



**COMUNICACIÓN DE PROGRESO  
(CoP)  
Banesco Banco Universal, C.A. 2010**

Desde el año 2009, cuando Banesco Banco Universal manifestó su intención de adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, no ha cesado nuestro interés en cumplir y divulgar las actividades que se vinculen con los Diez Principios que rigen esta normativa con la actividad que desempeña la Organización.

Nuestra intención de apoyar al Pacto Global se mantiene firme y esa es nuestra premisa en el futuro inmediato.

El presente reporte de Comunicación de Progreso expresa cómo desde el primer año de habernos adherido al Pacto Global hemos actuado de manera consciente y responsable en afianzar los principios establecidos por las Naciones Unidas y vincularlas con nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial cuyo informe está publicado en el website [www.banesco.com](http://www.banesco.com).

Es para nosotros motivo de gran orgullo ser el primer banco venezolano en adherirse al Pacto Global y cumplir con los lineamientos establecidos por ustedes para la construcción de un mundo más justo y un porvenir más promisorio para las nuevas generaciones.

**Juan Carlos Escotet R.**  
**Presidente de Banesco Banco Universal, C.A.**

Las referencias “IRSE 2010” indican en qué página de nuestro *Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010* se encuentra reflejado el respectivo indicador.

Ver: LINK DE INFORME EN BANESCO:

[http://banesco-prod-cdn.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2012/06/informe\\_responsabilidad\\_social\\_2010\\_espanol.pdf?9d7bd4](http://banesco-prod-cdn.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2012/06/informe_responsabilidad_social_2010_espanol.pdf?9d7bd4)

## **PRINCIPIO 1**

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

### **Declaración**

**Como parte de nuestros valores hacemos énfasis en la transparencia, la integridad y el respeto a los derechos humanos entre todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos. En este sentido, trabajamos activamente para evitar prácticas de discriminación o vulneración de cualquier derecho, y para promover su respeto entre nuestros relacionados.**

### **1.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

**RESPUESTA: Sí**

### **Detalles**

- Tenemos un Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, en el cual se ratifica e incrementa el énfasis en el respeto y consideración a nuestro personal y clientes, sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades.

### **Ver Código de Ética y Conducta en:**

~ Existe un Comité de Ética integrado por miembros de la Junta Directiva y vicepresidentes que sesiona mensualmente y el cual cuenta con tres Líneas Directas anónimas, una vía correo electrónico y una telefónica para recibir quejas o denuncias, incluyendo aquellas que pudieran estar relacionadas con los Derechos Humanos.

- Durante el 2010, continuamos dictando talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad de Caracas, a través de un convenio con el Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (Provea), una de las organizaciones no gubernamentales más respetadas del país. Así mismo se instruyeron a 1.211 empleados de la Vicepresidencia Ejecutiva Segmentos Masivos.

- Seguimos con nuestra política del mejoramiento en la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias al ofrecer facilidades crediticias especiales para apoyar el logro de su derecho a una vivienda digna.

- Brindamos asistencia médica a nuestro personal así como ayuda médica de emergencia. Fortalecemos la prevención de incidentes riesgosos dentro y fuera de las instalaciones, a través de la capacitación en temas de salud y ambiente de trabajo, así como campañas de prevención difundidas por nuestros medios de comunicación internos.

- En 2010 desarrollamos campañas informativas en la intranet, destinadas a la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y conocimiento de la normativa legal, actuación en casos de emergencia, seguridad y salud en las oficinas, cómo actuar en los casos de emergencia y se suministró información sobre cómo mejorar posturas para evitar enfermedades ocupacionales.

- En cuanto a la seguridad laboral, mantuvimos y ampliamos los Comités de Seguridad y Salud Laboral creados en 2007. Dictamos talleres de Primeros Auxilios y realizamos Jornadas de Prevención. Ampliamos las brigadas de emergencia, y difundimos a través de nuestros medios internos información sobre acciones en caso de emergencia. Mensualmente impartimos charlas de seguridad física e industrial a los nuevos ingresos de acuerdo con lo establecido en el marco legal.

- Con respecto a los sindicatos, el 94,85% de nuestros trabajadores están amparados por Contratación Colectiva. Brindamos todo el apoyo comunicacional y promovemos espacios para las reuniones de trabajo y asambleas de los afiliados.

- Desde 2008 más de la mitad de nuestros empleados son accionistas del Banco. Estos tienen la posibilidad de solicitar un punto de agenda en la Junta Directiva para hacer comentarios o plantear quejas.

## **OBJETIVOS PARA 2011**

- Ofrecer talleres sobre Derechos Humanos a nuestro Voluntariado Corporativo, para que funjan como multiplicadores dentro y fuera de la organización.

