



Comunicación de Progreso 2011



El Pacto Global (Global Compact) iniciado en 1999, es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU), de iniciativa voluntaria, en el cuál las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez Principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Su fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global. Con 8.700 participantes miembros en todo el mundo en más de 130 países, el Pacto Global es actualmente la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo.





Los Diez Principios del Pacto Global

Derechos Humanos:

- Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales:

- Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

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

Anticorrupción:

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

BBVA Paraguay S.A. se encuentra adherido al Pacto Global desde el año 2011.

Con esta primera Comunicación de Progreso (COP), la Institución quiere dar a conocer a todas las partes interesadas, las acciones implementadas, con las cuales afirma su compromiso como miembro de trabajar en pro de la implementación de los diez principios.



Índice

Introducción

2

3	Principios del Pacto Global
6	BBVA
10	Carta del Presidente
12	Derechos Humanos:
14	Respetar y proteger los derechos humanos.
15	Impedir las violaciones de los derechos humanos.
19	Estándares Laborales
21	Apoyar la libertad de Asociación en el trabajo.
	Eliminar el trabajo forzoso.
22	Eliminar el trabajo infantil.
	Abolir prácticas discriminatorias.
23	Medio Ambiente
25	Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales
	Promover una mayor responsabilidad ambiental.
26	Difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
30	Anticorrupción
32	Trabajar contra la corrupción.
34	Anexo

La Experiencia BBVA

La Experiencia BBVA
es un modelo de
gestión integrada de
los tres principales
activos intangibles
del grupo: marca,
cultura y reputación
corporativa.

Esta integración de los intangibles implica apostar por un nuevo modelo de hacer banca y un nuevo estilo de comportamiento para el conjunto de personas que conforman el grupo. Y es en este modelo integrador donde reside la fortaleza de BBVA y su mayor ventaja competitiva para construir el futuro.

El objetivo de la Experiencia BBVA es que en cada uno de los múltiples contactos que el Grupo mantenga con sus stakeholders (clientes, colaboradors, accionistas y la sociedad) se transmita una experiencia única y diferencial que aporte valor sostenible.

Una historia antigua para un grupo moderno

La historia de BBVA es la historia de muchas personas que, desde mediados del siglo XIX, han formado parte de entidades financieras que se han ido uniendo para ampliar su proyecto empresarial.

Hoy, en BBVA trabajamos por un futuro mejor para las personas, buscando relaciones duraderas con el cliente que cambian la forma de ver el negocio. Como resultado de este trabajo, BBVA se ha convertido en todo un referente Global y en uno de los bancos más reconocidos y premiados.

El grupo internacional

La presencia internacional de BBVA tiene ya un siglo de historia.

En la década de 1970, Banco de Bilbao, Banco de Vizcaya y Banco Exterior se fueron configurando como grupos internacionales, con la instalación de oficinas operativas y de representación en las principales capitales financieras de Europa, América y Asia. Asimismo se produjeron las primeras incorporaciones de bancos locales de estas áreas geográficas, básicamente de Latinoamérica.

En fecha 18 de Julio de 1961, previos trámites ante el Banco Central del Paraguay, se instaló en el Paraguay una sucursal del Banco Exterior de España.

El 18 de Abril de 2000, fue modificado el Estatuto Social, cambiándose la denominación social por la actual de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Paraguay S.A.

El 18 de julio de 2011 el BBVA Paraguay S.A. cumplió 50 años en el país.

O6 BBVA

Visión

BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas.

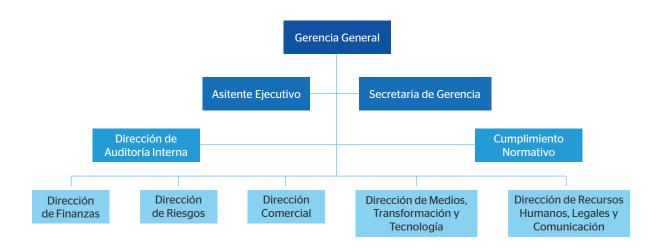
Nos comprometemos a aportar mejores soluciones a los clientes, crecimiento rentable a nuestros accionistas y progreso para la sociedad.



Cultura Corporativa

Nuestra Cultura, se define a través de nuestros 7 principios:

- 1 El cliente como centro de nuestro negocio.
- 2 La creación de valor para nuestros accionistas como resultado de nuestra actividad.
- 3 El equipo como artífice de la generación de valor.
- 4 El estilo de gestión como generador de entusiasmo.
- 5 El comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad.
- 6 La innovación como palanca de progreso.
- La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo.



BBVA O7

Centro de Atención al Cliente

Teléfonos

417-6570 / 417-6571 / 417-6572 / 417-6573

Dirección

Avda. San Martín y Del Maestro

Horario de Atención

8:30 a 16:30 hs.

