países que conforman el G-7. Ya tenemos una presencia importante en dos de ellos, México y China, y con nuestra inversión en Garanti, estaremos también en Turquía, un EAGLE europeo.

En 2010 también hemos fortalecido nuestro compromiso con la sociedad trabajando por un futuro mejor para las personas. Hemos avanzado en la integración de la responsabilidad corporativa en toda la cadena de valor del Grupo. Asimismo, hemos reafirmado nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, en especial con los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Por primera vez, la información sobre responsabilidad corporativa se integra plenamente en el Informe Financiero, anticipando las tendencias más innovadoras a nivel mundial promovidas por el Global Reporting Initiative.

En el ámbito de la inclusión financiera, la Fundación Microfinanzas BBVA ya cuenta con presencia en Colombia, Perú, Argentina, Chile, Costa Rica y Puerto Rico, facilitando microcréditos por importe promedio de 700 euros a más de 620.000 personas en Latinoamérica, lo que supone casi un 25% más que el año pasado.

En cuanto a la educación financiera, segundo eje de nuestra política de responsabilidad corporativa, hemos llegado ya a un millón de beneficiarios a través de los programas en España, América Latina y Estados Unidos. Por último, en 2010 hemos formado, junto a la Organización de Estados Iberoamericanos, la mayor alianza entre una entidad privada y un organismo internacional a favor de la educación en Iberoamérica. Una alianza en el marco del proyecto "Metas educativas 2021", que va a beneficiar a más de ocho millones de personas hasta 2021.

2011 será también un año complejo. En BBVA tenemos claro el camino a seguir y un gran equipo humano, los casi ciento siete mil profesionales de todo el mundo que forman el equipo de BBVA. Gracias a su esfuerzo, entusiasmo y dedicación hemos superado este ejercicio con fortaleza y volveremos a hacerlo en 2011.

Quiero terminar agradeciéndoles un año más a todos ustedes su apoyo a BBVA. Les puedo asegurar que este Grupo va a trabajar duro y con ambición para ser cada día un Banco mejor,



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

seguir mereciendo su confianza y continuar avanzando en la construcción del mejor banco universal del mundo.

1 de marzo de 2011
Francisco González Rodríguez

Información general

Perfil de la entidad: BBVA - Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

- **Dirección:** Castellana, 81
- **Dirección web:** www.bbva.com
- **Alto cargo:** Francisco González Rodríguez, Presidente
- **Fecha de adhesión:** 24/06/2002
- **Número de empleados:** 103721
- **Sector:** Servicios financieros, banca y seguros
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Servicios Financieros
- **Ventas / Ingresos:** 5.020 millones de euros (beneficio atribuido)
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** 0
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Accionistas, sociedad, reguladores
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** En BBVA disponemos, en cada país en el que estamos presentes y en cada área de negocio, de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés. Estas herramientas garantizan que clientes, empleados y proveedores disponen de los canales más adecuados para ser atendidos e informados. Asimismo, para comprender y aportar soluciones a los retos de la responsabilidad corporativa añadimos otra aproximación que nos permite identificar los asuntos, las instituciones y las personas que configuran la agenda de la sostenibilidad. Este enfoque de la relación con los grupos de interés se basa en determinar qué asuntos son y serán a medio y largo plazo relevantes para una entidad financiera desde la perspectiva de la sostenibilidad, qué instituciones están liderando el diseño de soluciones y quiénes pueden ser los interlocutores idóneos para iniciar el camino. Lo que nos aporta este enfoque es un listado de prioridades estables en el tiempo, nuevas posibilidades de alineamiento con la estrategia del negocio y un propósito claro sobre el que sentarnos a dialogar con personas e instituciones concretas a las que consideramos nuestros stakeholders clave.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:** España, Portugal, Estados Unidos, México, Puerto Rico, Panamá, Venezuela, Colombia, Chile, Paraguay, Uruguay, Argentina, Perú
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** Todo el Grupo
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** En la determinación de la relevancia y materialidad de los contenidos a incluir, se han tenido en cuenta las expectativas y demandas informativas de los principales grupos de interés de BBVA. En esta línea se ha realizado un análisis específico para valorar la validez y relevancia de los asuntos

considerados en el actual contexto. Así mismo el Grupo BBVA prioriza la definición y ejecución de sus compromisos en función de los asuntos relevantes identificados en materia de RC.

- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través de la página web de ASEPAM, el Informe Anual de RC de BBVA y de la web www.bancaparatodos.com. Además se facilita a los analistas de sostenibilidad (SAM, EIRIS, Vigeo, AIS-SIRI etc.).
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* Premios y reconocimientos en materia de RC:
 - Abril 2010. BBVA Bancomer, Seguros Bancomer y Afore Bacomer reciben el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI) y de la Alianza por la Responsabilidad Social, AliaRSE
 - Agosto 2010. BBVA Chile, incluido en el Ránking Nacional de Responsabilidad Social Empresarial, elaborado por la revista Qué Pasa y la Fundación Prohumana
 - Octubre 2010. BBVA Chile se sitúa en la 9ª posición del ránking de las 101 empresas mejor preparadas para enfrentar el cambio climático, elaborado por la Fundación Chile y la Revista Capital
 - Noviembre 2010. BBVA Banco Francés recibe el premio al Mejor Reporte Social de Empresas de Argentina concedido por el Foro Ecuménico Social
 - Noviembre 2010. BBVA Banco Continental y BBVA Colombia en 4º y 5ª posición, respectivamente, en el ránking 2010 elaborado por Management & Excellence y LatinFinance sobre los bancos más sostenibles de América Latina. BBVA Banco Continental Perú se sitúa además en la 1ª posición en la subcategoría “gestión sostenible”
 - Noviembre 2010. BBVA recibe el premio Cinco Días a la innovación empresarial en RSC por su programa de educación financiera “El dinero en nuestras vidas” y el premio Magisterio – Protagonistas de la Educación por su programa en España “Valores de futuro”
 - Diciembre 2010. BBVA Bancomer es premiado por el Banco Interamericano de Desarrollo por su iniciativa “Adelante con tu futuro” en los galardones beyondBanking
 - Diciembre 2010. BBVA recibe el premio Solidaridad en el Deporte, concedido por la Fundación SOS, por la Carrera Solidaria BBVA

● *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010

● *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2009

● *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Existen dos vías a través de las cuales analizamos e integramos las expectativas de los grupos de interés. Por un lado, la relación ordinaria de las áreas de negocio y de apoyo con cada grupo de interés nos permite identificar los temas relevantes y la valoración que hacen de nuestras actividades y desempeño. Esta información se traduce en planes de actuación y de comunicación. Por otra parte, de forma complementaria con las diferentes áreas de la organización, el departamento de Responsabilidad Corporativa (RC) tiene como una de sus principales funciones servir de vínculo entre las expectativas de los grupos de interés y el desempeño de la organización.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Sociedad Anónima Ver organigrama en: <http://www.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/esp/conozca/organi/index.jsp>
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) BBVA es firmante del Pacto

Mundial desde el año 2004 y es un activo miembro dentro de la Red. Como reflejo a este compromiso al más alto nivel, el presidente de BBVA asistió a la cumbre celebrada en Davos en 2011 donde un grupo de altos ejecutivos se reunió con Ban Ki-Moon para el lanzamiento de la plataforma Global Compact LEED, de la que BBVA forma parte.

- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* La política de responsabilidad social corporativa del Grupo es aprobada por el Consejo de Administración, y es el departamento de Responsabilidad Corporativa el encargado de la gestión y coordinación de la misma. El Comité Global de Responsabilidad y Reputación Corporativa (RRC), órgano constituido por directivos de las principales áreas de negocio y de apoyo del Grupo y presidido por el director de Comunicación y Marca (miembro, a su vez, del Comité de Dirección del banco), es el que formula y da seguimiento a la política y programas de RC. Además, en cada uno de los países donde existe una presencia significativa del Grupo, se ha creado un comité de responsabilidad y reputación corporativa (RRC) con representantes de las áreas de negocio locales y presididos por el máximo responsable del banco en el país, el Country Manager. En este sentido, a cierre del 2010, se cuenta con comités locales de RRC en España, Portugal, México, Argentina, Colombia, Chile, Perú, Venezuela, Paraguay y Uruguay, además del Comité Global de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC). Este último se reúne, al menos, dos veces al año contando, en una de sus reuniones, con la presencia del Presidente o Consejero Delegado del Grupo.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) BBVA está comprometido con diversas iniciativas de Naciones Unidas, entre ellas: - Iniciativa financiera del Programa de Naciones Unidas para el medio ambiente - Principios de Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres denominada «La igualdad es un buen negocio», - Organización, por parte de la Fundación Bancomer en el marco del Foro Mundial sobre Migración y Desarrollo (FMMD), de la cuarta edición de las "Jornadas de la Sociedad Civil", iniciativa encaminada al diálogo de alto nivel de las Naciones Unidas y nace en el 2006 para que los Estados puedan intercambiar experiencias y fortalecer la cooperación sobre migración y desarrollo. - BBVA apoyó en 2010, mediante la Liga BBVA, la campaña solidaria «El fútbol profesional contra el hambre», integrada en la campaña «1BillionHungry» de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), a la que se sumaron 16 ligas de fútbol profesional y 240 clubes. - BBVA tiene un firme compromiso con los Objetivos de desarrollo del Milenio y desarrolla diversas iniciativas en línea con cada uno de estos objetivos. Ver: <http://bancaparatodos.com/es/documentacion/informes-de-rc/grupo/informe-anual-2009/informacion-complementaria/pacto-mundial-y-objetivos-de-desarrollo-del-milenio/>

Más información

- *Notas:* Más información en materia de RC del Grupo en: www.bancaparatodos.com
- *Dirección web:* <http://www.bancaparatodos.com>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* En relación al grupo de interés "accionistas" cabe mencionar el diálogo permanente con analistas de sostenibilidad, la celebración de road shows, y la integración de la información sobre responsabilidad corporativa en el informe financiero.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 14 de septiembre de 2011
- *Responsable:* Tomás Conde/ Beatriz Alonso
- *Tipo de informe:* A+B+C

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento de accidentes laborales.

