



**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2018**

NUESTRO DESEMPEÑO EN NÚMEROS

(102-7)

- 52 años al servicio de los peruanos
- 5 Directores
- 500 704 253 operaciones realizadas
- 9 375 canales de atención
- 4 751 empleados
- 46% de empleados mujeres
- 100% de presencia en los 24 departamentos del Perú
- 7 789 agentes
- 946 cajeros automáticos
- 640 agencias interconectadas en línea
- 372 agencias son Única Oferta Bancaria
- 226 017 936 soles pagados en impuesto a la renta
- 14 805 personas capacitadas en educación financiera

Capítulo I

Quiénes somos y qué hacemos

(102-1, 102-5)

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, con autonomía económica, financiera y administrativa. Tiene patrimonio propio y duración indeterminada y se rige por su Estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y, supletoriamente, por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros. Somos el agente financiero del Estado.

Los antecedentes del Banco se remontan al:

Año 1905. El gobierno de José Pardo, mediante Ley N° 53, crea la Caja de Depósitos y Consignaciones.

Año 1927. A la Caja de Depósitos y Consignaciones se le encarga la administración del Estanco del Tabaco y Opio, la recaudación de las rentas del país, derechos e impuestos del alcohol, defensa nacional, entre otros.

Año 1963. Se estatiza la Caja de Depósitos y Consignaciones, declarándola de necesidad y utilidad pública.

Año 1966. Se crea el **BANCO DE LA NACIÓN** mediante Ley N° 16000, aprobada por el Congreso de la República el 27 de enero.

(102-2, 102-5)

Las actividades que desarrolla el Banco están detalladas en el Estatuto que está en el link <http://www.bn.com.pe/nosotros/estatuto.asp>. A continuación se destaca algunas de ellas:

- Actuar como agente financiero del Estado.
- Brindar servicios de recaudación, por encargo del acreedor tributario, debiendo existir aprobación del Banco y un convenio específico de recaudación.
- Otorgar créditos y otras facilidades financieras a los organismos del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Locales y demás Entidades del Sector Público Nacional.
- Recibir depósitos a la vista de las personas naturales y/o jurídicas por concepto de los pagos que, en su condición de proveedores, pensionistas así como trabajadores del Estado, perciben en el marco del Sistema Nacional de Tesorería.

(FS13)

En suma, el Banco genera valor económico y social contribuyendo a la bancarización a lo largo y ancho del Perú, porque estamos donde ningún otro banco llega y, en muchos lugares, somos la Única Oferta Bancaria (UOB). Contribuimos al desarrollo sirviendo a las comunidades que más lo necesitan.

En estos 52 años de trayectoria, nuestros servicios se han adecuados a la demanda y a los avances tecnológicos en banca.

(102-18)

En el 2018, el Directorio estuvo integrado por:

Presidente Ejecutivo: Luis Alberto Arias Minaya

Vicepresidente: Betty Armida Sotelo Bazán

Directores: Eduardo Francisco González García, Manuel Ramón Estela Benavides y José Berley Arista Arbildo.

El Presidente Ejecutivo y demás miembros del Directorio son designados por Resolución Suprema refrendada por el Ministerio de Economía y Finanzas. El Gerente General es designado

por el Directorio y, a su vez, él designa a los Gerentes de línea, de asesoría y de apoyo, quienes conforman la plana de altos ejecutivos.

Cuatro de nuestros directores son del sexo masculino y una del sexo femenino. Todos ellos son profesionales de amplia trayectoria en banca y/o finanzas.

(102-16)

Nuestras actividades las resumimos en nuestra Misión:

“Brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto-sostenible”.

Y hacia dónde queremos llegar, lo expresamos en nuestra Visión:

“Ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de Buen Gobierno Corporativo”.

(102-18)

El Banco tiene la siguiente estructura orgánica, la misma que ha sido modificada en la Sesión de Directorio N° 2231 del 20 de diciembre de 2018.

Asimismo el Banco de la Nación cuenta con 07 comités, los cuales 05 dependen del Directorio y 02 de la Gerencia General, estos son: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Créditos, Comité de Activos y Pasivos, Comité de Remuneraciones, Comité de Gerencia y Comité de Control Interno. La conformación de dichos comités varía según la naturaleza de éstos, pero siempre son presididos por un miembro del Directorio, ya sea por el Presidente o un Director designado por el Directorio.

En el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Banco se establece la misión y funciones para cada uno de los órganos de dirección; órganos consultivos; órganos de control; órganos de apoyo; órganos de asesoría y órganos de línea, que forman parte de la estructura orgánica. Este ROF se encuentra en <http://www.bn.com.pe/nosotros/rof/rof.pdf>.

Departamento	Oficinas	Cajeros Automáticos	Agentes
Amazonas	13	16	253
Ancash	38	34	300
Apurímac	17	11	183
Arequipa	33	36	597
Ayacucho	27	19	283
Cajamarca	39	38	452
Callao	16	30	130
Cusco	33	47	365
Huancavelica	14	12	226
Huánuco	20	18	240
Ica	16	27	202
Junín	27	40	444
La Libertad	37	46	365
Lambayeque	28	45	354
Lima	110	355	1587
Loreto	19	27	201
Madre de Dios	7	6	39
Moquegua	10	8	103
Pasco	15	9	104
Piura	38	37	420
Puno	34	22	273
San Martín	20	27	356
Tacna	11	11	121
Tumbes	7	11	87
Ucayali	11	14	104

Fuente: Gerencia Banca de Servicio - Gerencia de Operaciones

(102-10, 203-1)

En el año 2018, iniciaron operaciones 10 nuevas oficinas y en el siguiente cuadro señalamos la ubicación geográfica.

N°	Oficina	Categoría	Distrito	Provincia	Departamento
1	Ate	Agencia	Ate	Lima	Lima
2	San Juan de Lurigancho 2	Agencia	San Juan de Lurigancho	Lima	Lima
3	Mi Perú	Agencia	Mi Perú	Callao	Lima
4	Macmype Arequipa	Ofic. Especial	Paucarpata	Arequipa	Arequipa
5	Parque Industrial El Tambo	Ofic. Especial	El Tambo	Huancayo	Junín
6	Llochegua	Ofic. Especial	Llochegua	Huanta	Ayacucho
7	CEBAF – Aguas Verdes	Ofic. Especial	Aguas Verdes	Zarumilla	Tumbes
8	CEBAF – Desaguadero	Ofic. Especial	Desaguadero	Chucuito	Puno
9	Chillia	Ofic. Especial	Chillia	Pataz	La Libertad
10	Municipalidad Provincial de Arequipa	Ofic. Especial	Paucarpata	Arequipa	Arequipa

Fuente: Gerencia Banca de servicio

Asimismo, se produjo el cierre de 4 oficinas a nivel nacional y en el siguiente cuadro presentamos la ubicación que tenían dichas oficinas.

N°	Oficina	Categoría	Distrito	Provincia	Departamento
1	Extranjería	Agencia	Breña	Lima	Lima
2	Prosegur	Agencia	Santiago de Surco	Lima	Lima
3	Corte Superior de Justicia de Puerto Maldonado	Ofic. Especial	Tambopata	Tambopata	Madre de Dios
4	Corte Superior de Justicia de Piura	Ofic. Especial	Piura	Piura	Piura

Fuente: Gerencia Banca de Servicio

Productos y Servicios

(102-10, 102-2, 102-7)

A través de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo, en el 2017 el Banco ha incluido una segmentación del mercado (directiva “Clasificación y Definición de los Productos/servicios y Canales de Atención del Banco de la Nación”-BN-DIR-3700-216-01 Rev.9) considerando los siguientes segmentos: personas naturales, entidades públicas y empresas privadas.

De todos los productos y servicios que brinda el Banco, se puede resaltar lo siguiente:

Gerencia	Producto
Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera	Préstamos por convenio y clásico
	Préstamos: personal, para estudios
	Crédito hipotecario
	Seguros: protección de tarjeta, sepelio, SOAT, cuota protegida, oncológico y enfermedades graves
	Seguros vinculados al crédito
	Multifinance
	Línea de crédito IFIS
	Corresponsalía (Local)
	Recaudación – Entidades Públicas
	Oficinas compartidas
Operaciones	Cuenta de ahorros
	Cuentas CTS
	Cuenta corriente
	Depósitos a plazo con entidades públicas
	Depósitos en cuenta corriente (Canje electrónico)
	Depósitos judiciales
	Depósitos administrativos
	Pago a proveedores del estado
	Liberación de fondos Sunat
	Pago de haberes
	Pago deuda externa
	Multiexpress
Finanzas y Contabilidad	Compra y venta spot de moneda
	Corresponsalía (con el Exterior)
Banca de Servicio	Custodia de valores
Sección Fideicomisos	Fideicomiso

Fuente: Directiva “Clasificación y Definición de los Productos/Servicios y Canales de Atención del Banco de la Nación” – BN-DIR-3700-216-o1 Rev.9

Principio de Precaución

(102-10, 102-11)

La administración de los riesgos es parte integral del Gobierno Corporativo del Banco, el cual involucra la definición de conducta de mercado dispuesta por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante su Resolución SBS N° 3274-2017 “Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero”

En ese sentido, la implementación de nuevos productos, servicios y cambios importantes que impacten directamente a los clientes busca anticiparse a sus necesidades por medio de un servicio cercano, ágil e íntegro.

Lo referido ha sido formalizado en la Circular Gestión de Riesgos de Nuevos Productos o Cambios Importantes en el Ambiente de Negocios, Operativo o Informático del Banco (BN-CIR-2100-216-05), en donde destacan los siguientes lineamientos:

- La aprobación de un proyecto requiere de un informe de viabilidad de conducta de mercado.

- Monitoreo posterior a la contratación de los productos y servicios ofertados por el Banco.
- Seguimiento y monitoreo de la implementación de la evaluación de viabilidad del proyecto de Nuevo Producto o Cambio Importante dentro del Marco de Conducta de Mercado.
- Las observaciones y recomendaciones referidas a las políticas y procedimientos relacionados a la Gestión de Conducta de Mercado, así como las medidas de tratamiento adoptadas por las gerencias responsables, serán incluidas en el informe de riesgos de Nuevos Productos y Cambios Importantes a ser presentado al Comité de Riesgos y remitido a la SBS.

Al inicio de su gestión, los cinco (5) miembros del Directorio reciben una inducción en la cual toman conocimiento de los principios y deberes establecidos en nuestro Código de Ética, así como de los canales que el Banco pone a disposición para denunciar las infracciones a dicha norma. Asimismo, el Directorio toma conocimiento al menos semestralmente de todos los casos por infracciones al Código de Ética, incluyendo los casos por corrupción.

(102-12, 102-13, 102-18)

Actualmente el Banco no tiene suscrito ningún documento de iniciativa externa de carácter económico, ambiental y social. Somos parte de la Corporación FONAFE que es un conglomerado empresarial del Estado peruano. No estamos afiliados a asociaciones de bancos comerciales privados, por ser un banco estatal con un rol subsidiario para atender a todos y lograr la inclusión económica y social.

