



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2010

WE SUPPORT

BBK (Bilbao Bizkaia Kutxa)



• C

=

Mario Fernández

PRESIDENTE

Bilbao, 8 de noviembre de 2011

Muy Sres. Míos:

En 2010 BBK se ha mantenido como empresa comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial, y ha llevado a la práctica esta línea intensificando el carácter social de su actividad financiera, a la vez que presenta unos fundamentos económicos sólidos como reflejan, tanto sus ratios de Solvencia como los resultados muy positivos alcanzados en las pruebas de estrés realizadas en el ámbito financiero europeo.

En BBK pretendemos continuar siendo fieles a nuestro modelo ético, que se resume en el lema "Aquí nos tienes": un Plan que apuesta por el posicionamiento de la Caja como una entidad orientada a las personas, a sus clientes, hombres y mujeres con quienes mantiene una relación de confianza, cercanía y complicidad mutua. Este posicionamiento se ha traducido de forma explícita en el apoyo ininterrumpido que la Caja ha prestado a los colectivos afectados por la crisis: además de habilitar líneas especiales de financiación en condiciones flexibles, han continuado creciendo los préstamos hipotecarios en un 5,7%, y ha mantenido la posición de liderazgo del 40% en Bizkaia.

BBK firmó en este ejercicio la Adhesión a los Principios de Empoderamiento de ONU Mujeres, y figuró en la publicación anual de ese organismo como una de las empresas pioneras en suscribir de manera explícita sus siete Principios.

En relación con las ayudas que canalizamos al Programa de Proyectos Sociales de la Obra Social -en 2010 registró un crecimiento del 3,17% y alcanzó los 6,5 millones de euros-, BBK incluye como criterio puntuable de valoración, tanto la incorporación de la perspectiva de género como los aspectos medioambientales de los proyectos presentados.



=

Respecto a los retos referidos a la RSE, y que han sido asumidos públicamente para el ejercicio 2010, BBK ha cumplido con éxito la totalidad de los compromisos adquiridos, que fueron detallados en el Informe de Progreso del pasado año. Así lo ha hecho público en la Memoria de Sostenibilidad calificada por GRI con el máximo nivel de transparencia, A+.

Desde este punto de partida, y con la idea de mejora continua siempre presente, en BBK hemos querido identificar una serie de desafíos y retos a los que haremos frente en un futuro próximo en materia de Responsabilidad Social. Algunos de nuestros compromisos a este respecto son:

- Innovar en la comunicación hacia los Clientes de manera integral, tanto a través de la multicanalidad, como de la comunicación de eventos y noticias, con ayuda de las Redes Sociales.
- Consulta a la ciudadanía sobre la percepción de BBK, como impulsora de la Igualdad en todos sus ámbitos de actuación.
- Extender los Valores de BBK, recogidos en nuestra Política y Código RSE, hacia la plantilla y los grupos de interés de Cajasur.
- Incentivar y promocionar la inserción laboral de jóvenes, mediante diversos programas dirigidos a este colectivo, en respuesta al grave momento que vive.
- Poner a disposición de las familias “un producto” que acompañe sus necesidades en el ámbito de la educación y la conciliación.
- Realizar acciones de “benchmarking” sobre aspectos de RSE, con un grupo de Proveedores de BBK, avanzados en esta materia.

Por todo ello, en BBK tenemos la firme voluntad de continuar renovando nuestro compromiso en materia de Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de ser una entidad de referencia para clientes, particulares y empresas, de tal forma que vean en la Caja un apoyo para su crecimiento y bienestar.



=

Este compromiso se traducirá a lo largo del próximo ejercicio en iniciativas concretas relacionadas con los compromisos descritos, así como acciones puntuales que puedan surgir por las demandas de nuestros Grupos de Interés.

Con este informe de progreso, ratificamos con satisfacción por quinto año consecutivo el cumplimiento de las pautas que asume el pacto.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of connected loops and a long horizontal stroke at the bottom.



Información general

Perfil de la entidad: BBK (Bilbao Bizkaia Kutxa)

- **Dirección:** Gran Vía, 23, 4º
- **Dirección web:** www.bbk.es
- **Alto cargo:** Mario Fernandez , Presidente
- **Fecha de adhesión:** 02/02/2005
- **Número de empleados:** 2600
- **Sector:** Servicios financieros, banca y seguros
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Financiera
- **Ventas / Ingresos:** 28.593 (millones de euros) en 2010 de Activos Totales
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** Ninguna
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Sociedad
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** El grado de dependencia de la entidad respecto a dichos grupos para el correcto desempeño de las actividades desarrolladas por la caja
- **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:** Estado Español, directamente a través de su red de oficinas. Indirectamente, la entidad ofrece sus servicios en cualquier lugar, a través de Internet.
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** Estado Español
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** BBK hace hincapié en la información que los grupos de interés han identificado como relevante. En relación con la “materialidad” de sus actuaciones hacia la Sociedad, a lo largo de este ejercicio se ha llevado a cabo un amplio proceso participativo, que ha involucrado a todos los grupos de interés y que mediante diversas dinámicas de trabajo, ha permitido la participación activa de unas 1.700 personas en el proceso de diseño y elaboración de la nueva orientación de las actuaciones sociales de BBK.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Es el cuarto informe de progreso de la entidad. Se difundirá via web a través de la página de BBK.
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** •UNIFEM: El Fondo de Naciones Unidas para la Mujer, en su publicación de Buenas Prácticas en empresas del 8 de Marzo del 2010, ha situado a BBK entre las cuatro primeras empresas del mundo con mejores practicas



● *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:* Desde el año 2006, existe un buzón RSE, al que cualquier persona puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, opinión, queja o potencial denuncia de la Política y del Código RSE. Está disponible en la página web de BBK, pestaña Institucional, epígrafe “Responsabilidad Social Empresarial”. https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?pagename=Negocio_Ext/Page/Contenido1GenericoTemplateExt&c=Page&cid=1168243987100&localizador=%231159972807488%231168243987100&hizkuntza=_cast&tipovisitor=4 El Comité RSE analiza las sugerencias recibidas e informa al Comité de Dirección para su tratamiento y aprobación.

● *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* BILBAO BIZKAIA KUTXA, Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea es una Entidad de Crédito, de carácter benéfico social, de naturaleza fundacional y exenta de lucro mercantil. Su naturaleza jurídica es la propia de una Caja de Ahorros (Ley 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros y Ley 3/1991, de 8 de noviembre, del Parlamento Vasco de Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Euskadi). Bilbao Bizkaia Kutxa, por su condición de Caja de Ahorros carece de propietarios o propietarias. ([Descargar documento](#))

● *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) El Comité de RSE analiza la evolución de los indicadores del Cuadro de mando RSE e Informa al Comité de Dirección de los aspectos más relevantes con el objeto de tomar las medidas y acciones necesarias para su correcto desempeño. Dichos indicadores pueden consultarse en la Memoria de Sostenibilidad BBK, a través de la web: https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?pagename=Negocio_Ext/Page/Contenido1GenericoTemplateExt&c=Page&cid=1159972807511&localizador=%231159972807488%231159972807511&hizkuntza=_cast&tipovisitor=4

● *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:* El Presidente es a su vez el primer ejecutivo de la entidad, con dedicación exclusiva a su desempeño. Por su naturaleza de Caja de Ahorros, BBK carece de propietarios o propietarias. La implicación del Presidente con la RSE de BBK queda evidenciada en el compromiso explícito expresado en la carta inicial de este Informe, así como en el apoyo público expresado en diversas ocasiones, tanto a la Igualdad de Oportunidades como a la Responsabilidad Social, por parte de BBK.

