

**TALLER DE GRADO II
ENTREGA FINAL
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA BANCO BBVA COLOMBIA**



**RUTH MELISSA GRISALES FLORES
DIEGO ALEXANDER USECHE DIOSA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ
OCTUBRE DE 2012**

*Impacto de las políticas de Responsabilidad
Social Corporativa
del Banco BBVA Colombia con respecto al
medio ambiente y el cumplimiento de estas
políticas referentes al apoyo y desarrollo de la
educación en sectores menos favorecidos de la
sociedad.*

TABLA DE CONTENIDO

	PAG
1. INTRODUCCIÓN	4
2. DESARROLLO DEL DOCUMENTO	7
2.1 <i>Desarrollo de la Investigación</i>	7
2.2 <i>Análisis Crítico del Marco Teórico</i>	13
2.2.1 <i>RSE AL INTERIOR DEL BANCO BBVA COLOMBIA</i>	13
2.2.2 <i>Educación</i>	17
2.2.3 <i>Código de Conducta</i>	19
2.2.4 <i>Medio Ambiente</i>	20
2.2.5 <i>Pacto Mundial</i>	22
3. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CARÁCTER AMBIENTAL	23
3.1 <i>Proyectos Agropecuarios</i>	23
3.2 <i>Políticas Ambientales y Sistemas de Gestión Ambiental</i>	24
3.3 <i>Iniciativas Medioambientales BBVA</i>	27
3.4 <i>Donaciones y Apoyos Sociales</i>	27
3.5 <i>Análisis Financiero</i>	30
BIBLIOGRAFÍA	31

1. INTRODUCCION

En las ultimas décadas las organizaciones han venido ejerciendo y desarrollando su que hacer empresarial sin considerar las externalidades negativas que generan sobre la sociedad en que se desempeñan, esta forma de actuar es cada día menos adecuada toda vez que los recursos que se manejan son ilimitados, se ha venido presentando una mayor conciencia por parte de la sociedad, lo que ha generado una mayor presión sobre las organizaciones llevando a buscar alternativas que permitan desarrollar una sociedad sana.

La visión de las organizaciones con el tiempo ha venido cambiando su posición frente a la importancia que tienen dentro de la sociedad, ya que son consideradas un organismo importante para el crecimiento, desarrollo y sostenimiento de la sociedad. "Para determinar el verdadero contenido de la responsabilidad social de la empresa se deben unificar las finalidades propias de la empresa y las de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial."¹.. Lo anterior teniendo en cuenta el impacto generado por las políticas de RSC, las cuales afectan directamente social, económica y ambientalmente en el entorno. Las políticas de RSC de las empresas deben ajustarse a las necesidades de la sociedad, directamente de sus stakeholders para que de la misma forma se unifiquen y la empresa logre desarrollar un programa de manera eficaz y continua.

Dentro de los pilares del desarrollo de dichos programas, se incluye el concepto de desarrollo sostenible. Este se basa en tres cimientos fundamentales, que son el desarrollo económico, el desarrollo social y el desarrollo medio ambiental.

Para nosotros es importante entender, investigar y analizar la Responsabilidad Social Corporativa de las organizaciones, en nuestro caso del Banco BBVA Colombia, toda vez que actualmente este tema es relevante y se debe tener como prioridad dentro de las entidades. Buscamos evaluar el grado de implicación de los programas de RSC del Banco ya que por tratarse de una multinacional el alcance de sus políticas son influyentes e impactantes, puesto que beneficia a una parte de la población (stakeholders), centrándonos en el fomento de la educación de los

¹ <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere8/DEFINITIVA/TESIS05.pdf>

sectores menos favorecidos y la protección del medio ambiente. De la misma manera procuraremos identificar los vacíos que puedan estar obstaculizando el cumplimiento a cabalidad de la normatividad vigente en el Banco con respecto a la RSC.

Adicionalmente, en esta investigación preliminar identificamos que actualmente en la sociedad colombiana se habla mucho de RSC, sin tener en cuenta lo que esto conlleva dentro de las organizaciones y sus grupos de interés. Por lo anterior estudiaremos si los programas de RSC de las empresas verdaderamente están aplicando e impactando positivamente a la sociedad.

Considerando el contexto actual nos surge la siguiente pregunta:

¿Cómo ha Impactado el Programa de RSC de BBVA Colombia en el contexto ambiental y en el desarrollo de la educación en las comunidades menos favorecidas de la sociedad Colombiana?

Es importante hacer un análisis del impacto real que tienen las prácticas o políticas de RSC de las organizaciones en la sociedad, considerando que por lo general, algunas de estas teorías se quedan únicamente en el planteamiento y no llegan a su ejecución, por tal motivo queremos desarrollar un estudio que nos permita determinar que tanto beneficia la aplicación de dichas políticas de RSC a sus stakeholders, específicamente el medio ambiente y los sectores menos favorecidos en el ámbito del fomento de la educación.

Este estudio tomará como fuente las políticas de RSC del Banco BBVA Colombia, de tal manera que lo beneficiará, ya que nos permite evaluar si sus esfuerzos si están cumpliendo con lo planteado por la organización, de tal forma que le facilite reevaluar, redirigir o permanecer con sus planteamientos y estrategias actuales. Adicionalmente le servirá a los grupos de interés analizados, toda vez que se espera verificar el cumplimiento y beneficios recibidos al poner en prácticas las políticas de esta entidad con respecto a la RSC. Por otra parte aportará a nuestro crecimiento tanto cognitivo como práctico haciendo un acercamiento de la teoría con el ámbito real de aplicación.

Objetivo general:

Analizar el impacto de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa del Banco BBVA Colombia con respecto al medio ambiente y el cumplimiento éstas, referentes al apoyo y desarrollo de la educación en sectores menos favorecidos de la sociedad colombiana.

Objetivos Específicos:

2. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

2.1. Desarrollo de la Investigación

La Responsabilidad Social Empresarial, nace en los años 20 con el concepto de filantropía y se fortalece en los 50's y 60's a partir de la idea de que si las empresas usan los recursos que posee una sociedad, esto genera un deber ético y por consiguiente una obligación para con la sociedad de devolver, de alguna manera, estos recursos. Debido a los múltiples cambios vistos en el medio ambiente en los últimos años, el desmejoramiento de la calidad de vida de la población aumentó y por ende los escándalos corporativos a los que se han enfrentado las empresas por la falta de ética empresarial, la violación a los derechos humanos, entre otros. Estas situaciones han llevado a que con el tiempo se haya incluido con mayor fuerza el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, la cual tiene como fin disminuir este impacto sobre la sociedad y en los diferentes grupos de interés de la misma. Dentro de la industria colombiana el sector financiero es pionero en la incorporación de políticas y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, esto teniendo en cuenta el informe publicado en el "Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero", debido básicamente a la crisis económica actual que ha obligado a determinar, en parte, como una prioridad la implementación de dichas políticas en pro del bienestar social. A pesar que desde los años 70 se viene desarrollando el concepto de RSE en el país, es a partir de la crisis económica a la cual se ha venido enfrentando el mercado global, cuando las empresas empiezan a profundizar en el tema y a establecer el desarrollo de un plan de RSE como política empresarial. Las empresas y organizaciones deben participar en procesos de regeneración y desarrollo ambiental, social y económico. Las organizaciones del sector financiero son importantes líderes en este proceso.

