**BANESCO BANCO UNIVERSAL C.A.
VENEZUELA**

**COMUNICACIÓN DE PROGRESO (CoP)
EN LA APLICACIÓN DEL PACTO MUNDIAL
AÑO 2009**

Las referencias “IRSE 2009” indican en qué página de nuestro *Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009* se encuentra reflejado el respectivo indicador. Ver:

<http://www.banESCO.com/acercade.asp?AD=MSO>

PRINCIPIO 1

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

Declaración

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

1.1. CUESTIÓN 1

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

Respuesta: Sí

Detalles

- Durante el año 2009 entró en vigencia nuestro nuevo Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, en el cual se ratifica e incrementa el énfasis en el respeto y consideración a nuestro personal y clientes, sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades.

Ver Código de Ética y Conducta en:

<http://www.banESCO.com/acercade.asp?AD=CODE>

- De acuerdo con este nuevo Código, creamos un Comité de Ética integrado por miembros de la Junta Directiva y vicepresidentes implantamos dos Líneas Directas anónimas vía correo electrónico y una

telefónica para recibir quejas o denuncias, incluyendo aquellas que pudieran estar relacionadas con los Derechos Humanos.

- Este año dictamos talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad de Caracas, a través de un convenio con el Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (Provea), una de las organizaciones no gubernamentales más respetadas del país.
- El Banco continúa ofreciendo facilidades crediticias especiales a su personal, para apoyar el logro de su derecho a una vivienda digna.
- Prestamos asistencia médica al personal, así como ayuda médica de emergencia. Comenzamos a reorientar nuestro esquema de atención a la prevención de accidentes y enfermedades, fomentando el bienestar físico y emocional para reducir la incidencia de consultas de carácter curativo. Asimismo, ofrecimos información a través de nuestros medios internos sobre la pandemia de gripe H1N1 y otras enfermedades, con el fin de prevenir su difusión.
- En cuanto a la seguridad laboral, mantuvimos y ampliamos los Comités de Seguridad y Salud Laboral creados en 2007. Dictamos talleres de Primeros Auxilios y realizamos Jornadas de Prevención. Ampliamos las brigadas de emergencia, y difundimos a través de nuestros medios internos información sobre acciones en caso de emergencia.
- Con respecto a los sindicatos, casi un 96% de nuestros trabajadores están amparados por Contratación Colectiva. Brindamos todo el apoyo comunicacional y promovemos espacios para las reuniones de trabajo y asambleas de los afiliados.
- Desde 2008 más de la mitad de nuestros empleados son accionistas del Banco. Estos tienen la posibilidad de solicitar un punto de agenda en la Junta Directiva para hacer comentarios o plantear quejas.

OBJETIVOS PARA 2010

- Ofrecer talleres sobre Derechos Humanos a nuestro Voluntariado Corporativo, para que funjan como multiplicadores dentro y fuera de la organización.
- Continuar promoviendo las Líneas Directas con el Código de Ética y Conducta.
- En 2010 agregaremos una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.

Ver IRSE 2009, páginas 21-24 y 109

1.2. CUESTIÓN 2

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

1.2.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO

OBJETIVOS PARA 2010

Ninguno.

1.2.2. Indicador 2

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

Respuesta:

- El nuevo Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, que entró en vigencia en 2009, incorpora numerosas cláusulas específicas de respeto a los derechos y dignidad de la persona. Todos los vicepresidentes son responsables del respeto al Código en sus respectivas áreas.
- El Comité de Ética de la organización, creado en 2009, está integrado por miembros de la Junta Directiva.
- La Responsabilidad Social Empresarial figura en el Mapa Estratégico, lo que refleja la importancia que se le otorga en la organización. El respeto a los Derechos Humanos forma parte de la política de RSE de la organización.

Ver IRSE 2009, páginas 21 a 24.

1.2.3. Indicador 3

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

Respuesta:

- En 2009 implantamos dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica para que el Comité de Ética reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.

Ver IRSE 2009, páginas 21-22.

1.2.4. Indicador 4

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

Respuesta: NO

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

1.2.5. Indicador 5

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

Respuesta: NO

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

1.3. CUESTIÓN 3

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

1.3.1. Indicador 1

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

Respuesta:

- 100% del personal tiene acceso al Código de Ética y Conducta, que está disponible en forma impresa, en el sitio web público (www.banESCO.com) y en la Intranet. Durante el año se le dio gran difusión a su contenido a través de todos los medios internos del banco.
- Este año dictamos talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad de Caracas, a través de un convenio con el Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (Provea), una de las organizaciones no gubernamentales más respetadas del país.