- Fortalecer las Líneas Directas con el Código de Ética y Conducta.

**Ver IRSE 2010, páginas 29 - 32 y 82**

## **1.2. CUESTIÓN 2**

¿Posee la organización una declaración de principios, políticas explícitas y procedimientos en torno a los Derechos Humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de mecanismos de seguimiento y sus resultados?

#### **1.2.1. Indicador 1**

Indique si la organización ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la organización.

**RESPUESTA:** NO

**OBJETIVOS PARA 2011:** Ninguno.

#### **1.2.2. Indicador 2**

Indique en qué medida se han implantado las políticas de Derechos Humanos en la estructura organizativa / organigrama de la organización.

**RESPUESTA:**

- Nuestro Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, que entró en vigencia en 2009, incorpora numerosas cláusulas específicas de respeto a los derechos y dignidad de la persona. Todos los vicepresidentes son responsables del respeto al Código en sus respectivas áreas.
- El Comité de Ética de la organización está integrado por miembros de la Junta Directiva y Vicepresidentes de la organización.
- El respeto a los Derechos Humanos forma parte de la política de RSE de la organización.

**Ver IRSE 2010, páginas 16- 18**

#### **1.2.3. Indicador 3**

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la organización.

**Respuesta:** Si. tenemos dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica para que el Comité de Ética reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.

**Ver IRSE 2010, páginas 16 -17**

#### **1.2.4. Indicador 4**

Indique si la organización dispone un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos.

**RESPUESTA:** NO

**NOTA:** Sin embargo, nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial es auditado por una empresa externa (Horwath Venezuela).

**Ver IRSE 2010, páginas 88 - 89**

#### **1.2.5. Indicador 5**

Indique si se utilizan los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la organización.

**Respuesta:** NO

**NOTA:** Sin embargo, cualquier violación de los Derechos Humanos conllevaría la toma de acciones correctivas, incluyendo el despido del empleado causante de la transgresión sin importar su nivel de cargo, o el cese de la relación comercial con el proveedor si es el caso.

### **1.3. CUESTIÓN 3**

¿Comparte y detalla la organización a sus empleados los principios éticos por los que se rige (códigos éticos o de conducta)?

#### **1.3.1. Indicador 1**

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la organización, o porcentaje de empleados formados en materia de Derechos Humanos sobre el total de la plantilla.

**Respuesta:** SI

- El 100% del personal tiene acceso al Código de Ética y Conducta, que está disponible en forma impresa así como en el sitio web público (<http://www.banESCO.com/somos-banESCO/codigo-de-etica>) y en la Intranet.

Así mismo, durante el 2010 se realizaron campañas informativas para conocer el Código de Ética.

- Se dictaron talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad de Caracas, a través de un convenio con el Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (Provea), una de las organizaciones no gubernamentales más respetadas del país.

- Se capacitaron 43 empleados del área de seguridad y 1211 empleados de la Vicepresidencia Ejecutiva Segmentos Masivos

**Ver IRSE 2010, páginas 16, 28,29**

#### **1.4. CUESTIÓN 4**

¿Dispone la organización de una política sobre salud y seguridad del cliente?

##### **1.4.1. Indicador 1**

Indique si la organización informa sobre la seguridad de sus productos y servicios.

**Respuesta:** Sí.

- Todo contrato para la apertura de cuentas u otros productos o instrumentos del banco contiene una descripción sobre la seguridad de esos productos o instrumentos.

- El Código de Ética y Conducta, disponible en nuestro sitio en Internet, establece el principio del respeto a la privacidad de los clientes y la confiabilidad de las transacciones (Artículos 6 y 7).

**Ver IRSE 2010, páginas 63, 69, 84.**

##### **1.4.2. Indicador 2**

Indique si la organización cuenta con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamos, etc.)

**Respuesta:** Sí.

Detalles

- Se reciben las quejas, sugerencias y reclamos a través de nuestras agencias, así como por el sitio web [www.banESCO.com](http://www.banESCO.com), que está certificado internacionalmente por la empresa McAfee como *hacker safe*.

- Disponemos de dos buzones de atención al cliente y de denuncias sobre abuso.

- Realizamos encuestas de satisfacción al cliente y auditorías de servicios para monitorear la calidad del servicio ofrecido.

- De igual manera, a través de nuestras redes sociales canalizamos aquellas, quejas, solicitudes o inquietudes que tengan nuestros clientes y colaboradores.

**Ver IRSE 2010, páginas 63- 64.**

#### **1.4.3. Indicador 3**

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente.

**Respuesta:** NINGUNA.

**Detalles:** Durante el año 2010 no se produjeron incumplimientos de esta naturaleza.

#### **1.4.4. Indicador 4**

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios.

