

# **Grupo Santander**

## **Informe de Progreso ASEPAM año 2007**

Dirección web:

Alto cargo: Alfredo Sáenz Abad, Director Responsabilidad Social Corporativa

Fecha de adhesión: 08/03/2002

Sector: Servicios financieros, banca y seguros

Actividad: Banca y servicios financieros

Desglose de grupos de interés: Clientes, Accionistas, Empleados, Proveedores, Sociedad, Medioambiente.

Países en los que está presente: Europa, América y Reino Unido.

Como se está difundiendo el Informe de Progreso: Difusión interna en la compañía

Día de publicación del Informe: lunes, 02 de octubre de 2006

Responsable: Borja Baselga

Tipo de informe: ABC



**Borja Baselga**  
Director  
Responsabilidad Social Corporativa  
Santander

29 de octubre, 2007

Estimados Sres,

Tengo el placer de presentarle nuevamente el Informe de Progreso en el que se refleja el compromiso del Santander con los 10 Principios del Pacto Mundial a través de acciones específicas.

Nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa responde a una actividad empresarial sostenible que fija sus objetivos en la satisfacción nuestros grupos de interés y en el progreso económico y social de los países donde operamos.

Recientemente se ha publicado nuestro quinto informe anual de Sostenibilidad en el que damos cuenta de las medidas adoptadas relativas a la protección de los derechos humanos, laborales, medioambientales y la lucha contra la corrupción.

Aprovecho esta ocasión para reafirmar el compromiso del Santander con los 10 Principios del Pacto Mundial y nuestro deseo de seguir contribuyendo en su desarrollo a través de acciones conjuntas.

Atentamente,

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and a long, sweeping stroke extending downwards and to the left.



- La entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo.
- La entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo.

### Principio 1

**Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

#### Cuestion 1

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

---

##### Indicador 1

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

**Notas:** Santander tiene el firme compromiso de respetar la protección de los derechos humanos dentro de su actividad. Por ello cuenta en su haber con Códigos de Conducta, programas de Responsabilidad Social en los países en los que está presente, adopta medidas medioambientales así como procesos corporativos de Selección, Homologación y Evaluación de Proveedores. En base al compromiso del Grupo de fomentar el respeto a los derechos humanos, se exige a las compañías de seguridad que impartan a sus empleados formación relacionada con los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas. Igualmente el Grupo ofrece a los empleados cursos en Responsabilidad Social Corporativa que incluye información sobre derechos humanos. En 2006 no se han producido incidentes relacionados con el incumplimiento de los derechos humanos. No se han determinado actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos. Tampoco se identificaron incidentes de explotación infantil, y episodios de trabajo forzado o no consentido. No se ha llevado a cabo ningún acuerdo de inversión significativo que haya analizado cláusulas relativas a Derechos Humanos. (Más información en la Memoria de Sostenibilidad, página 93)

#### Cuestion 2

**¿Posee la entidad 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?**

---

##### Indicador 1

Indicar si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad No

**Notas:** La entidad matriz se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2002. Posteriormente otros Bancos del Grupo se unieron a dicho movimiento en defensa de los

derechos humanos, las normas laborales, la defensa del Medioambiente y la lucha contra la corrupción. En base al compromiso del Grupo de fomentar el respeto a los derechos humanos, se exige a las compañías de seguridad que impartan a sus empleados formación relacionada con los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas.

---

#### **Indicador 2**

Indique en qué medida se han implantado las políticas de Derechos Humanos en la estructura organizativa/organigrama de la entidad (%) 100%

**Notas:** En el caso de los Proveedores se solicita la firma del Protocolo de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo así como el cumplimiento del Código General de Conducta y una serie de principios relacionados con los derechos humanos y laborales. Como parte de este proceso es determinante que el proveedor que desee ser homologado concuerde con las normas éticas y de Responsabilidad Social Corporativa del Banco, valorándose la existencia de certificaciones medioambientales y de RSC. (ver archivo adjunto: protocolo de RSC y Código General de Conducta)

---

#### **Indicador 3**

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad SI

**Notas:** Paralelamente a la adhesión del Banco al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2002, el Grupo fomenta la protección de los derechos humanos, hecho que se cumple en todos los Bancos y Sociedades del Grupo con estándares superiores a los recogidos en las legislaciones locales.

---

#### **Indicador 4**

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

**Notas:** La información recogida en el Informe Anual y en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa contiene una serie de indicadores que certifican este hecho, los cuales van acordes con las normas y exigencias del GRI siendo consolidados y verificados por un auditor externo. (ver Memoria de RSC, páginas 98-102)

---

#### **Indicador 5**

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad No

**Notas:** No existe ninguna aplicación que realice un seguimiento. No obstante si se encontrara alguna incidencia en este aspecto se adoptarían medidas internas al respecto.

