BBVA

BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas

adelante.

Informe Anual **2007**
Responsabilidad Corporativa

ÍNDICE

Este es el primer Informe de Responsabilidad Corporativa de BBVA Colombia y contiene información relativa al desempeño del Banco en esta materia durante el año 2007. Hemos plasmado la información siguiendo una estructura cuyo eje central son los asuntos considerados relevantes por nuestros grupos de interés, planteamiento que consideramos es el que nos permite centrar la discusión y afrontar con mayor claridad cuáles son nuestros principales compromisos y actuaciones.

	INTRODUCCIÓN	1
	PERFIL BBVA COLOMBIA	2
	CARTA DEL PRESIDENTE	7
	PRINCIPIOS Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	8
	PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	15
01 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	• Calidad, satisfacción y atención al cliente • Seguridad, protección del cliente y continuidad del negocio • Accesibilidad a servicios financieros	18
02 INCLUSIÓN FINANCIERA	• Fundación para las microfinanzas • Plan de bancarización segmentos de bajos ingresos • Dinero Express	23
03 FINANZAS RESPONSABLES	• Grandes empresas y financiación de proyectos • Gestión de riesgos ambientales: Ecorating • Sobreendeudamiento • Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas	26
04 PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES	• Inversión socialmente responsable • Previsión social: planes de pensiones y seguros • Oferta de otros productos/servicios responsables • Instituciones Públicas • Instituciones privadas no lucrativas • Productos y servicios con carácter ambiental	29
05 GESTION RESPONABLE DE RECURSOS HUMANOS	• Perfil de los empleados • Empleo y selección • Valoración, desarrollo profesional y compensación • Formación y gestión del conocimiento • Comunicación interna • Clima laboral • Beneficos sociales y otras iniciativas • Libertad de asociación, representación sindical y resolución de conflictos • Salud y seguridad laboral	32
06 COMPRAS RESPONSABLES	• Política y modelo corporativo de compras • Código ético • Sistemas de homologación de proveedores • Herramientas de gestión y aprovisionamiento • Proyectos responsables con proveedores	39
07 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	• Aspectos relevantes y datos básicos • Plan de acción social • Otras líneas de acción destacadas	42
	PACTO MUNDIAL	51
	LINEAS DE TRABAJO - OBJETIVOS PARA EL 2008	53
	INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	54

INTRODUCCIÓN

Estamos seguros que como empresa integrada y comprometida con el desarrollo del país, cumplimos con nuestro compromiso de desarrollar nuestras acciones como empresa responsable.

La responsabilidad corporativa es concebida en BBVA Colombia como un compromiso más allá del negocio. En este sentido, el primer Informe de Responsabilidad Corporativa muestra las acciones que en 2007 desarrollamos con nuestros grupos de interés.

Este primer informe recoge la actividad que hemos desarrollado y nuestro compromiso de creación de valor con nuestros públicos: accionistas, clientes, empleados, autoridades, proveedores, y por supuesto, la sociedad.

Para cada uno de ellos hemos materializado las acciones que corresponden como empresa socialmente responsable, cumpliendo con nuestro principio básico de hacer del deber social un componente indispensable en la estrategia del Banco; aspirando al mejoramiento continuo de nuestras actividades y poniendo de manifiesto la visión, la identidad y los principios corporativos alineados a la estructura global del Grupo BBVA, del cual formamos parte.

Estamos seguros que como empresa integrada y comprometida con el desarrollo del país, cumplimos con nuestro compromiso de ser socialmente responsables; pero más seguros estamos de continuar y mejorar cada día las políticas y acciones que hagan realidad este compromiso.

BBVA lleva más de 10 años en Colombia y nuestras acciones en todos los ámbitos están enmarcadas en principios de transparencia, de aporte a la sociedad y en consecuencia al desarrollo del país en las diferentes actividades que desarrollamos.

Por lo anterior, queremos compartir con la opinión pública en general nuestros principales lineamientos de actuación como una empresa responsable que desarrolla sus acciones en Colombia.

PERFIL
BBVA COLOMBIA

BBVA Colombia es una entidad bancaria de primer nivel en el sector financiero colombiano que cuenta con una amplia red de oficinas, una moderna plataforma de sistemas, un destacado volumen de negocios y un recurso humano profesional y especializado.

BBVA Colombia se ha constituido como sociedad anónima por escritura pública 1160 del 17 de abril de 1956, autorizado a operar por la Superintendencia Financiera de Colombia, que establece el marco de regulación y supervisión al cual se someten las empresas que operan en el sistema financiero del país.

El equipo está conformado por 4.457 colaboradores y la sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, se cuenta con 290 oficinas de Banca Comercial dispuestas en las principales ciudades del país, 1 oficina de atención exclusiva al segmento VIP, 3 oficinas de Banca Corporativa, 18 de Banca de Empresas y 6 oficinas de Banca Institucional. Adicionalmente, dispone de una red de 748 cajeros electrónicos y 18 Corresponsales No Bancarios con los cuales se da mayor cobertura en plazas donde el banco anteriormente no tenía presencia.

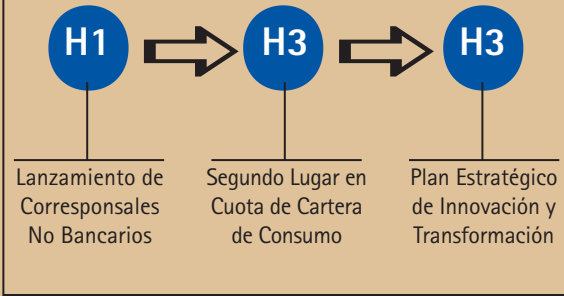
BBVA en Colombia está compuesto por el Banco BBVA, de donde a su vez se desprenden la sociedad fiduciaria BBVA Fiduciaria S.A. y la comisionista de bolsa BBVA Valores S.A.

De igual forma existen otras filiales de BBVA en Colombia que son las compañías de seguros BBVA Seguros Generales S.A. y BBVA Seguros de Vida S.A. y la administradora de fondos de pensiones y cesantías BBVA Horizonte S.A.

BBVA Colombia es el resultado de la compra del Banco Ganadero por parte del Banco Bilbao Vizcaya en el año 1996, cuando adquirió el 40% de la entidad. Durante los años siguientes (1997-2001) BBVA realizó operaciones de compra sobre la porción remanente de las acciones, hasta alcanzar una propiedad del 95,16% en abril de 2001.

Actualmente, BBVA cuenta con una participación accionaria de 95,43% en su filial colombiana.

Principales Hitos de BBVA Colombia en 2007



Composición accionaria BBVA Colombia

Nombre	Participación
Banco Bilbao América	19.23%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	76.20%
Otros	4.57%
Total	100.00%

Fuente: BBVA Colombia S.A.

Datos Relevantes de Banco BBVA Colombia
Cifras 31 de Diciembre de 2007

	2007	2006	Var.
BALANCE (En Miles de Millones de Pesos)			
Activo Total	17.443	13.945	3.498
Recursos Gestionados	13.263	11.041	2.222
Inversión Crediticia	11.290	8.740	2.550
Fondos Propios	1.506	1.287	218
CUENTA DE RESULTADOS (En Miles de Millones de Pesos)			
Margen de Intermediación	913	772	141
Margen Financiero	923	787	136
Ingresos por Servicios	287	263	24
Gastos de Personal	297	299	-2
Gastos Generales	215	237	-22
Beneficio Antes de Impuestos	413	247	167
Beneficio Después de Impuestos	320	247	73
RATIOS			
Ratio de Recurrencia	41,13%	37,23%	39
Ratio de Eficiencia	55,44%	67,45%	-120
ROE	23,40%	19,68%	37
ROA	2,7%	1,89%	2
Morosidad	1,43%	1,62%	-2
Cobertura de Mora	280,20%	320,96%	-408
CUOTAS DE MERCADO (1)			
Depósitos	11,85%	11,5%	3
Colocaciones	11,07%	10,8%	3
Depósitos + Colocaciones	11,47%	11,1%	4
OTROS DATOS			
Empleados	4.457	4.902	-445
Oficinas Banca Comercial	290	333	-43
Oficinas Banca Corporativa	3	3	0
Oficinas Banca de Empresas	18	17	1
Oficinas Banca Institucional	6	6	0
Oficinas Banca Personal	1	1	0
Corresponsales No Bancarios	18	0	18
Cajeros Automáticos	748	772	-24

(1) Datos Superfinanciera a Diciembre de 2007

Organigrama del Banco

ESTRUCTURA DEL NEGOCIO

En BBVA Colombia se cuenta con más de 50 años de experiencia, durante los cuales se ha caracterizado siempre por ser una de las entidades más sólidas del sistema financiero colombiano, dinamizadora del sector bancario y de grandes aportes al desarrollo del país. Lo anterior le ha llevado a ocupar siempre los primeros lugares en el sector.

Actualmente, posee una amplia red de oficinas, distribuidas en 91 ciudades a lo largo y ancho del territorio nacional, y con presencia en 30 de los 32 departamentos que conforman el país.

Para el eficiente direccionamiento y gestión de esta amplia red de distribución se tiene una estructura comercial distribuida de la siguiente manera:

Oficinas Banca Comercial

Gerencias Territoriales

Ciudad	No. SUCURSALES RED COMERCIAL
ALTO CARIBE	
Albania	1
Barrancas	1
Barranquilla	13
Curumaní	1
El Banco	1
Fonseca	1
Maicao	1
Mompós	1
Riohacha	2
Sabanalarga	1
Valledupar	4
TOTAL ALTO CARIBE	**27**
BOGOTÁ CENTRAL	
Bogotá	31
TOTAL BOGOTÁ CENTRAL	**31**

Ciudad	No. SUCURSALES RED COMERCIAL
BOGOTÁ NORTE	
Bogotá	26
Chia	2
TOTAL BOGOTÁ NORTE	**28**
BOGOTÁ SUR	
Bogotá	32
TOTAL BOGOTÁ SUR	**32**
BUCARAMANGA	
Arauca	1
Barbosa	1
Barrancabermeja	1
Bucaramanga	9
Cimitarra	1
Cúcuta	4
Pamplona	1
San Gil	1
Socorro	1
TOTAL BUCARAMANGA	**20**
CALI	
Cali	21
TOTAL CALI	**21**
CARIBE MEDIO	
Cartagena	6
Caucasia	1
Chinú	1
Fundación	1
Lorica	1
Magangue	1
Montería	2
Planeta Rica	1
Plato	1
Sahagún	1
San Andrés	1
San Marcos	1
Santa Marta	4
Sincelejo	2
TOTAL CARIBE MEDIO	**24**

Ciudad	No. SUCURSALES RED COMERCIAL
CENTRO OCCIDENTE	
Espinal	1
Florencia	1
Fusagasugá	2
Garzón	1
Girardot	1
Ibagué	5
La Dorada	1
Neiva	4
Pitalito	1
Puerto Boyacá	1
TOTAL CENTRO OCCIDENTE	**18**
CENTRO ORIENTE	
Aguazul	1
Chiquinquirá	1
Duitama	1
Facatativá	2
Leticia	1
Mosquera	1
Paz de Ariporo	1
Puerto Carreño	1
Puerto López	1
Sogamoso	1
Tunja	2
Ubaté	1
Villanueva	1
Villavicencio	4
Yopal	1
Zipaquirá	2
TOTAL CENTRO ORIENTE	**22**

Ciudad	No. SUCURSALES RED COMERCIAL
MEDELLÍN NORTE	
Armenia	3
Bello	1
Calarcá	1
Cartago	1
Medellín	11
Pereira	6
Puerto Berrío	1
Quibdó	1
Santa Rosa de Cabal	1
TOTAL MEDELLÍN NORTE	**26**
MEDELLÍN SUR	
Apartadó	1
Envigado	1
Itaguí	1
La Ceja	1
Manizales	5
Medellín	12
Rionegro	1
Sabaneta	1
Turbo	1
Urrao	1
TOTAL MEDELLÍN SUR	**25**
OCCIDENTE	
Buenaventura	2
Buga	1
Ipiales	1
Mocoa	1
Palmira	2
Pasto	3
Popayán	2
Puerto Asís	1
Tuluá	2
Yumbo	1
TOTAL OCCIDENTE	**16**
TOTAL RED COMERCIAL	**290**

Oficinas Banca Corporativa

Ciudad	No. SUCURSALES RED COMERCIAL
Bogotá	1
Cali	1
Medellín	**1**
Total	**3**

Oficinas Banca de Empresas

Ciudad	No. SUCURSALES RED COMERCIAL
Bogotá	9
Bucaramanga	1
Medellín	3
Cali	2
Cartagena	1
Barranquilla	**4**
Total	**18**

Oficinas Banca Institucional

Ciudad	No. SUCURSALES RED COMERCIAL
Barranquilla	1
Cali	1
Bogotá	2
Medellín	1
Bucaramanga	1
Total	**6**

Oficinas Banca Personal

Ciudad	No. SUCURSALES RED COMERCIAL
Bogotá	1
Total	**1**

CARTA DEL PRESIDENTE

En BBVA Colombia, en concordancia con nuestras políticas de transparencia, Gobierno Corporativo y actuando como una empresa responsable, hemos asumido este año el gran reto de elaborar el primer informe de Responsabilidad Corporativa con el fin de comunicar a nuestros públicos las principales acciones adelantadas durante el año anterior.

En esta casa asumimos la Responsabilidad Corporativa como un modelo de actuación aplicable a las actividades diarias y que va mucho más allá del desarrollo de nuestros negocios. Se trata de una vocación empresarial de aportar positivamente en todos los ámbitos en los que desarrollamos nuestras actuaciones como empresa.

En el contenido de este informe queremos comunicar que las actividades que BBVA Colombia realiza suman valor a cada uno de nuestros grupos de interés: clientes, accionistas, empleados, proveedores y entes reguladores.

Nuestros clientes son el eje central de nuestro negocio, con nuestros accionistas tenemos el deber de aportar valor y asegurar la sostenibilidad del negocio.

En lo que concierne a nuestros empleados, con quienes construimos un ambiente de trabajo que genere entusiasmo y compromiso, nuestro propósito es convertirnos en la mejor empresa para trabajar en Colombia.

De igual forma, los proveedores son nuestros aliados de largo plazo y con quienes construimos relaciones de mutuo beneficio.

BBVA Colombia es una entidad que aplica dentro de sus actuaciones principios de cumplimiento estricto a la legalidad, de ahí que nuestra relación y compromiso con los entes regulares sea un primer punto dentro de nuestra agenda.

Y por supuesto, el compromiso con la sociedad en general pues a través del desarrollo de nuestras actividades como banco aportamos al desarrollo social y económico del país y a través de las acciones de nuestro Plan de Acción Social buscamos contribuir a la construcción de un país más igualitario y con mayores oportunidades para sus habitantes.

En síntesis, nuestro objetivo con la publicación de este primer informe de Responsabilidad Corporativa es entregar un resumen de las principales acciones que BBVA Colombia adelantó durante 2007 como una empresa comprometida con el desarrollo social a través de la aplicación de políticas empresariales responsables que tras su ejecución beneficiaron a miles de colombianos durante el año pasado.

Óscar Cabrera Izquierdo

PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DE RC

Visión, Principios Corporativos y Posicionamiento

Visión

En BBVA Colombia:

"Trabajamos por un futuro mejor para las personas"

En este marco de referencia, BBVA Colombia entiende la responsabilidad corporativa como el compromiso real y basado en la acción de aportar el máximo valor posible y equilibrado a sus grupos de interés directos como accionistas, clientes, empleados y proveedores y al conjunto de la sociedad en la que opera.

Principios corporativos

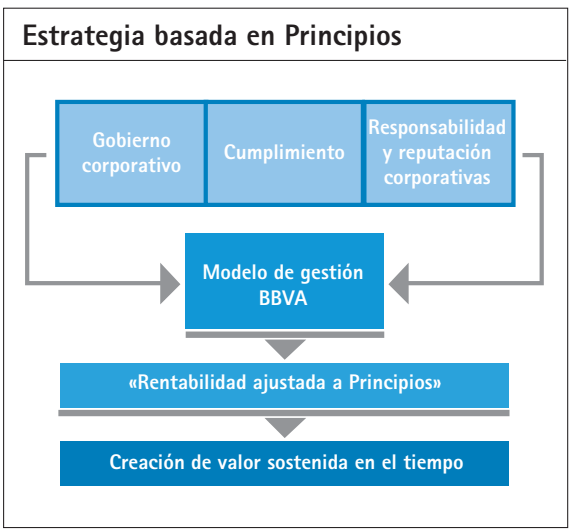
Los principios corporativos de BBVA concretan la visión de la compañía en la relación con cada uno de sus grupos de interés, sintetizando los valores básicos que guían la actuación y la forma de entender el papel de la empresa en la sociedad. Estos principios constituyen la base de la cultura corporativa de BBVA y son los siguientes:

Posicionamiento

Para BBVA Colombia, la identidad y el posicionamiento de la marca corporativa, van de la mano de la integración de tres temas fundamentales: los principios corporativos, la prioridad de la innovación y la idea de trabajar "de personas para personas". Por eso, "adelante", en BBVA sintetiza todos estos planteamientos y simboliza el espíritu de constante impulso que guía la actividad de la compañía en el día a día y es la luz que define su horizonte a largo plazo.