**Respuesta:** NINGUNA.

**Detalles:** Durante el año 2010 no se recibieron demandas de esta naturaleza.

#### **1.4.5. Indicador 5**

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos.

**RESPUESTA:** NINGUNO.

**Detalles:** Todas nuestras campañas de publicidad se rigen por la normativa legal vigente:

- Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
- Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obligaciones de los Emisores) se hace referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.
- Reforma de las Normas Técnicas sobre Definiciones, Tiempo y Condiciones de la Publicidad, Propaganda y Promociones en los Servicios de Radio, Televisión y Difusión por Suscripción, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA).
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, la normativa e instrucciones impartidas por la



Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de sus instructivos, circulares y oficios

**Ver IRSE 2010, página 68 y 87**

### **1.5. CUESTIÓN 5**

¿Está involucrada la organización en la promoción de los Derechos Humanos en la comunidad en que opera?

#### **1.5.1. Indicador 1**

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios).

**RESPUESTA: Bs 11.324.865,32** durante el año 2010.

**Detalles:** Los principales aportes fueron otorgados a organizaciones que denominamos “Socios Sociales”, como la Asociación Venezolana de Educación Católica (Bs 1.000.000,00), la Organización Fe y Alegría (Bs 1.481.460) y la Fundación del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela (Fesnojiv, Bs 2.123.696,00).

En el 2011 Continuaremos desarrollando una amplia acción social, centrada en el sector educación y salud.

**Ver IRSE 2010, páginas 36 - 47, 93**

#### **1.5.2. Indicador 2**

Indique si la organización hace un análisis previo al diseño de los proyectos en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma.

**Respuesta: Sí.**

**Detalles:** La educación de cada vez más venezolanos es prioridad en nuestra acción social en la comunidad. Además de programas permanentes con “socios sociales” (organizaciones reconocidas de toda Venezuela por su impacto positivo en la comunidad), apoyamos a numerosas instituciones que hacen solicitudes puntuales.

Desde 2008 cumplimos un programa especial con la comunidad de la urbanización Colinas de Bello Monte, donde está ubicada nuestra sede central, a la cual se le otorga anualmente un presupuesto para obras destinadas a mejorar su calidad de vida; los propios representantes comunitarios proponen proyectos, y luego votan por el orden de prioridades con el que se ejecutarán.

Hasta el momento se han financiado actividades para la tercera edad, un consultorio médico gratuito, un programa de formación de jóvenes no escolarizados, y obras de vialidad y ornato público.

Cabe señalar que el desempeño de las organizaciones que reciben nuestros fondos en el programa de los “Socios Sociales” se evalúa anualmente, y además se les aplican encuestas con las que ellos evalúan y califican su relación con Banesco.

En 2011 ampliaremos estas actividades e implantaremos la Norma AA1000 de *AccountAbility* en nuestro diálogo con nuestros grupos de interés.

**Ver IRSE 2010, página 34 -47.**

## **1.6. CUESTIÓN 6**

¿Cuenta la organización con cláusulas de protección de Derechos Humanos en los contratos con las fuerzas de seguridad contratadas?

### **1.6.1. Indicador 1**

Número de actuaciones realizadas por la organización para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación.

**Respuesta:** 1

**Detalles:** Este año dictamos talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad de Caracas, a través de un convenio con el Programa Venezolano de Educación- Acción en Derechos Humanos (Provea), una de las organizaciones no gubernamentales más respetadas del país. En 2010 fueron capacitados 43 auxiliares de seguridad en esta materia

## **OBJETIVOS PARA 2011**

En 2011 continuaremos con el programa de talleres sobre Derechos Humanos para nuestro personal de Seguridad de Caracas, así como al Voluntariado Corporativo.

**Ver IRSE 2010, página 29.**

## **PRINCIPIO 2**

**Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos**

### **Declaración**

**BanESCO trabaja para que ninguna organización o persona cuya labor contribuya a nuestro éxito (proveedores, contratistas, trabajadores) afecte, a través de sus actividades, los derechos humanos, ni cause daños físicos o mentales en ninguna persona.**

### **2.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

**Respuesta:** Sí

**Detalles:** Contamos con un Código de Ética y Conducta del Ciudadano BanESCO, en el cual se incrementa el énfasis en el respeto y consideración a nuestro personal y clientes, sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades (Artículo 14). **Ver Código de Ética y Conducta en:**  
[http://banesco-prod-cdn.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2012/02/codigo\\_eticaconducta71.pdf?9d7bd4](http://banesco-prod-cdn.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2012/02/codigo_eticaconducta71.pdf?9d7bd4)

Dictamos talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad de Caracas..

- Contamos con dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica para que el Comité de Ética reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.