---

### **Cuestion 3**

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

---

#### **Indicador 1**

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad o el porcentaje de empleados formados en materia de derechos humanos sobre el total de la plantilla 100

**Notas:** El Banco cuenta en su haber con un Código General de Conducta y Cumplimiento, documento está publicado en la intranet corporativa al cual tienen acceso todos los empleados del Grupo. Así mismo en la página web, [www.santander.com](http://www.santander.com) / Gobierno Corporativo/Reglamentos internos de conducta se encuentran disponibles el Código General de Conducta y el código de Conducta en los Mercados de Valores. Durante el ejercicio 2003, se procedió a adaptar los códigos de conducta del a las exigencias de la Ley Financiera. Así, el Consejo de Administración del Banco aprobó el 28 de julio el nuevo Código de Conducta en los Mercados de Valores y el nuevo Código General de Conducta de Santander, que entraron en vigor el 1 de agosto y sustituyeron a los códigos existentes desde marzo de 2000. (Ver archivo adjunto: Código general de conducta)

### **Cuestion 4**

**¿Dispone la entidad de una política sobre salud y seguridad**

## del cliente?

---

### Indicador 1

Indique si la entidad informa sobre la seguridad de sus productos y servicios SI

**Notas:** Santander se ha caracterizado siempre por su gran capacidad de innovación en su oferta de productos y servicios. Atento a la sociedad, ha sabido dar respuesta y anticiparse a las necesidades surgidas en cada momento y en cada lugar, mediante una gama de productos respaldados por un sólido estudio previo, por una capacidad tecnológica muy avanzada y por una alta sensibilidad a las demandas y al cumplimiento de las regulaciones de cada mercado. Existe un Comité Global de Nuevos Productos, en el que participan de manera permanente 19 áreas de negocio y soporte del Banco, que examina y otorga gran importancia a que los productos y servicios sean legal y técnicamente consistentes. Se presta especial atención a -la capacidad y formación de quienes venden los productos, el conocimiento del mismo por parte del cliente, el riesgo que comporta, el lugar de comercialización teniendo en cuenta el marco legal y fiscal del país en donde se produzca la venta y el límite máximo de comercialización por cada producto o servicio- (más información en las páginas 21 y 22 de la Memoria de RSC)

---

### Indicador 2

Indique si la entidad cuenta con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) SI

**Notas:** Para lograr la máxima satisfacción de sus clientes, Santander realiza un importante esfuerzo operativo que permite una comunicación abierta, utilizando todos los canales de comunicación y consulta para recibir cualquier tipo de reclamación u/o incidencia proveniente de la base de clientes. La calidad del servicio que el Banco ofrece a sus clientes es una máxima para la compañía. Por ello se ha creado el Modelo Corporativo de Clientes que permite, entre otros, tener un conocimiento detallado del perfil de los clientes ofreciendo así las mejores alternativas en cada momento favoreciendo la vinculación con el Banco mediante tres líneas de actuación: 1) Asesorar con cercanía y dedicación, prestando un servicio personalizado utilizando herramientas comerciales que proporcionan una perspectiva integral del cliente y una visión de sus requerimientos presentes y de los previsibles en el futuro - 2) Ofrecer productos y servicios innovadores adaptados a las necesidades de cada segmento de clientes - 3) Poner a disposición de los clientes la mejor arquitectura tecnológica junto con un modelo operativo que facilite respuestas ágiles y eficaces sin demoras. El Modelo Corporativo de Clientes compatibiliza los objetivos de crecimiento de negocio con la necesidad de consolidar relaciones estables con los clientes. Paralelamente, la Unidad Corporativa de Clientes hace un seguimiento de estas métricas en todos los países en los que Santander está presente y las áreas de negocio las incorporan en sus esquemas de valoración y fijación de objetivos. Esta información, junto al estudio de los índices de rotación y al conocimiento de los hábitos de comportamiento de los clientes, se incorpora a los planes de gestión comercial de las áreas de negocio. El Modelo se aplica en toda la red de oficinas del Grupo y, actualmente, se están introduciendo de forma paulatina los ajustes necesarios para abarcar los demás canales de distribución del Banco: Banca on-line, Banca telefónica, Cajeros automáticos e intermediarios financieros. El Modelo Corporativo de Clientes es un proyecto estratégico a medio plazo que desde el primer momento está produciendo mejoras sustanciales en los índices de satisfacción del cliente y reduciendo el número de quejas y reclamaciones recibidas. (Más información en las páginas 10-19 de la Memoria de RSC).