En este nuevo enfoque administrativo se requiere que las empresas acojan este paradigma en el menor tiempo posible, esto con el objeto de ser compañías sustentables; en el caso del sector financiero, específicamente "Los bancos" son llamados a promover el desarrollo del conocimiento, la investigación y la educación; a participar del nuevo acceso a mejores tecnologías de producción e investigación; a proveer mejores condiciones para los sectores productivos; a desarrollar nuevos planes de emprendimiento y a facilitar su inserción en los mercados locales y mundiales; a fomentar la inversión privada, social y ambientalmente responsable; a contribuir con los encadenamientos productivos; y a optimizar el acceso y uso de recursos financieros por parte de los sectores menos favorecidos."(A. Córdoba, 2006: "Responsabilidad Social en el Sector Bancario");. En este sentido el banco BBVA Colombia no se ha quedado atrás, ya que a través del tiempo ha venido diseñando un plan de RSE el cual esta

encaminado a mitigar el impacto negativo sobre sus stakeholders, pero también se esta promoviendo el desarrollo del conocimiento, apoyo a la educación y uso de procesos mas responsables con la sociedad. En nuestro tema de estudio, el banco BBVA Colombia ha desarrollado políticas solidas de promoción de la educación de los sectores menos favorecidos, así como también de cuidado del medio ambiente.

Enfocándonos en el objetivo de estudio, el sector financiero es uno de los principales motores de desarrollo de un país, en Colombia, este sector mostró una variación en el PIB del año inmediatamente anterior (2011) de 5,8% respecto a un 2,9% en el año 2010. (DANE, 2012). Por tal razón, hace ya unos cuantos años, el sector financiero es uno de los sectores que se le presta mas atención en todo sentido, y por lo mismo, la industria le ha dado más relevancia a los compromisos con el medio ambiente y el desarrollo social, sin detrimento de su propia actividad económica. De aquí podemos determinar que los Bancos como partícipes del Sector Financiero, y de acuerdo a su relevancia en el mercado, tienen una alta participación en las políticas de RSE, y así mismo es el impacto que generan.

Si bien son múltiples los factores en los cuales podría hacerse un análisis de impacto o gestión ambiental en el sistema financiero, es necesario que las medidas de este tipo comiencen desde la ejecución de sus propios procesos. Esta concepción se fundamentará en el marco de la responsabilidad ambiental empresarial, la cual constituye un importante instrumento para la protección ambiental (Bithas, 2006).

Como se evidenció en un estudio de la CEPAL (Romo, 2005), en el sector financiero se percibe una falta de entendimiento sobre las oportunidades que ofrecen los asuntos ambientales y sociales. La mayoría de las veces se les asocia solamente con la instalación de mecanismos de control de la contaminación que no generan beneficios económicos a la empresa y desconocen las ventajas que conllevan los cambios hacia procesos de producción más limpios. En este sentido, se torna necesario promover las políticas de RSE no sólo en el sector industrial sino también en el financiero.

Por otra parte la implementación de políticas de RSE es una oportunidad de negocio que permite a las empresas ser más responsables en el ámbito ambiental siendo a la vez más rentables. Tal como nos lo propone Michael Porter, en su aporte de "Creación de Valor Compartido", las empresas y la sociedad deben unir sus esfuerzos para obtener beneficios en común. Dentro de la propuesta de Porter en la búsqueda de beneficios en común, tanto en pro de las empresas como de la sociedad, propone tres formas de crear valor compartido:

- Reinención de productos y mercado.
- Redefinición de la productividad en la cadena de valor.

- Desarrollo de clusters de empresas locales.

Michael Porter mantiene que la solución está en el principio de valor compartido, que se fundamenta en la creación de valor económico de tal forma que también cree valor para que la sociedad el cual contribuya a la satisfacción de sus necesidades y desafíos. Las empresas deben volver a conectar el éxito de la empresa con el progreso social. Adicionalmente, permite fomentar la innovación y por lo tanto el crecimiento y la competitividad, siendo un proceso dinámico cuyas ideas pueden surgir a lo largo de todo el ciclo de vida del producto o servicio (WBCSD, 2000).

Desde principios del siglo XXI, el mercado global ha venido demandando productos y procesos de producción verdes y socialmente más responsables han venido creciendo de una manera bastante rápida. Una empresa que no incorpore factores ambientales en su estrategia de negocios, corre el riesgo de marginarse de los mercados internacionales y sus productos quedarán relegados a una segunda categoría. Por el contrario, una empresa que considere dichos factores, beneficiará fuertemente su posición competitiva y además, será posible la reducción de sus costos operativos a través del uso eficiente de la energía, la materia prima y el agua.

Lo anterior se logra a través de “una visión estratégica de largo plazo con acciones concretas a corto plazo”. Es necesaria la formación de equipos de trabajo y la capacitación de recursos humanos, desde la gerencia media hasta los operarios, para conseguir buenos resultados. De este modo, se pueden superar las barreras típicas como la resistencia al cambio y se tienen claras las ventajas para todos, donde cada uno contribuirá a través de la identificación de oportunidades y aporte de soluciones.

Uno de los intereses de las entidades financieras con respecto a las políticas de RSE, es reducir los impactos negativos que se generan en el desarrollo de su objeto social sobre el medio ambiente, los derechos humanos y la educación, entre otros; por el contrario buscan implementar acciones correctivas, preventivas y de fomento de actividades positivas que lleguen a impactar a la sociedad.

Dentro de las entidades financieras encontramos dos dimensiones. La primera de estas es la dimensión interna que implica introducir la responsabilidad ambiental y social a la gestión interna que desarrolla el Banco en su programa de RSE. Esto trae consigo el deber del Banco para comprometerse con directrices internacionales enfocándose en los derechos humanos, laborales, medio ambiente, igualdad de oportunidades, entre otros. Entre los programas de RSE se tienen como planes de mejora el uso sostenible de la energía, la capacitación de los empleados con respecto a temas de sostenibilidad, reciclaje, cuidado del medio ambiente y apoyo a sectores menos favorecidos.

La otra dimensión dentro de las entidades financieras es la dimensión externa, la cual trata de incluir en la actividad del Banco alternativas de inversión e intermediación financiera integrando la RSE y la sostenibilidad en el negocio financiero, adicionalmente incluyendo aspectos ambientales y sociales en el diseño de nuevos productos, y en general en desarrollo y estructuración de la estrategia corporativa y en el entendimiento de los riesgos que se corren. (•DE LA CUESTA, M. (2006): "Responsabilidad social del sector bancario. Su contribución a un desarrollo más sostenible". Papeles de Economía Española nº 108, pp. 173-190)

Los programas de RSE en las entidades financieras, deben desarrollar políticas y estrategias de apoyo a proyectos educativos, culturales y sociales, desarrollo sostenible, protección del medio ambiente e inversión en negocios de alto beneficio social, así como medir y evaluar los impactos medio ambientales y sociales de dichas políticas. Para el correcto desarrollo del plan de RSE, es necesario que la Junta Directiva asuma la dirección y seguimiento de los riesgos sociales, éticos y ambientales que entornan sus políticas. Esto se debe aplicar dentro de las organizaciones financieras ya que teniendo en cuenta el tamaño de las empresas tienen una responsabilidad frente a la sociedad de colaborar con el progreso y dar opciones de proyección ambiental, evitando riesgos y disminuyendo el impacto frente a su objeto social.

