

# Prácticas responsables

07

**Grupo BBVA México** se compromete con **sus colaboradores** mediante la creación de espacios de trabajo atractivos, seguros y diversos; protege **el medio ambiente** a través de la reducción del impacto ambiental de sus actividades internas con base en el Plan Global de Ecoeficiencia; e involucra a **sus proveedores** por medio de la inclusión de factores éticos, sociales y ambientales dentro de la cadena de suministro.



# Compromiso responsable con el colaborador

GRI 102-7, 102-8, 102-38, 102-39, 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2

## Equipo BBVA

Al cierre de 2020, la plantilla de Grupo BBVA México estaba conformada por 37,258 colaboradores, lo cual representa una disminución de 3% respecto al año anterior. La Institución cuenta con una plantilla en la que el 9% de los colaboradores son menores de 25 años; el 78% se encuentra entre los 25 y 45 años de edad; mientras que el 13% restante es mayor a 45 años.

**37,258**  
**colaboradores**  
en plantilla al cierre de 2020.

Plantilla por edad y género	2018		2019		2020	
	Colaboradores	%	Colaboradores	%	Colaboradores	%
Mujeres	19,565	53%	20,405	53%	19,924	53%
Hombres	17,272	47%	17,823	47%	17,334	47%
Edad						
<b>Total de colaboradores</b>	<b>36,837</b>		<b>38,228</b>		<b>37,258</b>	
< 25 años		11%		11%		9%
25-45 años		75%		75%		78%
> 45 años		14%		14%		13%

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



**53%** de la plantilla de Grupo BBVA México **son mujeres.**

	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Plantilla por contrato y género*</b>						
Contrato de planta	15,583	17,882	16,084	18,621	16,300	18,958
Contrato eventual	1,689	1,683	1,721	1,767	1,006	952
<b>Plantilla por jornada y género</b>						
Jornada completa	17,253	19,551	17,823	20,403	16,300	18,956
Jornada parcial	19	14	0	2	0	2

**Por tercer año consecutivo,** los porcentajes de género dentro de Grupo BBVA México **conservaron la misma relación.**

\*Los resultados no toman en cuenta contratos de tiempo parcial de planta, expatriados e incapacidad temporal.  
Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



Categoría de colaboradores por género	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité de dirección y directores corporativos	45	5	44	6	39	4
Directivos	131	29	116	28	109	33
Mandos medios	3,290	2,205	3,597	2,633	3,658	2,700
Especialistas	3,017	2,977	2,993	3,022	2,952	3,029
Fuerza de ventas	5,743	6,050	5,684	6,150	5,523	6,062
Puestos base	5,046	8,299	5,389	8,566	5,035	8,088

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



**23%** de los directivos de Grupo BBVA México **son mujeres.**

**33%** de los colaboradores de **Grupo BBVA México** está sindicalizado. De ellos, **62% son mujeres.**

	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Altas de colaboradores*						
< 25 años	1,612	1,940	1,131	1,317	535	638
25-45 años	2,538	2,517	2,567	2,388	1,612	1,374
> 45 años	56	26	54	37	42	21
<b>Total</b>	<b>8,689</b>		<b>7,494</b>		<b>4,222</b>	
Bajas de colaboradores						
< 25 años	563	655	645	714	364	406
25-45 años	2,309	2,432	2,657	2,546	1,870	1,786
> 45 años	366	305	374	252	185	143
<b>Total</b>	<b>6,630</b>		<b>7,188</b>		<b>4,754</b>	

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.

Colaboradores sindicalizados	2018	2019	2020
Hombres	4,533	4,903	4,653
Mujeres	7,704	8,035	7,669
<b>Total</b>	<b>12,237</b>	<b>12,938</b>	<b>12,322</b>

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.

Rotación por edad y género	2018	2019	2020
Hombres	19%	21%	14%
Mujeres	18%	17%	12%
< 25 años	33%	34%	25%
25-45 años	18%	19%	19%
> 45 años	11%	11%	6%

\*Para la obtención de los resultados 2019 se utiliza un total de 37,858 colaboradores en la plantilla de Grupo BBVA México.

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.

Nivel de ausentismo	2018	2019	2020
Colaboradores	8,661	8,364	5,052
Días	177,759	130,797	130,421

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



## Atracción de talento

GRI 103-1, 103-2 y 103-3

El activo más importante para Grupo BBVA México son las personas, profesionales comprometidos con la institución, pero sobre todo con sus más de 20 millones de clientes. El COVID-19 tuvo un impacto significativo en la atracción de talento, sin embargo, BBVA se adaptó al nuevo contexto y mantuvo su fuerte compromiso con el talento.

A través de la creación de una nueva área llamada *Employee Value Proposition* (EVP), Grupo BBVA México busca asegurar la mejor experiencia para todos sus colaboradores desde su bienvenida hasta su jubilación. La estrategia de la atracción de talento consta de iniciativas, vinculación con universidades y programas para talento joven.

### Programas de Talento Joven

El reclutamiento en campus de universidades durante 2020 se vio pausado por la contingencia causada por COVID-19. Este reto se tomó como oportunidad para migrar exitosamente los procesos de reclutamiento de Talento Joven a modalidad virtual.

### Programa semilleros

Durante 2020 Grupo BBVA México mantuvo el ingreso de los programas semilleros, logrando incorporar a 90 egresados y estudiantes de licenciatura e ingeniería.

### Programa BIT (BBVA IT)

Programa de tecnologías de la información (TI) que tiene una duración de 12 meses y está dirigido a la transformación digital. Los recién egresados de Ingeniería en Sistemas, Computación, Informática, Ciencias de la Computación, Software, podrán ir adquiriendo diferentes certificaciones como: Cloud, Oracle, Mobile, Agile, Python y HTML5, mismas que contribuirán a su crecimiento profesional. En 2020 se impartieron 1,054 horas de capacitación en el programa BIT. Además, se lanzó el evento de "Conoce BIT" para posicionar el programa entre los universitarios.



Se realizaron más de **175 eventos** y se impactaron **más de 25,000 alumnos** a nivel nacional a través de eventos, **ferias, talleres y charlas.**

## Programa de *Trainees*

El programa de *trainees* de Grupo BBVA México tiene una duración de 12 meses y está dirigido a recién egresados de licenciatura. Durante el año ingresaron 25 *trainees* al programa y recibieron más de 500 horas de capacitación en temas de liderazgo, valores y negocios.

## Programa de Becarios

Está dirigido principalmente a estudiantes del último año de la licenciatura. El programa busca jóvenes interesados en impulsar su desarrollo y adquirir experiencia profesional participando en un proyecto específico durante 6 meses y cubriendo 30 horas a la semana. A pesar de la pandemia se logró incorporar a seis becarios en 2020.

## BBVA Desde Adentro

Esta campaña es un ejemplo de cómo Grupo BBVA México enfrentó el reto de la contingencia. Por medios digitales se acercó a potenciales colaboradores para posicionarse como empleador ideal.

## Conoce BBVA

Evento online con más de 1,000 asistentes a nivel nacional donde además de dar a conocer la propuesta de valor de BBVA, se contó con la participación de cuatro directivos de la banca de empresas, comercial, PyME y patrimonial.

## Reconocimientos

### *Employers for Youth*

Grupo BBVA México ganó el primer lugar en la encuesta *Employers for Youth* (EFY) dirigida a jóvenes profesionales en México. El estudio, realizado por *FirstJob*, toma en cuenta a más de 9,000 jóvenes de entre 18 y 34 años de más de 40 empresas a nivel nacional y evalúa tópicos como desarrollo de carrera, reconocimiento, beneficios, talento, calidad de vida, infraestructura, innovación, ambiente laboral, reputación y diversidad-cultura. De acuerdo con la encuesta, los atributos mejor calificados para los jóvenes en Grupo BBVA México son:



Para más información, visite la página de EFY: <https://efy.global/mexico>.

