

# BBVA



**La responsabilidad social corporativa en BBVA**  
2002: Renovación de un compromiso con la sociedad

El presente texto es un documento complementario al *Informe Anual 2002* de BBVA, y en él la entidad presenta por primera vez las dimensiones más importantes de su compromiso con la sociedad y sus actuaciones más recientes.

BBVA es consciente de que el documento aborda conceptos y prácticas abiertos a debate y que están evolucionando rápidamente. Por eso, asume el reto de transparencia, liderazgo y mejora continua que implica su edición.

El documento se ha elaborado con la colaboración de Fundación Empresa y Sociedad ([www.empresaysociedad.org](http://www.empresaysociedad.org)).



**1. BBVA y la responsabilidad social**



**2. BBVA y sus clientes**



**3. BBVA y sus empleados**



**4. BBVA y las actividades de interés general**



**5. BBVA y el medio ambiente**

## 4 Carta del Presidente

### 7 Presentación

#### 8 1. BBVA y la responsabilidad social

- 11 Concepto de responsabilidad social en BBVA.
- 13 El compromiso de BBVA.
- 14 Principales ámbitos de actuación.
- 15 Sistema y principios de buen gobierno.
- 17 El cumplimiento.

#### 18 2. BBVA y sus clientes

- 20 Estrategia y gestión.
- 20 Áreas y servicios implicados.
  - 20 Banca al por Menor.
  - 20 Bancos de América Latina.
  - 21 Gestión de Activos y Banca Privada.
  - 21 Banca Mayorista y de Inversiones.
  - 21 Medios.
  - 21 Riesgos.
  - 22 Calidad.
  - 22 Servicio de Atención al Cliente.
  - 22 Oficina del Defensor de la Clientela.
- 23 Productos de especial impacto social.
  - 23 Pymes y microempresas.
  - 24 Servicios especiales a empresas.
  - 25 Jóvenes.
  - 25 Inmigrantes.
  - 26 Personas con dificultades de visión.
  - 27 Mayores.
  - 27 Familias.
  - 28 Entidades sin ánimo de lucro.
  - 29 Sector Público.
  - 31 Vivienda.
  - 32 Ayudas en situaciones de emergencia.
  - 32 Sensibilización y colaboración con clientes.
  - 33 Plan de Continuidad de Negocio.

#### 34 3. BBVA y sus empleados

- 36 Estrategia y gestión.
- 36 Calidad.
- 37 Selección de personal.
- 38 Formación.
- 41 Comunicación Interna.
  - 41 Línea Directiva.
  - 41 Comunicación Interna Corporativa.
- 42 Servicio de Atención al Empleado.
- 43 Servicios y beneficios para empleados.
  - 43 Productos y servicios bancarios.
  - 43 Beneficios médicos y de seguridad.
  - 43 Ayudas a la formación y a la familia.
  - 44 Ayudas para el uso de las nuevas tecnologías.
  - 44 Otros beneficios.
  - 44 Clima laboral.

- 45 Salud y seguridad en el trabajo.
  - 45 Cobertura sanitaria.
  - 46 Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- 46 Relaciones laborales.
- 47 Actividades de acción social en colaboración con empleados.
  - 47 España.
  - 47 América Latina.

#### 50 4. BBVA y las actividades de interés general

- 52 Estrategia y gestión.
- 52 Áreas implicadas.
  - 52 Banca al por Menor.
  - 52 Bancos de América Latina.
  - 52 Gestión de Activos y Banca Privada.
  - 52 Las fundaciones del Grupo.
  - 54 Otras unidades gestoras de patrocinio y mecenazgo.
  - 54 Servicios de Estudios Económicos.
- 55 Acción social directa.
  - 55 Proyectos en colaboración con proveedores.
  - 56 Integración laboral.
  - 56 Patrocinios, subvenciones, donaciones e iniciativas propias.
- 60 Educación y formación.
  - 60 Iniciativas propias.
  - 63 Colaboración con Universidades.
  - 63 Cursos y seminarios.
  - 64 Otras actividades.
- 65 Arte y cultura.
  - 65 Fundación BBVA.
  - 67 Otras actividades en España.
  - 68 Actividades en América Latina.
- 71 Investigación socioeconómica.
  - 71 Servicios de Estudios.
  - 74 Fundación BBVA.
  - 74 Otras actividades en España.
  - 76 Actividades en América Latina.
- 77 Salud.
  - 77 Fundación BBVA.
  - 79 Actividades en América Latina.

#### 80 5. BBVA y el medio ambiente

- 82 Estrategia y gestión.
- 83 Actuaciones destacadas.
  - 83 Plan de Eficiencia.
  - 83 Plan Transform@.
  - 83 Banca Corporativa.
  - 84 Banca de Instituciones.
  - 85 Línea especial de financiación a pymes.
  - 86 Banc Internacional d'Andorra-Banca Mora.
  - 86 Fundación BBVA.
  - 87 Otras actividades.

# Carta del Presidente

Las profundas transformaciones de nuestro tiempo –tecnológicas, económicas, sociales, políticas– han conducido a la empresa –y muy especialmente a la de gran dimensión– a desempeñar un protagonismo creciente en la escena social. La gran empresa se ha convertido en un referente fundamental de la sociedad, al que la ciudadanía demanda que contribuya a paliar las que considera sus carencias básicas. Y lo hace tanto más intensamente cuanto mayor es su nivel de desarrollo y, por tanto, de formación y de exigencia.

Se trata de una tendencia que muy probablemente se acentuará conforme avance la sociedad. En sociedades cada día más complejas, la gestión empresarial se hace también más compleja, porque son más las facetas, las dimensiones, a las que debe atender. Y esas demandas de la sociedad constituyen uno de los campos básicos que tiene que afrontar.

El concepto de *responsabilidad social corporativa* es la respuesta que da la empresa consciente a una sociedad que la interpela; respuesta que las empresas más lúcidas han transformado ya en una actuación sistemática y proactiva. Es, en definitiva, el reconocimiento por parte de la empresa de las preocupaciones básicas de amplios sectores de la población. De ese reconocimiento deben derivarse prácticas coherentes con tales preocupaciones. Pero coherentes también con la responsabilidad esencial de la empresa: la creación de valor para accionistas y empleados y de riqueza y empleo para el conjunto de la sociedad.

Prácticas, por tanto, positivas para la empresa. Ése es el desafío básico y el objeto fundamental de la responsabilidad social de la empresa: impulsar actuaciones que, al mismo tiempo, aporten valor a la sociedad y a la propia empresa.

Es una compatibilidad no exenta de dificultades, pero ciertamente posible e incluso necesaria. En un mercado cada día más competitivo, la empresa que no sepa dar adecuada respuesta a este fenómeno se enfrentará a severas dificultades. Otras empresas sí sabrán hacerlo y encontrarán –antes o después– el respaldo del mercado: porque la credibilidad que toda empresa merezca al mercado va a depender cada vez más claramente de su sintonía con los valores esenciales de la sociedad y de su contribución activa a su bienestar.

Por tanto, cuando hablamos de *responsabilidad social* no hablamos de filantropía ni de altruismo. La empresa no puede –ni debe– actuar sin mentalidad económica. Hablamos de un conjunto de valores, criterios, actitudes, comportamientos y actuaciones desplegados a lo largo de toda la actividad empresarial que pretenden aportar valor añadido a la sociedad: porque la sociedad así lo pide y porque hacerlo reporta también efectos favorables para la propia empresa. La creación sostenida de valor se hace inseparable de una contribución positiva a empleados y clientes, a la comunidad y al medio ambiente.

Ésa es la forma en la que BBVA entiende su responsabilidad social y ésa es la convicción que preside este documento. La información que contiene permite apreciar la coherencia histórica que nuestro Grupo mantiene con



**“La creación sostenida de valor se hace inseparable de una contribución positiva a empleados y clientes, a la comunidad y al medio ambiente.”**

**Francisco González.**

esa convicción, así como la perspectiva renovada con la que encara ahora este ejercicio de responsabilidad frente a la sociedad. Un enfoque proactivo, de mejora permanente tanto para la empresa como para la sociedad. No entendemos la responsabilidad social como un ejercicio defensivo de relaciones públicas o de imagen, ni como un tratamiento cosmético, sino como una decisión estratégica de integración de ese compromiso social y ético en la gestión.

Por eso hemos incluido esta responsabilidad entre las principales prioridades de BBVA y entre los principios básicos de su cultura corporativa, en la seguridad de que contribuirá poderosamente a consolidar la identidad de nuestro Grupo y a mejorar la integración de todas las personas que en él trabajamos.

No se trata, por tanto, de una línea de acción aislada y puntual. Es todo un proyecto de empresa sostenible, integrada en su entorno y comprometida con él, que quiere contribuir activamente al capital social y al desarrollo de las comunidades en que trabaja y que quiere, además, rendir cuentas claras a la sociedad.

Un proyecto, por otra parte, que encuentra sentido en el marco de una apuesta decidida por la innovación. Todo proceso transformador y toda empresa que pretende ser pionera asumen riesgos. Pero BBVA siente plena confianza en sus fuerzas y, desde esa confianza, aspira a un liderazgo responsable.

El presente documento es sólo un primer paso en nuestro compromiso de transparencia en materia de responsabilidad social: estamos ante el punto de partida de una línea de información pormenorizada, sistemática y periódica en la que iremos avanzando con decisión. Un ejercicio que comenzamos con modestia, pero con el orgullo de reflejar una actitud y unas prácticas que forman parte de una larga tradición en nuestro Grupo y con las que BBVA contribuye positiva y productivamente a la sociedad.

Francisco González Rodríguez

# Presentación

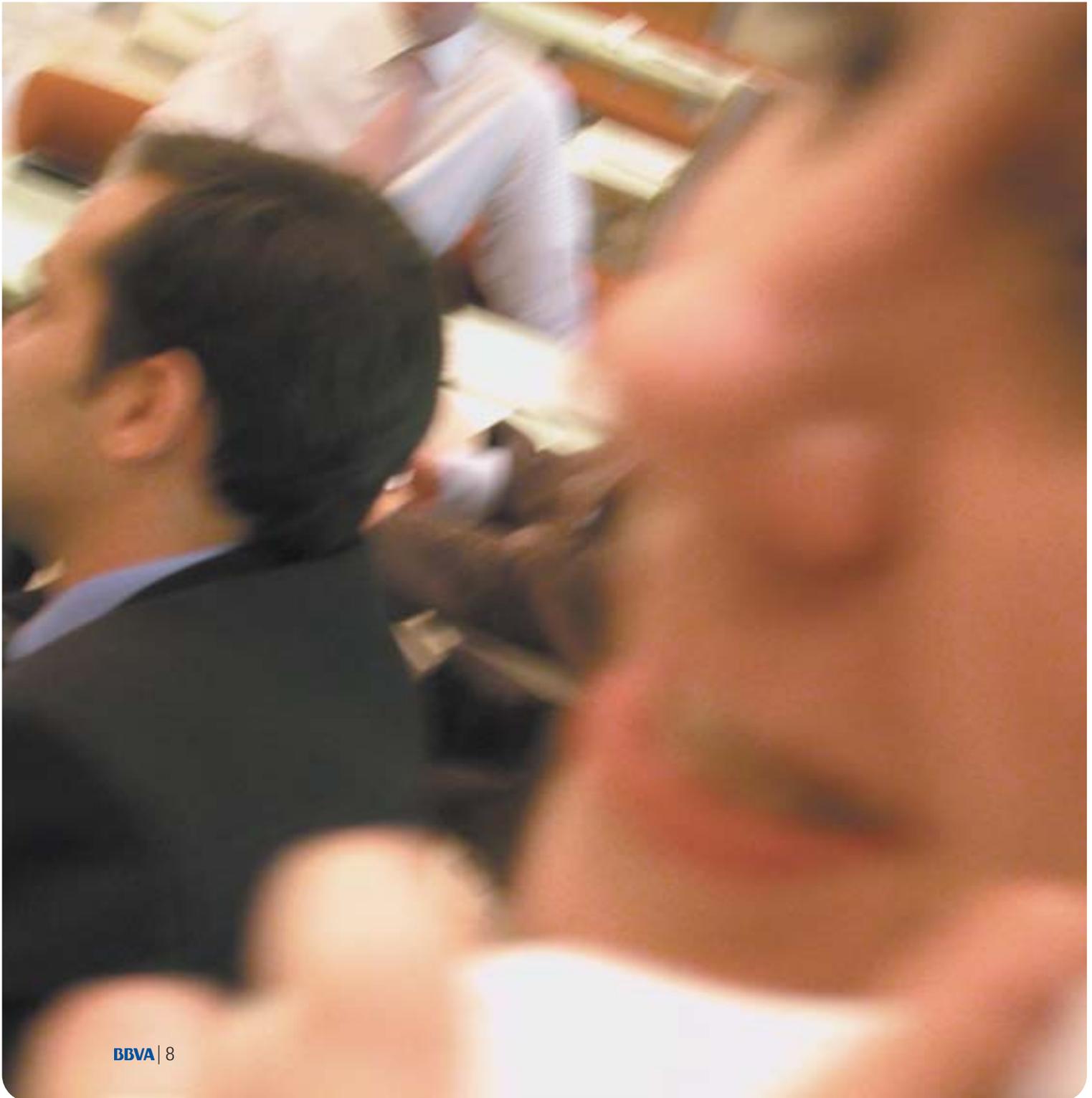
BBVA es un gran grupo financiero en el escenario global, con presencia especialmente intensa en España y América Latina. Un grupo multinacional con un sólido proyecto de futuro, que aporta ideas, transparencia, compromiso ético y progreso a la sociedad desde la libertad y la responsabilidad.

Hoy más de 93.000 personas configuran el Grupo BBVA. Atienden a 35 millones de clientes en 37 países (principalmente en Europa y América Latina), a través de una red de más de 7.500 oficinas. BBVA es propiedad de casi un millón doscientos mil accionistas y su acción cotiza en nueve bolsas de todo el mundo.

BBVA ha iniciado en 2002 una nueva etapa cuyos ejes principales son la calidad en la atención y el servicio al cliente y la búsqueda del crecimiento rentable, apostando por una nueva aproximación al negocio que consolide su liderazgo. El nuevo modelo supone el desafío de reposicionar sus actividades, actualizar la cultura corporativa y avanzar en un ambicioso proceso de transformación. Los accionistas, los clientes, los empleados y la sociedad son las principales referencias de ese proyecto.

Este documento recoge la consideración que BBVA hace de las inquietudes de todos ellos, gestionadas con el rigor necesario para renovar día a día su confianza. Es un documento nuevo en su planteamiento, pero recopila y explica actuaciones, tanto internas como externas, que pueden considerarse tradicionales en el Grupo. Es decir, combina actividades históricas con otras de reciente diseño, intensificando un compromiso social que se convierte en esta nueva etapa en elemento estratégico del Grupo. Todo ello en el contexto de un compromiso paralelo –e indisoluble de aquél– de mejora continua en la gestión.

# 1. BBVA y la responsabilidad social



**“La responsabilidad social en el Grupo BBVA es fruto de una larga y densa tradición, con numerosas realizaciones precursoras en su tiempo.”**

## **Hitos de una tradición**

● La responsabilidad social en el Grupo BBVA es fruto de una larga y densa tradición, con numerosas realizaciones precursoras en su tiempo. Merecen ser destacadas diferentes iniciativas de sus fundaciones relacionadas con la responsabilidad social, la ética empresarial o el respeto ambiental de la empresa, así como la publicación de los primeros informes editados en España –a finales de la década de 1970– sobre el balance social. ● BBVA ha sido una entidad pionera en el impulso de fundaciones empresariales. El Grupo cuenta en la actualidad con cinco fundaciones: BBVA (España), →

→ BBVA Bancomer (México), BBVA Provincial (Venezuela), BBVA Banco Francés (Argentina) y BBVA Banco Continental (Perú). ● BBVA ha sido la primera entidad financiera española en nombrar un Defensor del Cliente, servicio que se formalizó en 1986. ● BBVA lanza en 1997 la tarjeta VISA Cruz Roja. ● BBVA lanza en 1999 el fondo de inversión BBVA Solidaridad. ● BBVA Bancomer ha obtenido en los años 2001, 2002 y 2003 el reconocimiento de Empresa Socialmente Responsable por parte del Centro Mexicano de Filantropía. ● BBVA fue elegido mejor banco del mundo por *Forbes* y mejor banco de España por *The Banker* en 2000. ● BBVA fue elegido mejor banco de América Latina por *Forbes* y mejor banco de Europa por *Lafferty* en 2001. ● BBVA fue admitido en el índice bursátil Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) desde su creación en 2001. ● BBVA remodela en 2002 su Consejo de Administración, adecuándolo a los estándares internacionales de Gobierno Corporativo. ● BBVA firma en 2002 el Pacto Mundial de Naciones Unidas y crea -con otras tres empresas- el Foro de Reputación Corporativa. ● BBVA crea en 2002 la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, dependiente del Gabinete Técnico de Presidencia. ● BBVA publica en 2002 *La responsabilidad social corporativa en BBVA*, junto al *Informe Anual 2002*, presentando de forma integrada las dimensiones más importantes de su compromiso histórico con la sociedad y sus actuaciones más recientes. ● BBVA fue elegido mejor banco de América Latina, mejor banco Trade Finance de España y mejor banco en Internet de España por *Global Finance* en 2002. ● BBVA fue elegido mejor banco de Perú y de Venezuela por *The Banker* en 2002. ● BBVA recibe el Premio de la Llotja de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona a la mejor información económico-financiera en 2002.

“La consolidación de mejores relaciones con los principales colectivos del entorno favorece la generación paralela de efectos positivos para ellos y para la empresa.”

## Concepto de responsabilidad social en BBVA

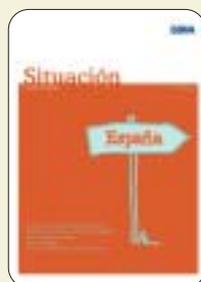
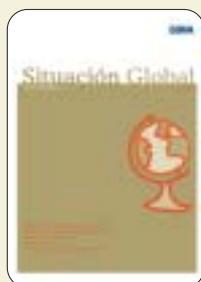
El concepto de empresa que la sociedad demanda está evolucionando rápidamente. Hoy el tradicional enfoque económico-financiero se completa con una mayor atención a aspectos como la transparencia, el buen gobierno, la calidad, la protección del medio ambiente, el capital intelectual, la mejor gestión de los recursos humanos y el apoyo al desarrollo socioeconómico del entorno de la empresa. Es lo que internacionalmente se ha acuñado con el término de “triple cuenta de resultados” (económico-financieros, medioambientales y sociales), en la que “lo social” y “lo medioambiental” no son añadidos, sino una parte constitutiva de “lo económico”. Se trata de que las empresas gestionen de manera inteligente los incesantes cambios sociales porque representan una oportunidad para crear valor. Éste es el verdadero concepto de *empresas socialmente responsables*.

La consolidación de mejores relaciones con los principales colectivos del entorno favorece la generación paralela de efectos positivos para ellos y para la empresa. La asunción de criterios rigurosos de responsabilidad social aspira a mejorar y reforzar esas relaciones, combinando criterios de integridad, transparencia, profesionalidad, compromiso con los principales interlocutores y compromiso con la sociedad.

La responsabilidad social corporativa (RSC) es una inversión que debe ser evaluada como tal. La evidencia empírica corrobora que los clientes, empleados e inversores premian a las empresas que mejor gestionan estos nuevos conceptos. Se trata de una actitud proactiva e inteligente, generadora de oportunidades nuevas, que

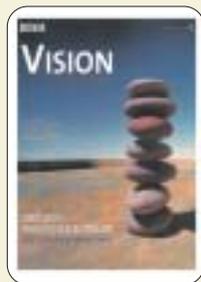
### Efectos del nuevo concepto de empresa

- Respecto a los **accionistas**: maximización del valor de la empresa desde una perspectiva de medio y largo plazo.
- Respecto a los **empleados**: mayor motivación, mejor integración en la empresa y una relación laboral más fluida, junto con una mayor capacidad de atracción de buenos profesionales.
- Respecto a los **clientes**: mejor calidad en el servicio, más confianza, diferenciación positiva frente a la competencia y mayor fidelización.
- Respecto a los **proveedores**: mejor gestión de riesgos compartidos y mejor relación calidad/precio en los productos y servicios adquiridos.
- Respecto a las **comunidades locales**: obtención de legitimidad para operar y mayor desarrollo socioeconómico del entorno.
- Respecto a las **Administraciones Públicas**: mejores relaciones y una actitud positiva hacia la empresa en general y ante nuevas oportunidades de colaboración.
- Respecto a los **medios de comunicación** y a los **creadores de opinión**: mejor valoración de la empresa e interpretación más positiva de sus actuaciones.
- Respecto a la **sociedad** en general: mejor reputación corporativa, construcción de confianza y mayor acercamiento entre la empresa y la sociedad.



Grupo BBVA  
**Publicaciones**

Para BBVA, sus publicaciones constituyen un importante instrumento de diálogo con sus principales grupos de interés y con la sociedad.



## “El compromiso de BBVA con la sociedad implica unos principios éticos fuertes y un esfuerzo permanente por parte de todas las personas que lo forman.”

constituye una forma de entender la empresa y que en sí misma supone una vía de creación de valor. Pretende integrar dos perspectivas que se retroalimentan, como son la creación de riqueza y valor para accionistas y empleados y la creación de capital social, a través de:

- Iniciativas y aportaciones específicas.
- Una forma de trabajar que contribuye a la satisfacción de necesidades concretas y a la generación de confianza interna y externa, de vínculos positivos estables y de un mejor clima cívico.

En definitiva, tras estos planteamientos subyace una nueva concepción y un nuevo proyecto de empresa:

- Una visión estratégica presidida por un horizonte de medio y largo plazo y por el objetivo de sostenibilidad.
- Una gestión atenta a la reputación, con el objetivo de optimizar la opinión que de la empresa tienen sus principales interlocutores y el conjunto de la sociedad.
- Una forma de valorar la empresa, orientada a la integración armónica de sus dimensiones económica, humana, social y ambiental.

### El compromiso de BBVA

El compromiso de BBVA con la sociedad implica unos principios éticos fuertes, un esfuerzo de actualización permanente y una voluntad de trabajo constante por parte de todas las personas que lo forman.

Este compromiso se incorpora en la cultura del Grupo, basada en tres pilares fundamentales:

- Integridad, entendida como máxima consideración por la legalidad y la rectitud moral.
- Transparencia, de manera que la integridad pueda ser verificada por todos los agentes sociales. La transparencia reporta credibilidad y confianza y supone un incentivo permanente para hacer las cosas de la manera más correcta.
- Compromiso con los accionistas, los clientes, los empleados, los proveedores y, en general, todas las sociedades en las que el Grupo opera.

Son elementos que se recogen explícitamente en los *Principios de la Cultura Corporativa de BBVA*.

#### Principios de la cultura corporativa de BBVA

1. El cliente: centro de la orientación del negocio.
2. La creación sostenida de valor para los accionistas: objetivo prioritario de la actividad.
3. El equipo como artífice de la creación de valor.
4. Un estilo de gestión generador de entusiasmo.
5. Comportamiento ético e integridad personal
6. La innovación como palanca de progreso.
7. La responsabilidad social como compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que el Grupo despliega su actividad.

En la actualidad se está desarrollando un proyecto para redefinir formalmente la política, la estrategia y el sistema de gestión de todas las acciones que se realizan en el Grupo en el ámbito de la responsabilidad social corporativa. Sus objetivos son:

- Coordinar las actuaciones, en un marco de criterios y valores comunes.
- Mejorar la alineación de los nuevos enfoques y actividades con las prioridades estratégicas de BBVA.
- Definir las líneas de actuación a medio plazo.
- Facilitar el diálogo con los interlocutores.
- Asegurar la transparencia, informando fielmente de todos los planteamientos y actividades.
- Aproximar los criterios a los principales modelos internacionales, como el impulsado por el Global Reporting Initiative (GRI), de forma compatible con las características específicas del Grupo.

El proyecto está coordinado por la unidad de Responsabilidad Social Corporativa, de reciente creación, encargada de impulsar, desde el Gabinete Técnico de Presidencia, una gestión que debe ser eminentemente descentralizada.