Respuesta: SI

Implantación: En BBVA disponemos de dos herramientas que nos permiten identificar aquellos factores de derechos humanos que afectan a la entidad:

- Principios de Ecuador: a través del análisis y gestión de variables sociales previa a la financiación de proyectos es posible evaluar la posible vulneración de derechos humanos derivados de los mismos.

- Programa Corporativo del Riesgo Reputacional: Para medir el riesgo reputacional, tenemos en cuenta dos variables: por un lado, medimos el impacto que podrían tener estos riesgos si se materializaran y por otro lado la fortaleza o grado de gestión/preparación de BBVA para mitigar ese riesgo. De la resultante de estas dos variables sale la Exposición residual al riesgo (el impacto disminuido por la fortaleza) de BBVA. Esto nos ayuda a priorizar en la gestión. Una de las herramientas que nos ayuda a determinar el impacto de los riesgos reputacionales es RepTrak, que nos ayuda a medir de forma continua las percepciones que tanto clientes como no clientes y empleados tienen de nuestra entidad y sobre todo la relevancia que para ellos tienen los distintos aspectos reputacionales en la construcción de la reputación. Según este modelo, la reputación está compuesta de siete dimensiones que contribuyen en distinta medida a la reputación: orientación al cliente, innovación, entorno de trabajo, liderazgo, comportamiento financiero, ciudadanía y ética. A mayor relevancia de un aspecto reputacional, mayor será el impacto de los riesgos asociados a dicho aspecto. De todas las dimensiones reputacionales, entorno de trabajo, ciudadanía y ética son las dimensiones más ligadas al cumplimiento del Principio 1.

Objetivos: En el 2010 se ha trabajado en un «manual de comunicación TCR» (transparente, clara y responsable) en el seno de un comité científico formado por empleados de BBVA y expertos externos, que será lanzado en el 2011, con el objetivo de incrementar transparencia y al lenguaje claro en las relaciones con los clientes, aspectos de gran importancia en el actual entorno.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Código de Conducta del Grupo BBVA, aprobado por el Consejo de Administración en diciembre del 2003, es de aplicación a todas las entidades del Grupo y vincula a todos sus profesionales. El Código recoge explícitamente el compromiso del Grupo BBVA con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el de otros convenios y tratados de organismos internacionales, como la Organización Internacional del Trabajo.

Además del Código de conducta para los empleados del Grupo, la compañía se ha dotado de otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional, entre los que se incluye:

- Estatuto de la función de cumplimiento.
- Código ético para la selección del personal.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA.
- Principios básicos de gestión de los riesgos y manual de políticas de gestión del riesgo.
- Norma de relación con personas y entidades de relevancia pública sobre financiaciones y garantías.

Por su parte, el Grupo ha elaborado un documento que recoge el compromiso de BBVA en materia de derechos humanos, y que define los fundamentos de comportamiento mínimos que, en materia de derechos humanos, aplican a todas las entidades que configuran el Grupo BBVA y a todos sus empleados y directivos. Asimismo, estos fundamentos guiarán las relaciones que BBVA establezca con sus clientes, proveedores y con las comunidades en las que desarrolle sus negocios y actividades.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el 2010, con la doble finalidad de favorecer el conocimiento y sensibilización continua sobre sus principios y normas, y de facilitar el acceso de los empleados a estos contenidos, el Grupo ha seguido avanzando en los mecanismos de comunicación y difusión del Código de conducta y de sus desarrollos. En este sentido, aparte de la formación recurrente a las nuevas incorporaciones al Grupo se ha trabajado para poner a disposición de todos los empleados, con independencia de la jurisdicción en la que se integren, un curso online para dar a conocer, de manera

amena y con un enfoque predominantemente práctico, el contenido de la política de conducta en el ámbito de los mercados de valores. Por otro lado, se ha actualizado el portal corporativo de cumplimiento, acercando los contenidos de integridad en los negocios a los empleados del Grupo, mediante la adición a los portales locales ya existentes de un sitio específico con contenidos corporativos comunes a todos ellos.

También en el 2010 se han llevado a cabo revisiones específicas de ciertos procesos asociados al Código de conducta en la región de América del Sur dirigidos a comprobar la vigencia y adecuación de los mismos, sin que hayan surgido deficiencias relevantes.

Por su parte, BBVA Seguros se ha adherido voluntariamente a dos nuevas guías de buenas prácticas aprobadas por las principales aseguradoras, como muestra de nuestro compromiso con la claridad y transparencia en las pólizas. En esta ocasión, la autorregulación sectorial a la que se ha unido comprende las siguientes materias:

- *Guía de buenas prácticas sobre discapacidad, con la que se pretende que las entidades promuevan medidas tendentes a evitar la discriminación en la contratación de un seguro por parte de personas con discapacidad.*
- *Guía de buenas prácticas sobre unit linked, que tiene la finalidad de facilitar a los clientes, antes de la contratación, la comparación entre los distintos seguros de vida de la modalidad unit linked.*

Asimismo destacamos la suscripción por BBVA Chile del Código de conducta y buenas prácticas bancarias de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, mediante el cual ratifica su política de transparencia con sus clientes y se compromete a que el contenido de su publicidad e información al público sea completa y clara. De igual forma, se compromete a mantener a sus clientes debidamente informados de las características de sus productos y, especialmente, de los cambios en sus condiciones con la debida antelación. En el marco de su política de transparencia, BBVA Chile creó en el 2008 el Comité de Transparencia, de frecuencia mensual, que tiene como objetivo hacer un seguimiento de todas las acciones que pudieran tener impacto en el cliente desde el punto de vista de la transparencia en la información. Asimismo, este comité definió un índice de transparencia para ponderar la evolución de los reclamos en estas materias.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación: *El Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas revisará, con una periodicidad mínima anual, el contenido de este documento promoviendo su modificación cuando sea necesario para adecuarlo a la evolución de las actividades y negocios de BBVA y a los nuevos desarrollos que se produzcan en la materia.*

En caso de detectar algún incumplimiento de los derechos humanos, ya sea mediante el órgano de cumplimiento o mediante los comités de gestión de la integridad corporativa, se tomarán medidas de carácter interno.

Objetivos: *En lo que respecta a la revisión de las políticas, cabe mencionar que en 2011, las funciones del comité de RRC serán asumidas por el Comité de Dirección del Banco.*

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: A lo largo del 2010, y con el fin de cumplir con los requerimientos legales establecidos por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) mediante el Real Decreto 1720/2007, se han llevado a cabo las correspondientes auditorias bienales sobre las medidas de seguridad implantadas en 23 sociedades del Grupo BBVA en España, sin que se hayan puesto de manifiesto deficiencias relevantes en ninguna de ellas.

Asimismo, y a pesar de las notables diferencias que actualmente reflejan las distintas regulaciones existentes en países con presencia del Grupo BBVA, se ha iniciado un proceso de modelización global con el fin de homogeneizar las actuaciones que se han de llevar a cabo en el ámbito de protección de datos personales en cada jurisdicción.

En el 2010, se han alcanzado los 128 planes de continuidad de negocio implantados en 25 países del perímetro de la Corporación. Para cada unos de ellos se han planificado y ejecutado pruebas que permiten su actualización y puesta al día, reportando de su situación al Comité de Continuidad Corporativo.

Algunos de estos planes y los correspondientes comités de crisis han debido ser activados con motivo de sufrir eventos de carácter catastrófico que han alterado la normal actividad del BBVA en ciertas localizaciones. Así, durante este año es muy destacable el impacto del terremoto de Chile que afectó a recursos humanos, edificios singulares, redes de oficinas y seguridad física y operatividad. Han sido destacables también, tanto las actuaciones preventivas por corte de fluido eléctrico provocadas por sequía en Venezuela como el Huracán Alex; el Terremoto de Mexicali, en México; un incendio en un edificio singular de Estados Unidos; las inundaciones en la Isla Madeira y las nevadas en España (Girona) que afectaron a la red de oficinas. En todos los casos, mediante la activación de medidas de continuidad de negocio, se ha posibilitado a BBVA mantener la prestación de los servicios críticos a sus clientes, así como el cumplimiento de sus obligaciones con la sociedad y las diversas autoridades. Es especialmente destacable la colaboración de BBVA Chile por el esfuerzo social y el trabajo de las autoridades por superar la situación provocada por el terrible terremoto.