Estrategia de negocio

Rigurosos criterios éticos constituyen los principios fundamentales del proyecto: integridad, transparencia y buenas prácticas. Por eso, el modelo de gestión no sólo se sirve de la Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAR) como la herramienta para medir el valor que se crea, sino que va más allá, observando además una Rentabilidad ajustada a los Principios y las Buenas Prácticas. Para BBVA esta es la clave que garantiza la creación de valor de forma sostenida en el tiempo.



La responsabilidad corporativa en BBVA

Objetivos

La política de responsabilidad corporativa de BBVA Colombia se define a partir de los compromisos y dinámicas que permitan generar valor para los grupos de interés (valor social) y también para BBVA (valor reputacional).

Para ello, es fundamental que estos compromisos y comportamientos sean expresión de la visión y los principios de BBVA, y respondan lo mejor posible a las expectativas de los grupos de interés y refuercen la estrategia de negocio de la compañía al mismo tiempo.

Los principales compromisos que se pretenden cumplir a través de la política de responsabilidad corporativa son los siguientes:

- Desarrollar en todo momento nuestra actividad principal de forma excelente.
- Minimizar los impactos negativos derivados de nuestra actividad de negocio.
- Desarrollar "oportunidades sociales de negocio" que generen valor social y valor para BBVA.
- Invertir en las sociedades donde estamos presentes mediante el apoyo a iniciativas sociales, especialmente las relacionadas con la educación.

Gestión y gobierno de la política de Responsabilidad Social

La política de responsabilidad social en BBVA Colombia viene desarrollándose desde hace muchos años, pero desde el año 2006 se presenta un estructurado Plan de Acción Social en el que se establecieron las acciones que el banco llevaría a cabo durante 2007 y en donde se estableció la destinación del 0,7% de las utilidades para la financiación de proyectos de apoyo social, especialmente enfocados en educación.

Es así, como en el 2007 BBVA Colombia creó su Comité de Responsabilidad Corporativa como un compromiso de la alta dirección en el desarrollo de las acciones como empresa responsable. Este comité actúa como auditor y regulador de todas

las acciones desarrolladas por BBVA Colombia y algunas de sus principales funciones son:

- Apoyar a la administración en los programas que ésta recomiende realizar dentro de la política de responsabilidad social del Banco.
- Asistir a las reuniones convocadas por la administración.
- Realizar recomendaciones a la entidad sobre temas de responsabilidad social corporativa.
- Formar parte del Comité Directivo del Centro de Estudios en el que BBVA tenga interés.
- Definir las políticas integrales de actuación de BBVA Colombia como empresa responsable.

Así fue como se eligieron los primeros proyectos que la entidad apoyó durante 2007 y entre los que se destaca la alianza con entidades oficiales y particulares para un mejor desempeño y optimización de los recursos.

Ciudades como Cartagena, Medellín, Quibdó, Bucaramanga, Bogotá y el municipio de Sibaté, fueron los lugares elegidos para dar inicio al trabajo del plan de acción social a través de su "Programa de Becas de Integración" que benefició a 1.500 niños, niñas y jóvenes.

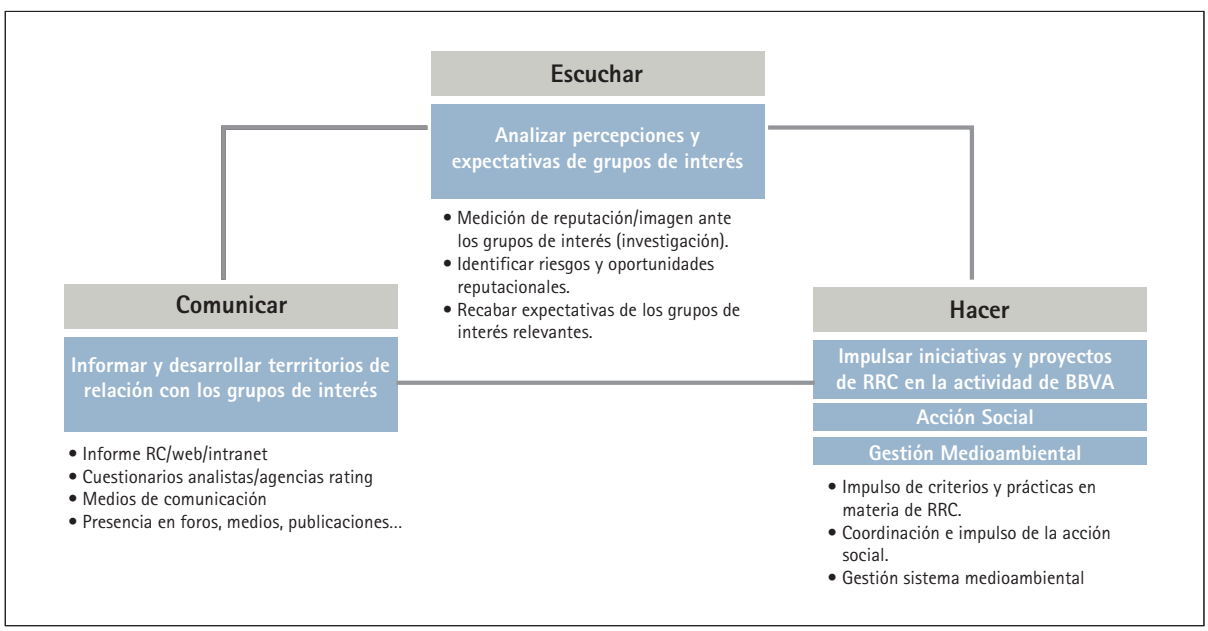
Como complemento al apoyo educativo, sus demás acciones se centraron en la Ruta Quetzal, el Salón de Arte que cumplió 15 años de actividad ininterrumpida y en diversos apoyos a causas sociales e instituciones humanitarias.

El principal órgano que se encarga de la gestión de la responsabilidad y la reputación corporativa es el Departamento de Comunicación e Imagen, que integra dos funciones diferenciadas, pero vinculadas y complementarias: la coordinación de la política de responsabilidad corporativa y la gestión de la reputación. Estas dos funciones se materializan en tres líneas de actuación:

- Seguimiento y evaluación de la opinión de los grupos de interés (escuchar).
- Propuesta de criterios, políticas y comportamientos responsables en todas las áreas de la actividad y de manera trasversal (hacer).
- Comunicación y diálogo de las actuaciones realizadas (comunicar).

Sistema de Gobierno Corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo es un elemento central en el desarrollo de la actividad de BBVA Colombia. Este sistema orienta la estructura y el funcionamiento de sus órganos sociales para el interés de la entidad y de sus



accionistas y busca la complementariedad con los objetivos que tienen los restantes grupos de interés respecto a la compañía, por lo que es un elemento también fundamental para la responsabilidad corporativa.

Los directivos de BBVA asumen la importancia que tiene para las grandes instituciones contar con un sistema de gobierno corporativo, que oriente la estructura y el funcionamiento de sus órganos sociales, en interés del mismo Banco y de sus principales grupos.

El sistema de gobierno corporativo de BBVA Colombia se concibe como un proceso dinámico en función de la evolución de la sociedad, de los resultados que se hayan producido en su desarrollo, de la normativa y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a su realidad social.

Punto de partida obligado del sistema de gobierno corporativo lo constituyen la visión y los objetivos corporativos definidos; y su pilar fundamental es el comportamiento ético del Banco y sus empleados como un todo, en sus negocios, en su actividad y en sus relaciones de toda índole.

Sistema y función de cumplimiento

El sistema de cumplimiento de BBVA Colombia constituye, junto con el sistema de gobierno corporativo, la base en la que se afianza el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético; pieza vital del sistema es el código de conducta, que define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa

La función de cumplimiento distribuida a lo largo de la organización, tiene el objetivo de promover el desarrollo y velar por la efectiva operatividad de las normas y procedimientos necesarios para asegurar:

- El cumplimiento de las disposiciones legales y los estándares de comportamiento ético relevantes que afecten a cada uno de los negocios y actividades de BBVA, así como de los criterios y pautas de actuación contenidos en el código de conducta.
- La identificación de eventuales incumplimientos y la gestión apropiada de los riesgos que de ellos pudieran derivarse.

La función de cumplimiento, articula sus actividades en torno a tres ejes:

- Ante cambios en el entorno normativo, promueve la adaptación de políticas y procedimientos y supervisa su implantación.
- Verifica que los futuros desarrollos en materia de productos y negocios se adecuen a las políticas corporativas.
- Desarrolla actividades de monitorización y examen de determinados procesos críticos, identifica y evalúa los riesgos y supervisa y participa, tanto en la elaboración de contenidos formativos como en su difusión.

Principio de precaución: la gestión del riesgo

Una característica general que rige la gestión integral del BBVA Colombia en materia de gestión de la responsabilidad corporativa es el respeto del principio de precaución, fundamentado en criterios de valoración del riesgo prudentes, consistentes y basados en la experiencia. BBVA Colombia considera también que la gestión del riesgo es una parte intrínseca del negocio bancario y una fuente fundamental de su ventaja competitiva. Para ello dispone de un sistema de gestión del riesgo global, que hace posible compatibilizar las necesidades de los clientes y las expectativas de los accionistas y de los restantes grupos de interés, así como los requerimientos de los reguladores.

El área de riesgos, integra en sus análisis, entre otros, el riesgo reputacional o la consideración de criterios éticos, sociales y ambientales.

Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales

Código de conducta

Aprobado por la Junta Directiva en 2004, el código de conducta es aplicable a la totalidad de los trabajadores del Banco y refleja públicamente el conjunto de los compromisos de BBVA Colombia con la sociedad, recogiendo explícitamente el compromiso con la aplicación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, además de otros convenios y tratados de organismos internacionales como la OCDE y la OIT.

Códigos específicos de áreas funcionales

Además del código de conducta para los empleados, BBVA Colombia cuenta con otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional. Los más importantes son:

- Reglamento de la Asamblea General de Accionistas.
- Reglamento de la Junta Directiva y sus miembros.
- Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.
- Código de conducta en el mercado de valores
- Código de conducta para la prevención de lavado de activos y financiación de actividades terroristas.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA Colombia.
- Política de financiación de empresas productoras de armas de fuego y destrucción masiva.

Políticas complementarias

Son las que se refieren a las políticas relacionadas específicamente con la RC, para tal fin, el Banco cuenta con numerosos canales de actuación en este ámbito.

Las acciones de esta naturaleza son desarrolladas por el Departamento de Comunicación e Imagen, estas se constituyen y formalizan en políticas que se traducen en compromiso con la sociedad.

La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, lo que hace improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre libertad de asociación. El código de conducta de BBVA incluye el compromiso explícito con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con otros convenios y tratados de organismos internacionales, como la Organización Internacional del Trabajo. Los principales mecanismos de supervisión para garantizar el cumplimiento de dichos compromisos es el comité de dirección y la representación sindical y los distintos comités y organismos de supervisión. Respecto a la formación del personal de seguridad en materia de DDHH, BBVA Colombia ha realizado actuaciones para información y formación, proceso que se realiza a través de las respectivas empresas que prestan los servicios al banco y todas las empresas en Colombia.

Cumplimientos legales

Durante 2007, BBVA Colombia se notificó de las siguientes resoluciones proferidas por entidades gubernamentales, cuyo contenido fue oportunamente revelado al mercado como información relevante a través de la Web de la Superintendecia Financiera de Colombia:

En el mes de enero, la Superintendencia Financiera de Colombia notificó la Resolución 2362 de 2006 que confirmó sanción al Banco Granahorrar por gestión de riesgo crediticio y clasificación de cartera en el año 2001.

En mayo de 2007, la Superintendencia Financiera de Colombia impuso sanción según Resolución 0579 por $50 millones por clasificación de créditos.

En noviembre de 2007, la Superintendencia

de Industria y Comercio confirmó una sanción de $207 millones a cuatro bancos por requerimiento de información sobre comisiones. Esta resolución fue demandada ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

Acuerdos internacionales suscritos

PRINCIPIOS DE ECUADOR:

En el 2004, BBVA fue el primer banco español en adherirse a los Principios de Ecuador, una iniciativa impulsada por la Corporación Financiera Internacional - una agencia del Banco Mundial -que establece criterios ambientales y sociales para la financiación de grandes proyectos en países en vía de desarrollo.

En consecuencia, BBVA Colombia aplica de manera plena en sus actividades los principios de Ecuador.

PACTO MUNDIAL:

El Grupo BBVA y su filial en Colombia han suscrito al Pacto Mundial, con su adhesión en los años 2002 y 2004. Así mismo, desde el año 1998, BBVA ha participado en el Programa Medioambiental de la ONU para Instituciones Financieras, una iniciativa para promover la sostenibilidad ambiental en todos los niveles de las entidades financieras. En el código de conducta, el Banco reconoce públicamente su respeto a las normas internacionales incorporadas en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, el Pacto Mundial de la ONU (de lo cual el BBVA y el BBVA Colombia son signatarios), y los Convenios de la OIT. Específicamente, el código de conducta incorpora temas como la no discriminación e igualdad de oportunidades para el personal del banco; compromisos con la salud y seguridad del personal; principios relacionados con la selección y gestión de proveedores, prevención de lavado de dinero; principios ambientales; la confidencialidad y transparencia en las relaciones con los clientes y en los mercados, y criterios para la prevención de conflictos personales de interés.

Creación de valor

Las entidades financieras desempeñan un papel crucial en la actividad económica de las sociedades.

Entre otras muchas funciones, canalizan recursos desde los agentes con excedentes de financiación hacia los agentes que la necesitan para la inversión o el consumo (desarrollando además una labor de multiplicación de los recursos financieros básica para el funcionamiento de la economía), intermedian y facilitan los intercambios y los pagos y ejercen una función decisiva en el análisis de las oportunidades y las decisiones de inversión. Ocupan así una posición clave en el sistema económico, como facilitadoras esenciales de la actividad de todos los agentes (administraciones públicas, empresas, instituciones sin ánimo de lucro y familias). Se han convertido, por eso, en agentes fundamentales en la creación de valor.

El segundo de los principios corporativos de BBVA plantea «la creación de valor para los accionistas y el resto de los grupos de interés como resultado de la actividad». BBVA entiende la creación de valor como una de sus funciones principales y la aportación más importante a las sociedades en que actúa, pues no se trata sólo de valor económico para los accionistas, sino que se crea valor también para los clientes, los empleados, los proveedores y la sociedad en general.

Creación de Valor Directo Tangible: Detalle por Grupos de Interés

(Millones de Pesos)	Indicador de Valor	2007	2006	2005
Accionistas	Dividendos	159.703	123.158	3.598
Empleados	Gastos de Personal	297.390	299.292	189.452
Clientes	Intereses y Cargas Asimiladas	741.253	443.026	257.351
Proveedores	Otros Gastos de Administración	215.009	237.364	151.413
Sociedad	Contribuciones, Impuestos Sobre Beneficios y Otros Impuestos	113.169	22.635	36.796
	Recursos destinados por BBVA Colombia para el apoyo a la comunidad	2.160	*	*

Valor Económico Generado y Distribuído

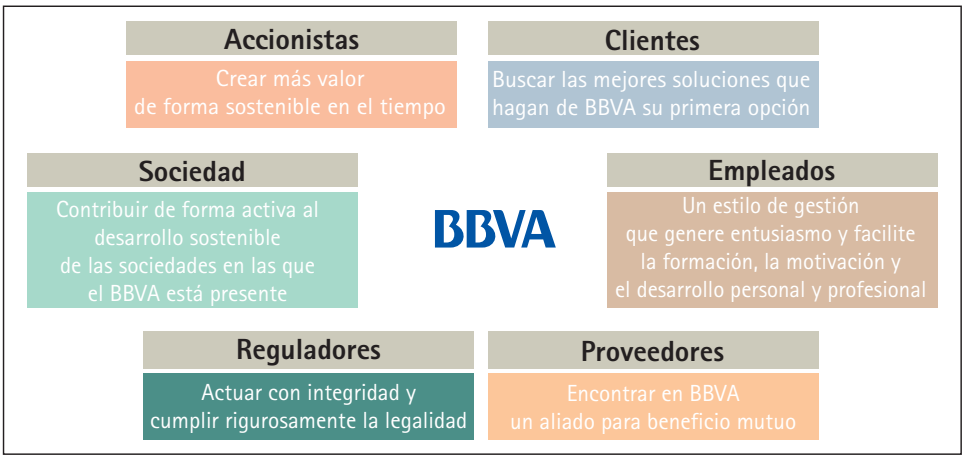
(Millones de Pesos)	2007	2006	2005
Valor Económico Generado (VEG)	**1.200.495**	**1.035.658**	**672.234**
Margen de Intermediación	913.267	772.165	499.314
Comisiones Netas	287.228	263.493	172.920
Valor Económico Distribuído (VED)	**799.785**	**696.038**	**387.189**
Dividendos	159.703	123.158	3.598
Resultado Atribuído a la Minoría	14.514	13.589	5.931
Proveedores y otros Gastos Administración (Excluídos Sueldos y Salarios)	215.009	237.364	151.412
Impuestos	113.169	22.635	36.796
Gastos de Personal	297.390	299.292	189.452
Valor Económico Retenido (VER)	**1.357.605**	**1.097.678**	**788.479**
Reservas	1.097.202	949.852	637.143
Provisiones y Amortizaciones	260.403	147.826	149.336

PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Identificación y diálogo con los grupos de interés en BBVA

BBVA Colombia define los grupos de interés como todas aquellas personas, instituciones o colectivos que afectan significativamente su actividad y sus decisiones y/o que se ven afectadas por ellas. El concepto de grupo de interés es central para el modo en que BBVA entiende la responsabilidad corporativa, puesto que su objetivo esencial es aportar el máximo valor posible y equilibrado a estos grupos.