## Principales ámbitos de actuación

La responsabilidad social en BBVA se desarrolla en el trabajo cotidiano de las personas y unidades que componen el Grupo. Cabe destacar como aspectos de la actividad del Grupo que mayor relación tienen con la responsabilidad social los siguientes:

- El gobierno corporativo.
- Los criterios para garantizar el cumplimiento normativo y el correcto desempeño de la actividad.
- Los criterios éticos, de transparencia y de objetividad en la actividad.
- La política y la gestión de recursos humanos.
- La política de comunicación y de fomento de la imagen y la reputación corporativas.
- Las relaciones con accionistas, clientes –en sus diferentes segmentos– y proveedores.
- Los criterios de análisis de los riesgos derivados de las diferentes operaciones financieras y crediticias.
- La actividad relacionada con los medios materiales y tecnológicos necesarios para la actividad del Grupo y con la mejora de los niveles de calidad y eficiencia.
- Las actividades de interés general impulsadas desde las líneas de negocio, las unidades de apoyo, las unidades gestoras de patrocinio y mecenazgo y las fundaciones promovidas por el Grupo.
- La incidencia ambiental, directa (en el uso de espacio y recursos naturales) e indirecta (como resultado de la actividad crediticia y financiera).

“El buen gobierno es un elemento nuclear en toda empresa, y no puede limitarse al obligado cumplimiento de las normas legales.”

### Código ético para proveedores

Aunque en este documento no se dedica un tratamiento específico a proveedores, es necesario señalar que el Grupo BBVA ha definido un código ético para Compras, Inmuebles y Servicios Generales en el que aplica los valores y principios éticos que fundamentan su cultura corporativa. Los principios contemplados son el respeto a la legalidad, fidelidad a la política de la

empresa, integridad, transparencia, confidencialidad y responsabilidad social. Como criterio fundamental de comportamiento, se define que la adopción de todas las decisiones de inversión, desinversión o contratación se efectúa por los distintos comités existentes, para asegurar los principios de transparencia, concurrencia y contraste.

## Sistema y principios de buen gobierno

El buen gobierno es un elemento nuclear en toda empresa, y no puede limitarse al obligado cumplimiento de las normas legales. Éstas deben completarse con un conjunto de prácticas, principios orientadores y normas internas.

En el caso de la actividad de los grandes grupos financieros, es especialmente importante adoptar unas normas exigentes, transparentes, verificables y asumibles en cualquier parte del mundo. Así lo exige su relevancia macroeconómica, la importancia de la confianza ciudadana y el hecho de que cuenten con accionistas, empleados, clientes y proveedores en diferentes países y culturas.

Desde esta perspectiva, BBVA aprobó el 28 de junio de 2002 un nuevo *Sistema de Gobierno Corporativo* que ha sido reconocido por organismos tan exigentes como la Bolsa de Nueva York. Fundamentado en los principios de cumplimiento de la legalidad, irreprochabilidad moral, transparencia y publicidad, delimita con el máximo rigor los papeles del Consejo de Administración y de los máximos ejecutivos de BBVA y establece los incentivos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los compromisos de la empresa con sus principales interlocutores: accionistas, empleados, clientes, reguladores y la sociedad en general.

### Hechos relevantes

- Según el ranking del *Corporate Governance Survey 2002* realizado por DWS, BBVA es la segunda entidad financiera a nivel europeo y primera a nivel español del Eurostoxx 500 en Gobierno Corporativo.
- El 28 de junio de 2002 BBVA aprobó su nuevo *Sistema de Gobierno Corporativo*, que fue presentado y reconocido en la Bolsa de Nueva York.
- El 22 de noviembre de 2002 BBVA aprobó su nuevo *Estatuto del Consejero*.



Sistema y principios de buen gobierno | **El Consejo de Administración**

El Consejo de Administración de BBVA asume los estándares internacionales más exigentes entre los comúnmente aceptados para el gobierno corporativo de las grandes sociedades cotizadas, incluyendo en su seno una mayoría de consejeros independientes.

## El cumplimiento

Para BBVA, la actividad mercantil debe basarse en un doble compromiso: el riguroso cumplimiento de la legalidad y el respeto escrupuloso a criterios éticos exigentes.

El control de la consecución de estos principios corresponde a la Dirección de Cumplimiento, con el auxilio de otras unidades, entre las que destaca Auditoría, y con la supervisión general de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

La actividad básica del sistema de cumplimiento viene desarrollándose a lo largo de los últimos años en las siguientes líneas de actuación:

- Anti-lavado de dinero y prevención de la financiación de actividades terroristas.
- Normas de conducta relativas a actividades en los mercados de valores.
- Privacidad.

El tratamiento pormenorizado de las cuestiones relativas a los apartados de Buen Gobierno y Cumplimiento puede encontrarse en el *Informe Anual 2002* de BBVA.

## 2. BBVA y sus clientes



**“BBVA tiene por objetivo ofrecer un servicio de máxima calidad, estableciendo con el cliente relaciones de confianza y de valor mutuo a largo plazo.”**

## **BBVA y sus clientes**

● BBVA cuenta con 35 millones de clientes y más de 7.500 oficinas en 37 países. ● Las unidades de Banca Privada y de Fondos de Pensiones obtuvieron en 2001 la certificación GIPS (Global Investment Performance Standards), que avala a escala internacional la transparencia en la información al cliente en la gestión de carteras. ● En 2002 se inicia el Plan de Servicios Financieros Personales en España y se desarrolla el Proyecto Cliente de BBVA Bancomer. ● En 2002 se firma un convenio entre BBVA Bancomer, la Secretaría de Economía y la Fundación para el Desarrollo Sostenible en México para financiar 10.000 microempresas y pymes. ● En España, el Grupo BBVA continúa con su política de liderazgo en las relaciones financieras con el Sector Público. ● El Banco ha concedido en 2002 12.000 préstamos en condiciones preferentes a estudiantes universitarios en España. ● BBVA ha absorbido en 2002 una cuota de más del 20% del cupo total asignado por la Administración Central para la financiación de Viviendas de Protección Oficial en España. ● BBVA ha creado en 2002 el sistema Dinero Express, para canalizar remesas de inmigrantes en España a sus países de origen. ● Bancomer Transfer Services cuenta con 25 oficinas y 25.000 puntos de venta en EEUU, que le han permitido alcanzar una cuota del 54% de las transferencias realizadas por los emigrantes mexicanos en EEUU a México. ● Hasta finales de 2002, se han emitido 2.715 tarjetas de Visa Cruz Roja, realizándose 3,9 millones de euros en operaciones y dedicándose el 0,7% de esta facturación a Cruz Roja. ● El Grupo está adaptando sus plataformas de Internet para que las personas con dificultades de visión puedan acceder a ellas. ● En octubre de 2002, Juan Antonio Ortega Díaz-Ambrona fue nombrado Defensor de la Clientela, servicio creado en 1986.

## Estrategia y gestión

En la actualidad, el Grupo presta servicio a más de 35 millones de clientes en el mundo, repartidos en 37 países, principalmente de Europa y América Latina.

El cliente es el centro del negocio en la cultura corporativa del Grupo, que tiene por objetivo ofrecer un servicio de máxima calidad, estableciendo relaciones de confianza y de valor mutuo a largo plazo enfocadas a generar las soluciones más adecuadas en cada caso. Se trata de hacer la vida más sencilla al cliente y de facilitarle sus proyectos personales y profesionales: algo que pasa por construir una relación intensiva (gestionar una parte creciente de su cartera) y extensiva (trascender el negocio financiero puro).

El servicio es la esencia de la diferenciación a la que aspira BBVA. Un servicio personalizado, de máxima calidad, que contribuya a consolidar ventajas competitivas sostenibles y a estrechar las relaciones con los distintos grupos de interés del Grupo.

BBVA centra sus esfuerzos en impulsar una aproximación casi intuitiva a la calidad por parte de las unidades de negocio y de los empleados, muy polarizada hacia la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Debe destacarse también que el Grupo cuenta con una Oficina del Defensor de la Clientela desde 1986, la primera que se puso en marcha en el sistema bancario español.

## Áreas y servicios implicados

La responsabilidad social del Grupo en relación con los clientes se manifiesta de forma integrada en sus diferentes áreas de actividad.

### Banca al por Menor

Integra la mayor parte de la red de oficinas bancarias del Grupo, y es el ámbito más próximo a las necesidades de los clientes particulares y de las pequeñas y medianas empresas.

BBVA ha iniciado durante el año la puesta en práctica del Plan de Servicios Financieros Personales, que representa una reorientación hacia una relación más integral con el cliente, centrada en el asesoramiento financiero, y hacia la personalización de los servicios. Para su evaluación se está poniendo un énfasis especial en la medición constante de los índices de calidad percibida por los clientes y en la mejora de la atención que reciben cuando se producen dudas o reclamaciones.

Durante 2003, el Plan contempla la transformación de 150 oficinas del Banco en España, la dotación a la red de nuevas herramientas de gestión personalizada y la dedicación de más de 20 millones de euros en formación.

### Bancos de América Latina

A 31 de diciembre de 2002, los bancos integrados en el Grupo BBVA en América Latina eran los siguientes: BBVA Banco Francés (Argentina), BBV Brasil, BBVA Banco BHIF (Chile), BBVA Banco Ganadero (Colombia),

## “El Grupo desarrolla numerosas iniciativas para ayudar a sus clientes institucionales en los retos que plantea la sociedad de la información.”

BBVA Bancomer (México), BBVA Panamá, BBVA Paraguay, BBVA Banco Continental (Perú), BBVA Puerto Rico, BBVA Banco Uruguay y BBVA Banco Provincial (Venezuela).

En todos ellos destaca la atención a las necesidades del entorno en que despliegan su actividad, que se concreta en productos y servicios en condiciones apropiadas para todos los sectores sociales, y particularmente para aquellos que presentan necesidades especiales. Es, muy particularmente, el caso de BBVA Bancomer, uno de los mayores bancos de México y América Latina, con más de nueve millones de clientes y que puso en marcha en 2001 el Modelo Comercial de Servicios Financieros Universales Centrado en el Cliente (Proyecto Cliente), que se ha desarrollado con pleno éxito durante el año 2002.

También en el resto de bancos del Grupo ubicados en Latinoamérica es manifiesta la atención aludida a colectivos específicos, como los pequeños emprendedores o los que desarrollan su actividad en sectores agroindustriales poco desarrollados.

### Gestión de Activos y Banca Privada

Este área ha gestionado de forma integrada a nivel mundial hasta finales de 2002 la banca de patrimonios, los fondos de pensiones y los fondos de inversión. Las unidades de Banca Privada y de Fondos de Pensiones obtuvieron en 2001 la certificación GIPS (Global Investment Performance Standards), que avala a escala internacional la transparencia en la información al cliente en la gestión de carteras.

### Banca Mayorista y de Inversiones

Las grandes empresas, inversores institucionales, Administraciones Públicas, universidades, centros sanitarios e instituciones privadas sin fin de lucro (asociaciones, colegios profesionales, fundaciones, ONGs, etc.) cuentan con una red diferenciada a través de la que el Grupo atiende a sus clientes de este área.

Además de la actividad tradicional, el Grupo desarrolla numerosas iniciativas para ayudar a sus clientes institucionales en los retos que plantea la sociedad de la información, así como diversas actuaciones a favor del medio ambiente, que se concretan fundamentalmente en la financiación de proyectos de inversión en infraestructuras y de diferentes programas locales de mejora ambiental y de reducción de consumos de recursos naturales.

En España, el Grupo BBVA destaca como líder indiscutible en las relaciones financieras con el Sector Público, directamente o a través del Banco de Crédito Local, especializado en la financiación a largo plazo de comunidades autónomas y corporaciones locales, así como de sus organismos y sociedades dependientes.

### Medios

El área de Medios ofrece soporte a las restantes unidades mediante sus programas de innovación y desarrollo tecnológico, que se dirigen tanto a los empleados del Grupo como a sus clientes.

### Riesgos

El área de Riesgos asume la función de análisis de los proyectos de inversión y de las propuestas de financiación que solicitan los clientes. A este respecto, ha elaborado a lo largo del año:



- Un código de conducta interno, que afecta a la confidencialidad de los datos.
- Una *Guía de políticas de gestión de riesgos en el área de mercados*, que define la política de relaciones con grandes clientes de mercados de capitales y de valores, en el marco de la normativa vigente.
- Una metodología de análisis de los posibles impactos ambientales y sociales (tanto de la operación como de las entidades solicitantes), especialmente desarrollada en el caso de grandes proyectos de inversión.

## Calidad

BBVA también ha sido precursor en la aplicación de las modernas tecnologías de gestión de la calidad, con las que trabaja desde 1981. Diferenciarse en la calidad requiere no sólo una metodología bien definida, sino también, y sobre todo, la participación activa de todo el personal.

El área de Recursos Humanos y Calidad de BBVA gestiona las actividades de atención al cliente a partir de diversos procedimientos para medir el nivel de satisfacción y calidad percibidas por el cliente en todos los bancos y entidades gestoras de fondos de inversión y de pensiones del Grupo, colaborando con el Departamento de Formación de Recursos Humanos.

Especial mención merece, en este contexto, el banco del Grupo Banc Internacional d'Andorra-Banca Mora, que ha recibido el Premio Europeo de Calidad 2002 en el marco del Forum EFQM 2002. Con este premio, esta entidad se convierte en la única empresa del mundo que ha conseguido dos veces el Premio Europeo de Calidad (1999 y 2002) y el Premio Iberoamericano de Calidad (2001).

## Servicio de Atención al Cliente

Este Servicio tiene el objetivo de optimizar la atención y calidad del servicio al cliente mediante un sistema rápido de decisión y respuesta ante cualquier reclamación formalmente documentada. Descansa principalmente en las oficinas y es gestionado por los responsables de Calidad de las direcciones territoriales, con la coordinación del Departamento Central de Atención al Cliente.

En este momento registra aproximadamente nueve mil incidencias anuales. El Servicio unifica los criterios de actuación, fija compromisos de plazo y produce estadísticas que facilitan el análisis de los problemas y que fundamentan la aplicación de planes de mejora.

## Oficina del Defensor de la Clientela

Paralelamente al Servicio de Atención al Cliente, BBVA ha desarrollado con carácter voluntario y de forma precursora respecto al resto del sector –la iniciativa procede de 1986– un servicio adicional para proteger los intereses de los clientes: la Oficina del Defensor de la Clientela. El Defensor es una figura independiente, nombrada por el Consejo de Administración del Banco, cuyo objetivo fundamental es defender y proteger los derechos e intereses de los clientes y velar para que las relaciones con ellos se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y recíproca confianza. Todo ello dentro del ámbito territorial español y siempre que sus reclamaciones tengan como fundamento operaciones, contratos o servicios de carácter financiero.

## Áreas y servicios implicados | El Defensor de la Clientela

BBVA ha desarrollado con carácter voluntario y de forma precursora respecto al resto del sector un servicio adicional e independiente para proteger los intereses de sus clientes: la Oficina del Defensor de la Clientela.

En octubre de 2002, el Consejo de Administración nombró Defensor de la Clientela a Juan Antonio Ortega Díaz-Ambrona, personalidad de reconocida relevancia jurídica y política, que, entre otras funciones de importancia, ha ocupado con anterioridad los cargos de Ministro Adjunto al Presidente del Gobierno, Ministro de Educación y Ministro de Educación y Ciencia.

Las entidades y unidades del Grupo Financiero colaboran con él, facilitando los informes, documentos y explicaciones requeridos en el ejercicio de sus funciones, y asumen sus resoluciones, que son de obligado cumplimiento.

Desde la creación del servicio en 1986 hasta 2001, ha tramitado cerca de 20.000 reclamaciones. El 19% fueron desestimadas, el 28% se resolvieron por aclaración de conceptos, el 26%, por acuerdo amistoso, el 15% fueron resoluciones favorables al cliente y el 14%, favorables al Grupo.

En el año 2002, la oficina tramitó 5.000 quejas. Los consumidores mostraron disconformidad con el fallo en el 4% de los casos y se dirigieron al Banco de España, que en un 90% de ocasiones ratificó el dictamen del servicio.

## Productos de especial impacto social

A continuación se especifican determinados productos y servicios de BBVA diseñados considerando el beneficio social que producen o su particular adecuación a grupos de personas especialmente necesitadas.

### Pymes y microempresas

BBVA ha sido pionero en la creación de una banca especializada en pequeñas y medianas empresas, para lo que ha creado una red exclusiva en la que destacan los servicios siguientes:

**Microcréditos.** Los microcréditos son operaciones de financiación a emprendedores de pequeña dimensión, tutelados por equipos de expertos, cuya principal garantía es la tesorería del propio proyecto, ya que no pueden aportar garantías reales.

BBVA Bancomer ha desarrollado una notable actividad en años recientes. En julio de 2002 dio un nuevo impulso al microcrédito, firmando un convenio con la Secretaría de Economía de México y la Fundación para el Desarrollo Sostenible por el que se va a ofrecer colaboración a 10.000 microempresas y pymes mexicanas.

BBVA Banco Ganadero firmó un acuerdo con el Ministerio de Desarrollo de Colombia para entregar créditos por valor de 5 millones de euros, apoyando los proyectos gubernamentales para fortalecer las microempresas.

Entre el resto de los países de América Latina destaca BBVA Puerto Rico, que colabora con el Banco de Desarrollo de Puerto Rico.

La actividad también se está desarrollando en España. Destaca en este sentido la firma de un convenio con el Instituto de Crédito Oficial que permite conseguir financiación preferente a personas con dificultades de acceso al mercado financiero con iniciativas de autoempleo o de creación de microempresas. Cuenta con la participación

de organizaciones sociales especializadas en las distintas áreas del proyecto, como SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica), Women's World Banking y el Centro de Desarrollo de Iniciativas Empresariales MITA.

Por último, BBVA también está colaborando con el IGAPE, organismo dependiente de la Xunta de Galicia, para financiar la creación de pequeños negocios promovidos por desempleados. Durante el año 2002, se han financiado con cargo a este programa 77 operaciones de un total de las 440 previstas en el plan plurianual.

**Otros servicios especiales.** BBVA Bancomer cuenta con 415 oficinas especializadas en pequeñas empresas. El convenio firmado con la Secretaría de Economía del Gobierno de México y la Fundación para el Desarrollo Sostenible citado en el epígrafe anterior incluye los aspectos siguientes:

- La concesión de 4.000 créditos a pequeñas empresas para la adquisición de equipos informáticos.
- La instalación gratuita de 6.000 terminales para procesar pagos con tarjeta de crédito y débito, junto con la facilidad de una cuenta de cheques y un seguro de protección a las ventas.
- BBVA Bancomer desarrollará mecanismos de financiación para proveedores del Sector Público y promoverá la creación de sociedades de garantía recíproca para que accedan a nuevas posibilidades de financiación.

En Colombia, BBVA Banco Ganadero cuenta con las siguientes líneas especiales de financiación:

- Los comercios afiliados a la asociación de comerciantes Fenalco pueden acceder a una línea de crédito especial en condiciones blandas para financiar su circulante o para la reforma e innovación de sus estructuras operativas. También se les otorga una tarjeta de crédito que pueden ofrecer a sus clientes, que tendrán una bonificación del 50% junto a un retorno del 30% para los establecimientos en la comisión de gestión. El presupuesto total del programa asciende a 14 millones de euros.
- El Banco tiene establecidas líneas de apoyo a los sectores industrial y exportador a través de entidades de redescuento, mediante operaciones crediticias a tipos de interés especial. A lo largo del año 2002, se han concedido cerca de 200 créditos de este tipo, siendo el presupuesto del programa de 8 millones de euros.
- Cuenta también con una línea de 4 millones de euros para impulsar el sector agroindustrial mediante créditos a tipos de interés preferentes. Durante 2002, el Banco ha realizado en torno a cien operaciones de este tipo.

## Servicios especiales a empresas

**Asesoría y financiación de comercio internacional.** El Departamento de Financiación de Comercio Internacional de BBVA ofrece financiación y asesoramiento a exportadores en sus gestiones comerciales con bancos, empresas y autoridades locales a través de su amplia red de oficinas repartidas en 37 países y de las oficinas de representación que el Grupo mantiene en numerosos países de Europa, América, África y Asia. Es un servicio que tiene una indudable relevancia para un ámbito tan importante para la economía española como es el sector exterior.



Productos de especial impacto social | **Jóvenes** | Programa Blue Joven  
BBVA integra en este Programa una amplia serie de productos dirigidos a los jóvenes con iniciativa emprendedora, con el objetivo de facilitar su acceso a la actividad empresarial.

**Ayudas y subvenciones.** El acuerdo de colaboración con Maninvest permite consultar electrónicamente las ayudas y subvenciones que las administraciones europea y española (comunitaria, central, autonómica, local) conceden a proyectos de inversión, tramitarlas y recibir asesoramiento en condiciones preferentes.

## Jóvenes

**Programa Blue Joven.** Cuenta con productos dirigidos a los jóvenes con iniciativa emprendedora, facilitando su acceso al sector empresarial. Los productos esenciales, todos con condiciones preferentes, son:

- Préstamos Empresas Blue Joven, de hasta 42.000 euros durante 60 meses.
- Cuenta de Crédito Empresas Blue Joven, hasta 30.000 euros.
- Leasing Blue Joven.
- Por otra parte, y como producto específico para jóvenes, en condiciones también preferentes, se ofrece la Hipoteca Blue Joven.

La revista *Blue Joven*, editada por BBVA, y su web impulsan iniciativas solidarias en colaboración con ONGs. Gracias a ello, y en colaboración con *La Gaceta Universitaria*, se han enviado ocho equipos informáticos a las universidades de Kabul.

Además, existe una gama de productos especiales para particulares (plan de estudios, tarjetas de débito, crédito y recarga, cuenta ahorro vivienda, maxicrédito, minicrédito, hipoteca, anticipo de becas, préstamos, etc.) y un acuerdo con un amplio número de empresas que ofrecen descuentos y promociones en productos de campos como la moda, la telefonía móvil, los deportes, los espectáculos, la informática o la electrónica.

**Becas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.** BBVA mantiene un convenio con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte español para el pago de las becas de las convocatorias generales no universitarias en toda la geografía nacional. Durante el año 2002, el importe de estos pagos fue de casi 550 millones de euros.

**Préstamos para universitarios.** También en colaboración con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España, BBVA facilita préstamos subvencionados a los jóvenes que necesiten completar sus estudios universitarios. Durante 2002, se han concedido 11.186 préstamos al 3,58% de interés y 814 al 0%.

**Créditos para matrícula en la Universidad de Navarra.** BBVA, en colaboración con la Universidad de Navarra, concede créditos en condiciones ventajosas para estudiantes que deseen matricularse en dicha Universidad. En 2002 concedió 350 préstamos por un importe total de 1.100.000 euros, al 6% de interés y con amortización en 10 meses.

## Inmigrantes

El acceso a los servicios financieros de los más de un millón de inmigrantes residentes en España con su situación regularizada, de los que casi la mitad proceden de América Latina y el Magreb, requiere una participación

activa de los bancos. Además de las líneas de microcrédito mencionadas, BBVA cuenta con diversos servicios especiales.

**Dinero Express.** Dinero Express es una empresa del Grupo creada en 2002, especializada en el envío de transferencias de inmigrantes residentes en España a familiares y amigos en sus países de origen. En un principio, Dinero Express se ceñirá exclusivamente a emigrantes procedentes de América Latina, pero se plantea extender sus servicios a emigrantes del Norte de África.

Las personas contratadas en estas oficinas para hacer las funciones de caja son también inmigrantes residentes en España.

Dinero Express espera obtener una cuota de mercado de aproximadamente el 20% en un plazo de dos años, fundamentalmente entre personas procedentes de Marruecos, Ecuador, Colombia, Perú y República Dominicana. Para ello, la fase inicial abarcará un total de quince oficinas y desarrollará acuerdos con otras entidades comerciales para instalar puntos de venta adicionales. En diciembre de 2002, primer mes de actividad, realizó más de 1.500 operaciones.

Dinero Express está regulada por el Banco de España y se encuentra sometida a las normas de prevención de blanqueo de dinero del Grupo.