## BBVA obtuvo el 1<sup>er</sup> lugar en la encuesta *Employers for Youth* (EFY) 2020.

### Súper Espacios de Trabajo

Desde el inicio de su plan de transformación en 2013, Grupo BBVA México tomó la firme decisión de innovar y mejorar los espacios de trabajo. Un plan que se consolidó en 2016 con el cambio de sedes corporativas a la Torre BBVA México y a Torre Parques BBVA, así como el cambio de la infraestructura en sus más de 1,800 sucursales a nivel nacional. Este proceso de renovación constante le ha valido al banco el primer lugar dentro del sector bancario. También el quinto puesto general en la clasificación 'Súper Espacios de Trabajo 2020'; en la categoría de empresas de más de 500 colaboradores. Este listado es elaborado por la consultora Top Companies, WeWork y la revista Expansión y evalúa la opinión de los colaboradores sobre los espacios de trabajo y cómo éstos favorecen la integración, la dedicación y la inclusión.

Para más información, visite la página de Expansión: <https://expansion.mx/empresas/2020/09/23/estos-son-los-super-espacios-de-trabajo-2020>

**Durante 2020** se llevaron a cabo  
**70 talleres de Empleabilidad *online*** a nivel nacional.

### Most Attractive Employers in Mexico

Desde 2018 esta innovación ha hecho notable al banco como uno de los lugares donde los universitarios y recién egresados buscan trabajar. Es así que, en 2020, Grupo BBVA México figuró en la lista 'The Most Attractive Employers in Mexico 2020', realizada por Universum. Este ranking considera las respuestas de más de 40,000 estudiantes de 166 universidades. Para los estudiantes dentro de las áreas de negocio, Grupo BBVA México fue calificado en el sexto lugar, siendo el primer banco en la lista. En lo que respecta a las áreas de humanidades, el banco obtuvo el lugar 13, mientras que, en ingenierías y tecnología el lugar 33, donde en tan solo un año escaló 13 posiciones.

Entre los atributos que ven los jóvenes en las empresas, se encuentran ser una buena referencia para futuros empleos; las oportunidades de desarrollo profesional y formación; consideran a Grupo BBVA México como un empleo estable; así como las oportunidades que brinda la Institución para alcanzar puestos de liderazgo.

Para más información, visite la página de Universum:  
<https://universumglobal.com/rankings/mexico/>

### Best Place to Code

Desde 2014, Grupo BBVA México lidera el proceso de transformación tecnológica de la banca. Ese cambio va acompañado de profesionales que día a día aplican su conocimiento y experiencia para impulsar la banca del futuro y desarrollar soluciones únicas que fomenten un bienestar en las personas. Esto ha llevado a que BBVA haya sido seleccionado como el mejor banco dentro del listado *Best Place to Code*, elaborado por Software Guru.

Para más información, visite la página de Software Guru:  
<https://bestplacetocode.com/en>

## Grupo BBVA México

se posicionó en el **lugar 6 de la lista 'The Most Attractive Employers in Mexico 2020'**, realizada por Universum, siendo el primer banco en el ranking.



### Objetivo 2021

Posicionar a Grupo BBVA México como empleador ideal entre los jóvenes universitarios cautivando una mayor atención a través de ciertos atributos, con los cuales se busca posicionar a la Institución como la mejor empresa de México.



## Desarrollo de talento

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3 y 412-2

Así como el banco se ha comprometido con una profunda optimización en sus procesos, ha fortalecido la propuesta de valor al colaborador, logrando impulsar su bienestar y crecimiento dentro de un ambiente que fomenta el respeto, la diversidad e inclusión.

Uno de los atributos que más valoran los colaboradores es el desarrollo de carrera. En este sentido, el banco cuenta con un modelo potente e innovador que está estructurado en tres fases:

- Conócete, recibe la retroalimentación necesaria sobre lo que se espera de cada colaborador, sus fortalezas y áreas de crecimiento
- Mejora, para seguir la carrera de aprendizaje y desarrollo, crecer en el rol actual y formarse en áreas de interés que brinden oportunidades en el futuro
- Explora nuevos caminos y oportunidades para crecer y asumir nuevos retos

Este nuevo modelo impulsa y empodera a los colaboradores a tomar el control de su desarrollo y carrera dentro de BBVA a nivel global.

### Colaboradores formados

Derivado de la contingencia la formación presencial cayó considerablemente mientras que la formación online se duplicó, impulsado por la campaña #YoMeFormoEnCasa.



Por ejemplo, se construyeron itinerarios remotos de formación para la red comercial, PyME y Patrimonial que representaron 975,000 horas formativas, con un alcance de 22,600 personas en 3 meses. En respuesta a COVID-19, se logró capacitar a más de 40,000 personas de la comunidad y profesionales de la salud en prevención y combate de la pandemia.

Grupo BBVA México tomó los retos de la pandemia para innovar en el área de desarrollo. Se innovaron los

programas regulatorios e institucionales, alcanzando incrementos de 13% y 29% en la realización de cursos, respectivamente. Se diseñaron más de 375 materiales formativos para atender las solicitudes de formación de las diferentes áreas y se migraron 65 cursos formativos de formato presencial a virtual o remoto, impulsando una evolución al aprendizaje virtual y remoto promoviendo multiformatos y multicanal. En línea con la estrategia formativa integral en metodología Agile, se certificaron 509 colaboradores internamente.

## Colaboradores formados e inversión en formación

	2018	2019	2020
Colaboradores formados	36,479	38,210*	36,985*
Porcentaje de colaboradores formados	99%	100%*	99%*
Total de cursos en plataforma CAMPUS BBVA	2,725	4,137*	19,845*
Evaluación promedio	9.6	9.78	9.51
Inversión total en formación	\$231,954,778 MXN	\$202,008,617.22 MXN	\$176,715,217.62 MXN

\*Total de colaboradores que han recibido al menos un curso en el periodo del informe; considera cursos terminados, acreditados y realizados.

## Horas de formación

	2018	2019	2020
Horas de formación presencial	820,783	786,116	336,721
Horas de formación a través de CAMPUS BBVA	1,069,642	993,811	1,863,382
Total	1,890,425	1,779,928	2,200,103
Horas promedio por colaborador	52	47	59

**2,200,103 horas** de formación impartidas en 2020; más de **420,000 horas de incremento** en relación con el año anterior.

## Formación en anticorrupción

	2020
Horas de formación	33,610

## Formación en valores

	2019	2020
Horas de formación	76,078	204,228

## Formación en seguridad de la información

	2018	2019	2020
Horas de formación	190,317	8,694	14,282

## Formación en derechos humanos

	2018	2019	2020
Horas de formación	7,474	18,489	7,436

Con la estrategia **#YoMeFormoEnCasa**, la capacitación en seguridad de la información presentó **un incremento de 64.3%** respecto al año anterior.

## Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

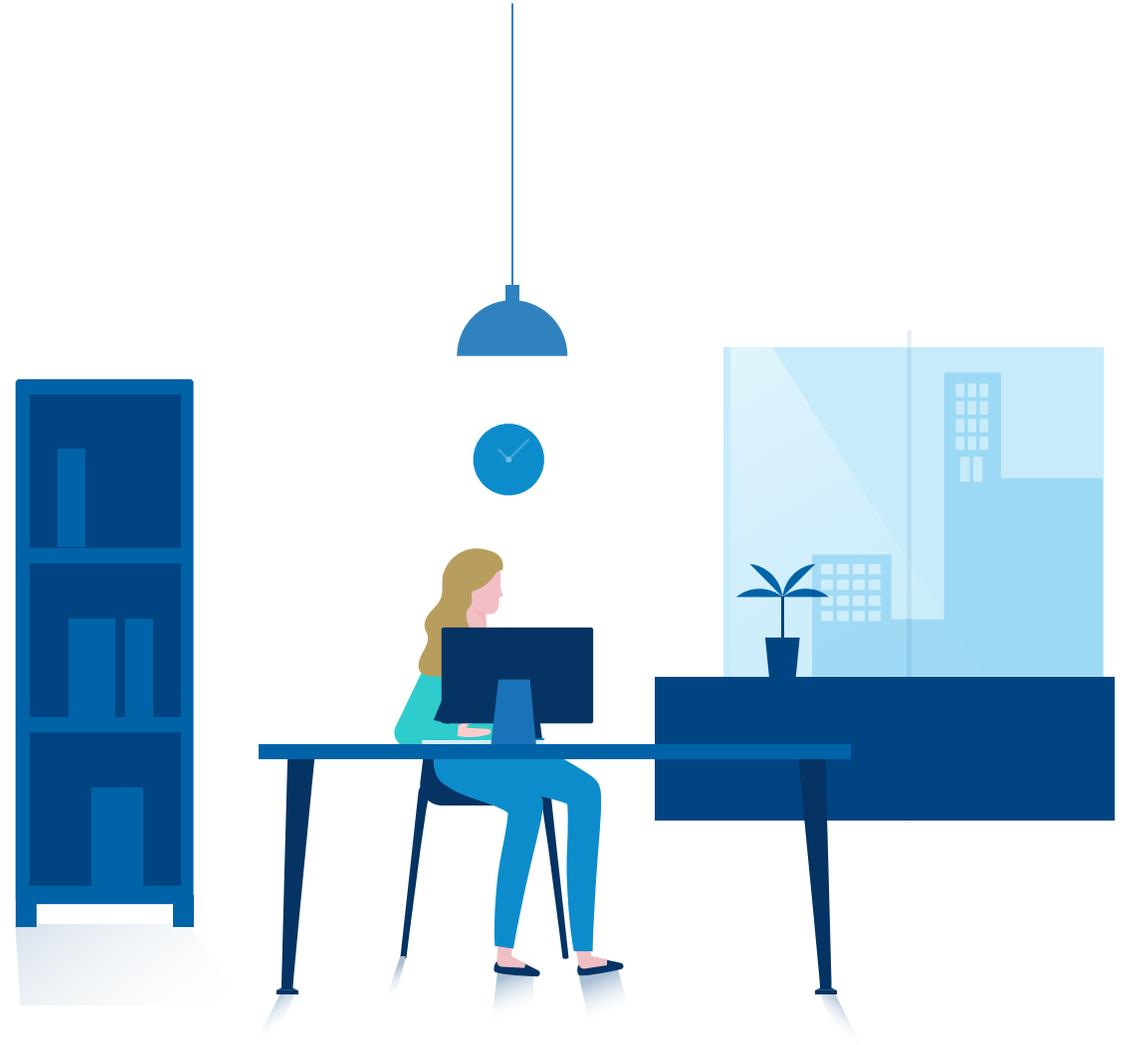
En Grupo BBVA México contamos con un modelo de evaluación 360°, en donde los colaboradores son evaluados por sus líderes, clientes y pares. Durante 2020, 99.9% de los colaboradores fueron evaluados por su líder y los líderes también fueron evaluados por sus colaboradores, por otro lado, 96% de los colaboradores evaluaron a sus pares.

## Universidad BBVA

En octubre de 2013 se creó la Universidad BBVA. La oferta educativa está centrada en diferentes programas como licenciatura, maestrías y diplomados, los cuales se llevan a cabo con instituciones de alto nivel.

Becas (número de personas)	2018	2019	2020
Diplomados	N/A	72	120
Licenciaturas	150	76	175
Maestrías	205	184	160
Desarrollo (personas que reciben apoyo mensual fijo)	108	101	220
Certificaciones	N/A	N/A	120
Especializaciones	N/A	N/A	100

En 2020, Universidad BBVA  
**duplicó el número de becas otorgadas.**





## Reconocimiento

### Encuesta Gallup: Compromiso de los colaboradores

En 2020 se emitió la encuesta sobre el compromiso de los colaboradores del Grupo BBVA y contó con la participación de 98% de la plantilla de Grupo BBVA México. El objetivo de esta retroalimentación es conocer cuáles son aquellos aspectos con mayor oportunidad de mejora para seguir avanzando y lograr que BBVA sea un mejor lugar para trabajar.

La encuesta cubre la satisfacción, el desarrollo, el bienestar, la diversidad (entre otros) y se lleva a cabo por Gallup, empresa especializada en encuestas para colaboradores. Grupo BBVA México obtuvo en promedio un resultado de 4.44 (sobre 5.00) y se posiciona dentro del cuartil de las empresas más comprometidas de México y la primera geografía de Grupo BBVA en posicionarse en ese cuartil.



## Objetivos 2021

- Continuar transformando el proceso formativo a partir de la premisa de multicanalidad y multiformatos, en esquemas remotos y online, donde el colaborador siga siendo el protagonista de su desarrollo
- Certificar al 100% de colaboradores en el programa Soy Íntegro de la mano de los embajadores de integridad con el fin de impulsar una transformación en la cultura de integridad
- Certificar a la red comercial en el programa asesor de salud financiera, como parte de la estrategia de venta y relacionamiento con el cliente
- Brindar a nuestros colaboradores ofertas diferenciadas a través de Universidad BBVA para sumar a su desarrollo y crecimiento
- Instaurar acciones formativas de impacto que contribuyan al modelo de Liderazgo y Diversidad e Inclusión
- Certificar a los colaboradores en el modelo de servicio vigente para fortalecer los protocolos y comportamientos observables hacia nuestros clientes

## Beneficios a los colaboradores

GRI 401-2

Como parte de ser la Institución financiera más importante en México y ser reconocidos por distintas organizaciones como un gran empleador, Grupo BBVA México cuenta con la plataforma B Promos, en la que los colaboradores pueden consultar todas las prestaciones y beneficios que la Institución tiene para ellos.

Al cierre de 2020, los colaboradores contaban con 442 convenios a nivel nacional de las mejores marcas, agrupados en nueve colecciones. La plataforma incluyó convenios relacionados con la salud, por lo que la colección "Cuidados COVID" ha generado el mayor número de visitas en 2020.