OBJETIVOS PARA 2010

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

Ver IRSE 2009, páginas 23, 36 y 62.

1.4. CUESTIÓN 4

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

1.4.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

- Todo contrato para la apertura de cuentas u otros productos o instrumentos del banco contiene una descripción sobre la seguridad de esos productos o instrumentos.
- El Código de Ética y Conducta, disponible en nuestro sitio en Internet, establece el principio del respeto a la privacidad de los clientes y la confiabilidad de las transacciones (Artículos 6 y 7).

OBJETIVOS PARA 2010

Continuar desarrollando nuestros sistemas de información al respecto.

Ver IRSE 2009, páginas 23, 73, 79 y 84-85.

1.4.2. Indicador 2

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

Respuesta: Sí.

Detalles

- Se reciben las quejas, sugerencias y reclamos a través de nuestras agencias, así como por el sitio web www.banESCO.com, que está certificado internacionalmente por la empresa McAfee como *hacker safe*.
- Disponemos de dos buzones de atención al cliente y de denuncias sobre abuso.
- Realizamos encuestas de satisfacción al cliente y auditorías de servicios para monitorear la calidad del servicio ofrecido.

OBJETIVOS PARA 2010

Reducir el tiempo que emplean los clientes en las agencias, y los tiempos de respuesta a las quejas y reclamos.

Ver IRSE 2009, páginas 82-83 y 85-88.

1.4.3. Indicador 3

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

Respuesta: NINGUNA.

Detalles

Durante el año 2009 no se produjeron incumplimientos de esta naturaleza.

1.4.4. Indicador 4

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

Respuesta: NINGUNA.

Detalles

Durante el año 2009 no se recibieron demandas de esta naturaleza.

1.4.5. Indicador 5

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

Respuesta: NINGUNO.

Detalles

Todas nuestras campañas de publicidad se rigen por la normativa legal vigente: Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión, Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente, etc., así como las disposiciones de la Sudeban y el Indepabis.

Ver IRSE 2009, página 114.

1.5. CUESTIÓN 5

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

1.5.1. Indicador 1

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

Respuesta: Bs 11.324.865,32 durante el año 2009.

Detalles

Los principales aportes fueron otorgados a organizaciones que denominamos "Socios Sociales", como la Asociación Venezolana de Educación Católica (Bs 1.315.375), la Organización Fe y Alegría (Bs 1.481.640) y la Fundación del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela (Fesnojiv, Bs 1.637.000).

OBJETIVOS PARA 2010

Continuar desarrollando una amplia acción social, centrada en el sector educación.

Ver IRSE 2009, páginas 49 a 61.

1.5.2. Indicador 2

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

Respuesta: Sí.

Detalles

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

Desde 2008 cumplimos un programa especial con la comunidad de la urbanización Colinas de Bello Monte, donde está ubicada nuestra sede central, a la cual se le otorga anualmente un presupuesto para obras destinadas a mejorar su calidad de vida; los propios representantes comunitarios proponen proyectos, y luego votan por el orden de prioridades con el que se ejecutarán. Hasta el momento se han financiado actividades para la tercera edad, un consultorio médico gratuito, un programa de formación de jóvenes no escolarizados, y obras de vialidad y ornato público.

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

OBJETIVOS PARA 2010

Continuar ampliando estas actividades, con miras a implantar la Norma AA1000 de *AccountAbility* en nuestro diálogo con la comunidad.

Ver IRSE 2009, página 34, y 49 a 61.

1.6. CUESTIÓN 6

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

1.6.1. Indicador 1

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

Respuesta: 1

Detalles

Este año dictamos talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad de Caracas, a través de un convenio con el Programa Venezolano de Educación-

Acción en Derechos Humanos (Provea), una de las organizaciones no gubernamentales más respetadas del país.

OBJETIVOS PARA 2010

En 2010 continuaremos con el programa de talleres sobre Derechos Humanos para nuestro personal de Seguridad de Caracas, así como al Voluntariado Corporativo. Además, se está elaborando un video sobre el tema que se utilizará en el proceso de incorporación de todos los nuevos ingresos.

Ver IRSE 2009, página 36.

PRINCIPIO 2

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

Declaración

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

2.1. CUESTIÓN 1

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

Respuesta: Sí

Detalles

- Durante el año 2009 entró en vigencia nuestro nuevo Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, en el cual se incrementa el énfasis en el respeto y consideración a nuestro personal y clientes, sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades (Artículo 14).