Por lo general se tiene la idea que las actividades del sector financiero son determinadas como equitativas y que tienen bajos impactos ambientales, por lo tanto, se infiere que no tienen responsabilidades frente a las consecuencias del desarrollo de su actividad; haciendo un paralelo con otros sectores industriales como el manufacturero, la producción de químicos, papel, curtiembres, entre otros, quienes registran índices más altos de afectación al medio ambiente, directa o indirectamente que el sector financiero. Por ello, algunos autores excluyen o consideran como mínimas las responsabilidades ambientales de los bancos y otras empresas del sector financiero (Archel Domench, 2003; Clarke et al 1999).

Además, autores como Thompson y Cowton (2004) argumentan que desde la perspectiva de los bancos como facilitadores de los recursos para la actividad industrial, indirectamente están contribuyendo al daño ambiental. Esta afirmación se basa en que los bancos se resguardan en el marco legal que los protege de los impactos de sus clientes, por lo tanto asumen que no son responsables, tanto directa como indirectamente, de las actividades contaminadoras de su clientela. Como consecuencia, no se identifica una conexión directa que obligue a cambiar las prácticas de negocios que les han sido rentables (Salazar, 2000; Arauz, 2003).

Adicional a la responsabilidad que tienen las entidades financieras por las actividades de sus clientes, se pueden definir como grandes consumidores de recursos, como papel, energía, plástico, vidrio, agua, entre otros, además de los desechos que generan por el desarrollo de su actividad. Teniendo en cuenta el

nivel de impacto frente al medio ambiente, es necesario tomar las respectivas medidas correctivas, tal como se recomienda en Basilea II (Castelo y Lima, 2006).

La visión de que las prácticas del sistema financiero crean barreras al desarrollo sostenible está cambiando paulatinamente (Schmidheiny, 1996). En un estudio de los informes de responsabilidad de los bancos a nivel mundial, se identificó que de acuerdo al tamaño del banco (instalaciones, stakeholders, rentabilidad, entre otros), mayor o menor es su compromiso con el desarrollo de políticas de RSE.

"La RSE no es nueva para la banca, ya que muchísimos programas sociales han sido apoyados de tiempo atrás por el sector. Algunos bancos han tomado la decisión de respaldar fundaciones que se encargan de promover acciones educativas en beneficio de niños de escasos recursos o programas de capacitación de docentes y mejoramiento de la gestión escolar". Patricia Cárdenas, presidente de la Asobancaria.

Actualmente a nivel nacional, varios bancos locales manejan programas de RSE, como por ejemplo, el Banco de Bogotá realiza su aporte desde el ámbito cultural como patrocinador oficial del Festival Iberoamericano de Teatro, la Media Maratón de Bogotá y el Festival de Ópera para fomentar la convivencia ciudadana.

Bancolombia se ha unido en la realización de algunos proyectos en los que la comunidad es el centro de su formación, desarrollo y evolución, como por ejemplo el Metro de Medellín o TransMilenio y de esta manera buscan fomentar el desarrollo de la ciudad y la cultura ciudadana.

Pero también están presentes los Bancos Internacionales en Colombia, quienes ya tienen programas y políticas de RSE establecidas y desarrolladas dentro de su organización, las cuales tienen un mayor alcance e impacto en la sociedad, como por ejemplo el Citibank quienes direccionan sus campañas a la educación financiera para fomentar el buen uso de las finanzas familiares, la educación de las generaciones futuras para mitigar la desescolarización; y el desarrollo de las comunidades y los microempresarios. Por otra parte, dentro del Plan de Responsabilidad Corporativa del Banco BBVA Colombia, se adelantan importantes iniciativas que tienen como destino comunidades de bajos recursos en zonas vulnerables de diferentes ciudades y municipios, como la participación en el programa presidencial Colombia Humanitaria, Becas de Integración y de entrega de kits educativos a niños en diferentes zonas del país, entre otros, todo como parte del compromiso que tienen con la sociedad en la que se desarrolla el negocio.

Es importante destacar que las entidades financieras extranjeras se distinguen por su trabajo en temas que las nacionales en ocasiones no incluyen dentro de sus

prioridades y políticas, como son la gestión ambiental, dentro de lo cual se encuentra, principalmente, la disminución en el consumo de energía, papel y agua.



Imagen 1

Posibles actividades dentro del sistema de gestión ambiental para los bancos

Fuente: Ecobanking

En la imagen 1 se muestran algunas actividades ambientales que pueden implementar los bancos en sus diferentes dependencias para estructurar los procesos en pro del medio ambiente.

De acuerdo a la investigación realizada, dentro del Banco BBVA se tienen definidos los conceptos del esquema anterior, no en el mismo orden pero si se establecen las ideas principales de tal manera que incluyen a los stakeholders, como por ejemplo, en el ámbito de los préstamos, se tiene definida una línea de crédito especial para los ganaderos y agropecuarios, de tal forma que se promueven las microempresas y el desarrollo ambiental. En cuanto a comunicación, una de las estrategias de ahorro de papel del Banco es el envío de los extractos bancarios por medio electrónico, de tal forma que se reduce el gasto y las compras de papel. Con relación al sistema de manejo ambiental, actualmente

el Banco se rige por los parámetros de dos grandes bases como son el Pacto Mundial y los principios de Ecuador.

2.2. Análisis crítico del marco teórico

2.2.1 RSE AL INTERIOR DEL BANCO BBVA COLOMBIA

“BBVA entiende la Responsabilidad Corporativa como un compromiso real, basado en la acción de aportar el máximo valor posible a sus grupos de interés directos –accionistas, clientes, empleados y proveedores– y al conjunto de las sociedades en las que opera la empresa.

Los principales compromisos que el Grupo pretende cumplir por medio de su política de Responsabilidad Corporativa son:

- Desarrollar en todo momento su actividad principal de forma excelente.
- Minimizar los impactos negativos derivados de la actividad de negocio.
- Desarrollar ‘oportunidades sociales de negocio’ que generen valor social y valor económico para BBVA.
- Invertir en las sociedades donde estamos presentes mediante el apoyo a iniciativas sociales, especialmente las relacionadas con la educación. ”¹