**Bancomer Transfer Services.** BBVA mantenía ya un servicio semejante a Dinero Express en Estados Unidos a través de la empresa Bancomer Transfer Services (BTS), donde cuenta con 25 oficinas propias y más de 25.000 puntos de venta concertados. BTS lleva operando más de siete años y ofrece sus servicios a inmigrantes de México, Guatemala y El Salvador, realizando el 54% de las transferencias electrónicas que envían los emigrantes mexicanos a su país, según datos oficiales del Banco de México.

Coincidiendo con el lanzamiento de Dinero Express en España, BTS ha comenzado a ofrecer servicio a Ecuador, Colombia, República Dominicana y Perú, y cuenta con planes para expandir su servicio a otros países latinoamericanos.

## Personas con dificultades de visión

BBVA ha decidido incorporar criterios de accesibilidad para personas con dificultades de visión a sus servicios corporativos por Internet, comenzando por las web abiertas ([www.bbva.es](http://www.bbva.es) y [www.bbva.com](http://www.bbva.com)) y extendiéndolos después al resto de servicios por Internet. Para ello, ha tomado como referencia la normativa internacional denominada WAI (Web Access Initiative), amparada por el W3C (World Wide Web Consortium).

Dentro de esta línea de actuación destaca el Programa de Accesibilidad, en el que BBVA ha contado con la colaboración del CIDAT (Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica de la ONCE).

En abril de 2002, el Banco creó el Grupo de Trabajo de Accesibilidad, en el que participan el Departamento de I+D, Transform@, el Grupo de Usabilidad y los Grupos de Desarrollo Web y B2C. Este Grupo comenzó a trabajar en la definición de una guía de normas de programación orientada a la accesibilidad para desarrolladores de sitios web.

## “BBVA ha desarrollado diversas iniciativas financieras especialmente dirigidas a los mayores, entre las que destaca la denominada Servicio Multiventajas.”

En el segundo trimestre de 2002, el Departamento de Diseño y Desarrollo de E-Business realizó una revisión y adaptación de la web de compras (decompras.bbva.es), de acuerdo con las reglas de accesibilidad definidas por el CIDAT.

### Mayores

El Grupo BBVA ha desarrollado diversas iniciativas financieras especialmente dirigidas a los mayores, entre las que destaca la denominada Servicio Multiventajas. Se trata de un programa de servicios gratuitos para pensionistas:

- Línea médica telefónica 24 horas al día, 365 días al año.
- Asesoramiento legal telefónico.
- Envío de medicamentos y farmacia de guardia.
- Envío de médicos y ambulancias de urgencia.
- Gestión de residencias.
- Ayuda domiciliada específica.
- Créditos en condiciones especiales.
- Asesoramiento en el cobro de la pensión.
- Ausencia de comisiones de administración o mantenimiento de la cuenta.

### Familias

**Multiventajas Nómina Familia.** BBVA también ha diseñado un producto dirigido a hacer la vida más fácil y cómoda a las familias con nómina domiciliada en el Banco, que incluye:

- Seguro de ayuda escolar en caso de enfermedad o accidente.
- Ayuda hogar: precios preferentes en profesionales cualificados en reparaciones, cuidado de menores, asistencia sanitaria, etc.
- Ayuda salud: línea médica telefónica y facilidades para el envío de medicamentos.
- Información sobre ocio y cultura.

**Plan + Familia.** En España hay casi un millón y medio de familias numerosas, que en conjunto agrupan a ocho millones y medio de personas. Para ellas, BBVA ha puesto en marcha el Plan +Familia, a través de un convenio con la Federación Española de Familias Numerosas firmado el 30 de julio de 2002. Sus principales líneas de actuación son:

- Oferta de productos y servicios de ahorro, financiación y medios de pago a medida.
- Tarjeta Affinity Familias Numerosas, con un programa de fidelización con descuentos especiales.
- Seguro de escolarización, que asegura la continuidad de los estudios de los hijos menores de 18 años en caso de fallecimiento o invalidez del padre y/o la madre.
- Plan de pensiones asociado y otros seguros con importantes ventajas fiscales.
- Plan *Conect@* Familias Numerosas para adquirir equipamiento informático con conexión a Internet.



## Entidades sin ánimo de lucro

Las principales ventajas que ofrece BBVA a este tipo de entidades (fundaciones, asociaciones, organizaciones no gubernamentales, colegios profesionales, etc.) son las siguientes:

- Gestores personales especializados, dependientes de la unidad de Banca de Instituciones.
- Acceso a un servicio de banca electrónica que permite potenciar las comunicaciones y la obtención de información.
- Acceso a productos innovadores y seguros a precios competitivos.
- Atención particular a todo tipo de colaboración, no sólo financiera.
- BBVA ha firmado múltiples convenios con diversas entidades, entre las que se encuentran Fundación ONCE, Fundación Joan Miró, Fundación Gran Teatro del Liceo, Cruz Roja, Fundación Ayuda contra la Drogadicción o Fundación Salud y Sociedad.

**Colabor@.** Las unidades de Banca por Internet y Banca de Instituciones permiten realizar donaciones a las más importantes ONGs de forma gratuita para el cliente, beneficiándose de las exenciones fiscales vigentes.

El servicio Colabor@ ya ha llegado a acuerdos con destacadas ONGs, como Asociación Española contra el Cáncer, Mensajeros de la Paz, Proyecto Hombre, Ayuda en Acción, Cáritas Española, Cesal, Cruz Roja Española, Fundación Ayuda contra la Drogadicción, Fundación CEAR, Fundación Entreculturas Fe y Alegría, Greenpeace, Intermón, Intervida, Manos Unidas, Médicos sin Fronteras o UNICEF.

Los más de un millón de clientes de BBVA.net tienen la posibilidad de informarse sobre la actividad de las ONGs y los proyectos que desarrollan, beneficiándose de soluciones que facilitan la gestión de sus donativos. Además, el servicio puede ser utilizado por todas aquellas personas que, sin ser clientes, accedan a BBVA.net utilizando tarjetas virtuales anónimas.

**Tarjeta Visa Cruz Roja.** Es un producto fruto del acuerdo entre Cruz Roja y BBVA firmado en 1997 para emitir tarjetas con marca compartida dirigidas a personas que deseen ayudar a Cruz Roja, ya que el 0,7% de los pagos se abona a la organización. Aunque la cuota del primer año es gratuita, si el cliente quiere pagarla, se abona automáticamente a la ONG. Hasta finales de 2002, BBVA ha emitido más de 2.715 tarjetas y realizado operaciones por 3,9 millones de euros.

**Fondo Solidaridad BBVA.** Se trata de un fondo de renta fija mixta internacional puesto en marcha en 1999, en el que la gestora cede el 0,55% de la comisión de gestión a las más de veinte ONGs beneficiarias, según decida cada partícipe en el momento de la suscripción.

**Fondo BBVA Biogen.** Es un fondo subordinado a Biogen FIMP, gestionado por Iberagentes, que dedica el 0,45% de la comisión de gestión a la Fundación para la Investigación Médica Aplicada, dependiente de la Universidad de Navarra.

## Educación e Investigación-Productos para maestros en México

BBVA Bancomer ha firmado un convenio con la Secretaría de Educación Pública de México con la finalidad de fomentar la incorporación de los maestros públicos del país al sistema bancario, ofreciendo un paquete de productos con condiciones preferenciales.

### Sector Público

El Grupo BBVA desarrolla una intensa actividad financiera y asesora a las diferentes instituciones del Sector Público, incluyendo universidades y centros de investigación, con innumerables apoyos en los campos de la educación, la investigación, el desarrollo tecnológico, la salud, el medio ambiente y otros servicios públicos básicos. Es una actividad canalizada en América por cada uno de los bancos del Grupo y en España por la unidad de Banca de Instituciones, en la que se integra el Banco de Crédito Local. Reflejo de la importancia que ha alcanzado en este campo, BBVA se ha convertido en la entidad financiera española de referencia en los flujos financieros con la Unión Europea.

Además de las iniciativas mencionadas en los capítulos dedicados a las actividades de interés general y al medio ambiente, se comentan a continuación algunas de las más representativas.

**Educación e investigación.** La financiación de la educación tiene una importancia destacada para el Grupo BBVA, tanto en la edificación de nuevos centros como en lo que respecta a la propia actividad docente e investigadora.

Además de las iniciativas ya mencionadas en el epígrafe dedicado a los jóvenes, tienen especial relevancia dos líneas de actuación.

#### ***Convenios con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España***

- Convenio firmado el 30 de abril de 1992 para la gestión del pago de las nóminas y seguros sociales del personal de los Centros Privados Concertados. Tras el traspaso de competencias a las Comunidades Autónomas, sigue vigente en Extremadura, Asturias, Castilla-La Mancha, Ceuta y Melilla.
- Convenio firmado el 23 de febrero de 1993 para el pago de las nóminas del personal de las Direcciones Provinciales del MECD, excepto la de Madrid, y los pagos de funcionamiento de todas ellas, incluida Madrid.
- Convenio firmado el 6 de abril de 1992 para el pago de las nóminas del personal del Ministerio que presta sus servicios en el extranjero y becarios de personal investigador. Por este concepto, se realizan pagos en Europa, América y Australia, que en el año 2002 han ascendido a 76 millones de euros.
- Convenio firmado el 5 de octubre de 1992 para la continuidad de *That's English*, curso de tres años que se emite por TVE2 y permite obtener el Certificado Oficial Elemental de la Escuela Oficial de Idiomas. Sobre la base del convenio marco inicial, BBVA ha firmado convenios individuales para el desarrollo del proyecto con las Comunidades Autónomas que tienen transferidas las competencias educativas.
- BBVA recauda las devoluciones correspondientes a toda España de los importes de las becas indebidamente percibidas por los beneficiarios. El volumen de esta operativa durante el año 2002 ha sido de 6 millones de euros.

#### ***Productos para maestros en México***

BBVA Bancomer ha firmado un convenio con la Secretaría de Educación Pública de México con el objetivo de fomentar la incorporación al sistema bancario de sus más de novecientos mil maestros, a los que ofrece un paquete de productos en condiciones preferenciales si domicilian su nómina:



- Libretón, sin ningún coste.
- Sorteo del Día del Maestro, exclusivo para maestros, con la intención de fomentar su ahorro.
- Tarjeta de crédito Bancomer en la Educación, de cuya facturación se destina un uno por ciento a programas educativos diseñados por la Fundación BBVA Bancomer.
- Créditos destinados a facilitar la adquisición de equipos informáticos y el acceso a Internet.
- Créditos hipotecarios para facilitar la adquisición de vivienda.
- Créditos para automóviles en condiciones preferentes.
- Seguros Bancomer de vida, hogar, familia y automóvil, con descuentos especiales.
- El convenio se está negociando con las Secretarías de Educación de cada Estado. El Banco ha firmado tres convenios específicos a lo largo de 2002, estando en proceso de finalización cinco más, a los que hay que añadir dos acuerdos similares firmados con universidades estatales.

**Fomento del desarrollo y de la difusión de las nuevas tecnologías.** BBVA desarrolla diversas iniciativas dirigidas a facilitar una mejor y más rápida adaptación de las Administraciones Públicas españolas a las nuevas tecnologías, con el fin de poner al servicio de los ciudadanos una gestión más moderna y eficaz.

#### ***Municipia.com***

Proyecto orientado a poner al servicio de las Administraciones herramientas y servicios que facilitan la gestión diaria a sus técnicos y representantes políticos, tanto en las áreas financieras, como legales y de gestión.

Además, BBVA ha desarrollado productos que simplifican y potencian los canales de comunicación con los ciudadanos a través de la creación de portales de Internet, páginas web específicas y periódicos digitales de última generación para ayudar a acercar la información local a los ciudadanos.

El proyecto contempla asimismo la formación a distancia a través de la oferta de una plataforma de e-learning y la creación de cursos especializados para los gestores de las Administraciones Públicas clientes.

#### ***Financiación de inversiones relacionadas con el desarrollo de las nuevas tecnologías***

Se trata de una línea de financiación de inversiones en equipamiento informático a través de planes específicos que favorezcan el acceso de los municipios, especialmente de los más pequeños, a soluciones tecnológicas adecuadas a sus necesidades.

Como ejemplo de estas actuaciones, cabe señalar el convenio de financiación suscrito con la Diputación de Valencia de acuerdo al Plan FISIC, por el que el Banco ofrece una financiación especial y colabora en un comité técnico para la selección de proveedores y el seguimiento de las inversiones realizadas.

#### ***Financiación de acceso a nuevas tecnologías para funcionarios públicos***

El Grupo ha desarrollado iniciativas como el Plan Funciona, un programa de oferta y financiación de equipos informáticos destinados a facilitar el acceso a los equipos y la conexión a Internet a los funcionarios públicos.

## Productos de especial impacto social | **Vivienda** | Vivienda social

BBVA desarrolla una intensa actividad en el sector de la vivienda, con numerosas iniciativas especialmente dirigidas a colectivos de reducida capacidad adquisitiva, destacando su cuota en el total de financiación facilitada para Viviendas de Protección Oficial.

También merece la pena señalar la labor de fomento del desarrollo y difusión de las nuevas tecnologías dirigida a las Administraciones Públicas a través de presentaciones realizadas explicando el proceso de Transformación de BBVA y la Intranet e-spacio, proyectos con los que BBVA da a conocer su experiencia y sus mejores prácticas. A lo largo del año 2002, se han realizado presentaciones a los Ministerios de Justicia y Administraciones Públicas, a las Diputaciones Forales de Vizcaya y de Álava, al Principado de Asturias, a la Federación Española de Municipios y Provincias, al Gobierno de Navarra, al Gobierno Balear, a la Xunta de Galicia, a la Comunidad Autónoma de Madrid, al Gobierno Vasco, a la Generalitat de Cataluña, a la Diputación Provincial de Barcelona y al Consell Insular de Mallorca.

**Acuerdos especiales con Comunidades Autónomas.** Se trata de convenios integrales con Comunidades Autónomas para cubrir las necesidades de gestión de su personal, como el firmado con la Junta de Extremadura, por el que el Banco gestiona las nóminas de los empleados, les facilita un seguro de accidentes gratuito de 6.000 euros y ofrece una línea especial de préstamos, dotada con tres millones de euros, para atender necesidades sociales.

### Vivienda

BBVA desarrolla una intensa actividad en un sector de tan manifiesta repercusión social como es el de la vivienda, con numerosas iniciativas especialmente dirigidas a colectivos de baja capacidad adquisitiva. Se destacan a continuación las más relevantes desarrolladas en España.

**Vivienda social.** BBVA ha asumido en 2002 una cuota de más del 20% del cupo total asignado por el Ministerio de Fomento para financiación de Vivienda de Protección Oficial en España, adjudicando financiación preferente a 12.000 familias y configurándose como la entidad de referencia.

**Préstamos BCL.** BCL financia programas públicos de vivienda social para administraciones locales, como el realizado con el Ayuntamiento de Logroño, por el que BBVA financia 5 millones de euros para la compra de viviendas de protección oficial para el realojo de personas sin recursos.

**Hipoteca Fácil BBVA.** Este producto favorece la compra de vivienda mediante la financiación de hasta el 100% del valor de la vivienda y con una cuota flexible para personas con dificultades económicas.

Como servicios adicionales, BBVA ofrece asesoría fiscal gratuita, un informe técnico para viviendas de segunda mano, facilidades en las altas de suministros y un servicio de tasaciones y verificaciones. Además, BBVA cuenta para sus préstamos hipotecarios con el certificado de calidad AENOR, de acuerdo a las normas ISO 9.001/2000.

**Plan Vivienda BBVA.** Este plan ofrece formas de pago más sencillas y accesibles (15% a la firma del contrato, 5% a la entrega de llaves y hasta el 80% en préstamo hipotecario), además de importantes ventajas para los

compradores, como son acceder a precios por debajo de los de mercado, disfrutar de un servicio inmobiliario de calidad, obtener financiación en condiciones ventajosas o disponer de seguros de hogar sin coste durante los dos primeros años.

Destaca el proyecto que se desarrolla actualmente en Retuerto (Vizcaya), en colaboración con el Ayuntamiento. En él se está regenerando suelo contaminado de solares donde se ubicaban fábricas contaminantes, se están demoliendo viviendas inservibles y se están edificando viviendas nuevas para el realojo de personas sin posibilidad de acceso a una vivienda digna. Se facilita para ello el intercambio de superficie de vivienda expropiada por la misma superficie de vivienda nueva, ofertándose la superficie nueva restante a precio de vivienda de protección oficial.

### Ayudas en situaciones de emergencia

BBVA intenta colaborar con los damnificados por situaciones de catástrofe o emergencia en las regiones en las que está presente.

Durante el año 2002, destaca la ayuda a los afectados por el hundimiento del *Prestige* en las costas gallegas:

- Anticipo de las ayudas oficiales a un tipo de interés del 0% durante un plazo de 90 días.
- Apertura de una cuenta para canalizar aportaciones desde cualquier oficina del Banco en España, sin ningún coste para los donantes y con una aportación del Banco de 500.000 euros.

Se han desarrollado actuaciones de apoyo ante crisis semejantes con motivo de las inundaciones ocurridas en Santa Cruz de Tenerife y en situaciones de emergencia en distintos países de América Latina (México, El Salvador, Perú...).

### Sensibilización y colaboración con clientes

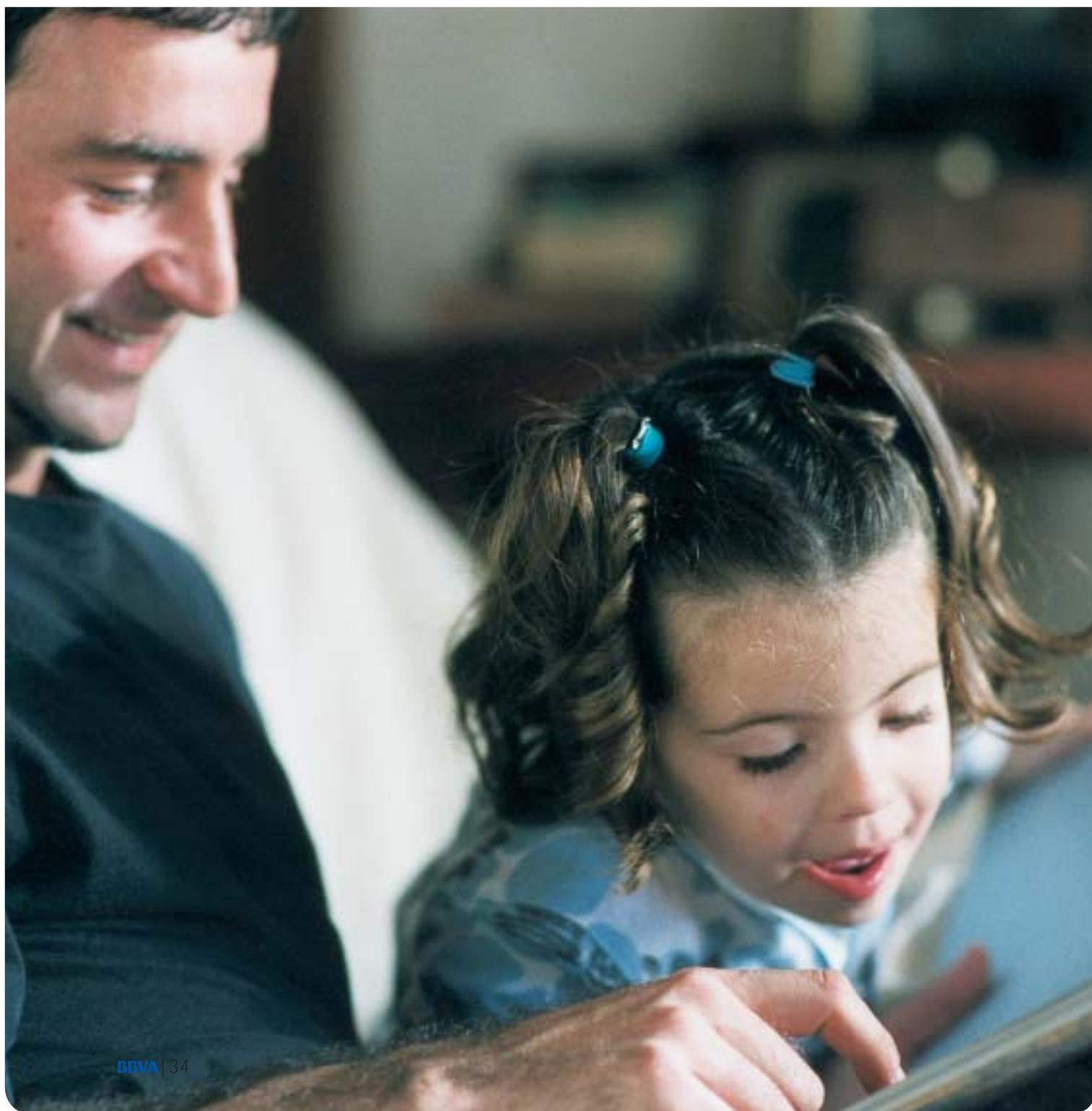
BBVA cede habitualmente espacio en sus publicaciones o pone sus instalaciones al servicio de ciertas causas sociales para sensibilizar y facilitar la colaboración de sus clientes. Durante el año 2002, además de numerosas actuaciones en el entorno de sus oficinas, destacan la inserción de publicidad sobre el Plan Nacional contra la Droga, valorada en 24.000 euros, y la cesión de instalaciones para las campañas de recaudación de la Asociación de Víctimas del Terrorismo, Cruz Roja, Asociación Española Contra el Cáncer, Aldeas Infantiles y Juntos por África, valoradas en 25.000 euros.

En Latinoamérica, han mostrado una especial actividad en esta línea BBVA Banco Provincial, Provida, BBVA Banco Francés y BBVA Bancomer. Este último distribuyó 60.640 tarjetas de UNICEF en 527 oficinas, lo que permitió recaudar 100.446 euros.

## Plan de Continuidad de Negocio

A lo largo de 2002, BBVA ha diseñado un nuevo Plan de Continuidad de Negocio, que tiene por objetivo reducir los posibles efectos operativos de un eventual incidente externo de gran magnitud que pudiese afectar a la capacidad operativa de las instalaciones. El Plan permitirá, así, afrontar situaciones de emergencia con los menores daños posibles para las personas y para la continuidad de la actividad y reanudar las funciones de una forma ordenada y con la mayor rapidez posible. Además de suavizar los riesgos provocados por este tipo de incidencias, el Plan contribuirá a consolidar la imagen pública de la entidad y la confianza de la sociedad en ella, posibilitando cumplir con las obligaciones contraídas con clientes, empleados y Administraciones Públicas.

### 3. BBVA y sus empleados



“BBVA considera a su equipo humano como su rostro visible ante la sociedad, el elemento básico de su actividad.”

## BBVA y sus empleados

● El Grupo contaba a 31 de diciembre de 2002 con 93.093 empleados, de los cuales un 34% se encontraban en España y un 64% en América Latina. ● La edad media de la plantilla es de 37,2 años y su antigüedad media es de 12,4 años. ● El 95% de la plantilla está vinculada mediante contrato fijo. ● El 12,3% de la plantilla fue promocionado durante 2002. ● El personal recibe una media de 41,4 horas de formación al año, de las cuales 31,5 son impartidas a través de cursos presenciales. ● Los directivos dedican 72 horas anuales a formación. ● En los últimos años, la contratación de mujeres viene siendo superior a la de hombres. ● **Iniciativas destacadas en 2002** ● Inversión de más de 31 millones de euros en formación. ● Creación del Servicio de Atención al Empleado. ● Lanzamiento del Acuerdo de Calidad de Servicio en el Área de Banca al por Menor en España y Portugal. ● Definición de una nueva política de comunicación interna. ● Puesta en marcha de un nuevo sistema de formación.



## Estrategia y gestión

BBVA considera a su equipo humano como su mejor activo: su rostro visible ante la sociedad, el elemento básico de su actividad y el canal fundamental para el buen servicio a la clientela. Por eso, BBVA presta a sus personas la máxima atención y la máxima importancia.