Capítulo 2

La Economía en nuestro banco

(201, 103-1, 103-2, 103-3)

El Plan Estratégico 2017 - 2021 contempla 06 ejes fundamentales que sirven de sustento y alineamiento para la implementación de los 10 objetivos estratégicos institucionales, siendo estos los siguientes:

- Incrementar la creación de valor económico
- Promover la inclusión financiera
- Brindar servicios de calidad
- Ampliar y mejorar el uso de canales de atención alternativos
- Promover alianzas estratégicas con el Estado
- Mejorar el soporte de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos
- Mejorar la gestión de proyectos
- Fortalecer la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Fortalecer el gobierno corporativo
- Fortalecer la gestión de talento humano y cultura organizacional

(201-1, 103-2, 103-3)

En función a dichos objetivo. A continuación, presentamos el Valor Económico Directo Generado y distribuido en 2018, a fin de reconocer el impacto total en los grupos de interés clave, tales como empleados (a través de la inversión total en salarios y beneficios sociales), la comunidad (a través de las donaciones) y en el Estado como ente recaudador (a través del pago total de impuestos). Comparativamente, en el 2017, registramos un valor económico retenido de S/. 874 437 080 y en el 2016, el valor económico retenido fue de S/. 948 340 657.

Valor económico	2018	2017	2016
Valor económico generado	S/. 2,558,198,443.53	S/. 2,369,283,664.00	S/. 2,444,381,558.00
Ingresos totales de la empresa:			
Ingresos por intereses	S/. 1,593,946,811.15	-	-
Ingresos por servicios financieros	S/. 775,434,617.97	S/. 1,629,345,709.00	-
Resultado por Operaciones Financieras	S/. 97,499,655.95	-	-
Ingresos por inversiones financieras			S/. 1,593,835,709.00
Ingresos por participación o dividendos	-	S/. 2,214,382.00	S/. 2,317,536.00
Otros	S/. 91,317,358.56	S/. 737,723,871.00	S/. 878,228,313.00
Valor económico distribuido	S/. 2,332,090,897.10	S/. 1,494,846,584.00	S/. 1,496,040,901.00
Costos operativos totales de la empresa: materiales, subcontratas, mano de obra (terceros), gastos generales y equipos y fletes.	S/. 564,892,604.37	S/. 555,416,921.00	S/. 599,967,252.00
Costos por salarios y beneficios sociales a empleados	S/. 642,945,295.01	S/. 652,078,262.00	S/. 622,062,768.00
Costos de financiamiento/dividendos	S/. 816,384,199.96	S/. 20,023,420.00	-
Monto total de impuestos pagados (ITF, IR y otros)	S/. 307,224,797.76	S/. 266,271,181.00	S/. 272,651,337.00
Monto de donaciones voluntarias de la empresa	S/. 644,000.00	S/. 1,056,800.00	S/. 1,359,544.00
Valor económico retenido			
Valor Generado – Valor Distribuido	S/. 226,107,546.43	S/. 874,437,080.00	S/. 948,340,657.00

Fuente: Gerencia de Finanzas

(102-45)

Las siguientes entidades están incluidas en los estados financieros consolidados de 2017:

- Bancos: BCP - Banco de Crédito del Perú, Interbank – Banco Internacional del Perú, Scotiabank Perú, BBVA – Banco Continental, Banco de Comercio, Banco Pichincha – Perú, Citibank – Sucursal Perú, Banbif – Banco Interamericano de Finanzas, Mibanco – Banco de la Microempresa, Agrobanco – Banco Agropecuario, Banco Falabella Perú, Banco Ripley, Banco Azteca del Perú, Banco Cencosud, ICBC Perú Bank, Banco Santander – Perú, Banco GNB Perú.
- Cofide – Corporación Financiera de Desarrollo.
- Financieras: Confianza, Qapaq, OH, Efectiva, Amerika Financiera, Mitsui Auto Finance Perú, Proembresa, Credinka, RFC, Edyficar, Crediscotia, Compartamos Financiera.
- Cajas Municipales: Caja Municipal Ahorro y Crédito, CMAC Sullana, CMC Popular de Lima, CMAC Piura, CMAC Arequipa, CMAC Huancayo, CMAC Cusco, CMAC Maynas, CMAC Ica, CMAC Paíta, CMAC Santa, CMAC Trujillo, CMAC Tacna.
- Cajas Rurales: Caja Rural Ahorro y Crédito, CRAC Prymera, CRAC Raíz, CRAC Sipán, CRAC Los Andes, CRAC En Liquidación.
- EDPYMES: Acceso Crediticio, Alternativa, Marcimex, Mi Casita, Inversiones La Cruz, BBVA Consumer Finance EPYME, GMG Servicios Perú, Credivision, Empresas de Servicios Fiduciarios, La Fiduciaria.

- Fondo Mivivienda.

(203-1, 103-2, 103-3)

En 2018, el Banco realizó las siguientes inversiones significativas en infraestructura y en servicios de apoyo:

Proyecto	Nombre de la agencia	Presupuesto
Apertura de agencia	San Juan de Lurigancho	S/ 1,345,589.00
	Santa Rosa – Yavari	S/ 1,255,527.82
	Ate	S/ 1,058,834.96
Remodelación	El Agustino	S/ 884,000.00
	Anta	S/ 1,410,000.00
	Azángaro	S/ 1,058,418.19
	Aucayacu	S/ 1,660,358.40
	Puquio	S/ 1,275,609.94
Implementación Oficina Especial	Comas III	S/ 445,134.00

Los impactos de estas inversiones han sido positivos, al poder atender mejor a más ciudadanos de diversas zonas del país, facilitando su acceso a productos y servicios de pago, cobro y financieros de calidad, sin tener que desplazarse a otros lugares.

Capítulo 3

Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética

(205, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco, como empresa del Estado, responde a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado por Fonafe mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2013/33-Fonafe, sin embargo, nuestro Banco elaboró su propio Código de Buen Gobierno Corporativo que fue aprobado en Sesión de Directorio N° 1957 de fecha 12 de junio de 2013. Su elaboración se realizó tomando en cuenta los criterios; sobre esta materia; de organizaciones internacionales y nacionales como los establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE); la Corporación Andina de Fomento (CAF); el Banco Mundial (BM); la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV); la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Anualmente, se realiza la Evaluación del proceso de Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación, emitiéndose el Informe Ejecutivo correspondiente. Para la evaluación del periodo 2018 el Informe Ejecutivo ha sido aprobado por el Directorio en la Sesión N° 2233 de fecha 10 de enero de 2019. Esta evaluación comprende 2 aspectos: Cumplimiento a nivel empresa del Código de Buen Gobierno Corporativo y nivel de madurez de la empresa con respecto a todos los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo.

Para el periodo 2018 de acuerdo a la evaluación realizada a cada uno de los Principios del Código de Buen Gobierno Corporativo de FONAFE (CBGC) aplicables al Banco, en la herramienta de autoevaluación, el Banco de la Nación se encuentra ubicado en un Nivel de Madurez 3, alcanzando un cumplimiento de 69.82%, lo que significa, de acuerdo a lo señalado en la metodología de FONAFE, el Banco de la Nación cumple con la gran mayoría de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo para las sociedades peruanas emitido por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). El cumplimiento por secciones es del 100% con respecto a Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado (EPE), Marco Jurídico de la EPE y Política de Riesgos y Código de Ética; Derechos de propiedad 85%; El Directorio y la Gerencia 54.88% y Transparencia y Divulgación de la Información 98.33%.

En el siguiente cuadro se presenta el puntaje obtenido por secciones en los periodos 2017 y 2018 respectivamente.

Secciones	Nombre	Puntaje máximo	Puntaje 2017	Puntaje 2018
I	Objetivos de la Empresa de Propiedad del Estado (EPE)	6	6	6
II	Marco jurídico de la EPE	14	7.63	14.00
III	Derechos de propiedad	58	8.50	8.50
IV	El Directorio y la Gerencia	128	68.74	70.24
V	Política de Riesgos y Código de Ética	10	10.00	10.00
VI	Transparencia y divulgación de la información	30	29.50	29.50

Fuente: Informe Ejecutivo de Evaluación del Proceso de Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco de la Nación correspondiente al período 2018.

(102-16)

Como puede apreciarse, durante el periodo 2018 se obtuvo una mejora de desempeño en las secciones II y IV respecto al 2017; asimismo, se mantuvo el mismo puntaje del periodo 2017 para las secciones I, III y V.

El informe ejecutivo del periodo 2018 contempla un plan de trabajo de implementación de los principios del GBGC para el periodo 2019 y entre las tareas a ejecutar se encuentran las siguientes actividades: 1. Gestionar y obtener la aprobación y difusión del proceso de evaluación anual de desempeño del Directorio, 2. Gestionar y obtener la definición de causales de cese de los gerentes (Acta de evaluación anual de desempeño de los gerentes, realizada por el Directorio) y 3. Gestionar y obtener el Plan de Sucesión de personal directivo, definido por el Directorio del Banco de la Nación.

El Código de Ética del Banco establece los valores institucionales, principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas que deben regir para todos los directores, funcionarios, trabajadores proveedores y practicantes, quienes deben comprometerse a cumplir con su contenido. Los valores institucionales son:

- **Vocación de servicio al ciudadano**, enfocado a que los directores, trabajadores y proveedores de servicio se preocupen por atender con trato oportuno, humano y de calidad a los ciudadanos que requieren sus productos y servicios.
- **Compromiso e identificación**, se refiere a que los directores, trabajadores y proveedores de servicio muestren una actitud que busca superar las dificultades para alcanzar los objetivos con plena identificación institucional en cada localidad.
- **Promoción de la cultura financiera**, comprende a los directores, trabajadores y proveedores de servicio quienes fomentan el ahorro y los servicios que permiten integrar a los ciudadanos al mercado.
- **Conducta ética y profesional**, los directores, trabajadores y proveedores de servicio demuestran un comportamiento honesto, probo, transparente y de conducta intachable en su desempeño.
- **Responsabilidad social e inclusión financiera**, los directores, trabajadores y proveedores de servicio participan activamente en su comunidad, promoviendo la no discriminación y la educación e inclusión financiera del ciudadano. El Banco de la Nación buscará hacer de la actividad financiera un elemento de progreso para las comunidades y apoyando con programas sociales buscando la contribución en la superación de la pobreza e inequidad.

(205, 103-2)

Los principios éticos del Banco establecen el comportamiento que debe regir a los directores, funcionarios, trabajadores y practicantes, que también son exigibles a proveedores y clientes y formarán parte de los contratos que se suscriban con ellos. Estos son:

- **Respeto**. Implica actuar de conformidad con el orden jurídico, así como brindar un trato amable y oportuno a sus compañeros de trabajo, proveedores y clientes.
- **Probidad**. Actuar con rectitud y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenidos por sí o por intermedio de terceros.
- **Eficiencia**. Se refleja en la calidad en cada una de las funciones o actividades asignadas, buscando el mejor resultado para el Banco.
- **Idoneidad**. Implica desenvolverse con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de las funciones o actividades asignadas. Procurar una formación sólida, capacitándose permanentemente para un mejor resultado en el cumplimiento de las funciones o actividades asignadas.
- **Veracidad**. Expresarse con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de la institución y público en general; contribuyendo al esclarecimiento de la verdad.
- **Lealtad**. Actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del Banco de la Nación, siguiendo las instrucciones y objetivos planteados por la Alta Dirección, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que redunden en beneficio de la institución.

