

# GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RRHH

LA ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO, LA DIVERSIDAD, LA CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL, LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES... TODOS ELLOS SON RETOS A LOS QUE PRETENDEMOS DAR LA MEJOR RESPUESTA DESDE BBVA BANCO CONTINENTAL PARA PODER SER, CADA DÍA, UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR.

4.313

Total de empleados

53/47%

Hombres/Mujeres

67

Horas de formación por empleado

## PERFIL DE LOS EMPLEADOS

Los empleados son un activo fundamental para cualquier empresa. En BBVA Banco Continental, este grupo de interés tiene una relevancia especial, puesto que parte de la cultura corporativa de la compañía se refleja en la idea de trabajar “de personas para personas”.

Para materializar este punto, uno de los objetivos prioritarios para el Banco es la gestión de su capital

humano impulsando la mejora continua en los estándares éticos que afectan a sus empleados en el campo de la igualdad de oportunidades, en el desarrollo profesional y personal, en el impulso y mejora de la capacidad de trabajo en equipo, en el clima laboral y en el grado de satisfacción de todos los empleados de las entidades del Grupo.

Al cierre de 2008, el número total de colaboradores fue de 4.313.

## Que levante la mano

Esta nueva experiencia tuvo una masiva convocatoria que involucró al personal de distintas áreas del Banco. Con ella, se buscó fortalecer el compromiso de todos los participantes en dedicar tiempo y esfuerzo para estudiar cada una de las guías comerciales de los productos bancarios.

Fue un hecho sin precedentes el haber motivado e incentivado a más de 2300 personas a dedicar horas de estudio para su participación en este concurso que estuvo a cargo del área de Formación de personal y de Publicidad. Es importante resaltar que esta herramienta sirvió para que toda la Red Minorista amplíe su horizonte de conocimientos y se especialice en los productos que ofrece el Banco.

Fase I: Participaron 2052 personas evaluadas en dos oportunidades.

Fase II: 393 personas, clasificadas en la Fase I, buscaron alcanzar un lugar para la Fase Final. El promedio general en esta segunda fase fue de 17,30 sobre 20, mejorando notablemente frente al promedio alcanzado en la primera fase que fue de 14,97.

Fase final: 53 participantes fueron los que lograron de hacerse un lugar para la gran final.



## Plantilla por funciones

	Hombres	Mujeres	Total
Comité de Dirección	10	2	12
Directivos	34	6	40
Mandos Medios	511	286	797
Especialistas	650	508	1.158
Fuerza de Ventas	311	391	702
Puestos Base	788	816	1.604
<b>Total</b>	<b>2.304</b>	<b>2.009</b>	<b>4.313</b>

## Contratos por tipos

	Hombres	Mujeres	Total
Fijos o indefinidos tiempo completo	1.552	1.225	2.777
Fijos o indefinidos tiempo parcial	7	7	14
Temporales	745	777	1.522
Otros	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2.304</b>	<b>2.009</b>	<b>4.313</b>

## Distribución por edad

	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 25 años	433	530	963
De 25 a 35 años	893	985	1.878
De 36 a 45 años	327	196	523
De 46 a 50 años	278	135	413
De 51 a 53 años	135	83	218
Más de 53 años	238	80	318
<b>Total</b>	<b>2.304</b>	<b>2.009</b>	<b>4.313</b>

## Empleados por departamento (Porcentaje)

	2008	2007	2006
Lima	81,90	81,00	78,00
La Libertad	2,60	3,00	3,00
Arequipa	2,00	2,00	3,00
Ayacucho	0,20	0,20	—
Piura	1,36	1,40	2,00
Loreto	1,08	1,20	—
Cuzco	1,10	1,00	2,00
Lambayeque	1,30	1,20	2,00
San Martín	0,90	1,00	1,00
Áncash	0,88	1,10	1,00
Ica	1,08	1,00	1,00
Junín	1,20	1,00	1,00
Ucayali	0,90	1,00	1,00
Huánuco	0,57	1,00	1,00
Puno	0,62	1,00	1,00
Tacna	0,55	—	—
Cajamarca	0,48	—	—
Cerro de Pasco	0,20	1,80	2,00
Tumbes	0,20	—	—
Moquegua	0,13	—	—
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

## Empleados por departamento y por género

	Hombres	Mujeres	Total
Áncash	18	20	38
Arequipa	42	51	93
Ayacucho	6	3	9
Cajamarca	9	12	21
Cerro de Pasco	6	3	9
Cuzco	35	16	51
Huánuco	17	8	25
Ica	22	25	47
Junín	28	28	56
La Libertad	65	51	116
Lambayeque	28	30	58
Lima	1.866	1.670	3.536
Loreto	31	16	47
Moquegua	3	3	6
Piura	33	26	59
Puno	17	10	27
San Martín	34	8	42
Tacna	14	10	24
Tumbes	7	2	9
Ucayali	23	17	40
<b>Total</b>	<b>2.304</b>	<b>2.009</b>	<b>4.313</b>

## Plantilla por edad (Porcentaje)

	2008				2007				2006			
	Edad media	<26	26-45	>45	Edad media	<26	26-45	>45	Edad media	<26	26-45	>45
BBVA Banco Continental	36,00	28,00	48,40	23,60	35,32	20,00	55,20	24,70	36,82	38,36	44,15	17,48