Conscientes de que la continuidad de negocio tiene también una importante derivada sistémica, desde BBVA seguimos promoviendo y colaborando activamente la creación de ámbitos de colaboración e intercambio de buenas prácticas con el resto de entidades financieras y las autoridades de regulación y supervisión, mediante la consolidación del Consorcio Español de Continuidad de Negocio (CECON) en España e iniciativas similares en otros países.

Por otro lado, BBVA está trabajando para facilitar a los clientes la toma de las mejores decisiones financieras y, para ello, trabaja fundamentalmente en dos campos:

1. Educación financiera, para lo que ya cuenta con el «Plan global de educación financiera 2008-2012», del en 2010 se beneficiaron más de 1.300.000 personas.
2. Sencillez en la oferta: comunicación, procesos y contratación de productos y servicios. Uno de los atributos de la sencillez es la comunicación transparente, clara y responsable (TCR) en todos los puntos de contacto y relación con el cliente. En este sentido, BBVA trabaja en la elaboración de un manual de comunicación TCR, que se lanzará en 2011.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Respuesta: SI

Implantación: El Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas

revisará, con una periodicidad mínima anual, el Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos, promoviendo su modificación cuando sea necesario para adecuarlo a la evolución de las actividades y negocios de BBVA y a los nuevos desarrollos que se produzcan en la materia.

Por su parte, los mecanismos de supervisión para garantizar el cumplimiento del Código de Conducta y el resto de convenios y tratados internacionales recaen en el Comité de Gestión de la Integridad Corporativa, el Comité de RRC y la representación sindical y los distintos comités y organismos de supervisión.

[Descargar el documento adjunto](#)

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

Respuesta: 27 %

Implantación: El dato corresponde a los empleados formados sobre el código de conducta, y los participantes en el curso sobre derechos humanos.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0

* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos : 0

Implantación: A 31 de diciembre del 2010, el Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o en el suministro ni con el uso de productos y servicios, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados. En el Grupo de España no se han detectado demandas, instadas por empleados, relacionadas con actitudes de discriminación ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 76031

Implantación: En 2010, BBVA destinó más de 76 millones de euros a proyectos de acción social. Ver desglose de las aportaciones por actividad y zona geográfica en: <http://bancaparatodos.com/es/informacion-de-responsabilidad->

corporativa-2010/compromiso-con-la-sociedad/

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: En 2010, más del 50% de los recursos destinados a acción social, fueron a parar a proyectos relacionados con la educación (casi 42 millones de euros). El compromiso de BBVA con la educación se hace patente a través del programa de becas de integración en Latinoamérica "Niños adelante", al que hemos destinado 15,4 millones de euros en el 2010 y a través del cual hemos contribuido a la integración social de 60.099 niños y niñas de familias desfavorecidas a través del apoyo a la educación primaria y secundaria, por medio de estas becas educativas. Más de 350.000 personas se han beneficiado indirectamente mediante estas ayudas. Además, trabajamos en red con diferentes entidades públicas y privadas, alcanzando más de 45 alianzas locales. Destaca la alianza a cuatro años (2008-2011) con la OEI para la sensibilización sobre la educación de la primera infancia en la región. Los empleados estamos también aportando nuestras habilidades para lograr el mayor impacto social en el marco del programa.

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Para contribuir a su compromiso de no actuar como cómplice de forma directa o indirecta en la vulneración de los derechos humanos, BBVA ha adoptado políticas de actuación en relación a Gobiernos, entidades o personas, respecto a los cuales su actividad está limitada de alguna manera, haciendo especial hincapié en el personal de seguridad privada, tal y como se recoge en el Compromiso de BBVA en materia de DDHH.


[Descargar el documento adjunto](#) ➔

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Falta de calidad		
	Falta de comunicación y transparencia		
	Incumplimiento de la Ley de Protección de datos (LOPD)		
	Insatisfacción del cliente y mala reputación		
	Inseguridad		
	Poca accesibilidad de los productos y servicios		
Empleados	Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad		
	Falta de comunicación		
	Falta de formación		
Proveedores	Desigualdad		
	Falta de colaboración		
	Falta de comunicación		
	Falta de formación		
	Mala reputación		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Código de conducta		Revisión del código de conducta; lanzamiento del manual TCR
	Política o Sistema de atención al cliente		Revisión del código de conducta; lanzamiento del manual TCR
Empleados	Código de conducta		Revisión del código de conducta
	Plan RSE		Revisión del código de conducta
	Política de RRHH		Revisión del código de conducta
	Política de seguridad y salud laboral		Revisión del código de conducta
	Reglamento interno		Revisión del código de conducta
Proveedores	Código de conducta		Aprobación e implementación de la política de compras sostenibles para el Grupo
	Política de RSE		Aprobación e implementación de la política de compras sostenibles para el Grupo

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Acción social		Reforzar políticas, procedimientos y medidas para la protección del cliente
	RSE		Reforzar políticas, procedimientos y medidas para la protección del cliente
Empleados	Acción social		x
	RSE		x
Proveedores	Acción social		Implementación de política de compras sostenibles
	RSE		Implementación de política de compras sostenibles

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Auditorías		Implantación manual comunicación transparente, clara y responsable
	Buzón de sugerencias		Implantación manual comunicación transparente, clara y responsable
	Comité de seguimiento y RSE		Implantación manual comunicación transparente, clara y responsable
	Encuestas		Implantación manual comunicación transparente, clara y responsable
	Procedimiento de gestión de incidencias		Implantación manual comunicación transparente, clara y responsable
	Servicios de atención al cliente		Implantación manual comunicación transparente, clara y responsable
	Teléfono de denuncias/quejas		Implantación manual comunicación transparente, clara y responsable
Empleados	Auditorías		Desarrollar programa coaching y mentoring
	Buzón de sugerencias		Desarrollar programa coaching y mentoring
	Canales de comunicación		Desarrollar programa coaching y mentoring
	Comisión interna de control o Comité ético		Desarrollar programa coaching y mentoring
	Dirección de RRHH		Desarrollar programa coaching y mentoring
	Encuesta		Desarrollar programa coaching y mentoring
	Procedimiento de gestión de incidencias		Desarrollar programa coaching y mentoring
Proveedores	Protocolos Prevención acoso y PRL		Desarrollar programa coaching y mentoring
	Encuestas y cuestionarios		Implantación de la política de compras sostenibles



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	Seguimiento Código de conducta		Implantación de la política de compras sostenibles
	Sistema Clasificación proveedores		Implantación de la política de compras sostenibles

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: La política de compras responsables que el Grupo está elaborando, y que se implantará en 2011, se integrará en la plataforma tecnológica Global Procurement System, desarrollada por BBVA para posibilitar la implantación de un modelo global de aprovisionamiento. Uno de los procesos definidos en el GPS es el correspondiente a la homologación de proveedores, consistente en validar si estos cuentan con la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial que requiere el Grupo BBVA. Tiene como objetivo velar por el cumplimiento de los compromisos contratados en cuanto a la calidad, los niveles de servicio y los costes previamente establecidos, así como validar que los proveedores compartan los mismos valores que el Grupo BBVA en términos de responsabilidad social.

Durante el 2010 se ha desarrollado la primera parte del proceso para homogeneizar los procedimientos de registro y prehomologación (recabar la información general sobre el proveedor, familias de productos y servicios que suministra y otra información específica relevante) en todos los países. En total, 647 han pasado este proceso a lo largo de 2010.

Objetivos: En 2011 está prevista la implantación de la política de compras responsables.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? (P2C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: Hasta la fecha, el documento que regula las relaciones basadas con los proveedores son los

Principios de Aplicación a Intervinientes en Proceso aprovisionamiento, que desarrollan los puntos del Código de Conducta que son de especial aplicación para todas las funciones que intervienen en este proceso. Además, en el Compromiso en materia de DDHH del Grupo se recoge por escrito la voluntad de BBVA de promover los derechos humanos en sus relaciones con los proveedores, mediante la adopción de distintos compromisos en sus procesos de homologación, detallados en el punto 5 de este documento.

Objetivos: Como ya se ha indicado en la respuesta anterior, en 2011 está prevista la aprobación e implantación de la nueva política de compras responsables del Grupo.

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas (P2C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el 2010 se ha desarrollado la primera parte del proceso para homogeneizar los procedimientos de registro y prehomologación de la plataforma global de aprovisionamiento desarrollada por el Grupo (Global Procurement System), que consiste en recabar la información general sobre el proveedor, familias de productos y servicios que suministra y otra información específica relevante en todos los países. En total, en 2010 el número de proveedores que han pasado el proceso de homologación fue de 657, frente a los 562 de 2009.