Tras la culminación del proceso de integración del que ha surgido BBVA, en 2002 se han sentado las bases para iniciar el desarrollo de la estrategia del Grupo en los próximos años, en el marco general de la nueva Cultura Corporativa. BBVA pretende ante todo fomentar la iniciativa y la manifestación del talento, propiciando el desarrollo personal y profesional de los empleados. Líneas directrices en este sentido son el estímulo de la toma de decisiones individual, el fomento del trabajo en equipo y la orientación hacia los resultados, con un alto grado de exigencia personal, facilitando para ello todo el apoyo instrumental necesario y la formación precisa.

A esos objetivos responde el modelo de Gestión por Competencias, que se ha extendido a todas las unidades del Grupo a partir de 2002 y que constituye la herramienta principal para potenciar el desarrollo profesional y detectar el talento, favoreciendo el reconocimiento del mérito y la igualdad de oportunidades, fortaleciendo la existencia de relaciones abiertas y de comunicación transparente y potenciando el desarrollo de valores como el servicio al cliente, la iniciativa, la innovación o la toma de decisiones.

En este contexto, durante 2002 se ha avanzado en la aplicación de esquemas globales con el fin de armonizar la actuación corporativa en materia de políticas de selección, formación, gestión del conocimiento o marco laboral. Asimismo, se ha definido una nueva política de comunicación interna y se ha iniciado la puesta en marcha de un también nuevo modelo de formación. Igualmente, se ha creado el Servicio de Atención al Empleado y se ha continuado desarrollando el canal de comunicación entre empleados y empresa a través de la Intranet, dotando de mayores contenidos al Portal del Empleado.

## Calidad

El Grupo BBVA considera objetivo prioritario avanzar decididamente en la gestión de la Calidad Total, coordinada desde el Área de Recursos Humanos y Calidad. Se trata, por otra parte, de un objetivo que el Grupo considera decisivo también a nivel general, por lo que participa activamente en numerosos foros y plataformas en esta materia: muy especialmente, en la European Foundation for Quality Management (EFQM), de cuyo Consejo de Gobierno y Comité Ejecutivo es miembro, y en su equivalente en Latinoamérica, FUNDIBEQ, de cuyos Patronato y Comité Ejecutivo también es miembro.

El modelo corporativo de calidad de BBVA busca la excelencia en la gestión, que se basa en la calidad de servicio –tanto al cliente externo como al interno– y en la calidad de la gestión de procesos y de personas, disponiendo cada área de la flexibilidad adecuada para establecer los procedimientos específicos que aseguren la calidad en su ámbito concreto.

Especial mención merece en este capítulo el lanzamiento del Acuerdo de Calidad de Servicio en el Área de Banca al por Menor en España y Portugal en el año 2002, basado en la mejora de la eficiencia y en el cumplimiento de unos estándares de calidad prefijados.

## Selección de personal | Contrataciones femeninas

BBVA desarrolla criterios de selección de personal que respetan rigurosamente el principio de igualdad de oportunidades, rechazando toda discriminación por razón de sexo: en la actualidad, las nuevas contrataciones femeninas superan a las masculinas.

## Selección de personal

La política de selección de personal se adecua plenamente a la filosofía general de responsabilidad social corporativa del Grupo, tanto en sus procedimientos como en los objetivos. Utiliza para ello un sistema de gestión de candidaturas a través de bolsas de empleo constituidas por un amplio número de centros universitarios, escuelas de negocios y consultoras, que permiten la rápida identificación de profesionales con requisitos especiales para su participación en los procesos de selección, ajustados a los perfiles requeridos, que no obstante están –en general– totalmente abiertos a solicitudes libres.

El Grupo viene creando recurrentemente un contingente considerable de nuevos empleos, en general de alto nivel formativo: sólo en España, unas 1.500 personas anuales en los últimos años. Esto convierte a BBVA en la empresa española que más universitarios contrata.

A partir de 2003, se irán homogeneizando los procedimientos de selección que garanticen la aplicación de un código ético común en la selección de personal en todos los países donde BBVA opera, así como la implementación de las herramientas, tanto tecnológicas como psicotécnicas, que posibiliten el cumplimiento de este código.

Son procedimientos y herramientas que respetan rigurosamente el principio de igualdad de oportunidades. Para asegurar la aplicación de este principio, las ofertas de empleo son difundidas de forma masiva, publicándose en la página web corporativa y dando acceso a ellas a todos los candidatos que quieran participar.

En los procesos de selección no existe discriminación por razón de sexo, contratándose en la actualidad un promedio de 58 mujeres por cada 100 nuevos empleados.

La selección se realiza siempre en función de criterios de mérito y capacidad, evaluando a los candidatos con pruebas objetivas de acuerdo a perfiles socioprofesionales y de competencias definidos de antemano y actuando siempre con criterios de independencia, profesionalidad y rigor metodológico.

El 26 de junio de 2000, se firmó un acuerdo con Fundosa Grupo (Fundación ONCE) para dar continuidad a un acuerdo de 1998 que regulaba la incorporación a la plantilla de personas con discapacidad. Se incluye en este acuerdo el asesoramiento sobre medidas alternativas al cumplimiento de la cuota de reserva legal del 2% de personas con discapacidad, que abren la posibilidad de cubrir la cuota mencionada mediante actuaciones como las siguientes:

- Compra de bienes y/o servicios a un Centro Especial de Empleo.
- Contratación de un trabajador autónomo con discapacidad.
- Donación o acción de patrocinio a favor de una entidad sin finalidad lucrativa cuyo objeto social sea la formación profesional, la inserción laboral y la creación de puestos de trabajo a favor de personas con discapacidad.





## Formación

Para BBVA, todos sus empleados tienen el mismo derecho a recibir formación, poniendo a su alcance los métodos necesarios que faciliten su desarrollo profesional. En este sentido, el nuevo modelo de formación del Grupo busca contribuir a la consecución de sus objetivos estratégicos mediante el desarrollo de las capacidades de sus empleados y la actualización permanente de sus conocimientos, convirtiéndose de esta manera en generador de talento.

Este modelo se articula en torno a dos elementos básicos, competencias y personas, que implican dos tipos complementarios de formación:

- De cualificación: dirigida a conseguir la mejor adecuación posible de cada persona al puesto que desempeña.
- De desarrollo: dirigida a impulsar las competencias que posibiliten el acceso a funciones de mayor responsabilidad, así como a fomentar el autodesarrollo personal.

Ambos tipos de formación se imparten a través de los diferentes Centros de Formación ubicados en cada país o Unidad Territorial y del Centro Corporativo de Formación.

En la actualidad, el nivel de cualificación académica de los empleados del Grupo es muy apreciable: el 80% dispone de titulaciones superiores o medias.

En el año 2002, la inversión total del Grupo BBVA ascendió a más de 31 millones de euros, lo que supone más de un 0,5% de los gastos de explotación y una inversión media por empleado de 313,8 euros.

Por lo que respecta a España, la inversión en formación alcanzó en 2002 casi 18 millones de euros, lo que comportó un promedio de 53,8 horas por empleado. Esto implica una dedicación media por empleado a actividades formativas del 3,1% del total de la jornada, frente a un 2,7% de promedio del sector. Para 2003 se prevé aumentar la inversión en formación en un 13%, sobrepasando los 20 millones de euros y alcanzando un número de 1,79 millones de horas lectivas (un 10% de aumento frente a 2002), con un número de horas de formación por empleado de 58,2 y una dedicación a estas tareas del 3,5% de la jornada.

De otro lado, en el año 2003 se impartirá un total de 3.432 cursos presenciales, con 73.712 participantes. Además, se realizarán 59 cursos a distancia, con manuales y folletos para 17.431 participantes, y otros 80 cursos a través de Internet, para 22.400 participantes.

Al tiempo, BBVA mantiene acuerdos firmados con las principales universidades y escuelas de negocios españolas, dando la oportunidad de realizar prácticas profesionales en la organización a unos 150 alumnos de estos centros cada año. Estas prácticas son reguladas legalmente por programas de cooperación educativa e internamente por un estricto código de conducta, realizándose un seguimiento pormenorizado y una evaluación continua.

En los procesos formativos se utilizan cursos en su gran mayoría diseñados a la medida, para que estén totalmente adaptados a las necesidades de desarrollo profesional de los empleados. Se contrata para tal fin a las más prestigiosas universidades y escuelas profesionales, de forma que se garantice al máximo la alta calidad de los contenidos docentes. Con muchas de ellas se realizan también intercambios frecuentes de experiencias docentes, estableciéndose acuerdos concretos para el desarrollo de herramientas y acciones formativas específicas.

## Formación | Escuelas especializadas

Un componente importante de los contenidos formativos de BBVA se imparte en cuatro escuelas especializadas, que coordina el Centro Corporativo de Formación: Management, Finanzas, Idiomas y Tecnología.

Cada año se pone en marcha un plan específico para los empleados que se incorporan al Grupo. El plan cubre durante los dos primeros años una formación continuada de adaptación a las funciones que van a desempeñar y al conocimiento de las prácticas bancarias.

La formación de los directivos del Grupo está coordinada por el Centro Corporativo de Formación, que tiene por objetivo prioritario diseñar y generar la óptima capacitación profesional y humana de los equipos directivos, fomentando en ellos la visión multinacional, transmitiendo los valores de la cultura corporativa y estimulando el desarrollo de las capacidades individuales.

Si bien se trata de un proceso en desarrollo, se ha conseguido ya una intensidad formativa considerable: los directivos de BBVA destinan 72 horas al año a su formación, tiempo lectivo muy superior a la media del sector, que –según datos del Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras (GRFE)– se situó en 2001 en 45 horas lectivas.

Un componente importante de los contenidos formativos se imparte en las cuatro escuelas especializadas que coordina el Centro, que disponen de un equipamiento tecnológico avanzado y que extienden su labor a más de 5.000 directivos y a más de 15.000 técnicos del Grupo en todo el mundo. Se prevé que la suma de las cuatro generen a lo largo de 2003 más de 180.000 horas lectivas al año –a través de más de 150 cursos–, cifra que representa el 10% del total de la actividad de formación del Grupo. Se prevé que en estos cursos participen 2.690 directivos en 2003, frente a los más de 1.550 que intervinieron en 2002.

Las escuelas son las siguientes:

- **Escuela de Management**, especializada en estilos de dirección y cultura y en la preparación para la toma de decisiones. La docencia es impartida por el IESE, con la participación activa de la Alta Dirección del Grupo. Se prevé que a lo largo de 2003 reciban formación 800 directivos de todo el mundo. Está ubicada en San Lorenzo de El Escorial, en Madrid.
- **Escuela de Finanzas**, especializada en temas de liderazgo técnico. La docencia está impartida por el Instituto de Empresa, complementada por diferentes escuelas de negocios de todo el mundo integradas, junto al Instituto, en la alianza internacional Sumaq. Se prevé que a lo largo de 2003 reciban formación 875 personas, a través de 35 cursos. Está ubicada en el Parque Tecnológico de Alcobendas, en Madrid.
- **Escuela de Idiomas**, desarrolla su actividad bajo un sistema de inmersión total. Ya se han realizado 22 cursos semanales de cinco alumnos cada uno. Dado el carácter multinacional del Grupo, se realiza un gran esfuerzo para que toda su plantilla tenga una adecuada preparación en idiomas, con programas interactivos y presenciales, en los que cada año se está dando formación en inglés, francés, alemán, italiano y portugués a 4.000 directivos y técnicos. Está ubicada en Ciudad Real.
- **Escuela de Tecnología**, que también imparte el Instituto de Empresa, da formación en las áreas de e-business, e-transformation y e-habilidades. La mayoría de estas clases combina la formación presencial y *on-line*. A lo largo de 2003, más de 550 directivos y técnicos participarán en los cursos. Está ubicada en el Parque Tecnológico de Alcobendas, en Madrid.



Comunicación interna  
**Publicaciones**  
Muchas de las entidades del Grupo BBVA mantienen publicaciones periódicas para la comunicación con sus empleados.

## Comunicación Interna

La comunicación interna es un proceso continuo orientado a alinear a toda la organización con la estrategia, políticas y planes corporativos, a mejorar la eficiencia organizativa y a mejorar los niveles de integración. Con el objetivo de fortalecer su calidad y difusión, en el año 2002 se ha puesto en marcha un nuevo Plan de Comunicación Interna, cuyo enfoque se basa en dos líneas.

### Línea Directiva

Es la comunicación que se produce de forma más directa, es decir, entre directivos y las personas que forman parte de sus equipos de trabajo. Es la más eficiente en el proceso continuo de comunicación, permite segmentar mensajes y lenguajes y depende de la sensibilidad y capacidades de los directivos. En esta línea, se enmarcan los siguientes tipos de información:

- Noticias relevantes del ámbito de cada área, vía Intranet (e-spacio).
- Proyectos estratégicos, objetivos, resultados o proyectos relevantes de cada área o unidad, vía presentaciones de los directivos a sus equipos.
- Objetivos y resultados individuales y desarrollo de carrera profesional, vía entrevistas individuales jefe-empleado.

### Comunicación Interna Corporativa

Dirigida a todas las personas de la organización, está constituida por un conjunto de canales de comunicación gestionados, directa o indirectamente, por el Departamento Central de Comunicación Interna:

- Revista *Crónica*, de periodicidad trimestral, con artículos, entrevistas, fotonoticias, etc. Donde se describen los proyectos estratégicos más importantes y se profundiza en el conocimiento de la organización.
- *Actividad BBVA*, mensualmente se actualizan en e-spacio páginas con avances de información de proyectos y acciones que se desarrollan en las diferentes áreas.
- *Canal BBVA*, con una periodicidad semanal/quincenal. Contiene información del Grupo, datos económicos, campañas o proyectos en marcha.
- *Buenos Días*, dentro de la Intranet e-spacio, diariamente informa de noticias, tribunas de análisis, de opinión, avisos, etc.
- Información general del Grupo, ubicada en e-spacio, sobre cuestiones relevantes de carácter organizativo y estratégico, resultados periódicos, etc.
- *Nuestro BBVA.com*, portal de Internet para empleados y familiares.

De todos estos medios, la revista *Crónica* se convierte en el principal canal para divulgar, entre los profesionales del Grupo, los proyectos estratégicos y los mensajes corporativos más relevantes. Esta publicación, junto con *Buenos Días*, también se envía a los diferentes departamentos de Comunicación Interna del resto de las entidades del Grupo, para que ellos la distribuyan en sus países.

Simultáneamente, las distintas entidades que se agrupan bajo la franquicia BBVA en América, Andorra y Portugal utilizan canales propios de comunicación interna, como pueden ser, entre otros, los informes mensuales y las revistas de cada entidad, con un total de 14 cabeceras, que trasladan a sus colectivos los principales contenidos corporativos. La revista también se configura, en estos países, como el principal medio por el que se canaliza la comunicación interna. Junto con el resto de los canales, se trabaja por transmitir un mensaje ajustado a la idiosincrasia de cada país y garantizar que la información corporativa del Grupo llegue a cada uno de los profesionales.

Dentro del Plan de Comunicación Interna, por otra parte, se ha desarrollado la constitución de un Comité Director de Comunicación Interna de ámbito corporativo y de una red de corresponsales y se está trabajando en el lanzamiento del Proyecto Innova, que pretende contribuir a la óptima canalización de ideas de mejora e innovación en la actividad del Grupo.

## Servicio de Atención al Empleado

Se trata de un Servicio creado en 2002 con el objetivo de contribuir a una canalización y un tratamiento de mayor rapidez y eficacia de las consultas y quejas de los empleados. El Servicio, en este sentido, pretende facilitar el conocimiento de las políticas, programas y procesos de recursos humanos y dar respuesta a las consultas, incidencias, quejas y reclamaciones que a título individual puedan ser planteadas por los empleados, tanto en situación activa como pasiva, de la organización. Aunque se proyecta su generalización al conjunto del Grupo, por el momento se ha puesto en funcionamiento sólo en España.

Se compone de cuatro canales de comunicación:

1. **Canal del Empleado:** dentro del portal de la Intranet de e-spacio, está destinado a toda la plantilla activa y supone el primer nivel para las consultas realizadas. Se ha iniciado el proceso con un buzón de consultas, dudas y sugerencias, así como con la información que tenía mayor demanda y/o nivel de consultas: temas relacionados con la nómina, préstamos, horarios, vacaciones y licencias, beneficios sociales, servicios bancarios, valoración, retribución variable, previsión social, etc. Cuestiones que se irán ampliando de manera progresiva. Esta información se complementa con procesos como el dossier del empleado, la valoración básica anual y la autovaloración.
2. **Centro de Atención Telefónico.** Este Centro tiene dos niveles, básico y avanzado. En el nivel básico se atienden todas las consultas e incidencias de carácter general. Su información de soporte es la existente en e-spacio. Aquellas que no pueden resolverse se pasan inmediatamente al nivel avanzado, al que no tiene acceso directo la plantilla. En este nivel se tramitan el resto de las cuestiones, salvo aquellas que por su complejidad fuese necesario remitir al gestor de Recursos Humanos.
3. **Gestor de Recursos Humanos.** Es la persona del Departamento de Recursos Humanos responsable de solventar las dudas o quejas. En esta función se verá liberada de una importante carga de atención de consultas “básicas”, tramitadas por los canales antes mencionados, lo que le permitirá concentrarse en una mejor gestión personalizada.

**“El Grupo BBVA mantiene una firme voluntad de contribuir todo lo posible a la calidad de vida de sus empleados.”**

4. *Comité del Servicio de Atención al Empleado.* Se convierte en el último escalón del Servicio y su misión consiste en la resolución de las cuestiones de mayor complejidad o singularidad: quejas y reclamaciones que no se hayan podido resolver en los niveles previos. También se encargará de modificar las políticas y/o los criterios de aplicación, como resultante de las controversias que se hayan podido suscitar.

## Servicios y beneficios para empleados

El Grupo BBVA mantiene una firme voluntad de contribuir todo lo posible a la calidad de vida de sus empleados, compensando su trabajo más allá de las disposiciones legales vigentes en cada momento. Así, BBVA complementa lo estipulado por ley con otras mejoras o beneficios sociales, que varían según la entidad del Grupo de que se trate. Para evitar un detalle excesivo, se apuntan a continuación las líneas principales, que se aplican, con diversas adaptaciones, en las distintas entidades del Grupo.

### Productos y servicios bancarios

Los empleados del Grupo gozan de unas condiciones especiales en los productos y servicios bancarios habituales:

- Cuentas de empleados y cuenta corriente de abono de nómina.
- Exención de las comisiones en muchos productos.
- Préstamos y créditos comerciales en condiciones ventajosas –muy especialmente en lo que se refiere a préstamos hipotecarios para adquisición de viviendas– y préstamos sin interés en determinados casos.

### Beneficios médicos y de seguridad

Seguros gratuitos de vida, por muerte accidental, por incapacidad total y permanente y de accidentes. En determinadas circunstancias, asimismo, la empresa concede ayudas para atender situaciones especiales –como atenciones médicas excepcionales de gravedad y situaciones familiares que no son protegidas por la Seguridad Social–. Las ayudas concedidas se establecen según un baremo, en función de la gravedad de las situaciones concretas.

### Ayudas a la formación y a la familia

En esta categoría, existen distintos tipos de ayuda según las posibles necesidades de los empleados:

- Ayudas para la educación y el tratamiento médico de familiares directos con discapacidad (complementarias a las concedidas por la Seguridad Social u otras Administraciones Públicas y que pueden mantenerse en caso de fallecimiento del empleado).
- En determinados casos, ayudas para el cuidado de hijos menores con problemas de salud.
- Ayudas a la adquisición o construcción de vivienda.
- Ayudas directas y créditos en condiciones preferentes para estudios –en todos los niveles oficiales– de empleados o de hijos de empleados, así como posibilidad de becas a empleados para el aprendizaje de idiomas y

para estudios de postgrado en actividades de formación de libre elección, siempre que contribuyan a un mejor desempeño del trabajo.

### Ayudas para el uso de las nuevas tecnologías

La unidad Transform@ tiene como uno de sus objetivos principales difundir las nuevas tecnologías, en particular el uso de Internet como palanca de cambio y transformación del Grupo y como vía de creación de valor. Desarrolla programas que redundan directamente en beneficio de los empleados:

- Plan Conect@ empleados, en el que se ofrece con un coste muy reducido la posibilidad de disponer de ordenador con tarifa plana de Internet en el domicilio.
- Nuestro BBVA.com, un portal de Internet propio y exclusivo para los empleados del Grupo y sus familiares.

Este programa es el nexo que completa otras iniciativas ya en marcha, como el Plan Conect@ y el C@mpus BBVA. Es un portal con los mejores contenidos de Internet, proporcionados por Yahoo! y con contenidos específicos de BBVA, así como de otros proveedores, que permite crear e incorporarse a foros, lugares de opinión, áreas de compraventa y aficiones de interés. Desde este portal se promueve también la colaboración de empleados con ONGs, informando sobre proyectos y organizaciones sociales de interés.

### Otros beneficios

- Ayudas para vacaciones: el Grupo ofrece también en determinados casos bolsas complementarias y diferentes ayudas adicionales para vacaciones (en algunas entidades, residencias o apartamentos a coste reducido).
- Premios por antigüedad: como reconocimiento por la permanencia y dedicación a la empresa.
- Apoyo a actividades deportivas: algunas entidades del Grupo colaboran en el desarrollo de actividades deportivas por los empleados.

## Clima laboral

BBVA realiza periódicamente encuestas entre los empleados del Grupo para conocer el impacto de variaciones en el entorno de trabajo (superiores, equipos, locales, funcionamiento interno, puesto de trabajo, autonomía, trabajo en equipo, formación, desarrollo profesional, beneficios sociales, políticas de personal, proyecto de empresa, retribución e incentivos) en los factores fundamentales del clima laboral (satisfacción, motivación e imagen de la entidad) y de éstos en el comportamiento futuro de los empleados. Se mencionan a continuación las principales.

#### *Encuesta de Satisfacción*

Mide el grado de satisfacción general de los empleados con su trabajo, lo que de él esperan en el Grupo, hasta qué punto se están cumpliendo sus expectativas y la diferencia entre su trabajo actual y el que consideran su trabajo ideal.

## “BBVA realiza periódicamente encuestas entre los empleados del Grupo para conocer el impacto de variaciones en el entorno de trabajo.”

### *Encuesta de Motivación*

Mide el grado en que los empleados consideran que están logrando resultados importantes con su trabajo, si se sienten estimulados por él, si realizan su trabajo con entusiasmo, si realizan esfuerzos adicionales para superar sus objetivos y si el trabajo que realizan les está ayudando en su desarrollo profesional.

### *Encuesta de Imagen*

La imagen que tienen los empleados de su trabajo se mide considerando su opinión acerca de la posición de liderazgo del Grupo en el sector, de su capacidad de innovación en servicios financieros, de su reputación ética en el contexto del sector, de su capacidad relativa de inspirar confianza, del nivel de servicio al cliente y del grado en que los nuevos canales de distribución a través de Internet son un complemento eficiente de la oferta de productos y servicios del Grupo y permiten anticiparse al proceso de transformación que se está produciendo en el sector.

El análisis permanente de los resultados de estas encuestas contribuye a determinar las prioridades en las que la organización debe potenciar sus esfuerzos de mejora en materia de políticas de personal, de proyecto de empresa y de desarrollo profesional de los empleados, con vistas a mejorar sus niveles de satisfacción, el clima laboral, la orientación al cliente y a objetivos, su vinculación con la empresa y su disposición al cambio.

## Salud y seguridad en el trabajo

### Cobertura sanitaria

La responsabilidad de BBVA con sus empleados se extiende a ámbitos como la vigilancia de la salud, el trato diferenciado de grupos especiales de riesgo, la prestación de primeros auxilios en caso de necesidad, la disponibilidad de botiquines y puntos de atención sanitaria en centros de trabajo de determinada dimensión, la elaboración de programas de asistencia sanitaria y la colaboración con los sistemas públicos de salud.