---

### Indicador 3

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente 0

**Notas:** El Banco actúa acorde con la regulación y la supervisión del Banco de España, la CNMV y la Dirección de Seguros. Todo ello se complementa con el Manual de Procedimientos de Comercialización de Productos en la comercialización minorista de productos financieros en España. Su objetivo es el de mejorar la calidad de la información puesta a disposición de los inversores y procurar la comprensión por los mismos de sus características, rentabilidad y riesgo. El Banco no tiene identificado ningún incumplimiento de normativa referente a la salud y seguridad del cliente. (Ver página 186 del Informe Anual)

---

### 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 0

**Notas:** No existen demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios. El Manual de Procedimientos se muestra riguroso en la utilización de la documentación comercial y en la documentación contractual prestando atención al segmento al que pertenece el cliente antes de ofrecerle el producto. (Ver página 186 del Informe Anual)

---

#### **Indicador 5**

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidas 0

**Notas:** No existen demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios. El Manual de Procedimientos se muestra riguroso en la utilización de la documentación comercial y en la documentación contractual prestando atención al segmento al que pertenece el cliente antes de ofrecerle el producto. (Ver página 186 del Informe Anual)

### **Cuestion 5**

#### **¿Está involucrada la entidad en la promoción de Derechos Humanos en la comunidad en la que opera?**

---

##### **Indicador 1**

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) 106

**Notas:** El valor invertido (106 millones de euros) se destinó a proyectos de colaboración con universidades (77 millones) y (29 millones) a proyectos locales de acción social y medioambiental. (Más información Memoria de RSC, páginas 66, 67 y 74)

---

##### **Indicador 2**

Indique si la entidad 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 SI

**Notas:** El Banco tiene como eje principal de su política de RSC el Programa Santander Universidades, un modelo de colaboración único con el ámbito universitario en España, Portugal e Iberoamérica, prestándole un apoyo estable y creciente a 985 universidades. El Banco se reafirma así cada año en su convicción sobre el papel crucial que las universidades cumplen en el desarrollo económico y social. Así mismo da respuesta a las necesidades concretas de las comunidades en las que está presente mediante la continuidad de a) proyectos de desarrollo educativo en la mayor parte de los países colaboramos en proyectos educativos dirigidos tanto a sectores con menos recursos o con riesgo de exclusión social y económica, como a grupos de estudiantes destacados y al fomento de la iniciativa emprendedora, b) proyectos de cooperación al desarrollo que se realizan junto a instituciones y entidades públicas y privadas de reconocido prestigio, c) coparticipación con empleados y clientes en colaboración con fundaciones y organizaciones no gubernamentales mediante donaciones directas apoyando a las iniciativas de empleados y clientes. (ver páginas 66-85, Memoria de RSC)

### **Cuestion 6**

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

---

##### **Indicador 1**

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación 0

**Notas:** El Grupo ofrece a los empleados y a las nuevas incorporaciones cursos de formación en Responsabilidad Social Corporativa que incluye información sobre el cumplimiento de los derechos humanos e informa así mismos de las acciones que se llevan a cabo en esta materia. Igualmente desde el área de Responsabilidad Social Corporativa se ofrece

información a los empleados acerca de las distintas actividades que realizan entidades sin ánimo de lucro poniendo en marcha jornadas de información con presencia de responsables de este tipo de entidades. (Más información en la página 93 de la Memoria de RSC 06)

## Principio 2

**Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.**

### Cuestion 1

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

---

#### Indicador 1

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

**Notas:** Santander tiene establecido un proceso corporativo de Selección, Homologación y Evaluación de Proveedores, que garantiza la actuación homogénea de nuestra relación con los proveedores en cada uno de los países que forman parte del Modelo Global de Compras y que asegura que todas las personas físicas o empresas que proporcionan bienes o servicios reúnen la capacidad financiera y productiva suficiente. En la homologación de aquellos proveedores que tengan toda o parte de su producción en Asia, se considera como un factor adicional el certificado SA8000. En los casos en que se considera necesario, está prevista la realización de auditorías presenciales para verificar que en la actividad productiva no se utiliza trabajo forzoso o bajo coacción. (Más información, página 64 de la Memoria de RSC. Así mismo ver archivo adjunto, certificación SA8000)

### Cuestion 2

**¿Describe la entidad de forma expresa políticas y procedimientos para evaluar y tratar los DDHH en la cadena de suministros y en sus contratistas?**

---

#### Indicador 1

Indique si la entidad dispone de una clasificación de sus proveedores en función de su tamaño, país, etc. y si favorece a aquellos que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 14000, etc.) SI

**Notas:** Para optimizar la gestión de las compras que mantener desde un punto de vista sostenible la mejor relación con los proveedores y otros socios estratégicos. Santander cuenta con un Modelo Global de Compras plenamente implantado en siete países (España, Portugal, Brasil, México, Chile, Venezuela y Argentina). Este modelo valora muy positivamente a aquellos proveedores que posean certificaciones ISO 14001 Y SA8000.

