



Informe Complementario al Reporte de Sostenibilidad 2010

Informe Complementario al Reporte de Sostenibilidad 2010

Este Informe Complementario a nuestro Reporte de Sostenibilidad 2010 contiene información adicional sobre nuestras prácticas en materia de sostenibilidad e indicadores de desempeño económico, social y ambiental que consideramos podría ser interés para nuestros stakeholders, pero que no fue incluida en el Reporte de Sostenibilidad 2010 para mantenerlo de una extensión manejable para el lector.

Con la información que aquí se presenta, se completan los contenidos de perfil, enfoque de gestión e indicadores de desempeño establecidos por las Guías G3 de *Global Reporting Initiative* (GRI) para la auto-declaración del nivel de aplicación A. La misma está ordenada en formato de Índice GRI, con clara referencia a la ubicación de los contenidos mencionados. Los números de página corresponden al Reporte de Sostenibilidad 2010. Algunos otros requerimientos se abordan en el propio índice, o en cuadros y gráficos adicionales al final del presente documento.

Para cualquier información adicional, por favor visite www.rscbaccredomatic.com o comuníquese con nosotros a info@rscbaccredomatic.com

Índice GRI

PERFIL		
1. Estrategia y Análisis		Referencia
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones	14-17
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	14-17
2. Perfil de la organización		
2,1	Nombre de la organización	14
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	8; www.bac.net , www.credomatic.com
2,3	Estructura operativa de la organización	10
2,4	Localización de la sede principal de la organización	www.bac.net , www.credomatic.com
2,5	Número de países en los que opera la organización	9
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14
2,7	Mercados servidos	21
2,8	Dimensiones de la organización informante	8-9; www.bac.net , www.credomatic.com
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	14-15, 21
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Ver 2,10- Premios y Distinciones, 2010
3. Parámetros de la memoria		
Perfil del Reporte		
3,1	Periodo cubierto	20-21
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente	21
3,3	Ciclo de presentación de memorias	20
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	21

Alcance y Cobertura del Reporte		
3,5	Proceso de definición del contenido del Reporte	21, 39-45
3,6	Cobertura del Reporte	20-21
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	21
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	20-21
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Se especifica donde corresponde.
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	Se especifica donde corresponde.
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Se especifica donde corresponde.
Índice del Contenido GRI		
3,12	Tabla de Contenidos indicando los Contenidos Básicos GRI	152
Verificación		
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del Reporte	20-21
4. Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de los grupos de interés		
Gobierno		
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 3, 28,29
4,2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Reporte de Sostenibilidad 2009: 29
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 29
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 29,31
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Reporte de Sostenibilidad 2009: 29

4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 29
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 29
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	11, 28-33, 49
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 29
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 29
Compromisos con iniciativas externas		
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	138-149
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pags. 64-71, 82-91, 102-105, 142-147 Ver 4,12- Principales Alianzas Suscritas para el Desarrollo de Programas de Promoción Social y Ambiental
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:	Ver 4,13- Listado Principales Asociaciones a las que pertenecemos
Participación de los Grupos de Interés		
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	36-38
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	26-38
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	36-38; Reporte de Sostenibilidad 2009: 20, 21, 23; www.rscbaccredomatic.com
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	22-25, 39-45

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO		
Dimensión Económica		
Información sobre el Enfoque de Gestión		
Desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	8; www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/creacion-valor-grupos-interes.html www.rscbaccredomatic.com
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	54-57, 138-149
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	134-135
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No recibimos en 2010 aportaciones de los gobiernos de los países donde operamos.
Presencia en el mercado		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Compramos bienes y servicios a más de 1000 proveedores locales y alrededor de 50 internacionales, es decir que alrededor del 95% del total de nuestras empresas proveedoras son locales, entendiéndose como locales aquellas que comercializan a escala nacional, en cada país, o a escala regional, en Centroamérica. Contamos con un Sistema de Evaluación de Proveedores (SEP) y procesos de compra objetiva, transparente y profesional, que le aseguran a nuestra cadena de suministros un trato justo y equitativo. Dado el alto porcentaje de proveedores locales, no llevamos registro de gastos desglosado según el origen de estos.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Damos preferencia a la contratación local. El 100% de nuestros altos directivos son locales de los países donde operamos.
Impacto económico indirecto		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	66-67; otros proyectos en: www.rscbaccredomatic.com/gua/proy-acciones-filantropicas.html www.rscbaccredomatic.com/hon/proy-soc-trata-aguas.html

Dimensión Ambiental		
Información sobre el Enfoque de Gestión		
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	149
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	149
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No material. Nuestro uso de energía directa es excepcional/ de contingencia, por lo que las emisiones por este concepto no son significativas.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	149. No se desglosa por fuente primaria. Esta distribución varía según las fuentes de generación eléctrica de cada país.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	140
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	149
Biodiversidad		
EN11	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 alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No material. La mayoría de nuestras sedes se ubican en terrenos urbanos, por lo que no afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad.
EN12	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 en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No material. La mayoría de nuestras sedes se ubican en terrenos urbanos, por lo que no afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad.
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (energía).	149
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso (viajes).	149

EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	141
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No material. Nuestras actividades no generan emisiones significativas de estas sustancias.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No material. Nuestras actividades no generan emisiones significativas de estas sustancias.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No material. La mayoría de nuestras sedes se ubican en terrenos urbanos, los vertidos se hacen a través de la red urbana.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	149
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No material. Nuestras actividades no implican riesgos relevantes de derrames de sustancias peligrosas.
Productos y Servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	54-57, 148
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No material. Nuestras actividades no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados.
Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2010 no se registraron multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento legal, incluyendo normativas ambientales y en relación con el suministro y uso de productos y servicios.

Dimensión Social: Prácticas laborales y ética del trabajo		
Información sobre el Enfoque de Gestión		
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Ver LA1- Número de colaboradores por país, por tipo de contrato, 2010.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	4.884 colaboradores, 32% (incluye renuncias, despidos y otros). No se desglosa por edad, sexo y región.
Relación Empresa/Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	60,8% de nuestros colaboradores situados en Costa Rica (Costa Rica y Direcciones Regionales) son miembros de la Asociación Solidarista en ese país.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en convenios colectivos.	No tenemos establecido un periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.
Salud y Seguridad en el trabajo		
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Promedio de días de ausentismo por empleado permanente en el año= 4,95 (2%). No hay víctimas mortales relacionadas con el trabajo en la región.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	El área de Recursos Humanos de cada país organiza permanentemente charlas sobre prevención de enfermedades y temas de salud, así como jornadas de salud y/o descuentos en exámenes médicos para colaboradores y sus familiares.
Formación y Educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Ver LA10- Total de horas de formación por colaborador, por país, 2009-2010.
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Ver LA13_1- Distribución de colaboradores por país y sexo, 2010 y LA13_2- Distribución de colaboradores por edad y antigüedad promedio, por categoría de cargo, 2010. No se lleva registro de otros indicadores de diversidad.

LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nuestra política de compensación se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y la evolución profesional de cada persona. A igualdad de funciones, responsabilidades, evolución profesional y cumplimiento de objetivos, la relación salarial entre hombres y mujeres es equivalente.
Dimensión Social: Derechos Humanos		
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	54-57. Se informa únicamente sobre financiación de grandes proyectos.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	61-64. Porcentaje no disponible ya que el proceso no ha sido homologado en todos los países. A partir del 2012 se espera incluir una cláusula en todos los contratos en el sentido de que no se tolerará, en ningún caso, el no respeto a la normativa contenida en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	51
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos, puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	30 Respetamos la libertad de asociación. Nuestro Lineamiento Regional de RSC, acogido a partir del 2008, establece que " <i>buscamos la mejora permanente del lugar de trabajo y el desarrollo de nuestros colaboradores, mediante la aplicación de buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional, el derecho a la libre asociación, el diálogo social y el otorgamiento de beneficios más allá de las exigencias legales vigentes en los países donde operamos</i> ". La naturaleza de las asociaciones de empleados varía en cada país, de acuerdo con la legislación aplicable.

Abolición de la Explotación Infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	30 La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente calificado, por lo que es improbable que surjan situaciones de violación de derechos humanos como trabajo infantil. De todas formas, nuestro Lineamiento Regional de RSC, acogido a partir del 2008, establece que " <i>respetamos, promovemos y defendemos los derechos humanos como base fundamental para el desarrollo económico, social y ambiental de las generaciones actuales y futuras...No toleramos el trabajo infantil</i> ".
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	30 La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente calificado, por lo que es improbable que surjan situaciones de violación de derechos humanos como trabajo forzoso y obligatorio. De todas formas, nuestro Lineamiento Regional de RSC, acogido a partir del 2008, establece que " <i>respetamos, promovemos y defendemos los derechos humanos como base fundamental para el desarrollo económico, social y ambiental de las generaciones actuales y futuras...rechazamos cualquier forma de trabajo forzoso y obligatorio</i> ".
Dimensión Social: Sociedad		
Comunidad		
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	No contamos con un programa formal para analizar los impactos sociales en las comunidades donde operamos, entramos y/o nos retiramos. A partir del 2011, desarrollaremos un Plan Piloto de Mapeo Social en al menos 40 comunidades en la Región.
Corrupción		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	La mayor parte de las áreas cuenta con una política y mecanismos de administración de riesgo operativo.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	El 100% de los colaboradores son capacitados en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, Código de Integridad y Ética y otros temas que buscan prevenir conflictos de interés y evitar actos de corrupción.

SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	49-51
Política Pública		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	16, 102-103
Cumplimiento normativo		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2010 no se registraron multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento legal, incluyendo normativas ambientales y por el suministro y uso de productos y servicios.
Social: Responsabilidad sobre productos		
Salud y Seguridad del Cliente		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	http://www.bac.net/regional/esp/banco/seguridad.html http://www.credomatic.com/regional/esp/credo/nuecomp/nueseguridad.html
Etiquetado de productos y servicios		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Cumplimos rigurosamente con las normativas de los países donde operamos en cuanto a etiquetado e información del 100% de los productos y servicios que ofrecemos.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 40-43

Comunicaciones de Marketing		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	58-60, 96 Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. Información detallada de todos nuestros productos y servicios disponible en los sitios web de la organización: www.bac.net , www.credomatic.com Servicios web chat y centros de atención telefónica disponibles en todos los países, para aclarar consultas. Información adicional sobre nuestra política de Crédito Responsable disponible en www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/credito-responsable.html
Cumplimiento normativo		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2010 no se registraron multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento legal, incluyendo normativas ambientales y en relación con el suministro y uso de productos y servicios.

INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO		
Impacto de Productos y Servicios		
Información sobre el Enfoque de Gestión		
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	54-57
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	54-57
FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	54-57
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	54-57
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	54-57, 64-69

Cartera de Producto		
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad	16, 76; Ver Cuadro FS6_1 y FS6_2
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	65
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	147
Auditoría		
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	54-57
Activismo accionarial		
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Información no disponible. Reportaremos sobre este indicador en nuestro Reporte de Sostenibilidad 2012.
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	No material. No manejamos operaciones de gestión de patrimonios.
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No material. No manejamos operaciones de gestión de patrimonios.
Comunidad		
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	74-75 32% de las sucursales de la Red Financiera se ubican en áreas rurales.
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	74-93
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 33, 38
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	96-111

Cuadros y Gráficos Adicionales

2,10- Premios y Distinciones 2010

Organización	Premio/ Distinción
REGIONAL	
BID	Finalista 1eros Premios Beyond Banking, categoría <i>learnBanking</i> .
CEMEFI	Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial 2010, en la categoría de Promoción al Consumo Responsable
HONDURAS	
FUNDAHRSE	Premio de empresa socialmente responsable.
EL SALVADOR	
Administradora Fondo de Pensiones CRECER	2do Lugar de Excelencia Previsional
Lotería Nacional de Beneficiencia	Emisión de billete especial, conmemorativo del 11vo. Aniversario del Banco de América Central
NICARAGUA	
Grupo Pellas	Premio a la Excelencia Total 2010, Alfredo Pellas
COSTA RICA	
CEMEFI, AliaRSE y Forum Empresa	Reconocimiento Empresa Ejemplar en América Latina 2010
UKAS, Lloyd's	ISO 14001:2004 para 2 principales edificios administrativos
Universidad EARTH	Declarado 1era entidad financiera Carbono Neutro
AMCHAM	Premio Contribución a la Comunidad 2010, Mención Honorífica, Área Educativa

Fuente: Gerencia Regional de RSC con información de los países.

4,12- Principales Alianzas suscritas para el desarrollo de Programas de Promoción Social y Ambiental

Organización	Ámbito de Acción	Objetivo que persigue el Convenio
MÉXICO		
Fundación Adelaida Lafón	Social/Comunitario	Tarjeta de crédito de marca compartida a través de la cual Credomatic dona el 1% de lo facturado por sus tarjetahabientes. Fundación Adelaida Lafón forma parte del grupo de hospitales Christus Muguerza y su misión es brindar atención a la población más desprotegida y vulnerable de la región a través de clínicas localizadas en zonas rurales y urbanas en donde ofrecen servicios de salud, entre otros.
GUATEMALA		
Empresarios Juveniles de Guatemala (Junior Achievement)	Educativo	Alianza estratégica y de financiamiento para la realización del programa de voluntariado “Gerencia Virtual” y K6 (Economía Infantil).
Amigos de la Naturaleza	Ambiental	Alianza para la realización del programa de reciclaje de desechos sólidos; el material a reciclar es donado en su totalidad. Ellos proveen capacitaciones ambientales a nuestros colaboradores.
Aldeas Infantiles SOS	Social/ educativo	Alianza financiera para la donación de puntos de clientes Credomatic, en beneficio de los programas que realizan.
Habitat para la humanidad	Social	Alianza estratégica y financiera para realización de actividades de voluntariado institucional y donación de puntos de clientes Credomatic.
Fundación de niños quemados	Social	Alianza financiera para apoyar el equipamiento de la Unidad de niños quemados del Hospital de Amatitlán.
Fundación Fé y Alegría	Educativo	Alianza estratégica para capacitar profesores con el programa de Educación Financiera; ellos lo replican a su población estudiantil.
HONDURAS		
APHE – Ilima y APHE – Guaymuras	Educación	Aporte Económico de US\$ 24,000 anuales para becas para jóvenes de escasos recursos del interior del país que necesitan estudiar en Tegucigalpa. Se les provee de pago de matrícula universitaria, alojamiento y alimentación. Se patrocinan además charlas formativas.
Club Deportivo Olimpia	Deporte	Tarjeta de crédito de marca compartida. (ver detalles en esta misma sección)
Cámara Nacional de Turismo de Honduras	Desarrollo Turístico	Tarjeta de marca compartida “Honduras Todo está Aquí” (ver detalles en esta misma sección)
Fundación Taular	Educación	Los alumnos realizan su práctica profesional en BAC Credomatic y brindan soporte técnico para impresoras, puntos de venta, y computadoras. Incluye un aporte anual para becas para estudiantes de colegios con excelencia académica que deseen ingresar al Colegio Taular.