El diálogo se convierte, de esta manera, en una herramienta de gestión orientada a conocer mejor la realidad de las actividades de la organización. Mediante el contacto con los grupos de interés, se



Principales grupos de interés de BBVA y compromisos con cada uno de ellos.

comprende qué esperan estos colectivos, se detectan los aspectos que resultan más controvertidos, se identifican nuevas oportunidades y se entra en contacto con nuevas perspectivas e ideas que enriquecen su visión del conjunto de la sociedad.

Esta información resulta privilegiada a la hora de tomar decisiones en entornos sociales y económicos tan cambiantes, ya que facilita establecer prioridades y responder de forma adecuada a las demandas que la sociedad plantea a entidades como la nuestra.

En definitiva, un contacto activo con los grupos de interés a través del diálogo aporta una percepción más certera de la amplia y compleja realidad que configura el entorno de negocio, contribuyendo a neutralizar posibles amenazas y considerar nuevas posibilidades.

Integración de las expectativas de los grupos de interés en la gestión

Existen fundamentalmente dos vías a través de las cuales se integran las expectativas de los grupos de interés en la gestión diaria de la organización.

Por un lado, la relación permanente que mantienen los departamentos con cada grupo de interés permite identificar, a través de herramientas de escucha específicas (grupos de trabajo con clientes, encuestas de clima a empleados, entre otros), temas importantes para ellos y para establecer planes de actuación a partir de los resultados de este proceso.

Estos análisis, junto con las recomendaciones que de ellos se derivan, se trasladan a las distintas áreas de negocio y apoyo, y se presentan regularmente al Comité de Dirección, máximo órgano ejecutivo de BBVA Colombia.

Asuntos relevantes: riesgos y oportunidades

La política de responsabilidad corporativa se desarrolla en torno a los asuntos relevantes para BBVA que integran, además de la visión, principios y estrategia de negocio, las expectativas de los grupos de interés obtenidas a partir de los múltiples canales de diálogo y relación.

Estos asuntos se traducen en riesgos para la compañía, pero también en oportunidades para generar valor social y valor para ésta. El Grupo BBVA centrará su actividad de responsabilidad corporativa en los siguientes asuntos:

1. Orientación al cliente.
2. Inclusión financiera.
3. Finanzas responsables.
4. Oferta de productos y servicios responsables.
5. Gestión responsable de recursos humanos.
6. Compras responsables.
7. Gestión ambiental y cambio climático.
8. Compromiso con la sociedad.

Comunicación a los grupos de interés

Como parte del proceso de comunicaciones con los grupos de interés, BBVA comunica las acciones que desarrolla en respuesta a las expectativas y demandas de los grupos de interés. Esto se realiza a través de la interacción cotidiana de los departamentos con los grupos con los que se relacionan y mediante los canales de comunicación empleados por la entidad.

Uno de los principales instrumentos que reúne esta información es el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa que desde este

año, BBVA Colombia comienza a implementar y que tiene como principal objetivo rendir cuentas sobre el desempeño de la compañía en los temas más relevantes de la responsabilidad corporativa, reflejar el nivel de cumplimiento de los objetivos marcados y establecer los futuros.

BBVA Colombia dispone de diferentes medios de contacto con sus públicos de interés entre ellos la comunicación externa proactiva, una política de transparencia, atención de quejas y reclamaciones a través del Defensor del Cliente de BBVA, y otros canales de comunicación utilizados para informar a todos los públicos, para lo cual se apoya en las diversas herramientas tecnológicas desarrolladas para interactuar con todos ellos.

01

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

El cliente es lo que da sentido a todo lo que hacemos en BBVA. Nuestro compromiso es ofrecerle un servicio de calidad para acompañarle en las principales etapas de su vida, aportándole a tiempo la mejor solución.

Encuesta satisfacción del cliente

83,5

Transacciones por Corresponsales No Bancarios

55.466

Desembolsos Microcréditos

8.023 millones

Calidad, satisfacción y atención al cliente

BBVA Colombia ha iniciado un proceso de crecimiento y maduración de la cultura de calidad como parte integral de su modelo de gestión, convirtiéndola en elemento transversal a la organización, con el propósito de enfilar esfuerzos hacia el incremento de la satisfacción del cliente externo e interno. Para lograr lo anterior, desde finales de 2006 y durante todo el 2007 se ha trabajado en la construcción de un marco de actuación basado en principios claros y ampliamente difundidos en la organización: "El Decálogo de Servicio BBVA". Sobre esta base, se han desarrollado campañas de divulgación con una cobertura de más de 2.000 funcionarios de todas las regiones del país, acompañado de visitas de sensibilización diseñadas y adecuadas a los requerimientos específicos de las más de 40 oficinas visitadas. Adicionalmente, y con el propósito de fortalecer las relaciones internas en los procesos del Banco, se han establecido acuerdos de servicio entre las dependencias intervinientes en procesos críticos de cara al cliente y se han definido canales de comunicación de libre utilización para los empleados del Banco, como "La Voz del Cliente Interno", a través de los cuales se pueden identificar oportunidades de mejoramiento y detectar buenas prácticas para divulgar en la organización.

Por otra parte, dentro de las nuevas políticas de calidad en 2007 BBVA Colombia tomó la decisión de centralizar la gestión de respuesta a solicitudes, sugerencias y reclamos en una única dependencia de la Dirección General denominada CAR (Centro de Atención de Reclamos), lo que ha permitido lograr grandes avances en uno de los procesos críticos en cuanto a relaciones con los clientes.

Con la entrada en operación del CAR, BBVA Colombia realizó un plan de choque para atender un stock de 2.753 reclamaciones de las cuales 1.896 estaba a su cargo. Adicionalmente, con la creación del CAR se estableció una administración centralizada de un único aplicativo para la

gestión de reclamos, permitiendo su adecuada explotación y mejoramiento continuo. Así mismo, se logró conocer de manera real el estado de reclamaciones del Banco y con ello identificar fallas operativas y procedimentales permitiendo consolidar información valiosa para adelantar o acelerar las soluciones pertinentes de manera ágil y proactiva.

En respuesta a lo anterior, se han conseguido resultados satisfactorios de cara a los clientes externos e internos, logrando mantener un tiempo promedio de respuesta a quejas y reclamos de 16 días hábiles; una puntuación de 83,5 en la encuesta de satisfacción de clientes particulares; un crecimiento en la evaluación de relaciones entre clientes y proveedores internos de 8.1% con relación al año anterior y una mejora constante en la actitud de servicio de las áreas centrales. Todo esto, evidenciando un direccionamiento de la cultura BBVA hacia la gestión con calidad.

Encuestas de Satisfacción de clientes particulares

Colombia	2007	2006	2005	2004
Escala 1 - 100				
Encuesta externa multimarca I Semestre	83.9	86.2	86.8	82.9
Encuesta externa multimarca II Semestre	83,1	83.0	86.1	85.3
Promedio Año	83.5	84.6	86.5	84.1
Fuente: TyG				
Escala 1 – 5				
Mediciones externas propias	3,78	3,79	4,22	3,98

Nota: las ponderaciones de cada variables fueron modificadas con relación a 2006

Número de reclamaciones ante la autoridad Superfinanciera

	Total Expedientes		Total Expedientes /Actividad (1)	
	2007	2006	2007	2006
COLOMBIA	2.404	2.121	264,27	300,57

Reclamaciones presentadas ante Servicio de atención al cliente

	Part. 2007
Resueltas a Favor del Cliente	27,4%
Resueltas a Favor de la Entidad	55,6%
Pendientes por atender al 31 de diciembre 2007	17,0%
	100,0%

Corresponde a reclamaciones atendidas a través del Centro de Atención de Reclamos.

Reclamaciones por causas en Colombia

Porcentaje (%)	2007	2006
Revisión o Liquidación	21,90	19,25
Información errada o deficiente	19,63	9,21
Cajeros	15,22	24,89
Servicio	10,89	5,98
Aplicación pagos	8,11	5,58
Comisiones	7,15	12,16
Otros conceptos (1)	17,10	22,93
TOTAL	**100,0**	**100,0**

(1) Incluye: CIFIN, incumplimiento de condiciones, cobranzas, compras en establecimientos entre los más importantes.

Número de días promedio en atender una reclamación

Porcentaje (%)	2007	2006
Reclamaciones internas - CAR	16	NA
Entes de Control (1)	14	NA

(1) Incluye Superfinanciera y Defensoría del Cliente.

Fuente: BBVA Colombia

Defensor Del Cliente

- El Defensor del Cliente tiene como función; ser vocero de los clientes o usuarios ante las entidades. Así como conocer, evaluar y resolver las quejas de carácter individual que los clientes o usuarios de las entidades le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios en los que, a juicio de los clientes, se les hubiera causado o estuviese causando algún perjuicio indebido; interviniendo como mediador entre clientes y entidades. El defensor estudiará la información aportada por las partes y tomará la decisión que deberá ser motivada y comunicada al cliente o usuario.

  La asamblea de accionistas del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. designó a **Cielo Andrea Pedraza Borrero** y a **Guillermo Enrique Dajud Fernández** como defensores del cliente principal y suplente, respectivamente, quienes ejercen sus funciones desde el primero (1°) de junio de 2005 para las empresas de BBVA en Colombia (BBVA Colombia, BBVA Seguros, BBVA Fiduciaria, BBVA Horizonte Pensiones y Cesantías y BBVA Comisionista de Bolsa).

Defensor del Cliente
Clasificación de expediente por forma de Conclusión

	2007	2006
Total entradas del año	2823	1862
Inadmitidos por causa reglamentaria	228	261
Concluidos(1)	2545	1714
Desestimada	152	63
Resolución formal (a favor del reclamante)	353	284
Falta de contestación (solicitud de documentación adicional)	550	NA
Pendientes de resolver a 31 de diciembre	736	458

(1) Incluye reclamaciones atendidas de periodos anteriores.

Seguridad, protección del cliente y continuidad del negocio

Con el fin de garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos y cumplir las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal, BBVA ha adoptado diversas normas y procedimientos.

Durante el año 2007, el equipo de continuidad de negocio de BBVA Colombia siguió con el establecimiento de planes de contingencia para las áreas de apoyo, negocio y edificios críticos, amplió los planes vigentes con la definición de acciones por seguir ante nuevos escenarios de contingencia, realizó las pruebas pertinentes a los planes de continuidad, y dio inicio a su plan "Cultura de Continuidad" para implicar a todos los empleados en estos procesos.

BBVA Colombia, apoyado en los diferentes canales de comunicación que se tienen establecidos y complementado con otras estrategias de acercamiento (charlas, foros, actividades lúdicas), avanzó en la sensibilización y concientización del riesgo y su prevención a todos los niveles

de la Organización, desde directivos hasta colaboradores de la fuerza comercial.

BBVA Colombia tiene claro que se debe mantener un proceso continuo de formación a los empleados de manera tal que se comprenda que en todo accionar, y desde su inicio, debe estar presente la calidad operativa, ello implica: identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de un sistema o proceso, aplicar las medidas de seguridad respectivas, establecer los planes de contingencia y de continuidad de negocio. Lo anterior busca minimizar los efectos de situaciones catastróficas o graves perturbaciones operativas, garantizando la continuidad en la prestación de los servicios y atención de los compromisos con los clientes, colaboradores y sociedad en general.

La continuidad del negocio en BBVA Colombia es una "Cultura de Vida".

Accesibilidad a servicios financieros

BBVA Colombia está en constante búsqueda de alternativas para estar más cerca de sus clientes, no solamente en su estilo de gestión y en su presencia a lo largo y ancho del país con su amplia red de oficinas, sino también a través de diferentes canales de atención, aprovechando los avances tecnológicos.

Corresponsales No Bancarios

Son establecimientos comerciales que prestan servicios bancarios básicos como: recolección y remisión de solicitudes de apertura de cuentas, recepción de dineros por pagos de diferentes servicios, recepción y pago de dineros contra las cuentas del cliente, análisis de crédito, cobranza y desembolsos y son el principal instrumento de la política gubernamental que busca permitir el acceso a los servicios bancarios a sectores de la población, anteriormente al margen de los servicios financieros.

En febrero de 2007, BBVA Colombia anunció el apoyo a este programa gubernamental con la puesta en marcha de nueve Corresponsales No Bancarios en un acto que contó con la presencia del Presidente de la República, Álvaro Uribe Vélez, en la ciudad de Montería, Córdoba.

En esa primera etapa, los Corresponsales No Bancarios de BBVA Colombia, comenzaron a funcionar en el departamento de Sucre en los municipios de Sampués y Corozal, dos más en el departamento de Córdoba en las poblaciones de San Antero y San Andrés de Sotavento y los cinco restantes, en Santa Rosa de Osos, Santa Fe de Antioquia, Don Matías, San Pedro de los Milagros y Amagá en el departamento de Antioquia.

Los Corresponsales No Bancarios con que se cuentan en los departamentos de Antioquia y los de la Costa Atlántica funcionan gracias a una alianza con la empresa antioqueña Edatel.

Posteriormente, en una segunda implementación de estos servicios, se inauguró nueve CNB más en los municipios de La Pintada, Carepa, Necoclí y Betulia en Antioquia; Montelíbano, Chinú y Cereté en Córdoba, Villa Garzón en Putumayo y Barrancabermeja, Santander

Como balance de operaciones en 2007, la red de 18 Corresponsales No Bancarios presentó los siguientes resultados:

- Durante 2007 se realizaron 55.466 transacciones por un monto de 11.023 millones de pesos.

  Es decir, un promedio de 2.920 operaciones por punto con un valor promedio de 580.196 millones de pesos.
- Los puntos de mayor actividad y demanda de servicios fueron Chinú en Córdoba con 10.818 operaciones con un monto de cerca de 2.000 millones de pesos; seguido por San Andrés de Sotavento en ese mismo departamento con 9.238 transacciones por 2.034 millones, y Villagarzón en el Putumayo con menos de seis meses en funcionamiento registró 5.697 por 1.001 millones de pesos.

Microcréditos

Los microcréditos son pequeños préstamos realizados a prestatarios de bajos ingresos que carecen de garantías para acceder a los servicios de la banca tradicional.

En su objetivo por ampliar la cobertura de los servicios financieros a las clases menos favorecidas del país, BBVA Colombia reportó una importante dinámica en la colocación en 2007.

BBVA Colombia puso en funcionamiento una herramienta informática que le permitio hacer de manera rápida un balance organizado de las microempresas y así no sólo establecer con certeza el estado del balance del empresario y las posibilidades reales para acceder a créditos, sino, de alguna manera, asesorar al cliente que en muchas ocasiones por el pequeño tamaño de sus empresas no tiene herramientas de este estilo ni puede cubrir servicios de contadores

De esta manera, mientras en 2006 se registraron 321 operaciones de este tipo que sumaron 2.353 millones de pesos, en 2007 este número aumentó a 1.522 representando 8.023 millones. El ejercicio de 2007 le permitió a BBVA Colombia registrar un crecimiento del 374% en las operaciones de microcréditos entregadas mientras que en recursos el aumento fue 240%, una muestra clara del compromiso con el desarrollo económico y social del país por parte de la entidad.

Internet

BBVAnet (www.bbvanet.com) es el medio dispuesto para que los clientes realicen transacciones vía Internet desde cualquier lugar en el que se encuentren. Se ofrece disponibilidad 24 horas al día, 365 días del año con up time al más alto nivel. Más de 260.000 clientes están registrados como usuarios del servicio. En el año 2007 se realizaron cerca de 18 millones de operaciones por más de $690.000 millones, creciendo en número a ritmos del 29%. Continuamente se trabaja en la ampliación de servicios y mejoras para el aseguramiento y confiabilidad de los servicios a fin de ganar seguridad para los clientes.