Ver Código de Ética y Conducta en:

<http://www.banesco.com/acercade.asp?AD=CODE>

- Este año dictamos talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad de Caracas, a través de un convenio con el Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (Provea), una de las organizaciones no gubernamentales más respetadas del país.
- En 2009 implantamos dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica para que el Comité de Ética reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.
- Nuestras prácticas laborales están diseñadas de manera de minimizar los riesgos físicos o mentales para los trabajadores y clientes.

COMPROMISOS

- En 2010 agregaremos una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.
- En 2010 continuaremos dictando talleres de Derechos Humanos al personal de Seguridad, así como a nuestro Voluntariado Corporativo.

Ver IRSE 2009, páginas 21 a 24, 36, 38 y 109.

2.2. CUESTIÓN 2

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

2.2.1. Indicador 1

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

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

OBJETIVOS PARA 2010

- Aplicamos una encuesta a nuestros principales proveedores, inquiriendo si disponen de las certificaciones mencionadas (u otras).
- Agregaremos una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.

Ver IRSE 2009, pág. 109.

2.2.2. Indicador 2

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

Respuesta: Información no disponible.

2.3. CUESTIÓN 3

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

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

PRINCIPIO 3

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

Declaración

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

3.1. CUESTIÓN 1

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

3.1.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO.

Comentarios:

En Banesco garantizamos todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización. El Banco brinda todas las facilidades para que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus trabajadores, como expresión legítima de libertad para desarrollar las actividades que estos consideren apropiadas para sus intereses, sin más restricciones que aquellas que establezcan las leyes. Como característica fundamental de estos derechos, podemos mencionar la afiliación de nuestros trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco (SITRABANESCO), lo que se traduce en una participación significativa de nuestro personal como sujetos de derechos y obligaciones en el ámbito sindical.

Ver IRSE 2009, páginas 39-40.

3.2. CUESTIÓN 2

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

3.2.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Detalles

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

Ver IRSE 2009, páginas 39-40.

3.2.2. Indicador 2

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

Respuesta: NO.

3.3. CUESTIÓN 3

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

3.3.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Detalles:

- Disponemos de las Líneas Directas con el Comité de Ética, por vía telefónica y de correo electrónico, para recibir quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.
- Desde 2008 más de la mitad de nuestros empleados son accionistas del Banco. Estos tienen la posibilidad de solicitar un punto de agenda en la Junta Directiva para hacer comentarios o plantear quejas.
- Disponemos de un buzón de correo electrónico de comunicaciones internas.

Ver IRSE 2009, páginas 21-22 y 45.

3.3.2. Indicador 2

Número de empleados amparados por convenios colectivos: 96,10% al cierre de 2009.

Ver IRSE 2009, página 39.

PRINCIPIO 4

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

Declaración

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

4.1. CUESTIÓN 1

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

4.1.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO.

Comentarios:

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

Ver IRSE 2009, página 41.

4.2. CUESTIÓN 2

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

4.2.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO.

Ver IRSE 2009, página 41.

4.2.2. Indicador 2

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

- Todos estos factores están incluidos en el Contrato Colectivo, que al cierre de 2009 amparaba a 12.940 trabajadores, un 96,10% del personal de la organización.
- El Banco dispone de una Vicepresidencia exclusiva para los asuntos laborales (“Capital Humano”), encargada de asegurar unas condiciones de trabajo justas.
- Ofrecemos capacitación para la prevención en temas de salud y seguridad.
- En cuanto a la remuneración, el factor fundamental para determinarla es la evaluación de desempeño.

Ver IRSE 2009, páginas 33-34, 36-37 y 39.

4.3. CUESTIÓN 3

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

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

4.4. CUESTIÓN 4

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

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

4.4.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

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

Ver IRSE 2009, páginas 40-42.

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil

Declaración

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

5.1. CUESTIÓN 1

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

5.1.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO.

Comentarios:

La naturaleza de la labor bancaria hace muy improbables los casos de trabajo infantil, ya que se trabaja con un capital humano calificado y especializado. Los únicos menores de edad son aprendices del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES).

Adicionalmente, en 2010 agregaremos una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.

Ver IRSE 2009, páginas 41 y 109.

5.2. CUESTIÓN 2

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

5.2.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO.

Ver IRSE 2009, página 41.

5.2.2. Indicador 2

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

Respuesta: NO.

Comentarios:

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

5.3. CUESTIÓN 3

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

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

5.3.1. Indicador 1

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

Respuesta: 0

Comentarios:

Ver Cuestiones 5.1 y 5.2.