## Órganos de gobierno

	Hombres	Mujeres	Total personas
Comité de Dirección	83%	17%	12
Directivos	85%	15%	40
Mandos Medios	64%	36%	797
Especialistas	56%	44%	1.158
Fuerza de Ventas	44%	56%	702
Puestos Base	49%	51%	1.604
<b>Total</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>4.313</b>

## Órganos de gobierno

	Total	%
Comité de Dirección	12	0%
Directivos	40	1%
Mandos Medios	797	19%
Especialistas	1.158	27%
Fuerza de Ventas	702	16%
Puestos Base	1.604	37%
<b>Total</b>	<b>4.313</b>	<b>100%</b>

## Índice de rotación por sexo

Sexo	Rotación
Hombres	18,4%
Mujeres	19,7%
<b>Total</b>	<b>19,0%</b>

## Índice de rotación por región (Porcentaje)

Departamento	2008
Áncash	1,30
Arequipa	12,40
Ayacucho	16,70
Cajamarca	7,90
Cerro de Pasco	5,00
Cuzco	6,50
Huánuco	8,30
Ica	11,50
Junín	21,30
La Libertad	6,90
Lambayeque	3,30
Lima	21,20
Loreto	16,30
Moquegua	20,00
Piura	8,30
Puno	8,00
San Martín	11,80
Tacna	4,00
Tumbes	0,00
Ucayali	12,10
<b>Promedio Total</b>	<b>19,00</b>

\* 2007 y 2006 el resto de departamentos representó el 1,8% y 2% respectivamente.

## Índice de rotación por edad

Rango de edad (años)	Total
1. Hasta 25	42,9%
2. De 25 a 35	20,0%
3. De 36 a 45	8,0%
4. De 46 a 50	3,5%
5. De 51 a 53	2,1%
6. Más de 53	7,4%
<b>Total</b>	<b>19,0%</b>

## EMPLEO Y SELECCIÓN

En este capítulo resaltamos que el proceso de selección del Banco es un filtro para evitar incidentes por temas de corrupción o mal manejo de información, asegurando que todo el personal a nivel nacional esté altamente calificado para el correcto desarrollo de las acciones de la empresa.

Una política global y un código de actuación son el marco en el que BBVA Banco Continental asegura la igualdad de oportunidades así como la máxima independencia y confidencialidad en los procesos de selección.

El Banco garantiza la igualdad de oportunidades: todos los candidatos reciben el mismo tratamiento, deben superar los mismos procesos de selección y no existe discriminación por sexo, raza, parentesco familiar u otras razones diversas de los requisitos exigidos para el puesto.

La mayor parte de los empleados del Grupo son contratados directamente en sus zonas de origen; esta forma de actuar permite disponer de un alto porcentaje de directivos locales.

El proceso para cubrir un puesto vacante es el siguiente:

1. El área usuaria hace una solicitud a RRHH.

2. La Gerencia de RRHH valida la petición, autoriza la cobertura y decide si se cubre interna o externamente.

- Si es interna, Gestión del Talento, en coordinación con la Gerencia de RRHH, valida candidatos.
- En caso de hacerlo externamente, se coordina con la Gerencia de Selección, Formación y Valoraciones.

3. La Gerencia de Selección, Formación y Valoraciones puede realizar la búsqueda de manera propia o a través de un *Head Hunter*.

	2008	2007	2006
Mujeres en puestos de dirección	8	8	9

	2008
Empleados promocionados	591

	Salario Inicial BBVA	Salario Mínimo Vital
Lima	164%	100%
Provincia	182%	100%

	Peruanos	Extranjeros
1. Comité Dirección	75%	25%
2. Directivos	100%	0%

BBVA Banco Continental siempre ha llevado a cabo un proceso de adecuación de estructuras –en base a nuevos modelos organizativos– sin utilizar medidas traumáticas. La plantilla total del Banco es informada de dichos cambios a través de los diferentes canales de comunicación como son la Intranet, las revistas *Nosotros*, *Adelante* y el boletín *BBVA Aquí*. Periódicamente, se comunica a través de una circular (que se transmite a cada uno de los colaboradores) el detalle de cada uno de los puestos nuevos y/o vacantes y las personas que los cubrirán.

BBVA Banco Continental ha asumido el compromiso de llevar a cabo un proceso de adecuación de estructuras al nuevo modelo organizativo sin utilizar medidas traumáticas (sin previo aviso a la plantilla), como expediente de regulación de empleo o despidos objetivos por causas organizativas.

Quincenalmente, mediante comunicación general a toda la plantilla, se informa acerca de los cambios de estructura y nuevos funcionarios que ocupan dichos puestos.

### Altas de empleados

	2008	2007	2006
A nivel nacional	996	969	796

### Dimisiones voluntarias de la plantilla (*Turn-over\**) (Porcentaje)

	2008	2007	2006
BBVA Banco			
Continental	3,96	5,48	2,99

\**Turn-over* = [Bajas voluntarias (excluidas prejubilaciones) / Número de empleados al inicio del periodo] x 100.