- Nuestras prácticas laborales están diseñadas de manera de minimizar los riesgos físicos o mentales para los trabajadores y clientes.

### **COMPROMISOS**

- Incorporar una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.

- En 2011 continuaremos dictando talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad, así como a nuestro Voluntariado Corporativo.

**Ver IRSE 2010, páginas 16 a 19, 29-30.**

## **2.2. CUESTIÓN 2**

¿Describe la organización de forma expresa sus políticas y procedimientos para evaluar y tratar los Derechos Humanos en la cadena de suministro y en sus contratistas?

### **2.2.1. Indicador 1**

Indique si la organización dispone de una clasificación de su cadena de suministro (proveedores, subcontratistas, etc.) en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad, y si favorece a aquellos que disponen de certificaciones (SA8000, ISO 9001, etc.)

**Respuesta:** Se dispone de la clasificación, pero no se da un trato diferencial a aquellos que disponen de las certificaciones mencionadas.

### **OBJETIVOS PARA 2011**

- Aplicar una encuesta a nuestros principales proveedores, inquirendo si disponen de las certificaciones mencionadas (u otras).

- Agregaremos una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.

**Ver IRSE 2010, pág. 79**

### **2.2.2. Indicador 2**

Indique el porcentaje de los proveedores que disponen de certificación, con respecto al total.

**RESPUESTA:** Información no disponible.

## **2.3. CUESTIÓN 3**

¿Posee la organización sistemas de monitoreo para evaluar y tratar los Derechos Humanos en la cadena de suministro y en sus contratistas, y analiza los resultados de los mismos?

*(NOTA: esta cuestión está especialmente destinada a empresas ubicadas en países desarrollados que tienen proveedores en países en desarrollo. Sin embargo, pueden aplicar las s a la Cuestión 1).*

### **PRINCIPIO 3**

**Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindicalización, y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva**

## **Declaración**

**En Banesco apoyamos y respaldamos la libertad de asociación. Nuestro personal dispone de un contrato colectivo, y la organización brinda todo el apoyo comunicacional además de proveer espacios para las reuniones de trabajo y asambleas de los afiliados al sindicato.**

### **3.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

#### **3.1.1. Indicador 1**

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

**RESPUESTA: NO.**

#### **Comentarios:**

En Banesco Banco Universal, C.A, se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento y demás leyes laborales, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización. Se garantiza que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus empleados, sin más restricciones que las establecidas en las mismas leyes. Como ejemplo de ello, podemos mencionar para el cierre de Diciembre de 2010, la afiliación de 11.546 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco Banco Universal, C.A, (SITRABANESCO), que agrupa un 82,65% del total de la nómina del Banco. Igualmente como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, de hecho se han suscrito varias Convenciones Colectivas con SITRABANESCO.

**Ver IRSE 2010, páginas 31-32.**

### **3.2. CUESTIÓN 2**

¿Dispone su organización de una declaración formal de su política de asociación y negociación colectiva?

#### **3.2.1. Indicador 1**

La organización cuenta con una política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes.

**RESPUESTA: SÍ.**

**Detalles:** Mantenemos informado al público interno de toda acción relevante a través de nuestros medios de comunicación: Intranet, correo electrónico, cartelera y boletines.

**Ver IRSE 2010, páginas 34,86.**

### **3.2.2. Indicador 2**

La organización tiene procedimientos de seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas, que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión, tanto para la organización como para la cadena de suministro.

**RESPUESTA: NO.**

### **3.3. CUESTIÓN 3**

La organización realiza un análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos / programas relacionados con este tema.

#### **3.3.1. Indicador 1**

¿La organización dispone de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias o críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos?

**RESPUESTA: SÍ.**

**Detalles:**

- Disponemos de las Líneas Directas con el Comité de Ética, por vía telefónica y de correo electrónico, para recibir quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.
- Desde 2008 más de la mitad de nuestros empleados son accionistas del Banco. Estos tienen la posibilidad de solicitar un punto de agenda en la Junta Directiva para hacer comentarios o plantear quejas.
- Disponemos de un buzón de correo electrónico de comunicaciones internas.
- Trabajamos para la aplicación de un Diálogo con los empleados bajo la metodología AA 1000 que nos permita realizar encuentros con grupos de empleados y tratar temas de mutuo interés.

**Ver IRSE 2010, páginas 17-18, 22, 34.**

### **3.3.2. Indicador 2**

Número de empleados amparados por convenios colectivos

**Repuesta:** 13.250 empleados lo que representa 94,85% al cierre de 2010.

**Ver IRSE 2010, página 31.**

## **PRINCIPIO 4**

**Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio**

### **Declaración**

**Por la naturaleza de la labor bancaria, en Banesco no existe el trabajo forzoso. Exigimos que nuestros socios y proveedores impidan asimismo este tipo de prácticas.**

## **4.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

### **4.1.1. Indicador 1**

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

**RESPUESTA: NO.**

### **Comentarios:**

La naturaleza de la labor bancaria hace muy improbables los casos de trabajo forzoso. La organización promueve un equilibrio entre la vida personal y la laboral.