Teléfono

BBVA ofrece la Línea BBVA, que al igual que nuestra Web está disponible 24 horas al día durante los 365 días del año. BBVA ofrece atención tanto por IVR (Respuesta de Voz Interactiva) como también por medio de asesores especializados. En 2007 se atendieron más de 8.5 millones de llamadas. Es importante destacar que este medio es un apoyo fundamental para los clientes por cuanto obtienen asesoría e información de los productos y servicios del Banco.

Como en BBVA Net, BBVA Colombia trabaja constantemente en el desarrollo de nuevos servicios y además por la seguridad de nuestros clientes.

Cajeros Automáticos

La Red B24 de BBVA Colombia tiene 748 cajeros automáticos en todo el país con 10% de cuota de mercado, permitiendo a sus clientes no solamente disponer de los recursos que tiene en sus cuentas sino también realizar traspasos, pagar facturas entre otros servicios. Adicionalmente, BBVA permite a sus clientes disponer de sus recursos a través de cualquier cajero automático del país.

En la Red B24 se realizan en promedio 4,3 millones de transacciones mensuales convirtiéndose en el principal canal alterno de BBVA Colombia. Su disponibilidad es 7x24 excepto en zonas donde la seguridad hace que en horas de la noche sean cerrados. Se privilegia siempre la seguridad para los clientes.

BBVA Colombia trabaja permanentemente en mejorar e innovar en tecnología, cambiando su parque de ATMS por aparatos más modernos, seguros y de mayor capacidad.

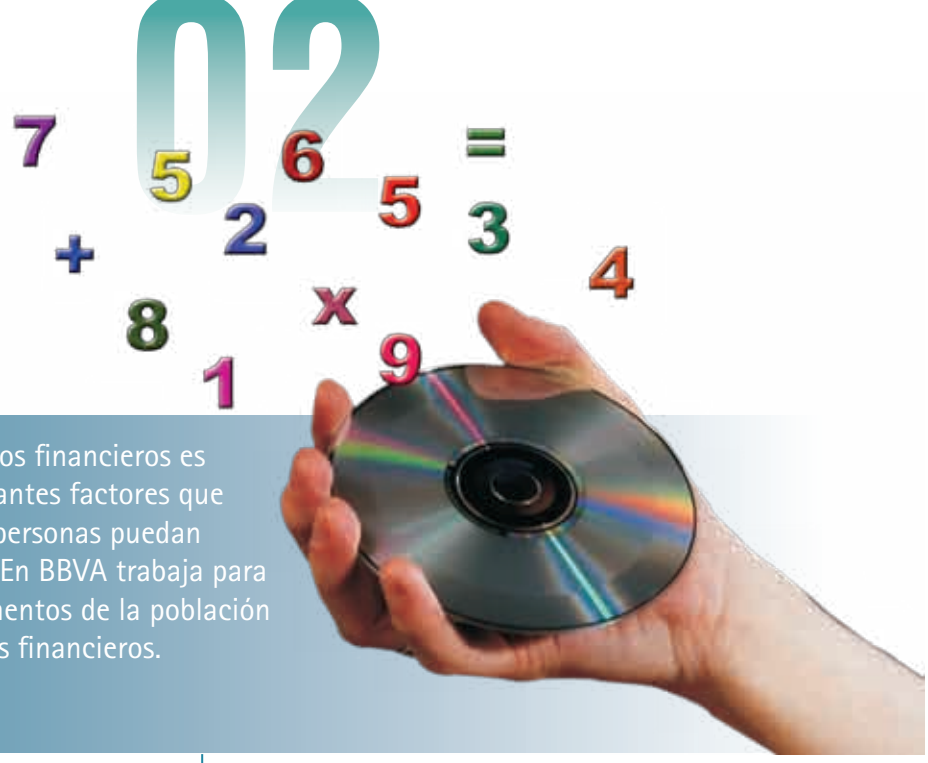
Canales comerciales

En esta misma línea de actuación y en el lado de la contratación, BBVA Colombia dispone de una red de vendedores que permiten a las personas conocer y contratar los diferentes productos y servicios sin ir a las oficinas.

Esta red de vendedores está distribuida por algunas de las principales ciudades del país y están absolutamente capacitados para el conocimiento del banco en cuanto a sus productos y servicios y de igual manera se les instruye en los códigos de conducta y de servicio de BBVA Colombia.

02

INCLUSIÓN FINANCIERA



Poder acceder a servicios financieros es uno de los más importantes factores que contribuyen a que las personas puedan tener un futuro mejor. En BBVA trabaja para facilitar a nuevos segmentos de la población el acceso a los servicios financieros.

Crecimiento del saldo medio en Consumo

64%

Crecimiento del saldo medio en Tarjeta de Crédito

151%

BBVA entiende la inclusión financiera como parte de su responsabilidad sobre el desarrollo de comunidades locales, ya que se trata de integrar en el sistema financiero aquellos sectores de la población, potencialmente excluidos por sus bajos ingresos y sus escasas oportunidades de acceso a crédito.

La inclusión financiera, ADN de la política de Responsabilidad Corporativa y principio integrado en la estrategia de negocio

Productos y servicios financieros al alcance de nuevos segmentos de la población

- Fundación BBVA para las Microfinanzas
- Banca para Inmigrantes: Dinero Express
- Plan de Bancarización

Fundación BBVA para las Microfinanzas

BBVA, en el marco de su estrategia de responsabilidad corporativa, creó en 2007 la Fundación BBVA para las Microfinanzas, una entidad sin ánimo de lucro dedicada a promover el acceso al crédito y a los servicios financieros de las personas con bajos ingresos, con especial atención a aquellas áreas poco desarrolladas social y económicamente. La finalidad de la Fundación es consolidarse, a mediano plazo, como una de las mayores redes microfinancieras de América Latina y del mundo. La Fundación asume el compromiso de reinvertir el 100% de los beneficios generados.

En Colombia, con una red de 59 oficinas ubicadas en 28 municipios y una base de 55 mil clientes, comenzará a operar hacia mediados del tercer trimestre del año 2008 en alianza con la Corporación Mundial de la Mujer de Bogotá y Medellín, más conocida como el Banco de la Mujer.

El banco de las microfinanzas atenderá a clientes de los estratos 1, 2 y 3 y el centro de sus operaciones será la generación de riqueza a través del crédito productivo para microempresarios.

La Fundación BBVA para las Microfinanzas es una institución independiente del Grupo BBVA, tanto en su gobierno como en su gestión y por esto esta entidad tiene un patrimonio autónomo que asciende a 200 millones de euros aportados por el Grupo.

Plan de Bancarización Segmentos de Bajos Ingresos

En el 2007 BBVA Colombia inició un ambicioso proyecto de Bancarización corporativo planeado por el Grupo BBVA para América Latina. Este proyecto está orientado a lograr una mayor cobertura de los servicios financieros a todos los segmentos de la población, en particular aquellos que tienen menos posibilidades de acceso a servicios financieros.

Para ello, se trabaja en el diseño de un nuevo modelo de negocio que trascienda de las políticas tradicionales y permita la cobertura a mayores segmentos de la población con productos tales como tarjeta de crédito y crédito de consumo. Existe un alto interés en generar nuevos modelos de aproximación a los clientes, innovando en las estrategias de penetración y en el diseño de productos específicos para cada segmento.

Al cierre del 2007, la estrategia de Bancarización permitió alcanzar excelentes resultados acordes con el reto del Grupo BBVA en Colombia:

Estrategia de Bancarización

	Variación Absoluta Dic. 06 - Dic. 07	Variación Porcentual Dic. 06 - Dic. 07
S.M. Consumo (Miles de millones COP$)	1,207	64%
S.M. Tarjeta de Crédito (Miles de millones COP$)	223	151%
Stock de Clientes P.N.	136,000	7%
Stock Tarjetas de Crédito	102,120	35%

De la mano de las estrategias comerciales y del modelo de aproximación que se definió dentro del proyecto de Bancarización para los siguientes años, se tiene contemplada una fuerte inversión en desarrollos tecnológicos y la ampliación de la capacidad de distribución que permita seguir siendo a BBVA pionero y mantener la posición de referentes en el mercado colombiano.

Dinero Express

BBVA trabaja desde hace varios años en la integración del colectivo inmigrante en el sistema financiero español. En este sentido, la compañía dispone desde 2005 de una red especializada en las necesidades de servicios financieros para población inmigrante llamada "Dinero Express".

Es así como en el desarrollo de la estrategia también se encuentra el aportar a las sociedades de origen de los inmigrantes, de tal manera que en el 2007 se estableció una alianza entre BBVA a través de sus tiendas de servicios a los inmigrantes, Dinero Express, Conexión Colombia y Orbitel que consistió en que BBVA aportaba un euro por cada tarjeta que compraran los inmigrantes para llamar a Colombia de la marca Orbitel. La meta

inicial era recaudar 6.000 euros ($18 millones) en seis meses, pero se logró de manera anticipada, en tan sólo cuatro meses.

Más de 100 oficinas en España de Dinero Express, agente financiero de BBVA que comercializa productos y servicios para inmigrantes, vendieron las tarjetas de llamadas de larga distancia Orbitel Latino.

Los dineros se invirtieron en el programa Súper Aula de la Asociación Alianza Educativa, iniciativa que apuesta por la superación de aquellos niños y niñas que poseen un ritmo más lento de aprendizaje o que presentan dificultades para lograr sus metas académicas.

Los recursos beneficiarán a más de 250 niños del colegio Jaime Garzón ubicado en la localidad de Kennedy de la ciudad de Bogotá, que afrontan dificultades de aprendizaje y alto grado de deserción escolar.

03

FINANZAS RESPONSABLES

Hablar de sostenibilidad en el negocio financiero requiere no olvidar los impactos sociales y medioambientales de las actividades de nuestros clientes. En BBVA nos comprometemos a tener en cuenta estos aspectos en el momento de aportarles soluciones.

Grandes empresas y financiación de proyectos

A lo largo del 2007, BBVA Colombia a través de la Banca de Empresas e Instituciones logró financiar varios proyectos de inversión en sectores como obras civiles (red vial), hotelería y turismo y financiero (con apoyo a población de bajos recursos), los cuales contribuyeron significativamente al progreso económico de las diferentes regiones del país.

Estos proyectos contienen una evaluación de riesgo ambiental y su mitigación, el cual no sólo se realiza para los proyectos de gran envergadura sino también para las operaciones de corto plazo y en sectores de alto impacto.

En un futuro cercano, se tiene estimado incluir dentro de la herramienta de evaluación de proyectos el Ecorating, el cual valora el riesgo medioambiental como otro elemento financiero para tener en cuenta.

BBVA Colombia ha logrado un gran avance en este tema mediante la formación de sus empleados en la gestión del riesgo social y ambiental, respetando los compromisos de responsabilidad y sostenibilidad, cumpliendo los requisitos de los Principios de Ecuador.

Gestión de riesgos ambientales: Ecorating

Los grandes proyectos de inversión contribuyen de manera importante al desarrollo de infraestructuras para el progreso económico y el bienestar social, al mismo tiempo, pueden presentar riesgos ambientales o impactos negativos sobre comunidades locales. Frente a esta situación, las entidades financieras deben encontrar el modo de mantener sus estrategias de negocio y, de la misma manera, asegurar la coherencia de estas respecto a sus compromisos de responsabilidad y sostenibilidad social y ambiental. Para el otorgamiento de operaciones comerciales, el BBVA Colombia ha fijado algunas condiciones especiales con el fin de mitigar los Riesgos Ambientales y

Sociales existentes. En el caso de las operaciones cuyo destino es la financiación de carreteras, por ejemplo, se exige al solicitante la presentación de licencias ambientales y la presentación de los debidos soportes de la adquisición de los predios donde son desarrolladas las obras.

Para el caso de la financiación de proyectos de Transporte masivo, por ejemplo, Transmilenio, es prioritario la mitigación de los siguientes riesgos:

Riesgo Social

- La sensibilización es una estrategia que tiene como objetivo la difusión del proyecto durante sus diferentes etapas: prediseños, diseños, de construcción y operación.
- El manejo de las relaciones con la comunidad a través de mesas de información, convocadas por los gestores del proyecto en los sectores involucrados en la construcción de los tramos iniciales.

Riesgo de Adquisición de Predios y Reasentamientos Humanos

- Los procedimientos de adquisición de predios y reasentamientos humanos deben seguir los preceptos de las normas de adquisiciones con préstamos del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento de septiembre de 1997.
- La gestión predial está a cargo del gestor del proyecto y generalmente está acompañada de los siguientes programas:
  - Programa de información, comunicación y participación, que involucre a la comunidad afectada por el desarrollo de las obras.
  - Programa de reposición de predios (oferta inmobiliaria)
  - Programa de reestablecimiento de las condiciones económicas y sociales.
- Es necesario que en el presupuesto del proyecto se incluyan recursos para la compra de predios.

RIESGO AMBIENTAL

- El plan de manejo ambiental debe seguir los preceptos de las Normas de Salvaguarda del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, en particular las que hacen referencia a la protección del medio ambiente y protección de riqueza histórica y patrimonial.
- El trabajo por el medio ambiente debe ser una constante en todos los proyectos, al reponer dos árboles por cada uno de los árboles talados.
- Las licencias ambientales deben ser obtenidas en un 100% antes de comenzar a efectuarse las obras objeto del proyecto.
- Los tipos de buses alimentadores, padrones y complementarios deben cumplir con todas la especificaciones exigidas por el Ministerio del Ambiente además de cumplir con las revisiones periódicas que la ley estipula para cada uno de ellos.
- Los buses deben cumplir la norma EURO ll, norma Ambiental Europea utilizada como referencia para establecer los niveles de emisiones y material particulado para los motores de combustión interna.

Con estos criterios de evaluación se evidencia el respeto al medio ambiente que trata de impulsar BBVA Colombia en su actividad de negocio, los cuales van atados al desarrollo de productos y servicios ambientalmente positivos y la introducción de criterios ambientales en su análisis de riesgo crediticio.

Sobreendeudamiento

El buen fin de un riesgo, es decir su amortización y recobro, se fundamenta en el hecho de que el titular del mismo pueda hacer frente a las amortizaciones con flujos de caja por él generados, siendo también aconsejable, si se considera necesario, complementar con otras fuentes alternativas de generación o colaterales.

Con el fin de llegar a medir la capacidad del cliente para hacer frente a las situaciones se

definió el concepto de capacidad de pago como la posibilidad económica del peticionario de hacer frente con normalidad al pago de la operación. Adicional a la verificación de la suficiente generación de recursos por parte del cliente para asumir las amortizaciones de capital e intereses de los créditos adeudados, se hace necesario tener en cuenta otras variables en el momento del análisis, como lo son la solvencia patrimonial del cliente, la constitución de adecuadas y suficientes garantías que permitan una efectiva recuperación de las operaciones de crédito, cuando la amortización de capital e intereses le falle al cliente la generación de recursos.

Como complemento a lo anterior, es necesario tener un adecuado conocimiento del cliente, que le dé al organismo que toma la decisión la confianza y seguridad necesaria para el otorgamiento del crédito. Para el análisis y la decisión de cualquier operación de crédito, siempre se deberá buscar el equilibrio y la correlación entre el destino, el monto o importe, el plazo, y la forma de amortización del crédito con la generación de recursos y las garantías del cliente, todo con el fin de evitar en el futuro situaciones de impacto económico y social para el cliente y de la misma manera para el BBVA Colombia.

BBVA Colombia, fiel a los fundamentos del grupo, ha mantenido la prudencia en la gestión del negocio, midiendo la capacidad de retorno y evaluando los riesgos desde el principio de precaución. Como muestra de este interés se tiene la baja en la tasa de morosidad que pasó de 1.62% en el año 2006 a 1.43% en el 2007. La rentabilidad de BBVA Colombia no está ajustada sólo a la valoración del riesgo, sino también al principio de prudencia y a las buenas prácticas que guían todas las operaciones, como política grupal.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas

La prevención del lavado de activos y de la financiación de actividades terroristas constituye, ante todo, un objetivo prioritario en BBVA Colombia y se asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades. En BBVA se entiende que este es un requisito indispensable para preservar su integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores, etc.).

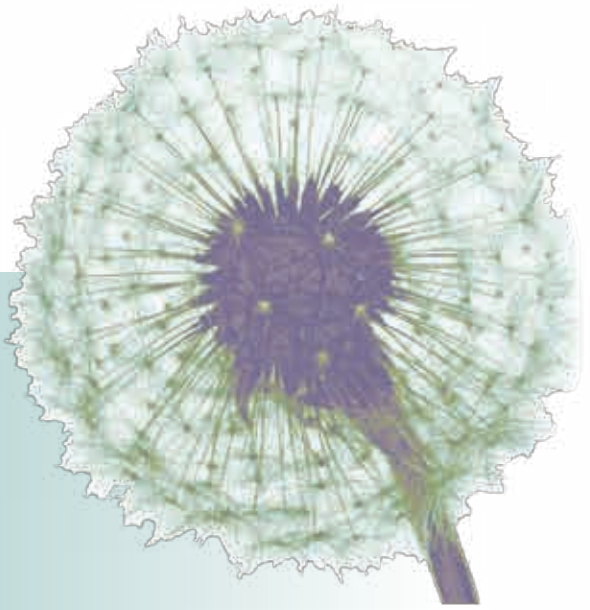
De este modo, en el marco de la política de prevenir la utilización de sus productos y servicios con fines delictivos, durante 2007 se mejoró el modelo de gestión del riesgo de lavado de activos y se trabajó en la estructuración del nuevo Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo (SARLAFT), que entrará en funcionamiento en el 2008. El objetivo de estos sistemas es integrar dentro de la gestión de este tipo de riesgos las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria del Banco Internacional de Pagos de Basilea y la nueva legislación establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Así mismo, BBVA Colombia continúa colaborando con los organismos gubernamentales y otras instituciones en la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo y otras formas de delincuencia.

