



< Gestión de proveedores



¿Por qué este tema es material?

En el desarrollo de nuestras actividades, los proveedores de bienes y servicios adquieren, cada día, un mayor protagonismo, ya que de su buen desempeño también depende el nuestro. El vínculo que con ellos establecemos es muy relevante en nuestra tarea de lograr la satisfacción de cada cliente.

El relacionamiento con nuestros proveedores, se sostiene en políticas y procedimientos que guían los procesos de selección y contratación y que buscan asegurar el cumplimiento de legislaciones vigentes; en espacios de formación para acompañar su desarrollo, y en la transmisión de nuestros valores corporativos para mantener comportamientos éticos y transparentes en las interacciones comerciales.





Principales cifras sobre proveedores (GRI 102-9)

En 2019, mantuvimos activas a 1.064 empresas que proveyeron algún bien o servicio al Banco en el periodo. En total fueron desarrollados 336 procesos de contratación y fueron pagados Gs. 457.158 millones, lo que representó un aumento de 20,7% en comparación al nivel de pagos a proveedores en 2018. Del total pagado, el 97,8% fue destinado a proveedores nacionales.

Indicador	Año 2019	Año 2018	Año 2017
Proveedores activos ¹⁹	1.064	924	941
Proveedores homologados administrativamente	1.789	1.677	1.517
Procesos de contratación	336	262	361
Pago a proveedores en Gs (no incluye impuestos).	457.158.899.879	378.529.464.307	386.962.471.308
Porcentaje de pagos que corresponde a proveedores locales ²⁰ . (GRI 204-1)	97,8%	98,0%	97,9%

Políticas de relacionamiento con proveedores

Política de Evaluación de Proveedores

Esta Política establece tipos de proveedores del Banco, los procesos de evaluación de los que se vale y define lineamientos para evitar situaciones de conflictos de interés.

Política de Compras

Propone directrices respecto a la relación con proveedores y sobre el proceso de contratación del Banco. Su propósito es garantizar que los procesos de adquisición, sean realizados de manera eficiente, ética, eficaz y exenta de riesgos legales u operacionales que puedan perjudicar el desempeño del área involucrada y la satisfacción de los clientes.

Política de Sustentabilidad

En la sección de relacionamiento con grupos de interés de esta Política, se indican dos frentes principales de gestión en la relación con proveedores. Estos frentes son:

- La promoción y facilitación del desarrollo de los proveedores con respecto a la agenda de sustentabilidad y;
- El perfeccionamiento de los requisitos que deben ser atendidos en la contratación de proveedores, de manera que atiendan los criterios de sustentabilidad.

Clasificación de proveedores (GRI 102-9)

Las empresas proveedoras de Itaú son clasificadas de acuerdo a la frecuencia de adquisición/contratación y el tipo de servicio o producto que proveen. De esta forma se cuenta con los siguientes tipos de proveedores: i) Proveedor estratégico: provee bienes o servicios indispensables para el adecuado funcionamiento de la empresa y posee un riesgo según el volumen de facturación y rubro del servicio; ii) Proveedor recurrente: son proveedores con una frecuencia mayor a cinco

facturaciones en un periodo de 12 meses y/o con los que se mantenga una relación contractual y;

iii) Proveedor eventual: proporcionan bienes y servicios ante necesidades eventuales del Banco.

De acuerdo al riesgo, los proveedores pueden ser clasificados como de riesgo extremo, alto, medio o bajo según el servicio que ofrecen. Para definir el riesgo asignado a cada proveedor, contamos con un documento que asigna un tipo de riesgo a diferentes servicios que recurrentemente son contratados y productos que son comprados, los cuales hacen posible que el Banco pueda funcionar. El documento "Riesgos por ramo de actividad", dentro de la Política de Evaluación de Proveedores, establece esta clasificación.



¹⁹ Se considera proveedor activo, a aquella empresa que haya proveído algún servicio o producto en el año en cuestión.
²⁰ El 2,2% restante, corresponde a pagos realizados a empresas proveedoras que operan en el extranjero.



Evaluación de proveedores

El proceso a través del cual evaluamos a potenciales proveedores, consiste en una homologación que tiene el objetivo de constatar el cumplimiento de determinadas cuestiones relacionadas al sector de funcionamiento, para luego habilitarlas como proveedores potenciales.

Ya sea en el marco de una adjudicación otorgada como resultado de un proceso de compras, de un servicio contractual o de una compra directa, todas las empresas que proveen bienes y servicios al Banco o que simplemente participen de concursos de precios (sin precisamente constituirse posteriormente en un proveedor efectivo) deben pasar por este proceso de homologación.

Es requisito que esta evaluación se encuentre vigente, para que las empresas puedan continuar prestando servicios. La validez de los resultados de estas verificaciones depende del tipo de riesgo que se le asigne al proveedor: proveedores de riesgo extremo y alto deben evaluarse cada un año, los de riesgo medio cada tres años y los de riesgo bajo cada cinco años.

La homologación cuenta con dos modalidades:

- **Homologación administrativa:** implica la adhesión del proveedor al Código de Ética de Itaú para Proveedores y la presentación de una serie de documentos que permiten validar datos de la empresa, la situación de cumplimiento tributario de la misma, inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios (REPSE) del Ministerio de Industria y Comercio, y otras verificaciones relacionadas a lavado de dinero e impedimentos para operar con el Banco.