**Ver IRSE 2010, página 32.**

## **4.2. CUESTIÓN 2**

La organización dispone de una descripción de políticas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, que se hacen públicas entre los diferentes grupos de interés.

### **4.2.1. Indicador 1**

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su organización, dado el tipo de actividad a que se dedica.

**RESPUESTA: NO.**

**Ver IRSE 2010, página 32.**

#### **4.2.2. Indicador 2**

Indique si la organización dispone de directrices claras sobre las horas de trabajo establecidas, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los trabajadores.

**RESPUESTA: SÍ.**

#### **Comentarios:**

- Todos estos factores están incluidos en el Contrato Colectivo, que al cierre de 2010 amparaba a 13.250 trabajadores, un 94,85% del personal de la organización.
- El Banco dispone de una Vicepresidencia exclusiva para los asuntos laborales ("Capital Humano"), encargada de asegurar unas condiciones de trabajo justas.
- Ofrecemos capacitación para la prevención en temas de salud y seguridad laboral, además de que existen Delegados de Prevención y Brigadas de Emergencia.
- En cuanto a la remuneración, el factor fundamental para determinarla es la evaluación de desempeño.

**Ver IRSE 2010, páginas 23 -34.**

#### **4.3. CUESTIÓN 3**

La organización verifica y promueve las inspecciones conjuntas de que sus proveedores cuentan con una política para prevenir el trabajo forzoso o bajo coacción.

*(NOTA: esta cuestión está especialmente destinada a empresas ubicadas en países desarrollados que tienen proveedores en países en desarrollo. Sin embargo, pueden aplicar las s a la Cuestión 4.1).*

#### **4.4. CUESTIÓN 4**



La organización describe procedimientos y programas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos.

*(NOTA: esta cuestión está especialmente destinada a empresas ubicadas en países desarrollados que tienen proveedores en países en desarrollo. Sin embargo podemos responderla).*

#### **4.4.1. Indicador 1**

La organización controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (como el SA8000).

**RESPUESTA:** SÍ.

#### **Comentarios:**

No se han recibido quejas ni denuncias sobre las condiciones laborales, ya que la organización cumple estrictamente con la legislación vigente.

**Ver IRSE 2010, páginas 31-32.**

### **PRINCIPIO 5**

**Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil**

#### **Declaración**

**Por la naturaleza de la labor bancaria, en Banesco no existe el trabajo infantil. Exigimos que nuestros socios y proveedores impidan asimismo este tipo de prácticas.**

### **5.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

#### **5.1.1. Indicador 1**

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

**RESPUESTA:** NO.

**Comentarios:** La naturaleza de la labor bancaria hace muy improbables los casos de trabajo infantil, ya que se trabaja con un capital humano calificado y

especializado. Los únicos menores de edad son aprendices del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES).

**Ver IRSE 2010, páginas 32.**

## **5.2. CUESTIÓN 2**

¿Dispone su organización de una política específica que prohíba el trabajo infantil tal y como lo define la Convención 138 de la Organización Internacional del Trabajo, y evalúa hasta qué punto esa política se hace visible?

### **5.2.1. Indicador 1**

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su organización.

**RESPUESTA:** NO.

**Ver IRSE 2010, página 32.**

### **5.2.2. Indicador 2**

Indique si la organización dispone de directrices claras sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunique abiertamente.

**RESPUESTA:** NO.

**Comentarios:** Tales directrices no son necesarias, ya que el Banco solo emplea mayores de edad con la citada excepción de los aprendices del INCES.

## **5.3. CUESTIÓN 3**

¿La organización incluye sus políticas de no contratación de trabajo infantil en sus contratos con terceros? ¿Verifica que sus proveedores y subcontratados tienen políticas específicas que prohíben el trabajo infantil?

*(NOTA: esta cuestión está especialmente destinada a empresas ubicadas en países desarrollados que tienen proveedores en países en desarrollo).*

### **5.3.1. Indicador 1**

Indique si el número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil.

**RESPUESTA:** 0

**Comentarios:** Ver Cuestiones 5.1 y 5.2.

### **5.3.2. Indicador 2**

La organización dispone de mecanismos formales que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo, la ausencia de trabajo forzoso, etc.

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** En 2011 agregaremos una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.

**Ver IRSE 2010, página 82.**

## **5.4. CUESTIÓN 4**

¿La organización describe procedimientos y programas para tratar el trabajo infantil, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos?