Organización	Ámbito de Acción	Objetivo que persigue el Convenio
Olimpiadas Especiales	Deporte Atletas Especiales	Alianza estratégica y de cooperación económica y voluntariado para los Atletas Especiales. BAC Credomatic hace un aporte económico anual de US\$12,000. A lo largo del año, se realizan actividades de voluntariado para competencias y eventos, entre otros.
Teletón	Personas con Necesidad Especial	Aporte Económico para apoyar al Centro Teletón, donde se atiende a personas con necesidades especiales.
Telecentro, Televisión Educativa Nacional Canal 10, El Heraldo y La Prensa	Educación Financiera	Alianza estratégica para comunicar los consejos de Educación Financiera. Se publican cápsulas informativas en los programas de mayor audiencia en TV (noticieros, telenovelas, etc.) y se utilizan espacios para editoriales sobre el manejo de las finanzas personales, Se han suscrito además convenios con El Heraldo y La Prensa para la publicación de columnas semanales como parte de la misma campaña.
UNITEC	Educación	Tarjeta de crédito de marca compartida Unitec-Credomatic. (ver detalles en esta misma sección)
Asociación Nuevos Esfuerzo	Educación	Apoyo económico para la educación de niños de educación pre-escolar y primaria, también con el beneficio de la merienda escolar.
APO-AUTIS	Personas con Necesidad Especial	Apoyo económico al centro, donde proporcionan terapias a niños autistas.
Hogar Diamante	Educación y Personas en Riesgo Social	Apoyo económico al centro de rehabilitación de jóvenes en riesgo social y drogadicción, educación a estos mismo jóvenes.
Cruz Blanca Hondureña	Personas con Necesidad Especial	Apoyo económico al Asilo de ansianos, que da un apoyo a las personas de avanzada edad.
INFRACNOVI	Personas con Necesidad Especial	Apoyo económico al Instituto donde se atienden a niños y adultos no videntes.
PREPACE	Personas con Necesidad Especial	Apoyo económico al Centro, donde atienden a personas con necesidades especiales.
Comité Pro-Vida	Educación	Apoyo económico al comité, quien ofrece clases de educación sexual, concientización en Contra del aborto.
Fundación Junior Achievement	Educación	Apoyo económico para programas que ofrece la fundación como clases para orientar a los jóvenes en emprendedurismo, y sobre valores, temas de profesionalismo que los incentiva a seguir estudiando y tener una visión de negocios.
La Tribuna	Ambiente	Alianza estratégica para el lanzamiento del álbum ambiental.
CEUTEC Centro Universitario	Educación	Convenio para impartir capacitaciones de Educación Financiera a los jóvenes estudiantes de los