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) Durante el ejercicio 2010, BBK se ha adherido a los principios de empoderamiento de las mujeres de Naciones Unidas, como un paso más en su compromiso para la



promoción de la igualdad de género en el trabajo, mercado y comunidad. (Iniciativa ONU Mujeres) Los 7 principios para el empoderamiento de la mujer establecen una serie de compromisos para promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel, tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo, respetando y defendiendo los derechos humanos y la no discriminación. Por ello BBK dispone de una Carta de adhesión a dicha iniciativa, así como, diversas publicaciones y comunicaciones tanto en prensa como en la propia intranet corporativa.

Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* BBK tracciona continuamente a todos sus grupos de interés, especialmente a su personal, clientela, proveedores y sociedad, en relación con todos los principios del Pacto Mundial.
- *Día de publicación del Informe:* viernes, 11 de noviembre de 2011
- *Responsable:* Iñaki Gutierrez Pinedo
- *Tipo de informe:* A

• 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.



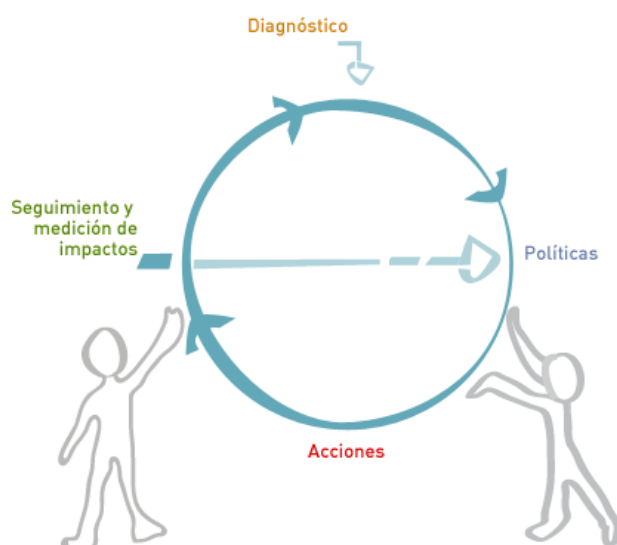
ACCIONES

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 el año 2006, BBK puso en marcha un diagnóstico para la implantación de un Sistema de Gestión Socialmente Responsable tomando como referente la norma SGE21.

Derivado de este diagnóstico se identificaron una serie de riesgos relacionados con todos los grupos de interés, que son revisados año tras año en la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Socialmente responsable con objeto de impulsar su mejora continua.

Se considera que los riesgos identificados anteriormente no significativos relacion a la actividad de la BBK.

Objetivos: Mantener vigente el Sistema de Gestión Socialmente responsable con objeto de impulsar su mejora continua, así como, identificar y tratar todos los riesgos asociados a la actividad desarrollada por BBK



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: Dentro de la actividad de BBK, el respeto por los Derechos Humanos es uno de los principios de actuación, pero también es importante la influencia positiva que puede ejercer y que, de hecho, ejerce en sus actuaciones



respecto a dos colectivos empresariales -proveedores y empresas participadas- con los que tiene establecida una importante relación.

BBK declara en su Código RSE que quiere trasladar y ser un motor de impulso en la puesta en práctica de sus principios básicos de comportamiento a toda la cadena de aprovisionamiento, en coherencia con los compromisos adquiridos en relación con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Para llevarlo a la práctica, se dispone de un procedimiento de contratación de servicios que en los apartados "selección/homologación" de proveedores se contemplan las consideraciones sociales y la adecuación a la Política de RSE de BBK, como valores positivos en el proceso de adjudicación.



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 (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: BBK mantiene vigentes los cambios realizados durante 2009 en relación con la inclusión del principio de tolerancia cero en su Política de gestión ética y Responsabilidad Social, código RSE y su misión, visión y valores.

Cabe destacar igualmente, la consulta realizada en 2010 a la ciudadanía sobre la percepción de BBK, como impulsora de la Igualdad. Para ello se realizó una encuesta a 900 personas bancarizadas de Bizkaia, para determinar la percepción social del compromiso de Igualdad de género en BBK, obteniéndose los siguientes resultados:

-14% de las personas encuestadas reconoce de a BBK como entidad financiera más comprometida con la igualdad de género

-69% de las personas encuestadas BBK es una entidad preocupada por la Igualdad

-47% de las personas encuestadas BBK ha mejorado en Igualdad en los últimos años

Por otro lado, BBK mantiene vigente su línea de apoyo al "autoempleo en jóvenes y colectivos de exclusión" mediante la ayuda a la creación de empresas, BBK prima la ayuda a proyectos empresariales sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.

BBK elabora anualmente un Plan de formación que incluye una extensa formación de acogida para todo el personal de nueva incorporación, en el que se incluye formación en el área de Igualdad y RSE. Además, desde el área de RRHH se elabora un plan de desarrollo profesional para todo el personal, haciendo hincapié en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: SI



Implantación: Anualmente BBK presenta su Memoria de Sostenibilidad, según GRI, donde se incluyen todas las acciones llevadas a cabo en materia RSE y las que se van a emprender en los próximos ejercicios.

Todas estas acciones se derivan de la revisión del Sistema de Gestión Socialmente responsable en base a la norma SGE21, donde se realiza un seguimiento a los objetivos e indicadores del Cuadro de Mando RSE establecido, así como de las distintas acciones que se llevan a cabo por parte de la Entidad.

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: En la línea de los valores corporativos descritos en relación con las y los clientes (cercanía y compromiso, mejora continua, honestidad y confidencialidad, respeto mutuo y transparencia, solvencia y desarrollo) la entidad apuesta por las certificaciones de su sistema de gestión, en los distintos ámbitos, como garante de la calidad y del cumplimiento legal, por lo tanto, de la seguridad de sus productos y servicios.

Sistemas de gestión de calidad, certificados de acuerdo a la norma ISO 9.001, en las siguientes áreas de la entidad:
§ Servicios de inserción laboral, formación y autoempleo, de BBK Gazte Lanbidean.

Sistemas de gestión ambiental:

§ Certificación ISO 14.001 en edificios centrales y 5 oficinas

§ ISO 14.001 en la escuela infantil de Ibarrekolanda.

§ Certificado europeo EMAS en el ámbito de las dos certificaciones anteriores.

Sistema de gestión socialmente responsable, que abarca al total de la Actividad Financiera y la Obra Social de BBK:

§ Certificación SGE 21 Norma Ética y Socialmente Responsable de Forética

§ Certificación UNE 165001 "Instrumento Ético" al Depósito Solidario BBK

Certificación en Prevención y Riesgos Laborales

§ OHSAS 18001 a la totalidad de los centros de la Actividad Financiera y Obra Social

Certificación de accesibilidad a la Web de BBK

§ UNE-139.803 certificación de Accesibilidad a los servicios de la Web de BBK



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Implantación: BBK dispone de los siguientes mecanismos de seguimiento de su política de RSE:

§ El Comité de Responsabilidad Social Empresarial se ha reunido en dos ocasiones.