Sucursales

Sucursales Metropolitanas

BBVA Casa Matriz

Lunes a viernes de 8:45 h a 13:30 h

Avda. Mariscal López esquina Torreani Viera Tel: (021) 417 6000

España

Lunes a viernes de 8:45 h a 13:30 h

Avda. España esq. Gral. Santos Tel: (021) 417 6000

Centro

Lunes a viernes de 8:45 h a 13:45 h

Yegros 435 esq. 25 de Mayo Tel: (021) 417 6000

Eusebio Ayala

Lunes a viernes de 8:45 h a 13:30 h

Avda. Eusebio Ayala - Km. 4 ½ Tel: (021) 417 6000

San Lorenzo

Lunes a viernes de 8:45 h a 13:30 h

Ruta Mcal. Estigarribia esq. Rodríguez de Francia Tel: (021) 417 6000

Mariano Roque Alonso

Lunes a viernes de 8:45 h a 13:30 h

Ruta Transchaco y Gral. Bernardo O'Higgins (Shopping La Rural) Tel: (021) 417 6000

Acceso Sur

Lunes a viernes de 8:45 h a 13:30 h

Ruta Acceso Sur c/ Boquerón Tel: (021) 417 6000

O8 BBVA

Sucursales Interior

Pedro Juan Caballero

Lunes a viernes de 8:30 h a 13:00 h

Dr. Francia esq. Mcal. Estigarribia Telefax: (0336) 272205 y (0336) 272458

Obligado

Lunes a viernes de 8:00 h a 12:30 h

Rodríguez de Francia 667 Telefax: (0717) 20012 y (0717) 20074

Encarnación

Lunes a viernes de 8:30 h a 13:00 h

25 de Mayo esq. Mcal. Estigarribia Telefax: (071) 201 288 y (071) 200 545

Santa Rita

Lunes a viernes de 8:30 h a 13:30 h

Ruta VI J.L. Mallorquín esq. Eusebio Ayala Telefax: (0673) 2 21424 y (0673) 2 21425

Ciudad del Este

Lunes a viernes de 8:30 h a 13:30 h

Monseñor Rodriguez y Capitán Bado - Km.4 Ruta VII Telefax: (061) 579000 - 579333

Loma Plata

Lunes a viernes de 8:00 h a 12:00 h

Avda. Central esq. 3 de Noviembre Telefax: (0492) 253440

Campo 9

Lunes a viernes de 8:30 h a 13:30 h

Ruta Internacional. N°. 7, Km.214, J. E. Estigarribia (Ex - Campo 9) Telefax: (0528) 222-997

Concepción

Lunes a viernes de 8:30 h a 13:30 h

Pdte. Franco entre 14 de Mayo y Gral. Garay Telefax: (0331) 241-899 - 241-900

San Estanislao

Lunes a viernes de 8:30 h a 13:30 h

Avda. Zoilo González Esq. lturbe Telefax: 0343-421770 / 0343-421780

Saltos del Guairá

Lunes a viernes de 8:30 h a 13:00 h

Avda. Paraguay c/ Cerro Cora Telefax: 046-242885 / 046-242883

Agencia Shopping del Este - Ciudad del Este

Lunes a viernes de 08:30 h a 13:30 h

Avda. Monseñor Rodríguez y Cabecera del Puente de la Amistad (Shopping del Este)

Nueva Esperanza

Lunes a viernes de 08:00 h a 13:00 h

Cedro e/Avda. Ñakaranda Telefax: 0464-20364/5

Villarrica

Lunes a viernes de 08:30 h a 13:30 h

Carlos Antonio López esq. Curupayty - Villarrica Teléfono: 021-417-6000

Curuguaty

Lunes a viernes de 08:30 h a 13:30 h

Avda. 14 de Mayo Esq. Nanawa

San Ignacio

Lunes a viernes de 08:30 h a 13:30 h

Mcal. Estigarribia esq. Justiniano Rodas Teléfono: 0782-233373/4

San Cristóbal

Lunes a viernes de 08:30 h a 13:30 h

Avenida Pindo esq. Gregorio Beckauser Teléfonos: 021 617-6525; 021 617-6526

BBVA 09

Carta del Presidente

Asunción, 17 de agosto de 2012

Señores

Pacto Global de las Naciones Unidas

Presente

En BBVA Paraguay S.A. suscribimos nuestro compromiso con los diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas en mayo del año 2011. La misión de la política de Responsabilidad Corporativa de BBVA consiste en definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos sus grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y la sociedad a través de una creciente integración en el negocio de las variables ambientales, sociales, éticas y de gobierno bajo los principios corporativos de integridad, prudencia y transparencia. De esta manera, ponemos a vuestra consideración la primera Comunicación de Progreso de nuestra entidad que revela el alineamiento de nuestra gestión a los diez Principios del Pacto Global. Reafirmamos nuestro compromiso como empresa miembro.

Rafael González Moya Presidente Ejecutivo





Derechos Humanos

Principio 1:

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Compromiso

El Grupo reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y a las líneas directrices de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) para las empresas multinacionales actualizadas en el 2011. En cuanto a la nueva política sobre Responsabilidad Social Corporativa publicada en octubre del 2011 por la Comisión Europea, BBVA muestra compromiso y alineamiento con la misma.

Los retos de la política de Responsabilidad Corporativa (RC) del Grupo BBVA se enmarcan dentro de la visión "Trabajamos por un futuro mejor para las personas".

Sistemas

El Código de Conducta del Grupo BBVA se fundamenta en valores éticos entre los que han de ser destacados aquellos que resultan claves en la cultura BBVA:

Respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que le son inherentes; BBVA está comprometido con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del Pacto Global de las Naciones Unidas, y con el de otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo.

Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad, lo que requiere, respeto de todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de los negocios y actividades del Grupo, un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus económico.