### Compensaciones

GRI 102-38 y 102-39

Grupo BBVA México cuenta con un sistema retributivo avanzado, basado en la generación recíproca de valor, que atiende, entre otros, los siguientes principios:

- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa
- Asegurar la transparencia en su política retributiva
- Garantizar que no existen diferencias retributivas por género

Es así como la remuneración total incluye:

- La remuneración fija que se establece tomando en consideración el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional de cada colaborador, fijándose una referencia salarial para cada función, lo cual refleja su valor para la institución de Grupo BBVA México a la que se encuentran adscritos
- La remuneración variable que recompensa las aportaciones individuales de los equipos y la aportación de valor de todos ellos a los resultados recurrentes de Grupo BBVA México

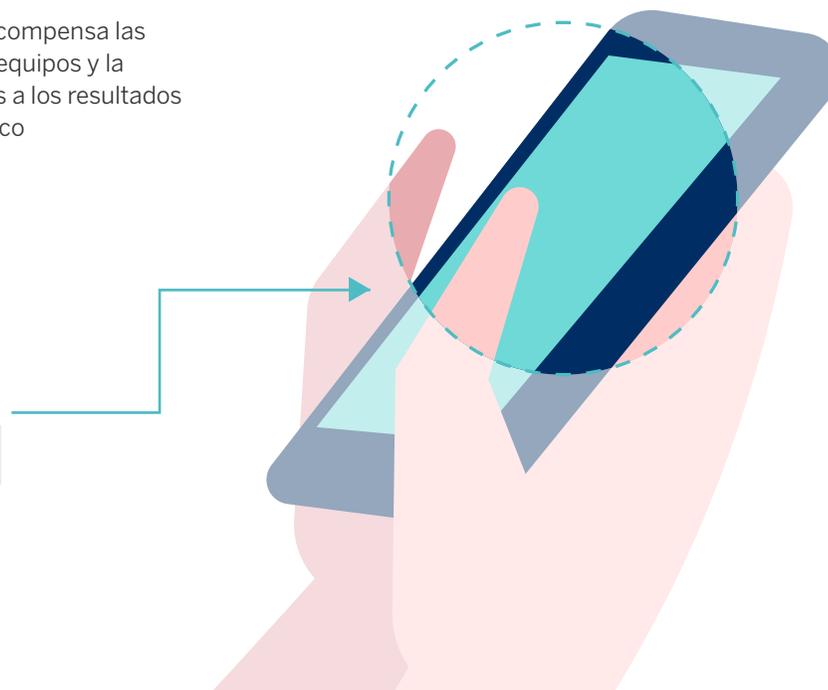
### Prestaciones

Grupo BBVA México otorga una serie de beneficios complementarios a sus colaboradores con el fin de atraer y retener al mejor talento mejorando su calidad de vida en todos los sentidos.

### Pensiones

Las instituciones previamente descritas de Grupo BBVA México tienen un plan de pensiones complementario a la seguridad social, el cual busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores a su retiro.

Actualmente **B Promos** cuenta con **35,089 colaboradores registrados** en la plataforma y con **13,988 descargas de la App.**



# Salud y seguridad laboral

GRI 401-2, FS1

La salud y seguridad laboral son un eje primordial para Grupo BBVA México; es por ello que se compromete a garantizar entornos seguros y saludables, a promover medidas de seguridad dentro de cada una de sus instalaciones, aunado al impulso de iniciativas para la salud física y emocional de los colaboradores de la Institución.

Derivado de la pandemia mundial por COVID-19 y comprometidos con la salud de los colaboradores, durante 2020 se generaron las siguientes acciones de apoyo:



## Prevención:

- Definición de protocolos, procesos y equipo de protección para la prevención de contagios
- Implementación de filtros sanitarios en edificios corporativos y sucursales
- Programa de testeo recurrente para puestos de movilidad
- Campaña permanente de prevención de contagios y sensibilización
- Pláticas de sensibilización y prevención de contagios COVID-19



## Identificación:

- Línea COVID-19. Orientación médica telefónica sobre temas COVID-19, disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h
- Programa de pruebas COVID-19 para colaboradores con sospecha de enfermedad, en convenio con un laboratorio a nivel nacional



## Tratamiento:

- Programa de Asistencia BBVA, el cual ofrece a todos los colaboradores del Grupo a nivel nacional y a sus beneficiarios, orientación médica, psicológica y nutricional; servicio ilimitado sin costo, vía telefónica y/o videollamada. Adicionalmente ofrece atención médica a domicilio, ambulancia y moto paramédico



## Seguimiento:

- Monitoreo médico de casos sospechosos o diagnosticados con COVID-19, atención médica telefónica disponible de lunes a domingo, con horario de 8:00 a 21:00 h
- Desarrollo de la app BBVA Tracing para la prevención de cadenas de contagios de COVID-19 en la plantilla



## Bienestar emocional

Comprometido con la salud emocional de sus colaboradores, Grupo BBVA México ha implementado diversas iniciativas que buscan concientizar sobre la importancia de la salud emocional, brindar apoyo en temas asociados al trabajo y a situaciones personales, al igual que el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Grupo BBVA México cuenta con las siguientes iniciativas:

- Comité de Bienestar, conformado por representantes de cada disciplina y el cual sesiona de manera mensual para la toma de decisiones respecto a las nuevas iniciativas
- Política Institucional de Prevención de Riesgos Psicosociales
- Campaña de difusión de canal de denuncia y de sensibilización
- Línea Bienestar, canal de comunicación para el colaborador que necesite cualquier tipo de asesoría

## Bienestar en casa

Programa implementado en el contexto de la contingencia COVID-19; consistió en:

- Más de 189 sesiones en temas de psicología como el miedo, ansiedad, paciencia y conciencia con más de 11,000 colaboradores conectados
- Más de 4,000 colaboradores formados para trabajar desde casa, incluyendo capacitación relativa al uso de las herramientas de colaboración, recomendaciones de organización y protocolos para realizar las ceremonias Agile a distancia

- Más de 80 contenidos semanales para el colaborador a través de los programas #TrabajaMejor y #DisfrutalaVida
- 24 talleres de resiliencia a más de 3,180 colaboradores
- Más de 7,000 personas impactadas con pláticas acerca de la seguridad ante COVID-19 con la familia
- Lanzamiento de la Línea de Apoyo para Violencia Doméstica

## Campaña neumococo

Campaña nacional de vacunación contra neumococo. Se aplicaron 760 dosis de la vacuna Prevenar al colectivo de jubilados en el primer año de implementación durante el periodo comprendido entre enero de 2020 y enero de 2021.

## Campaña influenza

Campaña nacional de vacunación contra la influenza (vacuna cuadrivalente). Se aplicaron 6,274 dosis; 5,000 en la Ciudad de México y 1,273 en el interior de la República (siete sedes).

La campaña de **vacunación contra la influenza** obtuvo un **incremento de participación de 21%** respecto al año anterior.

## Protección civil

Grupo BBVA México cuenta con un área de Protección Civil, dedicada a fomentar la seguridad de todas las personas que albergan sus instalaciones. El área se encuentra conformada por brigadistas en sucursales y edificios junto con personal externo. En 2020 se capacitaron 35,250 colaboradores en materia de protección civil a través del curso en línea "Seguridad y señalización".



Total de brigadistas en sucursales

1,956



Total de brigadistas en edificios corporativos

617



Total de brigadistas

2,573



## Objetivos 2021

- Retomar las campañas de Medicina Preventiva, así como reactivar los servicios en sedes, con las acciones que la nueva normalidad demanda
- Impulsar iniciativas que favorezcan la salud mental
- Explorar acciones relacionadas con la vacunación contra COVID-19
- Implementar estaciones manuales de emergencia en sucursales

# Inclusión y diversidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 405-1 y FS1

Grupo BBVA México impulsa una cultura de diversidad, en la que la Institución respeta a las personas independientemente de su edad, orientación sexual, género, orientación política, religiosa, etc. Por ello, Grupo BBVA México trabaja en:



**1**  
Programas que impulsen la **equidad de género**

**2**  
Inclusión de **personas con discapacidad** (PcD)

**3**  
Impulsa conductas de apoyo a la sociedad a través del **voluntariado**, en el que pueden participar sus **amigos y familiares**

## Consejo de Diversidad e Inclusión

En 2020 se constituyó el Consejo de Diversidad e Inclusión, el cual está conformado por 20 colaboradores del más alto nivel, con el objetivo de guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, la igualdad, la no discriminación y la inclusión laboral.