§ En 2010 se han planificado 12 acciones de mejora, junto con sus correspondientes seguimientos. Todas las acciones



programadas han finalizado durante el ejercicio 2010 tras cumplir las previsiones, como ha constatado el Comité de RSE. § Se mantiene actualizado el Cuadro de Mando de RSE aprobado por el Comité de Dirección, con datos de cuatro ejercicios y objetivos indicativos para el siguiente año. Los indicadores se revisan todos los años, para medir los aspectos que se consideran más relevantes. Son un total de 37 y se refieren a los distintos grupos de interés. (Clientes, Equipo Humano, Sociedad y Proveedores),

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

Respuesta: 100 %

Implantación: Existe un apartado en la Intranet de BBK específico de RSE, donde está a disposición de todo el personal, la política, el código RSE y el Manual del Sistema de Gestión Socialmente Responsable.

Adicionalmente, todos los empleados de reciente incorporación reciben una formación de acogida donde se les da píldoras formativas relacionadas con la RSE en BBK.

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: El cuadro adjunto refleja la distribución de las disconformidades de clientes, presentadas a través de organismos Públicos

2008 2009 2010 % sobre el total de las Presentadas
Ausbanc 0 2 0 0%

Autocontrol 0 0 1 0,05%
Banco de España 24 42 40 2,21 %
C.N.M.V. 0 1 2 0,11%
Gobierno Vasco 7 7 5 0,27%
O.M.I.C. 10 9 9 0,49%
Total 41 61 57 3,13%

Los motivos reflejados en estas disconformidades, han sido: comisiones, intereses, y varios.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Falta de calidad	
	Falta de comunicación y transparencia	
Empleados	Incumplimiento de la Ley de Protección de datos (LOPD)	
	Insatisfacción del cliente y mala reputación	
	Otros	
Proveedores	Accidentes laborales	
	Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad	
	Falta de comunicación	
	Mal ambiente laboral	
	Otros	
Proveedores	Falta de comunicación	
	Falta de formación	
	Otros	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de conducta	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para clientes
	Código Ético	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para clientes
	Política de calidad	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para clientes
	Política de RSE	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para clientes
	Política o Sistema de atención al cliente	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para clientes
	Políticas internas de gestión	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para clientes
Empleados	Código de conducta	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para personal
	Código Ético	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para personal
	Plan RSE	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para personal
	Política de RRHH	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para personal
	Política de seguridad y salud laboral	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para personal
	Políticas internas de gestión	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para personal
	Reglamento interno	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora para personal
Proveedores	Código de conducta	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora de proveedores
	Código Ético	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora de proveedores
	Política de calidad	Mantener vigentes dichas políticas para el desarrollo de la mejora de proveedores



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	Política de compras	Mantener vigentes dichas politicas para el desarrollo de la mejora de proveedores
	Política de RSE	Mantener vigentes dichas politicas para el desarrollo de la mejora de proveedores
	Reglamentos Internos	Mantener vigentes dichas politicas para el desarrollo de la mejora de proveedores

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Acción social	Mantener vigente los codigos y politicas modificados en el ejercicio anterior
	RSE	Mantener vigente los codigos y politicas modificados en el ejercicio anterior
Empleados	RSE	Promover acciones de voluntariado corporativo entre la plantilla
Proveedores	RSE	Aumentar el numer de proveedores homologados con criterios RSE

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	Potenciar ISR y productos contra la crisis
	Buzón de sugerencias	Potenciar ISR y productos contra la crisis
	Comité de seguimiento y RSE	Potenciar ISR y productos contra la crisis
	Encuestas	Potenciar ISR y productos contra la crisis
	Otros	Potenciar ISR y productos contra la crisis
	Procedimiento de gestión de incidencias	Potenciar ISR y productos contra la crisis
	Servicios de atención al cliente	Potenciar ISR y productos contra la crisis
	Teléfono de denuncias/quejas	Potenciar ISR y productos contra la crisis
Empleados	Auditorías	Mantener vigentes dichos mecanismos de seguimiento
	Buzón de sugerencias	Mantener vigentes dichos mecanismos de seguimiento
	Canales de comunicación	Mantener vigentes dichos mecanismos de seguimiento
	Comisión interna de control o Comité ético	Mantener vigentes dichos mecanismos de seguimiento
	Dirección de RRHH	Mantener vigentes dichos mecanismos de seguimiento
	Encuesta	Mantener vigentes dichos mecanismos de seguimiento
	Otros	Mantener vigentes dichos mecanismos de seguimiento
Procedimiento de gestión de incidencias	Mantener vigentes dichos mecanismos de seguimiento	
Proveedores	Protocolos Prevención acoso y PRL	Mantener vigentes dichos mecanismos de seguimiento
	Auditorías	Continuar realizando evaluación anual para conocimiento de su desempeño
	Buzón de denuncias	Continuar realizando evaluación anual para conocimiento de su desempeño
	Cláusulas en contrato	Continuar realizando evaluación anual para conocimiento de su desempeño
		Continuar realizando evaluación



Comité/comisión de control	anual para conocimiento de su desempeño
Encuestas y cuestionarios	Continuar realizando evaluacion anual para conocimiento de su desempeño
Evaluación Departamento de compras	Continuar realizando evaluacion anual para conocimiento de su desempeño
Otros	Continuar realizando evaluacion anual para conocimiento de su desempeño
Procedimiento de gestión de incidencias	Continuar realizando evaluacion anual para conocimiento de su desempeño
Seguimiento Código de conducta	Continuar realizando evaluacion anual para conocimiento de su desempeño
Sistema Clasificación proveedores	Continuar realizando evaluacion anual para conocimiento de su desempeño



• 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 (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: BBK aplica su normativa interna de compras a todos sus proveedores, exigiendo el cumplimiento de la legislación vigente, con una serie de requisitos sociales y ambientales. Para garantizar que estos requisitos se cumplen, se ha establecido y generalizado un procedimiento de evaluación y selección de proveedores que contempla los aspectos aludidos en el Código de RSE de BBK.

En línea con el objetivo planificado para este ejercicio de avanzar en la difusión de los valores de BBK, mediante la tracción hacia la cadena de suministro, se ha seleccionado un colectivo de 250 proveedores a los que se les ha enviado, junto con una carta explicativa, un cuestionario para poder conocer su situación de partida en RSE, que permita avanzar conjuntamente con nuestros proveedores, de manera personalizada.

Con el análisis de las respuestas recibidas, se ha evaluado su nivel de RSE, como un aspecto más de la "Evaluación Anual de Proveedores", junto con el resto de criterios que valoran la disposición de otros sistemas de gestión relacionados con la calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral...etc.

Asimismo, el Comité de RSE mantiene como criterio relevante la posibilidad de contratar o aumentar las compras a empresas del Tercer Sector y Economía Social siempre que sea posible, ya que en la actualidad no existe una oferta de este tipo en todos los servicios o productos que suele demandar o adquirir BBK.

Objetivos: % de Proveedores participantes en concurso, a los que se ha enviado el Código RSE de BBK=> 100% (2010)

Nº de Proveedores con certificación ambiental=> 60 (2010)

Nº de Proveedores de Economía Social, homologados => 19 (2010)

Importe de compra a proveedores de economía social => 5.831.644 (2010)



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: BBK dispone de un procedimiento "Contratación de servicios y la RSE" para la evaluación y selección de proveedores que contempla los aspectos aludidos en el Código de RSE de BBK y los 10 principios del código ético.

Además para todos los contratos de servicios, se dispone de la firma por parte del proveedor de un Compromiso Ético de responsabilidad Social, como Protocolo en el que además de comprometerse con los 10 Principios del Pacto Mundial, declara que cumple con la legislación vigente aplicable a sus actividades y por lo tanto el producto/servicio que facilita a BBK. En el mismo protocolo, se faculta a BBK para que, en su caso, pueda comprobar documentalmente este cumplimiento.