Actividades y Resultados

En el 2011, se produjo un gran avance en el sistema de gobierno de la responsabilidad corporativa: el propio Comité de Dirección del Grupo pasó a ejercer la función del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC), lo que eleva estas cuestiones al máximo órgano ejecutivo del banco. Ese mismo modelo se replica a nivel local en los países donde el grupo tiene presencia y, por ello, en BBVA Paraguay.

Principio 2:

Las Empresas deben
asegurarse de que sus
empresas no son cómplices
de la vulneración de los
derechos humanos.

Fundación Alda es una entidad privada, sin ánimo de lucro, constituida en el año 2003, que trabaja para la transformación social en poblaciones y zonas vulnerables de Paraguay.

Busca contribuir a mejorar la calidad de la educación de niños, niñas, jóvenes y comunidades en las que está presente. Pretende aportar al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio: "Erradicar la extrema pobreza y el hambre y lograr la educación primaria universal".



Compromiso

BBVA apuesta de manera decidida por la educación como palanca de inclusión social, de esta manera el banco asume un compromiso con el desarrollo.

Sistemas

BBVA valora la educación como un pilar fundamental en cualquier estrategia para la construcción de sociedades más igualitarias y equitativas. Por este motivo, el apoyo a la educación es uno de los ámbitos principales de intervención social de BBVA en Paraguay.

En América del Sur y México se destaca el programa de becas de integración Niños Adelante, cuyo objetivo es contribuir a la integración social de niños y niñas de familias desfavorecidas de América Latina, a través del apoyo a la educación primaria y secundaria.

El Programa de Niño Adelante en BBVA Paraguay se inició en el año 2007 con el objetivo principal de promover la educación de los niños y niñas, buscando evitar la deserción escolar a través de un apoyo integral, que incluye asistencia en nutrición, oftalmología, materiales educativos e infraestructura.

Desde el año 2009, la Fundación Alda se integró al Programa de Responsabilidad Social Corporativa Niño Adelante del BBVA con el propósito de potenciar los proyectos y contribuir de forma eficaz a mejorar la calidad de la educación y de la vida de niños y niñas y comunidades educativas de zonas vulnerables de Paraguay.

Actividades y Resultados

Atención Oftalmológica:

El objetivo del servicio de atención oftalmológica es lograr la detección y el tratamiento de problemas visuales que puedan interferir en el aprendizaje y el buen desarrollo del niño, y favorecer su permanencia en el aula. Además, se busca formar a docentes y directivos de las escuelas en técnicas que permitan la detección precoz de problemas visuales; y a los padres de familia en el cuidado de la salud visual de sus hijos.

El equipo responsable de la atención oftalmológica está conformado por médicos oftalmólogos de niños, auxiliares para la consulta básica, y en cada escuela, con los docentes, directores y facilitadores de la Fundación Alda.

En el año 2011 fueron beneficiadas con el servicio, escuelas ubicadas en Asunción, Limpio, Villa Elisa, Ypané, Guarambaré, Villeta, San Antonio, Santa Rita (Alto Paraná), Mbocayaty (Cordillera), Chaco´i (Villa Hayes), Arroyos y Esteros (Cordillera) y Pedro Juan Caballero (Amambay).

Áreas de trabajo

Para un mejor aprovechamiento del servicio de oftalmología, las actividades fueron divididas en dos áreas: el trabajo en las escuelas y las operaciones de estrabismo.

En las escuelas, como paso previo a la atención, se ofreció información sobre el programa de atención oftalmológica a los padres y madres, y se solicitó su consentimiento por escrito para iniciar el control primario básico a cada niño. Este control fue realizado por auxiliares capacitados por profesionales médicos oftalmólogos para el tamizaje.

Se realizó la capacitación de los docentes para la realización de controles rutinarios del estado de salud visual de sus alumnos, para que en el futuro ellos mismos puedan detectar los signos de alerta en cuanto a los problemas visuales.

Los profesionales oftalmólogos visitaron las escuelas para examinar a aquellos niños a quienes se diagnosticó problemas visuales en el control primario básico. El programa de atención oftalmológica proveyó lentes a todos aquellos niños que lo necesitaban, según prescripción médica.

Los padres de los niños que recibieron los lentes fueron capacitados sobre los cuidados básicos que deben tener en sus casas para mantener una buena salud visual, además se les explicó el tipo de problema que presenta su hijo y la manera de utilizar sus lentes.

Cada uno de estos pasos realizados, tanto con los niños como con los docentes y padres de familia, están bien especificados en el Manual de Salud Visual que quedó en cada una de las escuelas beneficiarias.

Para las operaciones del estrabismo, el programa de atención oftalmológica ofreció a cada niño una atención muy especial. Antes de cada intervención, las evaluaciones físicas y psicológicas fueron realizadas con sumo cuidado. Se acompañó al niño durante la operación y en el proceso pos operatorio.

El programa de atención oftalmológica en números

El programa de atención oftalmológica desarrolló, de marzo a noviembre de 2011, 116 jornadas de trabajo en las diferentes comunidades educativas.

Un total de 7.839 niños, desde el preescolar hasta el noveno grado, recibieron atención oftalmológica (tamizajes).

Fueron diagnosticados y recibieron atención en consulta médica oftalmológica especializada un total de 520 niños.

Fueron entregados 246 lentes.

Se realizaron 14 charlas educativas a padres y madres.

56 docentes recibieron capacitación para realizar los exámenes oftalmológicos básicos.

Con 7 niños y sus familiares se realizaron las evaluaciones psicológicas pre quirúrgicas.