---

#### Indicador 2

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total 0%

**Notas:** El Banco no dispone de estadísticas que le permitan contestar a este indicador. Sin embargo, en el procedimiento de selección, la Política de Selección y Homologación de Proveedores explícitamente otorga puntos a los proveedores que dispongan de una certificación de calidad. (Ver documento adjunto)

---

### Cuestion 3

**¿Posee la entidad sistemas de monitoreo para evaluar y tratar los DDHH en la cadena de suministros y en sus contratistas y analiza los resultados de los mismos?**

---

#### Indicador 1



Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores de la entidad 0%

**Notas:** El Banco no dispone de estadísticas que le permitan contestar a este indicador. Los proveedores deben, aparte de las normas establecidas por el Banco, cumplir con todas las obligaciones fiscales, de la seguridad social y de otras entidades de semejante naturaleza. La verificación del cumplimiento de referidas normas es realizada anualmente.

---

## **Indicador 2**

Indique si la entidad dispone de un procedimiento para registrar y responder a las quejas y comentarios de y sobre los proveedores y subcontratistas dentro de unos plazos determinados SI

**Notas:** Los proveedores y subcontratistas pasan anualmente por una evaluación para la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, lo que se suma al seguimiento cotidiano realizado por cada departamento del Grupo.

## Principio 3

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

#### Cuestion 1

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

---

##### Indicador 1

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

**Notas:** El Banco pone a disposición de los empleados en la intranet corporativa>portal del empleado información completa de las representaciones sindicales que tienen presencia en los Comités de Empresa. Este espacio da cabida a todos los sindicatos los cuales pueden publicar sus comunicados dirigidos a sus afiliados y resto de empleados. Durante el año 2006 se ha mantenido la dinámica de diálogo social con los representantes de los trabajadores, a los cuales se les informa puntualmente sobre los resultados obtenidos y los cambios organizativos. Se culminaron las negociaciones para modificar y actualizar determinados beneficios con la firma de los correspondientes Convenios Colectivos. En España se alcanzó un Acuerdo Colectivo con las representaciones sindicales para establecer un nuevo sistema de previsión social que cubre el 100% de los empleados. En el convenio colectivo de banca no se establece ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos. También en el 2006 los Bancos del Grupo Santander en Iberoamérica han venido manteniendo el buen clima de diálogo con los sindicatos y demás representantes de los empleados. Esta relación ha propiciado la firma de los Convenios Colectivos en Brasil, México y Chile. (Ver página 48 Memoria RSC)

#### Cuestion 2

**La entidad dispone de una declaración formal de la política de asociación y negociación colectiva**

---

##### Indicador 1

La entidad cuenta con una política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa) SI

**Notas:** Santander considera esencial la comunicación activa y recíproca con sus empleados. Dotar a los profesionales del máximo conocimiento de la estrategia y actualidad del Banco contribuye a un mayor compromiso y motivación como elemento clave para orientar los esfuerzos y el cumplimiento de los objetivos comunes. Igualmente cuenta con diferentes canales de atención a empleados, que se adaptan a las necesidades de cada país y a las de sus profesionales. Estos canales proporcionan a los empleados información de carácter laboral tal como las diversas reuniones de las distintas comisiones de trabajo, así como la reunión anual de Comité de Empresa Europeo en el que se abordaron temas de interés general para los trabajadores del Banco en la Unión Europea. Santander considera esencial la comunicación activa y recíproca con sus empleados. Dotar a los profesionales del máximo conocimiento de la estrategia y actualidad del Banco contribuye a un mayor compromiso y motivación como elemento clave para orientar los esfuerzos y el cumplimiento de los objetivos comunes. Igualmente cuenta con diferentes canales de atención a empleados, que se adaptan a las necesidades de cada país y a las de sus profesionales. Estos canales proporcionan a los empleados información de carácter laboral tal como las diversas reuniones de las distintas comisiones de trabajo, así como la reunión anual de Comité de Empresa Europeo en el que se abordaron temas de interés general para los trabajadores del

**Indicador 2**

La entidad tiene disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión incluido el gobierno corporativo No

**Notas:** La entidad no dispone de este tipo disposiciones.

**Cuestion 3**

**La entidad 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**

---

**Indicador 1**

La entidad dispone de políticas formales y mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el proposito de aprender y conocer SI

**Notas:** En todas las decisiones laborables que afectan directamente a los empleados intervienen los representantes sindicales que han sido libremente elegidos por los trabajadores, los cuales informan debidamente de las resoluciones obtenidas en los distintos acuerdos. (Ver Memoria RSC, página 48)

---

**Indicador 2**

Número de empleados amparados por convenios colectivos 100

**Notas:** Durante el año 2006 se ha mantenido la dinámica de diálogo social con los representantes de los trabajadores, a los cuales se les informa puntualmente sobre los resultados obtenidos y los cambios organizativos. Se culminaron las negociaciones para modificar y actualizar determinados beneficios con la firma de los correspondientes Convenios Colectivos. En España se alcanzó un Acuerdo Colectivo con las representaciones sindicales para establecer un nuevo sistema de previsión social que cubre el 100% de los empleados. En el convenio colectivo de banca no se establece ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.