Estrategia basada en principios

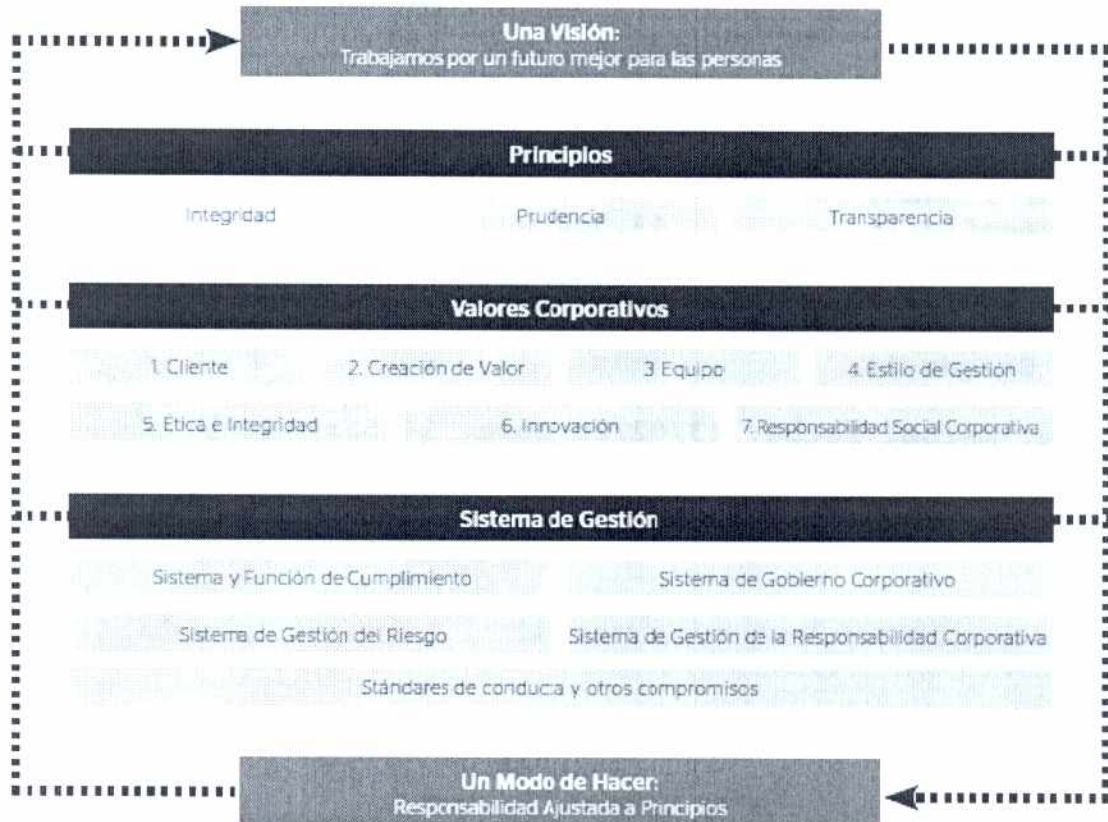


Imagen 1

En este aspecto podemos identificar que dentro del Banco BBVA se tiene determinada, a partir de su visión, la estrategia de un modelo corporativo dentro del cual se incluyen los valores corporativos, los principios y los sistemas de gestión (imagen 1). Por otra parte al analizar los principales compromisos de la entidad con respecto a su RSE, se destaca su iniciativa por apoyar acciones sociales y medio ambientales, dentro de lo cual se determina que tiene un gran impacto frente a la sociedad y que dependiendo de la correcta aplicación de sus políticas, este impacto puede ser negativo o positivo, lo cual definiremos más adelante.



Imagen 2

Con respecto a la imagen 2, vemos que el Banco BBVA Colombia, dentro de su estructura organizacional tiene definidas 2 Áreas las cuales se encargan del planteamiento, ejecución y verificación de las políticas de RSE, pero siempre dependiendo y respondiendo directamente de la Junta Directiva.

Se pueden identificar dos perspectivas de las teorías de stakeholders: una donde la intención es mejorar el desempeño corporativo y otra centrada en maximizar el bienestar social y minimizar el nivel de daño derivado de la actividad del negocio. (Polonsky, Carlson y Fry 2003)

El Gobierno Corporativo, o Junta Directiva, debe garantizar que frente a un inevitable conflicto de intereses éste sea dirigido ya sea por auditores, consejos directivos, analistas, entre otros. La dirección de la organización debe establecer estructuras internas para delinear y dirigir los posibles conflictos. Un buen Gobierno Corporativo, debe tener en cuenta los procesos Multi, (MSPs), los cuales contribuyen al logro de una gerencia más activa y cooperativa así como a la generación de soluciones prácticas. Están basados en el reconocimiento de la importancia de lograr equidad y rendición de cuentas en la comunicación entre stakeholders, y en los principios democráticos de transparencia y participación. (Earthscan Publications, Limited, 2002) .

El sistema de Gobierno Corporativo de BBVA Colombia se concibe como un proceso dinámico en función de la evolución de la sociedad, de los resultados que se hayan producido en su desarrollo, de la normativa que pueda establecerse y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a su realidad social. Está conformado por el reglamento de la asamblea general de accionistas, en el que se regula su funcionamiento y facultades, al igual que los derechos de los accionistas, el reglamento de la junta directiva, que comprende su funcionamiento y facultades, así como los derechos y deberes en

las labores propias del cargo de de los directores, y el reglamento del comité de auditoría y cumplimiento.

De acuerdo a las dimensiones de las RSE al interior de las entidades financieras, en el caso del Banco BBVA Colombia encontramos que se desarrolla el Plan Estratégico de RRC, (Responsabilidad y Reputación Corporativa), el cual consiste en definir cómo la responsabilidad corporativa es palanca de diferenciación frente a todos sus grupos de interés, reforzando de este modo la reputación y el posicionamiento de la entidad, y se basa en dos focos principales:

- La educación, incluida la educación financiera.
- La inclusión financiera/accesibilidad.

En cuanto a la dimensión externa identificamos que la educación favorece la integración de las personas y es una línea tradicional de trabajo en BBVA Colombia, que se ha fortalecido en los últimos años a través del Plan de RRC.

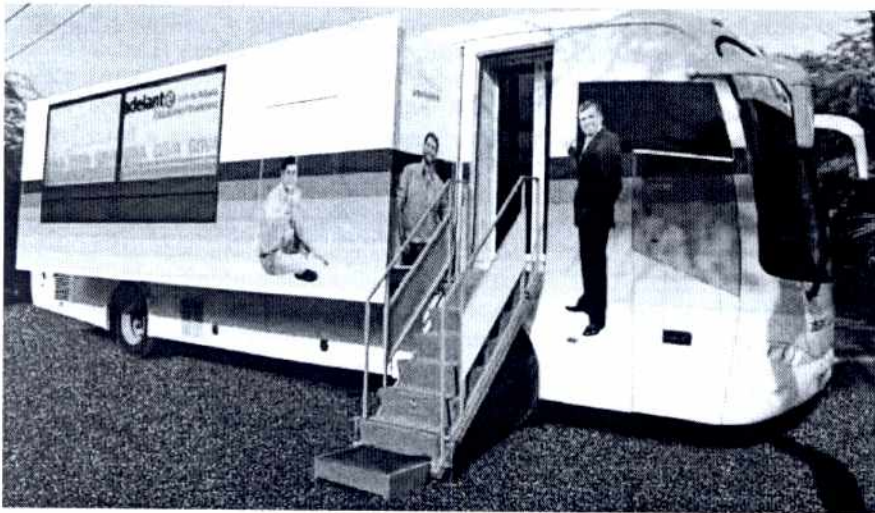


Imagen 3

La educación financiera es una apuesta de alto valor social por cuanto persigue promover la decisión informada por parte de clientes y no clientes al momento de realizar una transacción o movimiento financiero. Una decisión informada facilita la mejora de la situación financiera personal, mejora la gestión del riesgo para las entidades financieras, favorece el ahorro y fortalece el sistema financiero en su conjunto. Una decisión informada revierte en un deudor más responsable y en un ahorrador más consistente. La inclusión financiera es también un eje en el que BBVA Colombia trabaja desde hace tiempo con el objetivo de dar acceso a los servicios financieros a nuevos segmentos de la población, permite a las personas que lo tomen adquirir conocimientos básicos sobre temas financieros en aspectos como el ahorro, la tarjeta de crédito, y la salud crediticia.