## Tipos de baja

	2008	2007
Prejubilación	35	9
Voluntario	170	148
Término contrato	111	80
Cambio empresa grupo	17	24
Bajas gestionadas	82	84
Otros	14	15
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>360</b>

## Bajas por departamento y sexo

	Hombres	Mujeres	Total
Áncash	—	1	1
Arequipa	5	6	11
Cajamarca	—	2	2
Cerro de Pasco	—	1	1
Cuzco	1	2	3
Huánuco	2	—	2
Ica	4	2	6
Junín	4	2	6
La Libertad	2	8	10
Lambayeque	—	2	2
Lima	213	145	358
Loreto	4	4	8
Piura	3	2	5
Puno	—	1	1
San Martín	2	2	4
Tacna	—	2	2
Ucayali	4	3	7
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>185</b>	<b>429</b>

## Bajas por rango de edad

Rango de edad	Total
a. Menos de 26 años	167
b. Entre 26 y 45 años	198
c. Más de 45 años	64
<b>Total</b>	<b>429</b>

### VALORACIÓN, DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPENSACIÓN

En BBVA Banco Continental existe una política y un proceso normalizado de Valoración de competencias y Evaluación de la actuación, los cuales se aplican a toda la plantilla:

- *Valoración de competencias:* su objetivo funda-

mental es identificar el nivel de habilidades y conocimientos que tiene cada persona en relación con los requeridos por la función que desempeña. Los resultados de esta medición permiten establecer un plan de desarrollo y formación a medida para cada empleado (el Plan de Desarrollo Individual o PDI).

- *Evaluación de la actuación:* valora el grado de consecución de los objetivos marcados al inicio del ejercicio y se vincula a la retribución variable.

En ambos casos, el sistema de valoración por competencias y evaluación de la actuación se aplica al 100% de la plantilla.

La política de compensación en BBVA Banco Continental se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y en la evolución profesional de cada persona, evitando discriminaciones por razón de sexo, raza u otras.

Por su parte, la retribución variable está relacionada con el grado de consecución de los objetivos, tanto individuales como los de la unidad, fijados al inicio de cada ejercicio y otorga un peso importante a los indicadores de satisfacción del cliente y de compromiso con los criterios de la responsabilidad corporativa.

A igualdad de función y responsabilidad del puesto, de la evolución profesional y del cumplimiento de objetivos, la relación salarial entre hombres y mujeres es equivalente.

Además, el Banco cuenta con una nueva política de gestión del desarrollo profesional que nace con el objetivo de garantizar la disponibilidad de candidatos adecuados donde sean requeridos, en atención a los intereses de nuestros profesionales y para el fomento de la promoción interna frente a la contratación externa.

## Promedio de retribución bruta anual (Porcentaje)

	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección	55	45
Directivos	52	48
Mandos Medios	54	46
Especialistas	54	46
Fuerza de Ventas	55	45
Puestos Base	53	47
<b>Promedio</b>	<b>58</b>	<b>42</b>

Toda la plantilla del Banco disfruta de un atractivo esquema de beneficios, entre los que podemos destacar el pago anual por concepto de escolaridad, seguros de vida y accidentes, aguinaldo navideño, uniformes anuales, además de vales de refrigerio, movilidad y descanso por duelo, entre otros.

Los empleados que trabajan a tiempo completo y parcial cuentan con los mismos beneficios sociales.

### Compensación basada en la evaluación de la actuación respecto a la compensación total (Porcentaje)

	2008	2007	2006
Comité de Dirección y Directores Corporativos	2,07	1,25	0,78
Directivos	2,85	2,65	2,90
Jefes de Equipo y Técnicos	5,86	5,26	4,76
Administrativos y Servicios Generales	0,09	0,08	0,07

### FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

humano.

Los cuatro ejes de actuación del Plan de Formación son:

1. Innovar en la oferta formativa (contenidos, formatos y métodos) potenciando el conocimiento de las necesidades de los clientes;
2. Potenciar el desarrollo del talento por medio del desarrollo profesional;
3. Incorporar soluciones formativas y canales más eficientes y flexibles;
4. Responder a las nuevas necesidades de conocimientos y competencias globales del grupo.

### Canales de formación (Horas)

	2008	2007	2006
Formación presencial	206.849	230.698	142.243
Formación a distancia	29.906	17.254	19.808
Formación a través de E-learning	53.343	2.152	1.707

### Formación

	2008	2007	2006
Inversión total en Formación (Soles)	4.112.852	3.307.000	2.400.000
Inversión en formación por empleado (Soles)	S/. 952	S/. 879	S/. 878
Horas de formación impartidas (miles de Soles)	290.098	250.104	163.758
Horas de formación por empleado	67	66	56
Actividad formativa mediante E-learning (%)	18%	8%	13%
Evaluación de la satisfacción de la formación (sobre 5)	4,28	4,26	4,35
Empleados que han recibido formación en el año (%)	99,56%	100%	100%

El nuevo modelo de formación pivota básicamente en:  
1. *E-learning*: es la gran apuesta del Grupo dado que está disponible para todos los empleados y es una red global de aprendizaje por medio de la plataforma Conoce.

Es destacable la formación que se imparte sobre el Código de conducta en varios países donde la compañía actúa, incluido Perú.