Además, este mismo año se ha realizado la encuesta de satisfacción de proveedores en España, cuyo resultado fue 78%, y por primera vez también en Estados Unidos, donde se alcanzó un 81%.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 71 %

Implantación: Corresponde al porcentaje de % de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación. Este proce incluye un cuestionario preguntas específicas sobre el cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial, así como el desempeño de las principales líneas que establece la norma SA8000. Asimismo se pide una declaración firmada del cumplimiento de dichos y de que la contratación de sus trabajadores se realiza respetando la legislación laboral vigente.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad (P2C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 71 %


Implantación: El porcentaje de compras homologadas en 2010 fue del 76%. Como se ha indicado en la respuesta anterior, el proceso incluye un cuestionario preguntas específicas sobre el cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial, así como el desempeño de las principales líneas que establece la norma SA8000. Asimismo se pide una declaración firmada del cumplimiento de dichos y de que la contratación de sus trabajadores se realiza respetando la legislación laboral vigente.


Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)


Respuesta: 0

Implantación: No disponible.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Contratar proveedores de servicio que incumplan los Derechos Humanos		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Política de compras		Aprobar y poner en marcha la política de compras sostenibles en el Grupo
	Política de RSE		Aprobar y poner en marcha la política de compras sostenibles en el Grupo

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	RSE		Implantación de la política de compras responsables del Grupo

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Proveedores			



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Los derechos en materia de negociación colectiva se encuentran recogidos en los diferentes Acuerdos y Convenios Colectivos suscritos por cada Entidad del Grupo con las correspondientes representaciones sindicales en cada país; por tanto, no existe riesgo de poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: De conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que BBVA está presente, los derechos y condiciones laborales se encuentran recogidos en normas, convenios y acuerdos suscritos por cada entidad con las correspondientes representaciones de los trabajadores. BBVA considera el diálogo y la negociación colectiva como las mejores fórmulas para alcanzar consenso y resolver los conflictos. En BBVA España el convenio colectivo es de aplicación al sector de banca y se aplica a la totalidad de la plantilla, existiendo además acuerdos de empresa que complementan y desarrollan lo previsto en el convenio colectivo y que son firmados con los sindicatos presentes en los comités de empresa, que cada cuatro años son elegidos en sufragio personal, libre, directo y secreto. Las representaciones sindicales presentes en los comités de empresa son informadas de los cambios relevantes en la organización del trabajo que se puede producir en la empresa, según los términos previstos en la legislación en vigor. El grupo valora el dialogo social como instrumento de las relaciones laborales y busca los más amplios consensos posibles en los ámbitos que le son propios.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

Respuesta: No

Implantación: En BBVA existen diversos canales a través de los cuales fluye la comunicación interna, de la empresa al empleado. Entre ellos cabe mencionar la intranet corporativa, que además de incluir un completo listado sobre la actualidad del Grupo en el mundo, ofrece al trabajador acceso a su espacio personal, donde podrá tramitar todos los asuntos relacionados con sus condiciones laborales (consulta de nómina, periodos de vacaciones, formación, procesos de selección, entre otros). El empleado cuenta además con un canal de asistencia telefónica (SAE, Sistema de Atención al Empleado) para realizar consultas. Existen otros canales de comunicación y diálogo con empleados. Un caso significativo es el proyecto *Pasión por las Personas*, que combina reuniones personales, audiovisuales y otras acciones. Otros canales son las encuestas de satisfacción, el diálogo con la representación sindical y las iniciativas para la gestión del conocimiento.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: No

Implantación: Tal y como se indica en la pregunta relativa a Políticas de este principio, BBVA, como grupo global, está sujeto a las distintas regulaciones vigentes en los países en los que está presente; así, los derechos y condiciones laborales se encuentran recogidos en normas, convenios y acuerdos suscritos por cada entidad con las correspondientes representaciones de los trabajadores en cada país.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: El Grupo cuenta con diferentes canales a través de los cuales es posible evaluar y atender la postura del empleado en materia desarrollo profesional. Entre ellos, cabe destacar el proceso de valoración de competencias, que permite comparar el perfil profesional del empleado con relación a las necesidades de su puesto (perfil funcional) y gestionar las posibles diferencias. Tras emitir el informe de competencias, tiene lugar la entrevista de desarrollo profesional, momento clave de la relación entre el jefe y el colaborador, que pone de manifiesto el interés por el desarrollo profesional de las personas que trabajan en nuestros equipos y evidencia el estilo BBVA. Las acciones que cada empleado debe acometer para reforzar sus puntos fuertes y áreas de mejora quedan recogidas en su Plan de Desarrollo Individual (PDI).

Además de todo el elenco de acciones formativas puestas a disposición del empleado para su crecimiento profesional se complementan, además, con otro tipo de acciones tales como el mentoring y el coaching. El mentoring es un sistema de aprendizaje inscrito en el propio proceso de trabajo que ayuda a la persona a superar los retos iniciales inherentes a su incorporación al Grupo o, en su caso, a un cambio de función. Por su parte, el coaching es un elemento de desarrollo que está demostrando su utilidad como técnica que permite al profesional aflorar y potenciar todas sus capacidades mediante un proceso de aprendizaje individual que se lleva a cabo con el apoyo y seguimiento de un coach certificado. Actúa provocando un ejercicio de autorreflexión sobre dichas competencias para generar un nuevo esquema de comportamiento.

Por su parte, con carácter bianual, tiene lugar la encuesta de satisfacción del empleado, que evalúa el clima laboral en el Grupo. La última encuesta de satisfacción del empleado tuvo lugar en 2010, alcanzando una participación del 76%. En prácticamente todas las unidades del Grupo y en los principales indicadores de la encuesta, se ha producido una evolución positiva respecto al 2008. Así, el llamado «indicador único» ha experimentado una mejoría en los «muy satisfechos» de cuatro puntos (73 %). En cuanto a los «indicadores clave», sube la «confianza» cinco puntos (70 %), cuatro la «camaradería» (74 %), el «orgullo» (80 %) y la «satisfacción» (61 %) ; tres puntos mejora la «motivación» (79 %) y cinco el «compromiso» (79 %). Los indicadores generales también han experimentado una mejora. Conceptos como el «orgullo de pertenencia a BBVA», «la no discriminación por género u orientación sexual», «la percepción de BBVA como un grupo muy solvente» o «el potencial de crecimiento futuro» han sido valorados positivamente por más del 80 % de los trabajadores. Estos datos suponen la constatación estadística de un hecho: los conceptos por los que el Grupo está apostando se encuentran alineados con las cuestiones que sus empleados valoran y existe una correlación entre el discurso corporativo y las medidas adoptadas.

También a través de la intranet el empleado puede mostrar su posición en relación a todo tipo de cuestiones, mediante los cuestionarios publicados semanalmente en este canal.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	☹️	

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código de conducta	😊	Revisión del código de conducta
	Convenio colectivo		Revisión del código de conducta
	Política de comunicación interna		Revisión del código de conducta
	Política de RRHH		Revisión del código de conducta
	Política de RSE		Revisión del código de conducta

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE	😞	X

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Encuestas y cuestionarios de satisfacción	😊	Desarrollo de programa de coaching y mentoring
	Evaluaciones anuales		Desarrollo de programa de coaching y mentoring
	Reuniones de equipo		Desarrollo de programa de coaching y mentoring

Leyenda: 😊 Progreso adecuado 😞 Progreso difícil de analizar 😟 Con potencial de mejora



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, por ello es improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo forzoso.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Las condiciones laborales de los empleados se encuentran establecidas en el Convenio Colectivo de la Banca o bien en la legislación vigente en cada país donde el Grupo opera.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En el 2010 se ha continuado con las medidas voluntarias y de mutuo acuerdo que compaginan la mejora de la eficiencia con la flexibilidad necesaria para conciliar la vida laboral y personal. Estas medidas incluyen la posibilidad en España de tomarse un periodo de 3 a 5 años para acometer proyectos personales o profesionales, licencias para estudios de postgrado o reducciones de jornada laboral. Asimismo, en el 2010 se ha renovado la certificación de

Empresa familiarmente responsable (EFR) en BBVA España. Durante este año se ha iniciado el proyecto "Nuevas formas de trabajo", orientado a la implantación de trabajo remoto apoyado en las nuevas tecnologías. Tras la fase piloto, se ha profundizado en la aplicabilidad de estas facilidades a distintos departamentos de BBVA en España y México. Este perímetro se ampliará a lo largo del 2011.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Todos los proveedores homologados deben enviar una declaración de cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre los cuales se incluye el apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Además, tal y como se detalla en nuestro Compromiso en materia de DDHH, BBVA se abstiene de operar con aquellos proveedores de los que tenga conocimiento que han incurrido en violaciones graves de derechos humanos, y establece controles adicionales cuando se mantienen relaciones con proveedores de mayor riesgo, como realizar visitas a las instalaciones del proveedor en el país emergente o la inclusión de compromisos en la materia en los contratos.