Se realizaron 7 cirugías de estrabismo.



Acompañamiento a Comunidades Educativas:

El BBVA financia la implementación del Proyecto Alda Educa en 11 escuelas del país, con el objetivo de contribuir al logro de la calidad educativa en instituciones públicas ubicadas en zonas de escasos recursos

El periodo de intervención en cada centro educativo es de 4 años, en los que se acompaña de manera personalizada a docentes, directivos y asociaciones de padres y madres a llegar a un Proyecto Educativo Institucional participativo, integrador y que refleje la realidad social de la propia comunidad. Una hoja de ruta de cada escuela.

El Proyecto busca:

- **1.** Mejorar la calidad de la educación básica a través de la capacitación sistemática de los docentes, directores y todo el equipo educativo del centro.
- **2.** Dotar a las escuelas de materiales didácticos adecuados para el uso de docentes y alumnos.
- **3.** Elaborar un Proyecto Educativo Institucional que promueva -de manera coordinada- la participación de todos los actores que intervienen en la escuela.
- **4.** Propiciar una intervención socioeducativa de carácter integral que apunte hacia el desarrollo comunitario, en el que la escuela sea el punto de partida.

Metodología de trabajo:

Para lograr que los objetivos del proyecto Alda Educa se integren a la comunidad donde se realiza la intervención, y permanezcan en el tiempo, se trabaja a partir de un diagnóstico de la situación de cada centro educativo, a partir del cual se diseña un plan de actuación con las escuelas.

- **1.** Con directivos de las escuelas: Talleres, reuniones y entrevistas que contribuyen a planificar las actividades de las escuelas y aumentar la eficacia en la gestión institucional.
- **2.** Con los maestros y maestras: Acompañamientos pedagógicos en servicio, de manera individual y grupal que busca implantar un modelo de pedagogía innovador, constructivista y participativo, coherente con los fines y objetivos impulsados por el MEC.
- **3.** Con los padres y madres de familia: Las acciones realizadas con las asociaciones de padres y madres tienen como objetivo apoyar la gestión institucional; sirven para promover la participación activa y fortalecer la organización de las asociaciones.
- **4.** Con la comunidad educativa: Capacitación a otros actores de la comunidad educativa como organizaciones comunitarias, así como la articulación con otras instituciones y organismos cuyas acciones tienen que ver con la infancia y la educación.

Evolución de la inversión y la cantidad de becados.

RSC	2007	2008	2009	2010	2011		
Inversión (Euros)	106.017	152.200	227.637	276.811	329.374		
Atención Nutricional (desde 2010 Programa pedagógico Alda Educa)							
Niños becados	500	750	750	2.840	3.455		
Escuelas Beneficiadas	5	7	7	18	12		
Nuestras	5	7	7	7	6		
Alda				11	6		
Atención Oftalmológica							
Niños atendidos	2.472	3.605	4.011	4.100	7.000		
Escuelas beneficiadas	16	19	23	25	30		



Joven Adelante

Joven Adelante, se denomina el nuevo proyecto que la Fundación Alda, con financiación del Programa de Responsabilidad Social del BBVA y en convenio con el MEC, inició en el año 2011.

Este innovador proyecto tiene como objetivo acompañar, a lo largo de cuatro años, a jóvenes, desde el 9º Grado de la Educación Escolar Básica hasta el 3º Curso de la Educación Media, para que puedan culminar la Educación Media y llegar a los estudios universitarios con los conocimientos y las herramientas necesarias para su ingreso y permanencia.

El joven a quien va dirigido el proyecto es aquel que se destaca, tanto por sus talentos académicos como por sus habilidades interpersonales y de compromiso social, para ofrecerle experiencias educativas que afiancen y profundicen los aprendizajes adquiridos en su educación formal. El objetivo fundamental es que el joven cuente con las experiencias educativas que le permitan superar la brecha que lo separa de los que se encuentran en condiciones socioeconómicas más favorables.

Los jóvenes beneficiarios del proyecto realizan actividades presenciales, a distancia y tutorías individuales con especialistas, en las que se busca potenciar el desarrollo cognitivo, especialmente en las áreas de comunicación, ciencias naturales y matemáticas; el desarrollo social, que propicie el espíritu solidario y de liderazgo; y el desarrollo de habilidades para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Como acciones transversales, el proyecto prevé el seguimiento familiar para conocer la realidad cotidiana del joven y acompañar a la familia en aspectos relacionados con las necesidades, la educación y el desarrollo integral del mismo. El seguimiento escolar, para observar el desempeño del joven y plantear estrategias conjuntas con los docentes de Educación Media a fin de optimizar el aprovechamiento y su aprendizaje académico, procurando disminuir las situaciones de deserción y fracaso.

Las experiencias abiertas, en las que el joven y su familia compartan sus aprendizajes con los miembros de su comunidad.

El proceso de selección tiene tres fases:

- **1.** Encuentros de información sobre el proyecto con los jóvenes y sus familiares, alumnos del 9º Grado de la Educación Escolar Básica. Recolección de solicitud de participación en el proyecto, y aplicación de test psicotécnicos, para añadir información adicional acerca de las aptitudes y habilidades del joven.
- **2.** Encuentros grupales, en los que, a través de dinámicas de trabajo en equipo, se observan las habilidades sociales de cada candidato.
- **3.** Entrevistas personales con cada joven y sus familiares para profundizar más los resultados de las dos primeras fases del proceso de selección.