Se realizó un diagnóstico sobre equidad de género, para detectar el estado actual y las áreas de oportunidad. Adicionalmente, se establecen planes de acción y KPI's concretos para fomentar la equidad de género en las posiciones directivas.

Para reforzar su compromiso y alinear sus esfuerzos con iniciativas nacionales, BBVA se adhirió a la iniciativa "Meta Igualdad de Género" del Pacto Mundial.

Durante 2020 se sensibilizó a 19,522 participantes en materia de diversidad e inclusión en modalidad virtual. Las pláticas cubrieron entre otros, los siguientes temas:



## Acompañamiento de Maternidad y de Paternidad

Con base en la estrategia de diversidad, inclusión y equidad, Grupo BBVA México acompaña a los colaboradores que se convierten en padres y madres:

- Se cuenta con un proceso formalizado para el acompañamiento de maternidad y de paternidad desde la preparación hasta la reincorporación. El proceso está documentado en guías para los colaboradores y sus líderes
- Se hace entrega de un kit de regalo con mochila, descansa pies, trasportador de leche y cambiador. En 2020 se realizó la entrega de 832 kits al domicilio de las futuras mamás
- Escuela de padres y madres. Pláticas en línea con expertos para colaboradores con hijos e hijas, en temas como el uso de redes sociales, drogas o el balance entre vida, familia y trabajo. En 2020 se contó con casi 4,000 horas formativas y más de 1,300 inscripciones
- Grupo BBVA México cuenta con siete salas de lactancia distribuidas en las instalaciones corporativas



### Objetivos 2021

- Sensibilizar los colaboradores y equipo de liderazgo de BBVA en materia de diversidad e inclusión
- Promover la equidad de género en puestos de liderazgo
- Transformar el proceso de denuncia, de hostigamiento y acoso sexual



## Actividades para colaboradores

Programas dirigidos principalmente al balance vida-trabajo, totalmente gratuitos para los colaboradores, donde pueden desarrollarse nuevas habilidades y potencializar el talento de las personas. Son programas que vinculan a los colaboradores y sus familiares con el Grupo, estimulan el *networking*, promueven la competitividad y hacen atractiva a la empresa para las nuevas generaciones; algunos de ellos tienen una causa social como el Circuito de Carreras BBVA.

### Programas en familia

#### Emprendedores de verano

Programa virtual de emprendimiento para los hijos e hijas de colaboradores con edades de entre 17 y 25 años, ofreciendo un diplomado en "Negocios y Emprendimiento" y, realizando diferentes actividades: creación de modelos de negocio, diseño de prototipos, técnicas de innovación como el diseño del comportamiento. En 2020 se inscribieron 198 estudiantes y se graduaron 132.

#### Niñas y niños en la ciencia

En enero de 2020, BBVA invitó a los colaboradores y sus hijos de entre 7 y 14 años a programar un sencillo videojuego con un cohete. Todas las familias participantes además recibieron un kit tecnológico y acceso a una plataforma para crear proyectos desde casa. En 2020 se contó con 233 participantes.

### Programas de valores

#### Soy íntegro

Lanzamiento de programa "Soy íntegro" con más de 104 embajadores, 186 talleres implementados y 3,676 colaboradores impactados.

#### Values Day

Durante un mes completo, se realizan actividades lúdicas a nivel global con todos los colaboradores y, en especial, hay una jornada en la que Grupo BBVA México sensibiliza a los colaboradores sobre la importancia de los valores de la Institución, con talleres, videos, actividades, etc. Por contingencia COVID-19, por primera vez el programa se realizó de manera remota con la participación de 28,000 colaboradores.

#### VIVA Award

Reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo BBVA México en el día a día. En 2020 se contó con 44 embajadores y dos de ellos fueron seleccionados como embajadores globales.

#### Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual

Comunicación donde la Institución hace público que rechaza el acoso y el hostigamiento sexual. Los colaboradores tienen conocimiento sobre la plataforma en la que pueden denunciar el hostigamiento y acoso sexual. El mensaje fue difundido a través de medios digitales a 38,000 colaboradores.

### Actividades deportivas

COVID-19 impactó significativamente las actividades deportivas de BBVA, sin embargo, no detuvo las actividades. Se logró lanzar la primera carrera virtual donde los colaboradores decidieron cómo, cuándo y dónde correr.

12,381 colaboradores, familiares y jubilados recibieron un kit de competidor y participaron en la actividad. Además, se ofrecieron varias actividades de modalidad virtual como cursos de baile, zumba y yoga.

### Actividades culturales

Se organizó el festival artístico virtual con 779 participantes que abordó cantos, pinturas, bailes, fotografía, teatro, cine, entre otros. Además, se ofrecieron varias actividades de modalidad virtual como cursos de fotografía, pintura, cuento y canto.