- **Justicia y Equidad.** Tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, clientes y con los demás trabajadores del Banco.

(206-1, 103-1, 103-2, 103-3) (FS13)

El Banco de la Nación no ha afrontado ninguna acción jurídica en relación a la libre competencia, prácticas monopólicas y competencia desleal, ya que su naturaleza jurídica como banca estatal, no le permite ofrecer sus productos a personas que no tengan una relación laboral con el estado, quienes perciben su remuneración a través de nuestro banco. Además, 372 (58%) de las 640 agencias que tenemos son Única Oferta Bancaria - UOB, por lo que en esas localidades no compete con otras entidades financieras.

En estas zonas el Banco de la Nación, como banca estatal en su rol subsidiario, realiza pagos por cuenta de los programas sociales: Juntos y Pensión 65, además de otros servicios y productos que ofrece a sus clientes y usuarios, que la banca privada no realiza, por no ser rentables.

(205-3, 103-1, 103-2, 103-3).

En materia de corrupción (en el entendido que este término se refiere a “conflicto de interés, transgresión a la normatividad, alteración de reportes, entre otros”), la Subgerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude registró un total de 51 casos, encontrándose entre ellos hechos de extornos fraudulentos de papeletas de convalidación, retiros de cuentas de fallecidos, pago indebido de servicios, apropiación de sobrante de caja, entre otros. Algunos de estos casos fueron reportados a través de la Línea Ética, un servicio prestado al Banco de la Nación por un operador externo, con la finalidad de poner a disposición de los trabajadores y personas o entidades que interactúan con la empresa, diferentes canales para comunicar todo hecho irregular que afecte los intereses de la Institución.

Los casos detectados son siempre debidamente sancionados y esto permitirá realizar ajustes en la contratación de personal y en los planes de control de la corrupción. Asimismo, para el año 2019 se tiene previsto elaborar un procedimiento específico para la gestión de riesgos de corrupción y una matriz de riesgos de corrupción.

(415-1, 103-1, 103-2, 103-3).

Siendo el Banco una empresa pública, está prohibida de hacer aportes a partidos políticos a nivel nacional, regional o local, de acuerdo a la Ley de Partidos Políticos Ley N° 28094 vigente, que en su artículo 31° Fuentes de financiamiento prohibidas, establece que: “Los partidos políticos, los movimientos de alcance regional o departamental y las organizaciones políticas de alcance provincial y distrital no pueden recibir contribuciones de:

- a) Cualquier entidad de derecho público o empresa de propiedad del Estado o con participación de éste”.

Además menciona que las autoridades y funcionarios que hacen uso de los recursos públicos para apoyar a un partido político en campaña electoral cometen delito de peculado y malversación de fondos, por los que pueden recibir sanciones penales y administrativas.

Capítulo 4 Nuestro Trabajadores

(102-16)(205-2, 103-1, 103-2, 103-3)

Los empleados son el recurso más importante del Banco para poder cumplir sus objetivos institucionales, siendo menester proporcionarles el espacio físico adecuado y las herramientas necesarias para ejecutar sus actividades.

Para regir las relaciones entre el Banco y sus empleados, existe un Reglamento Interno de Trabajo, cuyo objetivo es normar las facultades y obligaciones del Banco, así como los derechos y obligaciones de sus trabajadores, dentro de un marco de armonía en las relaciones laborales. Este Reglamento ha sido aprobado en 2013 por Resolución de Gerencia General EF/92.2000 N° 043-2003 y aprobado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con el expediente N° 70084-2013-MTPE/1/20.23 del 30 de mayo de 2013.

También rige un Código de Ética que establece los valores institucionales, principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas que rigen para los directores, funcionarios, trabajadores, proveedores y practicantes del Banco, a quienes se les entrega este documento bajo firma de recibido y el compromiso de cumplir con su contenido, sin excepciones de cargo o categoría laboral.

En materia de formación anticorrupción, se ha capacitado a un total de 4 338 empleados (91,3% el total), según se detalla en el siguiente cuadro:

Localidades	Nº empleados capacitados
Sede principal	1356
Red de Agencias Lima	942
Red de Agencias Provincias	2040
Total	4338

Fuente: Gerencia Legal

Adicionalmente, el 19 de marzo de 2014, en sesión de Directorio N° 1995, se aprobó la Formulación de denuncias por violación del Código de Ética de la función pública, actos fraudulentos e ilícitos y medidas de protección al denunciante, con el objeto de establecer los procedimientos que garanticen la evaluación y canalización de denuncias por incumplimiento de los principios y deberes y por no observar las prohibiciones establecidas en el Código de Ética.

Diversidad, inclusión, descentralización y rotación de trabajadores

(102-8)

El siguiente cuadro muestra el número de empleados a plazo determinado, indeterminado y por medida cautelar a nivel nacional.

Sexo	TIPO DE CONTRATO			Total
	Plazo indeterminado	Plazo determinado	Medida Cautelar	
Femenino	1896	166	128	2190
Masculino	2296	67	196	2561
Total	4192	233	324	4751

Fuente: Recursos Humanos

Como se observa, el 88% de los empleados se encuentra laborando a plazo indeterminado, el 5% a plazo determinado y el 7% mediante medida cautelar.

(202-2, 103-1, 103-2, 103-3)

La ubicación geográfica del número de empleados por sexo, la detallamos en el siguiente Cuadro:

Localidades	Sexo		Total
	Femenino	Masculino	
Lima	1055	1452	2507
Provincias	1135	1109	2244
Total	2190	2561	4751

Fuente: Recursos Humanos

Del cuadro precedente, se concluye que el 54% de empleados son del sexo masculino y el 47% de empleados están en nuestras oficinas de provincia, lo cual demuestra la misma proporción de altos ejecutivos¹ en zonas en donde se encuentran nuestras oficinas.

(401-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Por otro lado, en 2018, se realizó un total de 83 nuevas contrataciones a nivel nacional, de las cuales el 77% fueron para nuestras oficinas en provincias y el 54.2% fueron del sexo femenino. El siguiente cuadro detalla las cantidades por ubicación geográfica, sexo y grupos etarios. Comparativamente, en el 2017 se realizaron un total de 264 contrataciones a nivel nacional, 55.3 % en provincias, 61% de sexo femenino.

¹ Altos Ejecutivos: Coordinadores o Jefes que sean de la misma región de las oficinas ubicadas fuera de Lima.

2018				2017	2016
Región	Sexo	Grupo etario	Empleados contratados	Empleados contratados	Empleados contratados
Lima	Femenino	Menor de 30 años	7	42	3
		Entre 30 a 50 años	3	21	7
		Mayor de 50 años	0	0	3
	Masculino	Menor de 30 años	5	23	8
		Entre 30 a 50 años	3	27	9
		Mayor de 50 años	1	5	9
Provincias	Femenino	Menor de 30 años	26	80	32
		Entre 30 a 50 años	9	18	14
		Mayor de 50 años	0	0	3
	Masculino	Menor de 30 años	23	39	14
		Entre 30 a 50 años	6	9	12
		Mayor de 50 años	0	0	10
Total			83	264	124

Fuente: Recursos Humanos

En el 2018 también se produjo el cese de empleados, siendo el 31.5% del sexo masculino. En provincias cesaron 85 empleados (68.5%). El siguiente cuadro muestra el detalle de empleados cesados en 2018.

Respecto al plazo de aviso sobre cambios operacionales significativos, no aplica porque para nuevas aperturas se convoca a la selección de personal de la zona y así no se requiere cambiar al personal a algún lugar. Salvo que alguna Jefatura pueda ser desempeñada como una promoción para lo cual el acuerdo es directo y anticipado.

(405-2)

En el 2018, en cuanto a las remuneraciones entre hombres y mujeres por categoría laboral, el salario promedio de las mujeres está entre el 87% y el 106% respecto al de los hombres, a comparación del 2017 en el cual se presentaban valores entre 97.82% y el 108.93%, para mujeres y hombres respectivamente. Como puede apreciarse en el siguiente cuadro, las remuneraciones de las mujeres están muy próximos o superan a las de los hombres.

Categoría	Remuneración promedio		% salario mujeres respecto al de hombres
	Femenino	Masculino	
Gerente	14,596	14,825	98%
Subgerente	10,029	10,178	99%
Apoderado	7,920	7,895	100%
Especialista	6,403	6,057	106%
Funcionario	5,214	5,247	99%
Profesional	4,755	4,776	100%
Técnico	3,756	3,696	102%
Servicio	2,378	2,742	87%
Oficinista	2,748	2,609	105%
Técnico de Red	2,036	1,990	102%

Fuente: Recursos Humanos

Salud y Seguridad en el Trabajo

(403-1, 403-2, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco cumple con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento, por lo que los Comités y Subcomités de Seguridad y Salud en el Trabajo representan al 100% de trabajadores y están conformados en forma paritaria; es decir, el 50% de sus miembros representan a la empresa y el otro 50% representa a los trabajadores del banco. En el Comité hay 6 representantes del total de los trabajadores, elegidos mediante un proceso electoral y el 50% de representantes de la administración son designados por Resolución de la Gerencia General. En los Sub Comités, formados en cada una de las Macro Regiones, hay 2 representantes de los empleados y 2 de la empresa. Este Comité y Sub Comités de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), se reúnen mensualmente para aprobar los documentos de gestión del sistema de SST. Asimismo, efectúa la investigación de los accidentes/incidentes ocurridos; realiza inspecciones para determinar riesgos en los ambientes de trabajo y supervisar la ejecución de las medidas de prevención en beneficio de la seguridad y salud de los trabajadores. Los Sub Comités dependen directamente del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Afortunadamente durante el 2018 no ocurrieron accidentes con víctimas mortales. La tasa de frecuencia de accidentes fue de 0.312 y 2 días perdidos en total. El siguiente cuadro señala las TFA, TIEF, TDP y TAL ocurridas en Lima y provincias.

Lesiones, enfermedades y otros relacionados con el trabajo	Lima		Provincias		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Tasa de frecuencia de accidentes – TFA	0.312	0	0	0	0.312
Tasa de Incidencia de enfermedades profesionales - TIEP	0	0	0	0	0
Días perdidos - TDP	2	0	0	0	0.2
Absentismo - TAL	0.00009	0	0	0	0.00009
Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0	0	0

Fuente: Recursos Humanos

(102-41)

Por otro lado, Durante el 2018, el 90% de trabajadores estuvo beneficiado por los acuerdos de negociación colectiva. Además, existe libertad de asociación para la formación de sindicatos, por lo que el 64% del total de empleados está sindicalizado.

Capacitación

(404-1, 404-2, 404-3, 103-1, 103-2)

Para una adecuada gestión de los recursos humanos, el Banco tiene procedimientos establecidos para la selección de personal, los mismos que están plasmados en la Directiva BN-DIR-4100-214-02 revisión I del 20 de diciembre de 2018; el Control de asistencias y Permanencia de los trabajadores del Banco detallado en la BN-DIR-4100-008—05 revisión 9.1 del 31 de julio de 2018 y la Directiva de Ascensos y Promociones BN-DIR-2300-040-03 Revisión 7 del 24 de agosto de 2018.