## Principio 4

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

### Cuestion 1

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

---

#### Indicador 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. No

**Notas:** No existe ninguna medida adoptada en relación con el trabajo forzoso ya que la propia actividad de la entidad no está relacionada ni afectada directamente con este tipo de acciones.

### Cuestion 2

**La entidad 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**

---

#### Indicador 1

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica No

**Notas:** El Grupo entiende que, por naturaleza de sus actividades, no se ve afectado por el trabajo forzoso.

---

#### Indicador 2

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

**Notas:** El Grupo opera, en España, bajo las prescripciones del Convenio Colectivo de Banca y en los demás países en que actúa, según las normativas locales. El Santander se esfuerza por conseguir que tanto las horas de trabajo como las retribuciones a sus profesionales sean equitativas en función del rendimiento y el nivel de responsabilidad, omitiendo cualquier tratamiento discriminatorio por razón de sexo, etnia, creencias u opiniones. La retribución se basa en cuatro elementos básicos: fija, variable, beneficios e incentivos a largo plazo, que persiguen conseguir un alto grado de motivación y retención. En cuanto a lo concerniente en las medidas aplicadas para reforzar la seguridad de los empleados, existe el Comité Estatal de Seguridad y Salud, constituido con las funciones previstas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En el 2006 En España se ha ampliado el servicio de Vigilancia de la Salud que ha realizado 820 evaluaciones de riesgo. Se ha intensificado la formación en materia de prevención de riesgos laborales, con un nuevo curso sobre esta materia. (ver Plan Prevención Riesgos Laborables)

### Cuestion 3

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

---

#### Indicador 1

La entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores Otros

**Notas:** El Área Global de Compras tiene la misión de asegurar que trabaja con los mejores proveedores, que respetan el Compromiso de Conducta del Grupo y que garantizan la competitividad del bien o servicio prestado con una visión global sostenible y de largo plazo. Los proveedores deben respetar una serie de principios relacionados a los derechos humanos y laborales. Los proveedores están invitados a firmar el Protocolo de Responsabilidad Social del Grupo, en que reconocen y comprenden el objeto de los 10 Principios de Pacto Mundial de la ONU, comprometiéndose a cumplirlos. En el caso de proveedores con actividades en países en los cuales haya riesgo de utilización de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, se exige la presentación de certificación SA8000.

---

#### **Indicador 2**

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

**Notas:** Los proveedores están invitados a firmar el Protocolo de Responsabilidad Social del Grupo, comprometiéndose a observar los 10 Principios de Pacto Mundial de la ONU, así como cumplir con el Compromiso de Conducta del Grupo.

### **Cuestion 4**

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

---

#### **Indicador 1**

La entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2) SI

**Notas:** El Banco, a través del Area Global de Compras, invita a sus proveedores a firmar el Protocolo de Responsabilidad Social del Grupo, comprometiéndose de ese modo a cumplir los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU. En la homologación de aquellos proveedores que tengan toda su actividad en Asia se considera un factor adicional el certificado SA8000. En los casos en que se considere necesario, está prevista la realización de auditorías presenciales para verificar que en la actividad productiva no se utiliza trabajo forzoso o bajo coacción. (Ver documento adjunto, copia certificado)

## Principio 5

### Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

#### Cuestion 1

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

---

##### Indicador 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. No

**Notas:** No existen acciones concretas en cuanto a este indicador. No obstante el Banco así como sus filiales cumple, con estándares superiores a los recogidos en las legislaciones locales, con el respeto y la protección de los derechos humanos.

#### Cuestion 2

**La entidad posee una política específica que prohíbe el trabajo infantil tal y como lo define la Convención 138 de la OIT y evalúa hasta qué punto esta política se hace visible**

---

##### Indicador 1

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica No

**Notas:** El grupo no se ve afectado en este sentido ya que su actividad no conlleva estos riesgos.

---

##### Indicador 2

Indique si la entidad 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 comunica abiertamente SI

**Notas:** El grupo opera, en España, bajo estas prescripciones del Convenio Colectivo de Banca y, en todos los países donde actúa, según las normativas legales.

#### Cuestion 3

**La entidad incluye sus políticas de no contratación de trabajo infantil en sus contratos con terceros. Además, la entidad verifica que sus proveedores tienen políticas específicas que prohíben el trabajo infantil**

---

##### Indicador 1

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil 0

**Notas:** El Grupo entiende que, por la naturaleza de sus actividades, no se ve afectado por el trabajo infantil, de manera que no dispone de los datos solicitados.