Actualmente 53 jóvenes, que pertenecen a seis escuelas del municipio de Limpio, son los beneficiarios del Proyecto Joven Adelante.

Observatorio Socioeducativo

El BBVA promueve y financia el "Observatorio Socioeducativo Alda", cuyos objetivos son:

- Identificar, valorar y sistematizar las buenas prácticas de las experiencias sociales y educativas, y de los procesos institucionales generados en el marco de los proyectos que implementa.
- Ser una referencia para la toma de decisiones en el ámbito del diseño y formulación de políticas socioeducativas y programas de formación continua, orientados a hacer más eficientes los resultados del trabajo con comunidades.
- Mostrar y documentar los avances conseguidos a través de un trabajo sostenido y sistemático de intervención en el ámbito socioeducativo.

El BBVA y la Fundación Alda implementan en el Paraguay proyectos que han generado y generan cambios significativos en las prácticas diarias. Iniciativas comunitarias que se comprometen con el bien común y la búsqueda de su propia transformación; docentes, directivos, familias, comisiones vecinales y comunidades que se esfuerzan por mejorar sus prácticas con propuestas metodológicas y de gestión "diferentes". No obstante, estas propuestas con frecuencia no trascienden sus propios espacios, a raíz de la falta de estudios que documenten de manera sistemática las prácticas que tienen proyección en lo social y en lo educativo.

En este sentido, el Observatorio Socioeducativo Alda permitirá identificar los factores que hacen posibles los cambios y la manera como coinciden diversos aspectos para lograr experiencias enriquecedoras y eficientes en términos de resultados a corto, mediano y largo plazo.

El Observatorio Socioeducativo Alda se constituye en un espacio de identificación, seguimiento y monitoreo de experiencias consideradas buenas prácticas en lo social y educativo, cuyo sentido y proceso merecen ser entendidos y, en especial, compartidos.



18 Derechos Humanos



Estándares Laborales

Compromiso

En BBVA Paraguay consideramos que nuestro capital más importante son nuestros colaboradores, por ello, trabajamos día a día para acompañar su bienestar y desarrollo no solo como profesionales sino también como personas, siendo la premisa fundamental potenciar los valores y buscar acciones que nos apuntale como el mejor lugar para trabajar.

Sistema

BBVA se ha fijado como objetivo estratégico atraer y retener a las personas con talento, contempla la diversidad de sus colaboradores como una de las principales fuentes de éxito para su actividad empresarial y percibe la integración de individuos y culturas como vía de diferenciación frente a sus competidores.

La Experiencia BBVA en la organización.

Las políticas de Recursos Humanos son comunes al conjunto de los colaboradores y se plasman en un modelo de gestión que se fundamenta en tres elementos: los objetivos estratégicos del Grupo BBVA, las competencias y los perfiles funcionales, sobre los que giran las políticas de valoración, desarrollo, evaluación y compensación.

Este modelo está diseñado en consonancia con el principio de la cultura corporativa de La Experiencia BBVA "El equipo como artífice de la creación de valor", que se materializa en una serie de compromisos con los colaboradores:

Una gestión orientada a resultados

- Reconocer el mérito, medido por la consecución de resultados, el servicio al cliente y la visión global del Grupo.
- Fomentar el trabajo en equipo dentro de un marco de responsabilidad personal que favorezca la iniciativa y la toma de decisiones individuales.
- Gestionar la diversidad como una ventaja competitiva, asegurando la igualdad de oportunidades y el respeto a todas las personas.
- Crear un clima de confianza basado en una relación abierta, el respaldo al equipo y la comunicación transparente.

Plasmado en un ambicioso programa, el modelo de Recursos Humanos responde así a los compromisos adquiridos por el Grupo con sus profesionales, a la vez que trabaja para que éstos conviertan en conductas habituales dichos compromisos.

Actividades y Resultados

Desde BBVA, el objetivo es atraer, retener y potenciar el talento de nuestros colaboradores siempre desde el respeto a la diferencia y la inclusión. A lo largo del 2011, se realizaron algunos progresos en temas relevantes desde la perspectiva de responsabilidad corporativa:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Estándares Laborales 2

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Diversidad de género:

- El Proyecto Diversidad de Género quiere garantizar el aprovechamiento de todas las capacidades de las personas del Grupo, que los mejores estén en los mejores puestos, siendo consecuentes con la Cultura y Estilo de Dirección.
- Se trata de un proyecto global que pone especial énfasis en la sensibilización de la organización en esta materia y donde la mujer es la protagonista y líder del proyecto.
- El Proyecto de Diversidad de Género en Paraguay se viene aplicando desde el 2011, apuntando a 3 acciones específicas: Maternidad, Desarrollo Profesional y Sensibilización.
- Aproximadamente fueron partícipes de la iniciativa unas 8 mujeres embarazadas durante el año.

Ayuda social:

- La ayuda social consiste en una asistencia por parte del Banco para casos médicos que carecen de cobertura por parte del Seguro Médico o que debido a su urgencia no hayan sido atendidos en un Hospital reconocido por el Seguro Pre pago.
- El presupuesto para ayuda social del 2011 fue utilizado en un 80%, y fueron beneficiados con la ayuda social 7 colaboradores.