Durante el 2008, el 99,56% de personas del Banco recibió capacitación en una o más materias.

El curso de Código de Conducta, durante el 2008, fue recibido por el 1.66 % de la plantilla, porcentaje equivalente al grupo de nuevos ingresantes en especial a los Asesores de Servicio. No se considera al personal antiguo, por haber sido capacitado con anterioridad.

La formación en el tema de Prevención de Lavado de activos y Financiamiento del Terrorismo se dirigió al 100% de la plantilla. Este curso se otorga anualmente a todo el personal y, a su vez, la red de oficinas y los nuevos ingresantes reciben también este curso formativo.

En 2008 se ha aprobado el Plan de formación global en materia de responsabilidad corporativa, el cual era uno de los objetivos marcados en el Informe anual de RC de 2007. Este plan incluye acciones formativas específicas a directivos, a los nuevos empleados del Banco, a los equipos especialistas de riesgos, compras e inmuebles y gestión de activos, así como acciones generales para todos los empleados. El prin-

principal canal que se utilizará será la plataforma Conoce, de formación *on-line*.

La capacitación en temas sobre lavado de activos, que se imparte al 100% de la plantilla, responde a la Resolución SBS 838-2008 Normas complementarias para la prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo. El personal que tiene contacto directo con los clientes y el que labora directamente bajo las órdenes del Oficial de Cumplimiento, por la naturaleza de sus funciones, recibe dos capacitaciones al año.

### Horas de formación

	Número	Promedio Horas
Comité Dirección	515	42,92
Directivos	2.368	59,20
Mandos Medios	40.273	50,53
Especialistas	36.900	31,86
Fuerza de Ventas	50.828	72,40
Puestos Base	159.214	99,26
<b>Total</b>	<b>290.098</b>	<b>67,26</b>

### Formación

	Total
Número de Horas	290.098
Número de Participaciones*	36.570

\*Esta cifra refleja que muchos colaboradores llevaron más de un curso.

En 2009, las acciones formativas se realizarán por indicación de los jefes de equipo en cada área. Para 2010, se incorporarán estos conocimientos en los Perfiles funcionales definidos en el proceso normalizado de Valoración de competencias y Evaluación de la actuación, así como en el Plan de Desarrollo Individual (PDI). Este importante salto cualitativo permitirá valorar el nivel de los profesionales en dichas competencias y garantizar su actualización de forma permanente.

Dentro del Programa de Gestión de Habilidades y de formación continua, que fomenta la empleabilidad de los trabajadores, se cuenta con los siguientes programas:

- Diplomado en Gestión Empresarial.
- Programa Asesores de Servicio Nuevos Ingresos.
- Programa Asesor de Servicio para Subgerente.

- Programa Asesor de Servicio para Gestor de Plataforma.
- Programa Nueva Generación.
- Programa Integral Gestor de Plataforma.
- Programa Integral Ejecutivo VIP.
- Programa Actualización Subgerente.
- Programa Gestores Comerciales.
- Programa de Inducción Nuevos Gerentes de Oficina.
- Programa de Actualización Jefes de Promoción.

### PASIÓN POR LAS PERSONAS

El programa corporativo “Pasión por las Personas” es un elemento fundamental del valor que el Grupo ofrece tanto a sus empleados actuales como a los potenciales, conjugando adecuadamente iniciativas racionales, normalmente de tipo económico, con otras de carácter emocional, relacionadas fundamentalmente con la satisfacción personal y el orgullo derivado de trabajar y ser parte de BBVA Banco Continental.

Bajo esta iniciativa se encuadran cinco grandes líneas de trabajo:

**1. Calidad de vida:** para dar respuesta a la demanda existente en materia de conciliación laboral, se ha creado Calidad de vida, que es un proyecto que pretende impulsar esta cuestión en todos y cada uno de nuestros colaboradores. Entre otras iniciativas, se han puesto en marcha acciones tales como:

- Tele-trabajo:** se ponen a disposición de los empleados los medios tecnológicos necesarios para mejorar la flexibilidad laboral. Esta iniciativa se refuerza con planes de formación *on-line* para el mejor uso de los mismos.
- Sensibilización de la dirección:** el equilibrio entre la vida profesional y personal está recogido en “Nuestro Estilo de Dirección”, guía que sintetiza los comportamientos que se esperan de todos aquellos que tienen gente a su cargo.
- Salud y bienestar:** en este ámbito se han promovido actividades para prevención en salud que consideran atenciones médicas y también charlas y talleres sobre cómo evitar lesiones de espalda y sesiones de fisioterapia, todo sin ningún costo para el colaborador ni sus familiares.

**2. Beneficios personales:** Engloba distintas iniciativas de carácter económico que sirven para complementar y mejorar la política retributiva del Grupo. Entre otras cabe citar:

• **Productos y servicios no-financieros con descuento:** BBVA Banco Continental, dentro del compromiso con sus empleados, está propiciando acuerdos con proveedores que posibilitan importantes descuentos de los que el empleado puede beneficiarse, entre otros, podemos destacar hoteles, compra de computadoras, tickets de avión, cursos en escuelas de negocio, así como acceder a servicios de salud en condiciones ventajosas.