En el taller de educación financiera las personas aprenden a manejar correctamente los canales y, sobre todo, a conocer normas y prácticas de seguridad al momento de utilizar estos servicios, donde más de 12.000 personas durante el año 2012 se han capacitado, de manera que adquieren conocimientos básicos en temas financieros, que les facilitan organizar sus ingresos y gastos de una manera más eficiente con el fin de alcanzar de una mejor forma, sus metas y proyectos.

2.2.2 Educación

Programa Becas de Integración y morrales con útiles escolares

Durante el año 2011, el Banco BBVA Colombia adelantó importantes iniciativas que tuvieron como destino comunidades de bajos recursos en zonas vulnerables de diferentes ciudades y municipios, como parte del compromiso que como empresa financiera socialmente responsable tiene con la sociedad en la que desarrolla el negocio. Es así como realizaron una inversión de \$5.090 millones, llegando a 11.056 niñas y niños a través del programa Becas de Integración; con más de 35.000 kits de útiles escolares y, en general, a más de 100.000 personas en 35 ciudades y municipios del país con el apoyo a la educación, cultura y deporte. Específicamente las acciones fueron las siguientes:

- En el marco de la Copa BBVA-Colsanitas el banco invitó a un grupo de 1.700 niñas y niños de diferentes instituciones educativas de Bogotá y Cundinamarca, que pudieron ver por primera vez un partido de tenis profesional y recibir un morral con útiles escolares de manos de nuestro embajador social Óscar Córdoba.

Entre los invitados se encontraban las niñas del Preventorio Infantil de Sibaté, que BBVA apoya desde hace cuatro años; del Hogar Cristiano San Pablo de Madrid, Cundinamarca, y del Instituto Pedagógico Monfortiano, entre otros.

- BBVA Colombia se vinculó nuevamente a la campaña de la Alcaldía de Bogotá, Solidaridad por la permanencia, con 5.000 kits educativos a igual número de niñas y niños de instituciones distritales, que por varios años ha facilitado el acceso a la educación en sectores marginales de la capital del país.
- En Sabaneta, Antioquia, el Banco entregó al colegio José Miguel de la Calle, y a los alcaldes de Itagüí, Turbo, Rionegro, La Ceja, Bello y Envigado, una donación por \$315 millones, consistente en becas

educativas y morrales con útiles escolares que beneficiaron a más de 2.700 niñas y niños de Antioquia y Medellín.



Como hechos específicos, hay que resaltar la participación del Banco BBVA Colombia en el programa presidencial Colombia Humanitaria, para ayudar a los damnificados por el invierno en todo el país, en cuyo marco entregaron 15.000 morrales con útiles escolares a igual número de niñas y niños de 32 instituciones educativas de 16 municipios de Norte de Santander, como una contribución para aliviar la emergencia educativa de esta parte del país. Así mismo, entregaron 500 morrales al municipio de Juan de Acosta en el departamento de Atlántico, cuya escuela y la mayoría de sus viviendas fueron inundadas por las crecientes que provocó la rotura del canal del Dique. Pero además de la participación concreta en este llamado del gobierno, durante 2011 continuaron llevando a cabo el programa de Becas de Integración y de entrega de kits educativos a diferentes zonas de Colombia, especialmente en la costa atlántica, Antioquia, Eje Cafetero, Valle, Bogotá y Cundinamarca.

Este aporte directo a las políticas públicas de cobertura y calidad educativa, además de la labor que adelantan de la mano del Ministerio de Educación y de la Unicef, en una alianza que cada día contribuye más a la educación de niñas y niños de escasos recursos en todo el país, ha sido elogiado en diferentes ocasiones por la ministra María Fernanda Campo y el viceministro Daniel Perfetti, quienes han calificado al Banco BBVA Colombia como “el mejor aliado de la educación en Colombia”.

Las becas educativas, que cubren costos como matrícula y pensión en algunos casos, o costos de uniformes y calzado en otros, y que están acompañadas de un complemento alimentario, se asignan a grupos vulnerables de sectores sociales urbanos y rurales que viven problemáticas como el desplazamiento o el desempleo, entre otras, y se han convertido en un programa fundamental para

evitar la deserción escolar, ya que se entregan también kits escolares con cuadernos, diccionario, libros de lectura y para colorear, lápices, colores y demás materiales que les facilitan cumplir con sus deberes escolares.

Por otra parte en la dimensión interna encontramos diferentes factores como el código de conducta, el compromiso con el medio ambiente, la aplicación del GRI y su adhesión al Pacto Mundial.

2.2.3 Código de Conducta

El código de conducta es aplicable a la totalidad de los empleados de BBVA Colombia y define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar la integridad corporativa.



imagen 4

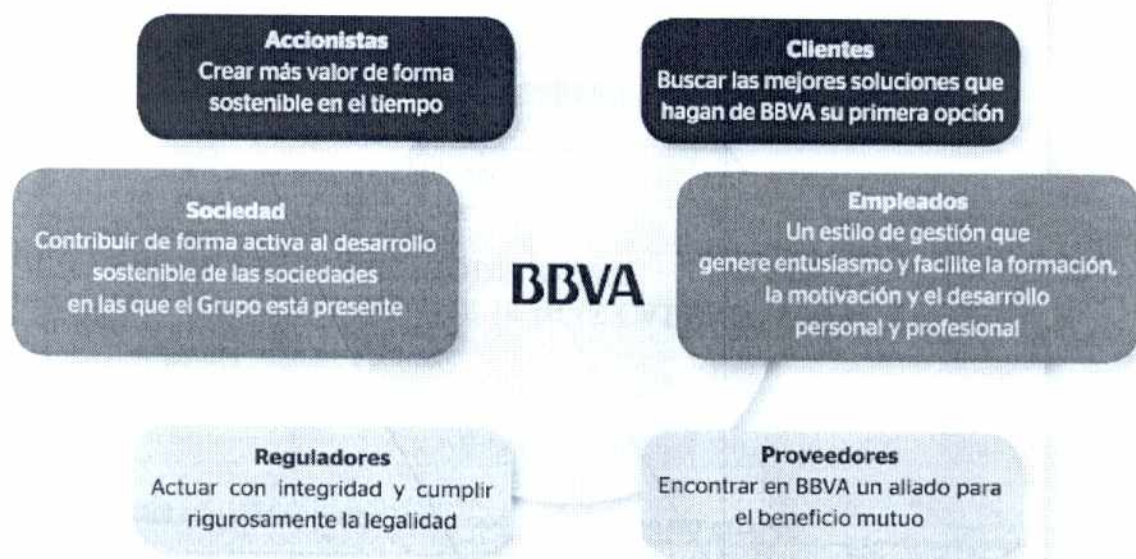
En la imagen 4 se identifican los principios orientativos del Código de Conducta, aquí se definen los valores éticos que guían el accionar diario de los funcionarios.