Objetivos: La necesidad de una gestión adecuada de las variables ESG en el proceso de aprovisionamiento ha supuesto, en el 2010, la planificación de dos proyectos que forman parte del desarrollo del modelo global de aprovisionamiento del Grupo:

Por un lado, la elaboración de una política global de compras responsables del Grupo, que se implantará durante el 2011. Esta política se integrará en la plataforma tecnológica Global Procurement System, desarrollada por BBVA para posibilitar la implantación de un modelo global de aprovisionamiento. Uno de los procesos definidos en el GPS es el correspondiente a la homologación de proveedores, consistente en validar si estos cuentan con la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial que requiere el Grupo BBVA. Tiene como objetivo velar por el cumplimiento de los compromisos contratados en cuanto a la calidad, los niveles de servicio y los costes previamente establecidos, así como validar que los proveedores compartan los mismos valores que el Grupo BBVA en términos de responsabilidad social.

El segundo de estos proyectos es el desarrollo de un nuevo procedimiento de registro y prehomologación de proveedores, que permitirá a todas las unidades de compras del Grupo aplicar, de una forma homogénea, los criterios que faciliten la gestión de estos impactos y que redunden en un aumento del índice de satisfacción de los proveedores de BBVA.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: El cuestionario de homologación incluye preguntas específicas sobre los Principios de Pacto Mundial, que incluye el apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Además, existe la posibilidad de efectuar visitas a proveedores en aquellos casos en los que puedan producirse el incumplimiento del principio 4.



Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000) (P4C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.


Respuesta: No

Implantación: No se considera necesario dado el bajo riesgo de casos problemas relativos al trabajo forzoso en el sector financiero.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta		Revisión del código de conducta
	Contrato de trabajo		Revisión del código de conducta
	Convenio colectivo		Revisión del código de conducta
	Normativa interna		Revisión del código de conducta
	Política de conciliación		Revisión del código de conducta
	Política de RRHH		Revisión del código de conducta
	PRL		Revisión del código de conducta

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE		Ampliar proyecto Nuevas formas de trabajo

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda:  Progreso adecuado  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

Respuesta: No

Implantación: La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, por ello es improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Tal y como recoge el Compromiso en materia de Derechos Humanos del Grupo, BBVA entiende que en la relación con sus empleados radica una dimensión básica de su responsabilidad en materia de derechos humanos. Por ello, hemos incorporado en nuestras políticas y procedimientos internos los fundamentos éticos y de actuación contenidos en el Código de Conducta para este ámbito, incluyendo el cumplimiento de la legislación laboral vigente en cada una de las jurisdicciones donde opera, los convenios internacionales y demás disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral en materia de trabajo infantil y forzoso, apoyando su total y completa eliminación.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: El apoyo a la educación primaria y secundaria es uno de los principales focos de actuación en materia de responsabilidad corporativa del Grupo. A través del programa de becas "Niños Adelante", al que se han destinado 15,4 millones de euros en el 2010, contribuimos a la integración social de 60.099 niños y niñas de familias desfavorecidas en América Latina.

Por otro lado, trabajamos en red con diferentes entidades públicas y privadas, alcanzando más de 45 alianzas locales.

Destaca la alianza a cuatro años (2008-2011) con la OEI para la sensibilización sobre la educación de la primera infancia en Latinoamérica.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Como se ha indicado anteriormente, en el cuestionario que BBVA envía a cada proveedor al iniciar el proceso de homologación, se le informa de nuestra adhesión a los principios del Pacto Mundial y entre los documentos que se le solicita se encuentra una declaración de cumplimiento de estos. En 2010, un total de 647 proveedores superaron el proceso de homologación.

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: Dado que el trabajo infantil no representa un factor de riesgo para BBVA, la entidad no dispone de certificaciones de este tipo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Implantación: Por motivos expuestos anteriormente, y dado el tipo de actividad, el trabajo infantil no es considerado un factor de riesgo para nuestra entidad, por lo que no se hace necesario la realización de verificaciones en este sentido.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de dichos empleados que estén asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Tal y como recoge nuestro compromiso en materia de DDHH, BBVA se compromete a cumplir escrupulosamente con la legislación laboral vigente en cada una de las jurisdicciones donde opera, los convenios internacionales y demás disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral en materia de trabajo infantil y forzoso, apoyando su total y completa eliminación. Por lo tanto, ninguno de nuestros empleados es menor de la edad legal para trabajar.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)


Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.


Respuesta: 0

Implantación: Por motivos expuestos anteriormente, y dado el tipo de actividad que desempeñamos, el trabajo infantil no es considerado un factor de riesgo para nuestra entidad, por lo que no se hace necesaria tal verificación.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	☹️	

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético		Revisión del código de conducta
	Convenio colectivo		Revisión del código de conducta
	Normativa vigente		Revisión del código de conducta
	Política de RRHH		Revisión del código de conducta
	Política de RSE		Revisión del código de conducta

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social		Ampliar el alcance del programa de becas de integración "Niños Adelante"
	RSE		Ampliar el alcance del programa de becas de integración "Niños Adelante"

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 6

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se profundizó en el estudio de evolución de la plantilla desde una perspectiva de género. Además, en aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, hemos elaborado un diagnóstico de situación, presentado a la representación sindical, que ha servido de base para iniciar el proceso negociador del Plan de Igualdad, firmado en 2010, y que actualiza y desarrolla el acuerdo para la igualdad que se firmó en octubre del 2005.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: En 2010 se ha firmado en España el Plan de Igualdad de Trato y Oportunidades, que actualiza y desarrolla el acuerdo para la igualdad que se firmó en octubre del 2005. El objetivo de este plan de igualdad es dar un impulso al desarrollo de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres. Se han incorporado contenidos relacionados con la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida personal, laboral y familiar; se ha dedicado un capítulo a la protección del embarazo, la maternidad y la paternidad. Asimismo, se establece el desarrollo de un protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual y se han desarrollado las medidas legales existentes sobre violencia de género. También se ha incorporado el compromiso de elaborar un protocolo de información y sensibilización en el tema de discapacidad y la utilización de un lenguaje igualitario en todas las comunicaciones de la empresa, así como en actos públicos, de divulgación y publicidad. Asimismo, con el objetivo de garantizar el seguimiento del plan de igualdad, se ha creado una comisión paritaria de igualdad con la representación sindical. La firma de este acuerdo ha tenido un gran consenso: el 97,56 % de la representación sindical presente en el Banco.

Por otro lado, el código de conducta del Grupo hace referencia al "respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad, lo

que requiere, respecto de todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de los negocios y actividades del Grupo, un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico".



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: Como se mencionaba en la cuestión anterior, en el 2010 BBVA ha firmado en España el plan de igualdad de trato y de oportunidades, que actualiza y desarrolla el acuerdo para la igualdad que se firmó en octubre del 2005.

Asimismo, BBVA Banco Francés ha obtenido la certificación MEGA 2009, iniciativa piloto en Argentina que tiene el propósito de reducir las desigualdades de género. Esta iniciativa ha sido promovida por el INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) y ha contado con el apoyo y asistencia técnica del Banco Mundial.

En materia de formación, este año BBVA ha elaborado un módulo formativo online «Sensibilización en diversidad e igualdad» y se ha lanzado el curso de «Responsabilidad y reputación corporativas», disponible en la herramienta de e-campus para todos los empleados del Grupo.

Por su parte, el presidente de BBVA firmó la declaración de principios de Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres denominada «La igualdad es un buen negocio», en donde se describen los siete pasos que pueden dar tanto las empresas como otros sectores de la sociedad para hacer avanzar y dar autonomía a las mujeres. Este proyecto ha sido desarrollado por el Pacto Mundial y el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) para favorecer el cumplimiento del tercer objetivo de desarrollo del milenio, «Promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer».

También en materia de igualdad, cabe destacar el lanzamiento de la herramienta "Genera" en España, una red social de networking para el debate que recoge las opiniones sobre diferentes temas y que, posteriormente, se han de traducir en planes de acción concretos. Un comité estratégico, con la máxima representatividad, articula esta iniciativa con la ayuda de un comité operativo, más cercano al detalle, y un órgano gestor que actúa como promotor y organizador de las aportaciones.

Seguimos adheridos al «Charter europeo de la diversidad», que tiene como objeto fomentar las prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones. Asimismo, participamos en la red internacional «Catalyst», organización sin ánimo de lucro líder en asesoría estratégica en diversidad, entre otras.

En línea con este compromiso institucional, en España se ha mantenido la colaboración con la Red Concilia del Ayuntamiento de Madrid. Este foro se constituyó para profundizar en las nuevas prácticas empresariales, motivando y animando al resto de las empresas madrileñas a conciliar, a partir de la experiencia de las empresas que ya conforman la

red. Estas últimas ejercen, a su vez, el papel de tractoras para nuevas empresas interesadas en incorporar esta clase de políticas en su gestión empresarial.