A estos efectos, y en condiciones que varían según las unidades, se realizan periódicamente reconocimientos médicos según protocolos básicos adecuados a las características de la actividad. En el caso de España, se llevan a cabo con periodicidad bianual hasta los 50 años de edad, y anual a partir de dicha edad. En el año 2002, los servicios médicos propios atendieron a 5.022 pacientes y las mutuas colaboradoras a 4.731, disponiendo la empresa del siguiente personal afecto a actividades de salud laboral: 10 médicos y 9 ayudantes técnicos sanitarios, 2 técnicos superiores y 13 técnicos intermedios en prevención y 7 empleados adscritos a la gestión administrativa. Adicionalmente a los servicios propios, BBVA tiene concertados en España los servicios preventivos de mutuas de accidentes de trabajo, así como servicios complementarios de empresas acreditadas.

Al margen de los reconocimientos médicos habituales, en muchas unidades se realizan recurrentemente también actividades complementarias, como vacunaciones preventivas de enfermedades infecciosas periódicas o campañas de donaciones de sangre.

Aunque las condiciones varían en los restantes países de presencia más significativa del Grupo, en todos los casos los empleados disfrutan de servicios médicos específicos que posibilitan niveles de atención sanitaria muy superiores a los estándares generales.



## Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

El Grupo, por otra parte, atiende a la prevención de accidentes laborales, realiza un protocolo de investigación de cada accidente e instaura, cuando procede, el correspondiente plan de actuación y las medidas correctivas oportunas.

A estos efectos, y de acuerdo con la normativa vigente en cada país, se realizan de forma sistemática cursos de formación –tanto presenciales como a través de la Intranet– de prevención de riesgos laborales (riesgos laborales generales, situaciones de riesgo personal, incendios, otro tipo de emergencias, etc.), habiéndose editado un *Manual de formación/información sobre riesgos laborales* a empleados de entidades financieras, que se ha distribuido ampliamente al personal.

Destaca de forma especial la intensa actividad desarrollada durante los dos últimos años en materia de lucha contra incendios, con numerosos planes de emergencia, formación de equipos de intervención, jefes de seguridad, etc. En el caso de España, esta actividad ha involucrado de forma activa durante este período a un total de 1.843 empleados, en 223 centros de trabajo de cierta dimensión y con una participación total de 21.032 empleados, habiéndose implantado asimismo planes de emergencia y designándose equipos *ad hoc* en 34 edificios.

## Relaciones laborales

Los aspectos básicos de las relaciones de BBVA con sus empleados se recogen en los diferentes convenios colectivos y acuerdos específicos firmados en cada entidad con las correspondientes representaciones sindicales. En el caso de España, los elementos fundamentales se detallan en el último Convenio Colectivo de Banca –que regula las cuestiones más importantes y características–, así como en una serie de acuerdos concretos firmados en los últimos años.

En el momento de creación de BBVA por la fusión de los dos bancos que están en su origen (BBV y Argentina), se firmó un pacto de fusión con las representaciones sindicales de ambas entidades por el que la nueva empresa se comprometía a respetar las condiciones previas de los trabajadores. De otro lado, está también en vigor un convenio colectivo de empresa sobre el sistema de previsión social –que sustituye al convenio de Banca en estos temas–, por el que se acordó un sistema para la cobertura de la contingencia de la jubilación y para la cobertura de los casos de invalidez o fallecimiento del partícipe.

Adicionalmente, se han firmado acuerdos específicos para que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales sea aplicada con especial atención a los principios de eficacia, coordinación territorial y participación sindical. También se han logrado acuerdos para fijar las condiciones de los préstamos sociales a los empleados y para establecer las condiciones de tarifas de servicios bancarios aplicables.

Por otra parte, la representación sindical participa activamente en diferentes comités dedicados al seguimiento de cuestiones concretas: pacto laboral de fusión, formación, residencias y apartamentos para vacaciones, salud laboral y mutuas y colaboradora médica.

Por lo que se refiere a América Latina, exigiría una pormenorización excesiva entrar en el detalle de los convenios y pactos firmados en cada entidad. Merece ser destacado, no obstante, el acuerdo de intenciones firmado por la dirección del Grupo en 2002 con las representaciones sindicales de las diferentes entidades del Grupo

## Actividades de acción social en colaboración con empleados | 'NuestroBBVA.com'

El portal NuestroBBVA.com promueve el voluntariado de los empleados del Grupo en actividades de interés social, ofreciendo información sobre proyectos e iniciativas de ONGs y otras entidades no lucrativas.

en la zona para progresar de forma coordinada en enfoques comunes sobre las relaciones laborales. Las principales materias de diálogo y negociación giraron en torno a los siguientes temas:

- Marco de configuración de las relaciones laborales.
- Procedimiento de solución de conflictos.
- Formación profesional y capacitación.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación en la selección y en la carrera profesional.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Rechazo del trabajo infantil.
- Jornada laboral y salarios mínimos.

## Actividades de acción social en colaboración con empleados

El fomento de la participación de los empleados del Grupo en actividades de interés social se manifiesta en diferentes iniciativas, según las características de cada una de las entidades que componen el Grupo y de las comunidades en las que opera.

### España

En España, BBVA promueve el voluntariado de los empleados principalmente a través del portal NuestroBBVA.com, en el que se ofrece información sobre proyectos y actividades concretas de ONGs, y a través de otros elementos de comunicación interna.

### América Latina

En los bancos y gestoras de pensiones del Grupo BBVA que operan en la zona se fomenta activamente el voluntariado entre sus empleados. A continuación se detallan las actividades más relevantes.

En **México**, BBVA Bancomer cuenta con una División de Voluntariado conformada por personas que donan su tiempo a ayudar a colectivos con necesidades. Esta División está integrada mayoritariamente por esposas de empleados del Banco, que atienden y administran 24 Centros Comunitarios en otras tantas ciudades del país. Colaboran decisivamente en numerosos proyectos de formación y asistencia social de la Fundación BBVA Bancomer. Además, el Banco cuenta con un portal para empleados y familiares destinado a promover la participación y la responsabilidad social.

En **Argentina**, BBVA Banco Francés está implantando un esquema de apoyo al voluntariado del personal del Banco y ha creado un espacio dentro de su Intranet con información detallada sobre el Foro Ecuménico para la Responsabilidad Social y sobre las acciones que desarrollan sus miembros, facilitando donaciones personales vía transferencia electrónica bancaria.

Por otro lado, la Compañía Financiera Credilogros ha creado un fondo con aportación mensual de la empresa y donaciones monetarias y en especie de los empleados con el fin de comprar alimentos al por mayor, que los empleados reparten mensualmente en escuelas, hospitales o centros asistenciales de lugares necesitados de Buenos Aires y ciudades del interior del país.

También desde la gestora de fondos de pensiones Consolidar se desarrolla un programa institucional que estimula la participación de los empleados en acciones de ayuda comunitaria, donando tiempo o productos o presentando propuestas de colaboración a la entidad. Entre otras organizaciones, el programa ha colaborado con Cáritas, UNICEF, Red Solidaria y Fundación Aljibe.

En **Brasil**, la Campaña BBV Banco Contra el Hambre ha contado con el trabajo voluntario de los empleados del Banco para la divulgación de las acciones y para la recepción y el almacenamiento temporal de los alimentos. En el marco de esta campaña, también se ha promovido entre empleados del Banco la realización de una recaudación de vales de comida para repartir entre colectivos necesitados. Además, el Banco se ha unido a la organización Tertio Millennio para la difusión de una *Guía del Voluntariado*.

En **Chile**, la gestora de fondos de pensiones Provida ha llevado a cabo la Campaña 1 a 1, programa orientado a la colaboración de los empleados con ONGs que realicen programas de acción social en beneficio exclusivo de los sectores de mayor riesgo social y que estén inscritas en el Registro de Instituciones Donatarias. Las aportaciones de los empleados son voluntarias y tienen una periodicidad mensual: por cada peso donado por ellos, la empresa aporta otro. Durante 2002, han colaborado 702 empleados, dirigiéndose las aportaciones a once instituciones benéficas.

En la misma línea, la gestora de pensiones Provida ha realizado una campaña interna destinada a recaudar fondos para el proyecto Teleton, iniciativa de los medios de comunicación destinada a recaudar fondos para el sostenimiento de centros de rehabilitación de personas con discapacidad. La fórmula de colaboración es la misma que para la Campaña 1 a 1.

Desde Provida también se promueve la iniciativa Navidad con Sentido para favorecer el encuentro y generar espacios de reflexión entre empresa, trabajadores y familia. Las distintas unidades de Provida han colaborado en diferentes proyectos en el marco de este programa, destacando especialmente la donación de todos los empleados de la entidad de parte de su salario, medido en horas, al proyecto Un Techo Para Chile, patrocinado por la Iglesia Católica chilena y que está movilizando a jóvenes universitarios, trabajadores y empresarios con el objetivo de dotar de viviendas a familias en extrema pobreza. En la última campaña se financiaron 33 viviendas.

En **Colombia**, desde BBVA Banco Ganadero se ha llevado a cabo el programa de formación Superbanca, en colaboración con el Servicio Nacional de Aprendizaje, mediante el cual se realizan actividades en varias entidades de carácter social, entre las que figuran Fundamor y Formemos (Bogotá) y Escuela Cedepro (Medellín).

En **El Salvador**, la gestora de fondos de pensiones Crecer ha puesto en marcha el programa Ayuda BBVA, dirigido a asistir a empleados de la entidad (59 casos) que habían perdido todo en el terremoto de El Salvador.

En **Panamá**, la entidad está desarrollando una estrategia encaminada a fortalecer la reputación del Banco, en la que son piezas básicas la integridad de su personal y su compromiso con la comunidad. En esta línea, se

## “El fomento de la participación de los empleados del Grupo en actividades de interés social se manifiesta en diferentes iniciativas.”

promueven recurrentemente diferentes campañas de colaboración de los empleados en objetivos asistenciales: donaciones de sangre, recaudaciones de fondos para colectivos necesitados, concursos de becas escolares para hijos de empleados, participación de los hijos de empleados en campamentos de verano organizados por ONGs, etc.

Además, desde BBVA Panamá se está promoviendo la creación de un Comité de Responsabilidad Social del que formen parte los empleados que deseen participar activamente en el diseño, organización y desarrollo de las iniciativas de acción social que el propio Comité sugiera al Banco.

En **Perú**, la gestora de fondos de pensiones Horizonte ayuda a situaciones de emergencia con la apertura de cuentas para aportaciones de los empleados (la última realizada fue para los terremotos de Arequipa y El Salvador).

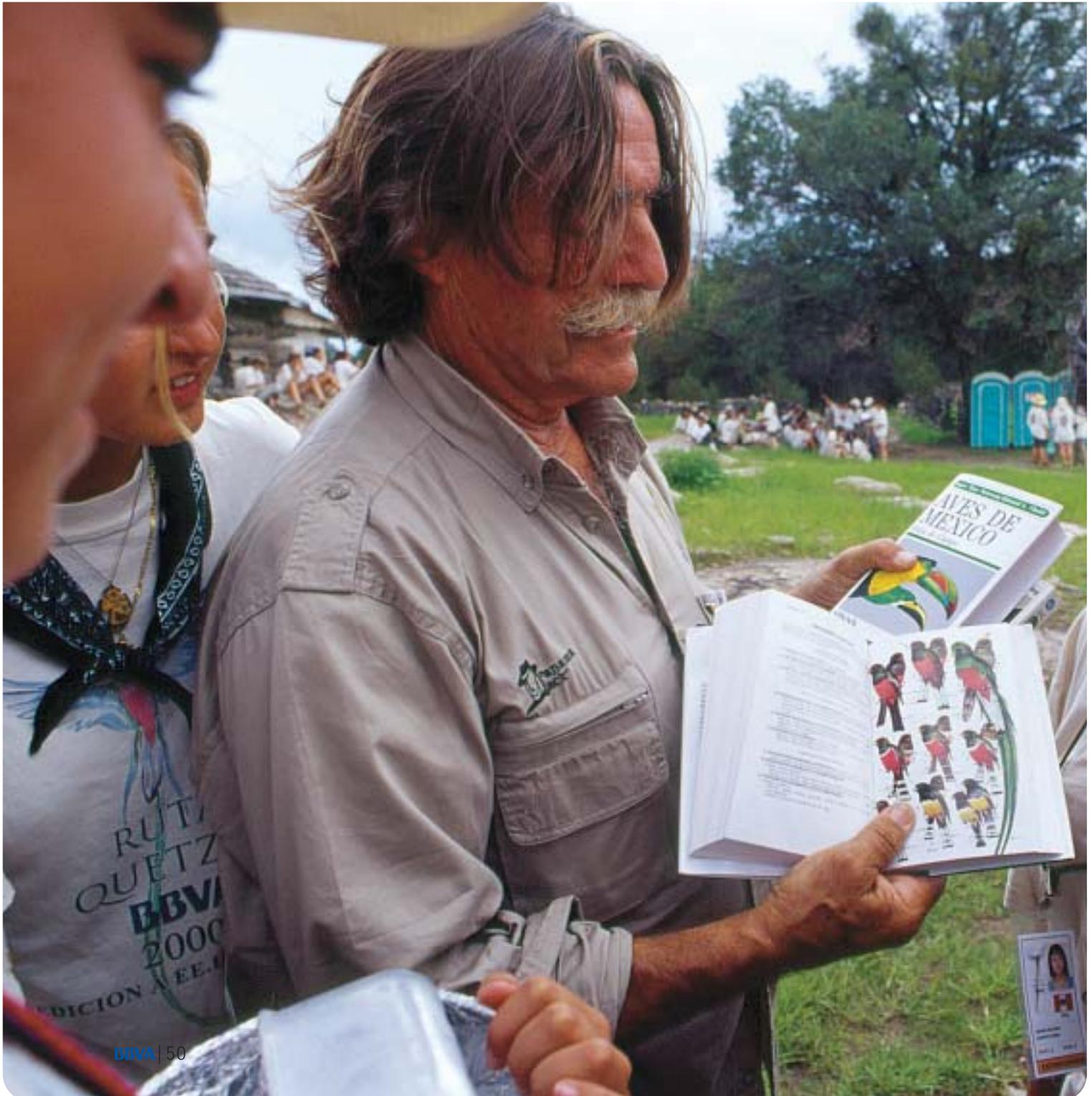
En **Puerto Rico**, BBVA Puerto Rico ha establecido un programa voluntario de descuento directo de una parte de la nómina de los empleados para aportaciones a entidades benéficas. Las aportaciones recogidas en 2002 se dirigieron a Fondos Unidos, asociación sin ánimo de lucro que suministra asistencia económica a distintas organizaciones o proyectos que, a su vez, redistribuyen las ayudas a colectivos muy necesitados.

Además, los directivos del Banco colaboran en más de 20 instituciones y asociaciones de beneficencia y acción social en las áreas de salud, educación y desarrollo económico.

En **Uruguay**, como iniciativa más destacada durante 2002 puede señalarse una colecta entre empleados de alimentos no perecederos destinados a una institución social de beneficencia.

En **Venezuela**, BBVA Banco Provincial fomenta la participación de los empleados en diversas actividades de carácter social, tanto promovidas por entidades benéficas como directamente impulsadas por el Banco o por la Fundación BBVA Provincial.

## 4. BBVA y las actividades de interés general



“BBVA aplica a las actividades de interés general que impulsa los mismos estándares con que gestiona sus restantes líneas de trabajo.”

## Patrocinio y mecenazgo del Grupo BBVA en 2002

Inversión directa realizada por el conjunto del Grupo en materia social, científica, educativa, cultural y medioambiental en 2002<sup>1</sup>

### Clasificación por entidades

	Euros
Fundación BBVA	15.134.000
BBVA (España)	6.303.430 <sup>2</sup>
Fundación BBVA Bancomer (México)	3.132.000
Bancos y otras entidades de América Latina	2.642.204 <sup>2</sup>
Fundación BBVA Provincial (Venezuela)	269.666
Fundación BBVA Banco Francés (Argentina)	112.115
Fundación BBVA Banco Continental (Perú)	60.619
<b>TOTAL</b>	<b>27.654.034</b>

### Clasificación por áreas temáticas

	Euros
Educación, Investigación y Ciencia	14.567.152
Arte y Cultura	5.428.725
Acción Social Directa	1.810.713
Medio Ambiente	643.114
Otros campos y gastos de estructura de las fundaciones	5.204.330
<b>TOTAL</b>	<b>27.654.034</b>

<sup>1</sup> No se incluye la valoración de las actividades llevadas a cabo por el Grupo en materia de productos y servicios de especial impacto social o destinados a colectivos especialmente necesitados ni los beneficios específicos que el Grupo destina a sus empleados.

<sup>2</sup> No se incluye la valoración del tiempo del personal, las donaciones en especie ni los espacios cedidos.

## Estrategia y gestión

BBVA ha iniciado durante 2002 un proceso de racionalización, sistematización y alineación progresiva de su apoyo a actividades de interés general con las prioridades de negocio del Grupo.

Pretende formalizar la política y el modelo de gestión de las actividades que desarrolla en estos campos (áreas de acción social directa, educación, cultura, investigación y ciencia, salud, etc.) con los mismos estándares que en el resto de sus áreas operativas, sistematizando la definición y evaluación de objetivos y actuando con el mismo rigor y racionalidad.

## Áreas implicadas

El apoyo de BBVA a las actividades de interés general no incluidas en los capítulos anteriores se concreta en las áreas que se presentan a continuación.

### Banca al por Menor

Desde la red de oficinas bancarias de España y Portugal y desde las Direcciones que las coordinan se realizan gran número de actividades sociales, bien directamente, mediante la dedicación de tiempo o dinero, bien canalizando las solicitudes recibidas a las unidades de patrocinio y mecenazgo correspondientes.

### Bancos de América Latina

Al margen de las fundaciones del Grupo en América Latina, los bancos del área realizan también una importante labor de apoyo a la sociedad a través de diferentes programas de patrocinio y mecenazgo.

### Gestión de Activos y Banca Privada

Todas las gestoras de fondos de pensiones del Grupo en Latinoamérica llevan a cabo programas sociales en los países en los que operan.

### Las fundaciones del Grupo

**Fundación BBVA (España).** Tiene como objetivo promover el conocimiento, la investigación y la cultura como instrumentos fundamentales para afrontar los obstáculos y retos de las sociedades contemporáneas, con especial atención a las principales cuestiones emergentes del inicio del siglo XXI. Entre ellas se encuentran la innovación, la economía, la globalización, los fenómenos migratorios, la biomedicina, las tecnologías de la información, la educación y la cultura. Centra prioritariamente su interés en España, Europa y América Latina.

Sus programas de trabajo a lo largo del año 2002 han sido:

- Sociedad del conocimiento y tecnologías de la información.
- Biomedicina, salud y sistema sanitario.

## “El Grupo BBVA impulsa fundaciones propias en España, México, Venezuela, Argentina y Perú.”

- Economía Pública.
- Economía Industrial y Financiera.
- Cambio demográfico, familia e integración social.
- Medio ambiente, espacio urbano y calidad de vida.
- Valores, educación y opinión pública.
- Construcción europea.
- Observatorio de América Latina.
- Arte y Literatura.

Su presupuesto ascendió a 15.134.000 euros en el año 2002, del que la mayor parte correspondió a iniciativas diseñadas y desarrolladas en la propia Fundación (de forma exclusiva o en colaboración con otras entidades).

**Fundación BBVA Bancomer (México).** Pretende impulsar el bienestar individual y el desarrollo colectivo de la sociedad mexicana en los ámbitos socioeconómico, educativo, artístico y cultural.

Sus objetivos son:

- Promover actividades artísticas y culturales.
- Colaborar en actividades de desarrollo y asistencia social que redunden en beneficio de comunidades de escasos recursos.
- Contribuir a elevar la calidad de vida y el nivel educativo del país.
- Asistir económicamente con donativos a otras instituciones de ayuda comunitaria.
- Estrechar vínculos de amistad con otras instituciones similares.

Su actividad se basa en la atención a necesidades inmediatas, la recuperación de valores y principios, el desarrollo local y la identidad cultural.

El presupuesto total durante 2002 ascendió a 3.132.000 euros.

**Fundación BBVA Provincial (Venezuela).** Fue creada para implementar programas que consoliden el enfoque del Banco hacia la comunidad a la que presta servicio y atención, así como hacia las clases sociales de bajos recursos, tanto en el ámbito local como nacional. Sus principales actividades se reparten entre:

- Programa Expositivo.
- Programa Editorial.
- Programa Educación: en el que destaca el Proyecto Papagayo, iniciativa emblemática de la Fundación.

Su presupuesto en el año 2002 ascendió a 269.666 euros.

**Fundación BBVA Banco Francés (Argentina).** A través de su Fundación, BBVA Banco Francés apoya el desarrollo económico, social y cultural de Argentina, impulsando muy especialmente la capacitación, la iniciativa empresarial y la promoción artística y, en general, cultural.

Sus principales actividades son encuentros, conferencias, cursos, talleres, seminarios, exposiciones y publicaciones. Sus acciones se centran, sobre todo, en dos áreas:

- Área de Economía.
- Área de Educación, Arte y Cultura.

El presupuesto total durante 2002 ascendió a 112.115 euros.

**Fundación BBVA Banco Continental (Perú).** Constituida en 1973, concentra sus esfuerzos en la promoción de manifestaciones culturales, en su Programa de Formación y Capacitación Empresarial y en el apoyo a obras sociales.

El presupuesto del ejercicio de 2002 fue de 60.619 euros.

### Otras unidades gestoras de patrocinio y mecenazgo

Las Direcciones Generales de Presidencia y de Comunicación e Imagen concentran las principales actividades de patrocinio y mecenazgo del Banco en España. Sus presupuestos para este tipo de actividades durante 2002 ascendieron a más de 6.125.000 euros.

### Servicios de Estudios Económicos

Los servicios de Estudios Económicos del Grupo no sólo desarrollan una labor interna de información relevante y actualizada y de asesoramiento permanente a las distintas áreas y unidades que requieren de su apoyo, sino que despliegan también una importante labor dirigida hacia el exterior: editan publicaciones especializadas y tienen una frecuente presencia en los principales medios de comunicación.

## Acción social directa

### BBVA y la acción social directa

#### En España

- Más de 730.000 euros invertidos en el año 2002.
- 180.000 euros donados a la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.
- 93.000 euros destinados a la Asociación de Víctimas del Terrorismo.
- Colaboraciones desde las oficinas de España y Portugal valoradas en 177.000 euros.

#### En América Latina

- Más de 1.000.000 euros invertidos en este campo en el año 2002, destacando el gasto realizado en México, con actuaciones como 408.000 euros

- dedicados a ayudar a niños y ancianos desvalidos, lanzamiento de un portal de voluntariado, 2.800 adultos formados en los Centros de Capacitación promovidos por el Grupo de Voluntariado de la Fundación BBVA Bancomer y 1.800 becas concedidas a estudiantes damnificados por desastres naturales.
- 702 trabajadores de la AFP Provida en Chile han cofinanciado proyectos de acción social de 11 instituciones.
- Desarrollo del Foro Ecuménico para la Responsabilidad Social en Argentina.
- Más de 20.000 jóvenes concienciados sobre los peligros de la droga en Venezuela.

Se entiende por acción social “la dedicación de recursos empresariales (financieros, técnicos o humanos) al desarrollo socioeconómico de los grupos de población más desfavorecidos en las áreas de la salud, la asistencia social, la educación o la integración laboral” ([www.empresaysociedad.org](http://www.empresaysociedad.org)).

BBVA promueve activamente este tipo de actividades a través de distintas vías:

- Acción social apoyada en sus productos y servicios o realizada en colaboración con sus clientes, detallada en el capítulo *BBVA y sus clientes*.
- Acción social en colaboración con sus empleados, detallada en el capítulo *BBVA y sus empleados*.
- Promoción de la acción social empresarial entre sus proveedores, socios de negocio y empresas participadas.
- Apoyo a programas de formación y capacitación de grupos de personas con difícil acceso al mercado laboral.
- Actuaciones de patrocinio y mecenazgo en apoyo de colectivos, organizaciones y proyectos de elevado impacto social.

La variedad y dimensión de las diversas iniciativas ofrece una idea de la importancia que BBVA concede a la mejora de las condiciones socioeconómicas de las comunidades en las que está presente.