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 (P2C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En 2010 se ha abordado la actuación de "inclusión de aspectos de RSE" como un punto más, en la homologación de una parte significativa del colectivo.

Se ha llevado a cabo mediante una selección previa por criterios de volumen de compras y tamaño de empresa proveedora y a este colectivo de 250 proveedores seleccionados, se les ha enviado una amplia encuesta sobre el grado de implantación de la RSE en sus empresas.

Los resultados están sirviendo para evaluar su nivel de aplicación de RSE, que ha sido incluido como un parámetro más en el Sistema de Evaluación de proveedores, mediante la aplicación de una metodología de tracción en RSE a la cadena de suministro. Esta metodología ha permitido clasificar en primera instancia, a 52 proveedores sobre los aspectos de RSE, en una escala de ocho niveles:

§ Grupo de "sensibilización" (baja, media o alta en los primeros tres niveles). Grupo con proactividad respecto a la RSE (tres niveles siguientes)

§ Grupo con integración de la RSE en su modelo empresarial y comunicación de la misma (niveles altos de la escala).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 15 %

Implantación: En BBK existen:

a) 60 proveedores con certificados ambientales (2010) /400 = 15%

b) 19 proveedores homologados como proveedores de economía social (2010)/400 = 4,75%

Objetivos: a) Objetivo 2011 \geq 15%

b) Objetivo 2011 \geq 5%

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

Respuesta: 0

Implantación: No se tiene constancia de la existencia de quejas y/o consultas de o sobre los proveedores en relación con esta materia.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	Contratar proveedores de servicio que incumplan los Derechos Humanos	
	Realizar compras cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Código ético comercial	Mantener dichas políticas y códigos vigentes
	Política de calidad	Mantener dichas políticas y códigos vigentes
	Política de compras	Mantener dichas políticas y códigos vigentes
	Política de RSE	Mantener dichas políticas y códigos vigentes

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Aumentar el número de proveedores homologados según criterios de RSE



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			



• 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: BBK desarrolla todas sus actividades en el territorio del estado español, con lo que se aplica la legislación vigente sobre los derechos laborales, que conlleva el respeto por su libertad de asociación y sindicación. Por lo tanto, el riesgo de incurrir de forma directa en la violación del derecho de libertad de asociación es nulo.



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: Para la Actividad Financiera no existe una regulación específica en el Convenio Colectivo. No obstante, se mantiene una comunicación permanente con la representación de la plantilla mediante los mecanismos establecidos y Comisiones específicas recogidas en Convenio Colectivo. En cualquier caso se procede según lo previsto en la legislación vigente.

En el ámbito de la Obra Social, esta materia está regulada en el artículo 68 del Convenio Colectivo: "La Caja informará y negociará en su caso, de acuerdo con la ley, con la representación legal de las y los trabajadores, los casos de reestructuración, reconversión, regulación, cierre o cesión de la titularidad de los Centros, siempre que se vean afectados las y los trabajadores. Para el supuesto de absorción, fusión, cesión o cualquier modificación de la titularidad jurídica de la Obra Social propia, Bilbao Bizkaia Kutxa, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente en torno a su responsabilidad y de los plazos que para con la misma se puedan prever, exigirá necesariamente a la entidad sucesora el mantenimiento del puesto de trabajo para todas las y los empleados fijos afectados por este Convenio, al objeto de que quien adquiera la titularidad de las mismas mantenga inalterados los derechos y obligaciones existentes que se derivan de la inclusión en el ámbito de aplicación del presente Convenio Colectivo".

Objetivos: Mantener vigentes todas las políticas desarrolladas para empleados.

Desarrollar nuevo convenio para la actividad financiera



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: SI

Implantación: BBK lleva a cabo bienalmente encuestas de clima laboral. Los últimos resultados en relación con este principio, son los siguientes:

- 77% de personas considera que las condiciones horarias y vacaciones son adecuadas
- 67% considera que no existe discriminación por género en BBK
- 71% considera que se puede compaginar adecuadamente el tiempo de trabajo y la vida personal

Así mismo, cabe destacar que el Convenio Colectivo para la Obra Social, con vigencia para los años 2010 a 2012, fue firmado el 18 de junio de 2010. En él se han incluido las referencias correspondientes al Plan de Igualdad y al Protocolo de prevención del acoso desarrollado durante el ejercicio 2009.



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: SI

Implantación: * Nº total de personas cubiertas por el convenio colectivo (diferénciese entre AF y OBS; y señálense aquellas empresas del grupo BBK a las que no aplica el Convenio Colectivo) =2.387 (Actividad financiera, AF); 231 (Obra Social, OBS)

* % de empleados cubiertos por el convenio colectivo = 99,2 % (AF) y 100% (OBS)

¿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: Desde el año 2006, existe un buzón RSE, rse@bbk.es disponible en la página web de BBK al que cualquier grupo de interés puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, opinión, quejas y potenciales denuncias de la Política y del Código RSE.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de conducta	Mantener vigentes todas las políticas. Nuevo convenio colectivo
	Convenio colectivo	Mantener vigentes todas las políticas. Nuevo convenio colectivo
	Otros	Mantener vigentes todas las políticas. Nuevo convenio colectivo
	Política de comunicación interna	Mantener vigentes todas las políticas. Nuevo convenio colectivo
	Política de RRHH	Mantener vigentes todas las políticas. Nuevo convenio colectivo
	Política de RSE	Mantener vigentes todas las políticas. Nuevo convenio colectivo

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social	Definición de nuevo convenio de actividad financiera en 2011
	RSE	Definición de nuevo convenio de actividad financiera en 2011

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias	Mantener vigente el buzón RSE para recogida de sugerencias
	Encuestas y cuestionarios de satisfacción	Mantener vigente el buzón RSE para recogida de sugerencias
	Evaluaciones anuales	Mantener vigente el buzón RSE para recogida de sugerencias
	Reuniones de equipo	Mantener vigente el buzón RSE para recogida de sugerencias



• 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: BBK desarrolla todas sus actividades en el territorio del estado español, con lo que se aplica la legislación vigente sobre los derechos laborales, que conlleva el respeto por su libertad de asociación y sindicación. Por lo tanto, el riesgo de incurrir en trabajo forzoso es muy reducido.



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: En el convenio colectivo vigente, tanto de la Actividad Financiera, como de la Obra Social, se han establecido:

- El número de horas de trabajo al año
- La relación entre categorías profesionales y niveles retributivos, así como complementos por antigüedad



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 (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Desde 2008 BBK dispone de una Comisión de Igualdad con los siguientes objetivos:

- Sentar las bases para la formalización de un canal de resolución de conflictos ante casuísticas como acoso moral o sexual.
 - Potenciar medidas de conciliación entre la vida personal y profesional. De este modo, se han integrado en el Convenio colectivo las siguientes medidas: permiso de lactancia, reducción de la jornada por guarda legal en el Área Financiera, jornadas a turnos en el Área Financiera e incremento de la ayuda para escuelas infantiles para hijos e hijas entre 0 y 2 años. Además se ha incorporado una ayuda económica de pago único por nacimiento de hijo desde la firma del último Convenio de la Actividad Financiera.

BBK tiene recogido en su convenio colectivo, la posibilidad de "reducción de jornada por guarda legal" en casos como el cuidado directo de menores de 8 años o de familiares con minusvalías. En el año 2010 se han acogido a este derecho, 27 mujeres y 2 hombres de la plantilla.