Las evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional se realizan para todos los trabajadores sin excepción (100%). El gerente general es evaluado por el Directorio; este, a su vez, evalúa a los gerentes de línea, apoyo y asesoría; estos evalúan a los subgerentes y estos al personal de las oficinas que tienen a su cargo.

2018				2017		
Sexo	Horas de capacitación	Número de empleados	Promedio	Horas de capacitación	Número de empleados	Promedio
Femenino	120,584	2,190	55.07	12,584	2,138	5.88
Masculino	124,905	2,561	48.78	15,509	2,514	6.16
Total	244,907	4,852	50.5	28,093	4,652	6.03

Fuente: Recursos Humanos

Para el Banco es fundamental capacitar a su personal. Las capacitaciones se programan de acuerdo a las categorías laborales. El siguiente cuadro presenta las horas de capacitación realizadas y el promedio de horas per cápita por sexo. Además, nos complace presentar que las horas promedio de capacitación tanto para personal Masculino y Femenino son mayores a comparación de las registradas en el 2017, las cuales fueron 12 584 horas para mujeres y 15 509 para hombres.

Las capacitaciones realizadas por categoría profesional las presentamos en el siguiente Cuadro, en el que se observa que en la categoría de directivos de nivel alto, el promedio per cápita fue de **54** horas, que supera a los directivos de nivel intermedio.

2018				2017		
Categoría profesional	Número de empleados capacitados	Horas de formación	Horas de formación per cápita	Número de empleados capacitados	Horas de formación	Horas de formación per cápita
Directivos de Nivel Alto	869	46,521	54	65	3,439	52.91
Directivos de Nivel Intermedio	527	30,525	58	1271	13,789	10.85
Personal de Función (Técnica, administrativa)	3456	166,019	49	3296	13,796	4.19

Fuente: Recursos Humanos

De igual modo, a comparación del 2017, año en el cual las horas de formación per cápita fueron de 52.91 para Directivos de Nivel Alto, 10.85 para Nivel Intermedio y 4.19 para Personal de Función, hemos presentado una mejora sustancial.

(404-2, 103-2) (413-1)

El Banco de la Nación, como parte de la Gestión del Conocimiento, ha implementado las Escuelas de Capacitación, con el objeto de cubrir brechas de conocimiento a través de Programas y certificaciones en la mejora de competencias, mejorar las aptitudes y desarrollar comportamientos. Asimismo, el Banco invierte en la capacitación de los nuevos trabajadores a través de los Programas de Entrenamiento e inducción. Así también tenemos suscritos convenios con diferentes Universidades del Perú, que permite a los trabajadores y sus familiares acceder a descuentos corporativos.

Además de las capacitaciones señaladas se han otorgado becas para especializaciones en Universidades y centros de formación acreditados para otorgar diplomas en temas muy específicos. El siguiente cuadro lista las especializaciones y centros de enseñanza.

N°	Centro Capacitación	Actividad Capacitación
1	GLOBAL PROJECT MANAGEMENT	DIPLOMADO GESTIÓN DE PROYECTOS BASADO EN ESTANDAR PMI
2	INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERU	XI CONGRESO NACIONAL DE AUDITORIA INTERNA – CONAI 2018
3	INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERU	CURSO DE PREPARACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN CCSA
4	INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERU	IMPLEMENTACIÓN DE COSO ERM 2017
5	INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERU	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE FRAUDES CORPORATIVOS
6	IPAE	CADE 2018
7	PM CERTIFICA EIRL	SCRUM MASTER CERTIFIED
8	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	CAPACIDAD JURÍDICA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
9	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	MAS ALLA DEL BITCOIN: BLOCKCHAIN & FINANZAS DE LA ERA DIGITAL
10	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	TALLER DE CROWD INNOVATION CON DESIGN THINKING
11	SEMINARIUM	16° CONGRESO PERUANO DE GESTIÓN DE PERSONAS
12	SOCIEDAD NACIONAL DE INDUSTRIAS	SEMANA DE LA CALIDAD 2018
13	UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO	ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CENTRO MAC AREQUIPA
14	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	LIMA FINTECH FORUM 2018
15	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS 2018
16	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	MODELOS AVANZADOS DE PRICING ADAPTADOS A LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO OPERAC
17	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	RÉGIMEN JURÍDICO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
18	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	GESTIÓN DE RIESGOS BANCARIOS
19	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	GESTION INTEGRAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
20	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN EL ÉXITO DE LAS VENTAS
21	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE VENTA
22	UNIVERSIDAD ESAN - PERU	VENTA CONSULTIVA Y SERVICIO AL CLIENTE
23	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS	CURSO ESPECIALIZADO EN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
24	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS	GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO
25	USMP	GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECLAMO Y RELACIONES CON EL CONSUMIDOR

Fuente: Recursos Humanos

Es importante señalar, que, adicionalmente, se ha implementado un programa para promover el desarrollo de nuevas oportunidades laborales para las personas próximas a jubilarse, consideramos esto un gran avance dado que dicho programa no se tenía implementado anteriormente.

Por otro lado, durante el 2018, el 30% de los trabajadores recibieron capacitación relacionada a los Derechos Humanos. Los temas tratados estuvieron relacionados a capacitaciones en lengua de señas peruana, la capacidad jurídica de personas con discapacidad, protocolo de atención al ciudadano, entre otros.

Derechos Humanos

(412-2, 411-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Asimismo, en ese mismo año, no se presentó ningún caso de discriminación interna ni externa por razones de raza, sexo, color, opinión política, religión. El Código de ética del Banco de la Nación vigente en su artículo 5 literal A. Prácticas laborales y de conducta personal, establece que los directores y trabajadores deben propiciar un ambiente laboral donde prime el respeto, profesionalismo y la dignidad humana, rechazando cualquier actitud de carácter despectivo, discriminatorio, ofensivo u hostil hacia una persona o grupo de personas.

(408, 103-2) (409, 103-2)

El artículo 6 del Código de Ética indica que está prohibido: “Contratar a menores de edad, salvo se cumpla con las disposiciones legales correspondientes”.

No se han presentado operaciones con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso en el Banco, porque nuestras Oficinas son accesibles a las inspecciones que realiza el sector trabajo y, además, los proveedores son de productos terminados, como útiles de oficina, tóner, equipos de aire acondicionado, por lo que la posibilidad de retener a una persona es virtualmente nula.

Cumplimiento

(419-1, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco tiene en curso 24 procesos de índole laboral, los que se han iniciado entre los años 2009–2018 y no han sido resueltos en forma definitiva por la autoridad en la materia que es el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Capítulo 5

Nuestros Clientes

El Banco cuenta con la Directiva BN-DIR-8100-237-01 Revisión 6 del 28 de diciembre de 2017, con el objeto de establecer lineamientos y procedimientos necesarios para la Gestión de Clientes del Banco y para normar la gestión de clientes, estableciendo atribuciones y responsabilidades entre los diferentes actores, como base para un tratamiento del cliente bajo un enfoque de calidad de servicio. El alcance de esta Directiva es a todas las unidades orgánicas involucradas directa e indirectamente en la Gestión del Cliente.

Esta Directiva permite conocer, identificar y fortalecer las relaciones del Banco con sus clientes y para una adecuada gestión de los clientes se requiere una política de capacitación permanente del personal involucrado en la comercialización de productos y servicios del Banco. También se ha diseñado la Guía de Usuario de Gestión de personas como parte de esta Directiva, siendo sus instrucciones de uso obligatorio.

Durante el período 2018, se ha venido gestionando la elaboración de una normativa que desarrolle la segmentación del mercado en el Banco de la Nación, tema que forma parte importante del core del negocio, con dicha normativa se pretende enfocar con mayor precisión la estrategia de la institución.

La normativa propuesta es la Directiva “Metodología para la segmentación de mercado en el Banco de la Nación”.

(102-6)

Nuestros productos están dirigidos básicamente a trabajadores del sector público y a los pensionistas del Estado, quienes pueden acceder a préstamos personales con descuentos por planilla, créditos hipotecarios en la modalidad de mejora, ampliación y/o remodelación o las modalidades de compra de bien a futuro, bien terminado o traslado de deuda. Adicionalmente, el Banco ofrece a los gobiernos locales y gobiernos regionales, créditos para proyectos de desarrollo local o regional.

(413-1, 203-2, 103-1, 103-2)

El Banco también tiene muchos clientes en zonas de pobreza extrema, en donde se atiende principalmente a los beneficiarios de los programas sociales como Juntos y Pensión 65, los mismos que reciben una subvención del Estado debido a su condición de vulnerabilidad. Nuestros esfuerzos se concentran básicamente en capacitarlos con charlas de inclusión financiera, planificación y gestión del presupuesto familiar, detección de billetes falsos y modalidades de estafa. Asimismo, buscamos capacitarlos en el uso de canales alternos, de forma que puedan disponer de su dinero de manera rápida y sencilla.

(413-1, 203-2, 103-1, 103-2, 103-3)

Por otro lado, la página web del Banco es accesible a personas con pérdida de la visión. Respecto a nuestras agencias y cajeros, el 90% de nuestras ubicaciones son accesibles para personas con discapacidad motora. Para el restante, se tiene previsto acondicionar los accesos a la brevedad posible.

Asimismo, contamos con un protocolo de atención al cliente, aprobado mediante directiva BN-DIR-2800-217-02, el cual regula la atención de personas hablantes de lenguas nativas como el quechua, aimara y el asháninka. Asimismo, se ha llevado a cabo capacitaciones de 30 horas en la lengua de señas peruana, para atender mejor a las personas con discapacidad auditiva. **(FS14)**.

(418-1, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco de la Nación publica en su página web el procedimiento para la presentación de reclamos, los mismos que pueden realizarse en cualquiera de nuestras oficinas, a través de la página web, vía telefónica (mediante nuestra central de atención) o por escrito, a través de nuestra mesa de partes. En el link <http://www.bn.com.pe/atencion-cliente/index.asp> se encuentra debidamente detallado el procedimiento a seguir.

En el período del reporte no hemos registrado quejas por deficiente información sobre los productos y servicios ofrecidos. Respecto a reclamos referentes a la violación de la privacidad del cliente y pérdida de sus datos, solo hemos recibido uno, el mismo que resultó improcedente. Al respecto, el Banco posee una Directiva de Gestión de clientes que establece los lineamientos y procedimientos necesarios para la Gestión de Clientes del Banco. Además, cumplimos con la norma de protección de los datos personales, Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, que tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales previstos en la Constitución Política del Perú.

Capítulo 6

Nuestros Proveedores

(102-9) (204, 103-1, 103-2, 103-3)

En el año 2018, la contratación de bienes y servicios se rigió por la Ley N°30225 - Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y modificatorias. De manera complementaria, contamos con un Manual de Contrataciones del Estado para el Banco de la Nación y un Manual para el tratamiento de las contrataciones/subcontrataciones significativas.

Debemos precisar que la Ley 30225 en el literal h) del artículo 2 Principios que rigen las contrataciones señala “Sostenibilidad ambiental y social en el diseño y desarrollo de los procesos de contratación pública se consideran criterios y prácticas que permitan contribuir tanto a la protección medioambiental como social y al desarrollo humano”.