### Proyectos en colaboración con proveedores

BBVA ha empezado a comunicar a sus proveedores en España la no aceptación de regalos de Navidad por parte del personal, a la vez que les facilita un listado de ONGs a las que invita a transferir su importe. La respuesta ha sido muy positiva, con diferentes donaciones a organizaciones benéficas de sólido prestigio.



Varios bancos latinoamericanos compran a proveedores que tienen una especial dedicación a los sectores más necesitados. En Argentina, BBVA Banco Francés tiene un programa de selección de proveedores que da prioridad a las compras a asociaciones que contratan personas desfavorecidas. En Colombia, BBVA Banco Gauderero contrata habitualmente servicios al Instituto San Pablo Apóstol, organización benéfica que destina todo su excedente a la educación gratuita de 1.000 niños pobres.

### Integración laboral

**Centros de Capacitación Integral en México.** El Grupo de Voluntariado Bancomer imparte cursos que promueven el desarrollo personal y familiar, mejoran la calidad de vida y apoyan la incorporación al mercado de trabajo de personas de comunidades con escasos recursos. Desde su fundación en 1984, ha impartido formación a 2.800 personas y acaba de inaugurar el vigésimocuarto centro de capacitación integral. Además, imparte cursos de enseñanza primaria y secundaria y cuenta con un centro para atender a los hijos de las alumnas. Su presupuesto para el año 2002 ascendió a la cantidad equivalente de 292.312 euros, el 80% de los cuales proceden del Grupo de Voluntariado, aportando el Banco el 20% restante.

**Proyecto Escuela Profesional en Brasil.** BBV Brasil ofrece cursos de iniciación y capacitación profesional a 250 jóvenes de 14 a 18 años residentes en la periferia de Sao Paulo, en los que se forman como ebanistas, electricistas, azulejistas y albañiles.

**Proyecto Capacitarte en Perú.** Se trata de un programa de capacitación en gestión de negocios orientado a pequeños empresarios, que se desarrolla en colaboración con la AFP Horizonte.

### Patrocinios, subvenciones, donaciones e iniciativas propias

**Colaboraciones desde las Áreas de Presidencia.** Canalizan actuaciones de este género el Gabinete Técnico de Presidencia –dependiente de la Dirección General del Área de Presidencia– y la Dirección General de Comunicación e Imagen. En conjunto, aportaron en 2002 en este tipo de actividades un total de 560.000 euros, destacando entre ellas los patrocinios concedidos a la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (180.000 euros), a la Asociación Víctimas del Terrorismo (93.000) o a la promoción de la acción social a través de patrocinio de estudios y de conferencias, seminarios y encuentros (110.000).

Entre las instituciones apoyadas desde el Gabinete Técnico de Presidencia, destacan:

- Asociación de Esclerosis Múltiple de Vizcaya.
- CEFAES (Centro de Educación Familiar Especial).
- Comunidad de Siervas de Jesús (Murcia).
- Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.
- Fundación Síndrome de Down de Madrid.
- Fundación Vizcaína de Caridad –Residencia Conde Aresti–.

## Acción social directa - Integración laboral | Centros de Capacitación Integral en México

El Grupo de Voluntariado Bancomer imparte en estos Centros formación de enseñanza primaria y secundaria, así como cursos dirigidos a promover el desarrollo personal y familiar, la mejora de la calidad de vida y la incorporación al mercado de trabajo, contando también con una guardería para los hijos de las alumnas.

- Hermanitas de los Pobres (Bilbao).
- Parroquia San Alberto Magno (Madrid).
- Santa y Real Casa de Misericordia.

Las instituciones apoyadas desde la Dirección General de Comunicación e Imagen fueron:

- Asociación Española Contra el Cáncer.
- Asociación Española para el Desarrollo del Mecenazgo Empresarial (AEDME).
- Cruz Roja Española.
- FEMAREC.
- Fundación Empresa y Sociedad.
- Fundación Víctimas del Terrorismo.
- Plan Nacional contra la Droga.

**Colaboraciones desde la red de oficinas en España y Portugal.** Las principales colaboraciones realizadas en 2002, tanto donaciones o cesión de activos usados (mobiliario, equipos de informática, etc.) como a través de la venta de artículos de ciertas entidades en las oficinas, han sido valoradas en 177.873 euros y se dirigieron a las siguientes entidades:

- Asociación Española Contra el Cáncer.
- Asociación de Deficientes Psíquicos de Ceuta.
- Cabildo de la Gomera.
- Cruz Roja.
- Fundação do Gil (Portugal).
- Fundació de la Lluita contra la SIDA.
- Fundación Etorkintza.
- Rastrillo para necesitados en Sevilla.
- Fundación Nuevo Futuro.
- Numerosas donaciones de libros y material promocional.
- Provida.
- UNICEF.

**Patrocinio del Premio Nacional EUROSCOLA 2002.** Uno-e ha patrocinado el Premio Nacional Euroscola 2002, convocado por la Oficina del Parlamento Europeo en España con la finalidad de acercar el conocimiento del euro a las personas con discapacidad y habituarlas a su utilización. Se concedió a la Fundación Betesda.

**Iniciativas de la Fundación BBVA.** A lo largo del año, la Fundación BBVA ha iniciado, desarrollado o finalizado numerosas investigaciones, en muchos casos en vías de edición, sobre temas como:

- Desigualdades sociales y políticas redistributivas.

- Políticas sociales contra la pobreza.
- Procesos de exclusión y nuevas políticas de inserción.
- Inmigración y transformación social.

**Iniciativas en América Latina.** Los distintos bancos y gestoras de fondos del Grupo en América Latina han dedicado más de un millón de euros durante 2002 a acción social directa, destacando muy especialmente en esta faceta la actividad de BBVA Bancomer.

#### ***Infancia y juventud***

- En México, destaca la concesión de 1.800 becas para ayudas a estudiantes damnificados por los huracanes Kena e Isidoro, con un presupuesto de 526.000 euros. También se apoya a los niños de familias con dificultades económicas, en el marco del programa BBVA Bancomer en la Educación.
- En Argentina, se desarrolla el proyecto Tecnología para la Educación, que consiste en la donación de equipos informáticos del Banco a establecimientos educativos de zonas de bajos recursos.
- En Colombia, la mayor parte de las donaciones del Banco se dirigen a fundaciones dedicadas a la protección de niños desamparados, que han recibido 1.500 equipos informáticos para el programa Ordenadores para Educar. Además, AFP Horizonte colabora con Fundamor, que ayuda a niños con SIDA.
- En Panamá, el Banco es Socio Amigo del Orfanato Malambo, que ayuda a comedores infantiles y beca a jóvenes humildes para que participen en la Ruta Quetzal.
- En Paraguay, se organizó un campeonato de golf para la construcción y puesta en marcha de una casa de acogida para niños maltratados en Caaguazú.
- En Puerto Rico, el Banco colabora en el programa de becas para familias de bajos ingresos de la Fundación Ana G. Méndez.
- En Venezuela, el Banco ha colaborado con la Asociación Ayuda a un Niño y con el Hospital San Juan de Dios, con las campañas de la Red Interestatal de Prevención del Consumo de Drogas en la niñez y juventud y con la Alianza para una Venezuela sin drogas.

#### ***Lucha contra la pobreza***

- En Brasil, se ha desarrollado el programa BBV Brasil Contra el Hambre para recaudar y distribuir alimentos no perecederos, movilizándolo a empleados, clientes y público en general.
- En México, la Fundación BBVA Bancomer ha puesto en marcha un riguroso programa de profesionalización del apoyo a entidades filantrópicas, encaminado a dotarse de criterios objetivos para ayudar a las instituciones que desarrollan una labor más eficaz en determinados campos: básicamente, infancia, ancianos, educación y asistencia social. Para ello, ha editado un *Manual de políticas y procedimientos para la coordinación, control y autorización de donativos*.
- En Panamá, se ha realizado una donación de paquetes de comida a familias necesitadas del área bananera.

## “En el campo de la acción social directa en América Latina destaca particularmente la actividad de BBVA Bancomer y de su fundación.”

- En Puerto Rico, se ha ayudado a la Fundación Comunitaria de Puerto Rico y a diferentes proyectos de desarrollo comunitario en San Juan, Ponce, Mayaguez y Caguas.

### ***Promoción del voluntariado***

- La Fundación BBVA Bancomer realiza desde hace años un ambicioso programa de fomento del voluntariado, gestionado en torno a un Grupo de Voluntariado –integrado mayoritariamente por esposas de empleados y jubilados del Banco– que organiza actividades para obtener recursos económicos complementarios a los facilitados por el Banco y que destinan sus esfuerzos principales a actividades de capacitación profesional y educación de niños y jóvenes de familias necesitadas. La Fundación ha creado un Centro de Capacitación para mejorar y homogeneizar la formación de los voluntarios y ha patrocinado el lanzamiento del portal Hacesfalta.org.mx, creado por el Centro Mexicano para la Filantropía para promover el voluntariado a través de una bolsa de oferta y demanda, en el que participan 180 organizaciones sociales de 62 ciudades.
- BBV Brasil, en colaboración con la organización Tertio Millennio, ha editado la *Guía del Voluntariado*.

### ***Difusión y fomento de la responsabilidad social empresarial***

- En esta faceta, es obligado mencionar la consecución por tercer año consecutivo por BBVA Bancomer del distintivo de Empresa Socialmente Responsable, concedido por el Centro Mexicano para la Filantropía.
- En Argentina, BBVA Banco Francés fundó en noviembre de 2001 el Foro Ecuménico para la Responsabilidad Social, integrado por líderes de las religiones oficialmente reconocidas en el país y un reducido número de ejecutivos de empresas, que en 2002 organizó la primera edición del Premio al Emprendedor Solidario, al que se presentaron 114 candidaturas.

Entre sus restantes actividades en el año, destacan:

- Requerimiento al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y obtención de su compromiso para crear un lugar público para actos a favor de la acción social.
- Campaña de valores y ética cívica.
- Seminario sobre la estructura de valores de la sociedad argentina.
- Primeros pasos para la expansión del Foro a nivel iberoamericano.
- Creación de una cátedra sobre Valores y Responsabilidad Social en las Universidades San Martín, Católica Argentina y Georgetown, de EE.UU.
- Elaboración de una normativa ISO que permita certificar la responsabilidad social.

### ***Mujeres desfavorecidas***

- En Panamá, el Banco patrocina becas anuales para la educación superior de mujeres indígenas a través de la organización Fe y Alegría.
- En Chile, colabora con el programa de salud dental Sonrisa de Mujer.



## Educación y formación

### BBVA en la educación y formación

- 8.000 jóvenes han participado desde sus inicios en el proyecto Ruta Quetzal. En la edición de 2002 fueron seleccionados para participar 300 jóvenes de 43 países, con un presupuesto de 1.166.422 euros.
- La Fundación BBVA, en colaboración con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, ha puesto en marcha la XIX convocatoria de los Premios Francisco Giner de los Ríos a la Mejora de la Calidad Educativa.
- Desde 1998, el proyecto Papagayo en Venezuela ha contribuido a la educación en valores de 9.640 niños.
- La Fundación BBVA Bancomer concederá más de 3.000 becas para financiar los estudios de alumnos de secundaria y de estudios superiores.
- En Argentina, 3.200 alumnos de entre 4 y 5 años han participado en talleres de expresión creativa fuera del aula que organiza la Fundación BBVA Banco Francés.
- En Puerto Rico, Panamá y Argentina, BBVA colabora con la Fundación Junior Achievement, que imparte cursos a escolares sobre diversos aspectos relacionados con la economía y la empresa.
- El Grupo ha colaborado con diversas universidades españolas y latinoamericanas, por importe superior a 1.160.000 euros.
- Más de 5.000 alumnos asistieron a los cursos para emprendedores promovidos por la Fundación BBVA Banco Francés.
- Tanto en España como en Latinoamérica se han promovido distintas actividades de formación en periodismo, valoradas en más de 300.000 euros.
- En varias entidades del Grupo se ofrecen períodos de prácticas laborales tras el período de formación universitaria. En España, 128 becarios se han acogido a convenios con distintas universidades públicas y privadas y escuelas de negocios.

### Iniciativas propias

#### **Ruta Quetzal BBVA**

En 2002 se llevó a cabo la decimoséptima edición anual de la Ruta Quetzal BBVA, que consiste en un viaje de estudios por España y América Latina para jóvenes de todo el mundo de 16 y 17 años, con el propósito de avanzar en el entendimiento y el respeto mutuo entre los pueblos y sus culturas y de estrechar aún más los lazos entre Iberoamérica y España. Desde su inicio, y bajo la dirección siempre de Miguel de la Quadra, han participado cerca de 8.000 jóvenes de numerosos países.

Se trata de una de las actividades de mecenazgo más importantes que realiza el Grupo BBVA, que no sólo aporta los recursos económicos necesarios para la organización previa y el desarrollo del viaje, sino que tam-

## Educación | Ruta Quetzal BBVA

La Ruta es un apasionante viaje de estudios y aventura para jóvenes de todo el mundo que organiza cada año el Grupo por tierras de España y América Latina. Bajo la dirección de Miguel de la Quadra, tiene el propósito básico de fortalecer el espíritu de entendimiento y el respeto mutuo entre diferentes pueblos y culturas, aspirando muy especialmente a estrechar los vínculos entre España y América Latina.



bién concede becas para posibilitar la participación de jóvenes de familias de menor capacidad adquisitiva. Durante 2002, ha tenido un presupuesto de 1.166.422 euros.

Es un programa innovador, ilustrado y científico que proporciona a jóvenes de multitud de países (principalmente europeos y americanos) la oportunidad de descubrir las dimensiones humanas, geográficas e históricas de las antiguas civilizaciones mediterráneas y precolombinas. Este aula itinerante reúne aventura, intercambio cultural y un programa académico de contenido humanista diseñado cada año por la Universidad Complutense de Madrid y las universidades de los países anfitriones.

En cada edición, la Ruta Quetzal presenta un planteamiento diferente. El año 2000 recorrió España, siguiendo los pasos de Carlos V, y Estados Unidos y México, repitiendo el camino que realizó Cabeza de Vaca tras su naufragio en la península de Florida. La expedición del año 2001 visitó Ecuador, Perú y España. En la edición de 2002, 300 jóvenes de 43 países siguieron los pasos que llevaron al Almirante Cristóbal Colón, a su hermano Bartolomé y a su hijo Hernando a descubrir en 1502 las costas de Honduras, Nicaragua, Costa Rica y el norte de Panamá. Fue una oportunidad para conmemorar el descubrimiento del cacao, realizado hace 500 años en la isla de Guanaja (Honduras) y para conocer la historia, la cultura y el rico medio ambiente de Costa Rica y Panamá. Durante la etapa española, el viaje conmemoró los 1.000 años de la muerte de Almanzor y sirvió para conocer y estudiar la simbiosis de culturas que vivió España durante siglos de su historia.

### ***Premios Francisco Giner de los Ríos a la Mejora de la Calidad Educativa***

La Fundación BBVA convoca cada año, en colaboración con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España, los Premios citados, dirigidos al ámbito de la Enseñanza Media en sus diferentes niveles. A ellos pueden concurrir trabajos de profesores, grupos de profesores y alumnos o centros completos –tanto de propiedad pública como privada– que versen sobre experiencias didácticas directamente aplicables al aula. Los Premios, que se han convertido en un hito ya tradicional de la escena educativa española y que son los más importantes del país en su género, tienen como objetivo fundamental el fomento de una enseñanza de más calidad, pero también más innovadora, dinámica, participativa, crítica e integrada con su entorno social. Con una concurrencia a concurso de más de 1.800 trabajos a lo largo de todas sus ediciones, en el año 2002 fueron fallados los premios correspondientes a la XVIII convocatoria y se realizó la XIX. Asimismo, y como en ejercicios anteriores, la Fundación prepara la edición de la síntesis de los trabajos que consiguieron premio o accésit en la última convocatoria. El presupuesto para la convocatoria de 2002 fue de 120.200 euros.

### ***Proyecto Papagayo***

El Proyecto Papagayo, desarrollado desde 1998, es una propuesta pedagógica de la Fundación BBVA Provincial orientada a educar en valores, trabajo en equipo y capacidad de diálogo, así como a promover la lectura y la creación literaria entre estudiantes que están finalizando su Educación Básica.

La evolución del número de participantes desde su inicio ha sido:



Año escolar	Nº de Estados	Estados	Centros	Alumnos
1998-1999	3	Anzoátegui, Miranda, Lara.	14	588
1999-2000	8	Nueva Esparta, Aragua, Guárico, Yaracuy, Trujillo.	34	1.050
2000-2001	13	Monagas, Vargas, Mérida, Zulia, Carabobo.	60	1.850
2001-2002	18	Falcón, Cojedes, Portuguesa, Sucre, Amazonas.	83	2.197
2002-2003	23	Estados y Distrito Federal Táchira, Barinas, Bolívar, Apure, Delta Amacuro, Distrito Federal.	113	3.955
<b>TOTAL</b>			<b>304</b>	<b>9.640</b>

A partir del período escolar 2002-2003 se desarrollará en todo el país, tratando de llegar a más escuelas. El presupuesto para el año 2002 ascendió a 150.000 euros.

**Fundación BBVA Bancomer en la Educación.** La Fundación BBVA Bancomer desarrolla desde 2002 un programa de becas de apoyo a estudiantes excelentes de bajos recursos económicos, en el marco de una estrategia de largo plazo planteada en colaboración con las Olimpiadas del Conocimiento Infantil que organiza desde 1961 la Secretaría de Educación de México. El programa beneficiará a más de 3.000 niños y jóvenes, facilitando ayuda directa para la escolarización, impulsando su motivación y tratando de evitar los riesgos de fracaso escolar. A lo largo de cinco años, a partir de 2002, se concederán:

- Becas de apoyo escolar para las enseñanzas secundaria y preparatoria para los ganadores de las ediciones de las olimpiadas mencionadas.
- Becas complementarias a alumnos de alto rendimiento académico y con necesidades económicas, mediante las Becas Bancomer / ITESM, en colaboración con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, para estudios de preparatoria y licenciatura.

El objetivo general es supervisar y apoyar el desempeño educativo de los alumnos becados para ayudarles desde la enseñanza secundaria hasta la universitaria. El presupuesto total para el conjunto del programa es de 1.216.000 euros (84.800 euros en 2002).

**Talleres científicos de Mad Science.** BBVA Bancomer patrocina los talleres de *Mad Science*, que constituyen una experiencia de referencia a nivel internacional en educación no formal y en entretenimiento didáctico, estimulando la curiosidad y la creatividad científica de los niños. Se imparten a niños de 3 a 13 años.

**Programa Anual Aprendizajes fuera del aula.** Por cuarto año consecutivo, la Fundación BBVA Banco Francés lleva a cabo en Argentina este programa, en colaboración con la Dirección del Área de Educación Inicial de la Secretaría de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Entre sus diferentes actividades se incluye el taller de expresión creativa El Jardín en el Museo, basado en encuentros didácticos con alumnos de

## Educación | **Proyecto Papagayo**

El Proyecto es una propuesta pedagógica que la Fundación BBVA Provincial desarrolla anualmente en colegios de gran parte de Venezuela para fomentar una educación basada en valores, trabajo de equipo y capacidad de diálogo, tratando de promover particularmente la lectura y la creación literaria.

Educación Inicial de escuelas públicas porteñas. Durante el año 2002, trabajaron en el programa más de 3.200 alumnos de 4 y 5 años, pertenecientes a 100 centros educativos.

El programa también incluye acciones con los profesores, multiplicando así el efecto de sensibilización y aprendizaje logrado.

**Junior Achievement.** La Fundación Junior Achievement permite a jóvenes adquirir experiencia en el campo de los negocios y la actividad empresarial. BBVA participa activamente en Puerto Rico, Panamá y Argentina, donde BBVA Banco Francés forma parte del Consejo de Administración.

## **Colaboración con Universidades**

El Grupo colabora con distintas universidades españolas y latinoamericanas, entre las que destacan:

- En España, entre otras, la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, la Universidad del País Vasco, la Universidad de Deusto, la Universidad Pompeu Fabra, la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad de Alcalá, la Fundación Universidad Carlos III, el Instituto Universitario Ortega y Gasset y escuelas de negocios como el Instituto de Empresa o IESE. Debe mencionarse también que la Fundación BBVA desarrolla proyectos de investigación, seminarios, cursos y encuentros con equipos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas y de numerosas universidades españolas y extranjeras.
- En Perú, la Universidad Pontificia Católica del Perú.
- En Argentina, la Universidad de San Andrés.
- En Paraguay, la Universidad de Carabobo.

Además, en Andorra, BBVA ha participado en la creación de un programa de MBA en colaboración con la Universidad de Andorra, la Universidad de Barcelona y la Universidad Politécnica de Cataluña.

## **Cursos y seminarios**

**Periodismo.** En España, BBVA ha colaborado en cursos y seminarios de la Asociación de Periodistas Europeos y de la Asociación de Periodistas de Información Económica, con un presupuesto de 184.000 euros. Además, la Fundación BBVA ha patrocinado los Cursos de Verano de la Universidad del País Vasco y los realizados por la Universidad Autónoma de Madrid y el diario *El País*.

En Brasil, el Grupo convoca el Premio BBVA de Periodismo con el periódico *O Estado de Sao Paulo*, otorgando una beca anual para un curso de cinco meses en la Universidad de Navarra.

**Cursos para emprendedores.** En Argentina, desde la Fundación BBVA Banco Francés se realizan sistemáticamente cursos gratuitos para emprendedores y de actualización empresarial y gerencial. Cada año asisten más de 5.000 alumnos.

**Programa Banco en la Escuela.** En Brasil, BBV Brasil patrocina junto con otros siete bancos el Programa Banco en la Escuela, para mejorar la administración de los fondos destinados a las escuelas públicas.

**Programas de prácticas.** En España, BBVA ha establecido convenios con nueve universidades públicas, cuatro privadas y nueve escuelas de negocios para posibilitar a sus alumnos de último curso la realización de prácticas de trabajo en el Banco. Durante 2002, han participado en este proceso 128 becarios.

En Colombia, BBVA Horizonte convoca becas de seis meses para estudiantes del último año de secundaria especial y otros programas desde tres meses hasta tres años en la gestora de pensiones. Por otra parte, BBVA Banco Ganadero ha creado la iniciativa Banquillo Corporativo: un programa de prácticas de 10 meses de duración dirigido a 40 jóvenes profesionales recién licenciados.

También en Panamá y El Salvador se facilitan prácticas profesionales a estudiantes universitarios.

### Otras actividades

Desde la Fundación BBVA se han desarrollado o impulsado muchas otras actividades relacionadas con la educación y la formación, entre las que cabe destacar:

- Apoyo a colecciones editoriales de textos clásicos de referencia: Clásicos do Pensamento, Pentsamenduaren Klasikoak y Colección Biblioteca de Literatura Universal.
- Investigaciones sobre la calidad y la eficiencia del sistema educativo español, sobre el cambio de valores en las sociedades avanzadas, sobre la incidencia de la educación en el sistema de valores y sobre la influencia que la educación tiene en la economía y en el nivel de empleo, particularmente en el caso español.
- Numerosos cursos, seminarios, encuentros y ciclos de conferencias sobre aspectos de todos los programas de trabajo de la Fundación.

En Argentina, la Fundación BBVA Banco Francés ha patrocinado un curso anual de Formación en Aduanas y otras colaboraciones para apoyar la mejora de la educación en el país, con participación de diversas fundaciones y organizaciones.

## “Diferentes entidades del Grupo BBVA desarrollan programas expositivos y de apoyo a la creatividad artística, tanto en España como en América Latina.”

### Arte y cultura

#### BBVA, el arte y la cultura

##### En España

- Más de 4.500.000 euros invertidos en este campo en 2002.
- La Fundación BBVA desarrolla un importante programa de Arte y Literatura, que incluye exposiciones propias y en colaboración con museos y otras instituciones, una línea de conservación del patrimonio artístico, iniciativas de apoyo a la creatividad literaria y numerosas publicaciones.
- La colaboración de la Dirección General de Comunicación e Imagen con diversos museos, fundaciones y otras entidades culturales supuso en 2002 un total de 1.770.000 euros.
- BBVA es propietario de una de las más relevantes colecciones privadas de arte de España, sobre la que organiza exposiciones, edita obras analíticas y cede piezas para exposiciones ajenas.