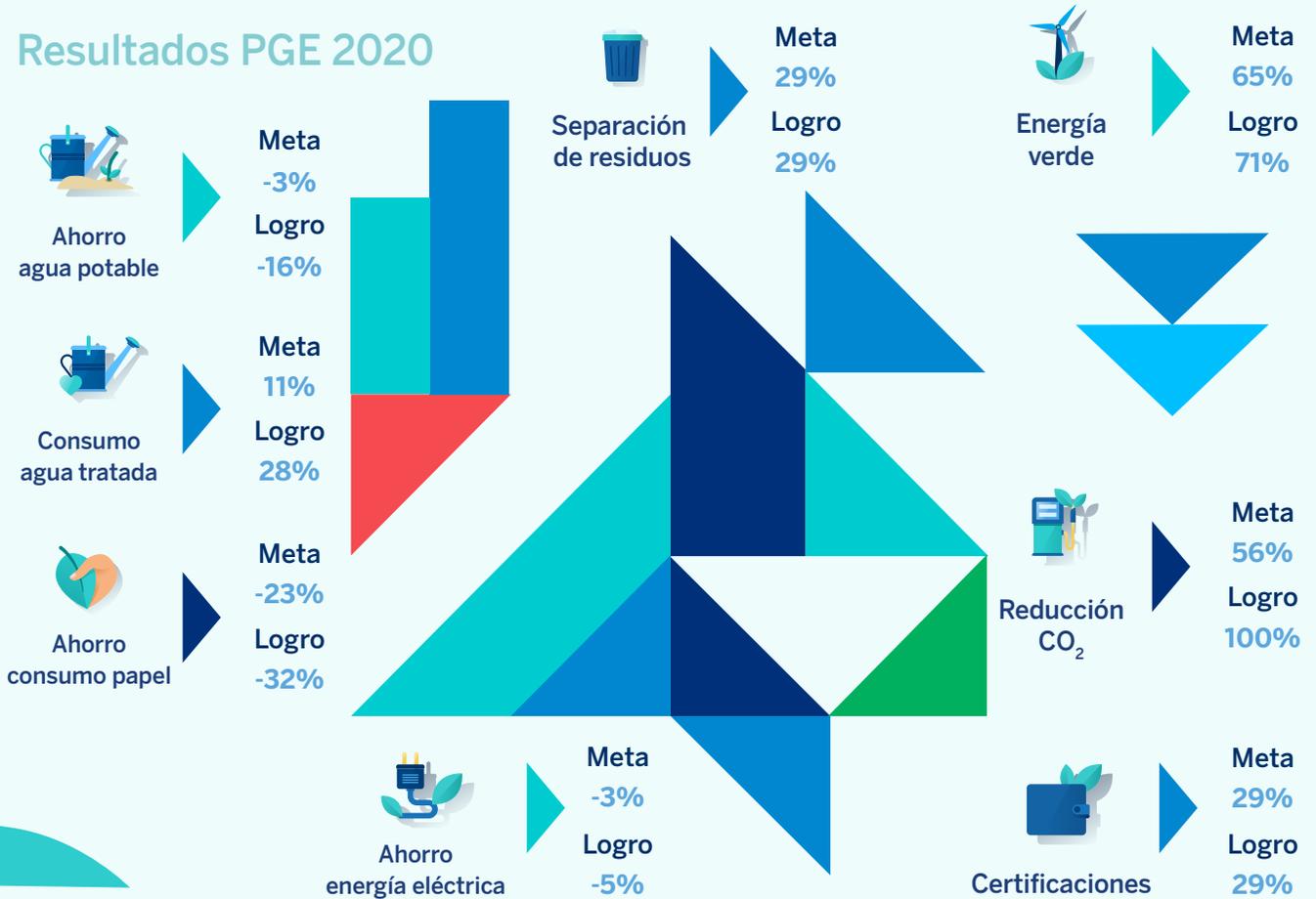
# Plan Global de Ecoeficiencia

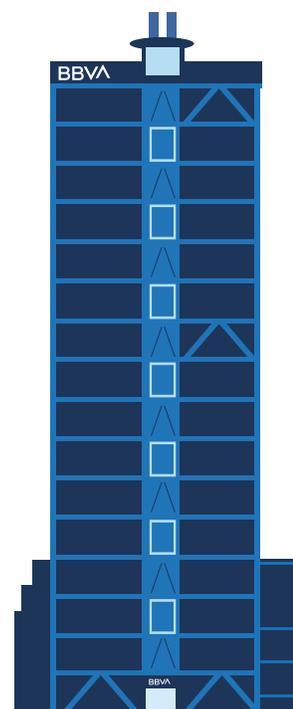
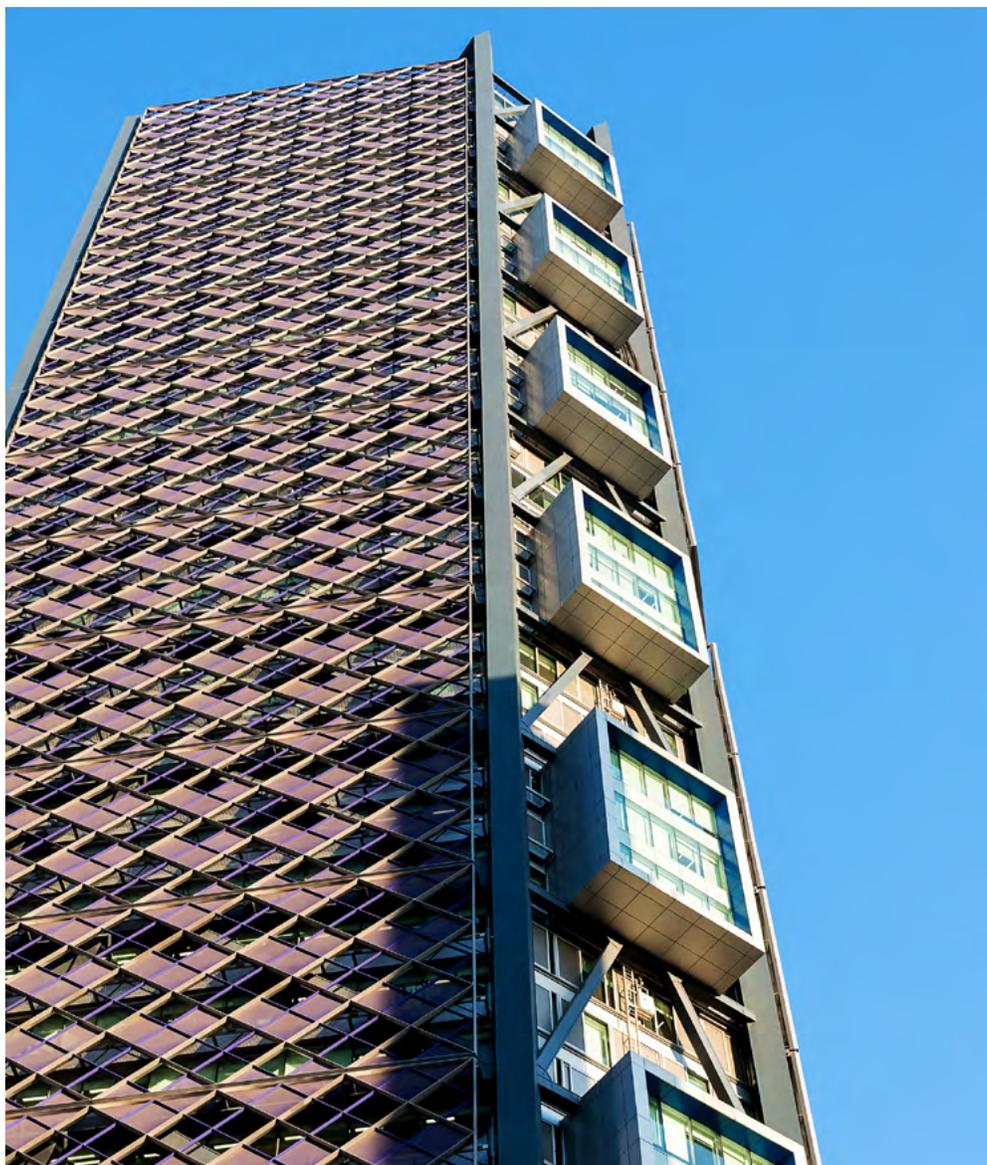
GRI 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-3, 303-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2 y FS1

A partir de 2016, Grupo BBVA estableció distintos objetivos con base en su compromiso con el medio ambiente para implementar el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2016-2020. Año con año, Grupo BBVA México ha trabajado y realizado diversas iniciativas para continuar con la reducción de su huella ambiental y llegar a las metas que el PGE ha establecido para el año 2020.



## Resultados PGE 2020





### Construcción sostenible

Edificios con certificación ISO 14001:2015	6
Edificios con Certificación LEED	4
Número de ocupantes	13,062*

\*Por contingencia se utilizó el número de colaboradores de 2019

En 2020, se certificó la **sede Black en Mérida** bajo el estándar ISO 14001:2015.

## Energía

Las fuentes de energía de Grupo BBVA México se dividen en consumo de energía eléctrica (suministrada por CFE y por una empresa privada que abastece energía renovable eólica), consumo de gas LP, gas natural y de diésel.

	2016	2017	2018	2019	2020	Unidades
Consumo eléctrico por fuentes no renovables	261,238	239,917	202,189	233,541*	79,823	MWh
	940,456	863,701	727,880	840,748	647,363	GJ
Consumo de electricidad por fuentes renovables	N/A	14,321	54,074	61,677	201,347**	MWh
	N/A	51,556	194,666	222,037	364,849.2	GJ
Energía eléctrica consumida por ocupante	5.78	5.40	4.44	5.04***	6.07	MWh/ocupante
Total de gas LP consumido	156,722	146,673	164,155	136,810	46,980	Litros
	3,758	3,805	4,284	3,571	1,227	GJ
Total de gas natural consumido	63,892	67,083	68,148	68,862	34,898	m <sup>3</sup>
	2,690	2,753	2,820	2,847	1,445	GJ
Total de diésel consumido	331,810	200,451	279,990	310,997	291,026	Litros
	12,096	7,086	10,631	11,809	10,964	GJ

\* El consumo de 2019 se actualizó. Dato anteriormente reportado: 206,565 MWh.

\*\* El consumo de energía renovable considera los 100,000 MWh que se compraron en certificados de energía renovable.