Organización	Ámbito de Acción	Objetivo que persigue el Convenio
Tecnológico		diferentes carreras que ingresan por primera vez al centro universitario y el seminario de Excelencia Financiera para Pymes.
UNICAH Universidad Católica de Honduras	Educación	Impartir capacitaciones de Educación Financiera a los jóvenes universitarios de las diferentes carreras.
COHEP Consejo Hondureño de la Empresa Privada	Educación	Capacitación a clientes del banco en materia de “Gestión de Empresas Familiares”.
Cuerpo de Bomberos	Ambiente	Apoyo para la reforestación y mantenimiento de arboles sembrados por los voluntarios del banco.
INCAE	Educación	Apoyo con financiamiento de 2 becas, uno por parte del BAC y otra por parte de Credomatic para beneficiar a jóvenes en el área de negocios.
DGA Dirección de Gestión Ambiental	Ambiente	Alianza con capacitaciones en temas ambientales para los gestores voluntarios de Bac-Credomatic.
Secretaria de Turismo	Educación	Alianza estratégica para capacitar en Educación Financiera y Excelencia Financiera a Pymes Turísticas a nivel nacional.
Secretaria de Trabajo	Educación	Alianza estratégica para capacitar en el manejo de las finanzas personales a jóvenes de 15-18 años que están siendo preparados en áreas técnicas con el programa de “Mi Primer Empleo” impulsado por el Ministerio de Trabajo.
Instituto Nacional de la Juventud	Educación	Alianza estratégica con jóvenes que pertenecen a los diferentes programas impulsados por el INJ, para capacitarlos en educación financiera.
EL SALVADOR		
ABANSA – Asociación Bancaria Salvadoreña	Educativo	Programa “El Manejo Efectivo de tu dinero” que busca cubrir a la mayor cantidad de personas posible, incluyendo clientes y público en general. Todos los bancos miembros de ABANSA se comprometen a hacer los aportes necesarios para el desarrollo del programa.
CARE	Social/Comunitario	Tarjeta de crédito de marca compartida a través de la cual Credomatic dona el 2% de lo facturado por sus tarjetahabientes. (ver detalles en esta misma sección)
Cruz Roja Salvadoreña	Social	Programa que involucra jornadas de donación de sangre por parte de los colaboradores y también contar con un fondo de emergencia, que al presentarse un requerimiento de sangre por parte de los colaboradores o un familiar en primer grado la Cruz Roja brinda la sangre necesaria.
ITCA-FEPADE	Educativo	Programa “Educación Financiera para la vida” a través de una alianza con la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE, con la cual se capacitó en una primera etapa 85 docentes de diferentes carreras, quienes a su vez replicaron dentro de la asignatura “fundamentos empresariales” en una

Organización	Ámbito de Acción	Objetivo que persigue el Convenio
		duración de 10 horas clase, los temas de educación financiera.
FONAES	Ambiental/Comunitario	Alianza con el Fondo Ambiental de El Salvador, mediante la cual BAC Credomatic apadrina 5 centros escolares públicos para desarrollar el programa “Guardianes Ambientales” que consiste en capacitar a niños líderes en temas ambientales para que puedan hacer cambios significativos en sus centros de estudios, así como reciclaje, reforestación, siembra de huertos, etc. Este programa permite que voluntarios de BAC-COM participen en la implementación de estas actividades así como también recibir capacitación sobre temas ambientales por parte de los especialistas del FONAES.
FEPADE	Educativo	BAC Credomatic se unió al programa “EDUBECAS” de Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo con la cual beneficia anualmente alrededor de 60 hijos de colaboradores que estudian en el sector público y que por su buen desempeño académico se les otorga una beca de estudios que incluye un paquete de útiles escolares y cuota económica para transporte.
FUDEM	Salud Visual	Fundación dedicada a la Salud Visual, con esta fundación se realizaron den el 2010, 2 jornadas de salud visual con los colaboradores quienes obtuvieron una consulta gratis y la compra de lentes a precios accesibles, con esta compra se ayuda a que la fundación recaude fondos para poder llevar salud visual a las comunidades más necesitadas del país.
GLASSWING INTERNATIONAL	Comunitario	Desde el 2009 BAC Credomatic trabaja de la mano de esta fundación para realizar trabajos voluntarios masivos, de diversas naturalezas educativos, de reconstrucción, habitacionales, etc.
FUNZEL	Ambiental	Fundación Zoológica de El Salvador, con las que se han apoyado 5 liberaciones de tortugas en peligro de extinción en una actividad familiar de carácter educativo y de sensibilización sobre la importancia de conservar la fauna salvadoreña.
Universidad Francisco Gavidia- UFG	Educativo	Tarjeta de crédito de marca compartida a través de la cual Credomatic dona el 1% de lo facturado por sus tarjetahabientes para su fondo de becas. La tarjeta es de uso exclusivo de la comunidad universitaria: docentes, estudiantes y personal administrativo, quienes gozan de beneficios especiales.
NICARAGUA		
American Nicaraguan Foundation	Social/Comunitario	Financiamiento del programa Comunidades Sanas, que distribuye medicinas y material de reposición a las poblaciones más vulnerables del país.
Asoc. Pro niños quemados Nicaragua	Social/Comunitario	Apoyo a la labor de esta asociación, con sus gastos administrativos y al financiamiento de la unidad de quemados del Hospital Metropolitano.
COSTA RICA		
Clima Ideal	Ambiental	Línea de Crédito para Clientes que desean invertir en equipos de mejor desempeño ambiental.
Fundación Integral Campesina	Educativo, social	Otorga crédito, capacitación y promoción del ahorro a través del fortalecimiento de Empresas de Crédito