5.3.2. Indicador 2

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

En 2010 agregaremos una nueva cláusula a los convenios con nuestros proveedores, que incorporan el compromiso de respetar los Derechos Humanos de acuerdo con los principios del Pacto Mundial.

Ver IRSE 2009, página 109.

5.4. CUESTIÓN 4

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

5.4.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO.

Comentarios:

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

5.4.2. Indicador 2

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

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

5.4.3. Indicador 3

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

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

PRINCIPIO 6

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

Declaración

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

Artículo 14 del Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco: *El Ciudadano Banesco mantendrá un comportamiento caracterizado por el respeto a la dignidad de la persona, comprometido con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como los de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo. Así, se respetarán la igualdad de la persona y su diversidad, lo que implica un comportamiento considerado y equitativo sin importar el grupo étnico, nacionalidad, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad de las demás personas. El Ciudadano Banesco no empleará en su lenguaje expresiones sexistas o racistas, ni aplicará o permitirá ningún tipo de trato discriminatorio o intimidatorio.*

6.1. CUESTIÓN 1

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

6.1.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO.

6.2. CUESTIÓN 2

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

6.2.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Ver IRSE 2009, páginas 16-22 y 40-41.

6.2.2. Indicador 2

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

En Banesco se toman todas las medidas tendentes a generar un ambiente de trabajo digno, ético, respetuoso, cordial, igualitario, sin trato discriminatorio alguno, para todos los empleados que laboran en nuestra Organización o que aspiran ingresar a ella. No se aplica un trato diferente por razones de edad, grupo étnico, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo.

La contratación en las diferentes regiones del país se realiza siguiendo las mismas normas y procedimientos que en la Región Capital a través de la evaluación de los candidatos y los perfiles, los cuales deben estar en concordancia con los requerimientos organizacionales.

En el interior del país, los Vicepresidentes responsables de la Red de Ventas son oriundos de cada una de estas regiones, lo que les brinda un mejor conocimiento de la dinámica económica en cada localidad y de sus clientes.

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

Ver IRSE 2009, páginas 31-34 y 36-37.

6.2.3. Indicador 3

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

Mantenemos nuestra base de datos de los trabajadores con la necesaria transparencia y confidencialidad. En el año 2010 desarrollaremos la segunda fase del sistema SAP HCM, con el fin de optimizar la estrategia de implantación del nuevo modelo de atención de Capital Humano.

Ver IRSE 2009, página 34.

6.3. CUESTIÓN 3

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

6.3.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

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

Ver IRSE 2009, páginas 21-22.

6.3.2. Indicador 2

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

Respuesta:

Ver IRSE 2009, páginas 21-22.

PRINCIPIO 7

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

7.1. CUESTIÓN 1

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

7.1.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

- Durante el año 2009 implantamos, en forma más sistemática, el reciclaje del papel de oficina en las sedes administrativas de Caracas. Esta actividad incluyó charlas de sensibilización, campañas a través de nuestros medios internos (sobre todo sobre la necesidad de un uso más racional del papel y otros materiales), y colocación de cajas para recuperación del papel utilizado. En total, durante el año reciclamos 15.370 kg de papel.
- Creamos un nuevo Voluntariado Ambiental, para la realización de actividades dentro y fuera de la organización.
- Se han implantado medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas, tales como apagar más temprano las luces y escaleras mecánicas.
- Fomentamos un uso creciente de la banca electrónica, para reducir el uso de materiales impresos en las transacciones de nuestros clientes, además de la conveniencia que representa no tener que trasladarse a las agencias.
- Todas las comunicaciones con nuestros empleados, así como sus consultas y operaciones bancarias personales, se efectúan a través de la Intranet, por lo cual no generan consumo de papel, tinta o toner. A lo largo de los años se ha trabajado en la racionalización de la ubicación de los equipos de fotocopiado y escaneo en todas nuestras sedes.
- Desde 2007 estamos desarrollando la plataforma denominada Gelecon

(Gestión Electrónica de Contenidos), que tiene el objetivo de reducir el espacio que ocupan los documentos y agilizar su disponibilidad. A mediano plazo, la progresiva extensión de este procedimiento a áreas adicionales del Banco habrá de incidir en un menor consumo de papel y mayor eficiencia en el manejo de documentos, optimización del uso del espacio y menor exigencia de documentos a los clientes para sus transacciones cuando ya se disponga de ellos en forma digital.