\*\*\* Derivado de la actualización del consumo total se cambió este dato. Dato anteriormente reportado: 4.46 MWh/ocupante.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución. Por contingencia se usa el dato del año 2019.

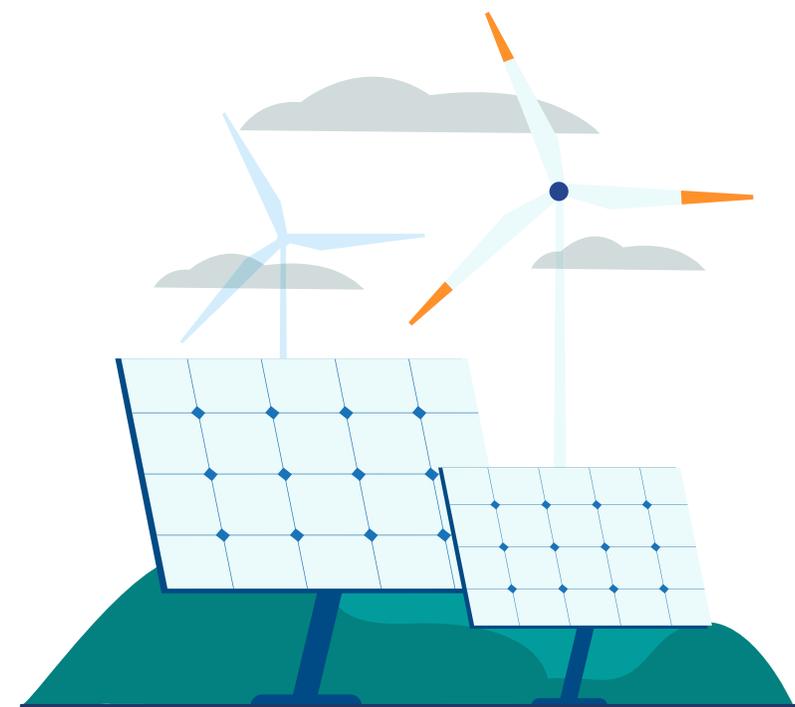
2. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.

3. Cifras al cierre de 2020.

4. El dato anual del consumo de energía eléctrica de la Base de Inmuebles de Grupo BBVA México no considera algunas ubicaciones que no forman parte del convenio de cobranza centralizada con CFE, de las cuales se desconoce su consumo energético, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.

5. Para los cálculos de los consumos energéticos de combustibles de 2020 se utilizaron los poderes caloríficos de la "Lista de combustibles y sus poderes caloríficos (CONUEE) que se utilizarán para el reporte al RENE 2021".

En 2020 Grupo BBVA México incrementó su consumo de energía renovable un 64% respecto al año anterior.



## Emisiones

### Total de emisiones generadas

	2016	2017	2018	2019	2020	Unidades
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (alcance 1)	1,314	881	1,161	1,203	935	Toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 2)	117,838	111,223	94,547	112,333*	36,647	Toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 3)	9,686	10,599	16,436	13,958	2,476	Toneladas
Total de emisiones de CO <sub>2</sub> e emitidas	128,855	122,703	112,144	114,520	40,058	Toneladas
Total de CO <sub>2</sub> por ocupante	2.87	2.76	2.46	2.47	0.89	Toneladas/ocupante

\*El consumo de 2019 se actualizó. Dato anteriormente reportado: 99,358 t CO<sub>2</sub>.

Alcance: Grupo BBVA México.

1. El cálculo del total de CO<sub>2</sub> emitido es el resultado de la suma de las emisiones de alcance 1 (combustibles fósiles), alcance 2 (electricidad) y alcance 3 (viajes en avión).
2. Para calcular las emisiones de alcance 2 se utilizaron los factores de conversión de la Agencia Internacional de Energía (AIE) y, para calcular las emisiones de alcance 1 y 3, se utilizaron los factores de conversión del Department of Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
3. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución del año 2019.
4. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.
5. Cifras al cierre de 2019.

### Compensación de emisiones

Con el fin de reducir la huella de carbono, se compraron bonos de compensación equivalentes a 209,984 tCO<sub>2</sub>e de diferentes proyectos en México con las siguientes características:

Tipo de proyecto	Ubicación	Compensación (tCO <sub>2</sub> e)
Captación de metano en vertedero	Durango	5,684
Manejo y eliminación de gas de vertedero (LFG, por sus siglas en inglés)	Guanajuato	14,300
Energía eólica	Oaxaca	120,000
Forestación y reforestación	Nayarit, Tabasco, Chiapas	70,000

### Certificados de energía renovable

Para apoyar la transición energética promoviendo el uso de energías renovables, se compraron 100,000 certificados de energía renovable (IREC, por sus siglas en inglés) equivalentes a 100,000 MWh o 36% del consumo eléctrico total.





### Kilómetros de viajes en avión

	2016	2017	2018	2019	Unidades
Tramos menores a 500 km	4,591,489	947,602	6,522,604	5,457,212	km
Tramos entre 500 y 1,600 km	22,056,761	16,826,091	26,068,301	23,478,538	km
Tramos mayores a 1,600 km	24,483,086	39,067,562	25,159,809	21,954,350	km
Total	51,131,336	56,841,255	57,750,714	50,890,100	km

La cantidad de viajes en avión no incluye aquéllos realizados fuera del convenio con el proveedor

Reclasificación 2020	2020	Unidades
Tramos menores a 500 km	1,567,433	km
Tramos entre 500 y 3,700 km	9,901,377	km
Tramos mayores a 3,700 km	2,898,559	km
Total	14,367,369	km

Derivado de la contingencia por COVID-19 se disminuyeron los vuelos en un 72% respecto a 2019.

## Agua

		2016	2017	2018	2019	2020	Unidades
Extracción de agua	Agua de pipas*	N/A	N/A	56,495	52,440	10,676	m <sup>3</sup>
	Agua de municipio*	N/A	N/A	N/A	N/A	775,708	m <sup>3</sup>
	Total de agua extraída	624,359	731,840	471,435	828,553**	786,384	m <sup>3</sup>
	Agua extraída por ocupante	13.81	16.44	10.35	17.89***	17.00	m <sup>3</sup> /ocupante
Vertido de agua*	Drenaje municipal	N/A	N/A	N/A	N/A	703,907	m <sup>3</sup>
	Plantas de tratamiento	N/A	N/A	N/A	N/A	36,324	m <sup>3</sup>
Consumo de agua*	<b>Total anual de agua consumida</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	37,048	m <sup>3</sup>

\*Actualización de reporte de acuerdo con los nuevos requerimientos GRI 303 (2018) a partir de 2020.