Objetivos: Comunicar en la intranet medidas de conciliación convenios colectivos


• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta	Definir nuevo convenio actividad financiera
	Contrato de trabajo	Definir nuevo convenio actividad financiera
	Convenio colectivo	Definir nuevo convenio actividad financiera
	Normativa interna	Definir nuevo convenio actividad financiera
	Política de conciliación	Definir nuevo convenio actividad financiera
	Política de RRHH	Definir nuevo convenio actividad financiera
	PRL	Definir nuevo convenio actividad financiera

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Incorporar nuevos beneficios en el proximo concenion de actividad financiera



 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



• 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 (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: BBK desarrolla todas sus actividades en el territorio del estado español, con lo que se aplica la legislación vigente sobre los derechos laborales, que conlleva el respeto a la no explotación del trabajo infantil, ya que se contrata exclusivamente a personas con edad legal a trabajar. Además el personal que integra BBK requiere una formación académica específica que impide que personas menores de 18 años puedan trabajar en la entidad, con lo que el riesgo de incurrir en trabajo infantil es nulo.



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 (P5C212)

Respuesta: No

Implantación: No aplica



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 (P5C111)

Respuesta: No

Implantación: BBK no lleva a cabo ninguna acción contra el trabajo infantil por no considerarse necesaria. Por otro lado, en relación con las acciones sociales para los niños, BBK dispone anualmente de Colonias de verano para niños y niñas de 7 a 14 y realiza actividades de educación ambiental a escolares durante el curso escolar.



• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	No tenemos política	No aplica	

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	No tenemos acción concreta	No aplica	

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



• 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: BBK ha sido una entidad pionera en la elaboración de un diagnóstico de igualdad, que comenzó en 2004 y ha sido revisado en 2008. De dichos diagnósticos se han derivado dos planes:

- Plan de Igualdad 2005-2007
- Plan de Igualdad 2008-2012

BBK ha sido la primera entidad en elaborar un Plan de Igualdad y ha cumplido casi todos los objetivos que contenía estando en la actualidad inmersos en los procesos de mejora del Segundo Plan de Igualdad. La implicación de todas las personas que forman BBK, desde la plantilla hasta la dirección, ha sido crucial para conformar una organización comprometida en reforzar los principios de igualdad en aspectos como la política de selección, formación, desarrollo profesional y el lenguaje.

El II Plan de Igualdad contiene aspectos externos de nuestra relación con clientes, proveedores, empresas de grupo, instituciones y sociedad.

- *Clientes: acciones de integración de la perspectiva de género de manera transversal, para lo que se realizan encuestas de satisfacción con la Caja y sus productos desagregadas por sexo, encuestas de entidad igualitaria, se hace seguimiento de primer titular de las cuentas, el seguimiento de la correspondencia y se realizan seminarios periódicos para continuar impulsando el trato igualitario a clientes por parte de la red de oficinas.*
- *Proveedores: se continúa con las iniciativas de integración del género en las actuaciones con proveedores, se está haciendo un diagnóstico de igualdad mediante una encuesta enviada a los Proveedores de bbk.*
- *Empresas de grupo y participadas: se están transmitiendo las políticas y valores de BBK en esta materia.*
- *Instituciones: se mantienen reuniones periódicas para conocer sus planes y se ha colaborado en diversas iniciativas institucionales.*
- *Sociedad: acciones y planes orientados a la integración de la perspectiva de género de manera transversal en las actuaciones de la Obra Social de bbk, que apoya y desarrolla actividades de inserción sociolaboral de mujeres en situación de riesgo o exclusión, valora las políticas de igualdad como criterio de concesión en las convocatorias de proyectos*

sociales, y promueve y difunde trabajos culturales de mujeres.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: El Código RSE de la entidad establece que:

En cuanto a la Política de Recursos Humanos de BBK, la entidad se compromete, en coherencia con la legislación y las Declaraciones Universales de Derechos Humanos y

Laborales, al trato igualitario y no discriminatorio por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, ascendencia, discapacidad, edad, estado civil, orientación sexual o cualquier otra condición en todos sus procesos de selección, formación, retribución y promoción.

Cualquier empleada o empleado podrá hacer llegar sus opiniones al respecto a través de los canales existentes y los que se desarrollen.



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 (P6C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: BBK aprobó en 2003, integrar la Igualdad de Oportunidades en TODAS sus actuaciones, y desde entonces comenzó a desarrollar acciones de manera sistematizada en todos sus ámbitos de actuación, incluido el de la gestión de los Recursos Humanos.

Acciones relevantes realizadas en 2010 en materia de Igualdad:

1. Adhesión a los principios de empoderamiento del Pacto Mundial. / (Onu Mujeres)
 2. Intervenciones realizadas por el Presidente sobre los avances en materia de Igualdad en las Asambleas de la Caja y otras manifestaciones públicas.
 3. Inclusión de la variable sexo en todos los estudios y estadísticas que se realizan desde la Entidad
 4. Formación y sensibilización a la red comercial en materia de Igualdad, especialmente sobre en el trato en igualdad con clientes (300 comerciales aprox.)
 5. Sigue vigente el curso en Igualdad on-line para todo el personal de la Entidad
 6. Analizados 94 documentos en relación con el lenguaje igualitario, de los cuales han sido adecuados 6 documentos a lo largo del 2010.
 7. Comunicaciones y publicaciones en la Intranet en materia de Igualdad:
- § Abril 2010: UNIFEM distingue a BBK como empresa referente en materia de Igualdad

§ Mayo 2010: Mesa redonda del Pacto Mundial

§ Octubre 2010: Muestra de Cine realizada por mujeres

§ Noviembre 2010: World Café por la Conciliación organizado por Mirra y Lur Gozoa y participación en jornada de Emakunde: "Instrumentos para la Igualdad en las Organizaciones"

§ Diciembre 2010: Adhesión a los principios de empoderamiento de UNIFEM.

8. Aplicación a lo largo del 2010 de la pautas de la Guía para un proceso de selección no discriminatorio en los procesos de selección de BBK

9. Durante el año 2010 se ha encuestado a un total de 250 proveedores para conocer su situación en relación con la Igualdad de género y otros aspectos en materia de RSE

10. Participación en la red institucional de promoción de igualdad

11. Participación en los foros donde se debate la realidad de las mujeres en la sociedad y se plantean estrategias para seguir avanzando en la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres:

12. Participación en foros de Intercambio experiencias en materia de Igualdad con empresas relevantes y empresas de grupo: INGETEAM, IBERDROLA, ITP, EUSKALTEL



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: 22,5 %

Directivos mujeres: 7,68 %

Directivos hombres: 14,82 %

Mujeres: 51,4 %

Hombres: 48,6 %

Mayores de 45 años: 60 %

Menores de 30 años: 13,61 %

Empleados no nacionales: 5 %

Empleados con contrato fijo: 91,51 %

Implantación: Todos estos datos son publicados en la memoria de sostenibilidad anual elaborada.

El % se mantiene estable en relación con el ejercicio anterior.

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 y Dirección General se encuentra publicada en



Memoria de Sostenibilidad 2010 y en el Informe de Gobierno Corporativo que son públicos en la Web de BBK
https://portal.bbk.es/bbkportal/memoriabbk2010/es_home.html

Objetivos: Mantener la publicación de la composición de órganos directivos a través de los mismos medios que en la actualidad.