Es importante resaltar la relevancia del código de conducta ya que al ser una directriz para los empleados, esto mismo es lo que se refleja ante la sociedad, con los comportamientos y aplicación de políticas socialmente responsables. Dentro de estas cuatro bases se incluyen los diferentes valores que de cierta manera afectan, directa e indirectamente, a los stakeholders del Banco.

Un código de conducta es un grupo de normas relativas a la responsabilidad social que una empresa adopta voluntariamente, en forma interna como guía mínima para su cotidiano desempeño, de manera que logre una mejora sustancial, constante y sostenida en la calidad de su recurso humano y de los productos, bienes y servicios que genera. (Italo Morales, 2005)

Se trata de compromisos voluntarios realizados por empresas, asociaciones u otras entidades que imponen, en adelante, estándares y principios de conducta para las actividades de negocios en el lugar donde se esté desarrollando su mercado. (OCDE, 2000)

Principales grupos de interés de BBVA y compromisos del Grupo con cada uno de ellos



2.2.4 Medio Ambiente

En el Banco BBVA Colombia, conscientes de la importancia que el medio ambiente y su cuidado tiene dentro de la sostenibilidad, no solo del negocio sino de toda la sociedad, se han adelantado diferentes campañas en las que a través de los empleados y sus familias, proveedores y clientes tomen conciencia sobre la importancia de las buenas prácticas en el cuidado del medio ambiente, en la búsqueda de frenar el impacto del cambio climático.

Mediante la alianza con la Fundación Koala, entidad que realiza todo el acompañamiento, asesoría y actividades necesarias para la implementación exitosa de las campañas y encargada de recoger el material reciclable, no solo gana el medio ambiente, al recuperarse todos los materiales potencialmente susceptibles de ser reciclados, sin importar su valor comercial, sino que también gana la sociedad en general.

En este aspecto, una de las campañas realizadas al interior del Banco es la denominada Semáforo Ecológico, el cual es un ejercicio en el que cada uno de los empleados de los edificios involucrados participa de manera directa, adelantando cada uno en su puesto de trabajo la separación de los diferentes tipos de basura en los recipientes respectivos, con la supervisión de las señoras del aseo, que fueron capacitadas por la Fundación Koala. De acuerdo con el desempeño de cada uno de los pisos, se obtiene una calificación que va de rojo, para los que estén en situación crítica, y verde, para los óptimos, pasando por el amarillo, que se asigna a los pisos en situación intermedia.

El programa arroja resultados satisfactorios al lograr que la mayoría de pisos estén en color verde, facilitando las labores de reciclaje y optimización en la separación de los diferentes materiales, que se traduzca en un mejor desempeño por parte de la empresa encargada de recoger y reciclar nuestros materiales.

En otro aspecto el Banco BBVA Colombia, hace parte del GRI (Global Reporting Initiative), el cual es un marco de referencia para el reporte de desempeño ambiental, social y económico de las empresas ya que desarrollan los modelos de reportes de sostenibilidad, de tal manera que estos sean balanceados, consistentes y útiles para las demás compañías del sector. Es un reporte externo y no interno. Se basa en las acciones para mejorar la sostenibilidad, los resultados de esas acciones y las estrategias futuras de mejora. El GRI promueve y desarrolla un enfoque estandarizado para la presentación de informes, con ello se beneficia a las organizaciones que dan a conocer su información, así como a quienes hacen uso de la información reportada. El “Marco” de informes del GRI establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y reportar su desempeño económico, ambiental y social.

Dimensión Ambiental (a) Páginas Alcance de verificación			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
Materiales			
EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen.	86-87	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.		El 100% de papel que utiliza las empresas de BBVA en Colombia es respetuoso con el medio ambiente.
Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	87	
Biodiversidad			
EN4	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de otro valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		No materiales químicos en zonas urbanas.
EN5	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad que se sitúan fuera de áreas protegidas.		No materiales químicos en zonas urbanas.

Con respecto al GRI, en la imagen anterior se identifican los indicadores, referentes a la presente investigación en los cuales el Banco BBVA Colombia, reporta y podemos analizar cómo es ambientalmente responsable, ya que el 100% del papel que se utiliza es respetuoso con el medio ambiente. De acuerdo a la investigación realizada, identificamos que al interior de la organización se desarrollan campañas con respecto al uso del papel, como por ejemplo en la firma corporativa se estipuló el texto “Si no es necesario no imprimas. Cuida el medio ambiente”, de esta manera todos los receptores de correos de funcionarios del Banco, les llegará el mensaje y la cadena de valor se va ampliando, ya que relacionaría a terceros pero todos en pro de la sociedad común.

2.2.5 Pacto Mundial

El Grupo BBVA firmó en 2002 una adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Adicionalmente, desde 2004 se adhirieron al pacto cuatro bancos del Grupo: BBVA Banco Francés, BBVA Bancomer, BBVA Colombia y BBVA Banco Continental. Así mismo, BBVA es miembro del comité ejecutivo de la Red Pacto Mundial España desde su constitución en 2004.

↳ Objetivos del Milenio

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

El Pacto Mundial es un acuerdo nacido en el seno de la ONU que busca aprovechar la fuerza de la acción colectiva para fomentar la responsabilidad cívica de las empresas, de modo que estas puedan contribuir a la solución de los retos que plantea la globalización.

El fin de este pacto es lograr que todos los pueblos del mundo compartan los beneficios de la mundialización e inyectar en el mercado mundial los valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas.

3. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CARÁCTER AMBIENTAL

3.1 Proyectos Agropecuarios

El Banco BBVA Colombia, en línea con los Principios de Ecuador, mantiene dentro de sus criterios de evaluación el otorgar préstamos únicamente para proyectos, cuyos promotores demuestren su capacidad e interés para adoptar procesos y prácticas que aseguren la ejecución de los proyectos de manera social y ambientalmente responsable.

De acuerdo con los Principios de Ecuador, los proyectos se clasifican por su riesgo medioambiental y social en:

Categoría A. Proyectos de riesgo alto: un proyecto se clasifica como Categoría A, si es probable que tenga impactos ambientales adversos que sean sensibles (irreversibles, afectan a grupos o minorías étnicas vulnerables, implican desplazamientos involuntarios o afectan patrimonios culturales significativos), diversos o sin precedentes. Estos impactos pueden afectar a un área más extensa que la que ocupa el proyecto.

Categoría B. Proyectos de riesgo medio: un proyecto se clasifica como Categoría B si sus impactos ambientales potenciales negativos son menos adversos que los de Categoría A. Estos proyectos pueden causar impactos negativos localizados y de corto plazo, para los cuales se dispone de medidas de mitigación efectivas y, por lo general, sus impactos no son irreversibles.

Categoría C. Proyectos de riesgo bajo: un proyecto se clasifica como Categoría C si es probable que no tenga impactos.