---

##### Indicador 2

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

**Notas:** En lo que respecta a los proveedores, el Área Global de Compras tiene la misión de

asegurar que trabaja con los mejores proveedores, que deben respetar una serie de principios relacionados a los derechos humanos y laborales. Los proveedores están invitados a firmar el Protocolo de Responsabilidad Social del Grupo, en que reconocen y comprenden el objeto de los 10 Principios de Pacto Mundial de la ONU, comprometiéndose a cumplirlos. En el caso de proveedores con actividades en países en los cuales haya riesgo de utilización de trabajo infantil o forzoso, se exige la presentación de certificación SA8000.

#### **Cuestion 4**

#### **¿Describe la entidad procedimientos y programas para tratar el trabajo infantil, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos?**

---

##### **Indicador 1**

La entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) No

**Notas:** El Banco no dispone de dicha certificación ya que por la naturaleza de su actividad no se ve afectado el trabajo infantil.

---

##### **Indicador 2**

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos; de estos, número de asociados a programas de ayuda 0

**Notas:** El Grupo respeta todas las normativas legales relacionadas con trabajo infantil.

---

##### **Indicador 3**

Número de verificaciones realizadas por el departamento de trabajo por empleo de trabajo infantil 0

**Notas:** El Banco no dispone de ninguna verificación ya que por la naturaleza de su actividad no se ve afectado el trabajo infantil.

## Principio 6

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

#### **Cuestion 1**

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

---

##### **Indicador 1**

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

**Notas:** En Reino Unido (Abbey) se han desarrollado distintas acciones para preparar la entrada en vigor de la Ley contra la discriminación por motivo de edad en el entorno laboral, la Employment Equality Regulation. Por su parte en Brasil se lanzó el del "Programa aGente" con el objetivo de poner en valor la diversidad en el Banco.

#### **Cuestion 2**

**La entidad 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**

---

##### **Indicador 1**

La entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados SI

**Notas:** La entidad hace publica la composición de los miembros del Consejo de Administración así como el ratio de diversidad de género tanto en la Memoria de RSC como en el Informe Anual del pasado ejercicio. (ver páginas 67-69 del Informe Anual 06)

---

##### **Indicador 2**

La entidad 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 sistemáticas desventajas para determinados grupos SI

**Notas:** El Santander, así como el resto de sus sociedades y Bancos, mantiene un firme compromiso con el respeto a los principios de la protección a los derechos humanos, no discriminación, libertad de asociación, prohibición de empleo a menores y protección a minorías étnicas.

---

##### **Indicador 3**

La entidad 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 SI

**Notas:** La entidad mantiene actualizados año tras año toda la información referente a los datos correspondientes a sus empleados en todos sus niveles ya sea la gestión de carreras profesionales, promociones, formación, etc. Estos datos son manejados por personas autorizadas para ello.

#### **Cuestion 3**



## **La entidad ha implementado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo**

---

### **Indicador 1**

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

**Notas:** Se mantiene un acuerdo de Conciliación de la Vida Laboral Familiar mediante el cual se articulan derechos para todos aquellos profesionales que sufran violencia de género o acoso sexual.

---

### **Indicador 2**

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo 2

**Notas:** A lo largo del 2007 se abrieron 2 expedientes por causa de acoso en el lugar de trabajo los cuales fueron desestimados judicialmente.

## Principio 7

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

### Cuestion 1

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

---

#### Indicador 1

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

**Notas:** Santander actúa con respeto al medioambiente colaborando en iniciativas a favor de su protección, su conservación y recuperación. Para ello contamos con una política de medioambiente que forma parte de nuestra estrategia y que implica a empleados y clientes. El Banco apuesta igualmente por el desarrollo de energías limpias e incrementa su participación tanto en la financiación como en el asesoramiento a empresas en su estrategia de desarrollo de energías renovables. Existe un comité global de medioambiente que responsable de aprobar la política medioambiental y de establecer sus metas y objetivos. En la página web, [www.santander.com](http://www.santander.com), en el apartado de "Compromiso Social" se recoge un documento en el cual se describe dicha política. En las páginas 80-85 de la Memoria de RSC se refleja de una manera muy amplia las distintas acciones de apoyo y compromiso al Medioambiente que se llevan a cabo en los distintos países donde el Banco tiene presencia. (Ver documento adjunto - Política Medioambiental)

### Cuestion 2

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

---

#### Indicador 1

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas internas de educación medioambiental 0%

**Notas:** El dato ofrecido responde a que no se lleva a cabo mediciones en cuanto al total de recursos destinados a campañas informativas y de educación ambiental dirigidas a empleados. Nos obstante en Banco considera que la participación de todos los trabajadores es fundamental para el desarrollo de la política medioambiental por lo que tanto en los programas de formación a las nuevas incorporaciones como en los cursos de capacitación profesional se incorpora información al respecto. Por ejemplo, en España se realizan acciones formativas sistemáticas para reducir el consumo de papel y separar correctamente los residuos. En el Reino Unido los gestores de inmuebles reciben formación medioambiental y los empleados reciben ayudas para utilizar el transporte público.

