

Compras responsables

El Grupo BBVA llevó a cabo, durante el año 2017, una profunda transformación en la función de *procurement*, asentada en los tres pilares básicos de la evolución del **Modelo de Aprovisionamiento**:

- Orientación al servicio: maximizando la calidad y experiencia del cliente interno.
- Limitación del riesgo reputacional de BBVA en las contrataciones con proveedores.
- Contribución a la eficiencia del Grupo a través de la gestión activa tanto de los costes como de los proveedores.

Esta transformación ha dado lugar a cambios importantes en las **funciones** del Área. Merece la pena destacar especialmente:

- Evolución hacia estructuras más flexibles, generando oportunidades de eficiencia y mejorando el ámbito de control.
- Avances hacia la gestión por proyectos, creando un *pool* de perfiles para la ejecución de proyectos de contratación.
- Creación de la función de los *procurement partners* para garantizar la calidad del nivel de servicio *end to end* y de la atención al cliente interno. Organizados por segmentos de cliente, y con el apoyo de un *pool* de *procurement analytics*, se encargan también de identificar oportunidades de optimización de gastos, seguir los acuerdos de nivel de servicios y medir la satisfacción del cliente.
- Evolución del rol de *purchasing manager* hacia una función más estratégica y de creación de valor. Estructura orientada al servicio, la agilidad y la flexibilidad en las contrataciones a través de la especialización y la gestión diferenciada de las compras. Se organizan en torno a equipos de expertos, junto con un *pool* de compradores, para la ejecución de los proyectos de Compras.
- Creación de la Unidad de Compras Lean, focalizada en atender compras en las que el *time to market* es el factor crítico.
- Creación de la Unidad de Compras Operativas para concentrar y optimizar las actividades operativas y/o administrativas y asegurar, de este modo, la especialización transaccional y la mejora del nivel de servicio.

Datos básicos de proveedores Grupo BBVA

	2017	2016	2015
Número de proveedores ⁽¹⁾	4.563	4.240	4.598
Volumen facturado por proveedores (millones de euros) ⁽¹⁾	7.077	7.751	8.443
Índice de satisfacción de proveedores ⁽²⁾	82	n.a.	82
Número de proveedores homologados	4.895	4.698	n.d

n.d.= no disponible

n.a.= no aplica.

⁽¹⁾ Pagos realizados a terceros. No incluye proveedores con importes inferiores a 100.000 euros.

⁽²⁾ Encuesta de realización bienal.

Política de compras responsables

BBVA quiere contribuir positivamente al desarrollo de las sociedades en las que opera. El Grupo entiende que integrar los factores éticos, sociales y medioambientales en su cadena de suministro forma parte de su responsabilidad. Por ello, durante el 2017 elaboró un Código Ético de Proveedores que define los estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social y medioambiental que espera que los proveedores sigan cuando le proporcione productos y servicios.

Cadena de suministro

BBVA cuenta con una **plataforma tecnológica global** que da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento en el Grupo (presupuestación, compras y finanzas): Global Procurement System (GPS). Esta plataforma se encuentra operativa en España, México, Perú, Colombia, Chile, Argentina, Venezuela y la organización de compras regional de América del Sur (HUB de Chile), que presta el servicio de compras al resto de países de esta región. GPS está integrada con la plataforma tecnológica de Adquira, *marketplace* que permite la interacción *online* entre empresas del Grupo y sus proveedores, a través de un entorno colaborativo, mediante el intercambio electrónico de documentos.

Cada año se incorporan nuevas sociedades y/o países a la plataforma tecnológica mencionada (GPS). Con ello se aumenta el perímetro de su uso y se consigue un mayor asentamiento de la norma y procesos globales de compras a través de la herramienta, así como la mejora en la calidad de la información del Grupo sobre los datos de aprovisionamiento. En el **2017**, los principales avances fueron la incorporación de cinco nuevas sociedades de seguros de México.