- En el futuro inmediato sustituiremos los *chillers* de los equipos de aire acondicionado en las sedes administrativas de Ciudad Banesco (que tienen 12 años de uso) y El Rosal (20 años de uso), Caracas.
- Durante los últimos dos años hemos reemplazado buena parte de nuestros equipos informáticos, sobre todo monitores de CRT por los de cristal líquido, más eficientes en el consumo de energía, tanto en las oficinas administrativas como en las agencias de todo el país.

Ver IRSE 2009, páginas 100-104.

7.2. CUESTIÓN 2

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

7.2.1. Indicador 1

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

Respuesta: Dato no disponible.

Comentarios:

Desarrollamos varias actividades de sensibilización ambiental:

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

Ver IRSE 2009, páginas 65 y 101.

7.2.2. Indicador 2

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

Respuesta: Sí en cuanto al consumo de energía.

Comentarios:

- Se han implantado medidas para la reducción del consumo energético

en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas, tales como apagar más temprano las luces y escaleras mecánicas. Los equipos de climatización de esta sede que se acercan al final de su vida útil serán reemplazados a corto plazo por otros más eficientes. También hemos sustituido la mayoría de los monitores CRT por unidades de cristal líquido a escala nacional.

- Asimismo fomentamos el uso de la banca electrónica, lo que reduce la necesidad de viajes a las agencias.
- Por la naturaleza de nuestras actividades, no emitimos sustancias tóxicas a la atmósfera ni en las aguas residuales.

Ver IRSE 2009, páginas 100-104.

PRINCIPIO 8

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

8.1. CUESTIÓN 1

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

8.1.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO.

8.2. CUESTIÓN 2

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

8.2.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

Uno de los principios de nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial establece: *“proteger el medio ambiente, reduciendo el impacto ambiental de nuestras actividades y promoviendo su respeto entre todos nuestros grupos de interés”*.

Ver IRSE 2009, página 23.

8.2.2. Indicador 2

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

Respuesta: NO.

Comentarios:

Dependiendo del tema, los temas ambientales son asumidos por la Vicepresidencia de Conservación de Infraestructura Física y Operativa o la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial.

8.2.3. Indicador 3

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

Respuesta: NO.

8.2.4. Indicador 4

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

Respuesta: NO.

Comentarios:

Banesco tiene el objetivo a mediano plazo obtener la certificación ISO 14001.

8.3. CUESTIÓN 3

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

8.3.1. Indicador 1

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

Respuesta: no cuantificado.

Comentarios:

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

PRINCIPIO 9

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

9.1. CUESTIÓN 1

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

9.1.1. Indicador 1

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

Respuesta: NO.

9.2. CUESTIÓN 2

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

9.2.1. Indicador 1

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

Respuesta: 0.

9.2.2. Indicador 2

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

Respuesta: 0.

PRINCIPIO 10

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

10.1. CUESTIÓN 1

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

10.1.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

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

Ver IRSE 2009, páginas 23, 24-25, 35-36 y 40.

10.2. CUESTIÓN 2

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

10.2.1. Indicador 1

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

Respuesta:

- Empleados: 100%.
- Sucursales-filiales: 100%.
- Clientes: no cuantificado, pero lo tienen disponible en nuestro sitio web: <http://www.banesco.com/acercade.asp?AD=CODE>
- Proveedores y subcontratistas: no ha sido cuantificado, pero en 2009 comenzó a informarse a todos nuestros proveedores.

Ver IRSE 2009, páginas 10, 23, 47 y 109.

10.2.2. Indicador 2

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

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

Ver IRSE 2009, páginas 19, 23, 24-25 y 40.

10.3. CUESTIÓN 3

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

10.3.1. Indicador 1

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

Respuesta: **No aplicable.** Banesco no efectúa contribuciones a organizaciones políticas.

10.4. CUESTIÓN 4

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

10.4.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

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

Ver IRSE 2009, páginas 19 y 20.

10.5. CUESTIÓN 5

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

10.5.1. Indicador 1

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

Respuesta: Sí.

Comentarios:

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

Ver IRSE 2009, página 23.

10.6. CUESTIÓN 6

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

10.6.1. Indicador 1

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

Respuesta: Se están preparando los lineamientos y procedimientos al respecto en la Vicepresidencia de Procura y Tercerización. En caso de detectarse alguna desviación o irregularidad, actúa la Gerencia de División de Investigaciones Administrativas de la Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión de

Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio. El Comité de Ética y Conducta está siempre vigilante en este aspecto, y los grupos de interés tanto internos como externos tienen a su disposición líneas directas de comunicación para hacer denuncias.

Ver IRSE 2009, páginas 21-22.