En materia de inserción laboral, cabe destacar el Plan Integra BBVA, lanzado en 2008, y que impulsa la integración social y laboral de las personas con discapacidad, a través de la aplicación y desarrollo de políticas innovadoras. Un Plan que pretende aportar la mejor respuesta a todas las personas con discapacidad con las que directa o indirectamente se relaciona BBVA. Sus clientes, sus empleados, colaboradores y la sociedad en general. Anualmente BBVA concede, en el marco de este plan, el Premio Integra BBVA, dotado con un total de 300.000 euros, y que reconoce la labor de aquellas organizaciones sin ánimo de lucro o emprendedores autónomos que desarrollan proyectos de integración laboral de las personas con discapacidad e impulsan el desarrollo de iniciativas y buenas prácticas en este ámbito de actuación. En el 2010, este galardón recayó en la asociación mallorquina AMADIP.ESMENT, centro especial de empleo para personas con discapacidad.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

Directivos frente a empleados: 3,84 %

Directivos mujeres: 18,32 %

Directivos hombres: 81,68 %

Mujeres: 51,89 %

Hombres: 48,11 %

Mayores de 45 años: 25,3 %

Menores de 30 años: 9,4 %

Empleados no nacionales: 0 %

Empleados con contrato fijo: 90,28 %

Implantación: El dato de directivos frente a empleados corresponde a España y Portugal. Para ver el desglose por unidades geográficas ir a: <http://bancaparatodos.com/es/informacion-de-responsabilidad-corporativa-2010/banca-responsable/recursos-humanos/>

El dato de menores de 30 años corresponde al porcentaje de la plantilla de menos de 25 años.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: La composición del Consejo de Administración es pública y puede consultarse tanto en el informe de gobierno corporativo como en el informe anual del Grupo (ver adjuntos). Asimismo, en la web de RC se puede encontrar

el desglose de la plantilla por género y categoría profesional, etc. Ver: <http://bancaparatodos.com/es/informacion-de-responsabilidad-corporativa-2010/banca-responsable/recursos-humanos/>

[Descargar el documento adjunto](#)

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: El área de Recursos Humanos pone a disposición del empleado diferentes canales de diálogo que permiten la denuncia y el tratamiento de acusaciones, entre ellos:

- Gestor de Recursos Humanos
- Comisión de igualdad


Por su parte, el plan de igualdad firmado en España se establece el desarrollo de un protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual, y desarrolla las medidas legales existentes sobre violencia de género.


Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)


Respuesta: 0


Implantación: No se han detectado demandas de este tipo.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Ausencia de evaluación del desempeño Desinformación de las características de los puestos de trabajo Discriminación de género Discriminación por edad Discriminación por raza Falta de formación Incumplimiento de la Ley LISMI		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta		Revisión del código de conducta
	Convenio colectivo		Revisión del código de conducta
	Plan de igualdad		Revisión del código de conducta
	Política de RRHH		Revisión del código de conducta
	Política de RSE		Revisión del código de conducta

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación protocolo prevención de acoso		Extender a todo el Grupo la red Genera
	Diagnostico de igualdad		Extender a todo el Grupo la red Genera
	Formación		Extender a todo el Grupo la red Genera
	Implantación del Plan de igualdad		Extender a todo el Grupo la red Genera
	Medidas de género		Extender a todo el Grupo la red Genera
	Proyecto de inserción laboral		Extender a todo el Grupo la red Genera
	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades		Extender a todo el Grupo la red Genera

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Informe anual		x
	Informe gobierno corporativo		x
	Memoria sostenibilidad		x
	Web		x

Legenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 7

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



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P7C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En el 2010 hemos reforzado nuestro compromiso con el medio ambiente por medio de diferentes iniciativas de formación y sensibilización:

- 16 analistas de riesgos de Venezuela, Colombia, México, Argentina, España, Chile, Panamá, Paraguay, EE.UU. y Puerto Rico participaron en el "Programa de Capacitación Virtual sobre Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS)" (30 horas de curso), curso online organizado por UNEP FI (United Nations Environment Programme Financial Initiative).

- Celebración en Madrid de un curso presencial de formación sobre "Análisis y Gestión del Riesgo Medioambiental y Social en el Proceso Crediticio", con la colaboración de todas las áreas implicadas.

- En el mes de octubre tuvo lugar en Lima el curso presencial "Taller de Entrenamiento Avanzado (TEA) sobre Identificación y Evaluación de Riesgos Socioambientales en los Procesos Crediticios", organizado por UNEP FI y patrocinado por BBVA Banco Continental, BBVA, ASBANC (Asociación de Bancos del Perú) y COFIDE (Corporación Financiera de Desarrollo), con participación de analistas de riesgos de BBVA Banco Continental. Se está trabajando con el área de Formación para adaptar este curso a un formato de Aula Virtual con el fin de facilitar que sea impartido en nuestros bancos en Latinoamérica.

- Participación en La Hora del Planeta, durante la cual 65 edificios centrales y numerosas oficinas del Grupo en todo el mundo apagaron sus luces en apoyo a la mayor campaña de movilización global por el clima organizada por WWF.

- Celebración del día Internacional del Medio Ambiente en BBVA Bancomer, durante el cual se desarrollaron diferentes actividades entre los empleados, como el rally ecológico organizado en colaboración con la Fundación Pronatura, y la instalación de contenedores para el reciclaje de residuos sólidos en edificios corporativos de México D.F.

- BBVA Chile lanzó una iniciativa de reciclaje de papel, basada en la reutilización de este material, en todos los edificios centrales del Grupo. Para apoyar la difusión y ejecución del plan se constituyó un equipo de voluntarios entre los empleados, en alianza con Sorepa, la empresa especializada en el reciclado de papeles. BBVA Colombia desarrolla

asimismo diferentes programas de reciclaje de la mano de la Fundación Koala, como la iniciativa «Semáforo ecológico», basada en la correcta separación de los residuos en sus respectivos contenedores.

- BBVA Broker, la correduría de seguros del Grupo, ha iniciado la comercialización y distribución de un seguro de responsabilidad medioambiental denominado comercialmente «Seguro Verde». Este producto tiene el objetivo de ayudar a las pequeñas y medianas empresas a cumplir con los requerimientos de la nueva Ley de Responsabilidad Medioambiental en España por los daños que pudieran causar derivados de su actividad.

- La oficina de voluntarios de BBVA en España ha llevado a cabo tres acciones medioambientales en el 2010 dedicadas a la reforestación, la limpieza de ríos y bosques y la sensibilización hacia especies protegidas.

- BBVA Panamá lanzó el proyecto «Adelante por la Gente y el Ambiente», por el cual se quiere promover la conciencia ambiental de los empleados para el uso racional de los recursos. Para ello se celebraron jornadas de capacitación sobre la gestión de residuos, además de una actividad de reforestación con noventa voluntarios del Banco, en alianza con la Fundación Natura. Además, se ha alcanzado un acuerdo de colaboración para apoyar las iniciativas de conservación ambiental desarrolladas por esta Fundación en zonas de especial valor ecológico del país.

- En España, BBVA ha participado en el lanzamiento del ECOcarnet, iniciativa promovida por la Confederación Nacional de Autoescuelas, que tiene como objeto sensibilizar a los jóvenes sobre la conducción eficiente y las principales innovaciones tecnológicas para reducir el consumo de combustible y las emisiones contaminantes derivadas de esta actividad.

Además, un 4% de los recursos destinados por el grupo como acción social en 2010 (76 millones de euros) fueron a parar a proyectos medioambientales.

Objetivos: De cara la 2011 el objetivo es incrementar un 10% el número de analistas formados en riesgos sociales y ambientales.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En el 2010, BBVA ha seguido trabajando en la consecución de cada uno de los objetivos fijados en el Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012, que incluyen: una reducción del 2% en el consumo de energía, un 7% en el de agua, un 10% en el de papel y un 20% en las emisiones de CO2 (objetivos por empleado), además de un incremento del 20% de personas trabajando en edificios con certificación ISO 14001

Algunas de la acciones desarrolladas para avanzar en estos compromisos incluyen:

a) Emisiones CO2:

- Firma de sendos contratos con Endesa e Iberdrola para que el 7,75% de la energía que el Banco consume en España tenga origen renovable

- Adquisición del primer vehículo eléctrico comercializado en España para el transporte de empleados entre sus distintos edificios en Madrid

- Jornadas de reforestación en México y España

b) Consumo de energía:

- Aplicación en España del Real Decreto 1826/2009 sobre regulación de la temperatura en edificios
- Lanzamiento de la campaña "Apaga tu PC" en Chile
- Sustitución de lámparas halógenas por lámparas con tecnología LED en todos los edificios territoriales y en un tercio de la red de oficinas de España
- Proyecto piloto de oficina ecoeficiente en Madrid, que incorpora las últimas novedades tecnológicas disponibles de climatización e iluminación, permitiendo un ahorro energético anual del 49%
- Implantación de sistemas de telegestión en la red de oficinas de España y Portugal basado en sistemas de domótica avanzada que permiten el control remoto y centralizado de las instalaciones de climatización y alumbrado
- Lanzamiento del Plan de ahorro energético en Venezuela
- c) Consumo de papel
 - Implementación de extractos via mail en Colombia
 - Implementación de impresión doble cara en Perú
 - Consumo del 100% papel ecológico en México
- d) Consumo de agua
 - Lanzamiento de un plan piloto para incorporar grifos con temporizador en Chile
 - Ecoauditorías hídricas en 19 edificios singulares en España
 - Implantación de un sistema de apagado automático de los equipos de climatización e iluminación en toda la red de oficinas de BBVA Chile