04

PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

Los aspectos sociales y medioambientales generan un mundo de nuevas necesidades y oportunidades. En BBVA trabajamos para generar una oferta adaptada a las necesidades de cada persona o comunidad de personas.



Operaciones dirigidas a Pymes

9.337

Crecimiento en colocación de Pymes

165%

Inversión socialmente responsable

BBVA entiende por inversión socialmente responsable (ISR) aquella que añade al análisis de rentabilidad y riesgo criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo, para seleccionar como destino de su inversión a las empresas con mejor comportamiento sostenible a largo plazo.

Previsión social: planes de pensiones y seguros

Planes de Pensiones

En Colombia, al cierre del año 2007 BBVA Horizonte Pensiones y Cesantías S.A. ocupó, por valor de fondo, una tercera posición en el mercado de planes de pensiones obligatorias con una cuota de mercado del 17,06% . Al cierre del año se tenían 1,4 millones de afiliados al fondo, representando una cuota de 18,92%, personas que su pensión depende de la gestión que realiza la administradora.

A la fecha, la Administradora tiene 5,1 miles de pensionados que mensualmente gozan de su mesada, cifra que se incrementará sensiblemente en un futuro cercano.

Como complemento de la pensión obligatoria, la Administradora tiene un Fondo de Pensión Voluntaria que permite a los afiliados mejorar su pensión mediante aportes discrecionales al mismo. Este fondo participa en el mercado con una cuota del 5,51%.

Seguros

BBVA Seguros, Vida y Generales, ofrecen a sus clientes individuales un amplio abanico de seguros, orientados a la cobertura de riesgos de la vida, del hogar, automóviles, y pequeña y mediana industria, principalmente. Adicionalmente, en 2007, se inició la comercialización del seguro exequial con el objetivo de cubrir la demanda del mercado.

BBVA Seguros, orienta su actividad como complemento a las necesidades de los clientes BBVA, Banco, Administradora de Fondo de Pensiones y Cesantías, Fiduciaria y Comisionista

de Bolsa, los cuales representan el 88,5% de su actividad.

Procurando generar una mayor cobertura a la población de más bajos ingresos, a través de la red bancaria la compañía ha colocado más de 35.000 nuevos seguros de vida a una población que tradicionalmente no ha tenido ingreso a este tipo de productos.

Oferta de Otros Productos/Servicios Responsables

Apoyo a exportadores

Conscientes de la importancia del sector exportador para el país por su aporte al crecimiento de la economía y la generación de empleo, BBVA Colombia diseñó un plan estructurado para apoyar al comercio exterior y logró distinguirse en el año 2007 como Banco de referencia para los exportadores colombianos. En esa línea las cifras dinámicas del comercio exterior se desembolsaron más de 100 millones de dólares a través de créditos para exportadores de productos no tradicionales, sector donde se evidencio mayor crecimiento económico.

Enmarcados dentro de la estrategia del Banco de incentivar la cartera del exportador, BBVA Colombia promovió la colocación de créditos de redescuento otorgados por el gobierno nacional con tasas subsidiadas, las cuales fueron trasladadas a los clientes logrando una reducción en sus costos financieros de 200 puntos básicos.

Adicionalmente, se realizó en el mes de Octubre de 2007 el Seminario Perspectivas Económicas Colombia-China con participación del la Directora de Estudios Económicos de BBVA en la China, Ya Lan Liu, en el cual se resaltó la importancia de aprovechar la gran dinámica de mediano plazo del consumo y la inversión en los países asiáticos, siendo China un mercado de amplias proporciones para los productos colombianos.

A este seminario, realizado en la capital del país, asistieron más de 100 empresarios colombianos muchos de ellos vinculados al tema del Comercio Exterior.

Servicios Financieros para la recepción y envíos de giros internacionales

BBVA Colombia se constituyó como un gran canalizador de recursos de colombianos residentes en el exterior para el año 2007, garantizando tipos de cambio favorables en sus giros y recepción de remesas de países como España, México y Estados Unidos. A su vez, se aumentó la participación en el pago de giros recibidos por manutención de servicios prestados por empresas nacionales a empresas extranjeras.

Apoyo a las PYMES

Conscientes de la importancia que tienen las pequeñas y medianas empresas en el desarrollo económico del país como las principales generadoras de empleo en Colombia y teniendo en cuenta que el 80% de las plazas de trabajo que se crean en el país provienen de estas unidades empresariales, BBVA Colombia durante 2007 benefició a un número importante de estas empresas con recursos para implementar proyectos productivos y mejorar su capacidad instalada.

De esta manera, la entidad pasó de registrar 8.763 operaciones dirigidas a pymes en 2006 a 9.337 el año anterior, lo que representó un crecimiento del 6,5%. El ascenso en recursos también fue importante. Mientras en 2006, la entidad colocó 759.279 millones de pesos entre clientes pymes en 2007 los montos sumaron 2.0 billones de pesos, un incremento del 165% durante el año anterior.

Adicionalmente, BBVA en el año 2007 formalizó alianzas estratégicas con entidades como ANALDEX (Asociación Nacional de Exportadores) a través de la cual se realizaron capacitaciones a clientes importadores y exportadores con el fin de encaminar a las empresas a manejar directamente sus operaciones internacionales; estas capacitaciones se basaron en temas cambiarios, comerciales y apalancamiento financiero, además de seminarios de coberturas cambiarias, talleres prácticos y otros orientados a formalizar los procesos.

Así mismo, BBVA Colombia estuvo presente en el XIX Congreso Nacional de Exportadores, celebrado en el mes de septiembre 2007, como patrocinador exclusivo del Premio Nacional de Exportadores. Evento dedicado al sector exportador, organizado por ANALDEX y PROEXPORT Colombia, para exaltar y premiar la labor de las empresas exportadoras y las empresas de apoyo y de servicio al sector que se hayan distinguido por su gestión, innovación tecnológica y conquista de mercados internacionales.

Con lo anterior, se consolida el compromiso y apoyo de BBVA a las Pymes y al sector exportador.

Instituciones Públicas

BBVA Colombia a través de su Banca Institucional brinda servicios a instituciones públicas y privadas, así como a diferentes entidades territoriales. En este entorno el BBVA juega un papel importante en el desarrollo y satisfacción de diversas necesidades en Colombia.

Los principales ejes de desarrollo han sido el otorgamiento de financiación a los diferentes "Planes de Desarrollo Regionales", a través de créditos a las entidades territoriales para proyectos de infraestructura, acueducto, alcantarillado y saneamiento básico, así como la financiación dirigida a impulsar la realización de proyectos medioambientales.

Adicionalmente, BBVA Colombia es canalizador de planes del Gobierno Nacional, participa activamente en la realización de los pagos del Programa de Acción Social de la Presidencia de la República como Familias en Acción que atiende fundamentalmente a madres cabeza de familia y se constituye como Banco de referencia en el pago de nóminas y pensionados para entidades como el Ministerio de Defensa, Instituto de Seguros Sociales, FOPEP, Ferrocarriles Nacionales y Fiduprevisora, entre otras.

Por otra parte, y bajo los lineamientos del Gobierno Nacional se incluyó en la plataforma BBVA online el Servicio Operativo de Información – SOI como opción para el pago de los aportes de las empresas a la seguridad social.

Instituciones privadas no lucrativas

BBVA Colombia, y la Universidad de los Andes unieron esfuerzos con el fin de desarrollar estrategias para apoyar la labor de investigativa del centro de Estudios CEGA.

El Centro de Estudios Ganaderos y Agropecuarios CEGA, fue creado en 1982 por el antiguo Banco Ganadero y especializado en el estudio de temas relacionados con el desarrollo económico y social de Colombia, con énfasis en el sector rural.

Este acuerdo es una muestra más del compromiso de BBVA Colombia con el país y el deseo de estar cada vez más integrada con el desarrollo de políticas públicas y estudios que fortalezcan los sectores productivos, como en este caso son el agrícola y ganadero.

Productos y servicios con carácter ambiental

Crédito Ecológico.

BBVA Colombia en su política de buscar el desarrollo de actividades de negocio con impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, decide en el año 2004 lanzar el Crédito Ecológico con el fin de estimular conciencia ecológica en algunas empresas productivas.

En esta línea se lanzó el crédito Ecológico, destinado fundamentalmente a apoyar el préstamo de recursos a empresas grandes, medianas o pequeñas interesadas en mejorar o cambiar su infraestructura, sus procesos operativos o industriales que tuvieran impacto en el medio ambiente; así mismo, las empresas destinarán estos recursos a la construcción o implementación de las medidas necesarias para mejorar el impacto al medio ambiente que pudieran estar teniendo en el desarrollo de las actividades propias de su negocio.

05

GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

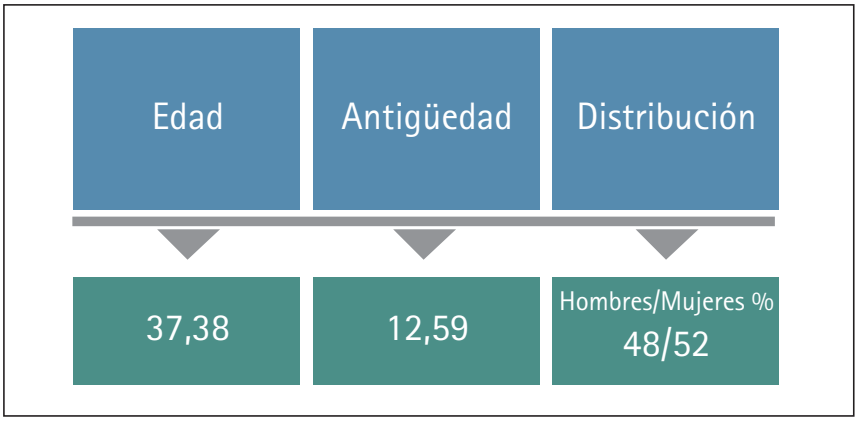
La captación y retención de talento, la diversidad, la conciliación de vida profesional y laboral, la igualdad de oportunidades... Todos ellos son retos a los que pretendemos dar la mejor respuesta desde BBVA para poder ser el mejor lugar para trabajar.

Total de empleados	Hombres/Mujeres %	Horas de formación por empleado
4.457	48/52	41,0

Perfil de los empleados

BBVA Colombia entiende la relación con sus empleados como un elemento clave para la creación de valor y para la gestión de su responsabilidad corporativa. Para ello, cuenta con un modelo global e integrado de gestión del recurso humano, basado en la gestión por competencias y en la comunicación oportuna y transparente, con el objetivo de impulsar un mejoramiento continuo en los estándares éticos, la igualdad de oportunidades, el reconocimiento al mérito, el desarrollo profesional y personal, el trabajo en equipo, el clima laboral y la satisfacción de los empleados.

DATOS EMPLEADOS 2007: 4.457



ALCANCE: BBVA COLOMBIA

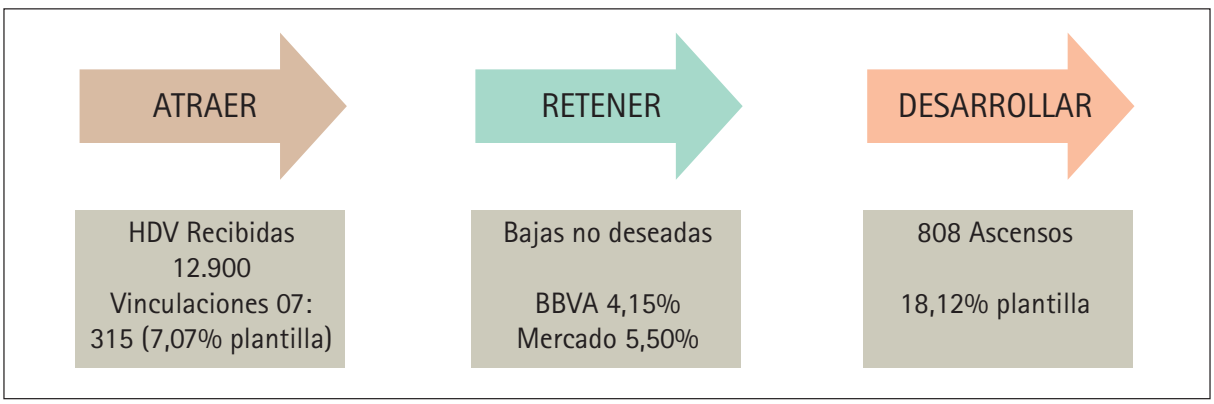
Empleados por categorías profesionales:	
Segmento	(Porcentaje)
Directores Corporativos	0,2
Directivos	0,9
Mandos Medios	9,6
Especialistas	13,7
Fuerza de Ventas	15,8
Puestos Base	59,8
Alcance: BBVA Colombia	

Plantilla por grupos de edad:	
Segmento	(Porcentaje)
Menor de 25	7,32
Entre 25 y 45	72,76
Mayor a 45	19,92
Alcance: BBVA Colombia	

Empleo y selección

La gestión de la selección cuenta con una política global y un código de actuación dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades y la atracción del talento.

El proceso de selección se inicia con las actividades de reclutamiento, partiendo de los perfiles funcionales definidos para cada puesto, con el fin de seleccionar a los mejores candidatos. El departamento de gestión de talento, encargado de la selección, trabaja con la máxima independencia y confidencialidad, de modo que todos los candidatos reciban el mismo tratamiento, pasen los mismos procesos para incorporarse al BBVA y se garantice que no existe discriminación por sexo, raza, parentesco familiar u otras razones distintas de los propios requisitos establecidos para el puesto.



Valoración, desarrollo profesional y compensación:

BBVA Colombia es consciente que el capital humano es uno de los activos más importantes para mantener el liderazgo y para disponer de una valoración positiva entre todos los grupos de interés. Para ello, BBVA apuesta por nuevos modelos de gestión que respondan a los principios y compromisos definidos en su cultura corporativa.

Modelos de Valoración

Los modelos de valoración en BBVA son procesos de "medición", por medio de los cuales la organización conoce objetivamente los logros de sus empleados en el cargo, así como su potencial de desarrollo y áreas de crecimiento.

Un sistema integral de valoración brinda información a los programas de selección, bienestar, desarrollo, planeación de carrera y balance del recurso humano. El desarrollo profesional incluye todas las actividades relacionadas mejorar la

competencia de la plantilla (capacidad, habilidad, actitud, entre otros), para que la organización pueda anticiparse y responder exitosamente a los retos actuales y futuros.

En general, los modelos de Valoración buscan recompensar el esfuerzo y el resultado de cada colaborador, para lograr de manera integrada:

- Hacer el reconocimiento del mérito
- Diferenciar los desempeños excepcionales
- Favorecer el desarrollo profesional
- Fomentar el estilo de dirección de BBVA
- Potenciar esquemas de gestión y establecer un lenguaje común.

Evaluación de la Actuación: Dor, Edu/Edi

Herramienta de medición mediante la cual se valoran los resultados en el cumplimiento de metas y objetivos fijados para el año respectivo, en línea con los objetivos propios de la unidad de negocio y de cada una de las áreas; siendo la creación de valor la base de la evaluación.

Modelos de Evaluación

- DOR - Dirección Orientada a Resultados: modelo de evaluación de la actuación, que se aplica para las áreas de Dirección General y oficinas de Banca Corporativa en el Banco. Aplica también para los colaboradores de las demás compañías de BBVA en Colombia.
- EDU - Evaluación de desempeño de la Unidad: Herramienta definida para evaluar el desempeño comercial y financiero de las oficinas, con una periodicidad semestral. La Evaluación de Desempeño de la Unidad (EDU) se integra a la Evaluación de Desempeño Individual (EDI), como un indicador con un peso específico según el cargo.
- EDI - Evaluación de desempeño Individual: Herramienta definida para evaluar el desempeño individual de todos los empleados de las redes de oficinas de Banca Comercial e Hipotecaria y Banca de Empresas e Instituciones su aplicación es semestral y para los directivos de forma anual.

Valoración Básica Anual: VBA

Herramienta de gestión Corporativa que permite identificar el nivel de adecuación profesional del colaborador al cargo que desempeña, con el fin de conocer sus fortalezas y áreas de mejoramiento, tanto en habilidades como en conocimientos y facilitar el desarrollo de las competencias para su crecimiento profesional. Este proceso tiene por objetivo la obtención de información de cada profesional sobre su nivel de desarrollo en cuanto a:

Habilidades: Se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario en el que se valoran comportamientos observables relacionados con las habilidades más relevantes para un desempeño de éxito en BBVA.