Becas de estudio

- El Banco premia a los colaboradores que sean estudiantes universitarios, con las mejores calificaciones y que estén cursando carreras universitarias afines a la función realizada en la organización, con becas del 100 % del costo del curso.
- Durante el 2011 se postularon 5 colaboradores que cumplían con los requisitos y fueron beneficiados 2 (dos).

Promociones

Durante el 2011 hemos apostado al crecimiento profesional de los colaboradores, impulsando la promoción de las personas que han demostrado actitud y aptitud para llevar a cabo su gestión diaria.

Un total de 39 colaboradores fueron promovidos a cargos de mayor responsabilidad. Todos ellos fueron postulados por sus jefes directos para posiciones vacantes, los mismos participaron de un proceso de entrevistas, de revisión del desempeño y, en base a los resultados, accedieron a las posiciones.

22 Estándares Laborales



Medio Ambiente

Compromiso

BBVA considera que la clave del futuro en un mundo cada vez más globalizado está en compatibilizar las dimensiones económicas, sociales y medioambientales de manera armónica y equilibrada en un modelo de desarrollo sostenible.

BBVA a desarrollado una Política Medioambiental en la que concreta su compromiso con el fomento del desarrollo sostenible, el respeto al medio ambiente y la aspiración a la coeficiencia, ratificando su adhesión al contenido del Pacto Global de las Naciones Unidas y del Programa Medioambiental de las Naciones Unidas para Instituciones Financieras.

BBVA manifiesta su compromiso de difundir y fomentar la adopción de buenas prácticas medioambientales entre sus colaboradores y administradores, y entre otros terceros con los que se relaciona.

Para cumplir con el compromiso, a través de los edificios adheridos al Sistema de Gestión Ambiental en Paraguay, BBVA manifiesta y asume los compromisos y principios siguientes:

Compromiso Ambiental

BBVA, en los edificios que hayan implantado un Sistema de Gestión Ambiental, se compromete a conducir sus actividades de manera que se minimicen los impactos ambientales negativos y se potencien los positivos.

Sistemas

Principios Ambientales

La Política Ambiental que rige las actuaciones de BBVA está basada en:

1. Sistema de gestión ambiental

Los edificios de BBVA adoptan los criterios establecidos en la norma UNE-EN-ISO 14001: 2004 para el sistema de gestión ambiental que ha implantado con el siguiente alcance:

Edificios de Administración Central: Servicios Corporativos Generales y Desarrollo de Productos y Servicios Financieros.

2. Minimización de impactos negativos

Realizar un esfuerzo continuado en identificar, caracterizar y minimizar el impacto ambiental negativo derivado de sus actividades e instalaciones, procurando una utilización eficiente de los recursos naturales (agua, energía, papel, etc...), así como minimizar las emisiones contaminantes y la generación de residuos.

3. Cumplimiento de la legislación ambiental y otros requisitos aplicables

Cumplir la legislación ambiental y los requisitos corporativos en materia ambiental aplicables al edificio y tener en cuenta las tendencias legislativas.

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Medio Ambiente 25

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

4. Prevención y mejora continua

Identificar y evaluar los aspectos ambientales para potenciar la prevención de la contaminación frente a la corrección.

Tener establecidos y revisar periódicamente objetivos y metas ambientales que contribuyan a la mejora continua y a la potenciación de impactos ambientales positivos.

5. Potenciar el respeto por el medio ambiente en proveedores y subcontratistas

Utilizar, en la medida de lo posible, criterios ambientales en la selección de proveedores y subcontratistas.

Realizar acciones de sensibilización ambiental en el personal externo que desarrolla su trabajo en las instalaciones del centro.

6. Comunicación

Favorecer la comunicación e información interna y externa relativa al medio ambiente.

Poner a disposición del público la política ambiental del centro y garantizar que ésta política ambiental es comunicada, entendida y asumida por el personal interno.

7. Provisión de recursos

Proveer los recursos humanos y materiales para la implantación de esta política de gestión ambiental, incluyendo los necesarios para la puesta en práctica de las actividades derivadas del sistema de gestión ambiental implantado.

8. Formación

Promover la formación en materia ambiental entre el personal del centro y, en particular, garantizar la capacitación de aquellas personas implicadas directamente con el sistema de gestión ambiental.

9. Auditoría interna

Auditar el sistema anualmente para garantizar la correcta implantación de mejoras y compromisos de mejora asumidos por la dirección

10. Revisión por la dirección

Revisar y mejorar anualmente el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental.

Actividades y Resultados

BBVA Paraguay ha obtenido la certificación LEED Plata por su gestión medioambiental, lo que significa la concreción de un objetivo bastante ambicioso y a la vez muy anhelado, ya que es el primer edificio del Grupo en contar con esta certificación. Asimismo es el primero en el país y uno de los pioneros en América del Sur en conseguir esta certificación.

26 Medio Ambiente

LEED (acrónimo de Leadership in Energy & Environmental Design)

Es un sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council). Fue inicialmente implantado en el año 1998, utilizándose en varios países desde entonces

Se compone de un conjunto de normas sobre la utilización de estrategias encaminadas a la sostenibilidad en edificios de todo tipo. Se basa en la incorporación en el proyecto de aspectos relacionados con la eficiencia energética, el uso de energías alternativas, la mejora de la calidad ambiental interior, la eficiencia del consumo de agua, el desarrollo sostenible de los espacios libres de la parcela y la selección de materiales. Existen cuatro niveles de certificacion: certificado (LEED Certificate), plata (LEED Silver), oro (LEED Gold) y platino (LEED Platinum)

La certificación, de uso voluntario, tiene como objetivo avanzar en la utilización de estrategias que permitan una mejora global en el impacto medioambiental de la industria de la construcción.