¿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: Desde noviembre de 2009 se ha desarrollado un canal de resolución de conflictos personales de acoso moral y sexual en el trabajo se ha cumplido mediante la firma, con toda la representación de los trabajadores, de un protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual, del acoso por razón de sexo y del acoso laboral en BBK.

Hasta el momento no se tiene conocimiento de que se hayan manifestado incidentes de discriminación o acoso.

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


Respuesta: 0


Implantación: No se ha denunciado ningún incidente de este tipo

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Discriminación de género Discriminación por edad Discriminación por raza	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta	Implantar y desarrollar los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad.
	Convenio colectivo	Implantar y desarrollar los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad.
	Otros	Implantar y desarrollar los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad.
	Plan de igualdad	Implantar y desarrollar los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad.
	Política de igualdad	Implantar y desarrollar los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad.
	Política de RRHH	Implantar y desarrollar los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad.
	Política de RSE	Implantar y desarrollar los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación protocolo prevención de acoso	Desarrollar objetivos y metas establecidas en el plan de igualdad
	Diagnostico de igualdad	Desarrollar objetivos y metas establecidas en el plan de igualdad
	Formación	Desarrollar objetivos y metas establecidas en el plan de igualdad
	Implantación del Plan de igualdad	Desarrollar objetivos y metas establecidas en el plan de igualdad
	Medidas de género	Desarrollar objetivos y metas establecidas en el plan de igualdad
	Plan de carreras	Desarrollar objetivos y metas establecidas en el plan de igualdad
	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	Desarrollar objetivos y metas establecidas en el plan de igualdad

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe gobierno corporativo	Mantener la publicación de la composición de órganos directivos
	Memoria sostenibilidad	Mantener la publicación de la composición de órganos directivos



• 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, describala (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el 2010 se ha continuado difundiendo mensajes en la INTRANET BBK a la plantilla, haciendo hincapié en los siguientes aspectos:

- “Comprometidos a fondo con el medio ambiente”: Se informa a la plantilla de la revalidación de la certificación EMAS, donde se incluye los datos de reducción de aspectos ambientales.
- “Satisfacción entre quienes participaron en la limpieza forestal”: Resumen de la iniciativa de limpieza de un monte del Barrio San Esteban de Galdames
- “Animo a la gente que se apunte al voluntariado corporativo”: Participación del personal de la Caja en las diferentes iniciativas de voluntariado corporativo puestas en marcha y sus valoraciones.

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 (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: Los logros concretos más destacados en lo concerniente a gestión de recursos energéticos en 2010 están referidos a la disminución del 3,88 % en el consumo de energía eléctrica en los centros certificados y edificios centrales, debido a las actuaciones tanto de sensibilización a la plantilla, como de control y automatización de luces y calefacción. Así mismo se ha logrado completar el objetivo de realizar una correcta segregación de los residuos en todos los centros de trabajo BBK.

Sin embargo es de destacar el exagerado incremento en el consumo de agua del edificio de Gran Vía 30 debido a una avería en el sistema de control de nivel de las cubetas de las torre de refrigeración. Una vez reparada la avería se tiende a la normalidad del mismo.

En los restantes centros certificados se ha cumpliendo el objetivo de reducción del consumo de agua.

Los Objetivos para el año 2011 serán continuistas en lo referente a la reducción de consumos de agua y electricidad.

En cuanto a los residuos no peligrosos, se continúa con la recogida del papel usado por una empresa de economía social con resultados muy satisfactorios.

El programa de objetivos para 2011 queda de la siguiente manera:

- Reducción de un 2% del consumo de agua.
- Reducción de un 1% del consumo de electricidad.
- Reducción de un 5% del consumo de papel continuo.

A estos objetivos se añaden los siguientes:

- Continuar con la integración de los objetivos medioambientales en el diseño de aplicaciones informáticas para reducir el consumo de papel, con el proyecto denominado "oficina sin papel".
- Ampliar el control y seguimiento de consumos energéticos a las demás oficinas de la red de Expansión.

El comité de medio ambiente realiza trimestralmente el seguimiento de los aspectos ambientales

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente)	Aumentar las sensibilización y acciones sociales relacionadas con el MA	
	Formación en el respeto del medio ambiente	Aumentar las sensibilización y acciones sociales relacionadas con el MA	
	Sensibilización en materia medio ambiental	Aumentar las sensibilización y acciones sociales relacionadas con el MA	

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



• 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: Los riesgos están controlados y minimizados por las certificaciones conseguidas:

Desde el 17 de junio de 2003, la entidad cuenta con la certificación ISO 14.001:1996 actualizada en 2005 con la versión ISO 14.001:2004, emitida por AENOR con número CGM-03/192, para los siguientes centros, que se consideran representativos de la entidad:

- Edificio Gran Vía 30, Bilbao (Sede Social).
- Oficina 000, Gran Vía 30
- Oficina 002, Indautxu.
- Oficina 007, Concha
- Oficina 222, Ibarrekolanda.
- Oficina 376, Makaleta.
- Oficina 461, Grandes Empresas
- ISO 14.001 en Escuela Infantil, de Ibarrekolanda, de la Obra Social

Igualmente, en 2004 la entidad se adhirió de forma voluntaria al Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Ambientales, EMAS, conforme al Reglamento (CE) nº 61/2001, que fue renovado con éxito por la Viceconsejería de Medio Ambiente (número E-EU-000025 para centros certificados).

La evolución de los diferentes certificados ambientales ha sido la siguiente:

- 1) Obtención de la ISO 14.001:1996 en 2003, para centros representativos de la actividad financiera.
- 2) Validación de la Declaración EMAS en 2005.
- 3) Adaptación y certificación conforme a la Norma ISO 14.001:2004 en 2005.
- 4) Ampliación de la Norma ISO 14.001:2004 a la Obra Social (educación infantil) en 2006.
- 5) Revalidación de la Declaración EMAS en 2010.

Cada tres meses se verifican los indicadores en función de los cuales se establece si los aspectos ambientales son o no relevantes en BBK. Además, anualmente se somete el Sistema a una Auditoria interna y a una externa de convalidación de certificación ISO 14.001.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C211)

Respuesta: SI

Implantación: La política ambiental de BBK fue aprobada en abril de 2003 e incluye los siguientes compromisos, que se resumen en:

- Preocupación por un desarrollo respetuoso con el medio ambiente.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia ambiental.
- Formar a quienes integran la entidad, en el sistema de gestión del medio ambiente.
- Gestionar adecuadamente los residuos generados.
- Colaborar con proveedores, clientes, y agentes sociales.
- Establecer un Programa de Gestión Ambiental y revisar su grado de cumplimiento.
- Realizar un seguimiento permanente de la Gestión Ambiental.
- Participar en programas, que promuevan la preservación del medio ambiente.

Informe de Progreso Pacto Mundial 2008

29

La política ambiental se ha mantenido durante estos años ya que los compromisos sobre los que se basa continúan vigentes en la realidad actual.

Cabe destacar que un año más, BBK ha publicado su Declaración ambiental EMAS correspondiente al ejercicio 2010, donde incluye sus compromisos, sistema de gestión, indicadores y objetivos cuantitativos en el ámbito ambiental.