Se cubren así los principales escenarios del **proceso de aprovisionamiento**, desde la emisión de pedidos hasta el

registro de facturas, incluyendo facturación electrónica, con validez legal para España y México. Asimismo, Adquiria permite a los proveedores gestionar *online* el intercambio documental y de información que dan soporte al proceso de homologación de proveedores, así como el mantenimiento de sus datos con BBVA.

Dentro de GPS, BBVA cuenta con la herramienta de **aprovisionamiento por catálogo electrónico (SRM)**, a la que se accede a través de la intranet, destinada a realizar solicitudes de aprovisionamiento de manera descentralizada; es decir, directamente desde el área usuaria. SRM está disponible en España, México, Chile y, desde el primer trimestre del 2017, en Perú.

Portal de proveedores

BBVA cuenta con un **portal de proveedores** que facilita la relación digital del Grupo con sus proveedores. Se trata de un entorno colaborativo dirigido a empresas y autónomos que trabajen o quieran trabajar con el Grupo BBVA, permitiéndoles la relación con el Banco de forma electrónica a lo largo de todo el ciclo de aprovisionamiento.

El portal de proveedores consta de dos **entornos**:

- Un entorno público, accesible desde la web (<https://suppliers.bbva.com>), en el que se facilita información general acerca del proceso de aprovisionamiento de BBVA, así como de los aspectos relevantes de su modelo de compras. Además, las empresas y autónomos que estén interesados en ofrecer sus productos y servicios al Banco tienen la opción de autorregistrarse y mantener así actualizados sus datos.
- Un entorno privado, que permite a los proveedores que ya están colaborando con BBVA operar de forma digital, desde la licitación (subastas electrónicas) y la homologación, hasta el pago (facturación electrónica) a través de la plataforma Adquiria.

Adicionalmente al portal, también se dispone de un **directorio de proveedores**, una funcionalidad interna accesible, desde la intranet desde la que se pueden consultar los datos de contacto e información general del colectivo de proveedores del Banco.

Gestión de proveedores

1. Proceso de homologación

BBVA realiza un **proceso de homologación** para los proveedores recurrentes, con mayores volúmenes de compras. Dicha homologación consiste en valorar la

situación financiera, jurídica, laboral y reputacional de los proveedores, conocer sus capacidades técnicas básicas y validar que comparten los mismos valores que el Grupo en términos de responsabilidad social. Además permite conocer si los proveedores cumplen sus responsabilidades legales (normativa laboral o medioambiental, entre otras) y fomentar sus responsabilidades cívicas, mediante el cumplimiento de los siguientes puntos:

- Cumplimiento de los principios sociales y medioambientales de la ONU.
- Adopción de las medidas internas para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en la gestión de sus recursos humanos.
- Adopción de medidas para impulsar la salud y seguridad laboral y la prevención de incidentes y accidentes laborales.
- Apoyo de la libertad de afiliación y negociación colectiva de sus trabajadores en todos los países en los que opera.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar el trabajo forzoso, el trabajo infantil y otras vulneraciones de los derechos humanos en la propia empresa o en la de sus subcontratistas.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar la corrupción y el soborno.
- Participación o colaboración en actividades relacionadas con la cultura, el conocimiento científico, el deporte, el medioambiente o sectores desfavorecidos, a través de acciones directas o donaciones, en colaboración con otras organizaciones o instituciones.
- Contratación de personas discapacitadas.
- Existencia de una política de responsabilidad corporativa en la empresa.

La homologación es revisada periódicamente y está sujeta a un seguimiento continuo. Dentro de la mejora constante de este proceso, durante el **2017** se implementaron a nivel global cambios en los procesos de homologación orientados a la mitigación del riesgo reputacional. Asimismo, el sistema de alertas para los proveedores homologados sigue evolucionando con el fin de tener información actualizada de determinados eventos que puedan afectar a su solvencia o riesgo.

El porcentaje de proveedores homologados activos es del 27%, que supone el 73% del total adjudicado⁽¹⁾.

(1) Proveedores activos dentro de la plataforma GPS (excluido Estados Unidos, Paraguay, Uruguay y Portugal).