• **Tablón virtual de anuncios:** en el se publican importantes ofertas exclusivas de distintas empresas y proveedores para empleados de BBVA.

**3. Deporte y cultura:** Con el objetivo de fomentar determinados valores como la capacidad de superación, el trabajo en equipo o el juego limpio entre los trabajadores, el Grupo organiza y financia diversas actividades deportivas. Este año se celebró la I Carrera Popular Solidaria BBVA, cuyo importe íntegro recaudado fue destinado a un fin social, a través de la mecánica de que por cada 500 participantes, BBVA Banco Continental otorgaría un desayuno navideño a Instituciones infantiles de beneficencia. Fueron cuatro las instituciones beneficiadas y cientos de niños sonrieron felices luego de una sesión de “Cuenta Cuentos” realizada por los voluntarios BBVA. El número de participantes fue de 2000 personas.

Sin descuidar el aspecto cultural, BBVA Banco Continental fomenta el arte escénico financiando diversas presentaciones en el Teatro “Mario Vargas Llosa”, lo que permite a los colaboradores adquirir entradas para obras de teatro y musicales a costo preferencial.

**4. Senior:** Es un modelo de relación para el colectivo de prejubilados y jubilados de BBVA Banco Continental. Este año se realizaron dos actividades de integración en las que disfrutaron de amenos shows artísticos y cenas bailables. Adicionalmente, el Banco ha hecho algunas donaciones para sus oficinas administrativas. Este colectivo sesiona una vez al mes y el Banco le otorga el apoyo necesario para dichas reuniones a través de sus representantes, los cuales participan eventualmente de las mismas.

**5. Voluntariado:** Busca promover y facilitar la participación de los empleados del Banco en proyectos sociales como medio para dar respuesta y hacer realidad uno de los principios de nuestra cultura corporativa (más información en el capítulo de Voluntariado Corporativo).

**6. Programa para prejubilados y jubilados:** El Banco brinda apoyo a este colectivo de ex-colaboradores a través de asistencia médica, aguinaldo navideño, uniforme y servicios bancarios. El número de jubilados al cierre de 2008 fue de 643.

Este programa de asistencia no sólo cubre a los ex-trabajadores sino también a sus familiares directos: cónyuges e hijos (total: 1264 personas). El gasto total asciende a S/. 1.352.903.

Los esquemas de los planes médicos son los siguientes:

• **Jubilados administrativos:** Cobertura anual hasta S/. 4.500 nuevos soles al año por grupo familiar. Están incluidos dentro de este beneficio el titular, el cónyuge y los hijos hasta los 18 años cumplidos.

• **Pre-jubilados (ex funcionarios):** Cobertura anual hasta S/. 9.000 al año por grupo familiar. Están incluidos dentro de este beneficio el titular, el cónyuge y los hijos hasta los 25 años cumplidos, con constancia de estudios.

• **Jubilados funcionarios:** Cobertura anual hasta S/. 5.000 ambulatorio y S/. 10.000 hospitalario, para cada dependiente. Están incluidos dentro de este beneficio el titular, el cónyuge y los hijos hasta los 25 años, con constancia de estudios.

### Sistema de Pensiones

	Número de Empleados	Aporte Anual
Sistema privado de pensiones	4.148*	25.514.333,12
Sistema nacional de pensiones	162*	509.770,96

\*Resaltamos la existencia de tres colaboradores que cuentan con pensión de las Fuerzas Armadas por lo cual han sido considerados.

En el Perú existen actualmente dos sistemas previsionales que cualquier trabajador de BBVA Banco Continental puede elegir:

1. **El Sistema Privado de Pensiones (SPP)** es un sistema de capitalización individual cuya administración está a cargo de empresas privadas –las AFP– y bajo la supervisión del Estado. El porcentaje de aportación es del 12,90% de la remuneración (Cuenta Individual de Capitalización, comisión para la AFP y comisión del seguro). La edad mínima para jubilarse dentro de este sistema es de 65 años, pudiendo un

trabajador acogerse también a otros planes especiales de jubilación.

2. *El Sistema Nacional de Pensiones (SNP)* es un régimen pensionario del tipo de capitalización colectiva o sistema de reparto cuya administración está a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP). El porcentaje de aportación en este sistema es del 13% de la remuneración. La edad mínima para jubilarse es de 65 años –hombres y mujeres– y 20 años de aportaciones, pudiendo también un trabajador acogerse a otros planes especiales de jubilación.

Una vez que un trabajador ingresa a laborar, exis-

te la obligación de entregarle un Boletín Informativo, el cual contiene las principales características y beneficios de ambos sistemas previsionales a efectos que el trabajador se informe y tome una decisión adecuada respecto a cuál sistema previsional afiliarse. Una vez recibido este Boletín el trabajador tiene 10 días para decidir a qué sistema previsional afiliarse.

**BENEFICIOS PERSONALES** | En el siguiente cuadro se detallan las principales iniciativas de carácter económico que complementan y mejoran la política retributiva del Banco.