En el Banco BBVA Colombia, se utiliza como herramienta corporativa para la clasificación la Ficha de Valoración Medioambiental, en la cual se pondera el sector, la dimensión de la inversión, la proximidad del proyecto a un área de alto valor ecológico y si existe o no reasentamiento involuntario de población. Durante 2011 se evaluaron cinco proyectos categorizados según Principios de Ecuador, principalmente en sectores de petróleo, concesiones viales, palma y sector agrícola

Participación en planes departamentales de agua potable en todo el país

A fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así como de incrementar los índices de cobertura geográfica en cabeza de las gobernaciones del país, el Banco BBVA Colombia dono \$320.000 millones, con recursos que serán administrados a través de un patrimonio autónomo, Consorcio Financiamiento de las Inversiones en Agua –FIA– para ejecutar los planes departamentales para el manejo empresarial de los servicios de agua potable y saneamiento básico, en el marco de las políticas públicas del Gobierno Nacional, encabezado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial y el Departamento Nacional de Planeación.

Este programa lo clasificamos dentro de las políticas de RSE medio ambientales, ya que está aportando directamente a la comunidad y a financiar la instalación de agua potable, lo cual dentro del marco de la Constitución Nacional, es un derecho mínimo vital de todos los colombianos, pero que debido a las condiciones de pobreza actualmente no se puede garantizar y con esta iniciativa es un avance para alcanzar o por lo menos iniciar el proceso de desarrollo del país.

Centro de Estudios Cega – Acuerdo Especial Universidad de los Andes

BBVA Colombia, comprometido con la responsabilidad social e interesado por desarrollar actividades encaminadas al fortalecimiento de los valores y el progreso con mejores oportunidades de capacitación y formación educativa, fundó en 1982 el Centro de Estudios Ganaderos –CEGA–, corporación sin ánimo de lucro, como un centro de estudios ganaderos y agropecuarios. Esta corporación ha recibido el apoyo tanto económico como logístico del Banco para adelantar sus objetivos que, entre otros, son los de contribuir al bienestar de la sociedad colombiana logrando la aplicación de la investigación y consultorías socioeconómicas, que le permitan contribuir al desarrollo y progreso del sector rural y agroindustrial mediante la realización de investigaciones sobre política económica y desarrollo nacional. Este centro educativo presta sus servicios y está dirigido principalmente para aquellas personas interesadas en las áreas ganaderas, ya que se imparte formación directa de relacionadas con estas áreas, además de realizar investigaciones y desarrollo de emprendimiento.

3.2 Política ambiental y Sistema de Gestión Ambiental

Enfocados en el concepto de sostenibilidad, propio de una empresa socialmente responsable y teniendo en cuenta que el cuidado del medio ambiente es una tarea de todos, BBVA Colombia ha armonizado el desarrollo de su negocio financiero

con las dimensiones ambientales, sociales y económicas de la sociedad en la que actúa.

El comportamiento responsable con el entorno de todas las unidades y personas que forman parte del banco es la mejor muestra de este compromiso con el medio ambiente.

Los objetivos generales de esta política son:

- Eficiencia en el uso de los recursos naturales.
- Cumplimiento de la normativa vigente.
- Inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos en operaciones financieras.
- Desarrollo de productos y servicios financieros en materia ambiental.
- Influencia positiva en el comportamiento ambiental de los grupos de interés.

Algunas de las estadísticas son las siguientes:

Consumo de papel			
KG	2011	2010	2009
Consumo total de papel	344.467,7	321.137	330.163
Consumo de papel por empleado	62	74	77

Así como BBVA Colombia

DAVIVIENDA

Consumo de papel

Kg de Papel	2009	2010	2011	Var. %
TOTAL	109953	129269	125438	-3%
Sin emisión de Escopetro y Sara	109953	129269	116955	-10%

En cuanto al consumo de papel, y en comparación con el Banco Davivienda, encontramos que el consumo es mucho más alto, y determinamos que es debido al número de empleados y al volumen del negocio, ya que como lo estipulamos anteriormente el Banco BBVA es internacional (cifras a nivel mundial), mientras Davivienda se desempeña localmente (cifras a nivel país).

Residuos gestionados			
Kg	2011	2010	2009
Residuos de Papel	42.655	26.200	25.918
Residuos de Toners	1.849	1.062	1.931
Otros residuos	42.127	27.894	21.820

Fuente: Banco BBVA Colombia

Emisiones CO2 directas			
(TONELADAS)	2011	2010	2009
Emisiones de Co2 - directas (Vehículos del Banco)	62	76	70.8

Fuente: Banco BBVA Colombia

Consumo de Energía			
Kwh	2011	2010	2009
Consumo Indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	26.288.765,	30.151.384	28.627,123
Consumo por empleado	5.758	6.950	6.682

Fuente: Banco BBVA Colombia

Con respecto al consumo de energía, analizamos que en los últimos tres años se evidenció una disminución considerable del consumo, y de acuerdo a la investigación definimos que esto se debe a una campaña que se realizó al interior del Banco, en la cual se promovió entre los funcionarios realizar acciones diarias dentro de sus labores, como que el último en salir de la oficina apagara las luces y la impresora, o que los viernes todos los funcionarios apaguen sus computadores, esto con el fin de evitar el consumo innecesario de energía y contribuyendo al medio ambiente. Podemos determinar, de acuerdo a las cifras, que la campaña tuvo una gran acogida entre los funcionarios del Banco, a pesar que el desarrollo de la actividad del Banco implica el uso constante y alto de este servicio.

Consumo de Agua M3			
M3	2011	2010	2009
Consumo de agua por fuentes	126.435	133.249	102.780
Consumo por empleado	28	30,7	24

Fuente: Banco BBVA Colombia

AHORRO DE RECURSOS POR RECICLAJE EN EL AÑO 2011				
Material	Agua (M3)	Energía (kWh)	CO2 (Kg)	Árboles (Und)
Papel	26124,6	451242,4	100935,8	1009,4
Plástico	7698	22224,1	1193,2	-
Vidrio	10,8	454,6	2381,1	-
Metal	1073,6	21472,4	15576,7	-
Total	34907	495393,5	120086,8	1009,4

3.3 Iniciativas Medioambientales BBVA

El desarrollo sostenible supone la satisfacción de las necesidades del hombre, sin dejar de lado las preocupaciones ambientales y la utilización de modelos productivos y de consumo que ahorren los recursos naturales que hoy en día se malgastan. Por eso, para BBVA el uso del papel, como elemento esencial de sus comunicaciones con sus empleados y clientes, se ha convertido en el centro de sus iniciativas de ahorro. Una de las alternativas que se implementó es el envío de los extractos por e-mail.

Formación y sensibilización: gestión medioambiental BBVA Colombia

Para BBVA Colombia, la educación de niñas y niños de escasos recursos económicos en todo el país, es el eje sobre el que se articula su compromiso con la sociedad y en el que se basa toda la sostenibilidad del negocio. Una sociedad que accede a la educación, es una sociedad con mejores oportunidades y con igualdad de posibilidades de desarrollo. A la par con esto, el apoyo a la cultura, a la práctica del deporte y a la sana utilización del tiempo libre, son también otras de nuestras iniciativas de apoyo social.