- **Homologación técnica:** en esta modalidad de homologación, se realizan verificaciones con proveedores estratégicos o de riesgo extremo. Para llevarla a cabo, representantes del Banco visitan a las empresas proveedoras para conocerlas con más profundidad. En la ocasión relevan ciertas informaciones sobre la infraestructura física y de sistemas del proveedor, las técnicas de producción que tienen, equipamientos, calificación de los empleados e indicadores de reclamos de clientes. En cuanto a prácticas laborales se consulta sobre iniciativas en contra del trabajo infantil, trabajo forzado, discriminación, asedio, prácticas de salud y

seguridad, libertad de asociación, derecho a negociación colectiva y remuneración.

Así también, esta verificación incluye un ítem sobre la gestión de información confidencial del Banco y de sus clientes a las que determinados proveedores pueden acceder, para garantizar la adopción de prácticas de seguridad de la información entre los empleados del proveedor.

Esta fase de la homologación hace posible una mayor proximidad con nuestros proveedores al generar una oportunidad de diálogo que favorece tanto al Banco como a la empresa prestadora de servicios. En 2019, una empresa pasó por este proceso de evaluación. **(ODS 8.7)**

Procesos de compra

Las contrataciones se realizan mediante condiciones contractuales²¹, por compras directas y desde el desarrollo de concursos de precios alineados a directrices de la Política de Compras del Banco y el Procedimiento de Compras. Las empresas que son invitadas a participar de estos concursos presentan propuestas de acuerdo a las necesidades especificadas.

En 2019, fueron llevados a cabo 336 concursos de precios, en los que se han realizado evaluaciones de las propuestas de proveedores teniendo en cuenta, además del precio y características del producto o servicio, ciertos criterios relacionados a la gestión social y ambiental de las empresas concursantes.

Los criterios tenidos en cuenta para las evaluaciones en procesos de compra son: i) la propuesta económica; ii) la propuesta técnica del producto o servicio para asegurar que se ajusta al requerimiento; iii) los resultados de los procesos de homologación administrativa y técnica; iv) la calidad histórica de los trabajos; v) la tenencia de licencias ambientales según el rubro de la empresa proveedora y; vii) la capacidad del servicio postventa. **(GRI 102-9)**



²¹ El Banco cuenta con un Contrato de Prestación de Servicios preestablecido por el área Jurídica con cláusulas que exponen controles y compromisos con respecto a normas de protección infantil, trabajo forzoso y medio ambiente. A dicho contrato se adjunta un anexo donde se indican detalladamente los datos del bien o servicio que será brindado por el proveedor.



Esta evaluación es realizada por el Área de Compras y compartida con las áreas usuarias junto con la recomendación de contratación, la cual se relaciona a la calificación obtenida por cada proveedor.

Una vez seleccionado el proveedor, se comunica la adjudicación al proveedor escogido y también se notifica a los demás proveedores participantes del proceso, que no fueron seleccionados para la compra o contratación.

Portal de Proveedores

En 2019 fue utilizado en modalidad piloto el nuevo sistema de compras y portal de proveedores. En total fueron gestionadas 29 compras.

Este portal busca optimizar los procesos de compras del Banco, digitalizar procesos, y constituirse en un canal de comunicación que centralice la interacción entre el Banco y los proveedores o empresas que deseen ofrecer servicios y productos a Itaú.

Igualmente, se ha incluido, un segmento en el que las empresas proveedoras -o postulantes para prestar servicios al Banco- pueden encontrar prácticas de

responsabilidad social que esperamos puedan incorporar en sus operaciones y que son consideradas por Itaú como prioritarias en la gestión socio- ambiental de sus proveedores. Estas prácticas abordan temas como la conducta ética y cumplimiento legal, derechos humanos, prácticas laborales, gestión ambiental, y desarrollo de la sociedad.

Desarrollo de proveedores

En 2019, estas fueron las iniciativas de desarrollo llevadas a cabo:

• Compromiso de proveedores con la niñez y adolescencia

Dentro de nuestras acciones en favor de los derechos de la niñez y adolescencia –en conjunto con la organización Global Infancia- hemos acompañado a dos empresas proveedoras en el proceso de adhesión a los Principios de Empresa Amiga de la Niñez; la empresa de servicios de limpieza Highest S.A. y la empresa de merchandising Solumarket S.A. Este proceso requirió de encuentros con la alta gerencia para revisar los principios e identificar las oportunidades de crecimiento en la empresa desde la perspectiva de la niñez y adolescencia.

Además, el proceso implica el asesoramiento de la organización especializada para el desarrollo de los planes de acción y capacitación. **(ODS 8.7) (ODS 16.2)**

• Taller sobre accesibilidad

En el contexto de la Semana de la Diversidad de Personas con Discapacidad, desarrollada en septiembre, ofrecimos el “Taller accesibilidad física: Instalaciones accesibles” a nuestros proveedores, en conjunto con la Fundación Teletón. El objetivo fue brindar orientaciones claras a proveedores del Banco que trabajan en rubros de montaje de eventos y construcción, de manera a que incorporen esta mirada en sus operaciones.

Los temas tratados fueron: accesibilidad y diseño universal; instalaciones accesibles; detalles y parámetros que convierten a un espacio en un lugar accesible, cómodo y seguro y; criterios que se aplican para realizar correctamente un estudio de accesibilidad. Participaron del taller, representantes de siete empresas proveedoras.