### Beneficios para el personal de BBVA Banco Continental

Programa	Actividades
Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Escolaridad</li> <li>•Aguinaldo navideño</li> <li>•Uniformes anuales</li> <li>•Vales de refrigerio</li> <li>•Movilidad</li> <li>•Descanso por duelo</li> <li>•Sala Cuna Integral</li> </ul>
Pasión por mi desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Convenios con prestigiosas escuelas de negocios para ofrecer al personal del Banco importantes descuentos en maestrías y diplomados</li> <li>•Condiciones especiales de financiamiento</li> <li>•Reconocimiento a la excelencia académica (devolución del 100% al 1<sup>er</sup> puesto y 50% al 2<sup>do</sup> y 3<sup>er</sup> puesto)</li> </ul>
Bien de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sistema de Empresa Prestadora de Salud a la par con Essalud (seguro social)</li> <li>•Campañas de vacunación</li> <li>•Consultorio dental</li> <li>•Feria de la Salud en Lima y provincias</li> <li>•Asistencia social</li> <li>•Tópico</li> </ul>
Seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Seguro de vida ley</li> <li>•Seguro de asistencia de viajes</li> <li>•Seguro de accidentes personales</li> <li>•Seguro de transporte</li> <li>•SOAT (precio preferencial)</li> <li>•Seguro automotor (precio preferencial)</li> <li>•Seguro de domicilio (tarifas preferenciales)</li> </ul>

Programa	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Seguro oncológico (tarifas preferenciales)</li> </ul>
Financiamiento exclusivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Préstamo hipotecario, Contiauto, Libre disponibilidad, de Salud, para maestrías, para diplomados, para otros estudios, tarjetas y cuentas con tarifas especiales</li> <li>•Oportunidades para ti: acceso a servicios y productos a precios preferenciales y con descuentos exclusivos</li> </ul>
Otras actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Vacaciones divertidas: para hijos de los trabajadores</li> <li>•Celebración de Semana Santa</li> <li>•Reconocimiento por el Día de la Madre</li> <li>•Celebración de Fiestas Patrias</li> <li>•Día de la Familia (programa especial de integración y camaradería)</li> <li>•Campeonato deportivo</li> <li>•Día del Niño: dirigido a hijos de los trabajadores</li> <li>•Ruta Quetzal BBVA (concurso interno para hijos del personal)</li> <li>•Postulaciones de familiares a la empresa</li> <li>•Talleres culturales</li> <li>•Programa de orientación vocacional</li> <li>•Concurso Internacional de Dibujo Infantil de Postales de Navidad</li> <li>•Concurso de fotografía</li> <li>•Celebración de la Navidad del Niño BBVA</li> <li>•Fiesta de fin de año</li> </ul>

### Contrato por género (Porcentaje)

	2008		2007		2006	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Fijos o indefinidos tiempo completo	35,98	28,4	38,92	28,91	48,33	34,57
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,16	0,16	0,13	0,08	0	0
Temporales	17,27	18,01	15,46	16,50	0,62	0,87
Otros	0	0	0	0	0	0

### Distribución funcional por género y categoría profesional (Porcentaje)

	2008		2007		2006	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección	83	17	82	18	89	11
Equipo Directivo	85	15	86	14	83	17
Mandos Medios	64	36	66	34	69	31
Especialistas	56	44	57	43	61	39
Fuerza de Ventas	44	56	44	56	46	54
Puestos Base	49	51	50	50	50	50

#### NO DISCRIMINACIÓN, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN

Para BBVA Banco Continental, los colaboradores son el activo más valioso que posee y alinea todos sus esfuerzos para gestionar el capital humano teniendo en cuenta las expectativas manifestadas por ellos mismos y los requerimientos de la organización. Esta política se enmarca bajo estándares de transparencia, igualdad de oportunidades y meritocracia, para impulsar y propiciar un adecuado clima laboral.

Durante el 2008 no se ha reportado ningún tipo de incidente que refleje discriminación de ningún tipo dado que nuestras políticas internas fomentan la igualdad, la libre asociación y los trabajos no forzados.

#### Distribución por edad (años)

	Hombres	Mujeres	Total	%
Hasta 25	433	530	963	22
De 25 a 35	893	985	1.878	44
De 36 a 45	327	196	523	12
De 46 a 50	278	135	413	10
De 51 a 53	135	83	218	5
Más de 53	238	80	318	7
Total	2.304	2.009	4.313	100%

#### COMUNICACIÓN INTERNA

Las herramientas de comunicación interna tienen como objetivo crear un clima de confianza basado en una relación abierta, en el respaldo al equipo y en la transparencia en la comunicación.

Para mejorar la difusión de políticas, procesos, servicios e iniciativas del área de Recursos Humanos, con la colaboración de la Unidad de Imagen y Comunicación, se ha definido en 2008 un nuevo estilo de comunicación. El principal cambio se centra en el concepto Para ti dRRHH, donde los protagonistas son los colaboradores, receptores del mensaje. Esta iniciativa surge a partir de las demandas de los empleados manifestadas en la última encuesta de satisfacción realizada en 2005.

Otro avance importante en la gestión de la comunicación gira en torno a tres tipos de contenidos:

- Programas e iniciativas de beneficio al personal de plantilla: Pasión por las Personas
- Políticas del área de Recursos Humanos: Modelos de gestión
- Trámites y procesos a seguir con el área de Recursos Humanos.