Organización	Ámbito de Acción	Objetivo que persigue el Convenio
FINCA		Comunitario.
Ministerio de Educación Pública	Educativo	Facilita el trabajo conjunto mediante proyectos y actividades que promuevan la calidad de la educación formal en Costa Rica, específicamente la integración de la temática de Educación Financiera dentro del sistema educativo formal.
Universidad EARTH	Ambiental	Desarrollo conjunto del Programa de Compensación “Carbono Neutral” para vehículos, como herramienta para colaborar en la mitigación de emisiones de carbono al ambiente.
Universidad EARTH	Ambiental	Compensación de la Huella de Carbono de la Compañía
Corporación Interamericana de Inversiones	PyMES – Ambiente y Gobernanza	Acceso a PyMEs para apoyo técnico y financiero en iniciativas ambientales; así como apoyo para Gobernanza en Empresas Familiares; gracias a la participación en los Programas GreenPyMES y Gobernanza del de IIC (creo que habría que mencionarles que estamos citándolos, por convenio).
Corporación Interamericana de Inversiones	PyMEs – Inclusión Financiera	Gracias a la cooperación del Gobierno de Korea; se promueve y capacita a PyMEs en el uso de una plataforma para su gestión financiera: SySBAC
Corporación Interamericana de Inversiones y Cámara de Industrias de Costa Rica	PyMEs y Ambiente	Dentro del fortalecimiento del programa GreenPyMES de la CII; se firma un convenio tri-partito con ésta y la Cámara de Industrias de Costa Rica
PANAMA		
ANCON (Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza)	Ambiental	Alianza estratégica y de voluntariado a favor de la conservación de la Naturaleza. BAC CREDOMATIC compensa sus emisiones de CO2 mediante la protección de hectáreas a través del programa Adopta tu Hectárea de ANCON. A lo largo del año se realizan actividades de voluntariado como siembra de árboles para reforestación entre otros.
Sociedad de Esposas de Banqueros	Educación	Aporte económico de \$5,000 para el programa Arquitecto de Sueños, que busca mejorar las habilidades de crianza de los progenitores, motivar la participación activa en la educación de los hijos y fortalecer los lazos familiares de las familias de Curundú, sector de bajos recursos de la ciudad de Panamá.
Casa Esperanza	Social/Comunitario	Aporte económico anual de \$1500.00 para apoyar los proyectos que ofrecen oportunidades de desarrollo a niños, niñas y adolescentes que viven en condiciones de pobreza, en especial a los que generan ingresos y sus familias.

Fuente: Gerencia Regional de RSC con información de los países.

4,13- Principales Asociaciones a las que pertenecemos

MÉXICO

- American Chamber de Jalisco
- Asociación de Relaciones Industriales A.C. (ARIOAC)
- Cámara Nacional de Comercio (CANACO)
- Consejo de Profesionales en Comunicación (CPCO)

GUATEMALA

- Cámara de Industria de Guatemala
- AMCHAM (American Chamber of Commerce)
- Asociación Bancaria de Guatemala
- Centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE)
- Club Rotario de Guatemala

HONDURAS

- Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP)
- Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA)
- Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE)
- Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT)
- Cámara de Comercio e Industrias de Cortes (CCIC)
- Cámara de Comercio e Industrias de Danlí, Copán, Ocotepeque, entre otras.
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)
- Consejo Empresarial Hondureño para el Desarrollo Sostenible (CEHDES)
- Centro Nacional para la Producción Mas Limpia (CNP+L)
- Proyecto de Eficiencia Energética en los Sectores Industrial y Comercial (PESIC)
- Honduran American Chamber of Commerce (AMCHAM)

EL SALVADOR

- ABANSA (Asociación Bancaria Salvadoreña)
- ANEP (Asociación Nacional de la Empresa Privada)
- Cámara de Comercio e Industria de El Salvador
- FUNDEMÁS (Fundación Empresarial para la Acción Social)
- AMCHAM (American Chamber of Commerce)

NICARAGUA

- AMCHAM (American Chamber of Commerce)
- COSEP (Consejo del Sector Privado)
- ASOBANP (Asociación Bancaria Nicaragüense)
- Cámara española de Comercio
- UNIRSE (Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social)

COSTA RICA

- Asociación de Empresarios para el Desarrollo (AED)
- Asociación Bancaria Costarricense (ABC)
- American Chamber of Commerce (AmCham-Credomatic)
- Cámara de Industrias de Costa Rica (BAC San José)
- Cámara Nacional de Sociedades de Fondos de Inversión
- Asociación Costarricense de Operadores de Pensiones - ACOP