### **5.4.1. Indicador 1**

La organización dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (p.ej. SA8000).

**RESPUESTA:** NO.

**Comentarios:** Como se estableció en 5.2.2, tales directrices no son necesarias, ya que el Banco solo emplea mayores de edad con la citada excepción de los aprendices del INCES.

### **5.4.2. Indicador 2**

Indique el número de empleados menores de 15 años, o 18 en caso de trabajos peligrosos; de estos, número de asociados a programas de ayuda.

**RESPUESTA:** No aplicable. Ver Indicador 5.1.1.

### **5.4.3. Indicador 3**

Indique el número de verificaciones realizadas por el departamento de trabajo por empleo de trabajo infantil.

**Respuesta:** No aplicable. Ver Indicador 5.1.1.

## **PRINCIPIO 6**

**Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación**

### **Declaración**

**Banesco se basa exclusivamente en la formación y talento de las personas al momento de contratar nuevos trabajadores.**

### **Artículo 14 del Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco:**

*"El Ciudadano Banesco mantendrá un comportamiento caracterizado por el respeto a la dignidad de la persona, comprometido con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como los de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo. Así, se respetarán la igualdad de la persona y su diversidad, lo que implica un comportamiento considerado y equitativo sin importar el grupo étnico, nacionalidad, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad de las demás personas. El Ciudadano Banesco no empleará en su lenguaje expresiones sexistas o racistas, ni aplicará o permitirá ningún tipo de trato discriminatorio o intimidatorio."*

### **6.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

#### **6.1.1. Indicador 1**

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

**RESPUESTA: NO.**

### **6.2. CUESTIÓN 2**

La organización expresa sus políticas de anti-discriminación en la contratación, promoción, formación y despidos de los empleados y cuenta, además, con políticas o programas de igualdad de oportunidades, así como con sistemas de control y seguimiento de resultados.

### **6.2.1. Indicador 1**

La organización hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), la relación de género, y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados.

**RESPUESTA:** Sí

**Ver IRSE 2010, páginas 12-20 y 31-42.**

### **6.2.2. Indicador 2**

La organización estudia caso por caso con el fin de valorar si una distinción es un requisito inherente a un puesto de trabajo, y evitar que los requisitos exigidos para determinados puestos presenten desventajas sistemáticas para determinados grupos.

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** En Banesco se toman todas las medidas tendentes a generar un ambiente de trabajo digno, ético, respetuoso, cordial, igualitario, sin trato discriminatorio alguno, para todos los empleados que laboran en nuestra Organización o que aspiran ingresar a ella. No se aplica un trato diferente por razones de edad, grupo étnico, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo. La contratación en las diferentes regiones del país se realiza siguiendo las mismas normas y procedimientos que en la Región Capital a través de la evaluación de los candidatos y los perfiles, los cuales deben estar en concordancia con los requerimientos organizacionales. En el interior del país, los Vicepresidentes responsables de la Red de Ventas son oriundos de cada una de estas regiones, lo que les brinda un mejor conocimiento de la dinámica económica en cada localidad y de sus clientes.

La compensación se rige por un Modelo de Gestión de Competencias, que permite asignar los cargos de acuerdo con los perfiles ideales, lo cual favorece los procesos de atracción, retención, evaluación y desarrollo del capital humano de la organización.

**Ver IRSE 2010, páginas 24 -31**

### **6.2.3. Indicador 3**

La organización mantiene actualizados los archivos sobre contratación, formación y promoción que faciliten la transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo y la trayectoria seguida por la organización a

este respecto.

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** Mantenemos nuestra base de datos de los trabajadores con la necesaria transparencia y confidencialidad. En el año 2010 desarrollamos la segunda fase del sistema SAP HCM, el cual nos permitió optimizar la estrategia de implantación del nuevo modelo de atención de Capital Humano.

**Ver IRSE 2010, página 28.**

### **6.3. CUESTIÓN 3**

La organización ha implantado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

#### **6.3.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de un mecanismo o responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación?

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** En 2009 creamos un Comité de Ética y Conducta, e implantamos dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica, para que este Comité reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con cualquier violación de los Derechos Humanos.