Cabe destacar que en 2010 el número de edificios certificados bajo ISO 14001 pasó de 16 a 26, lo que supone un total de 16.563 empleados trabajando en edificios certificados, así como la obtención del certificado LEED Plata para la sede de BBVA Paraguay en Asunción


Objetivos: La evolución de los objetivos planteados por el Plan Global de Ecoeficiencia en 2010 han sido

- 1,88% consumo de electricidad
- + 5,34 consumo de agua
- 3,46 consumo de papel
- + 1% emisiones de CO2

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente)		+10% analistas formados en riesgos sociales y ambientales
	Formación en el respeto del medio ambiente		+10% analistas formados en riesgos sociales y ambientales
	Sensibilización en materia medio ambiental		+10% analistas formados en riesgos sociales y ambientales

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 8

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: BBVA trabaja desde hace años para lograr la integración de variables ESG en la gestión de riesgos. Esto incluye aspectos medioambientales. Para ello, BBVA dispone de diferentes mecanismos:

- Análisis del perfil crediticio de las empresas desde un punto de vista medioambiental. Este mecanismo asigna a cada cliente un nivel de riesgo crediticio en función de la combinación de varios factores: ubicación, emisiones contaminantes, consumo de recursos, entorno de la empresa susceptible de ser afectado de manera directa o indirecta por la empresa, presión legislativa y fiscalización de aspectos medioambientales por citar alguno de los más relevantes.
- Principios de Ecuador: gestión de riesgos ESG en la financiación y asesoramiento de proyectos de inversión con coste de capital superior a los 10 millones de us\$.
- Líneas de bancos multilaterales de desarrollo regional que exigen el contar o el implantar sistemas de gestión de riesgos ambientales, sociales, éticos y de gobierno corporativo para la gestión de los fondos.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: En BBVA disponemos de una política medioambiental que afecta a todo el Grupo y que es la expresión de nuestro compromiso con la gestión ambiental sostenible. Entre sus objetivos se establece la gestión de los impactos directos a través de un sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14.001.

(Ver adjunto)

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P8C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En BBVA disponemos de dos herramientas que nos ayudan a identificar los riesgos ambientales y sociales derivados de nuestras actividades crediticias y de financiación.

-La herramienta Ecorating permite valorar la cartera de riesgos de empresas desde una perspectiva medioambiental, asignando a cada cliente un nivel de riesgo crediticio en función de la combinación de varios factores: ubicación, emisiones contaminantes, consumo de recursos, entorno de la empresa susceptible de ser afectado de manera directa o indirecta por la empresa, presión legislativa y fiscalización de aspectos medioambientales por citar alguno de los más relevantes. En el 2010 Ecorating ha comenzado a abrirse a las unidades de negocio. Así, durante el año se ha analizado el riesgo ambiental de 225.755 clientes de Banca de Empresas y Corporaciones en España. Comenzando con aquellos clientes calificados como de Riesgo Medioambiental Alto y con exposición de riesgos superior a 0,5 millones, se ha solicitado a los gestores registrar las evidencias de factores mitigantes introducidos por las empresas. Se realiza un seguimiento mensual desde el área de Riesgos España y Portugal.

- Principios de Ecuador. Con su firma en mayo del 2004, BBVA se convirtió en la primera entidad financiera española en asumir los compromisos de PE. En el 2010 se ha incrementado en un 20 % el número de operaciones financiadas bajo los Principios de Ecuador. También durante periodo, BBVA constituyó su Comité de Principios de Ecuador, del que se han celebrado dos sesiones con participación de las áreas de Desarrollo de Negocio Corporate & Investment Banking, Secretaría Técnica de Riesgos, Risk & Portfolio Management y Responsabilidad Corporativa. Este Comité tiene como objetivos principales establecer la política de BBVA en materia de Principios de Ecuador, la estrategia y perfil de riesgo social y ambiental, proponer medidas de mitigación de impactos medioambientales identificados, proponer mejoras e impulsar la implantación de mejores prácticas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Los objetivos medioambientales son fijados en el Plan Global de Ecoeficiencia. Para gestionar el Plan disponemos de un cuadro de mando en el cual se recoge cuatrimestralmente la evolución de cada uno de los seis indicadores para los que se han establecido objetivos: emisiones de CO2, consumo de papel, consumo de agua, consumo de energía y certificaciones ISO 14001 y LEED. También con periodicidad cuatrimestral, el comité del Plan se reúne para analizar la evolución de estos indicadores y plantear posibles líneas de actuación. Este comité está formado por representantes de las siguientes áreas, Responsabilidad Corporativa, Inmuebles Corporativos, Compras, Dirección Financiera, Recursos Humanos y Comunicación Corporativa.

Ademas,

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

Respuesta: 0 %


Implantación: N.d.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Otros	😊	

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente	😊	+20% edificios certificados con ISO 14001 en 2012
	Política de reducción de consumo		+20% edificios certificados con ISO 14001 en 2012
	Políticas Formales (ej. Política Medioambiental)		+20% edificios certificados con ISO 14001 en 2012
	Sistemas de Gestión de Calidad		+20% edificios certificados con ISO 14001 en 2012
	Sistemas de Gestión Medio Ambiental (SGMA)		+20% edificios certificados con ISO 14001 en 2012

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE	😊	Implantacion Ecorating en Mexico

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Comité Técnico		Objetivos del PGE
	Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales		Objetivos del PGE
	Responsable Medioambiente		Objetivos del PGE

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 9

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



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: BBVA sigue reforzando su liderazgo en la financiación de energías renovables en el mercado norteamericano, esta vez a través la financiación de dos parques eólicos en Texas (Estados Unidos) y Nova Scotia (Canadá), por 180 millones de dólares y 60 millones de dólares canadienses, respectivamente. Además, el Grupo ha sido elegido por el Banco Europeo de Inversiones para poner en marcha una iniciativa de desarrollo de operaciones de energía renovable y eficiencia energética, bajo una línea de financiación y un mecanismo de risk sharing, por 400 millones de euros. Por otro lado, BBVA se ha convertido en una de las entidades más activas en la financiación de proyectos de energía termosolar. Así, el Grupo ha estado presente, mediante el departamento de Financiaciones Estructuradas, en el 60 % de los proyectos termosolares que han sido financiados con un esquema de project finance, tanto por volumen de inversión, como por potencia instalada, lo que refleja el relevante papel desarrollado en este mercado. También en el 2010, BBVA ha comercializado 2,8 millones de toneladas de CO2 en el seno de los mecanismos Carbon Trading establecidos en el Protocolo de Kyoto. Por otro lado, BBVA ha compensando las emisiones derivadas de la publicación de la memoria anual 2010 mediante del proyecto Secuestro de Carbono en Comunidades de Pobreza Extrema en la Sierra Gorda de México, una de las zonas de mayor riqueza en términos de biodiversidad del país. El proyecto consiste en la reforestación de aproximadamente 400 hectáreas de tierras históricamente convertidas para uso agrícola y ganadero y permitirá la captación de 158.176 toneladas de CO2.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)

Respuesta: 4

Implantación: Como en periodos anteriores, BBVA se ha unido a iniciativas que fomentan el uso de tecnologías limpias y la eficiencia energética. Así, en el 2010 el Grupo se ha sumado al Water Disclosure Project, con el objeto de

ofrecer información de alta calidad para inversores y sensibilizar al público objetivo sobre los riesgos derivados del uso no responsable del agua. Con motivo del COP16 en Cancún, BBVA ha firmado el Comunicado de Cancún y la Declaración Mundial de los Inversores sobre cambio climático, iniciativas al más alto nivel internacional que reiteran el apoyo del Grupo a la lucha contra el cambio climático.

BBVA también ha participado y patrocinado, un año más, la iniciativa Carbon Disclosure Project a favor de la transparencia informativa y la gestión responsable de las grandes empresas en materia de cambio climático.

Por su parte, la Fundación Microfinanzas continúa prestando su apoyo a proyectos e investigaciones dedicadas al ámbito del cambio climático y el cuidado del medio ambiente. Mas información en www.fbbva.es

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

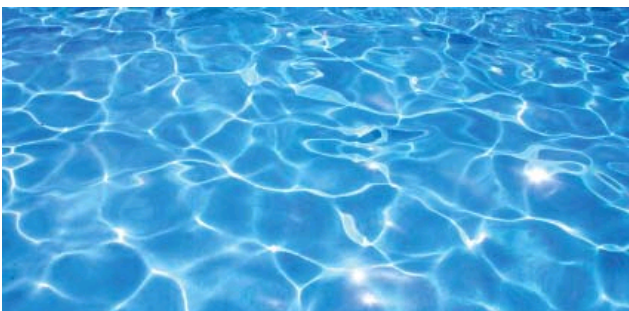
Respuesta: 0

Implantación: No se ha realizado una estimación sobre el total de ingresos

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			
Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			
Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE	😊	Continuar apoyando la financiación de energías renovables
Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 10

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: BBVA cuenta con un modelo de control interno, diseñado para identificar riesgos potenciales y su gestión dentro de los límites establecidos. El marco integrado para la gestión de riesgos está compuesto por especialistas de las siguientes unidades: riesgos, intervención general, control interno y auditoría interna.