PANAMÁ

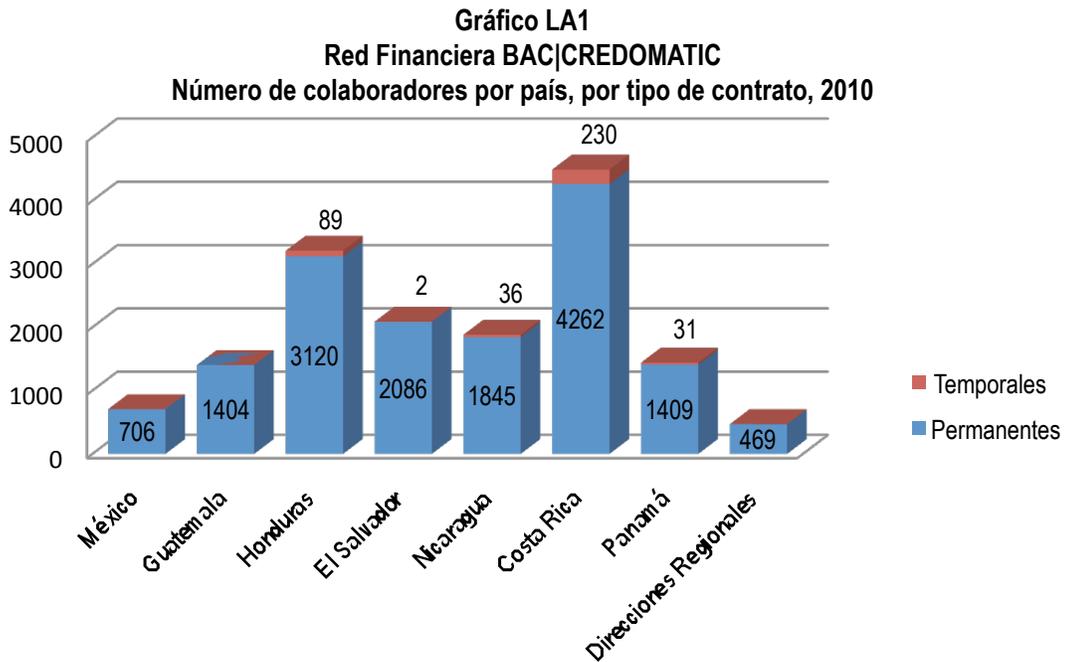
- Asociación Panameña de Crédito (APC)
- Asociación Bancaria de Panamá (ABP)
- Asociación de Ejecutivos de Empresa (APEDE)
- Firma de Consultoría Económica (INDESA)
- Asociación de Recursos Humanos
- Asociación de Corredores y Promotores de Bienes Raíces (ACOBIR)
- Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC)
- Asociación Panameña de Responsabilidad Social (SUMARSE)

LA1- Número de colaboradores por país, por tipo de contrato, 2010

Cuadro LA1
Red Financiera BAC|CREDOMATIC
Número de colaboradores por país, por tipo de contrato, 2010

País	Colaboradores Permanentes	Colaboradores Temporales	TOTAL
México	706	-	706
Guatemala	1.404	-	1.404
Honduras	3.120	89	3.209
El Salvador	2.086	2	2.088
Nicaragua	1.845	36	1.881
Costa Rica	4.262	230	4.492
Panamá	1.409	31	1.440
Direcciones Regionales	469	-	469
TOTAL	15.301	388	15.689

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos



LA10- Total de horas de formación por colaborador, por país, 2009-2010

Cuadro LA10
Red Financiera BAC|CREDOMATIC
Total de horas de formación por colaborador, por país, 2009-2010

País	Horas de formación por colaborador	
	2010	2009
México	215	209
Guatemala	56	51
El Salvador	71	59
Honduras	36	39
Nicaragua	28	31
Costa Rica	64	81
Panamá	74	100
Promedio Regional	65	67

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos

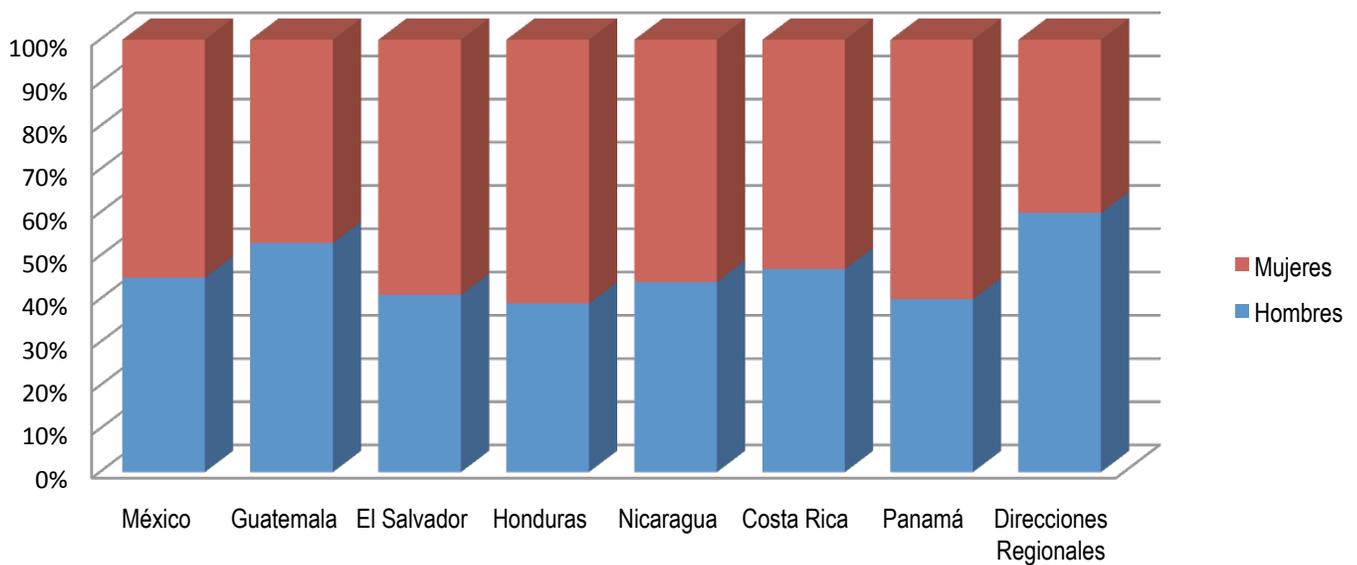
LA13_1- Distribución de colaboradores por país y sexo, 2010