El Manual para el tratamiento de las contrataciones/sub contrataciones significativas en el Banco, tiene como objetivo establecer los lineamientos y disposiciones para las contrataciones/sub contrataciones que realice el Banco de la Nación con terceros. En este documento Contratación/sub contratación significativa se refiere a aquella que en caso falle o se suspenda pueda poner en riesgo importante al Banco, al afectar sus ingresos y/o solvencia y/o continuidad operativa.

(204-1, 103-2)

En el Capítulo IV De los deberes y obligaciones en el sub literal c) del literal B. De las Prácticas Comerciales, se señala que “La elección de proveedores se hará a través de procesos competitivos e imparciales, que consideran criterios éticos técnicos y económicos, evitando cualquier conflicto de interés, fraude o favoritismo en su selección, acorde con las normativas de nivel nacional establecidos para ello. Previo a la contratación, se informará las condiciones que regirán la relación con los proveedores. En años contratos y documentos suscritos con ellos, se promoverán cláusulas que estipulen la obligación del proveedor de cumplir con las prácticas de seguridad y normas laborales y ambientales aplicables.

Durante 2018 el Banco de la Nación ha contratado 1686 proveedores de bienes y servicios, de los cuales 167 fueron proveedores de suministros. Del total de proveedores, 730 están ubicados en Lima y el resto (57%), en otras regiones del país. El valor total monetario pagado fue de S/ 215 537 961.72, de los cuales S/ 202 964 355.93 fueron pagados por las adquisiciones de bienes y contratación de servicios realizados en Lima, el resto que representa aproximadamente el 6% de los gastos totales, fueron asignados a proveedores de otros lugares diferentes a la capital.

Las contrataciones de bienes que se requieren son de productos terminados y los servicios contratados son especializados y no demandan la intervención de una gran cantidad de mano de obra.

(102-10)

El Banco no ha efectuado cambios en la ubicación de proveedores y en la estructura de la cadena de suministro y las relaciones con los proveedores se realizan formalmente de manera escrita.

En resumen, el Banco aplica en la evaluación de los proveedores lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y las Bases estandarizadas aprobadas por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y el Manual para las contrataciones del Banco.

Se realizan auditorías de los proveedores y sus productos y servicios a solicitud del área usuaria y de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

Las políticas y procedimientos anticorrupción del Banco son de conocimiento de nuestros proveedores a quienes no solo se les entrega el Código de ética, sino que también se les hace firmar una Declaración Jurada de su recepción. Dicho Código está publicado en el link <http://www.bn.com.pe/nosotros/codigo-etica.asp>.

(410-1, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco contrata personal de seguridad mediante procesos de selección para realizar labores de vigilancia en todas sus oficinas a nivel nacional, el cual durante el 2018 no ha recibido capacitación específica sobre políticas o procedimientos de Derechos Humanos y su aplicación en su ámbito de competencia. Asimismo, en los contratos y Términos de Referencia correspondientes a los servicios de los agentes de vigilancia privada, no se considera la capacitación formal y específica en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, la Subgerencia de Seguridad está considerando implementar un programa de capacitación en temas de Derechos Humanos para todo el personal de seguridad del Banco.

Capítulo 7

Comunidad y Sociedad

(411-1, 103-1, 103-2, 103-3) (413-1, 103-1, 103-2, 103-3) (203-2, 103-2, 103-3)

En el Código de Ética vigente del Banco de la Nación, concretamente en el Capítulo IV Deberes y Obligaciones, se establecen los deberes éticos que deben cumplir los directores y trabajadores. En el literal E) del artículo 4° de este capítulo se señala textualmente:

“Comunidad, Responsabilidad Social y Medio Ambiente: Deben preocuparse por realizar una operación segura, eficiente y responsable con la comunidad y el medio ambiente, sobre la base de un cohesionado trabajo en equipo de trabajadores, contratistas y proveedores”.

Por lo tanto, consideramos importante actuar con responsabilidad para no afectar a la comunidad ni el medio ambiente.

En el período de vigencia del Reporte, no se ha reportado la violación de los Derechos de ningún pueblo indígena, porque el respeto a la comunidad cercana en donde se encuentran nuestras oficinas ha sido debidamente cautelado y nuestro personal ha sido debidamente capacitado en políticas sobre derechos humanos que contemplan el respeto a toda persona sin ningún tipo de discriminación.

Dentro de su Política de Responsabilidad Social, en el año 2018 el Banco de la Nación destinó S/644 000 a la Fundación Cultural del Banco, para ser destinados a la promoción de la cultura, creando de esta manera valor social.

Asimismo, nuestras acciones de responsabilidad social se centraron principalmente en generar espacios que permitan a nuestros colaboradores conocer las distintas realidades de nuestro país y, de esa manera, poder ser agentes de cambio social. Es así que continuamos con nuestro Programa de Voluntariado, cuyo eje de acción fueron, sobre todo, los niños y adultos mayores en situaciones vulnerables.

Una de nuestras primeras acciones se dio en el marco del Día Internacional de la Mujer. En conjunto con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y la ONG Niña Valiente, desarrollamos exitosamente el taller “Pequeñas Niñas con sueños se convierten en mujeres con visión”, el cual estuvo enfocado en el empoderamiento de niñas y el desarrollo de la igualdad con equidad de género.

En esta actividad, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables se encargó de realizar charlas informativas a los padres de familia, sobre el marco normativo legal vigente para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. Asimismo, la ONG Niña Valiente realizó un taller enfocado en generar conciencia en las niñas y adolescentes asistentes en el reconocimiento de sus derechos constitucionales y civiles. Además, se trabajó en la importancia autorreconocimiento y se presentaron casos de éxito de mujeres en diversos trabajos de suma importancia para la sociedad.

Por otro lado, la solidaridad y el compromiso de nuestros colaboradores quedaron demostrados una vez más en la campaña “Ayúdalos a protegerse del friaje”, dedicada a la recolección de donaciones para las víctimas del friaje que asoló a nuestro país. La comunidad El nuevo Libertador del distrito de El Porvenir, ubicado en La Libertad, fue la seleccionada para recibir las donaciones recolectadas. Con esta acción, se logró ayudar a más de 200 familias, las cuales recibieron de nuestros trabajadores mucha ropa abrigadora.

La llegada de la Navidad también fue motivo para realizar acciones de proyección social. En este caso, fueron tres las actividades que se realizaron en favor de los niños y adultos mayores más necesitados. Nuevamente, la vocación de servicio de los voluntarios del Banco de la Nación fue protagonista.

La primera actividad tuvo lugar en la Casa San Martín de Porres. Este recinto cuenta con un comedor, el cual diariamente atiende sin costo alguno a más de 100 adultos mayores en situación

vulnerable. Nuestros voluntarios compartieron con ellos desde muy temprano, atendiéndolos desde el desayuno. Disfrutaron juntos de diversos talleres, en los cuales –a través del origami, la pintura y el baile- se buscó que redescubran su creatividad y pasen un día diferente. Paralelamente, los adultos mayores recibieron atención oftalmológica y donación de lentes, gracias al apoyo de la ONG aliada Charity Vision.

La segunda actividad se desarrolló en coordinación con el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (Inabif). Para esta ocasión, visitamos el CEDIF Pestalozzi, donde funciona una cuna-guardería y el centro de atención de día para niños, adolescentes y adultos mayores. Esta acción favoreció a 130 niños y 36 adultos mayores; junto a ellos, pasamos un día de alegrías y diversión con actividades especialmente diseñadas para cada grupo. Adicionalmente, los niños y adolescentes recibieron regalos donados por nuestros colaboradores.

La última actividad tuvo lugar en el Asentamiento Humano Volcán Dormido, en Huaral. Allí, muchos niños que viven en condiciones de extrema pobreza pudieron compartir, junto a los voluntarios, un día de diversión en el que sobraron las risas y los buenos momentos. Al finalizar, todos los niños recibieron regalos donados por nuestros colaboradores.

Otro eje importante de la responsabilidad social en el Banco de la Nación lo constituye el Programa Banco de la Nación te cuida orientado a un grupo de interés de que por sus características puede resultar público vulnerable: adultos mayores y beneficiarios del Programa Juntos. Este programa tiene dos componentes: campañas de salud visual (incluye despistaje de enfermedades visuales, medida de vista y confección de lentes a la medida) y educación financiera en prevención de estafas y uso de canales digitales de atención (banca celular). Durante el 2018, el programa "Banco de la Nación te cuida" desarrolló sus actividades en las localidades de Sicuani (Cusco), Mórrope (Lambayeque), Baños del Inca, San Marcos (Cajamarca), Moyobamba y Lima, atendiendo y capacitando a un total de 1662 beneficiarios.

(FSI4)

En la senda de educar digitalmente a los adultos mayores, en alianza con Movistar, participamos en el Taller Generación Digital Senior, orientado a fortalecer las capacidades digitales de los adultos mayores. Los participantes del taller aprendieron a utilizar los aplicativos del Banco de la Nación para facilitar sus actividades financieras.

(FSI3, FSI4)

Durante el periodo del reporte se realizaron exactamente 99 actividades de inclusión financiera, gracias a las cuales se llegó a capacitar a 14 805 personas. Asimismo, se abrieron 14 445 nuevas cuentas de ahorro, y se afilió a 9 421 personas a nuestro servicio de Banca Celular, según detalle:

TIPO DE OPERATIVO	N° DE ACTIVIDADES	N° DE CUENTAS DE AHORROS UOB NUEVAS	N° DE AFILIADOS A BANCA CELULAR	N° DE CAPACITADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA
Banca Itinerante en localidades sin presencia Banco de la Nación	42	5,138	2,191	3,498
Bancarización a jóvenes de universidades e institutos superiores	24	6,125	4,589	6,582
Banca itinerante por Cooperación Interinstitucional	20	1,344	1,408	2,193
Participación del Banco de la Nación en la Semana Mundial del Ahorro	8	1,506	1,119	1,665
Operativo de Inclusión Financiera nuevas agencias	3	230	77	230
Operativo de Acción social en Agencia extrema	1	102	37	570
Piloto de Educación Financiera a Docentes del área de Ciencias Sociales de la DRE Cajamarca	1	0	0	67
TOTALES	99	14,445	9,421	14,805

Capítulo 8

Nuestras actividades y su impacto en el medio ambiente

(300, 103-1, 103-2, 103-3)

El Banco de la Nación, por ser una empresa estatal, está incurso en el cumplimiento de las Medidas de Ecoeficiencia para el sector público establecidas en el Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM que fue aprobado para contribuir a generar ahorro en el gasto público. Esta norma legal define como medidas de ecoeficiencia las acciones que permiten la mejora continua del servicio público mediante el uso de menores recursos y la generación de menos impactos negativos en el ambiente. El resultado de la implementación de dichas medidas se va a reflejar en los indicadores de desempeño, de economía de recursos y de minimización de residuos e impactos ambientales que a la larga se traducen en un ahorro para el estado.

Para el Banco la ecoeficiencia busca mejorar nuestro compromiso con el medio ambiente y para lograr este objetivo, es necesario asumir el compromiso del ahorro: energía; agua; combustibles; papel y materiales. Asumimos nuestra responsabilidad ambiental en el Banco de la Nación,

El artículo 5° literal H. Protección del Medio Ambiente del Código de Ética del Banco de la Nación señala que se debe: “Fomentar el respeto y protección del medio ambiente comprometiéndose a:

1. Asumir como compromiso en sus acciones diarias el llevar al mínimo los residuos y promover el ahorro de energía.
2. Promover acciones para la prevención y mitigación de impactos ambientales”.