Estilos de Dirección: Se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario en el que se valoran comportamientos observables relacionados con la forma de dirigir de los Directivos del BBVA.

Conocimientos: Se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario en el que se valora directamente el nivel de desarrollo de los conocimientos técnicos requeridos en el perfil funcional del profesional.

Desarrollo Profesional: A partir de la valoración de competencias, se establece un plan de formación a la medida de cada empleado. En la Intranet se puede consultar el perfil requerido para cada puesto, lo que dota al modelo de transparencia y permite a cada empleado dirigir su desarrollo profesional hacia aquellas funciones más acordes con sus intereses. El modelo se completa con la herramienta Apunto diseñada para que los profesionales definan y orienten sus aspiraciones de desarrollo profesional.

Una vez se informan los resultados de la valoración de competencias a los colaboradores, por parte de sus jefes inmediatos a través de la Entrevista de Desarrollo Profesional, se establecen los Planes de Desarrollo Individual.

CATALOGACIÓN: Proceso anual mediante el cual el jefe realiza una valoración global de cada uno de sus colaboradores en su función actual, y cuyos resultados son tenidos en cuenta para la

aplicación de determinadas políticas de Recursos Humanos.

La Catalogación es una herramienta de motivación que potencia el empowerment en el proceso de revisión del ingreso fijo anual para los ocupantes de una misma función, cada jefe tendrá que priorizar quién tendrá una catalogación mayor.

Los resultados son utilizados para la revisión del ingreso fijo anual para empleados que se encuentren en Banda Salarial y para promociones. Los resultados posibles en la valoración de la Catalogación son:

Muy Destacada	Resultados Excepcionales
Destacada	Excelentes Resultados
Buena	Resultados por encima de lo esperado
Normal	Resultados promedio
Regular	Resultados insuficientes
Mala	Resultados inaceptables

Compensación: Se establece en función del nivel de responsabilidad del puesto, de la evolución profesional de cada empleado y del cumplimiento de los objetivos, evitando discriminaciones por razón de sexo, raza u otras, y garantizando el cumplimiento de la legislación, el pacto colectivo y la convención colectiva del trabajo. De forma adicional, el modelo de compensación incluye un componente de incentivación variable creado por mera liberalidad del Banco como gratificación por los resultados de un ejercicio determinado y que para su cuantificación se basa en las herramientas de Evaluación de la Actuación.

Formación y gestión del conocimiento:

El plan anual de formación se elabora con base en:

- Resultados de la encuesta VBA: con el fin de apoyar el Plan de Desarrollo Individual PDI.
- Encuesta de clima: para recoger impresiones generales de los clientes internos en cuanto a los diferentes aspectos del Banco.
- Entrevistas con Áreas: para conocer necesidades y priorizar en función de ello la propuesta de acciones.

Bajo un enfoque de innovación en la concepción de la responsabilidad formativa, a partir del segundo semestre del 2007 BBVA Colombia pasó del indicador "horas formación" a dar énfasis a las acciones formativas y al cubrimiento en personas, basados en la necesidad que tienen tanto las áreas clientes como las personas, de conocer el avance y los resultados de esta gestión. La actividad de formación en BBVA Colombia a lo largo de 2007 estuvo enfocada en dos vectores principalmente: desarrollo profesional y apoyo al negocio.

En el vector de Desarrollo Profesional se destacan los siguientes cursos:

- Desarrollo de Gerentes BBVA
- Manejo del tiempo
- Expertos BBVA
- Programa Local de Dirección
- Desayunos con expertos
- Cafés de Formación
- Desarrollando Personas
- PCD y PCL.

En el vector de apoyo al negocio:

- Adelante en Ventas
- Adelante en Ventas PYME
- Canales, Hipotecario y BEI
- Cash Management,
- Formador de Formadores
- Migración Fénix/Cobis
- Calidad y Servicio al cliente

El compromiso adquirido con las diferentes áreas del Banco consistió en llevar a cabo acciones formativas de impacto, promoviendo la optimización de los recursos económicos, es decir, con fuerte vocación hacia los canales de distancia-papel y e-learning sobre los presenciales. A continuación las principales cifras:

Acciones formativas	
Acciones programadas y ejecutadas	32
Acciones NO programadas y ejecutadas	15
Total acciones ejecutadas	47

Se llevaron a cabo 47 acciones formativas, que representan un 109.3% de cumplimiento en cuanto a cursos frente a las acciones programadas.

Participaciones totales en 2007		
	Planeado	Ejecutado
Presencial	13.168	14.110
E-learning	17.008	11.222
Distancia – Papel	502	5.855
	30.678	**31.187**

Las participaciones reportan un cumplimiento del 101.6% sobre lo planeado; del total observado en 2007, el 45,25% fue a través de cursos presenciales, 18,77% a través de material impreso (distancia – papel) y el 35,98% a través de cursos virtuales. En promedio BBVA Colombia realizó 7 cursos por persona / año.

Comunicación interna

Las herramientas de comunicación interna tienen como objetivo crear un clima de confianza basado en una relación abierta, en el respaldo al equipo y en la transparencia en la comunicación.

Principales canales de diálogo con los empleados

- Intranet: Portal del Empleado
- SAE - Servicio de Atención a Empleados: telefónico y correo electrónico
- Boletín Gente BBVA
- Equipo Gestión del Talento
- Revista adelante
- Noticiero Conexión BBVA

Principales líneas de trabajo en el 2007

- Programa estratégico Plan Podium 2006-2010
- Atracción, retención y gestión del talento
- Desarrollo profesional
- Calidad de Vida
- Desarrollo de iniciativas de responsabilidad frente al medio ambiente

Clima laboral

BBVA realiza cada dos años una encuesta donde todos los profesionales del BBVA pueden opinar sobre las condiciones de trabajo y su vivencia profesional. La encuesta constituye uno de los canales de participación más importantes y sirve para impulsar acciones dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo y el clima laboral.

Durante el 2008 se aplicará la encuesta de clima laboral.

Beneficios sociales y otras iniciativas

Recursos Humanos en desarrollo del objetivo estratégico de hacer de "BBVA el mejor lugar para trabajar", ha adquirido un compromiso claro con sus funcionarios; creando y desarrollando programas a través de la iniciativa corporativa "pasión por las personas", dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida, abriendo escenarios que generen una percepción favorable del clima de la organización, manteniendo el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Encierra el sentir de Recursos Humanos y es por eso que ha implementado políticas y programas encaminados al mejoramiento del bienestar y la salud de los empleados, creando canales de comunicación que permiten conocer de forma directa sus expectativas e intereses profesionales; responder de manera oportuna, clara y transparente a sus inquietudes y facilitar el acceso a los productos y servicios que ofrece Recursos Humanos para la Gente BBVA a través del lanzamiento de herramientas como Apunto, Tu buzón y Portal del Empleado.

Las actividades desarrolladas tienen como premisa dar cobertura a nivel nacional; por ello, apalancados en los pilares estratégicos: pasión por tu vida, pasión por tus logros, pasión por tu bienestar, pasión por tu desarrollo profesional y pasión por el servicio, ha llegado a las personas y a sus familias, facilitando la interacción entre la empresa y los funcionarios.

Por tanto, continuará asumiendo nuevos retos, seguirá fortaleciendo este proyecto de todos y para todos, con el firme propósito de mantener una relación cercana y duradera de gana - gana con los colaboradores para hacer de BBVA el mejor lugar para trabajar.

En concreto, las principales actividades realizadas en 2007 fueron:

pasión por tu vida.

- Conferencia Calidad de Vida
- Apoyo a la Dirección: formación para desarrollar competencias según PDI, reconocimiento a los líderes más destacados en desarrollo de equipos
- Acciones para el Manejo del Tiempo: Reuniones efectivas y manejo del correo electrónico

pasión por tu bienestar.

- Actividades deportivas y recreativas
- Juegos deportivos 150 años BBVA
- Gran Carrera 150 años BBVA
- Fiesta deportiva familia BBVA
- Convenios: Movistar, Registraduría Nacional, Feria de Turismo y Teatro La Baranda
- Celebración de fechas especiales: Día del niño, Día de la Secretaria, Día de la Mujer, Día del Padre, Día de la Madre, Día del Amor y la Amistad, Día del Hallowen, envío obsequio de cumpleaños y antigüedad laboral.
- Medicina preventiva y del trabajo: Programa prevención VIH, valoraciones médicas ocupacionales, jornadas de salud, diagnóstico temprano
- Higiene y Seguridad Industrial: Plan de emergencia e inspección a oficinas: levantamiento panorama de riesgo
- Informe beneficios personales

pasión por tu desarrollo profesional.

- Lanzamiento herramienta Corporativa "Apunto"
- Expertos BBVA
- Desarrollo de Gerentes

pasión por el servicio.

- Lanzamiento Portal del Empleado
- Lanzamiento Tu buzón

Libertad de asociación: Representación sindical y resolución de conflictos

Durante 2007, uno de los aspectos de mayor trascendencia guardó relación directa con la renovación de los convenios laborales, siendo importante resaltar que, actuando bajo principios de equidad e igualdad respecto de los beneficios extralegales para todos los trabajadores del Banco, se firmaron para la vigencia 2008-2009 el Pacto Colectivo y la Convención Colectiva de Trabajo, destacándose en todo caso el buen ánimo y espíritu de entendimiento que acompañó a las partes en cada uno de los procesos de negociación. De esta forma, se consolidó el mapa laboral y se avanzó en la construcción de espacios propicios para el diálogo con nuestros trabajadores y representantes sindicales, mejorando el clima laboral.

El Pacto Colectivo contempla aspectos importantes, tales como incrementos salariales anuales, gratificación por antigüedad, auxilios, préstamos de vivienda y préstamo de estudio, entre otros. Por su parte, la Convención Colectiva de Trabajo se suscribió con las tres organizaciones sindicales que operan al interior del Banco en la etapa de arreglo directo y contiene los beneficios económicos equivalentes al Pacto Colectivo.

Desde el Área de Recursos Humanos se han definido las directrices del Banco, para que mediante la planeación, organización, desarrollo y coordinación de aquellas políticas que promuevan el desempeño eficiente de todos los funcionarios se permita que las mismas sirvan como medio para alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con la labor asignada; es así como, mediante la promoción de los principios y códigos empresariales, se pretende evitar eventuales incumplimientos de las normas internas, como también de las leyes laborales vigentes. Igualmente, se trabaja en prevenir la generación de situaciones de discriminación o actuaciones incorrectas que puedan originar responsabilidades al Banco, sus directivos y/o empleados.

También se coordina de manera homogénea y objetiva la potestad disciplinaria, otorgando especial relevancia a su aspecto preventivo, haciendo especial énfasis en el reconocimiento de los derechos y garantías del trabajador y desarrollando al mismo tiempo una política constante de orientación y rehabilitación.

Salud y seguridad laboral

Las acciones que se vienen desarrollando en esta materia responden en principio a lineamientos legales, pero en particular, BBVA Colombia tiene establecido un programa de salud ocupacional que propende por mantener un ambiente sano y seguro en todos los sitios de trabajo, procurando controlar y eliminar los factores y agentes que generan riesgo en los empleados, contratistas, terceras personas y clientes que participan de los procesos derivados de la propia actividad.

Dichas acciones consideran un variado detalle de actividades que se agrupan en tres principales módulos o subprogramas:

- Medicina preventiva y del trabajo
- Higiene y seguridad industrial
- Comité paritario de salud ocupacional.

Para el desarrollo e implementación del programa de salud ocupacional, contamos con la asesoría y orientación de la Administradora de Riesgos Profesionales ARP, entidad especializada y reglamentada por nuestra legislación.

06

COMPRAS RESPONSABLES

Una gran empresa debe impulsar y extender la responsabilidad corporativa entre todas las empresas y entidades con las que colabora. El compromiso de BBVA es incorporar progresivamente en todo el Grupo criterios de sostenibilidad en la gestión de sus compras.

Proveedores homologados

461

Política y modelo corporativo de compras

La organización del área de Compras, Inmuebles y Servicios de BBVA Colombia, permite continuar con una política sostenible de control en los costes de aprovisionamiento, con la mejora y transparencia de los procesos, y con un aumento de la calidad y servicios a usuarios; todo ello apoyado en el modelo de funciones holding del BBVA.

Compras, Inmuebles y Servicios de BBVA Colombia se divide en:

- Compras
- Inmuebles
- Servicios Generales
- Desarrollo y Atención al Cliente Interno

GLG Inmuebles y Servicios, Materiales

Modelo Corporativo de Compras

Para BBVA Colombia, una negociación eficaz es aquella en la que se consigue satisfacer las necesidades reales del cliente interno con la mejor calidad y el mejor nivel de servicio, al menor costo posible y en el plazo previsto, todo lo anterior enmarcado en procesos transparentes y de respeto con los proveedores.

Dada la importancia que la relación con los proveedores tiene para la gestión, BBVA Colombia implementó un Modelo Corporativo cuyos elementos básicos son:

- Gestión de las actividades de compras por procesos.
- Automatización de los procesos.
- Realización de encuestas de calidad y nivel de servicio.
- Planificación de aprovisionamiento.
- Selección de proveedores.
- Profesionalismo de los compradores.
- Centralización de la función de Compras.
- Negociación global con los proveedores a través de equipos de compras especializados.
- Adjudicación a través de comisiones de compras, fomentando la transparencia y el consenso.
- Generación de resultados.

Código Ético

El Código de Conducta del BBVA, eje rector de su accionar, establece respecto a la relación con los proveedores lo siguiente: "BBVA valora especialmente a aquellos proveedores que comparten los principios que sustentan este Código y que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas".

Compras, Inmuebles y Servicios de BBVA Colombia cuenta con un Código Ético propio que recoge y desarrolla el Código de Conducta del BBVA, diseñado a nivel corporativo.

En el 2007 se implementó el nuevo código "Principios de aplicación a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento de BBVA", código elaborado a nivel corporativo en coordinación con el área de cumplimiento normativo, y donde se establece el compromiso de BBVA con la integridad, la objetividad, la transparencia, la confidencialidad y la responsabilidad corporativa.

Sistema de homologación de proveedores

Como parte de la política de compras del BBVA Colombia, sus proveedores han cumplido con un proceso de homologación para asegurar que cuentan con la capacidad productiva, técnica, financiera, de calidad y comercial, que el Banco necesita.

Para el 2008 en el cuestionario de homologación, incluirá preguntas específicas a los proveedores sobre el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas relativas a Derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Para cada contratación, el proveedor debe presentar certificación de pagos de parafiscales y/o compromisos laborales según la legislación vigente en Colombia.

Homologacion de Proveedores [1]

	2007	2006
Número de proveedores homologados	461	447
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación.	60%	81%

(1) Proveedores homologados por Compras.

Herramientas de gestión y aprovisionamiento

Cabe destacar los avances de BBVA Colombia en la utilización de la herramienta electrónica corporativa ADQUIRA, la cual permite el comercio electrónico con sus proveedores, consiguiendo entre otras ventajas:

- Mejora del nivel de servicio ofrecido al cliente interno.
- Reducción de los tiempos de negociación.
- Integración de la información en un único sistema.
- Fomento de la transparencia.
- Mejora de la eficiencia, al asegurarse el cumplimiento de los contratos.
- Oportunidad para mayor número de proveedores tanto nacionales como internacionales (homologados previamente).

Adicionalmente, BBVA Colombia cuenta con instrumentos en línea para tramitar de forma automática pedidos de materiales y suministros de oficina.

Implementación herramienta neón

BBVA Colombia viene implementando una solución que le permite automatizar el proceso de compra y contratación, la administración de contratos, el registro de proveedores y las órdenes de pedido para los outsourcing de servicios (vgr. mantenimiento de equipos, suministro de papelería a la red bancaria a nivel nacional).

El pasado mes de julio salió a producción el módulo de compras del aplicativo NEÓN. Con este aplicativo se lograron los siguientes beneficios para el cliente:

- Información en línea y tiempo real del estado de las peticiones para todos los usuarios del aplicativo por medio de reportes generales de requerimientos y/o consulta directa por pantalla de un requerimiento específico.
- Transparencia y control por parte del cliente, ya que es quien crea el requerimiento en el aplicativo, realiza seguimiento a las tareas de la GLG (negociación) y compras (legalización), y finaliza el ciclo dando por recibida la solicitud de productos y servicios.
- Seguridad en la información, ya que la GLG es quien captura, controla y modifica cantidades, presupuesto, cuenta contable, centros de costo, descripción, etc.
- Documentos de legalización de compra / contratación digitalizados en línea, agilizando el proceso y la consulta.
- Facilidad en la gestión al contar con datos históricos, estadísticos y reportes de compras en tiempo real.