2. Porcentaje de proveedores locales

BBVA mantiene el **compromiso** firme de contribuir al crecimiento económico y social de los países en los que está presente. Así, el 97% de los proveedores son proveedores locales y suponen un 94% ⁽²⁾ de la facturación total. En este sentido, proveedor local es aquel cuya identificación fiscal coincide con el país de la sociedad receptora del bien o servicio.

3. Gestión de impactos

Dentro del proceso de compras se hace necesaria una correcta gestión de los impactos, tanto reales como potenciales, que una entidad como BBVA pueda provocar. Para gestionar estos impactos, BBVA dispone de una serie de **mecanismos y normas**: Política de Compras, Proceso de Homologación y la Norma Corporativa de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

Estos **impactos** pueden ser:

- impactos ambientales,
- impactos producidos por malas prácticas laborales llevadas a cabo en las empresas de los proveedores,
- impactos derivados de la ausencia de libertad de asociación,
- Impactos en los derechos humanos,
- impactos positivos o negativos en la sociedad.

La **política de compras responsables** establece, entre otros aspectos, que se debe velar, durante el proceso de aprovisionamiento, por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de derechos humanos, laborales, de asociación y de medioambiente por parte de todos los intervinientes en dicho proceso, así como involucrar a estos en los esfuerzos del Grupo dirigidos a prevenir la corrupción. Del mismo modo se asegura que la selección de proveedores se ajusta a la normativa interna existente en cada momento y, en especial, a los valores del Código de Conducta del Grupo, basados en el respeto a la legalidad, el compromiso con la integridad, la concurrencia, la objetividad, la transparencia, la creación de valor y la confidencialidad. Algunas de las cláusulas incluidas en los pliegos de condiciones y en el modelo contractual son las siguientes:

- Cumplimiento con la legislación vigente en cada geografía y, en especial, con las obligaciones que la misma le impone frente a su personal, la Seguridad Social o sistemas de previsión alternativos, contratación de trabajadores extranjeros, la Hacienda Pública, registros públicos, etc.

- Cumplimiento con la legislación vigente en materia de integración social de las personas con capacidades diferentes.
- Cláusulas que aseguren que se tengan establecidas políticas de no discriminación por razón de género, así como medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Cláusula de igualdad.
- Cumplimiento con la legislación laboral, seguridad y salud laboral.
- Declaración de anticorrupción.
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La política de compras responsables establece, además, como uno de sus principios, el "sensibilizar, en materia de responsabilidad social, al personal y a otras partes interesadas que intervengan en el proceso de aprovisionamiento del Grupo".

En cuanto a las **empresas de seguridad**, especialmente críticas en estos temas, los pliegos y contratos establecen el cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a la legislación laboral y la específica de este tipo de empresas, así como el cumplimiento de los derechos humanos, políticas de no discriminación, igualdad, etc.

Para favorecer la inclusión y la diversidad, BBVA en España ha seguido en contacto con distintos **centros especiales de empleo** (CEE) para profundizar en el conocimiento de puntos de colaboración, habiendo fructificado estos contactos en contratos firmes que han supuesto importantes adjudicaciones. El volumen total de compras en el 2017 a estos CEE se estima en más de 3,2 millones de euros.

BBVA continúa con su compromiso con el **medioambiente**, apostando por la contratación de energía verde para sus edificios y oficinas en España. La energía verde garantiza que proviene de fuentes de energía certificadas 100% renovables, evitando las emisiones de CO₂ y otros gases contaminantes. Este compromiso se ha hecho extensible a México, creando un plan de integración de energía renovable para su uso en edificios y oficinas. Las certificaciones energéticas LEED e ISO 14001 avalan también este compromiso.

[Anexo 18 - Proveedores y facturación anual](#)

[Anexo 19 - Plazo medio de pago a proveedores](#)

[Anexo 20 - Índice de satisfacción de proveedores](#)

[Anexo 21 - Homologación de proveedores](#)

(2) Excluyendo Uruguay.