El Banco de la Nación está asumiendo retos para la protección del medio ambiente, que es importante destacar porque el tema atañe a todos, desde la posición que ocupemos frente al Banco, sea directores, funcionarios, empleados, clientes, proveedores y usuarios.

Principales materiales utilizados

(301-1)

Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018, la Gerencia de Logística reporta el siguiente consumo de los principales materiales empleados en oficina y embalaje para despachos a provincias:

		2018	2017	2016
Material utilizado	Medida	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cajas de cartón	Unidad	44,534	15,000	25,000
Papel Bond A5	Paquete x 500 hojas	110	-	-
Papel Bond A4	Paquete x 500 hojas	64,721	-	-
Papel Bond A3	Paquete x 500 hojas	67	-	-
Papel Bond (general)	Paquete x 500 hojas	-	22,306	56,864
Plastifilm	Rollos	-	350	500
Cartón corrugado	kilos	-	400	500

Fuente: Gerencia de Logística

Cabe resaltar que estos materiales son renovables. Asimismo es importante señalar que las cajas de cartón son repartidas a las agencias y luego retornan con documentación por lo que estas se reutilizan por un periodo de hasta 10 años.

En el 2017, se utilizó una menor cantidad de Cajas de Cartón así como también de papel Bond en general, sin embargo se utilizaba cartón corrugado y plastifilm, los cuales no han sido reportados en el 2018.

Consumo de Energía
(302-I)

El siguiente cuadro detalla el consumo de electricidad y combustibles por tipo y por sede, estas cantidades han sido tomadas entre enero a diciembre 2018. A diferencia del 2016, en este reporte hemos especificado el consumo de energía no solo para horas punta sino también el consumo de combustible.

Sede	2018					2016	
	Consumo energía KWH Hora punta	Combustible Gls 90	Combustible Gls 95	Combustible Gls 97	Otros combustibles Gls DIESEL	Consumo energía KWH Hora punta	Consumo energía KWH Fuera punta
Oficina Principal	1,421,563.60	5,593.13	-	-	5,666.39	1,395,841.20	7,519,043.60
Macro Región V Arequipa	23,491,136.25	441.00	-	-	3,593.00	193,452.03	1,074,333.89
Macro Región IV Cusco	1,835,654.91	49.00	-	42.00	5,638.00	300,532.32	962,588.06
Macro Región III Huancayo	354,380.22	260.00	-	-	4,361.00	496,515.02	1,667,934.51
Macro Región II Trujillo	5,773,558.71	48.00	-	-	5,168.00	789,348.82	2,646,003.50
Macro Región I Piura	675,900.73	81.00	-	10.00	9,910.00	777,388.73	2,816,145.86
Macro Región Lima	577,552.43	28.00	1.00	-	1,341.00	655,586.85	3,387,704.31
TOTAL	34,129,746.85	6,500.130	1.00	52.00	35,677.39	4,608,664.97	20,073,753.73

Consumo de Agua (303-I)

El siguiente cuadro detalla el consumo de agua por sede, estas cantidades han sido tomadas entre enero a diciembre 2018. El consumo se realiza a través de las Entidades prestadoras de servicio de agua.

Sede	Consumo de agua en metro cúbicos
Oficina Principal	47,256.00
Macro Región V Arequipa	13,358.15
Macro Región IV Cusco	13,170.00
Macro Región III Huancayo	33,834.08
Macro Región II Trujillo	27,616.15
Macro Región I Piura	29,942.74
Macro Región Lima	35,917.19
TOTAL	201,094.31

Biodiversidad y cumplimiento

(304-I, 307-I, 103-I, 103-2, 103-3)

Durante el 2018 no hemos registrado procesos judiciales o administrativos por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. Asimismo, es importante señalar que nos encontramos fuera de áreas protegidas o de zonas de amortiguamiento que puedan afectar la biodiversidad, ubicándose nuestras oficinas principalmente en zonas urbanas. Para el caso de zonas rurales, existen zonas con intervención antrópica, por la formación de centros poblados.

Capítulo 9

Acerca de nuestro Reporte de Sostenibilidad

(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

El Reporte de Sostenibilidad correspondiente al año 2018 del Banco de la Nación fue elaborado usando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative específicamente los nombrados en el índice GRI del presente documento. Cabe señalar que la frecuencia de emisión de los reportes del banco es anual, sin embargo los informes de años anteriores han sido elaborados de conformidad con los Estándares GRI o G4, sin embargo no existe necesariamente una reexpresión de información ni cambios relevantes. Es importante señalar que el presente reporte ha contado con una exhaustiva verificación externa. El último reporte de sostenibilidad del Banco de la Nación fue emitido en el último trimestre del año 2018.

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

En el Banco de la Nación realizamos una revisión de nuestros grupos de interés cada cinco años (realizado por última vez durante el 2017). En el último mapeo ejecutado, ejecutado a nivel nacional, se determinó que nuestros grupos de interés son: Trabajadores, Clientes, Proveedores, Aliados estratégicos, Estado y Comunidad. En el siguiente cuadro los presentamos junto a sus respectivos canales de diálogo mediante los cuales mantenemos comunicación con cada uno de los mismos.

Trabajadores	Clientes	Proveedores	Aliados	Comunidad	Estado
Encuestas de clima laboral	Encuestas de satisfacción	Convocatoria de procesos de selección	Memoria anual	Colaboración con Fundación Cultural del Banco de la Nación	Reuniones de directorio y comités
Comunicados intranet	Plataforma web: clientes	Memoria anual	Reporte de sostenibilidad		Memoria anual
Gestión de denuncias	Redes sociales	Reporte de sostenibilidad	Contratos de servicios	Colaboración con instituciones de ayuda humanitaria	Reportes trimestrales a BCR
Memoria anual	Memoria anual	Redes sociales	Reuniones	Capacitación financiera	Reporte de sostenibilidad
Reuniones de trabajo	Gestión de reclamos	Gestión de denuncias y reclamos	Comunicación vía electrónica	Programa de voluntariado	Portal institucional
Reporte de sostenibilidad	Avisos en paneles (publicidad)	Informes de calidad de servicio	Capacitaciones con aliados		Comunicación de transparencia
Reuniones para compartir fechas importantes	Avisos sobre prevención de fraudes o estafas	Reuniones	Redes sociales	Avisos y comunicados en la Web	Avisos y comunicados en la web
Redes sociales	Reporte de sostenibilidad	Comunicación vía electrónica		Redes sociales	Entrevistas en medios de comunicación.
		Redes sociales			Redes sociales

Elaboración propia

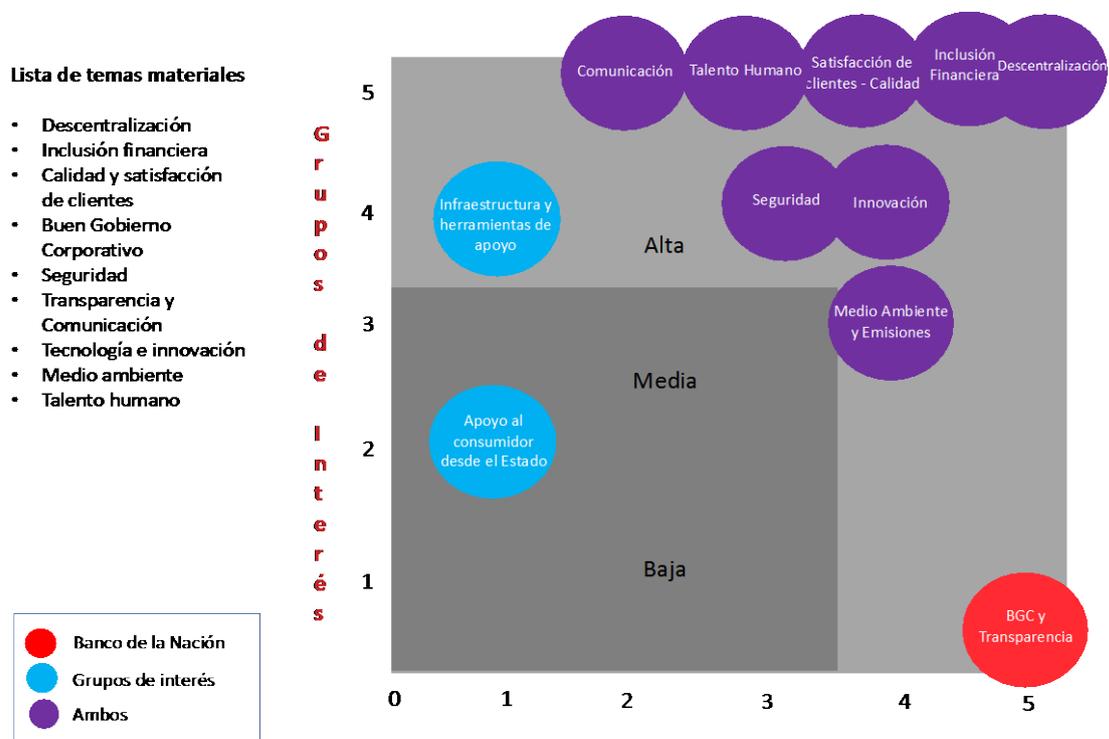
(102-43, 102-44)

El proceso de identificación de los temas materiales del Banco de la Nación, es un ejercicio que se realiza cada 3 años, debido a lo grande de la organización y porque que es preciso diseñar y establecer las estrategias necesarias para la implementación de mejoras.

En el 2017 se realizó la identificación de los asuntos materiales y se establecieron diversos mecanismos de diálogo con los grupos de interés, entrevistas, encuestas, video conferencias, entre otros.

(102-47)

La siguiente matriz de materialidad muestra los temas que estamos abordando.



Adicionalmente al análisis de materialidad del año 2017, en el año 2018 se realizó un benchmark del sector bancario, para identificar nuestro estado frente a entidades del mismo rubro que trabajan bajo una gestión de responsabilidad social obteniendo los siguientes resultados:

Temas	Banco de Crédito	Banco de Chile	Banco de la Nación
Corrupción (Buen Gobierno Corporativo)	Cuenta con un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (Splaft).	Implementación del modelo de prevención del delito que actúa como canal de denuncia para trabajadores y proveedores	Cuenta con un Plan institucional anticorrupción y un código de ética. Cuenta con una Política de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo
Ecoeficiencia (Medio Ambiente)	Se adhiere al Carbon Disclosure Project en el 2010.	Gestión de la huella de carbono: cuantificación de emisiones de gases de efecto de invernadero (Greenhouse Gas Protocol).	Tienen una política de responsabilidad social que contempla el medio ambiente. Asimismo cuentan con una directiva de Ecoeficiencia basada en el DS 009 – 2009 – MINAM.
Canales de atención y tecnología (Tecnología e innovación)	Existe un Centro de InnovaCXión BCP (CX = Customer experience)	Cuentan con un software de seguridad gratuito, Trusteer Rapport, que permite detectar si el sitio al que se ingresa es oficial del Banco de Chile.	Creación del servicio de guía intérprete para la atención de personas sordociegas
Seguridad	Forma parte del Programa Integral de Seguridad Bancaria, rigiéndose bajo el protocolo de incidentes y atención de alarmas en los bancos, agencias y ATM's.	Programa de Mutual de Seguridad, denominado ERIC (Equipo de Rescate ante Incidentes Críticos), conformado por profesionales psicólogos, cuya primera acción es la contención de las personas en estado de shock.	La Subgerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude, difunde las modalidades de fraude al cliente.
Atención al cliente y tasas de interés	Se desarrollan proyectos enfocados en la atención al cliente son los siguientes: Paquete de cultura, programa de reconocimiento Feliz de Ayudarte.	Programa de inclusión para personas con discapacidad con el fin de promover su desarrollo y plena participación en la organización.	Se ha creado una página web en donde se publica el procedimiento para la presentación de reclamos

(102-46)

En relación a la definición de los contenidos y coberturas de cada tema identificado, este se realizó a nivel nacional, incluyendo oficinas administrativas y de atención al cliente propias. Solo mencionándose las oficinas de terceros, agentes bancarios y otras que no son de propiedad del banco.