---

#### Indicador 2

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

**Notas:** La entidad desarrolla distintas iniciativas enfocadas al pleno respeto al medioambiente tales como: a) Control de consumos, b) Formación y Sensibilización, c) Certificación Medioambiental, d) Análisis medioambiental en las operaciones de crédito a clientes. Herramienta VIDA. En la Memoria de RSC, páginas 80-85, se informa más

detalladamente de este tipo de acciones.

## Principio 8

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

#### Cuestion 1

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

---

##### Indicador 1

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

**Notas:** Aparte de la Política Medioambiental, gestionada directamente por el Comité Global de Medioambiente, existen diversas iniciativas llevadas a cabo en los distintos países en los que le Grupo opera, iniciativas de apoyo al medioambiente muchas de las cuales cuentan con la participación de los empleados tales como los programas de limpieza de playas en Puerto Rico o las campañas de arborización en Venezuela. (ver Memoria de RSC en la página 85).

#### Cuestion 2

**La entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas**

---

##### Indicador 1

Indique si la empresa posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas SI

**Notas:** Santander cuenta con una propia política medioambiental que actúa con pleno respeto al medio ambiente a favor de su protección, conservación y recuperación. Se recoge en un documento accesible al público a través de la web corporativa, [www.santander.com](http://www.santander.com), en el apartado de compromiso social.

---

##### Indicador 2

Indique si la entidad 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 entidad para la gestión y toma de decisiones estratégicas sobre temas medioambientales SI

**Notas:** El Comité Global de Medioambiente del Grupo es el responsable de aprobar la política medioambiental y de establecer sus metas y objetivos. (ver página 81 de la Memoria de RSC 2006)

---

##### Indicador 3

Indique si la entidad ha establecido unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía y si se han documentado SI

**Notas:** Nuestro compromiso de protección y respeto al Medio Ambiente es una herramienta de gestión que implica la incorporación de los criterios medioambientales en la actividad del Banco. La herramienta VIDA tiene como misión principal la valoración del Riesgo Medioambiental de las empresas mediante un sistema que exige un mayor o menor grado de profundidad en el análisis en función de la naturaleza del negocio. (más información en la Memoria de RSC, páginas 80 y 82)

---

##### Indicador 4

Indique si la entidad posee certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.) SI

**Notas:** Existe la Certificación ISO 14001 para la Ciudad Grupo Santander en Boadilla del Monte, Madrid, certificada por AENOR, así como para las sedes de Santander Santiago, en

Chile, y de Santander Serfín en Santa Fé, México, que poseen igualmente la misma certificación. (más información en la Memoria de RSC, página 82)

### **Cuestion 3**

**La entidad da prioridad a proveedores que evidencian buena conducta con el medio ambiente y/o si utiliza entre los criterios de selección de sus proveedores el que dispongan de políticas medioambientales o sistemas de gestión del medio ambiente**

---

#### **Indicador 1**

Porcentaje de proveedores de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO14001, EMAS, etc.) 0%

**Notas:** No existen actualmente datos que puedan contestar a este indicador.

## Principio 9

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

### Cuestion 1

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

---

#### Indicador 1

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

**Notas:** Santander favorece el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente mediante la financiación de proyectos de energía renovable. Todos los casos de asesoramiento y financiación deben adecuarse a la política de medio ambiente del Grupo. Durante el 2006 Santander Investment financió 7 nuevos proyectos eólicos y colaboró, junto a otros 8 bancos nacionales e internacionales, en la financiación para la construcción y puesta en marcha del mayor y más relevante proyecto eólico del mundo. Igualmente el Banco centra sus esfuerzos en el mercado de los bio-combustibles y apoya el desarrollo de plantas fotovoltaicas mediante la financiación de 7 proyectos solares. (ver Memoria de RSC, pág. 83 y 84)

### Cuestion 2

**La entidad tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables y para aumentar la eficiencia energética**

---

#### 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 0

**Notas:** No se aplica a la actividad del Grupo.

---

#### Indicador 2

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente 0

**Notas:** Con una financiación cercana a los 1.000 millones de euros, Santander Investment participó, junto con otros 8 bancos nacionales e internacionales, en la financiación para la construcción del mayor parque eólico del mundo, desarrollado en la Comunidad Valenciana.

## Principio 10

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

### Cuestion 1

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

---

#### Indicador 1

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

**Notas:** Uno de los principios más importantes del Santander respecto a su principal actividad es la defensa de su integridad y reputación así como el cumplimiento estricto con la normativa legal y reglamentaria acorde con los estándares éticos aplicables en los mercados en los que opera. Con la adhesión en 2002 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas el Banco busca cumplir con los 10 principios relacionados a medidas anti-corrupción, incluso en las decisiones de inversión. Santander, en su calidad de marca internacional, sintetiza la identidad y reputación a partir de sus valores tales como el liderazgo, dinamismo, innovación y fortaleza, dando una importancia destacada a su presencia local en cada uno de los países en los que opera.