**Ver IRSE 2010, páginas 16-18.**

#### **6.3.2. Indicador 2**

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

**RESPUESTA:** 0

**Ver IRSE 2010, página 17.**

### **PRINCIPIO 7**

**Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente**

### **7.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

#### **7.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA: SÍ.**

#### **Comentarios:**

- Extendimos el reciclaje de papel a otras sedes administrativas.
- Continuamos desarrollando el sistema Gelecon que permite la digitalización e de expedientes y documentos que tiene el objetivo de reducir el espacio que ocupan los documentos y agilizar su disponibilidad.
- Intensificamos la racionalización de los recursos (papel, agua, energía eléctrica), y las campañas concienciadoras al respecto para nuestro personal.
- Fortalecimos el Voluntariado Ambiental con la realización de actividades dentro y fuera de la organización.
- Promovimos los canales de electrónicos para reducir el uso de materiales impresos en las transacciones de nuestros clientes, además de la conveniencia que representa no tener que trasladarse a las agencias.
- Todas las comunicaciones con nuestros empleados, así como sus consultas y operaciones bancarias personales, se efectúan a través de la Intranet, por lo cual no generan consumo de papel, tinta o toner. A lo largo de los años se ha trabajado en la racionalización de la ubicación de los equipos de fotocopiado y escaneo en todas nuestras sedes.
- Sustituimos los chillers de los equipos de aire acondicionado en Ciudad Banesco (que tienen 12 años de uso).

**Ver IRSE 2010, páginas 75 - 78.**

#### **7.2. CUESTIÓN 2**

La organización adopta el principio o enfoque de precaución en temas ambientales. Para ello identifica, registra y evalúa aquellos elementos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al ambiente.

#### **7.2.1. Indicador 1**

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas internas de educación ambiental.

**RESPUESTA:** Dato no disponible.

**Comentarios:**

- Desarrollamos varias actividades de sensibilización ambiental:
  - Charlas sobre la necesidad de emplear el papel (y otros materiales) en forma más racional, y para el reciclaje del ya empleado.
  - Campañas a través de nuestros medios internos.
  - Creación del Voluntariado Ambiental.

**Ver IRSE 2010, páginas 65 y 101.**

**7.2.2. Indicador 2**

Indique si la organización posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, agua, emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o la mejora de la biodiversidad.

**RESPUESTA:** Sí en cuanto al consumo de energía.

**Comentarios:**

- Se han implantado medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas, tales como apagar más temprano las luces y escaleras mecánicas. Los equipos de climatización de esta sede que se acercan al final de su vida útil serán reemplazados a corto plazo por otros más eficientes. También hemos sustituido la mayoría de los monitores CRT por unidades de cristal líquido a escala nacional.
- Asimismo fomentamos el uso de la banca electrónica, lo que reduce la necesidad de viajes a las agencias.
- Por la naturaleza de nuestras actividades, no emitimos sustancias tóxicas a la atmósfera ni en las aguas residuales.

**Ver IRSE 2010, páginas 75-78.**

**PRINCIPIO 8**

**Las organizaciones deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental**

**8.1. CUESTIÓN 1**



¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

#### **8.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA:** NO.

### **8.2. CUESTIÓN 2**

La organización posee una política ambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas.

#### **8.2.1. Indicador 1**

Indique si la organización posee una política ambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas.

**RESPUESTA:** SÍ.

#### **8.2.2. Indicador 2**

Indique si la organización posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente, o un departamento de medio ambiente o canales de comunicación directa con los altos niveles de la organización para la gestión y toma de decisiones estratégicas sobre temas ambientales.

**RESPUESTA:** NO.

**Comentarios:** Dependiendo del tema, las acciones relacionadas con la conservación ambiental son asumidas por la Vicepresidencia de Conservación de Infraestructura Física y Operativa o la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial.

#### **8.2.3. Indicador 3**

Indique si la organización ha establecido unos objetivos ambientales cuantificables y metas para toda la compañía, y si se han documentado.

**RESPUESTA:** NO.

#### **8.2.4. Indicador 4**

Indique si la organización posee certificaciones ambientales (ISO14001, JIS Q 14001, EMAS, etc.).

**RESPUESTA:** NO.

### **8.3. CUESTIÓN 3**

La organización otorga prioridad a proveedores y subcontratistas que evidencian buena conducta con el medio ambiente y/o utiliza entre los criterios de selección de sus proveedores y subcontratistas el que dispongan de políticas ambientales o sistemas de gestión del medio ambiente.

#### **8.3.1. Indicador 1**

Porcentaje de proveedores y subcontratistas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión ambiental implantados por tipo (ISO14001, JIS Q 14001, EMAS, etc.).

**RESPUESTA:** no cuantificado.

**Comentarios:** Algunos de nuestros proveedores podrían disponer de tales certificaciones, pero Banesco no lo ha cuantificado.

### **PRINCIPIO 9**

**Las organizaciones deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente**

#### **9.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

##### **9.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA:** NO.

#### **9.2. CUESTIÓN 2**

¿La organización dispone de iniciativas para el uso de fuentes renovables de energía y para aumentar la eficiencia energética?

##### **9.2.1. Indicador 1**

Número de estudios e informes desarrollados en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética.