El Consejo Estadounidense de Edificios Verdes (USGBC por sus siglas en inglés), otorgó a BBVA Paraguay la certificación LEED Plata por haber construido su sede principal dentro de parámetros ambientalmente responsables. Esta certificación demuestra el claro compromiso de la entidad con el medioambiente, y constituye un avance del Plan Global de Ecoeficiencia del Grupo, al ser uno de su seis objetivos.

Los requisitos más significativos para alcanzar esta certificación incluyen:

- Prevención de la polución en la actividad de la construcción
- Incentivo a la utilización de transportes alternativos (utilización de vehículos Flex. Carpool, bicicletas y fácil acceso a transporte público)
- Reducción del uso del agua: utilizando grifos con válvulas automáticas y cisternas de doble descarga en baños, plantación de especies autóctonas que requieran poco riego, etc.
- Reducción del consumo de energía
- Climatización eficiente y ecoamigable, utilizando gases de refrigeración ecológicos, reducción del consumo de energía de los equipos, etc.
- Depósito y recolección de elementos reciclables. Reutilización de materiales, utilización de materiales regionales, etc.
- Calidad del ambiente interior, contando con sensores de verificación de la calidad del aire, encuestas de confort térmico de sus ocupantes, utilización de elementos inodoros etc.



En el año 2010 BBVA Paraguay había logrado la certificación ISO 14001 de gestión ambiental, convirtiéndose de esa manera también en la primera entidad financiera local y en la primera unidad del Grupo BBVA en América del Sur en lograr tal certificación, esta certificación fue mantenida en el año 2011 luego una auditoría de seguimiento que se realiza anualmente.



- La ISO 14.001 consiste en una serie de normas que una entidad o empresa debe tener en cuenta para la implementación de un sistema de gestión ambiental. Por lo tanto, BBVA Paraguay, con el sistema implementado en el edificio de la nueva sede matriz, cumple con todas las normas medioambientales, conforme a la auditoría realizada por el certificador.
- La organización planifica, implanta y pone en funcionamiento una política ambiental que tiene que ser apoyada y aprobada al máximo nivel directivo y dada a conocer tanto al personal de la propia organización como todas las partes interesadas. La política ambiental incluye un compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación, así como un compromiso de cumplir con la legislación y reglamentación ambiental aplicable.
- Ajustado a las leyes.
- El sistema de gestión ambiental implementado por el Banco se basó en la experiencia de las certificaciones de edificios de España y se ajustó a las leyes, normativas y ordenanzas locales. Además, los trabajos previos que se realizaron en el diseño y construcción del edificio facilitaron la implementación del sistema de gestión.
- El campo de aplicación implica e incluye a todo lo realizado en el edificio; se tienen en cuenta todas las acciones y procedimientos y su impacto para el medioambiente. Esto compromete a todos los ocupantes, tanto colaboradores como visitantes, a considerar su proceder en atención a su medio, aprendiendo a valorarlo y resguardarlo.
- El certificado tiene una duración de un año, luego del cual se vuelve a realizar la auditoria para certificar que el sistema de gestión se mantiene implementado a través de la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos en el mismo. El sistema de gestión ambiental implica varios procedimientos, informes, controles, revisiones, etc. que se deben realizar constantemente y con la consecuente documentación e informes que genera.
- Asimismo, BBVA Paraguay se convierte en el primer banco del Grupo en América del Sur en obtener esta certificación, lo cual

establece una tendencia que se va a materializar en proyectos de certificación del resto de bancos en la Régión. Ya que la certificación también forma parte de los planes del Grupo en relación a los compromisos con el medioambiente que forma parte de su política.

Tanto para la Leed como para la ISO, la política ambiental incluye un compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación, así como un compromiso de cumplir con la legislación y reglamentación ambiental aplicable.

En el mes de febrero del 2011 se han llevado a cabo Cursos de Sensibilización Ambiental ISO 14001 para toda la plantilla de colaboradores.

El Área de Inmuebles posee una sección en la Intranet local a través de la cual provee información referente a normas medio ambientales y una guía de buenas prácticas medio ambientales cuyo objetivo es ofrecer una serie de consejos con el fin de preservar, de una manera adecuada el medio ambiente.

BBVA busca con éstas acciones el compromiso de sus colaboradores con el medio ambiente.

28 Medio Ambiente





Anticorrupción

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Compromiso

BBVA está comprometido con el estricto cumplimiento de la ley, pero además considera que la observancia sistemática de estrictos estándares de comportamiento ético es una fuente de creación de valor estable y se constituye en requisito indispensable para preservar la confianza de la sociedad en cualquier institución.

Sistema

La misión de la política de responsabilidad corporativa de BBVA consiste en definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos sus grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y sociedad. Y todo ello bajo los principios corporativos de integridad, prudencia y transparencia.

El Grupo BBVA cuenta con un Código de Conducta que es un elemento básico en el sistema de cumplimiento que define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa. El Código de Conducta es aplicable a la totalidad de las entidades y de los colaboradores del Grupo. Refleja públicamente el conjunto de los compromisos de BBVA con sus grupos de interés directos: accionistas, clientes, colaboradores y proveedores y con las sociedades en las que opera la compañía.