##### En América Latina

- Casi 1.000.000 euros invertidos en este campo en 2002.

- La Fundación BBVA Bancomer apoya a jóvenes artistas mexicanos, fomenta las artes escénicas y visuales en medios y publicaciones, impulsa las tradiciones artísticas populares en México y promueve las relaciones artísticas y culturales entre los pueblos.
- Más de 500 artistas colombianos participaron en el Concurso Nacional de Pintura patrocinado por BBVA Banco Ganadero en Colombia.
- En Perú, la Fundación BBVA Banco Continental apoya la literatura, el arte y la historia mediante diferentes ediciones y mantiene seis salas de exposiciones.
- En Venezuela, la Fundación BBVA Provincial ha patrocinado publicaciones orientadas al rescate de los valores culturales del país y ha apoyado diversos programas expositivos y editoriales.
- En Argentina, la Fundación BBVA Banco Francés impulsa el Museo Badié y el Programa de Educación por el Arte.

### Fundación BBVA

Su programa de Arte y Literatura registra una intensa actividad. Entre las iniciativas desarrolladas en el año 2002 deben mencionarse las siguientes:

**Exposiciones.** La Fundación patrocina muestras realizadas por museos y otras instituciones y organiza directamente exposiciones de gestión propia, tanto en exclusiva como en colaboración con otras entidades.

En cuanto a las primeras, durante 2002 se han presentado las siguientes:

- *Ofelias y Ulises. En torno al arte español contemporáneo.* Presentación de esta muestra en Salamanca y Duisburg, en colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores.
- *París, capital de las artes.* En colaboración con el Museo Guggenheim, de Bilbao.
- *Universo Gaudí.* Presentación en el Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona.
- *José Caballero. Círculos y sueños.* Presentación en Montevideo, Santiago de Chile y Asunción, en colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores.
- *XV Exposición de Audiovisuales.* En colaboración con la Facultad de Bellas Artes de la Universidad del País Vasco.
- *Fernand Léger.* En colaboración con la Fundación Joan Miró, de Barcelona.

Por lo que respecta a las muestras de producción propia, la Fundación ha presentado las siguientes a lo largo de 2002:

- *Colección BBVA. Del Gótico a la Ilustración.* Presentación en Bilbao y Córdoba.
- *Regeneración y reforma. España a comienzos del siglo XX.* Presentación en Madrid y Bilbao. En colaboración con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- *Obras maestras del Museo Goya, de Castres.* Presentación en Madrid y Bilbao. En colaboración con el Museo Goya.
- *Estampa Contemporánea Fundación BBVA.* Presentación en Madrid. En colaboración con Calcografía Nacional.

Además, la Fundación ha organizado actividades complementarias de las exposiciones, entre las que destacan:

- Ciclo de conferencias *Regeneración y Reforma. España a comienzos del siglo XX.*
- Ciclo de conferencias *El tiempo de Gaudí: arquitectos, ciudades y pensamiento.* En colaboración con la Universidad Politécnica de Cataluña y el Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona.
- *París, capital de las artes.* Conferencias, mesas redondas y exhibiciones cinematográficas. En colaboración con el Museo Guggenheim, de Bilbao.
- Jornadas sobre *Arte gráfico digital: creación, distribución, comercio y consumo*, realizadas en colaboración con Calcografía Nacional y vinculadas a la exposición *Estampa Contemporánea Fundación BBVA.*
- Asimismo, y además de los correspondientes catálogos de todas las muestras mencionadas, la Fundación presentó la edición de la obra *París-Berlín.*

**Conservación del patrimonio.** Entre las principales iniciativas de 2002, pueden destacarse las siguientes:

- Restauración de las tablas de los arcos del Salón de Embajadores del Alcázar de Sevilla.
- Restauración de la Capilla de los Benavente, de la Iglesia de Santa María de Mediavilla (Medina de Rioseco, Valladolid).

Otros importantes trabajos en curso, que finalizarán a lo largo de 2003, son:

- Restauración de la Capilla de San Miguel, de la Catedral de Jaca.

## “BBVA es propietario de una de las más importantes colecciones privadas de arte de España.”

- Restauración del artesanado del Patio de Arrayanes de la Alhambra de Granada.
- Restauración del retablo de San Martín con Santa Úrsula y San Antón, del Museo San Pío V, de Valencia.

Además de los libros editados sobre las restauraciones finalizadas, la Fundación presentó dos libros con los resultados de dos seminarios realizados en el año 2000 sobre cuestiones relacionadas con el patrimonio histórico-artístico español: *Las catedrales españolas en la Edad Moderna* y *Los alcázares reales*.

**Fomento de la creación literaria en lengua española.** Las iniciativas de mayor importancia durante 2002 son las siguientes:

- Convocatoria de la *XVII edición del Premio Andalucía de Novela*, en colaboración con la editorial Alfabeta, ganado por la novela *Los días de Eisenhower*, de Manuel Rico.
- Convocatoria de la *V edición del Premio de Poesía Fundación BBVA*, en colaboración con la Academia Castellana y Leonesa de la Poesía y la Fundación Jorge Guillén.
- Edición de los números 8 (enero), 9 (mayo) y 10 (octubre) de la revista *Sibila*, una de las más destacadas publicaciones culturales del país.

### Otras actividades en España

BBVA es propietario de una importante colección de arte, constituida por pinturas, esculturas, tapices y dibujos de autores españoles y de las principales escuelas europeas, desde el Gótico hasta la actualidad. Sobre la colección organiza –directamente o a través de la Fundación BBVA– exposiciones y edita obras analíticas, además de ceder puntualmente piezas para exposiciones externas.

Por otra parte, el Grupo apoya sistemática o puntualmente a diversas instituciones culturales y numerosos proyectos concretos, a lo que ha dedicado durante el ejercicio de 2002 un presupuesto total de más de dos millones de euros. Del conjunto de actuaciones, merecen ser reseñadas las siguientes:

- Fundación Isaac Albéniz. Patrocinio de la Cátedra de Viola y organización de conciertos dirigidos a clientes.
- Fundación Museo Ría de Bilbao.
- Fundación Cristóbal Balenciaga.
- Fundación pro Real Academia Española.
- Edición de la obra *Colección BBVA. Una nueva mirada*, que analiza las piezas más representativas de la amplia colección artística del Grupo.
- Concierto Bernaola.
- Museo Guggenheim, de Bilbao. Socio protector y patrocinio de una exposición.
- Museo de Bellas Artes de Bilbao. Miembro del Patronato y patrocinio de dos exposiciones.
- Amigos del Museo del Prado.
- Photoespaña: Patrocinio de una web cultural.
- Fundación Amigos de Madrid.
- Patrocinios taurinos: Plaza de toros de Bilbao y Festival Taurino.



## Actividades en América Latina

**México.** El apoyo y la difusión del Arte y la Cultura se realiza esencialmente a través de la División Fomento Cultural de la Fundación BBVA Bancomer, que tiene como principal finalidad apoyar, fomentar y difundir los valores culturales del país. Entre sus realizaciones, destaca el Salón de Arte BBVA Bancomer, celebrado anualmente con la participación de jóvenes artistas contemporáneos. Sus obras se presentan en los museos más importantes del país.

Dentro de la División Fomento Cultural, se incluyen, además, las iniciativas detalladas a continuación.

### ***Sistema de información***

Banco de datos que contiene información curricular, hemerográfica, de crítica y de mercado sobre artistas participantes en el Salón de Arte BBVA Bancomer, así como de autores y coleccionistas de BBVA Bancomer.

### ***Fondo de apoyo a las Artes***

Es una plataforma que promueve el desarrollo de proyectos orientados hacia las artes escénicas, artes visuales, artes en medios y publicaciones.

### ***Apoyo a Maestros de Arte Popular***

Tiene el propósito de apoyar las tradiciones artísticas del México popular.

### ***Fideicomiso Tripartito***

Su principal función es la de fomentar las relaciones artísticas y culturales entre los pueblos de Estados Unidos y México. Después de 10 años de funcionamiento, ayudará a poner en marcha el nuevo proyecto del Centro de Cultura de España en la ciudad de México. Está integrado por el Fondo Nacional de Cultura y las Artes, la Fundación Rockefeller y la Fundación BBVA Bancomer.

Apoyo a otros eventos:

- Colaboración en proyectos musicales y discográficos diversos.
- Apoyo económico para el diseño y la creación de un nuevo instrumento musical: el colonófono.
- *Soliloquios y diálogos bailados*: Ciclo de presentaciones de danza contemporánea internacional realizadas en los meses de febrero y marzo en el Centro Cultural “Los Talleres”.
- Orchestra of the Age Enlightenment: patrocinio de actuaciones en México de esta orquesta inglesa.
- Patrocinio de la puesta en escena de la pieza teatral *Frankenstein, o el Moderno Prometeo*, basada en la novela homónima de M. W. Shelley.
- La Fundación, por otra parte, desarrolla una importante labor editorial, a través de su División Editorial. Entre las publicaciones realizadas en 2002, merece ser destacado el libro *Plazas mayores de México*, obsequio institucional del Banco con motivo de las fiestas navideñas.

## Arte y Cultura | **Salón de Arte BBVA Bancomer**

La Fundación BBVA Bancomer organiza cada año el Salón de Arte BBVA Bancomer, que tiene como principal finalidad fomentar la obra de los jóvenes artistas plásticos mexicanos y que se ha constituido en un evento de referencia en el panorama cultural del país.

**Argentina.** A través de su área de Arte y Cultura, la Fundación BBVA Banco Francés impulsa una continuada labor de promoción cultural, educativa y artística. Una de sus líneas de actuación se centra en la gestión, conservación y exposición, en beneficio de la comunidad en general y del sector educativo en particular, de la denominada Colección Badií, destacado artista argentino que cedió sus obras a la Fundación, que creó con ella el Museo Badií. En esta misma línea, debe mencionarse también la preservación y mantenimiento de la Casa Alsina, notable inmueble localizado en el barrio de Belgrano, declarado Monumento Histórico Nacional en 1977, sede de la Fundación y del Museo.

Las cinco actividades principales del museo Badií son:

- Preservación, restauración y custodia de la obra de Badií.
- Organización de visitas didácticas diseñadas *ad hoc*.
- Organización de una muestra anual de obras del Museo en Buenos Aires.
- Gestión de muestras itinerantes en el exterior.
- Organización de conciertos en el Museo Badií (audiciones de alumnos aventajados).

**Bolivia.** BBVA Previsión promueve, en colaboración con la Editorial Santillana, el Premio Nacional de Novela, organizado por el Ministerio de Educación y Cultura, y convoca y organiza un concurso anual de pintura para jóvenes artistas bolivianos.

**Brasil.** El Banco patrocinó la mayor exposición itinerante organizada en el país durante 2002. Se trata de la muestra *Orixás de Bahía*, compuesta por ocho gigantescas esculturas de Orixás y que se presentó en Sao Paulo, Río de Janeiro, Curitiba, Belo Horizonte, Recife y Porto Alegre.

**Colombia.** El Banco realiza anualmente el Concurso Nacional de Pintura, evento que este año llegó a la décima edición y que acogió a más de 500 artistas de 35 ciudades colombianas.

**Paraguay.** BBVA Banco Paraguay ha empezado en el año 2002 a promover iniciativas culturales en el Centro Juan de Salazar, creado en 1976 y que es en la actualidad el más importante del país.

**Perú.** La Fundación BBVA Banco Continental ha editado a lo largo del año diversas obras en el campo de la literatura, la historia o el arte, en el marco de un proyecto de difusión popular amplia de obras fundamentales para la cultura peruana de difícil publicación por parte de editoriales comerciales. En este contexto, destaca en el año 2002 la publicación de la obra colectiva *Casa Peruana*, escrita por Richard Malachowski, Luis Millones, Luis Jochamowitz, Juan Gunther Doering, José García Bryce y José Bentín Díez Canseco.

Por lo que respecta a las artes plásticas, la Fundación BBVA Banco Continental cuenta con seis salas de exposiciones activas en el país: Casa Cabrera –en Cuzco–, Casa de la Emancipación –en Trujillo– y salas en las oficinas principales del Banco en las ciudades de Iquitos, Piura, Cajamarca y Lima. En ellas mantiene una intensa actividad cultural, con variadas exposiciones a lo largo del año.



Además, la Fundación ha patrocinado en el año la puesta en escena de una obra de teatro por la Asociación Cultural Preludio y la convocatoria de un premio de poesía organizado por la Municipalidad de Barranco.

**El Salvador.** BBVA Crecer convoca anualmente un concurso de pintura joven (que concede tres premios), en colaboración con la Embajada de España y junto con otras empresas.

**Uruguay.** El Banco participa en el Día del Patrimonio, actividad organizada cada año por el Ministerio de Educación y Cultura, facilitando la visita del público a la parte histórica de su Casa Central.

**Venezuela.** La Fundación BBVA Provincial desarrolla de forma permanente un amplio programa expositivo de carácter interdisciplinario y con criterios abiertos, que promociona y divulga la obra de diversas tendencias artísticas, grupos e individualidades, a fin de aportar una reflexión dialogada y un debate constructivo sobre las principales orientaciones artísticas del país. Desde esta perspectiva general, la Fundación organiza tres exposiciones anuales: una de carácter objetual, otra de jóvenes artistas o antológica de un único artista y otra de homenaje a artistas más consagrados y de amplia trayectoria. En el año 2002, las exposiciones concretas han sido las siguientes:

- *Fredy Reyna a los Cuatro Vientos* (Colección Privada Fundación Fredy Reyna).
- *Transformaciones, Presencias y Ausencias* (Karim Borgas y Annete Turrillo).
- *Antonio Edmundo Monsanto y su legado* (Colección Privada).

La Fundación mantiene, por otra parte, un activo programa editorial, orientado al rescate de los valores culturales del país y a la promoción de la lectura. El programa se estructura en tres líneas de actuación:

- Libro corporativo: aportaciones a la divulgación de la historia y la cultura del país dirigidas a clientes del Banco. En 2002 se editó la obra *Jimmy Ángel, entre oro y diablo*, escrita por Alfredo Schael.
- Libro infantil: forma parte del programa educativo y cultural de la Fundación, dirigido eminentemente a los hijos de empleados del Banco y a instituciones relacionadas con la promoción de la lectura infantil en Venezuela. En el año 2002 se publicó la obra *Mi familia de trapo*, escrita por Salvador Garmendia.
- Libro colección educación: forma parte de los materiales de apoyo didáctico del Proyecto Papagayo. En 2002 se publicó el libro *Valores, lectura y escritura creativa*, escrito por Rosario Anzola, Fanuel Hanán Díaz y María Elena Maggi.

La suma de los presupuestos de ambos programas, expositivo y editorial, ascendió en el año 2002 a 310.000 euros.

Adicionalmente, BBVA Banco Provincial ha concedido directamente en el año los siguientes patrocinios culturales:

- Feria Iberoamericana del Arte (FIA).
- Concierto de la Universidad de Barquisimeto (Orquesta Mavare).
- Museo de Barquisimeto.

## Arte y Cultura | **Arte en Venezuela**

La Fundación BBVA Provincial desarrolla un amplio programa expositivo, centrado en artistas –jóvenes y consagrados- y tendencias relevantes del panorama artístico de Venezuela, con el objetivo básico de aportar una reflexión dialogada y un debate constructivo sobre las principales muestras de la creatividad plástica del país.

## Investigación socioeconómica

### BBVA y la investigación socioeconómica

- Las áreas de Presidencia de BBVA apoyan a numerosas instituciones dedicadas al análisis de la realidad social y económica, con un presupuesto en 2002 de 2.200.000 euros.
- Los servicios de Estudios del Grupo realizan una intensa labor de análisis y difusión de la situación económica, editando numerosas publicaciones en España y América Latina.
- La Fundación BBVA desarrolla importantes programas de investigación, difusión y edición en materia socioeconómica.
- BBVA Banco Ganadero impulsa el conocimiento de la economía colombiana mediante la celebración de seminarios por todo el país, al tiempo que patrocina a CEGA, centro de estudios socioeconómicos sobre el sector agropecuario colombiano.
- En Venezuela, BBVA Banco Provincial ha patrocinado diversas actividades de investigación socioeconómica.

## Servicios de Estudios

El Grupo dispone de prestigiosos departamentos de Estudios Económicos en muchos de los países en que opera: España, Argentina, Brasil, Colombia, Chile, México, Perú, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. Todos ellos realizan una labor prioritaria de información y asesoramiento permanente a las direcciones y unidades de sus bancos respectivos. Todos, también, complementan esta labor con una intensa actividad de análisis, información y difusión de la realidad económica dirigida a las sociedades correspondientes, a través de las numerosas publicaciones editadas por los bancos del Grupo y de muy frecuentes intervenciones en medios de comunicación, tanto generales como especializados.

**Publicaciones.** Al margen de la edición puntual de libros monográficos, los servicios de Estudios del Grupo editan numerosas publicaciones en las que de manera regular difunden sus análisis y su opinión sobre la situación económica nacional e internacional. En la actualidad, las publicaciones periódicas elaboradas –muchas incluidas total o parcialmente en las correspondientes páginas web, sin acceso restringido y distribuidas en papel y por correo electrónico– son las siguientes:

### España

- *Claves del mes* (mensual).
- *Latin Watch* (mensual).



- *Situación Global* (cuatrimestral).
- *Situación España* (cuatrimestral).
- *Situació Catalunya* (cuatrimestral).
- *Situación Inmobiliaria* (cuatrimestral).
- *Situación Regional* (anual).
- *El Campo* (anual).
- *Informe Económico* (anual).

Además de estas publicaciones, el Servicio de Estudios edita excepcionalmente trabajos analíticos llevados a cabo por especialistas de prestigio, fundamentalmente sobre temas económicos, pero ocasionalmente también sobre otros aspectos sociales o científicos. Dentro de este tipo de libros, en 2002 se editó la obra *Ensayos sobre Colombia y América Latina*, en memoria de Nicolás Botero, Economista-Jefe de BBVA Banco Ganadero fallecido en 2001, presentado en el marco de la Latin American and Caribbean Economic Association Conference (LACEA), en octubre de 2002.

#### Argentina

- *Informe Semanal de Seguimiento*.
- *Mercado Financiero y de Capital* (mensual).
- *Análisis Macroeconómico* (bimestral).

#### Brasil

- *Alerta Temprana* (sin periodicidad).
- *Boletín Diario*.
- *Comentario Semanal*.
- *Panorama Semanal*.
- *Calendario Indicadores* (semanal).
- *Indicadores Económicos* (semanal).
- *Fato político* (sin periodicidad).

#### Colombia

- *Diario*.
- *Panorama Semanal*.

#### Chile

- *Análisis Económico Mensual*.

## Investigación socioeconómica | **Servicios de Estudios**

El Grupo tiene importantes servicios de Estudios en muchos de los países en que desarrolla su actividad.

### México

- *Informe Diario*.
- *Línea Económica* (semanal).
- *Informe Económico* (mensual).
- *Temas Bancarios* (trimestral).
- *Informe Inmobiliario* (semestral).
- *Serie Propuestas* (sin periodicidad).

### Perú

- *Diario*.
- *Situación Semanal*.
- *Situación Económica Mensual*.
- *Situación Económica* (trimestral).
- *Notas Especiales* (sin periodicidad).

### Uruguay

- *Claves Macroeconómicas* (trimestral).

### Venezuela

- *Resumen Semanal*.
- *Informe Económico Mensual*.
- *Notas Regulares IPC* (mensual).
- *Notas Regulares PIB* (trimestral).
- *Notas Especiales* (sin periodicidad).

**Fomento de la investigación económica.** Los servicios de Estudios procuran, asimismo, fomentar la investigación económica en centros de análisis a través de una triple vía:

- Impulsar y orientar nuevas líneas de investigación en el campo de la economía mediante la pertenencia no remunerada a redes de investigación, en España y en los correspondientes países de América Latina, así como a instituciones de carácter internacional.
- Apoyar económicamente a centros de investigación de reconocido prestigio. Deben destacarse, en este sentido, las contribuciones del Servicio de Estudios español a entidades como el Instituto Flores de Lemus de la Universidad Carlos III, el Institute for International Finance (IIF), el Center for Economic Policy Research (CEPR) y la Société Universitaire Européenne de Recherches Financières (SUERF) o el apoyo que brinda a la celebración de conferencias económicas internacionales de relevancia, como LACEA (Latin America and Caribbean Economic Association).



- Atender peticiones de investigadores universitarios que solicitan orientación, información económica o bibliografía sobre sus temas de análisis.

## Fundación BBVA

La Fundación BBVA dedica una parte esencial de su trabajo al impulso del análisis, la reflexión, el debate colectivo y la difusión en torno a la realidad socioeconómica. Sus líneas de actuación se centran en la puesta en marcha de investigaciones, la organización de seminarios, ciclos de conferencias, encuentros y cursos y una intensa labor editorial, vertebrada en libros y documentos de trabajo de carácter académico. Dado el gran número de realizaciones concretas, sólo se mencionan los principales campos temáticos de los programas de trabajo que la Fundación mantiene en este área:

- *Sociedad del conocimiento y tecnologías de la información*: características e implicaciones de los avances científico-tecnológicos y de las tecnologías de la información, con especial atención a sus consecuencias sociales y económicas.
- *Economía Pública*: economía del sector público, política económica, Estado del Bienestar, políticas redistributivas, economías regionales, sector exterior, mercado de trabajo.
- *Economía Industrial y Financiera*: economía de la empresa, análisis a nivel de sectores, de mercados y de unidades económicas, factores productivos e innovación tecnológica, competitividad, sistema financiero.
- *Cambio demográfico, familia e integración social*: fenómenos demográficos, movimientos migratorios, estructura social, calidad de vida, desigualdades, pobreza y procesos de exclusión, políticas sociales y de inserción.
- *Medio ambiente, espacio urbano y calidad de vida*: aparte de las líneas de trabajo más directamente relacionadas con el medio ambiente, que constituyen el componente básico, este programa desarrolla iniciativas en torno a procesos de urbanización, historia urbana y calidad de vida ciudadana.
- *Valores, educación y opinión pública*: al margen de los temas educativos –ya mencionados en otro apartado–, cambio de valores en las sociedades contemporáneas, mecenazgo y tercer sector, sistema judicial.
- *Construcción europea*: análisis del proceso de integración de la Unión Europea atendiendo a sus diferentes dimensiones: económica, política, institucional, social y cultural.
- *Observatorio de América Latina*: análisis de las cuestiones fundamentales para el desarrollo económico y social de los países latinoamericanos: sistemas políticos, arquitectura institucional, estructuras y políticas económicas, sector público, sector exterior, relaciones internacionales, desigualdades y pobreza, dimensión política, educación y cultura, etc.

## Otras actividades en España

**Colaboraciones desde el Gabinete Técnico de Presidencia.** A través de este departamento, BBVA ha prestado su apoyo durante el año 2002 a 20 instituciones –nacionales e internacionales– dedicadas a la investigación, el análisis, el debate público y la divulgación de cuestiones económicas y sociales, destinando un presupuesto de 900.000 euros. Las instituciones fueron las siguientes:

## Investigación socioeconómica | **Fundación BBVA**

Uno de los más relevantes programas de la Fundación es el denominado Observatorio de América Latina, dedicado al análisis de la realidad social y económica del área.

- Asociación de Economía de América Latina y el Caribe (LACEA).
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD).
- Acción Social Empresarial (ASE).
- Bilbao - Metrópoli 30.
- Centre for European Policy Studies (CEPS).
- Círculo de Empresarios.
- Fundación Real Instituto Elcano de Estudios Internacionales y Estratégicos.
- Fundación de Estudios Financieros.
- Institut Europeu de la Mediterrania.
- Fundación para la Libertad.
- Foro Hispano Argentino -Consultores y Asesores.
- Fundación para el Análisis y los Estudios Sociales (FAES).
- Fundación Antonio Cánovas del Castillo.
- Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA).
- Instituto de Estudios Económicos.
- Instituto de Empresa.
- Institut International d'Etudes Bancaires (IIEB).
- Institute of International Finance (IIF).
- International Monetary Conference (IMC).
- World Economic Forum.