Proyectos responsables con proveedores

BBVA Colombia colabora con proveedores en acciones de interés social, dentro de las acciones de este tipo se destacan:

- Contratación con la Fundación Granahorrar de servicios para el aseo de cajeros automáticos, servicio brindado por personas con discapacidad.
- Contratación con Grancolombiana de Seguridad del servicio de atención al conmutador en varios edificios, atendido en lo posible por personal discapacitado.
- Convenio con Lexmark de Colombia, para la recolección de cartuchos originales vacíos de tóner Ref. 12 A7462, recolección que además de impactar ambientalmente por el tratamiento que se da al elemento, genera recursos a fundaciones cuyo objetivo es construir un mundo mejor; garantizándole a niños, jóvenes y adultos los derechos fundamentales al desarrollo, la protección, y la supervivencia.
- Acuerdo para la compra y destrucción de archivo general documentario vencido, con Papeles del Cauca S.A.
- Entrega a la Fundación del Quemado de los tóner genéricos vacíos de impresoras Hewlett Packard Láser Jet 5, y otros de productos similares.

Para el año 2008 se tiene programado iniciar la implementación de programas de reciclaje, con beneficio extendido hacia fundaciones sin ánimo de lucro.

07

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

BBVA Colombia está comprometido con el desarrollo social del país.

Total recursos destinados

2.161 millones

Niños beneficiados Plan de Becas de Integración

1.454

Beneficiados Plan de Acción Social

180.797

Aspecto relevantes con la sociedad

El compromiso con la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades en las que está presente BBVA constituye uno de los principios corporativos del Grupo. Este compromiso es el motor que impulsa a la acción de la compañía de muy diversas formas.

Como ha quedado de manifiesto a lo largo de todo el Informe, la principal contribución al país tiene lugar a través de su actividad empresarial habitual. Lo hace con los productos y servicios que ofrece y que repercuten positivamente en la sociedad en general, y, en particular, en ciertos colectivos más desprotegidos. En este sentido, cabe destacar toda la actividad desarrollada por BBVA Colombia a favor de la inclusión financiera con el fin de facilitar el acceso a los productos y servicios bancarios a nuevos segmentos de la población. La creación de empleo y la atención a las necesidades de sus distintos grupos de interés son otros aspectos por los que la propia acción de la organización tiene un impacto beneficioso en las comunidades en las que opera.

Además de todo ello, el banco canaliza su compromiso con la sociedad a través de una intensa política de apoyo a la comunidad, con actuaciones específicas sin ánimo de lucro y orientadas a contribuir directamente al bienestar y a la satisfacción de necesidades básicas.

Los proyectos sociales se definen ajustándose a las principales necesidades y condicionantes del entorno de cada uno de los países en los que BBVA está presente, gracias a la estrecha relación mantenida con sus grupos de interés con los que se relaciona. Además, la compañía focaliza sus esfuerzos en los ámbitos de actuación más próximos a su actividad, manteniendo siempre una alineación con la estrategia y gestión de BBVA

Toda esta política general de compromiso con la comunidad constituye una destacada vertiente de la Responsabilidad Corporativa en BBVA y, cada vez más, posee un carácter estratégico y

sinérgico, siempre bajo las siguientes premisas:

- Impulso de comportamientos internos como expresión de la visión y principios de la compañía.
- Orientación prioritaria hacia proyectos educativos.
- Apoyo a colectivos y sectores desfavorecidos y/o con necesidades especiales.
- Actuaciones en situaciones de emergencias humanitarias.

Plan de Acción Social

Programa de becas de integración "Pasión por el futuro":

Con 2.161 millones de pesos como presupuesto, producto del 0.7 por ciento de las utilidades de las empresas de BBVA en Colombia, se inició en 2007 la ejecución del Plan de Acción Social que tiene como objetivo central destinar el 70% de sus recursos al apoyo a la educación de niños, niñas y jóvenes de estratos económicos bajos; a través del progama de becas de integración.

Las becas son destinadas a apoyar a menores de escasos recursos, integrantes de familias de estratos 1 y 2 en zonas marginadas de alto riesgo y cuyas cabezas de hogar, en su mayoría mujeres, son desempleadas y desplazadas por la violencia.

Estas becas permiten cubrir todos los gastos educativos de los menores, como matrícula y pensión hasta gastos de alimentación diaria, mediante desayunos, refrigerios y almuerzos, así como la dotación de zapatos, uniformes y materiales educativos.

Estas ayudas han permitido a estos menores asistir a clases durante todo el año y en la mayoría de los casos, según nos han reportado los responsables de las entidades educativas que apoyamos, permitió reducir la deserción escolar.

Cobertura

Beneficiarios 1.454 niños, niñas y jóvenes en 6 ciudades del país.

CIUDAD	COLEGIO	Alumnos Beneficiarios
Bogotá	Nuestra Señora de la Esperanza	300
	CDA Lucero Alto	131
	CDA Altos de Cazucá	200
Quibdó	Escuela Barrio del Futuro	250
Medellín	Centro Educativo Hermana Josefina Serrano	170
Cartagena	CDA Cartagena	200
Bucaramanga	Hogar San José	55
Sibaté -Cundinamarca	Fundación Preventorio Infantil	148
Total Beneficiados		**1454**

Detalle por ciudades

Bogotá

Ciudad Bolívar y Cazucá son dos sectores de Bogotá que tienen, además de la pobreza como característica, un alto número de niños que habitan en estas zonas; conscientes de esto, BBVA Colombia decidió impulsar el Programa de Becas de Integración en estos sectores mediante alianzas con la Fundación Prodeín y la Corporación Dios es Amor (CDA).

La primera atiende el colegio Nuestra Señora de la Esperanza, del barrio Santa Viviana, en Ciudad Bolívar; considerado el asentamiento de población desplazada más grande de Colombia, en donde gracias a las becas atiende a 300 niñas y niños de esta zona de la ciudad que por su situación familiar no tienen acceso a la educación, ya que sus padres son desempleados, sin formación académica y en la mayoría de casos son las mamás quienes son cabeza de familia. Además de la educación y alimentación diaria, durante todo el año los menores reciben dotación de implementos educativos como uniformes, zapatos, tenis y útiles escolares y los fines de semana son apoyados con mercado.

Por su parte, el CDA atiende en sus colegios de Lucero Alto y Cazucá a 330 niños que viven en igual situación de pobreza y desarraigo a los de Santa Viviana y a quienes mediante los apoyos que brinda el Banco también pueden asistir de manera regular a sus clases.

Hay que anotar, que en Bogotá, durante 2007 y como complemento a las ayudas de las becas, BBVA Colombia entregó 4.800 morrales con útiles escolares en 8 instituciones educativas.

Quibdó

El barrio El Triunfo, de Quibdó, capital del Chocó, es una zona urbana que a pesar de carecer de servicios públicos básicos, día tras día ve llegar más habitantes, en su mayoría familias desplazadas del propio departamento y de zonas de Antioquia en donde la violencia y la pobreza se ha ensañado.

En este sector se apoya a 250 niñas y niños, estudiantes del Instituto Educativo Técnico Social "Pedro Grau y Arola", entidad que cuida de ellos durante todo el día y los fines de semana, se apoyan con mercados y comida comunitaria en las instalaciones de un comedor inaugurado recientemente con aportes de BBVA Colombia.

"Antes nos tocaba cocinar casi que en la calle, al aire libre, hoy con el comedor las cosas son diferentes. Hay un espacio para la cocina y otro para atender los niños y eso de verdad ya es una gran obra en un barrio en donde no existe infraestructura ni servicios públicos, poder contar con estas comodidades es grandioso".

"Con estas becas del BBVA que en el caso nuestro suman más de 150 millones de pesos al año, se ha disminuido a cero la deserción escolar y de paso los niños se sienten mejor en el colegio ya que aquí tienen sus alimentos y están acompañados por que sus padres no pueden estar con ellos durante el día"

Padre Obdulio Mena, Rector del Instituto Pedro Gráu y Arola

Medellín

Ubicado en el sector de Santo Domingo Savio, el colegio Didaskalio que atiende la Fundación Prodeín, es uno de los pocos colegios que brinda educación y atención a los niños que habitan esta zona de la comuna nororiental de Medellín, habitado por familias desplazadas de Antioquia, Chocó y Cesar en su mayoría y en donde la pobreza y el desempleo son las constantes.

En este colegio, ubicado en el kilómetro 7 en la antigua vía hacia Frontino, un paraje rural al que se llega a través de una carretera destapada, en 2007 el Banco apoyó a 170 niñas y niños que en cursos que van desde preescolar, hasta tercero de primaria encuentran en esas aulas un sitio en donde aprender las primeras letras y sobre todo donde estar tranquilos y seguros mientras sus padres salen en busca del sustento diario.

"Gracias al BBVA podemos tener hoy este grupo de niñas y niños que a través de las becas tienen todo aquí, desde su desayuno, refrigerio y almuerzo diario, hasta todos sus útiles escolares y uniformes"

María Irene López, Directora del Colegio Didaskalio

Cartagena

A través del Colegio Dios es Amor de la capital de Bolívar se apoya a 200 niñas y niños, habitantes del barrio El Pozón, un sector sin infraestructura de servicios públicos y habitado por comunidades afrocolombianas, en su mayoría desplazadas y víctimas de todo tipo de violencia.

El colegio, ubicado en el barrio Villa Estrella, adjunto al Pozón, brinda a los menores por medio de las becas de BBVA Colombia, además de educación y alimentación diaria, servicios básicos de salud.

"Las becas, además de facilitarles a los niños que puedan estudiar tranquilos y seguros, nos ha dejado muy buenos resultados en el tema académico. Los becados han salido muy buenos estudiantes y la deserción ha disminuido sensiblemente; durante 2007, de los 200 estudiantes becados por BBVA, sólo cuatro han tenido problemas de asistencia."

Paola Cervera, Directora del CDA de Cartagena

Bucaramanga

Al sur de Bucaramanga, la "Ciudad bonita" y capital del departamento de Santander, funciona desde hace 32 años en el sector de Provenza, el Hogar Niñas de San José, un internado que a pesar de ser atendido por laicos encarga su formación educativa a las Hermanas de la Caridad de San Vicente de Paul, quienes en sus aulas han logrado dar educación y asistencia a miles de niñas, no sólo de la capital santandereana sino de ciudades aledañas.

A comienzos de 2007 y en el marco de la puesta en marcha de nuestro Plan de Acción Social, se integró esta comunidad al Plan de Becas de Integración que desde entonces le ha permitido a 55 niñas acceder a una educación y programas educativos en todos los niveles, desde transición hasta el grado octavo de educación secundaria, en el que avanza una de las niñas becadas.

Las niñas son seleccionadas a partir de análisis sicológicos y sociales en estratos 1 y 2 en la ciudad de Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta, entre otras; muchas de ellas víctimas de maltrato infantil, violaciones, alcoholismo de uno o de los dos padres o abandonadas por ellos y la institución las adopta desde pequeñas, brindándoles una educación con énfasis empresarial.

"Las ayudas del BBVA han permitido reducir totalmente la deserción escolar, ya que a pesar que las niñas permanecen internas de lunes a viernes, los fines de semana y en los periodos de vacaciones van a sus casas y en años anteriores muchas de ellas no regresaban debido a que los padres no tenían para continuar pagando".

Javier Emiro Rolón, Gerente del Hogar Niñas de San José

Sibaté

El Preventorio Infantil de Sibaté es una entidad atendida actualmente por la comunidad religiosa de las Hijas de los Sagrados Corazones, que atiende allí, gracias a la ayuda del Banco a 148 niñas, pertenecientes a familias desplazadas y víctimas de violencia en general.

Ubicado en la zona rural de la vereda El Perico, al sur de Bogotá, esta institución brinda educación integral con capacitación en manualidades a este grupo de niñas.

Los aportes han permitido aumentar el número de niñas admitidas en la institución, además, adelantar arreglos a la planta física de la institución, comprar artículos de primera necesidad y materiales educativos.

"La situación actual del Preventorio Infantil, pudiéramos decir que está en una etapa intermedia, entre los arreglos locativos de la sede y la ampliación de la cobertura, por eso, gracias a las donaciones y ayudas que nos hacen algunas personas y empresas hemos podido seguir. Pero ha sido la ayuda de BBVA Colombia, fundamental para poder recibir muchas más niñas de estratos económicos bajos a quienes les suministramos todo, y es gracias a esos aportes que podemos hacerlo y ellas pueden estudiar sin tener problemas y sin interrupciones, ya que las becas que nos aportan permiten ofrecerles, además de educación de calidad, alimentación y vestuario."

Cleofelina Niño: Directora del Preventorio Infantil de Sibaté

Asignación y aplicación

Dentro de la política del Plan de Acción Social, en BBVA Colombia se es consciente de la necesidad de dar a la educación la mayor importancia en cada una de las acciones que en esta materia se emprenden, es así como en el diseño e implementación del Plan de Becas de Integración se ha tenido en cuenta establecer alianzas con fundaciones y entidades dedicadas al servicio de la comunidad, quienes han sido en primer instancia las encargadas de asesorar el proceso para establecer el perfil de los beneficiarios y los segmentos de población a los cuales enfocar las ayudas.

Por medio de encuestas en varias ciudades, se ha podido identificar en dónde se hace más urgente entrar a apoyar a niñas, niños y jóvenes en cuanto a sus procesos educativos se refiere. Se estableció en población desplazada y afectada por la violencia, de estratos económicos bajos y cuyas cabezas de familia, la mayoría mujeres, se encontraban desempleadas y con niveles bajos de educación. Este fue el principal eje de trabajo.

Una vez se determinó, la población destino de las ayudas, se buscó a través de niveles de rendimiento académico y de compromisos sobre la asistencia y responsabilidad familiar en el envío al colegio y buen comportamiento para la asignación final de las becas.

Seguimiento y evaluación

Para hacer que estas ayudas se conviertan en un apoyo eficaz y sólido, en BBVA Colombia se estableció una serie de mecanismos para mantener un seguimiento y valoración real sobre la evolución de los estudiantes en relación al rendimiento académico y su comportamiento en general.

A través de visitas por parte del personal del banco y de listados periódicos suministrados por las instituciones educativas, se monitorea trimestralmente aspectos como calificaciones, asistencia y rendimiento general de los estudiantes beneficiados, con lo que el balance del primer año de aplicación de las ayudas ha sido excelente, dados los resultados académicos de los becados como su asistencia, que sólo se ha visto afectada en algunos casos aislados por cambio de residencia de las familias, pero en términos generales la deserción escolar se bajó a cero gracias a los aportes de cada una de las becas.

Morrales de Sueños

Pese al carácter gratuito de la educación pública y a los esfuerzos que han realizado diversas administraciones en Bogotá y otras ciudades del país, como por ejemplo ofrecer subsidios económicos a los niños que asistan a clases, alimentación en escuelas y colegios a través de comedores escolares y ofrecer rutas de transporte en forma gratuita a los menores que estudien lejos de su sitio de residencia, en algunos sectores de la población es tal el problema de pobreza que muchas familias no alcanzan a enviar a sus hijos al colegio por no tener útiles escolares o vestuario adecuado.

La Secretaría de Educación de Bogotá, en vista de esta situación lanzó el proyecto "Solidaridad por la permanencia", en donde además de las ventajas antes anotadas ofreció el programa "Morrales de Sueños", propuesta a la que BBVA Colombia, se unió a través de la entrega de 4.800 morrales con útiles escolares en ocho instituciones educativas de estratos 1 y 2 de Bogotá.

Esta iniciativa, también se llevó a cabo en otras seis ciudades del país mediante la entrega de 2.542 morrales más, con una inversión total de 242 millones de pesos y una cobertura de 7.342 estudiantes, traduce el espíritu de BBVA Colombia de hacer de la educación su principal objetivo del Plan de Acción Social y, de paso, hacer con estas ayudas de la permanencia educativa una de las principales metas de sus programas.

Otras líneas de trabajo destacadas

Ruta Quetzal 2007

Ruta Quetzal BBVA es un programa "iniciático", "ilustrado" y "científico", en el que se mezclan cultura y aventura. Gracias a él, y a lo largo de 22 años, cerca de 8.000 jóvenes europeos, americanos y de países como Marruecos, Guinea Ecuatorial, Filipinas y China han tenido la oportunidad de descubrir las dimensiones humanas, geográficas e históricas de otras culturas.

Creado por Miguel de la Quadra-Salcedo en 1979, por sugerencia de S.M. el Rey de España, el programa ha permitido consolidar entre la juventud de 16 y 17 años los cimientos de la Comunidad Iberoamericana de naciones entre todos los países de habla hispana, incluidos Brasil y Portugal.

En 2007, Seis jóvenes colombianos participaron en un recorrido que durante dos meses los llevó por tierras mexicanas y españolas en el marco de la Ruta Quetzal 2007, una iniciativa patrocinada por BBVA y considerado de Interés Universal por la UNESCO.

Javier Mejía Cubillos, Aura Milena Osorio, Juan Sebastián Alzate, Leonardo Grajales, Andrea Sánchez Zuluaga y Nicolás Ávila Venegas fueron los finalistas de esa versión que tuvo como tema central "La huella de la Nao de China en México".