### Cuestion 2

**¿Cuenta la entidad con una política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados?**

---

#### Indicador 1

Indique el porcentaje de empleados, proveedores, clientes, subcontratistas, sucursales/filiales y socios empresariales que conocen los códigos de conducta y las políticas de corrupción y soborno de la entidad **Empleados:** 100%

**Proveedores:** 100%

**Clientes:** 100%

**Subcontratistas:** 100%

**Sucursales/filiales:** 100%

**Socios empresariales:** 100%

**Notas:** En la web corporativa ([www.santander.com](http://www.santander.com)) existe información pública acerca de los códigos de conducta y las políticas de corrupción y soborno de la entidad. Así mismo en las Memoria Corporativas se facilita información al respecto. El Modelo Global de Compras permite configurar un modelo de gestión homogéneo bajo la supervisión del Área Corporativa de Gestión Integral del Gasto que a su vez coordina al resto de las áreas de compras mediante la implantación de un Manual de Conducta en la Gestión de Compras. Esto nos permite trabajar con los mejores proveedores y garantiza el cumplimiento de los requisitos del Compromiso de Conducta del Banco.

---

#### Indicador 2

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

**Notas:** El banco se caracteriza por una combinación de prudencia y uso de técnicas avanzadas en la gestión de los riesgos garantizando así un crecimiento sostenible a medio y largo plazo. El riesgo reputacional se deriva de la percepción del Banco hacia sus grupos de interés internos y externos con los que se relaciona dentro de su actividad. Los elementos en que se sustenta la gestión del riesgo son tales como la prevención de blanqueo de capitales y

financiación del terrorismo, comunicación de operaciones sospechosas y los códigos de conducta. Como organización socialmente responsable la prevención del blanqueo de capitales supone un objetivo estratégico permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de organizaciones criminales. En la página web, [www.santander.com](http://www.santander.com), Gobierno Corporativo, Blanqueo de Capitales, se recoge información completa sobre el sistema de blanqueo de capitales. (ver Memoria de RSC, pág 56-59 e Informe Anual, pág 142-186)

### **Cuestion 3**

#### **¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente?**

---

##### **Indicador 1**

¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente? SI

**Notas:** Todas las contribuciones del Grupo respetan la ley pertinente y el principio de la transparencia, uno de los pilares del Gobierno Corporativo del Grupo. Santander tiene un modelo de buen gobierno propio, que es el resultado de haber adaptado a sus circunstancias los más altos estándares del mercado en esta materia. El órgano de gobierno considera que la autorregulación es el instrumento idóneo del gobierno corporativo, y ha construido durante años este modelo sobre la base de uno de los pilares fundamentales de su estructura como es la transparencia. (ver Informe Anual 2006, página 63)

### **Cuestion 4**

#### **¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?**

---

##### **Indicador 1**

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

**Notas:** Todas las donaciones y patrocinios del Grupo respetan la ley pertinente y el principio de la transparencia, uno de los pilares de la política de Gobierno Corporativo. La marca Santander es uno de los principales activos del Banco. Es una marca global fuerte con la que se le identifica en todos los mercados en los que está presente. Nuestro liderazgo en los mercados locales refuerza la imagen global y permite competir en mejores condiciones con los grandes bancos internacionales. Santander cumple 150 años de historia en 2007. La fecha constituye una ocasión única para potenciar la notoriedad internacional del Banco, aumentar el orgullo de pertenencia y la motivación de los empleados y reforzar su cultura corporativa. La estrategia dirigida a conseguir una identidad y un código de comunicación común, iniciada en abril de 2004, ha avanzado según el calendario previsto: la convergencia a la marca Santander en 2007 es ya una realidad. Todos los países y unidades de negocio están ya aplicando un Código de Comunicación único, y se ha comenzado la implantación de una imagen unificada en oficinas en un proyecto que culminará en 2010. La identidad visual de las oficinas es clave en la percepción de la marca: la oficina es el espacio de interacción con el cliente y la imagen más tangible frente al público, además de constituir el entorno de trabajo de nuestros equipos comerciales.

### **Cuestion 5**

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

---



**Indicador 1**

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

**Notas:** El Código General de Conducta establece en el capítulo II del Título III las normas en cuanto a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos. (ver archivo adjunto. Código General de Conducta)

**Cuestion 6**

**¿Dispone la entidad 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?**

---

**Indicador 1**

¿Dispone la entidad 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? SI

**Notas:** El Código General de Conducta en el capítulo II del Título III trata de situaciones de conflicto con los grupos de interés. (ver documento al respecto)