Además, para facilitar la navegación y acceso de la información se han adaptado todos los portales del empleado del Grupo al portal Para ti dRRHH, con

una nueva imagen alineada con el nuevo estilo.

De otro lado, el Servicio de Atención al Empleado (SAE) es un canal de comunicación múltiple (intranet, teléfono y correo electrónico) que permite dar una mejor y más ágil respuesta a cualquier tipo de cuestión o consulta individualizada planteada por la plantilla en relación con las políticas y procesos del área de Recursos Humanos. Esta iniciativa, exitosa en España y México, se ha extendido en 2008 a Perú, donde se ha creado el Servicio de Atención al Empleado (SAE) con excelentes resultados.

Servicio de Atención al Empleado (SAE)	
	Nº de atenciones
BBVA Banco Continental	996

Otros canales de comunicación interna son las publicaciones de las revistas: *Adelante* y *Nosotros*. La primera, de distribución trimestral, reúne información de las actividades que ocurren en todo el Grupo, y la segunda, cuya edición es bimestral, recopila información netamente local. En ambas se busca la participación constante de los empleados. Asimismo, todo el personal tiene acceso a “espacio Perú”, la intranet del Grupo, en donde se informan diariamente sobre las principales actividades que realiza la institución.

**CLIMA LABORAL** | BBVA Banco Continental realiza cada dos años una encuesta por medio de la cual todos los profesionales del Banco pueden opinar sobre las condiciones de trabajo y su vivencia profesional.

La Encuesta de satisfacción del empleado, prevista para 2007, tuvo lugar en 2008. Este retraso fue causado por una serie de cambios en el modelo al objeto que se realizaron desde BBVA España, con la finalidad de mejorar su capacidad de predicción, tanto en el ámbito racional como en el emocional de la relación laboral. Además, su actual estructura facilita

la realización de muestras comparativas con otras compañías o sectores, tanto a nivel local como internacional, así como internamente entre unidades y departamentos del Grupo. El proceso fue llevado a cabo por dos consultoras externas con el fin de garantizar la objetividad y confidencialidad.

Los resultados de la encuesta anterior (de 2005), a nivel del Grupo, han dado lugar a ocho líneas de trabajo y 300 proyectos distintos, de los que en Perú se han realizado el “Programa calidad de vida” y el “Programa de voluntariado corporativo”.

BBVA Banco Continental se ubicó entre las 25 grandes empresas peruanas con mejor clima laboral en la encuesta de Great Place to Work.

Para el 2008, la encuesta de Clima laboral fue realizada por la empresa Great Place to Work, en la cual se obtuvo un 69% de satisfacción con respecto al clima laboral de la organización.

En dicha encuesta se midieron cinco dimensiones:

- Credibilidad: 70%.
- Respeto: 66%.
- Imparcialidad: 59%.
- Orgullo: 81%.
- Camaradería: 74%.

Estos resultados demuestran integralmente las fortalezas y oportunidades de mejora de la organización.

Es importante mencionar que ante la premisa “Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar”, BBVA Banco Continental obtuvo un 75%, lo cual deja entrever que la percepción general de los trabajadores hacia la empresa es positiva.

**LIBERTAD DE ASOCIACIÓN: REPRESENTACIÓN SINDICAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

En el ámbito de las relaciones laborales, la mayor parte de los derechos y condiciones más importantes para el conjunto del Banco se encuentran recogidos en los diferentes acuerdos y convenios colectivos suscritos por la empresa con los representantes sindicales.

Encuesta de satisfacción de empleados (Porcentaje)						
	Participación		Satisfechos y muy satisfechos		Comprometidos y muy comprometidos	
	2008	2005	2008	2005	2008	2005
BBVA Banco Continental	79	76	87	89	95	96

BBVA Banco Continental respeta el papel y la responsabilidad de la representación sindical en el ejercicio de las funciones que le corresponden, conforme a la legislación en vigor, y apuesta por la negociación colectiva, el diálogo y el consenso como fórmulas de resolución de conflictos.

Por política del Banco, los resultados de la negociación con la representación sindical son aplicados a la totalidad de la plantilla. Durante el 2008, el sindicato representó a 190 colaboradores (4,4% de la plantilla).

La Junta Directiva del Centro Federado es elegida por sus asociados por un período de dos años.

Por último, el departamento de Recursos Humanos facilita asistencia legal a todos los empleados sobre derechos y deberes derivados de las relaciones de trabajo y también frente a terceros, lo que en muchos casos supone un pilar fundamental para la resolución de conflictos.

	Total
Personal sindicalizado	190
% sobre la plantilla	4,4%

En BBVA Banco Continental se realiza periódicamente un Comité de disciplina en el cual se evalúan los incidentes de corrupción por parte del personal y se determinan las medidas a adoptar para cada uno de ellos. El Comité de disciplina está conformado por cinco miembros del Comité de Dirección del Banco más el Gerente de Relaciones con el Personal y el Responsable de Marco Laboral.