Cuadro LA13_1
Red Financiera BAC|CREDOMATIC
Distribución de colaboradores por país y sexo, 2010

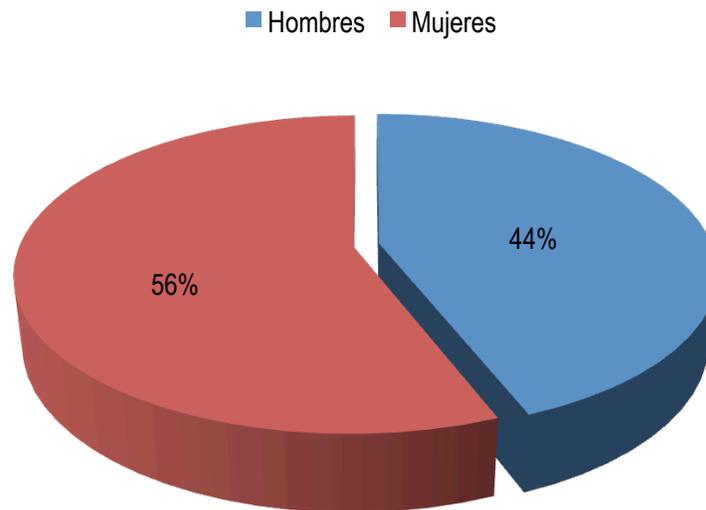
País	Mujeres		Hombres	
	#	%	#	%
México	386	55%	320	45%
Guatemala	653	47%	751	53%
El Salvador	1.225	59%	863	41%
Honduras	1.968	61%	1.241	39%
Nicaragua	1.054	56%	827	44%
Costa Rica	2.380	53%	2.112	47%
Panamá	857	60%	583	40%
Direcciones Regionales	187	40%	282	60%
Total	8.710	56%	6.979	44%

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos

Gráfico LA13_1
Red Financiera BAC|CREDOMATIC
Distribución de colaboradores por país y sexo, 2010



LA13_1-Distribución de colaboradores por sexo, (promedio regional), 2010



LA13_2- Distribución de colaboradores por edad y antigüedad promedio, por categoría de cargo, 2010

Cuadro LA13_2
Red Financiera BAC|CREDOMATIC
Distribución de colaboradores por edad promedio y antigüedad promedio, por categoría de cargo, 2010

Categoría de cargo	Edad Promedio	Antigüedad promedio
Ejecutivo Senior	51	12,8
Ejeuctivo	47	11,7
Profesional Senior	42	8,5
Profesional Líder	37	7,6
Profesional	33	5,9
Operativo/Administrativo/Ventas	29	3,3
Edad/ Antigüedad promedio general	30	4,0

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos.

FS6_1- Cartera CREDOMATIC, participación por país: tarjetas vigentes, comercios afiliados y facturación emisora y adquirente, 2010

**Cuadro FS6_1
Cartera CREDOMATIC**

Participación por país: tarjetas vigentes, comercios afiliados y facturación emisora y adquirente, 2010

	México	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
Número de tarjetas Vigentes	8%	16%	14%	12%	10%	34%	6%
Cantidad de comercios afiliados	-	21%	14%	10%	9%	42%	4%
Facturación emisora	3%	14%	9%	16%	11%	40%	6%
Facturación adquirente	-	16%	10%	14%	8%	45%	7%

En México no hay afiliación de comercios, ni, por tanto, facturación adquirente.

Fuente: Dirección Regional de Tarjetas

FS6_2- Cartera BAC, participación por país por tipo de cliente, 2010

**Cuadro FS6_2
Cartera BAC**

Participación por país por tipo de cliente, 2010

	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
Empresas	19%	13%	22%	7%	32%	7%
Personas	7%	22%	27%	15%	23%	5%

Fuente: Dirección Regional de Banca