[https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?](https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?pagename=Negocio_Ext/Page/Contenido1GenericoTemplateExt&c=Page&cid=1162806696561&localizador=%231159972807488%231162806696561&hizkuntza=_cast&tipovisitor=4)

[pagename=Negocio_Ext/Page/Contenido1GenericoTemplateExt&c=Page&cid=1162806696561&localizador=%231159972807488%231162806696561&hizkuntza=_cast&tipovisitor=4](https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?pagename=Negocio_Ext/Page/Contenido1GenericoTemplateExt&c=Page&cid=1162806696561&localizador=%231159972807488%231162806696561&hizkuntza=_cast&tipovisitor=4)



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 (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: A finales de 2009, BBK creó una nueva línea de crédito denominado Préstamo Verde BBK, que ha permanecido vigente durante el año 2010, que presenta unas condiciones de financiación más ventajosas (interés



favorable, rapidez y comodidad de obtención del crédito, entre otros) y que permite la adquisición de vehículos ecológicos, electrodomésticos más eficientes o realizar reformas domésticas que contribuyan al ahorro energético en el hogar, y favorezcan con ello un consumo responsable con el medio ambiente.

En el año 2010, el primer ejercicio en el que se ha comercializado este producto con claras referencias medioambientales, se han formalizado un total de 17 "créditos verdes" por un importe total de 168.800 €, lo cual supone un 0,15% del importe total de créditos al consumo concedidos.

Así mismo, en banca de inversión, existe un único producto que tiene entre sus criterios de inversión el control medioambiental, se trata del Fondo de Inversión BBK Solidaria. Sólo invierte en activos de Deuda Pública de países que cumplan necesariamente todas y cada una de las siguientes condiciones: que hayan firmado el Protocolo de Kyoto (criterio negativo/excluyente), que tengan abolida la pena de muerte, que posean leyes que prohíban y persigan la explotación infantil y que tengan aprobadas leyes que garanticen la igualdad en aspectos tales como el género, la raza o la religión. Además, para la parte de Renta Fija Privada y Renta Variable se invierte en emisiones de deuda o acciones de compañías incluidas en algunos de los índices más representativos dentro del ámbito de la RSC. Las agencias que elaboran los índices evalúan a las compañías en base a cuestionarios y auditorías que incluyen aspectos relacionados directamente con el control medioambiental, para lo cual utilizan criterios positivos activos y negativos/excluyentes.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: BBK dispone de un Comité de Dirección, máximo responsable del desarrollo de su Política Ambiental, que es asistido por el Comité de Medio Ambiente, el cual se ha reunido durante el 2010 en tres ocasiones y está constituido por los responsables de todas las áreas implicadas, bajo la coordinación del Responsable de Medio Ambiente.

Así mismo, BBK realiza como mínimo anualmente, auditorías internas y externas de su Sistema de gestión ambiental, con objeto de mejorar en su desempeño ambiental.

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: 15 %

Implantación: El número de proveedores con certificación ambiental en relación al número de proveedores homologados es del 15%. Los datos de los últimos ejercicios son los siguientes:

En 2005: 29

En 2006: 32

En 2007: 39

En 2008: 65

En 2009: 58

En 2010: 60

Objetivos: Superar el valor del ejercicio anterior en relación con el número de proveedores con certificación ambiental.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	<p>Falta de comprensión de los aspectos medioambientales del entorno donde opera</p> <p>Falta de conocimiento del uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente</p> <p>Falta de conocimientos sobre la contaminación que genera la actividad de su empresa</p>	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente	Mantener certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad
	Política de calidad, medioambiente y seguridad	Mantener certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad
	Política de reciclaje	Mantener certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad
	Política de reducción de consumo	Mantener certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad
	Políticas Formales (ej. Política Medioambiental)	Mantener certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad
	Sistemas de Gestión de Calidad	Mantener certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad
	Sistemas de Gestión Medio Ambiental (SGMA)	Mantener certificaciones de calidad, medioambiente y seguridad

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social	Aumentar el número de préstamos Verdes BBK y de Fondos de Inversión BBK solidario



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	<p>Comité de medioambiente</p> <p>Comité Técnico</p> <p>Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales</p> <p>Responsable Medioambiente</p>	<p>Mantener responsables, comites y mecanismos de evaluacion de cumplimiento objeti</p> <p>Mantener responsables, comites y mecanismos de evaluacion de cumplimiento objeti</p> <p>Mantener responsables, comites y mecanismos de evaluacion de cumplimiento objeti</p> <p>Mantener responsables, comites y mecanismos de evaluacion de cumplimiento objeti</p>



• 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 (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el 2010 se ha continuado implantando sistemas remotos de control en el encendido y apagado de aparatos eléctricos en oficinas, junto a los cambios de luminarias fluorescentes de bajo consumo y la instalación de fotocopiadoras multifunción.

Así mismo, durante el ejercicio 2009 se implantó en el edificio central de Gran Vía 30 con un sistema eléctrico de reducción de flujo para la reducción del consumo eléctrico, cuyos resultados se han reflejado en el ejercicio 2010.

BBK continua avanzando en los proyectos de Oficina sin papel y firma digital, que conllevarán una reducción muy significativa de recursos, especialmente papel y tóner, que se evidenciará una vez se hayan finalizado la implantación de dichos objetivos.



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 (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: Durante el ejercicio 2010, se han mantenido vigentes en la intranet las comunicaciones relacionadas con el nuevo producto: Préstamo Verde BBK.

Este préstamo presenta unas condiciones de financiación más ventajosas (interés favorable, rapidez y comodidad de obtención del crédito, entre otros) y que permite la adquisición de vehículos ecológicos, electrodomésticos más eficientes o realizar reformas domésticas que contribuyan al ahorro energético en el hogar, y favorezcan con ello un consumo responsable con el medio ambiente.



Así mismo, BBK ha participado en la financiación de 12 proyectos de empresas de carácter ambiental.


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: 297094


Implantación: Entre los gastos e inversiones referidas a cuestiones ambientales en BBK, pueden destacarse los siguientes en 2010:


- Inversión en hardware para proyecto de Medidas de Ahorro en Correspondencia: 18.828,54 €
- Gasto de software para este proyecto: 68.720,72 €
- Gasto en desarrollos informáticos para este proyecto: 162.056,13 €
- Gasto en desarrollos informáticos para el proyecto de Firma digital: 38.548,74 €
- Coste derivado del mantenimiento de ISO 14000 en la Actividad financiera: 3.086,67 €
- Coste derivado del mantenimiento de la ISO 14001 de la Obra Social: 1.333,10 €
- Coste derivado de la auditoría y asesoramiento medio ambiental: 3.540,00 €
- Coste derivado del mantenimiento del certificado europeo EMAS: 980,20 €

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Reduccion consumo papel, toner, energia electrica y agua

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



• 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: BBK realizó un estudio previo y un informe sectorial con diversas Cajas de Ahorros, para identificar las áreas de riesgo interno: aspectos de gobierno corporativo, prevención del blanqueo de capitales, tolerancia cero con cualquier tipo de acoso por razón de género, etc. y junto con aspectos positivos más destacados de Responsabilidad Social, fueron recogidos en la redacción tanto de la Política como del Código de RSE.



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: El Código RSE de BBK estipula que:

El blanqueo de capitales impacta negativamente en el desarrollo económico-social, y se considera un delito según el Código Penal. Consecuentemente, BBK exige así a sus clientes que cumplan escrupulosamente la legislación vigente.

Con el fin de prevenir el riesgo del blanqueo de capitales, la entidad desarrolla las medidas oportunas: políticas, formación a la plantilla, comités, normativa interna y procedimientos para preservar este principio.

En las relaciones con clientes, BBK opera de la siguiente manera:

Identifica a la totalidad de sus clientes.