**Colaboraciones desde la Dirección General de Comunicación e Imagen.** También desde este área viene BBVA colaborando con numerosas instituciones dedicadas al estudio y difusión de cuestiones económicas y sociales. A lo largo de 2002, se ha destinado un presupuesto global de 1.300.000 euros, que han servido para ayudar a las siguientes entidades:

- ASEP.
- Asociación de Empresa Familiar.
- Círculo de Economía.
- Círculo de Progreso.
- ESADE.
- Fomento del Trabajo.
- Fundación Alternativas.
- Fundación Hispano Americana.
- Fundación Príncipe de Asturias.
- Residencia de Estudiantes.
- Universidad Pompeu Fabra.

Desde esta Dirección General se han apoyado también las siguientes actividades de cursos, seminarios y premios:

- Cumbres de la Presidencia de la Unión Europea celebradas con motivo de la presidencia española.
- Conferencia de *The Economist* sobre *El proceso de integración de los mercados financieros en Europa*.
- Conferencia de *ABC* sobre *Unión Europea y América Latina*.
- Jornadas de la Asociación para el Progreso de la Dirección sobre *Liderazgo empresarial en el siglo XXI*.

## Actividades en América Latina

• En el campo del conocimiento de la realidad socioeconómica, y complementando la actividad de los distintos servicios de Estudios, las entidades del Grupo que operan en América Latina vienen realizando diversas actividades. Entre las desarrolladas en el año 2002 destacan las siguientes:

**Argentina.** La Fundación BBVA Banco Francés realiza múltiples colaboraciones con diferentes entidades, entre ellas:

### ***Conferencias Abiertas. Nuevas Problemáticas del Siglo XXI***

Con este programa, que tiene un carácter estable y se renueva anualmente, la Fundación se dirige especialmente al sector empresarial, planteando un recorrido por diversos problemas esenciales para la actividad económica, en el marco del proceso de globalización.

### ***Centro de Desarrollo Empresarial en la Economía del Conocimiento***

Equipo de trabajo para acercar la cultura bancaria al mundo de los especialistas en investigación y desarrollo e innovación tecnológica de las empresas basadas en el conocimiento.

## **Colombia**

### ***Seminarios empresariales***

Apoyo al sector empresarial mediante la celebración de seminarios en diferentes ciudades del país, destinados a explicar las perspectivas económicas del país y de sus diferentes regiones.

### ***CEGA***

El Banco apoya la investigación y financia la práctica totalidad de las actividades de CEGA, entidad que se dedica a la realización de estudios socioeconómicos sobre la realidad colombiana, con especial atención al sector agropecuario. Los recursos aportados en 2002 superaron los 59.000 euros.

### ***FUNDIBEQ***

El Banco ha prestado su apoyo a la Fundación Iberoamericana para la Calidad (FUNDIBEQ).

**Venezuela.** BBVA Banco Provincial ha impulsado diversas iniciativas de investigación y difusión en materia económica sobre la realidad venezolana.

“La salud constituye una de las preocupaciones preferentes de la Fundación BBVA, a la que dedica el programa Biomedicina, salud y sistema sanitario.”

## Salud

### BBVA y la salud

- Programa Biomedicina, salud y sistema sanitario de la Fundación BBVA, que impulsa investigaciones, seminarios, cursos, encuentros y ediciones y en el que destaca un convenio con el Hospital Clínic de Barcelona para desarrollar un proyecto de investigación y prevención sobre la malaria en Mozambique.
- Apoyo al Hospital Pediátrico Universitario de Puerto Rico.
- Patrocinio de diversas instituciones sanitarias en Venezuela.

La problemática de la salud constituye uno de los aspectos centrales de las preocupaciones de las sociedades avanzadas. BBVA no ha querido, por ello, desatender este campo, en el que desarrolla iniciativas orientadas preferentemente a la investigación biomédica, a la organización del sistema sanitario y al nivel de salud de la población. A continuación se detallan las iniciativas más significativas llevadas a cabo por el Grupo durante 2002.

### Fundación BBVA

La Fundación dedica a este campo una parte sustancial de sus recursos, para lo que ha puesto en marcha un programa de trabajo específico que se constituye como una de sus líneas principales de actuación: el programa Biomedicina, salud y sistema sanitario, que tiene como objetivos prioritarios propiciar el mejor conocimiento de todas aquellas cuestiones que inciden en el estado de salud de la población, dedicando una atención preferente a la investigación biomédica y a las consecuencias que sus logros están produciendo sobre el sistema sanitario, la formación de profesionales, el nivel de salud y la calidad y modos de vida de la sociedad.

Durante 2002 se realizaron las siguientes actividades:

- Convenio con el Hospital Clínic de Barcelona para desarrollar un ambicioso proyecto de investigación y prevención de la malaria monitorizado por la Organización Mundial de la Salud y que se desarrollará durante tres años en el Centro de Investigación de Salud de Manhica (Mozambique), único centro español especializado en el estudio y tratamiento de las enfermedades tropicales.
- Workshop sobre *Bioinformatics and Computational Biology*.
- *III Encuentro Internacional sobre Avances en Biología Molecular*.
- Patrocinio de la Cátedra Interuniversitaria Fundación BBVA-Diputación Foral de Vizcaya de Derecho y Genoma Humano.
- Convocatoria de ayudas a estancias en centros de investigación de excelencia de España para licenciados y doctores latinoamericanos, enmarcada en el Programa de Becas Fundación BBVA-Fundación Carolina.
- Convocatoria de ayudas a la investigación en Economía y Gestión de la Salud.



- *II Taller Fundación BBVA de Innovaciones Metodológicas en Economía de la Salud*, con la organización de una sesión sobre *Modernización de los sistemas sanitarios en Latinoamérica*, en el marco de las XII Jornadas de Economía de la Salud, celebradas en Pamplona.
- Impulso de numerosas investigaciones, habiéndose publicado en el año las siguientes:
  - *Un instrumento de contratación externa: los vales o cheques.*
  - *Financiación capitativa, articulación entre niveles asistenciales y descentralización de las organizaciones sanitarias.*
  - *Los costes invisibles de la enfermedad.*

Están en curso de edición muchas otras publicaciones. Se citan a continuación las inminentes, entre las que figuran también los resultados de encuentros, seminarios y cursos:

- *II Encuentro sobre Avances en Biología Molecular.*
- *Vitaminas y salud.*
- *Trasplantes de órganos y células: dimensiones éticas y regulatorias.*
- *Salud pública: retos al inicio de un nuevo siglo.*
- *El sistema sanitario español.*
- *Gastos sanitarios y envejecimiento de la población.*
- *The use of Correspondence Analysis in the exploration of health survey data.*
- *Integración vertical y contratación externa en los servicios generales de los hospitales españoles.*
- *Ventajas y limitaciones del Análisis Conjunto en el Sector Público.*
- *Obtención de preferencias y toma de decisiones médicas.*
- *Payment systems in the private health insurance market in Spain.*
- *Location models in health services management.*
- *Location models for hierarchical health care systems with queuing and congestion problems.*
- *Método de solución de problemas de asignación de recursos sanitarios.*
- *Desigualdades en salud y política sanitaria: articulación de propuestas.*
- *El coste de oportunidad del tiempo no remunerado en la producción de salud.*

## Salud | **Prevención de la malaria**

La Fundación BBVA ha firmado un convenio con el Hospital Clínic, de Barcelona, para desarrollar un importante proyecto de investigación y prevención de la malaria, que se realizará durante tres años en el Centro de Investigación en Salud de Manhica (Mozambique).

### **Actividades en América Latina**

**Argentina.** BBVA Banco Francés lleva a cabo múltiples acciones de cooperación y de apoyo económico a distintas entidades, entre ellas:

- Hospital Bartolomé Churruca (Policía Federal Argentina).
- Hospital Juan Fernández (dependiente de la Ciudad de Buenos Aires).

**Bolivia.** BBVA Previsión ha creado Operación Sonrisa Feliz, programa dirigido a facilitar intervenciones quirúrgicas a niños con labio leporino por médicos extranjeros.

#### **Puerto Rico**

- Hospital Pediátrico Universitario.  
Participación en el proyecto de remodelación de las instalaciones del Hospital Pediátrico Universitario.

**Venezuela.** El Banco realiza dentro del área sanitaria los siguientes patrocinios:

- Hospital Pérez de León.
- Sociedad Anticancerosa de Venezuela.
- Hogares CREA de Venezuela.
- Fundación Amigos del Niño con Cáncer.

## 5. BBVA y el medio ambiente



**“BBVA se siente plenamente comprometido con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que suscribió el 9 de abril de 2002.”**

## **BBVA y el medio ambiente**

- El Grupo BBVA –incluyendo a sus fundaciones– ha invertido en 2002 más de 640.000 euros en patrocinios y mecenazgo en temas ambientales.
- El Plan Transform@ supone un ahorro anual de casi 716.000 euros en consumo de papel e impresión.
- Único banco español que ofrece programas sistemáticos de asesoramiento y financiación especial para inversiones de reducción de consumo de energía a los municipios.
- Certificación ISO 14.001 a tres oficinas y una global al Banc Internacional d’Andorra-Banca Mora.
- BBVA patrocinó –con una ayuda de 48.000 euros– el VI Congreso Nacional de Medio Ambiente, celebrado en Madrid en noviembre de 2002 y en el que intervino el Presidente de BBVA.



## Estrategia y gestión

Compatibilizar las dimensiones económica, social y medioambiental de manera armónica y equilibrada en un modelo de desarrollo sostenible es la clave del futuro a nivel global. A esa idea responde la importancia que el Grupo BBVA concede a las cuestiones ambientales, basada en convicciones firmes y en dos razones objetivas:

- Su incidencia en la imagen, en la credibilidad y en la reputación.
- El convencimiento de la correlación existente entre la eficiencia en el uso de los recursos naturales y la eficiencia económica general, la calidad y la buena gestión.

La certeza de los efectos positivos múltiples que puede tener para la empresa el respeto ambiental no puede entenderse al margen de la preocupación general de BBVA por la sostenibilidad: un concepto que hace referencia a la capacidad de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de cubrir adecuadamente las futuras y que el Grupo traduce a nivel de gestión como la capacidad de crear riqueza, valor y empleo de forma sostenida a largo plazo. Un concepto que BBVA considera vector crucial para la competitividad y para la propia supervivencia empresarial en un horizonte temporal amplio.

En este sentido, BBVA se siente plenamente comprometido con los principios, criterios y exigencias del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscrito el 9 de abril de 2002, y que está dirigido a fomentar la colaboración empresarial en la construcción de una sociedad mejor y más respetuosa con el medio ambiente.

Se trata de aspectos que el Grupo aborda desde una perspectiva múltiple: planteando objetivos internos de calidad y eficiencia ambientales cada vez más exigentes, introduciendo la variable ambiental como elemento a valorar sistemáticamente en la operativa financiera, abordando en sus líneas de negocio proyectos de alto valor ecológico y desarrollando numerosas iniciativas de patrocinio y mecenazgo en este campo.

En la primera de estas perspectivas, BBVA ha avanzado en la reducción del impacto ecológico directo de su actividad en áreas como las siguientes:

- Alta exigencia medioambiental en la edificación y adaptación de espacios de trabajo, habiendo obtenido la certificación de calidad ambiental ISO 14.001 en tres centros de trabajo, a los que debe añadirse la conseguida por el Banc Internacional d'Andorra-Banca Mora para el conjunto de la institución.
- Una normativa interna detallada en cuanto a ahorro de papel, uso de papel reciclado, ahorro energético y de agua, utilización de recursos renovables y reciclado de desechos.
- Normas ambientales estrictas para los proveedores y subcontratistas.

Más compleja y de mayor efecto multiplicador puede ser la introducción de criterios ambientales en el análisis de riesgos de las operaciones financieras, un ámbito en el que BBVA está desarrollando una metodología propia. Por el momento, el aspecto en el que más se ha avanzado es el de la valoración del impacto ecológico de los grandes proyectos de inversión (obras públicas, instalaciones energéticas, infraestructuras urbanas, etc.), en cuyo análisis el factor ambiental se trata como una variable clave.

En tercer lugar, BBVA trabaja muy activamente en la financiación y asesoramiento de proyectos de conservación y mejora ambiental y de recursos naturales (agua, regadío, energía, infraestructuras, urbanismo, etc.) de Administraciones Públicas y de grandes y pequeñas empresas.

## Actuaciones destacadas | **Plan Transform@**

El Plan Transform@ tiene también sensibles efectos positivos en términos ambientales, al posibilitar un importante ahorro de papel a través de la utilización creciente de la Intranet en la información del Grupo.

Por otra parte, BBVA colabora habitualmente en el estudio y en la mejora de la problemática ambiental a través de ayudas, patrocinios, investigaciones, publicaciones, seminarios y otras líneas de mecenazgo, impulsadas tanto directamente como a través de sus fundaciones en España y en Latinoamérica.

## Actuaciones destacadas

### Plan de Eficiencia

Desde el punto de vista del ahorro de recursos naturales y energía de la actividad interna, en España destaca el Plan Anual de Eficiencia, iniciado en 2002 y consistente en un conjunto de proyectos encaminados a reducir los gastos y el impacto medioambiental producidos por la actividad propia.

Actualmente, existen casi ochocientas actuaciones en proyecto, de las que se han puesto en marcha iniciativas como el uso del papel reciclado, el ahorro eléctrico mediante el apagado automático del alumbrado por banda horaria, el reciclado de toners de impresoras, la gestión de la recogida de consumibles, el muelle de carga silencioso, los pulsadores automáticos en los grifos de los aseos, etc.

### Plan Transform@

Este Plan, cuyo objetivo principal es el fomento del uso de las nuevas tecnologías en el Grupo, tiene también un efecto sensible en el ámbito del medio ambiente, ya que posibilita un ahorro de papel escrito de 715.231 euros anuales, al sustituirse su utilización con la difusión creciente en la Intranet de información y documentos, mediante:

- Eliminación del proceso de impresión de los argumentarios de venta para oficinas y de volanderas y manuales comerciales.
- Comunicación por Intranet a los empleados de guías escritas del Departamento de Recursos Humanos.
- Supresión de la edición en papel y el ensobrado de las nóminas, posibilitados también por su comunicación por Intranet.
- Digitalización y eliminación de la impresión de la revista *E-business Quarterly*.

### Banca Corporativa

Deben ser mencionadas las actuaciones de esta unidad en la financiación de proyectos de energías renovables, que constituyen una apuesta por las energías limpias y el respeto al medio ambiente. Entre los proyectos financiados, destacan los de Acciona Eólica de Galicia, S.A. (AEGA) en 1999 y de Energías Eólicas Europeas, S.A. (EEE) en 2001.

BBVA actuó como *Lead Arranger* en la financiación de AEGA para la construcción de doce parques eólicos situados en la Sierra del Xistral (Lugo), con una capacidad instalada total de 240 MW. La inversión total ascendió a 223 millones de euros, de los que se financiaron 192. Esta operación constituyó la mayor operación firmada hasta entonces (1999) para un proyecto de energía eólica.

Por su parte, la operación de EEE, firmada en junio de 2001, constituyó nuevamente la mayor operación realizada para un proyecto de energía eólica. BBVA actuó como asesor financiero y como *Lead Arranger* en la estructuración de la financiación de 31 parques eólicos en las provincias de Cuenca y Albacete, con una capacidad total instalada de 1.173 MW. La inversión fue de 1.107 millones de euros, de los que se financiaron 914. El reconocimiento de la importancia y magnitud de esta operación se acreditó al ser calificada como European Power Deal of the Year 2001 por *Euromoney* (Project Finance Magazine).

## Banca de Instituciones

La Unidad de Banca de Instituciones de BBVA, en muchas ocasiones a través del Banco de Crédito Local, realiza de forma habitual actuaciones con instituciones públicas relacionadas muy directamente con las mejoras ambientales. Cabe hacer referencia especial a dos líneas.

**Programas Municipales de Ahorro Energético y Reducción del Impacto Ambiental.** BBVA es el único banco que ofrece asesoramiento y financiación especial de forma sistemática a los municipios españoles para inversiones que permitan reducir el consumo de energía.

Los programas se plantean a comunidades autónomas y diputaciones, con la propuesta de suscribir con ellas convenios de colaboración a favor de los municipios de la comunidad o de la provincia. Los convenios ofrecen:

- La implementación del programa por los municipios.
- Información y servicios.
- Financiación específica para las inversiones.
- Evaluación del impacto medioambiental tras la inversión.

En algunos casos, se ha acordado también que la administración promotora ofrezca a los ayuntamientos ayudas para los estudios previos y para la realización de auditorías energéticas o ambientales, así como que subvencione el tipo de interés de la financiación.

### Convenios suscritos para programas de ahorro energético en municipios

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| • Diputación Provincial de Valencia.  | • Diputación Provincial de Badajoz.  |
| • Diputación Provincial de Huelva.  | • Diputación Provincial de Málaga.   |
| • Instituto Energético de Galicia (Ente Regional de Energía, dependiente de la Xunta de Galicia). | • Diputación Provincial de Córdoba.  |
|   | • Diputación Provincial de Granada.  |
|   | • Diputación Provincial de Alicante. |

## “BBVA ofrece programas de asesoramiento y financiación especial a municipios para inversiones que permitan reducir el consumo de energía.”

De forma complementaria, se realizan jornadas informativas dirigidas a los técnicos y representantes políticos de las comunidades o provincias y de los municipios, en las que se asesora acerca de la metodología general de la actuación, se plantean criterios técnicos y financieros para la toma de decisiones y se informa sobre ayudas públicas disponibles. Se han realizado jornadas informativas en cada una de las diputaciones mencionadas y, adicionalmente, con la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica de la Comunidad Autónoma de Madrid.

**Otras actuaciones de financiación de inversiones relacionadas con el medio ambiente.** BBVA realiza también una actividad de promoción de los nuevos sistemas de financiación para proyectos que ayuden a mejorar el impacto ambiental a comunidades autónomas, diputaciones, cabildos y consejos insulares, municipios, mancomunidades, consorcios y empresas públicas.

En este sentido, ha realizado numerosos proyectos con alternativas concretas de financiación, como plantas de tratamiento e incineración de residuos, plantas de tratamiento de lodos, vertederos, conducciones de aguas, depuradoras, colectores, plantas potabilizadoras, desalinizadoras, embalses y centrales mini-hidráulicas y otras inversiones de aprovechamiento de aguas o sistemas de ahorro de energía. También se han financiado inversiones con efectos positivos en el medio ambiente en cuestiones como flotas de vehículos ecológicos, tranvías, estaciones de transferencia de residuos o puntos limpios.

El Grupo, por otra parte, viene siendo especialmente activo en la promoción de inversiones relacionadas con energías renovables, financiando numerosos parques eólicos que favorecen los objetivos del Plan de Fomento de Energías Renovables en vigor. También ha venido apoyando la creación de Agencias Provinciales de Energía, mediante convenios de colaboración en su actividad.

Especial mención merece, asimismo, una línea específica de BBVA desarrollada con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) con carácter exclusivo para el sector local, a través de la cual se han subvencionado importantes operaciones de financiación de inversiones ambientales. En estrecha relación con esta actuación, BBVA ha promocionado activamente también una línea de financiación preferente que el Instituto de Crédito Oficial y el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE) vienen ofreciendo para subvencionar inversiones relacionadas con el ahorro y la eficiencia energética y con el apoyo a las energías renovables, participando como entidad colaboradora de la misma y haciendo una especial promoción entre las administraciones clientes.

Finalmente, cabe destacar que BBVA ha venido financiando todo tipo de inversiones a largo plazo de las administraciones locales relacionadas con el medio ambiente, utilizando muy activamente también los anticipos de subvenciones y la cofinanciación de los planes POMAL (Programa Operativo de Medio Ambiente Local).

### Línea especial de financiación a pymes

BBVA ha suscrito un convenio con el Banco Europeo de Inversiones para apoyar las inversiones de las pymes en proyectos de mejora ambiental mediante una línea especial de financiación denominada BBVA Leasing Medio Ambiente, dirigida a empresas con menos de 50 empleados, que ofrece:



- Financiación del 100% del proyecto de inversión, con un máximo de un millón de euros.
- Ausencia de comisión de estudio y comisión de apertura del 0,50%.
- Plazo desde un mínimo de 3 años a un máximo de 5 años.
- Tipos de interés variable con revisiones semestrales (euribor a 6 meses más un diferencial del 0,50%).

### Banc Internacional d'Andorra-Banca Mora

El Banco ha conseguido la certificación ISO 14.001 para el conjunto de la entidad. En ello han contribuido numerosas iniciativas de ahorro de recursos naturales y de energía en la actividad interna, así como la frecuente colaboración en proyectos externos relacionados con el medio ambiente, entre los que se pueden destacar:

- Campaña anual de reforestación de los bosques andorranos (realizada entre todos los escolares del país para impulsar la planta de especies autóctonas en zonas degradadas).
- Edición del libro *Patrimoni natural d'Andorra*, de divulgación general en el país.
- Comercialización de productos financieros verdes.
- Asesoramiento, tanto a Gobierno como a ayuntamientos y empresas privadas, en la obtención de certificaciones ISO 14.001.

### Fundación BBVA

La Fundación BBVA ha puesto en marcha diferentes proyectos de análisis y difusión de los problemas ambientales en el marco del programa de carácter permanente denominado Medio ambiente, espacio urbano y calidad de vida. Algunas de las actuaciones más relevantes a lo largo de 2002 han sido las siguientes:

- Organización de tres ciclos de conferencias sobre *Biodiversidad y Conservación*: “La crisis de la biodiversidad”, “Causas de la pérdida de biodiversidad” y “Mirando al futuro”, en colaboración con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y el Museo de Ciencias Naturales de Madrid.
- Seminario *Energía, entropía y desarrollo sostenible*, celebrado en la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, en Santander.
- Convocatoria de diez becas a licenciados latinoamericanos para cursar en España un máster interuniversitario sobre *Espacios naturales protegidos*, organizado por las universidades de Alcalá, Complutense y Autónoma de Madrid, en el marco del Programa de Becas Fundación BBVA-Fundación Carolina.
- Inicio de una investigación sobre *Cultura medioambiental de la población española*.
- Trabajos preparatorios para la publicación de una serie de documentos con el título genérico de *Cuadernos de campo y sistemas de información de la Estación Biológica de Doñana*, para la integración de datos y la digitalización de fuentes de diversa índole para facilitar el análisis científico, la toma de decisiones y la difusión vía Internet de los fondos multisoporte de interés científico disponibles en dicha Estación.
- La Fundación, de otro lado, edita todas sus publicaciones teniendo en cuenta consideraciones ambientales.

### Actuaciones destacadas | **VI Congreso Nacional de Medio Ambiente**

BBVA ha patrocinado el VI Congreso Nacional de Medio Ambiente, celebrado en Madrid entre el 25 y el 29 de noviembre de 2002, bajo la presidencia de honor de SS.MM. los Reyes y en el que intervino el Presidente del Banco, Francisco González.

### Otras actividades

- Subvención a la Fundación Nuevo Parque, dedicada al estudio y conservación de aves, situada en el Valle de la Orotava, Tenerife.
- Patrocinio del VI Congreso Nacional de Medio Ambiente (con una cantidad de 48.000 euros), celebrado en Madrid, en noviembre de 2002, bajo la organización del Colegio Nacional de Fisicos y en cuya sesión de clausura intervino el Presidente de BBVA.
- Financiación de instalaciones de energía alternativas para particulares, comercios, colegios y empresas, bajo la coordinación de la Agencia Energética Municipal de Pamplona.
- BBVA Bancomer ha participado en el proyecto ecológico de emisión y comercialización de monedas “Animales Mexicanos en Peligro de Extinción”, de las que se cede un dólar por cada moneda vendida a la entidad no lucrativa Naturalia, acumulando un importe equivalente de 103.013 euros en los dos últimos años.

Para comentarios o sugerencias: [rsc@grupobbva.com](mailto:rsc@grupobbva.com)

El presente documento está disponible en su integridad en la dirección de internet <http://www.bbva.es>

**BBVA**