Adicionalmente, BBVA ha habilitado un canal al que los empleados pueden dirigirse para manifestar situaciones cuestionables desde un punto de vista ético, o que pudieran incumplir las leyes aplicables, tal y como recoge el código de conducta.

Por su parte, control interno ha incluido en su plan anual de trabajo una exhaustiva identificación de todos los riesgos críticos asociados al negocio en todos los países donde opera, con especial atención a los riesgos legales y regulatorios en materia de corrupción.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: BBVA cuenta con diferentes instrumentos y procedimientos internos para dar cumplimiento al compromiso adoptado por el grupo en materia de lucha contra la corrupción, recogido en el código de conducta:

- Compromiso del Grupo por conducir sus actividades de acuerdo a la legislación aplicable
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento para los proveedores
- Política de PEPs (personas políticamente expuestas) en materia de prevención de conflictos de intereses personales
- Política de entrega de regalos y organización de eventos promocionales, y norma de aceptación de regalos. Ambos documentos han sido implantados en cada una de las jurisdicciones donde el Grupo opera, y están disponibles para todos

los empleados

- Política de prevención y gestión de conflictos de interés, implantada en todo el grupo
- Prevención del lavado de dinero y financiación de actividades terroristas

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

Respuesta: SI

Implantación: El código de conducta recoge lo siguiente:

- Norma sobre aceptación de regalos y compensaciones
- Norma sobre entrega de regalos y organización de eventos



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: BBVA participa desde 2005, a través del área de Cumplimiento, en un grupo de trabajo de Naciones Unidas dedicado a la mejora de este principio. Así, en 2010, se presentó una guía con herramientas claras y reales de gestión y control de riesgos en materia de corrupción, en cuyo desarrollo participó BBVA. Por otro lado, más de 70.000 empleados participaron en actividades formativas relacionadas con la prevención de blanqueo de capitales.

En materia de prevención del fraude, cabe destacar que en el 2010 se ha consolidado la función de gestión global del riesgo de fraude en el Grupo BBVA, produciéndose de manera paralela una evolución paulatina hacia una gestión integral del mismo, en prácticamente todos los países y negocios en los que el Grupo está presente. Igualmente, en este año 2010 ha tenido lugar el primer foro interno sobre gestión del riesgo de fraude, con exposición de las mejores prácticas del Grupo y de las tendencias en esta materia, que a su vez ha servido como espacio para sentar las bases del desarrollo de planes de carácter global.

Adicionalmente, la formalización y publicación del programa antifraude del Grupo BBVA ha servido de eje para la consolidación y afianzamiento de la función. Este Programa, marco de actuación en el que ha de desarrollarse la gestión integral del riesgo de fraude en el Grupo, se configura como la política global de referencia en todos los ámbitos de actuación relacionados. Los principios de "Tolerancia Cero al Fraude" y "Tone at the Top", recogidos en el documento, reflejan el espíritu que el Grupo mantiene en esta materia.

Por otra parte, el Grupo BBVA continúa aplicando las últimas tecnologías de prevención del fraude en sus productos, que impiden o dificultan la comisión de fraude por terceros y que además permiten a los clientes reforzar su confianza en la oferta financiera del Grupo. En este sentido, la tecnología EMV ya se encuentra presente en las tarjetas emitidas por el Grupo en diversos países, e igualmente, la seguridad de la banca por Internet se ha fortalecido mediante la incorporación de

claves únicas o el uso de doble factor de autenticación para las transacciones realizadas.

Por último, el objetivo del Grupo en materia de gestión del riesgo de fraude para el 2011 supone el lanzamiento de un plan global de estandarización de infraestructuras tecnológicas y procesos en materia de gestión del riesgo de fraude. Este proyecto complementará los objetivos marcados en el plan director de seguridad de la información y supondrá la posibilidad de alcanzar mayores niveles de excelencia y eficacia en la gestión del riesgo de fraude en todas sus tipologías.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)

Clientes: 100

Empleados: 100

Proveedores: 71

Implantación: El código de conducta del Grupo, así como otras políticas corporativas, están disponibles en la web de RC:
<http://bancaparatodos.com/es/documentacion/principios-y-politicas/>

El porcentaje de proveedores corresponde al nº de compras que han superado el proceso de homologación. Como parte de este proceso se le informa de nuestra adhesión a los principios del Pacto Mundial y entre los documentos que se le solicita se encuentra una declaración de cumplimiento de estos.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI


Implantación: Todos los acuerdos y convenios firmados por el grupo son previamente revisados por los Servicios Jurídicos internos, para asegurar que se enmarcan dentro de la legalidad.
 Por otro lado, el desglose de actividades de apoyo a la comunidad están disponibles en nuestra web, y se ha realizado de acuerdo al modelo LBG
<http://bancaparatodos.com/es/informacion-de-responsabilidad-corporativa-2010/compromiso-con-la-sociedad/>


Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

Respuesta: SI



Implantación: Ver artículos 6.28 y 6.27 del código de conducta.


• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Blanqueo		
Empleados	Aceptación de regalos		
Proveedores	Control de proveedores		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Código de conducta		Revisión código conducta
	Código Ético		Revisión código conducta
	Normas éticas y valores corporativos		Revisión código conducta
	Política de blanqueo de capitales		Revisión código conducta
	Política de RSE		Revisión código conducta
Empleados	Código de conducta		Revisión del código de conducta
	Código Ético		Revisión del código de conducta
	Normas éticas y valores corporativos		Revisión del código de conducta
	Política de blanqueo de capitales		Revisión del código de conducta
	Política de regalos		Revisión del código de conducta
Proveedores	Política de RSE		Revisión del código de conducta
	Código de compradores		Implantación de la políticas de compras sostenibles
	Código de conducta		Implantación de la políticas de compras sostenibles
	Código Ético		Implantación de la políticas de compras sostenibles
	Normas éticas y valores corporativos		Implantación de la políticas de compras sostenibles
	Política de blanqueo de capitales		Implantación de la políticas de compras sostenibles

	Política de compras		Implantación de la políticas de compras sostenibles
	Política de RSE		Implantación de la políticas de compras sostenibles

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta		xxx
Empleados	Comunicación interna y externa		xxx
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción		xxx
Proveedores	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción		Implantación de la política de compras sostenibles

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Auditorías		Revisión del código de conducta
	Buzón de sugerencias		Revisión del código de conducta
	Canal de denuncias anónimo o confidencial		Revisión del código de conducta
	Código Ético		Revisión del código de conducta
Empleados	Comités de gestión		Revisión del código de conducta
	Visitas de verificación		Revisión del código de conducta
	Auditorías		Revisión del código de conducta
	Buzón de sugerencias		Revisión del código de conducta
Proveedores	Canal de denuncias anónimo o confidencial		Revisión del código de conducta
	Canal ético		Revisión del código de conducta
	Comités de gestión		Revisión del código de conducta
	Control financiero		Implantación de la política de compras sostenibles.
	Exigencia de informe de auditorías por contrato		Implantación de la política de compras sostenibles.

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora

• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
1	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
2	Dirección	2.4
3	Nombre de la entidad	2.1
4	Persona de contacto	3.4
5	Número de empleados	2.8
6	Sector	2.2
7	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
8	Ventas e ingresos	2.8
9	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
10	Identificación de los grupos de interés	4.14
11	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
12	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
13		2.9
14	Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
15	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
16		3.8
17		3.10
18		3.11
19	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

20	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
21	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
22	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
23	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	Estrategia y gobierno	
24	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
25	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
26	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
27	Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
28		4.3
29		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
P1C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P1C2I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P1C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Describalas	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
P1C4I3	Indique el número y tipo de:	PR4
P1C5I1 - C	Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros)	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P1C5I2 - C	Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma	
P1C6I1 - C	Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Describalas	
PRINCIPIO 2		
P2C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P2C3I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos?	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P2C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P2C2I2	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P2C3I3	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
P2C3I1	Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad	
PRINCIPIO 3		
P3C3I2	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C2I1	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P3C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P3C2I2	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
P3C3I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
PRINCIPIO 4		
P4C2I1	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C2I2	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P4C1I1	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P4C3I2 - B	Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso	
P4C3I1 - B	Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores	
P4C4I1 - C	Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
PRINCIPIO 5		
P5C2I1	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C2I2	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P5C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P5C3I2 - B	Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil	
P5C4I1 - C	Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
P5C3I1 - C	Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores	
P5C4I1 - C	Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)	
P5C4I3 - C	Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil	
PRINCIPIO 6		
P6C2I2	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P6C2I3	¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P6C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P6C2I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P6C2I4	resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C3I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
P7C2I2	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
PRINCIPIO 8		
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
P8C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
PRINCIPIO 9		
P9C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
P9C2I1	Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
P9C2I2	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
P10C3I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto	
P10C2I2	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C5I1	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo	

	los límites y canales de información de los mismos?	
P10C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
P10C211	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad	
P10C411	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C611	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
	ÍNDICE	
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12