Custodia durante 10 años la documentación sobre sus operaciones.

Identifica operativas sospechosas y las reporta a las autoridades competentes.



En general, BBK cumple todas las obligaciones previstas en la ley española Ley 19/1993 de 28 de diciembre de Medidas de Prevención del Blanqueo de Capitales y el Real Decreto 925/1995.

¿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 RSE de BBK estipula:

No ofrecer o dar ningún tipo de regalo, dádiva o favor a clientes y proveedores, de forma directa o indirecta, cuya finalidad sea la de influir de manera inapropiada en el beneficio personal y/o de BBK, y por lo tanto, puedan alterar el desarrollo de las actividades profesionales de la entidad. Sólo podrán concederse aquéllos que se consideren habituales dentro del sector tales como artículos de promoción y dentro de un intervalo económico moderado según los requisitos internos de la entidad.

Igualmente, no se aceptarán regalos o favores de clientes o proveedores, de forma directa o indirecta, que puedan afectar al desarrollo normal de los procedimientos y normas de BBK en su relación habitual con éstos. Sólo podrán aceptarse aquellos regalos que tengan un propósito de cortesía y/o se reciban en fechas señaladas (Navidad, fiestas locales, etc.), cuyo valor económico sea poco significativo. Caso de no cumplirse estos condicionantes, si se recibiera de manera espontánea un regalo, se procederá a su devolución.

Las anteriores obligaciones se extienden de forma explícita a todos los cargos públicos: funcionarios/as, empleados/as del sector público u otros organismos nacionales e internacionales. Por ello BBK, ha identificado los miembros de la caja que tienen una relación más habitual con Administraciones Públicas, siendo éstos: Alta Dirección, Banca Institucional y Responsables de Zona.

A su vez, se ha de evitar cualquier tipo de interés personal o familiar que pueda afectar al desarrollo normal de las actividades realizadas en nombre de la entidad, conforme a los procedimientos internos y las reglas establecidas por los organismos reguladores.

BBK tampoco realizará contribuciones "ilícitas" a candidatos o a partidos políticos. Y en caso de proporcionar créditos y/o préstamos a favor de grupos políticos que tengan representación en los organismos que participan en el proceso electoral de los órganos de Gobierno de la entidad, se harán públicas las cuantías en los informes anuales de Gobierno Corporativo.



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: En general, BBK cumple todas las obligaciones previstas en la ley española, Ley 10/2010 del 28 de Abril de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.



BBK continua con las medidas implantadas para la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, mediante el procedimiento KYC (Know your Customer) habiendo mejorado en este ejercicio con nuevos controles en relación a operativas inusuales, así como la Formación presencial a la plantilla de toda la Entidad respecto a las novedades de la Ley 10/2010.

Se han intensificado los medios para el análisis y seguimiento de alertas de operatoria sensible a actividades ilícitas. Se mantiene fluida comunicación con el Seplac (Servicio Ejecutivo de la Comisión para la prevención de blanqueo de capitales), tanto de operaciones sospechosas como de atención a sus requerimientos de información.



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: 100

Implantación: El 100% de los proveedores recibe el Código RSE en el momento en que se establece un contrato con los mismos.

El 100% de los empleados han recibido el Código RSE y a los nuevos empleados se les entrega el Código RSE en los cursos vestibulares.

El resto de grupos de interés pueden disponer del Código RSE en la página web de BBK

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

Respuesta: SI

Implantación: BBK canaliza todas sus donaciones a través de su Obra Social. Anualmente son publicados los datos de presupuestos derivados a la Obra Social, % donaciones sobre beneficios, etc. Es información pública y accesible a través de la web corporativa de la entidad.

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

Respuesta: SI

Implantación: La política incluida en el Código RSE sobre no aceptación de regalos se extiende a: todos los cargos públicos: funcionarios/as, empleados/as del sector público u otros organismos nacionales e internacionales. Por ello BBK, ha identificado los miembros de la caja que tienen una relación más habitual con Administraciones Públicas, siendo éstos: Alta Dirección, Banca Institucional y Responsables de Zona.




Igualmente, el código establece que se ha de evitar cualquier tipo de interés personal o familiar que pueda afectar al desarrollo normal de las actividades realizadas en nombre de la entidad, conforme a los procedimientos internos y las reglas establecidas por los organismos reguladores.

BBK tampoco realizará contribuciones "ilícitas" a candidatos o a partidos políticos. Y en caso de proporcionar créditos y/o préstamos a favor de grupos políticos que tengan representación en los organismos que participan en el proceso electoral de los órganos de Gobierno de la entidad, se harán públicas las cuantías en los informes anuales de Gobierno Corporativo.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Blanqueo Desinformación Extorsión Malversación 	
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Aceptación de regalos Blanqueo Competencia desleal Extorsión Favoritismos Malversación Soborno Tráfico de influencias 	
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Blanqueo Competencia desleal Control de proveedores Cumplimiento de la normativa Extorsión Favoritismos Malversación Soborno Tráfico de influencias 	



 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de conducta	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Código Ético	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Normas éticas y valores corporativos	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Política de blanqueo de capitales	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Política de RSE	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
Empleados	Código de conducta	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Código Ético	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Normas éticas y valores corporativos	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Política de blanqueo de capitales	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Política de regalos	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Política de RSE	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
Proveedores	Código de conducta	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Código Ético	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Normas éticas y valores corporativos	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Política de blanqueo de capitales	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Política de compras	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos
	Política de RSE	Mantener las políticas, normas y códigos para evitar dichos riesgos



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	Mantener dicha comunicacion via pagina Web
Empleados	Comunicación interna y externa	Mantener la formacion y comunicacion a los empleados
	Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	Mantener la formacion y comunicacion a los empleados
	Difusión de la política	Mantener la formacion y comunicacion a los empleados
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	Mantener la formacion y comunicacion a los empleados
Proveedores	Difusión de la política	Aumentar la traccion de los proveedores en materia de RSE
	Otros	Aumentar la traccion de los proveedores en materia de RSE



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Buzón de sugerencias	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Canal de denuncias anónimo o confidencial	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Código Ético	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Comités de gestión	mantener vigente el código RSE y sus principios
Empleados	Auditorías	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Buzón de sugerencias	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Canal de denuncias anónimo o confidencial	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Canal ético	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Comités de gestión	mantener vigente el código RSE y sus principios
Proveedores	Auditorías	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Buzón de sugerencias	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Canal de denuncias anónimo o confidencial	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Canal ético	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Comités de gestión	mantener vigente el código RSE y sus principios
	Control financiero	mantener vigente el código RSE y sus principios



• 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
<u>1</u>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	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
<u>13</u>		2.9
<u>14</u>	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
<u>15</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
<u>16</u>		3.8
<u>17</u>		3.10
<u>18</u>		3.11
<u>19</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>20</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

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. Descríbalas	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
PRINCIPIO 2		
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P2C211	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	
P2C312	¿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
P2C111	¿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	
P2C212	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P2C313	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
PRINCIPIO 3		
P3C312	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C211	¿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
P3C111	¿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	
P3C212	¿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	
P3C311	¿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		
P4C211	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P4C111	¿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	
PRINCIPIO 5		
P5C211	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C212	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
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P5C1I1	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
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
P6C2I4	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el 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, descríbala	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, descríbala	
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		
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P9C1I1	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
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 cuales 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?	
P10C1I1	¿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
P10C2I1	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	
P10C4I1	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C6I1	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