### Comité de disciplina

Desvinculaciones por incumplimiento de obligaciones laborales	16
Suspensión	1
Llamadas de atención	5

### Asuntos contenciosos

Acciones de amparo por solicitud de reposición	4
Demanda de nulidad de despido	1
Demanda por beneficios sociales	4
Demanda por despido arbitrario	2
Demanda por horas extras	4

## SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

En BBVA Banco Continental se considera la promoción de la seguridad y la salud como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo. Esta política se lleva a cabo por medio del Servicio de prevención de riesgos laborales, que establece con carácter anual, un Plan de actuación en materia de seguridad y salud laboral cuyas medidas son implantadas progresivamente a través de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Según la Resolución Ministerial N° 480-2008 del Ministerio de Salud, se aprobó la NTS N° 068-MIN-SA/DGSP-V.1, “Norma Técnica de Salud que establece el Listado de Enfermedades Profesionales”, algunas de las cuales podrían afectar a las actividades del Banco, por contar con oficinas situadas en zonas endémicas de paludismo, dengue, fiebre amarilla, y otras.

En 2008 no se ha reportado ninguna enfermedad profesional después de la aprobación de esta Resolución.

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el Decreto Supremo N° 007-2007-TR, artículo 3 séptima: El Registro de Enfermedades Ocupacionales y el Registro de Exámenes Médicos Ocupacionales serán obligatorios a partir de la publicación de los Protocolos de exámenes médicos ocupacionales y guías de diagnóstico para exámenes médicos obligatorios por actividad, los cuales a la fecha no han sido aprobados.

Programas de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo que se aplican a los trabajadores de BBVA Banco Continental:

- Todo personal nuevo es capacitado mediante una inducción en temas generales de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo recibe capacitación, una vez al año, en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Todo el personal del Banco es capacitado vía intranet una vez al año sobre los procedimientos de seguridad, salud y prevención de accidentes.
- Al inicio de las inspecciones a las oficinas, los empleados reciben una charla en identificación de riesgos de accidentes asociados a sus actividades y medidas necesarias para prevenirlos (en

2008 se visitaron 51 oficinas).

• También anualmente, Seguridad Física realiza charlas al personal en temas de:

- Manejo y uso de extintores (Sólo brigadista en caso de Sede Central)

- Primeros auxilios (Sólo brigadista en caso de Sede Central)

• Asimismo, Seguridad Física realiza un simulacro cada año.

BBVA Banco Continental asume un modelo de prevención participativo, basado en el derecho de los trabajadores a participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su seguridad y salud en el trabajo, para tomar las acciones necesarias para su protección: su aplicación alcanza el 100% de la plantilla. En este sentido, existen figuras y órganos específicos que desarrollan esta labor, como es el comité de seguridad y salud, el cual está conformado por ocho colaboradores: cuatro que representan a la empresa, y cuatro que representan a los trabajadores (0.01% del total de la plantilla). Estos últimos cuatro fueron elegidos de manera democrática por todo el personal, siendo verificados los resultados notarialmente. El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo se reúne una vez al mes.

BBVA Banco Continental realiza anualmente la Feria de la Salud, evento en el que la totalidad de los colaboradores y sus familiares pueden asistir para revisión médica general física y psicológica. Se brindan consultas en más de veinte especialidades médicas, todo ello en base a un programa de prevención sanitaria que incluyen charlas sobre los diagnósticos médicos más frecuentes y los tratamientos generales a seguir para evitar mayores complicaciones.

En dicho evento también se otorga información sobre inmunizaciones, bioconservación de células madre y/o nuevos servicios médicos que redunden en un mayor bienestar familiar futuro. En la Feria de la Salud 2008-Lima, se contó con 1305 atenciones.

Adicionalmente, se realizan programas de vacunación a nivel nacional contra la Influenza. En la última campaña se concretaron 1119 vacunaciones.

Adicionalmente, BBVA Banco Continental cuenta en su intranet "Espacio Perú" con un espacio dedicado a boletines de salud (los cuales están basados en los últimos estudios médicos) de manera que la totalidad de la plantilla tenga acceso a información clara y veraz sobre los últimos avances en estudios de enfermedades y tecnología médica.

### Tasa de ausentismo (Porcentaje)

	2008	2007	2006
Perú	0,9	0,98	1,04

### Tasa de ausentismo por departamento

	Ausencias	Tasa ausentismo
Áncash	50	0,53%
Arequipa	121	0,52%
Ayacucho	16	0,71%
Cajamarca	27	0,51%
Cerro de Pasco	1	0,04%
Cuzco	98	0,77%
Huánuco	202	3,23%
Ica	55	0,47%
Junín	30	0,21%
La Libertad	161	0,56%
Lambayeque	123	0,85%
Lima	8.438	0,95%
Loreto	60	0,51%
Moquegua	8	0,53%
Piura	153	1,04%
Puno	10	0,15%
San Martín	34	0,32%
Tacna	45	0,75%
Tumbes	12	0,53%
Ucayali	20	0,20%
<b>Total</b>	<b>9.664</b>	<b>0,90%</b>

### Días perdidos en 2008 por accidentes de trabajo

Empresa	Total
BBVA Banco Continental	104

### Número de accidentes presentados durante 2008

Empresa	Total
BBVA Banco Continental	5

Resaltamos que no se presentaron víctimas mortales por accidentes en el trabajo durante el 2008.