3.4 Donaciones y apoyos sociales

Clínica Versalles:

Como apoyo a la educación y a los proyectos sociales del Valle del Cauca y de Cali, nos vinculamos a esta fundación que atiende a la población de Altos de Menga, uno de los sectores más deprimidos de la ciudad.

Carrera de la Mujer:

En el marco de nuestro apoyo al deporte y a la práctica sana del tiempo libre, nos vinculamos como patrocinadores a esta actividad en la que participaron más de 5.000 mujeres.

Carrera Unicef 10K “Corre por la niñez”

En el marco de la alianza que desde 2008 mantenemos con Unicef nos vinculamos por tercera ocasión como patrocinadores de la Carrera Unicef 10K “Corre por la niñez”, que conto con la presencia de las mas celebres personalidades del mundo del espectáculo y de la vida social, cultural y deportiva del país y en la que se inscribieron mas de 5.000 personas.

I Carrera Solidaria BBVA Colombia

Por primera vez en Colombia se cumplió la Carrera Solidaria BBVA, certamen tradicional en España, en donde miles de empleados de esta entidad financiera corren varios kilómetros, con el fin de hacer aportes a diferentes proyectos educativos a escala mundial. La carrera, llevada a cabo en el marco de los IV juegos Deportivos BBVA, se cumplió en Melgar, Tolima, y en ella participaron mas de 1.800 empleados de BBVA Colombia, que con su esfuerzo apoyaron a 450 niñas y niños del Instituto Técnico Sumapaz, sede “Rafael Pombo”, de este turístico municipio. La carrera, que fue liderada por el Presidente de BBVA Colombia, Oscar Cabrera Izquierdo; el exarquero y actual embajador del programa Becas de Integración, Oscar Córdoba; el patinador caleño y plusmarquista Andrés Felipe Muñoz, y gran parte de los integrantes de la junta directiva de la entidad, se desarrollo en varias modalidades que facilitaron la participación de hombres y mujeres, atletas y no atletas, que con los ánimos de los niños beneficiados, recorrieron distancias entre 1,5 y 3,0 kilómetros.

Casa Ensamble –Fundación Plan:

En BBVA Colombia nos hemos vinculado de manera solidaria con la campaña “Ni con el pétalo de una rosa”, de la Fundación Casa Ensamble y la Fundación Plan, que busca prevenir el maltrato contra la mujer. Nuestros aportes corresponden al 1% anual de las utilidades de la tarjeta Mujer BBVA.

Voluntariado BBVA Colombia

El programa Voluntarios de BBVA Colombia, iniciativa que nace en el marco del Plan de Responsabilidad Corporativa, permite que desde el interior de la empresa

se complementen las acciones que desarrollamos a favor de la sociedad, para que empleados y directivos se vinculen de manera directa, con sus capacidades y conocimientos, a la construcción de un futuro mejor para todos.

En este sentido, el programa Voluntarios de BBVA Colombia, durante 2011, se estructuró como área operativa con un equipo de cinco personas, dedicadas a la planeación y desarrollo de proyectos que el presente año se llevaran a cabo.

Voluntarios BBVA apoyó a un grupo de nuestros funcionarios del Área de Tesorería y sus familias en la organización de la fiesta de Navidad para un grupo de niños de un hogar del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del barrio San Antonio Granados, en la Localidad de Suba, celebración que contó con la presencia del embajador del programa Becas de Integración de BBVA, Oscar Córdoba, y de un grupo de animadores que con disfraces, comparsas y mucha música alegraron esta época del año de este grupo de niños.

3.5 Análisis Financiero

A continuación presentamos los estados financieros del Banco BBVA Colombia, y su inversión en temas de RSE, con el fin de determinar su impacto en la sociedad:

	2009	2010	2011	Var.
Balance BBVA Colombia (En Miles de Millones de Pesos)				
Activo Total	18.924	22.085	26.103	4.018
Recursos Gestionados	13.163	15.364	18.652	3.288
Inversión Crediticia Neta	11.640	14.491	18.009	3.518
Fondos Propios	2.022	2.254	2.564	310
Cuenta de Resultados BBVA Colombia (En Miles de Millones de Pesos)				
Margen de Interés	1.230	1.182	1.329	147
Comisiones	269	261	265	4
ROF's	180	85	72	-12
Gastos de Personal	310	324	339	15
Gastos Generales	249	246	272	26
Beneficio Antes de Impuestos	498	534	647	113
Beneficio Después de Impuestos	365	420	484	64
Ratios				
Ratio de Recurrencia	42,24%	40,21%	36,21%	-400
Ratio de Eficiencia	39,12%	42,89%	45,50%	261
ROE	19,63%	20,06%	23,72%	360
ROA	1,82%	2,13%	2,29%	15
Morosidad	3,62%	1,60%	1,16%	-44
Cobertura de Mora	157,11%	268,57%	339,47%	7.090

Como se puede analizar en la imagen anterior las utilidades del Banco en el año 2011, con respecto a los años anteriores han ido incrementando razonablemente, esto considerando las cifras de los beneficios después de impuestos, teniendo una variación de 64 mil millones de pesos, cifra representativa frente a los gastos, ya que debido a su objeto social que es prestación de un servicio los gastos son mucho menores.

Creación de Valor Directo Tangible: detalle por grupos de interés (millones de pesos)

Grupo	Indicador de valor	2009	2010	2011
Accionistas	Dividendos	182.630	210.197	241.957
Empleados	Gastos de personal	309.715	324.000	339.476
Orientes	Intereses y cargas asimiladas	921.126	462.209	649.896
Proveedores	Otros gastos de administración	249.331	245.831	271.901
Sociedades	Contribuciones, impuestos sobre beneficios y otros impuestos	132.351	113.600	163.358
	Recursos destinados por BBVA Colombia para el apoyo a la comunidad	4.021	4.295	5.090

De acuerdo a la información de la anterior imagen, y según el análisis y la investigación realizada en esta tesis de las políticas y proyectos de RSE del Banco BBVA Colombia, podemos determinar que su alcance dentro de la sociedad es muy amplio, acoge a una gran cantidad de población, tiene una posición de favorabilidad y conservación del medio ambiente, con características diferenciadoras y con respecto a la educación, pero no realiza una inversión monetaria significativa con relación a sus ganancias, por lo anterior se puede determinar que el impacto de las políticas de RSE del Banco BBVA Colombia, es alto dentro de la sociedad colombiana, se están realizando un buena gestión aunque se puede mejorar pero es claro y definitivo que de no aplicar estos proyectos la sociedad se vería seriamente afectada y desmejoraría su calidad de vida y también se debe determinar que con respecto a los stakeholders, el Banco está en proceso de mejora de sus políticas.

BIBLIOGRAFIA

- <http://www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf>
- <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>
- http://www.xertatu.net/ca_plantilla.asp?idMenu=4&idSubMenu=5
- http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf
- <http://idem.uab.es/treballs%20recerca/Jordi%20Tru%C3%B1o.pdf>
- BBVA INFORME ANUAL RESPONSABILIDAD CORPORATIVA COLOMBIA 2011.