Los jóvenes de 15 y 16 años que compartieron esta experiencia con 300 estudiantes de todo el mundo, fueron seleccionados luego de una convocatoria hecha por BBVA Colombia a través del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (Icetex) dirigida a estudiantes de últimos años de bachillerato quienes debían presentar un trabajo que desarrollara temas relacionados con la historia humanística de España y América. Los trabajos podían presentarse en las modalidades de plástica, música, historia y literatura.

Para 2008, la selección ya está lista y a finales de mayo los cinco jóvenes colombianos iniciarán el recorrido que en esta ocasión los llevará por Panamá y España

"Lo que más sentí durante todo el viaje fue el gozo y las posibilidades de poder tener el mundo tan cerca. Tener el mundo a pedacitos a cada momento, sentir tristeza, anhelar la familia al despertar; tantas cosas que uno siente todo el tiempo, como por ejemplo al subir al volcán Paricutín, en medio de sus faldas y cuando el cansancio parecía ganar la partida, sentí una especie de paroxismo, de gozo infinito de vivir la naturaleza, de sentir la poesía en esa inmensidad y de saber que yo soy parte de todo eso y que estaba allí por haber escrito lo que yo sentía y que mis compañeros también estaban aquí por haberlo ganado con mucho esfuerzo".

Aura Milena Osorio, participante Ruta Quetzal 2007

Salón de Arte BBVA: Una historia de 15 años

Número de Exposiciones:	15
Artistas Participantes:	5.000
Artistas Destacados:	480
Monto Total de Premios Entregados:	150 Millones de Pesos

A comienzos de la década del 90, el arte en Colombia pese a gozar de la presencia de artistas destacados en galerías y certámenes de la plástica en todo el país, carecía de espacios de participación para los artistas jóvenes. Pensando en esto, en 1993 surge la idea de adelantar un concurso que permitiera la participación de artistas que tuvieran la pintura como técnica central de su oficio y que apenas se estuvieran iniciando en el mundo del arte.

Así nació el Salón de Arte BBVA que tuvo su primera versión en ese año y que desde entonces se ha venido desarrollando ininterrumpidamente hasta hoy.

Durante estos 15 años han sido muchos los nombres de los artistas que han tenido en el Salón su punto de partida en el arte nacional:

Karen Cook, fue la ganadora de la primera versión, en la que participó también Carlos Jacanamijoy y un destacado grupo de pintores. Desde allí, nombres como Oscar Danilo Vargas, Sahir García, Martha Rivero, Libia Posada, Esteban Villa, Boris Sánchez y David Peña, entre otros, han venido consolidando la importancia de este certamen en la escena cultural del país.

La participación de más de 7.000 artistas de todo el territorio colombiano en sus diferentes convocatorias, más de 400 que han expuesto y han aparecido en sus 15 catálogos y exposiciones y cerca de 300 millones de pesos entregados como incentivo son el reflejo de que el Salón de Arte BBVA es el espacio más antiguo de la plástica nacional patrocinado por la empresa privada.

Hoy por hoy, el Salón de Arte ha cambiado y su dinámica obedece a la nueva forma de ver el arte en el mundo actual. En 2006 y con el apoyo de la Fundación Amigos de las Colecciones del Banco

de la República, dejó su tradicional convocatoria enfocada a pintura y abrió su espacio a artistas de todos los géneros y tendencias, así se pudo ver en la Biblioteca Luis Angel Arango las más diversas y vanguardistas propuestas que permiten vislumbrar la realidad del arte actual colombiano.

En 2007, para celebrar los 15 años del Salón, se dio inicio a una exposición itinerante que desde septiembre ha estado en el Museo de Antioquia de Medellín, la Biblioteca Luis Angel Arango de Bogotá, el Museo de Arte Moderno de Barranquilla y que terminará en el Museo de arte moderno La Tertulia de Cali, a mediados del 2008 y que ha permitido integrar las diversas regiones del país llevando a las principales capitales una muestra del trabajo que los artistas jóvenes llevan a cabo en Colombia.

Precisamente, en su última parada en la capital del Valle, el Salón destacará a través de una bolsa de adquisición de 30 millones los mejores trabajos y al artista más destacado, al cual se le brindará un viaje a España por 10 días para adelantar visitas profesionales en museos y escuelas de ese país.

Donaciones y ayudas sociales

- Apoyo a la fundación "Un Techo para mi país"

  En 2007, BBVA Colombia hizo aportes importantes a la Fundación Techo para mi país, que busca dotar de vivienda a los sectores más pobres de la población. La campaña consistió en hacer difusión y un recaudo nacional de

aportes de los clientes y empleados. Al final, la campaña arrojó como resultado una donación de BBVA por 100 millones de pesos para 25 viviendas de emergencia y un recaudo para la construcción de 75 unidades habitacionales más.

- Donación por 25 millones de pesos a la Fundación Clínica Shaio:
  En el marco de la X Jornada del programa "Shaio Corazón Colombia, gente de buen corazón", en la que se realizaron 50 operaciones de corazón para niños de escasos recursos de diferentes ciudades del país, se aportó 25 millones de pesos representados en 50 camisetas, 50 morrales con útiles escolares y una incubadora para el área de neonatos de dicha Institución.
- Una donación de 200 uniformes deportivos para niños con déficit cognitivo severo en la ciudad de Bogotá.
- Donación de 10 millones de pesos al Parque Los Ocarros de Villavicencio, ubicado en la vía que conduce de Villavicencio a los municipios de Restrepo y Cumaral a tres kilómetros de la capital del Meta. Los dineros aportados fueron destinados al mejoramiento de la infraestructura del parque, que ha sido reconocido como uno de los mayores atractivos ecoturísticos de los Llanos Orientales y cuna de la conservación de la fauna y flora de la región.
- Donación de 10 millones de pesos al ICBF de Bogotá para la celebración de la Navidad a los niños habitantes de la calle.

  En el marco de una campaña realizada entre los empleados en la pasada Navidad, se logró recoger cerca de 25 millones de pesos mediante aportes voluntarios y la adquisición de un bono con el fin de ofrecer un regalo a niños de escasos recursos de Medellín, Barranquilla y Bogotá. Igualmente, se hizo vínculos con el ICBF en la celebración de las festividades a los niños que habitan las calles bogotanas mediante el aporte de 10 millones de pesos.

- BBVA Colombia fue la única entidad financiera que se hizo presente en la I Feria de Colombia Responsable, organizada por Corferias en la que se hicieron presentes las más destacas empresas del sector público y privado y en donde dieron a conocer sus productos y servicios en materia de RSE. En este evento se atendieron a más de 150 personas interesadas en conocer los programas del Plan de Acción Social del Banco.
- En ese mismo sentido, el Banco participó en Expoempresaria 2007, una feria enfocada a apoyar a mujeres cabeza de hogar en la que se dieron a conocer los productos del Banco destinados a Pymes y en el que las mujeres tuvieron la oportunidad de dar a conocer sus productos.

Voluntariado

- El Programa de Voluntariado de BBVA Colombia dio en el año 2007 sus primeros pasos buscando sensibilizar a los empleados en la necesidad de compartir tiempo y recursos económicos con los más necesitados. Es así como en el marco de la colaboración con la Fundación Techo para mi país, se logró un primer acercamiento al reunir a cerca de 50 empleados que de manera voluntaria participaron en las labores de construcción de vivienda en algunos sectores de la capital del país, caracterizados por su pobreza extrema y la falta de un sitio de vivienda digno.
- Se invitó, en Navidad, a participar mediante una colaboración en dinero en efectivo de las celebraciones destinadas a los niños de escasos recursos de ciudades como Bogotá, Medellín y Barranquilla, logrando reunir cerca de 25 millones de pesos para darles obsequios a estos menores los cuales consistían en un juguete y una muda de ropa nueva.

PACTO MUNDIAL

En el año 2002, el Grupo BBVA firmó su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa multisectorial orientada a promover la responsabilidad empresarial. El pacto promueve el compromiso social de las empresas a través de diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Las entidades que se suman de forma voluntaria a esta alianza se comprometen a incorporar estos principios en su estrategia empresarial. Desde el 2002, el Grupo BBVA ha elaborado anualmente un informe de Progreso informando sobre la implementación en la organización de los Principios y las acciones emprendidas para su cumplimiento. En el 2004 se unieron a esta iniciativa BBVA Banco Francés, BBVA Bancomer, BBVA Colombia y BBVA Banco Continental. Como muestra adicional de su compromiso con la promoción y difusión de los diez principios, BBVA forma parte del Comité Ejecutivo de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), la red española de empresas suscritas al Pacto Mundial, una organización de la que ya forman parte más de 500 entidades.

Así mismo, cabe destacar que en el 2007 el Grupo BBVA participó en la Cumbre de Líderes del Pacto Mundial que tuvo lugar en el mes de julio. Esta cumbre, que se convoca cada tres años, es un encuentro que reúne a los máximos directivos de empresas del pacto para lograr compromisos de futuro. El fruto de esta última convocatoria fue el documento Preocupados por el Cambio Climático: Plataforma de liderazgo empresarial, que insta a trabajar activamente en la lucha contra el cambio climático. De las 153 compañías de todo el mundo que suscribieron dicho acuerdo, 14 eran españolas. El Grupo BBVA era una de ellas.

Objetivos de Desarrollo del Milenio

«Hace tiempo, unas personas muy sabias se pusieron a imaginar un mundo mejor para todos y para cumplir su sueño le pusieron una fecha y

un nombre de mayores: 2015, los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Son ocho deseos que entre todos podemos hacer realidad».

(2015 Un mundo mejor para Joana)

Durante el 2007. El Grupo BBVA siguió trabajando para contribuir en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Los ocho Objetivos, promovidos por las Naciones Unidas, surgen de un acuerdo internacional que establece el 2015 como fecha límite para alcanzar mejoras significativas en la reducción de la pobreza y las desigualdades que afectan a millones de personas en el mundo.

Además, el Grupo BBVA forma parte, desde su creación, de la campaña 2015 Un mundo mejor para Joana. Un proyecto que surge de la alianza de las 11 empresas que forman el Foro de Reputación Corporativa y que está dedicado a difundir las acciones que se están llevando a cabo para lograr los Objetivos de desarrollo del Milenio. Para conocer más sobre este tema, puede consultar: www.2015unmundomejorparajoana.com

En el siguiente cuadro se ofrece información detallada sobre el conjunto de medidas que influyen directamente sobre algún principio:

Objetivos del Milenio	Iniciativa principal de BBVA
1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Fundación BBVA para las Microfinanzas BBVA Codespa Microfinanzas- fondo de inversión de microfinanzas para América Latina
2. Lograr la enseñanza primaria universal	Plan de Acción Social de BBVA para América Latina
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer	Acuerdo de Igualdad y Conciliación vida familiar y laboral Fundación BBVA para las Microfinanzas
4. Reducir la mortalidad infantil	(No existen iniciativas específicas)
5. Mejorar la salud materna	(No existen iniciativas específicas)
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades	Proyecto de investigación de control de la malaria monitoreado por la Organización Mundial de la Salud
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	Gestión del impacto ambiental indirecto a través de los Principios de Ecuador Desarrollo de productos y servicios con criterios medioambientales
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo	Iniciativa del fRC de difusión de los Objetivos del Milenio

ASUNTOS RELEVANTES	LÍNEAS DE TRABAJO
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	Creación del Comité de Responsabilidad Corporativa. Desarrollo del informe anual de RC Adhesión y cumplimiento de los acuerdos internacionales.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Medición a grupos de interés. Comunicación permanente a los grupos de interés. Desarrollo de nuevos canales efectivos de comunicación con cada grupo.
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Mejorar y desarrollar nuevos canales de accesibilidad a servicios financieros a todos los colectivos. Trabajo puntual sobre el mejoramiento de satisfacción de nuestros clientes.
INCLUSIÓN FINANCIERA	Ampliar la red de Corresponsales No Bancarios. Facilitar la inclusión financiera a colectivos desfavorecidos.
FINANZAS RESPONSABLES	Financiación de proyectos de inversión con un alto aporte al progreso de las regiones del país. Mejoramiento del modelo de gestión de riesgo de lavado de activos.
OFERTA DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES	Mantener y desarrollar nuevos productos con cáracter ambiental. Desarrollo de productos y servicios para sectores desfavorecidos. Desarrollar productos para colectivos con necesidades específicas.
GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS	Aplicación de la encuesta de clima laboral. Impulsar nuevas iniciativas para la conciliación de la vida laboral y personal. Continuar con la evaluación por objetivos. Creación de nuevas iniciativas para desarrollo profesional de los empleados.
COMPRAS RESPONSABLES	Continuar con la homogenización de los proveedores. Desarrollar nuevas iniciativas de proyectos sociales con proveedores.
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	Mejorar la cobertura del Plan de Acción sScial. Firma de convenios y alianzas con organizaciones que desarrollen acciones de carácter social sostenibles y de alto impacto. Desarrollo de acciones orientadas a la conservación del medio ambiente. Impulsar la investigación y el desarrollo del conocimiento a través de acuerdos interinstitucionales.

OBJETIVOS PARA 2008

- ❑ Avanzar en la difusión de los acuerdos internacionales firmados por BBVA Colombia.
- ❑ Aplicación de encuesta de satisfacción a grupos de interés.
- ❑ Desarrollo de modelos de negocio que favorezcan el acceso de servicios financieros a colectivos desfavorecidos.
- ❑ Soportar a la alta gerencia en materia de información de mercado y banca, con miras a incrementar los resultados para generar valor sostenido a los grupos de interés.
- ❑ Velar para que los índices de gestión de BBVA logren mayor efectividad operativa al interior de la organización, buscando optimizar el capital, el talento humano y el recurso físico.
- ❑ Ampliar la cobertura geográfica del Plan de Acción Social.
- ❑ Incrementar significativamente el número de beneficiarios del programa de "Becas de Integración BBVA".
- ❑ Desarrollo del plan de Voluntariado en los empleados.
- ❑ Desarrollar el Informe de Responsabilidad Corporativa.
- ❑ Interiorizar en el Banco las actuaciones del BBVA como una empresa responsable en todos los ámbitos de actuación.

Indicadores de Responsabilidad Corporativa

Valor Económico Generado y Distribuído

(Millones de Pesos)	2007	2006
ECONÓMICOS		
Beneficio por acción	$ 22.2070	$ 17.8290
Capitalización bursátil	$ 2.782	$ 2.058
Beneficio Económico Añadido ** Incluye BBVA Valores y BBVA Fiduciaria*	$ 167.292	$ 151.948
SOCIALES		
Número promedio de días en resolver una reclamación	16	18
Mujeres en puestos directivos, Comité de Dirección y Directores Corporativos	11 / 14	-
Diversidad hombres y mujeres (%)	48 / 52	49 / 51
Rotación no deseada de la plantilla (%)	4,15	-
Cursos promedio al año por empleado	7	-
Recursos destinados a apoyo a la comunidad sobre beneficio atribuido (%)	0.7	-
MEDIOAMBIENTALES		
Consumo Papel por empleado (kg)	0,29	0,61
Consumo Agua (m3)	0,41	0,38
Electricidad (kwh)	88,59	91,76

Premios nacionales

BBVA el Banco del año en Colombia	Revista The Banker.
Primer banco del país en sostenibilidad	Estudio Revista Latin Finance.

Premios internacionales del Grupo BBVA
Premios y reconocimientos 2007

Responsabilidad corporativa: BBVA, primera entidad bancaria de España, y tercera de Europa	The Good Company Ranking 2007 Deloitte y Kirchhoff Consultant AG
BBVA, Premio Latinoamericano a la Responsabilidad de Empresas	Foro Ecuménico Social de Argentina
BBVA Bancomer, Mejor Acción Social	Festival Internacional de Publicidad y Comunicación de Fútbol. LFP
BBVA, la mejor empresa para trabajar	Ranking de Actualidad Económica
BBVA, entre las 100 empresas más respetadas del mundo (La reputación de las 100 mayores compañías por capitalización bursátil del mundo)	Revista Barron's, del grupo Dow Jones
BBVA primera empresa española que entra a formar parte de la lista bienal - Tomorrow´s Value- de los 50 mejores informes de sostenibilidad del mundo	SustainAbility
El Informe de RSC de BBVA elegido como la "Segunda Mejor Memoria de 2005"	Observatorio de la RSC
BBVA, finalista de los premios "Mejor información de sostenibilidad 2006"	AECA y ICJCE
Ruta Quetzal BBVA, premio a la mejor solución de comunicación y 'reporting' en el mercado de la RSE	CSR Europe y Forética

adelante.

Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre
este informe, se ruega contactar con:

Departamento de Comunicación e Imagen
Cra. 9 No. 72-21 Piso 9
Tel.: 347 1600

Diseño y Diagramación: Alberto Galindo Arévalo
Fotografías: Banco de Imagenes BBVA Colombia
Fotografía del Presidente: Gustavo Villegas

Impresión: Paper Print

BBVA

adelante.