Índice GRI (102-55)

Verificación de cumplimiento de Estándares GRI - Reporte de Sostenibilidad Etna 2017

Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)
Contenidos Generales		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	3
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	7,8
	102-3 Ubicación de la sede	5, 6
	102-4 Ubicación de las operaciones	5, 6
	102-5 Propiedad y forma jurídica	3
	102-6 Mercados servidos	24
	102-7 Tamaño de la organización	2, 5, 6, 7, 8
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	16,17
	102-9 Cadena de suministro	26
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	26,27
	102-11 Principio o enfoque de precaución	8,9
	102-12 Iniciativas externas	9
	102-13 Afiliación a asociaciones	9
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	No se reporta
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	14,15
	102-18 Estructura de gobernanza	3, 4, 9
	102-40 Lista de grupos de interés	34
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	20
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	34,35
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	35
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	35
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	11
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	36
	102-47 Lista de los temas materiales	35
	102-48 Re expresión de la información	34
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	34
	102-50 Periodo objeto del informe	34
	102-51 Fecha del último informe	34
102-52 Ciclo de elaboración de informes	34	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	42	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	34	
102-55 Índice de contenidos GRI	37	
102-56 Verificación externa	34	

Temas Materiales		
Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)
Desempeño Económico		
GRI 201: Desempeño Económico 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	10
Presencia en el Mercado		
GRI 202: Presencia en el Mercado 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	17
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	17
Impactos Económicos Indirectos		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10, 11
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10, 11
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	6, 7
Prácticas de Adquisición		
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	26
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	26
Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	15
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	15
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	16
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	15
Competencia Desleal		
GRI 206: Competencia Desleal 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	15
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	15
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	15

Temas Materiales		
Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)
Materiales		
GRI 301: Materiales 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	31, 32
Energía		
GRI 302: Energía 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	32
Agua y Efluentes		
GRI 303: Agua 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	303-1 Extracción de agua por fuente	32, 33
Biodiversidad		
GRI 304: Biodiversidad 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	33
Cumplimiento Ambiental		
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	33
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	33
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	33
Empleo		
GRI 401: Empleo 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	17, 18
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17, 18
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17, 18
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	17, 18
Salud y Seguridad en el Trabajo		
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	19
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	19
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19
	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	19
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	19

Formación y Enseñanza		
GRI 404: Formación y Enseñanza 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20,21
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	20
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	20,21
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	20
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	18
Trabajo Infantil		
GRI 408: Trabajo Infantil 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	23
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
Trabajo Forzoso u Obligatorio		
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	-
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	23
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	-
Prácticas en Materia de Seguridad		
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	27
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	27
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27
	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	27
Derechos de los Pueblos Indígenas		
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	22
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22
	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	22, 28
Evaluación de Derechos Humanos		
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	22
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	22
Comunidades Locales		
GRI 413: Comunidades Locales 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	24
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24

	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	21, 24, 28
Privacidad del Cliente		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	24
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	25
Cumplimiento Socioeconómico		
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	23
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	23
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23
	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	23
Suplemento Sectorial - Servicios Financieros		
FS13	Puntos de acceso en lugares de baja población o de personas en estado de vulnerabilidad, por tipo	3, 15, 29
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas en estado de vulnerabilidad	24,29

Encuesta acerca de este Reporte

1. Los temas tratados han sido importantes para usted. Marque y explique brevemente.

Si

No

2. Qué temas hubiera querido que tratemos. Señalar brevemente.

3. La redacción le parece:

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

4. La presentación le parece

Muy buena

Buena

Regular

Mala

(102-53)

Por favor remitir la presente encuesta o cualquier consulta a la señora Zorka Cavero Lopez – Sección Responsabilidad Social y Relaciones Públicas – Banco de la Nación al email zcavero@bn.com.pe o llamar al teléfono 519-2000 anexo 94761.

Lima, 5 de setiembre de 2019

Informe de Verificación Externa: Banco de la Nación 2018

La empresa Personaz S.A.C. a través de su Directora, Milagros Zamudio, a solicitud del Banco de la Nación, ha realizado una verificación independiente de su Reporte de Sostenibilidad 2018 usando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative especificados en el índice GRI del mismo documento.

Alcance

El alcance de la verificación realizada, consistió en la revisión exhaustiva de los contenidos del reporte de sostenibilidad 2018 cuya elaboración fue de entera responsabilidad del Banco de la Nación. El trabajo realizado por la suscrita consistió en emitir una opinión responsable sobre la fiabilidad de la información contenida mediante lo siguiente:

- La calidad de la información divulgada sobre el desempeño en sostenibilidad en cumplimiento de los 10 principios de los Estándares del Global Reporting Initiative - GRI, opción Esencial.
- La obtención de evidencias adecuadas y suficientes que aseguren la veracidad del contenido del reporte.
- La fiabilidad de la información específica referente al desempeño en sostenibilidad.

Estándares y procesos de verificación

La verificación realizada tomó como base principal la norma de AccountAbility AA1000 (2008) y la ISO 19011:2011, normas reconocidas internacionalmente las cuales proporcionan los requisitos necesarios para llevar a cabo un aseguramiento de cumplimiento de temas ASG¹. Adicionalmente, tal como se indica en el Alcance del presente documento, la principal herramienta a utilizar serán los Estándares GRI.

A nivel general, se realizó una evaluación de Tipo 2, evaluando tanto la calidad y cumplimiento de los 10 principios GRI de la información divulgada, así como los sistemas y procedimientos que la organización ejecuta y la fiabilidad de las declaraciones realizadas en el Reporte de Sostenibilidad 2018.

Roles y Relaciones

El rol del asegurador es el de contar con los mecanismos de supervisión adecuados para garantizar la calidad de los contenidos del informe de sostenibilidad mencionado, incluyendo los principios de AA1000 y las verificaciones de las fuentes de recopilación de información previa aprobación de la coordinadora del encargo, Jefa de Sección de Responsabilidad Social y Relaciones Públicas, Srta. Zorka Cavero López.

Estrategia de aseguramiento y métodos de obtención de la información:

Paso I: Análisis de cumplimiento de estándares y contenidos GRI reportados

El informe fue revisado detalladamente verificando el cumplimiento de los 10 principios del GRI específicamente revisando el Reporte de Sostenibilidad, relacionando los temas materiales, con los respectivos *stakeholders* y los contenidos plasmados en el documento.

¹ ASG: Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo

Hallazgos Paso I

El Banco de la Nación nace con un fin social, teniendo como objetivos principales, la generación de valor económico y social a través de la bancarización a lo largo y ancho del Perú, contribuyendo al dinamismo económico del país, especialmente con el desarrollo social del mismo. Desde el año 2014 el banco emite su reporte de sostenibilidad de manera anual, y adicionalmente ha realizado, en los últimos 2 años, exhaustivos análisis de identificación, clasificación y priorización de grupos de interés así como los respectivos análisis de materialidad a nivel nacional. Se nota además que los reportes 2016 y 2017 cuentan con información muy valiosa y cumplen en gran medida con los estándares GRI.

A pesar de ello, hemos encontrado, luego de la revisión de la documentación solicitada, que el Reporte de Sostenibilidad 2018 no alcanza el cumplimiento total de los principios GRI. El principal motivo por el cual el reporte debe cambiar de enfoque al "de referencia con los Estándares GRI" (102-54), es la inexistencia de la carta de compromiso del Gerente General o Presidente, por lo cual no es posible que el reporte 2018 sea declarado "de conformidad con los Estándares GRI, opción Esencial".

Adicionalmente a este motivo, es necesario reforzar la información referida a los enfoques de gestión principalmente (103-1, 103-2 y 103-3), así como el refuerzo en la información relacionada con el principio de Equilibrio.

A continuación se detalla recomendaciones específicas:

ESTÁNDARES GENERALES

Principio o enfoque de precaución (GRI 102-11)

- Se sugiere incluir temas relacionados con riesgos de medio ambiente. Se recomienda realizar una medición de gases efecto invernadero con el fin de contar con un diagnóstico inicial e identificar las actividades y/o procesos que generan mayor cantidad de emisiones y así elaborar un plan de acción de reducción de las mismas. Esto, debido al alto consumo de electricidad por el tipo de servicio que el banco brinda, así como el consumo de combustibles debido a la cantidad de viajes que realizan a diferentes regiones del país así como el servicio de transporte de valores.
- Por otro lado, se sugiere incluir en las evaluaciones de riesgos del banco, los llamados "riesgos no convencionales", también conocidos como "riesgos ASG", ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Estrategia: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones (GRI 102-14)

- No se cumple con el estándar 102-14 el cual indica que el reporte de sostenibilidad debe contar con una declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización, acerca de la relevancia de la sostenibilidad para la institución y su estrategia para abordar la misma. Se recomienda retirar el estándar del índice o subsanar la falta de la mencionada declaración.

Cabe señalar que al no contar con el compromiso en sostenibilidad de la alta Dirección de la organización, no es posible declarar el reporte como "de conformidad con los Estándares GRI".

ESTÁNDARES ESPECÍFICOS

Estándares Ambientales (300, 103-1, 103-2, 103-3)

- Si bien los enfoques de gestión no están colocados específicamente en cada estándar reportado, estos se encuentran en la introducción del capítulo de Medio Ambiente. Se sugiere que cada estándar contenga sus propios enfoques de gestión.

- Es importante señalar que el tema de medio ambiente en el sector banca y finanzas, se centra básicamente en el uso de energía y papel, por lo que se sugiere enfocar las acciones ambientales en las mejoras de estos temas.

Estándares Sociales

- Los estándares de trabajo infantil y trabajo forzoso (408 y 409) se han declarado solo como enfoques de gestión orientado a las operaciones propias del banco, sin embargo se encuentran incompletos en lo relacionado a proveedores.

Pasos 2 y 3: Obtención de evidencias adecuadas y suficientes para asegurar veracidad y fiabilidad del reporte (entrevistas y revisión de documentos).