La Prevención del Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo constituye una constante en los objetivos que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Para el Grupo BBVA, evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva es indispensable para preservar la integridad corporativa y con ello, uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, colaborador, accionistas, proveedores...) en múltiples jurisdicciones donde está presente.

Para lograr este objetivo, el Grupo BBVA se dotó de un Modelo Corporativo de Gestión del Riesgo de Prevención del Lavado de Dinero. Este Modelo, de aplicación en todas las entidades del Grupo, no sólo tomó en consideración las regulaciones en materia de prevención de lavado de las jurisdicciones en las que BBVA está presente, sino que también incorporó las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia, así como las recomendaciones emitidas por organismos internacionales como el Grupo Acción Financiera Internacional.

32 Anticorrupción

Actividades y Resultados

El Oficial de Cumplimiento Normativo es el responsable de la implantación, seguimiento y control del sistema integral de prevención de lavado de dinero del Banco, el que contendrá las políticas y procedimientos que permitan prevenir y detectar operaciones que puedan estar relacionadas con la legitimación de activos provenientes de actividades delictivas.

Deberá asegurar el conocimiento y promover y controlar el cumplimiento de los Manuales, Procedimientos y Códigos de Conducta del BBVA.

Además, será el colaborador que servirá de enlace con los organismos competentes.

El Oficial de Cumplimiento debe ser un colaborador con autoridad de nivel jerárquico superior. Su nombramiento debe ser Comunicado a los Órganos Supervisores..

En la consecución de estos objetivos, debe:

- Cumplir y hacer cumplir las reglas contenidas en la Normativa Interna del Banco y demás disposiciones legales en cada momento en vigor, relativas a la prevención de Lavado de Dinero.
- Formular e implementar un programa de monitoreo de cuentas con el fin de evitar que la Institución sea utilizada como vehículo de lavado de dinero o para el financiamiento del terrorismo.
- Responder los requerimientos de información relativos a normas de conducta para la prevención de lavado de dinero que sean remitidos al Banco por los Organismos Reguladores.
- Recopilar, analizar y remitir los reportes de operaciones sospechosas y/o elevarlos para su consideración al Comité de prevención de lavado de dinero.

La Unidad Corporativa de Cumplimiento tiene la responsabilidad de establecer y ejecutar, directamente o a través de la Unidades de Cumplimiento locales, determinados procedimientos y controles internos derivados del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores, de los procesos de comunicación de "Actitud Responsable", del Modelo de Prevención del Lavado de Dinero y de la Financiación de Actividades
Terroristas y de las políticas para la prevención y tratamiento de los conflictos de intereses en el ámbito de los servicios de inversión y de la normativa relacionada con la protección de datos personales.

El informe de Auditoría realizado al BBVA en el año 2011 sobre Prevención de Lavado de Dinero ha arrojado una calificación aceptable. Todas las funciones relacionadas al plan de acción anual son supervisadas por el área de Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo a fin de corroborar la alineación de estas a las Normas Internas y Corporativas.

Anticorrupción 33

Anexo



DET NORSKE VERITAS

CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

(MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE)

Certificado nº 71044-2010-AE-IBE-ENAC

Se certifica que el sistema de gestión de la compañía (This is to certify that the management system of the company)

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

C/Mariscal López esquina General Torrean, 14-0082-01, Asunción, Paraguay

es conforme a la norma (complies with the standard)

ISO 14001:2004

Este certificado es válido para el siguiente campo de aplicación (This certificate is valid for the following scope)

SERVICIOS CORPORATIVOS GENERALES. COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

GENERAL CORPORATE SERVICES, COMMERCIALIZATION OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES.

Este certificado es válido hasta: (This certificate is valid until) 28.04.2013

El cumplimiento de la norma con respecto al alcance indicado ha sido verificado por el auditor jefe de DNV (The compliance to the standard with respect to the scope indicated has been verified by the DNV lead auditor)

Paula Tartaglia



Lugar y fecha: (Place and date) Barcelona, 29.04.2010

Unidad acreditada (Accredited Unit) DET NORSKE VERITAS ESPAÑA

Lars Appel
Country Manager

El incumplimiento de las instrucciones para el uso de las marcas de certificación, que se entregan con los logos, puede dar lugar a la cancelación del certificado. La validez de este certificado está sujeta a revisiones periódicas - como mínimo anuales - y a la revisión completa del sistema con periodicidad trienal.

(Lack of fulfilment of conditions as est out in the instructions enclosed with the logos, may render this certificate invalid.)

(The validity of this certificate is subject to periodical audits - at least annual - and to a complete re-assessment of the system every three years.)



Ficha Técnica

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición de la Comunicación de Progreso 2011

Coordinación General: Gonzalo Faccas

Coordinación Ejecutiva: Annelis Brest

Concepto gráfico y diagramación: Agencia Ojo de Pez S.A.

Fotografía: BBVA Paraguay S.A.

Colaboradores en la Comunicación de Progreso

Sonia Chena, Gerente de Recursos Humanos.

Alberto Andrada, Gerente de Asesoría Jurídica.

Juan Ríos, Oficial de la Unidad de Cumplimiento Normativo.

Agosto, 2012



Datos de Referencia

Responsabilidad Social Corporativa

Casa Matriz

Mcal. López esq. Torreani Viera

Asunción - Paraguay

Tel. +595 21 417 6000

www.bbva.com.py