\*\* Se hizo un ajuste en la metodología para el reporte de 2019 y 2020 para estimar el consumo de agua con base en factores locales. Por eso, el consumo de 2019 se actualizó. Dato anteriormente reportado: 428,051 m<sup>3</sup>

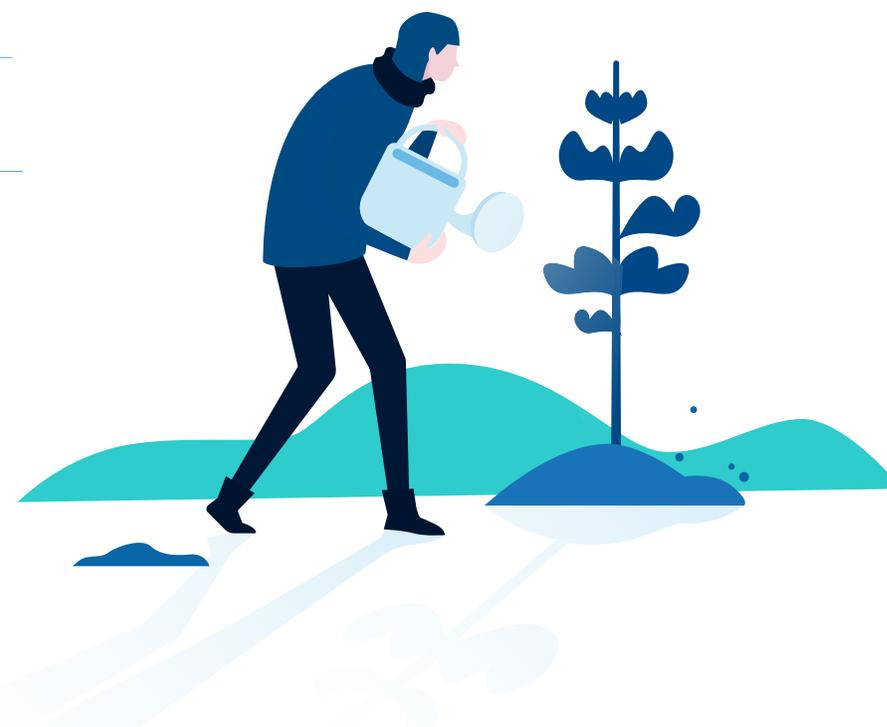
\*\*\* Derivado de la actualización del consumo total se cambió este dato. Dato anteriormente reportado: 9.24 m<sup>3</sup>/ocupante

Alcance: Grupo BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución. Por contingencia se usa el dato del año 2019.
2. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2020.
4. El dato anual del consumo de agua de la Base de Inmuebles de Grupo BBVA México no considera algunas ubicaciones de las cuales se desconoce su consumo de agua, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.
5. A partir de 2018, con el objeto de alinearse a las directrices de BBVA Global, la metodología de cálculo de consumo de agua considera un factor corporativo diferente al factor local utilizado en años anteriores.

## Torre BBVA, Parques BBVA

y el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) tienen la capacidad de reciclar el **agua de lluvia y de aguas residuales**. El agua tratada se utiliza en sanitarios, torres de enfriamiento, espejos de agua y jardinería.



## Papel y Residuos

### Consumo de papel

	2016	2017	2018	2019	2020	Unidades
Total de papel consumido	1,769,841	2,480,687	1,662,173	1,246,244	851,989	kg
Total de papel consumido por ocupante	39.17	55.72	36.51	26.9	18.39	kg/ocupante

Alcance: Grupo BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución. Por contingencia se usa el dato del año 2019

2. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.

3. Cifras al cierre de 2020.

### Residuos gestionados

	2016	2017	2018	2019	2020	Unidades
Residuos no peligrosos	954,115	954,115	1,137,588	1,125,661	366,862	kg
Residuos peligrosos	6,085	6,085	16,202	18,167	936	kg

**32% de reducción**  
en el **consumo de papel**  
con respecto al año 2019.

**68% de disminución**  
**de residuos** con respecto  
al año 2019.

### Extensión del compromiso

Para contribuir a un mundo más sostenible, Grupo BBVA actualizó su Política Ambiental de Ecoeficiencia, en la que revela su fuerte compromiso con el medio ambiente, los ODS y promueve la educación ambiental entre todos sus colaboradores.



#### Objetivos 2021

- Robustecer la metodología y ampliar el alcance de los indicadores clave para el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)
- Definir metas del PGE para 2025



# Proveedores y compras responsables

GRI 102-9, 308-1, 412-1 y FS1

El compromiso y responsabilidad de Grupo BBVA México se extiende hacia la cadena de suministro con el fin de integrar factores éticos, sociales y ambientales dentro de toda la organización para la creación de un mercado sostenible.

Las relaciones de Grupo BBVA México con sus proveedores se rigen por una serie de documentos disponibles en el portal de proveedores para su consulta:



Código de Conducta



Código Ético de Proveedores



Política de Compras Responsables



Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios

Para más información ingresar a:

<https://suppliers.bbva.com/>

<https://suppliers.bbva.com/compras-responsables/>

**96.85% de los proveedores activos en 2020 son originarios de México**, 2.11% de España, 0.89% de Estados Unidos y 0.15% de otras nacionalidades.

## Modelo de Aprovisionamiento

Grupo BBVA México cuenta con un Modelo Global de Procesos de Aprovisionamiento, el cual cubre desde la existencia del presupuesto anual aprobado hasta el pago de facturas a proveedores, en todas las geografías en las que tiene presencia.

## Homologación de Proveedores

Este proceso consiste en una revisión, por Normativa Corporativa, realizada por cinco organismos certificadores encargados de verificar el cumplimiento de los criterios de homologación de acuerdo con lo establecido por la Normativa. Dicha revisión es aplicable a los proveedores que prestan bienes y/o servicios a Grupo BBVA México con base en los siguientes criterios:

1

El nivel de gasto anual del proveedor tomando como referencia la facturación y/o el importe de adjudicaciones realizadas o previstas.

2

El impacto potencial en el negocio que tienen los servicios y/o productos del proveedor.

3

Nuevas negociaciones entre proveedores y la Institución, cuya relación sea igual o mayor a dos años.

Dentro de este proceso se revisan aspectos como:



Legal



Financiero



Fiscal



Laboral



Responsabilidad Social  
Empresarial (RSE)



Reputacional



Técnico



Regulatorio



Control interno

Dentro del factor de responsabilidad social empresarial, se comparte con los proveedores un cuestionario apegado a los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU, el cual incluye temas como: derechos humanos, condiciones laborales, protección civil, compromiso con la comunidad, cuidado al medio ambiente, anticorrupción y buenas prácticas.

Durante 2020, el **número de proveedores homologados aumentó 42%** respecto a 2019.

Homologación de proveedores	2019	2020
Total de proveedores que entraron en el proceso de homologación	2,026	2,744
Número de proveedores homologados	1,768	2,512
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación	96%	98%*
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación (No homologados)	84	222
Número de proveedores con plan de remediación en el proceso de homologación (sin sanción)	13	10**
Total de proveedores activos a nivel Grupo BBVA México	8,104	7,546

\*Para determinar este porcentaje, solo se consideran los proveedores que cumplen con los criterios aplicables del proceso de homologación y aquellas adjudicaciones realizadas durante el periodo 2020 sin considerar regularizaciones.

\*\*A estos proveedores se les otorga un periodo adicional para que mitiguen algún riesgo u observación detectada durante su revisión o el área usuaria decida la continuidad de la relación con el proveedor.

En el año 2020 se obtuvieron los resultados de la encuesta de calidad de proveedores realizada en 2019, en la cual se obtuvo una calificación de 86/100 puntos, 5 puntos más respecto a los resultados de 2019.

## Buzón para proveedores

En caso de que exista alguna incidencia en el proceso de aprovisionamiento o se requiera comunicar alguna duda, comentario o sugerencia se puede contactar directamente al solicitante o interlocutor del Departamento de Compras. En caso de requerir atención adicional, se puede enviar la incidencia a través del siguiente enlace: <https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva/>.

Adicionalmente, como proveedor de Grupo BBVA México, en caso de observar una actuación o situación relacionada con la Institución que pueda ir contra las disposiciones legales o los estándares del Código Ético de Proveedores, se debe comunicar directamente al canal de denuncia.



### Objetivos 2021

- Utilizar un modelo de evaluación de proveedores aplicable a todas las geografías, estandarizado a la normativa local
- Aplicar el Modelo Global de Riesgo a todos los proveedores del Grupo gestionables por Compras
- Adecuar el nuevo Modelo de Evaluación Holding a la normativa local