Se realizaron reuniones de validación de información con los líderes de las siguientes áreas:

- Recursos Humanos, Jefe de Planillas
- Educación Financiera, Representante de Área Encargada
- Relaciones Institucionales y Sostenibilidad
- Gestión ambiental
- Gerencia Comercial, se realizó la visita a una UOB (La Perla) entrevistando a la encargada, a un agente de bodega, una prueba en línea, visita a una oficina propia y a una oficina de terceros.

Adicionalmente, se revisaron puntualmente los siguientes documentos:

- La ruta de los PIAS realizada durante el 2018.
- Benchmark de mejores prácticas 2018
- Informe de programa de Educación Financiera
- Informe de mejoras en tecnología
- Informe de cierre y creación de oficinas 2018

Hallazgos Pasos 2 y 3

Se tomó en cuenta la información recabada en la visita a las oficinas del Banco de la Nación tanto la principal como las de atención al cliente así como en la página web e información pública y a partir de las mismas se presentan las siguientes recomendaciones:

Luego de la revisión de documentación indicada, se verifica que existe información que podría ser sumada al reporte y que demuestra las buenas prácticas del banco.

- En la declaración de Apertura y Cierre de Oficinas 2018 (203-1), se sugiere añadir la siguiente información al Reporte de Sostenibilidad 2018, la cual no se visualiza en el documento mencionado.

N°	COD.	DENOMINACIÓN	CATEGORIA	U O B	DISTRITO	PROVINCIA	DPTO	MOTIVO
3	760	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD	OFIC. ESPECIAL 2	N O	Trujillo	Trujillo	La Libertad	REQUERIMIENTO DE LA ENTIDAD DONDE SE ENCUENTRA LA OFICINA

4	9022	MIGRACIONES – ÓVALO GUTIERREZ	OFIC. ESPECIAL 2	N O	Miraflores	Lima	Lima	REQUERIMIENTO DE LA ENTIDAD DONDE SE ENCUENTRA LA OFICINA
---	------	-------------------------------	------------------	-----	------------	------	------	---

- En relación a las PIAS, se recomienda colocar tabla de salidas de PIAS así como las rutas, incluyendo los años anteriores con el fin e cumplir el principio de comparabilidad y complementar el principio de precisión.

Nº	PIAS	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
1	PIAS Napo	3	5	5	5	5	4	27
2	PIAS Putumayo I	-	-	2	5	5	4	16
3	PIAS Morona	-	-	1	5	5	4	15
4	PIAS Putumayo II	-	-	-	5	5	4	14
5	BAP Corrientes	-	-	-	-	2	4	6
6	BAP Morona	-	-	-	-	2	4	6
7	BAP CURARAY	-	-	-	-	-	5	5
8	Lago Titicaca I	-	-	-	-	2	4	6
TOTAL		3	5	8	20	26	33	95



Rutas de PIAS, fuente: Banco de la Nación

- Con el fin de asegurar el cumplimiento del principio de Inclusión de Grupos de Interés: Campañas de salud y educación financiera para clientes adultos mayores y beneficiarios del programa JUNTOS; se recomienda

colocar tablas de información detallada por programa ejecutado para medir el impacto por tipo de stakeholder.

CAMPAÑA OFTALMOLOGICA	SICUANI	MORROPE	BAÑOS DEL INCA	SAN MARCOS	MOYOBAMBA	LIMA	TOTAL
Atenciones	338	564	149	166	356	60	1662
Beneficiarios con anteojos	59	344	62	84	146	35	805
Anteojos entregados	59	259	56	71	41	35	303
Anteojos devueltos	0	85	6	13	Falta entregar	0	209

CHARLAS DETECCIÓN DE BILLETES	SICUANI	CAJAMARCA	MOYOBAMBA	LIMA	TOTAL
Charlas informativas, sobre detección					
De billetes y monedas, modalidades de estafa, uso de cajero automático.	100	107	90	661	958

- Con el fin de asegurar el cumplimiento del principio de inclusión de grupos de interés y de fiabilidad relacionada con banca itinerante y educación financiera, se recomienda incluir mayor detalle en la información brindada, como por ejemplo los resultados de la actividad de Inclusión Financiera realizada del 25 al 28 de octubre 2018 en el distrito de Quillo, Yungay en Ancash: así como información detallada de otros programas para informar y demostrar el impacto en número de personas incluidas en los programas ejecutados.

FECHA DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	CANTIDADES
25-28/10/2018	Beneficiarios Educación Financiera	158
	Apertura de cuentas de ahorros	125
	Afiliación Banca Celular	54

Recomendaciones adicionales

- Ampliar la información de los enfoques de gestión (103-1, 103-2, 103-3) en cada uno de los Estándares reportados de acuerdo a los temas materiales, tomando en cuenta que, el banco *per se*, tiene como principales objetivos, temas sociales y de gobierno corporativo (ASG). Por este motivo, se podría enriquecer el reporte con más información cualitativa acerca de las actividades que esta organización viene realizando.
- Reforzar el principio GRI relacionado con Equilibrio. Realizar un mayor análisis de las brechas que pudiesen existir con el fin de realizar mejoras y así incrementar la transparencia y compromiso del banco.

- Utilizar los Estándares GRI reportados como línea base para medir de manera constante el desempeño de la empresa en temas ASG en todas sus operaciones; inclusive, en el mediano y largo plazo, incluyendo determinadas metas en el Plan Estratégico, asegurando así un seguimiento constante de los riesgos no convencionales.
- Establecer metas internas propias cuantitativas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Conclusiones

Luego de las revisiones de manera exhaustiva, tanto de los contenidos del reporte como de la verificación de evidencias, se concluye que el presente informe de sostenibilidad se ha elaborado usando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI, siendo posible elaborar un reporte “de conformidad con los Estándares GRI” en el siguiente año de cumplir con las recomendaciones respectivas y sobre todo con el compromiso en sostenibilidad por parte del Gerente General.



Milagros Zamudio
Directora

Vice-Chair del Stakeholder Council del Global Reporting Initiative (GRI). Auditora Certificada de la Norma SA8000 y miembro del Comité Técnico de la ISO 26000 en el Instituto Nacional de Calidad – Inacal así como del Comité Consultivo de Junior Achievement. Directora de Personaz SAC - Consultores en Sostenibilidad. Panelista invitada en eventos nacionales e internacionales así como docente universitaria a nivel de Maestría y columnista. Fue fundadora y presidenta del Comité Corporativo de Responsabilidad Social de Fonafe, directora de WomenCEO Perú y Country Manager de BSD Consulting. Ha sido jurado en los premios beyondBanking del BID, Protagonistas del Cambio de la UPC, revista Corresponsables y Kunan. Cuenta con más de 20 años de experiencia en cargos ejecutivos de empresas como Telefónica y Electroperú. Obtuvo su Maestría en Comunicaciones en Michigan State University y cuenta con estudios en Harvard University. Elabora y audita reportes de sostenibilidad en reconocidas empresas a nivel nacional y América Latina.

Lima, 5 de setiembre de 2019

Carta de verificación externa

La empresa Personaz S.A.C. a través de su Directora, Milagros Zamudio, a solicitud del Banco de la Nación, ha realizado una verificación independiente de su reporte de sostenibilidad usando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI.

Alcance

El alcance de la verificación realizada, consistió en la revisión exhaustiva de los contenidos del reporte de sostenibilidad cuya elaboración fue de entera responsabilidad del Banco de la Nación. El trabajo realizado por la suscrita consistió en emitir una opinión responsable sobre la fiabilidad de la información contenida mediante lo siguiente:

- La calidad de la información divulgada sobre el desempeño en sostenibilidad utilizando como base los 10 principios de los Estándares del Global Reporting Initiative - GRI.
- La obtención de evidencias adecuadas y suficientes para asegurar la veracidad de la información publicada.
- La fiabilidad de la información específica referente al desempeño en sostenibilidad de la organización.

Estándares y procesos de verificación

La verificación realizada tomó como base las normas de AccountAbility AA1000 además de los principios de los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI.

A nivel general, se realizó una evaluación de Tipo 2, evaluando la información divulgada, los sistemas y procedimientos que la organización tiene para conseguir el cumplimiento de los principios GRI y la información de desempeño que demuestra la fiabilidad de la información declarada.

Estrategia de aseguramiento y métodos de obtención de la información:

La verificación fue realizada principalmente en las oficinas del Banco de la Nación, a modo de muestra; llevándose a cabo las siguientes revisiones:

- Físicas, a través de visitas a diferentes áreas del Banco de la Nación a cargo de temas relacionados con Recursos Humanos, educación financiera, gestión ambiental, relaciones institucionales y sostenibilidad. Asimismo se visitó oficinas propias y operadas por empresas proveedoras, la UOB de La Perla entrevistando a la jefa de la oficina, agentes bancarios y pruebas en línea.
- Documentos tales como: rutas de los PIAS, informe de cierre de oficinas así como de las nuevas, informes de ejecución de programas de educación financiera y benchmark de mejores prácticas. Así también se revisaron los reportes de sostenibilidad de años anteriores y los reportes de la SMV.

Conclusiones

- Luego de las revisiones de manera exhaustiva, tanto de los contenidos del reporte como de la verificación de evidencias, se concluye que el presente informe de sostenibilidad se ha elaborado usando **como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI**, siendo posible elaborar un reporte “de conformidad con los Estándares GRI” en el siguiente año, de cumplir con las recomendaciones respectivas y sobre todo con la declaración del compromiso en sostenibilidad por parte de la alta dirección (GRI 102-14). Es importante señalar que se comprobó la fiabilidad de la información contenida.

Recomendaciones

- Ampliar la información de los enfoques de gestión (103-1, 103-2, 103-3) en cada uno de los Estándares reportados de acuerdo a los temas materiales.
- Reforzar el principio GRI relacionado con Equilibrio y Comparabilidad. Realizar un mayor análisis de las brechas que pudiesen existir con el fin de realizar mejoras y así incrementar la transparencia y compromiso de la empresa.
- Utilizar los Estándares GRI reportados como línea base para medir de manera constante el desempeño de la empresa en temas ASG en todas sus operaciones; inclusive, en el mediano y largo plazo, incluyendo determinadas metas en el Plan Estratégico, asegurando así un seguimiento constante de los llamados riesgos no convencionales.
- Establecer metas internas propias cuantitativas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Milagros Zamudio
Verificadora externa

Vice Chair del Stakeholder Council del Global Reporting Initiative (GRI). Auditora Certificada de la Norma SA8000 y miembro del Comité Técnico de la ISO 26000 en el Instituto Nacional de Calidad - Inacal. Directora de Personaz SAC - Consultores en Sostenibilidad. Panelista invitada en eventos nacionales e internacionales así como docente universitaria a nivel de Maestría y columnista.

Fue fundadora y presidenta del Comité Corporativo de Responsabilidad Social de Fonafe, directora de WomenCEO Perú y Country Manager de BSD Consulting. Ha sido jurado en los premios beyondBanking del BID, Protagonistas del Cambio de la UPC, revista Corresponsables y Kunan. Cuenta con más de 20 años de experiencia en cargos ejecutivos de empresas como Telefónica y Electroperú.

Obtuvo su Maestría en Comunicaciones en Michigan State University y cuenta con estudios en Harvard University. Elabora y audita reportes de sostenibilidad en reconocidas empresas a nivel nacional y América Latina.