**RESPUESTA: 0.**

### **9.2.2. Indicador 2**

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos en el año, para el desarrollo y divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente.

**RESPUESTA: 0.**

### **PRINCIPIO 10**

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

#### **10.1. CUESTIÓN 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

##### **10.1.1. Indicador 1**

¿Dispone su organización de una acción concreta en relación con este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**RESPUESTA: Sí.**

#### **Comentarios:**

- Disponemos de un Sistema Integral de Prevención de Legitimación de Capitales, para mantener informados a todos los trabajadores y clientes sobre el tema de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo.
- Dictamos permanentemente charlas de inducción al personal que recién ingresa, y talleres de capacitación especializada para los trabajadores de la red de ventas y áreas centralizadas. Asimismo, tenemos un espacio en nuestra Intranet para proporcionar toda la información necesaria vinculada con el tema, donde se exhorta a nuestros trabajadores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales.
- La principal herramienta para reducir estos riesgos es mantener y aplicar amplios y efectivos mecanismos de control para el conocimiento del cliente en nuestra Red de Ventas, con el fin de evitar las relaciones con clientes sensibles o proclives al uso involuntario de la institución financiera en actividades ilícitas, tales como fraudes, legitimación de capitales, estafas o hechos de corrupción de cualquier tipo.
- Nuestro Código de Ética y Conducta especifica los comportamientos que se deben evitar para prevenir la corrupción en todas sus formas, incluyendo el

conflicto de intereses y la aceptación de obsequios, aspectos que además están normados en reglamentos especiales.

**Ver IRSE 2010, páginas 15 - 20, 31 -32**

## **10.2. CUESTIÓN 2**

¿Dispone su organización de una política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y el soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados?

### **10.2.1. Indicador 1**

Indique el porcentaje de empleados, proveedores, clientes, subcontratistas, sucursales-filiales y socios empresariales que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la organización.

#### **RESPUESTA:**

- Empleados: 100%.
- Sucursales-filiales: 100%.
- Clientes: no cuantificado, pero lo tienen disponible en nuestro sitio web: <http://www.banescob.com/acercade.asp?AD=CODE>
- Proveedores y subcontratistas: no ha sido cuantificado

**Ver IRSE 2010, páginas 16, 17, 23, 32.**

### **10.2.2. Indicador 2**

Indique si la organización posee una política definida contra la corrupción y la extorsión, y si realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo.

#### **RESPUESTA: Sí.**

**Comentarios:** Además del Código de Ética y Conducta, disponemos de normas específicas sobre conflicto de intereses, aceptación de obsequios, seguridad de la información, uso de correo electrónico, y otras que definen la política de la organización para prevenir la corrupción. Nuestra Vicepresidencia Ejecutiva de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, así como la Gerencia de División de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, monitorean continuamente las operaciones del banco para prevenir y detectar cualquier riesgo relacionado con estos aspectos.

**Ver IRSE 2010, páginas 16 - 17, 31 - 32.**

## **10.3. CUESTIÓN 3**

¿Todas las contribuciones políticas de la organización son transparentes y se hacen de acuerdo a la ley pertinente?

### **10.3.1. Indicador 1**

¿Todas las contribuciones políticas de la organización son transparentes y se hacen solo de acuerdo a la ley pertinente?

**RESPUESTA:** 9/º

**Comentarios:** Banesco no efectúa contribuciones a organizaciones políticas.

### **10.4. CUESTIÓN 4**

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios de la organización son transparentes y se hacen de acuerdo a las leyes pertinentes?

#### **10.4.1. Indicador 1**

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios de la organización son transparentes y se hacen de acuerdo a las leyes pertinentes?

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** Todos los aportes de estas características son supervisados por las áreas correspondientes de la organización (sobre todo la Vicepresidencia Ejecutiva de Contraloría), sometidas a auditorías externas, y publicados detalladamente en nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

**Ver IRSE 2010, páginas 16, 84-85.**

### **10.5. CUESTIÓN 5**

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

#### **10.5.1. Indicador 1**

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

**RESPUESTA:** Sí.

**Comentarios:** Tanto el Código de Ética y Conducta (Artículo 16) como el Reglamento de Aceptación de Obsequios estipulan límites y condiciones para este aspecto.

**Ver IRSE 2010, página 16.**

### **10.6. CUESTIÓN 6**

¿Dispone la organización de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar Pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?

#### **10.6.1. Indicador 1**

¿Dispone la organización de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?

**RESPUESTA:** El Comité de Ética y Conducta está siempre vigilante en este aspecto, y los grupos de interés tanto internos como externos tienen a su disposición líneas directas de comunicación para hacer denuncias.

**Ver IRSE 2010, páginas 16-20**