

Estudio de materialidad y mecanismos de diálogo con grupos de interés

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones
Institucionales

2022

Identificación de asuntos materiales

En 2022, el BN realizó la actualización de sus grupos de interés y estableció diversos mecanismos de diálogo que permitieron la identificación de asuntos materiales a escala nacional.

El principal objetivo de este ejercicio es actualizar los grupos de interés de la institución y la aplicación de mecanismos de diálogo que permitan identificar las contribuciones más relevantes -positivas y negativas- del Banco de la Nación para estos grupos, y finalmente proponer una estrategia de gestión de sostenibilidad y responsabilidad social

Tanto la coyuntura nacional como los cambios administrativos y políticos hicieron el escenario preciso para actualizar la matriz de grupos de interés con lo que el BN tiene relación y reconocer los asuntos relevantes de la organización.



Talleres

- 4 mesas de trabajo con 23 participantes de todas las maro regiones

Clientes

- 1089 encuestas presenciales en siete ciudades

Aliados

- 11 entrevistas realizadas con 6 instituciones

Agentes BN

- 13 entrevistas

Grupos y subgrupos de interés del BN

Reguladores / Estado (FONAFE)

Proveedores (Hermes, Visa Niubis)

Clientes/ usuarios (Clientes de programas sociales)

Reguladores / Estado (PCM)

Trabajadores (Sindicato)

Reguladores / Estado (SBS)

Reguladores / Estado (Ministerios)

Trabajadores (T. Administrativos, T. Atención al público)

Clientes/ usuarios (Pensionistas)

Autoridades locales / Comunidad (Gobierno local / regional, Congreso)

Medio ambiente (Medio ambiente)

Autoridades locales / comunidad (Representantes de la comunidad)

Medios de comunicación (Redes sociales, Medios tradicionales)

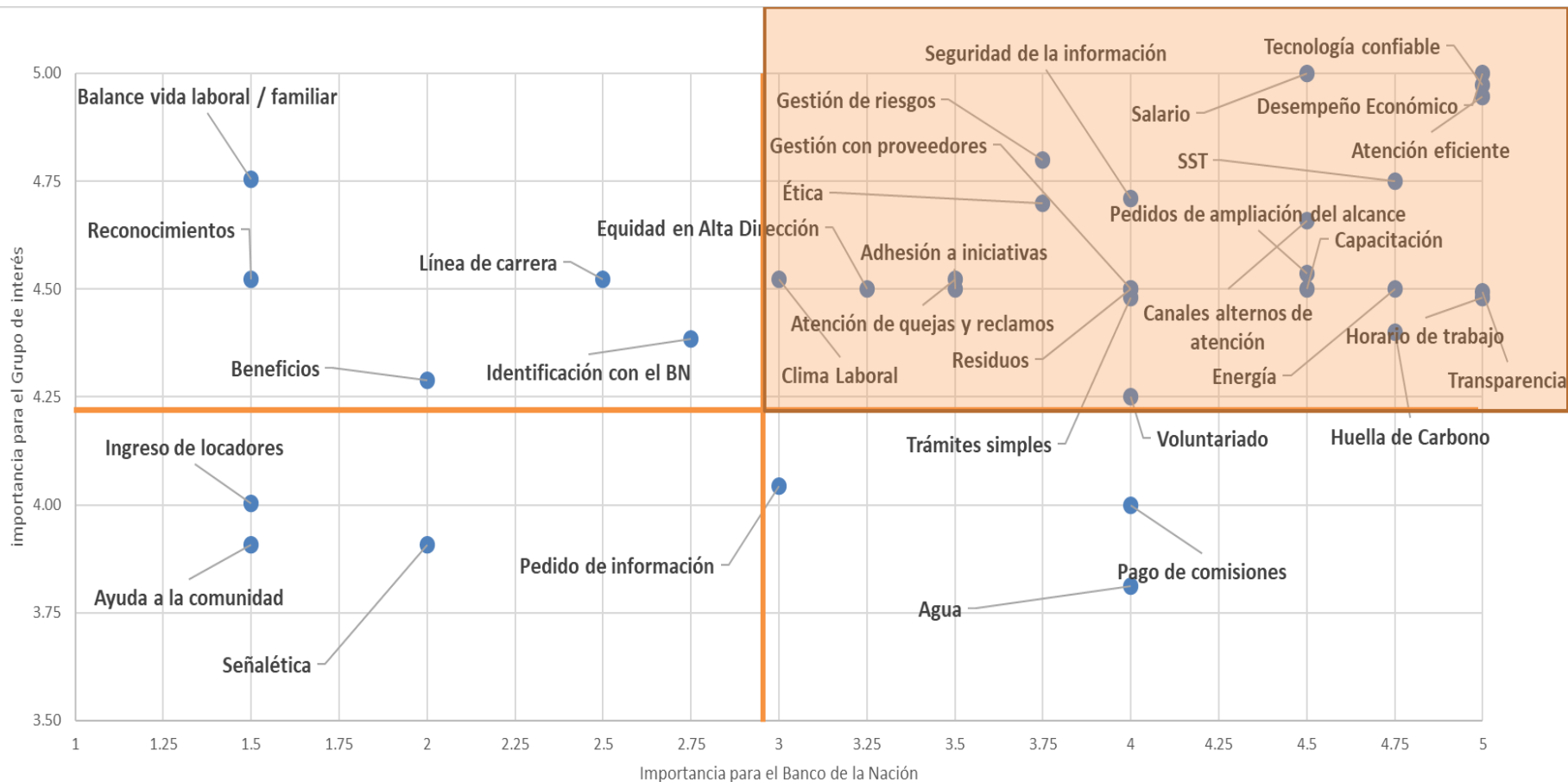
Clientes /usuarios (Clientes privados)

Proveedores (Locadores, Proveedores continuos con presencia en sedes)

Proveedores específicos (por servicio o producto)

Agente BN (Agentes BN)

Matriz de materialidad

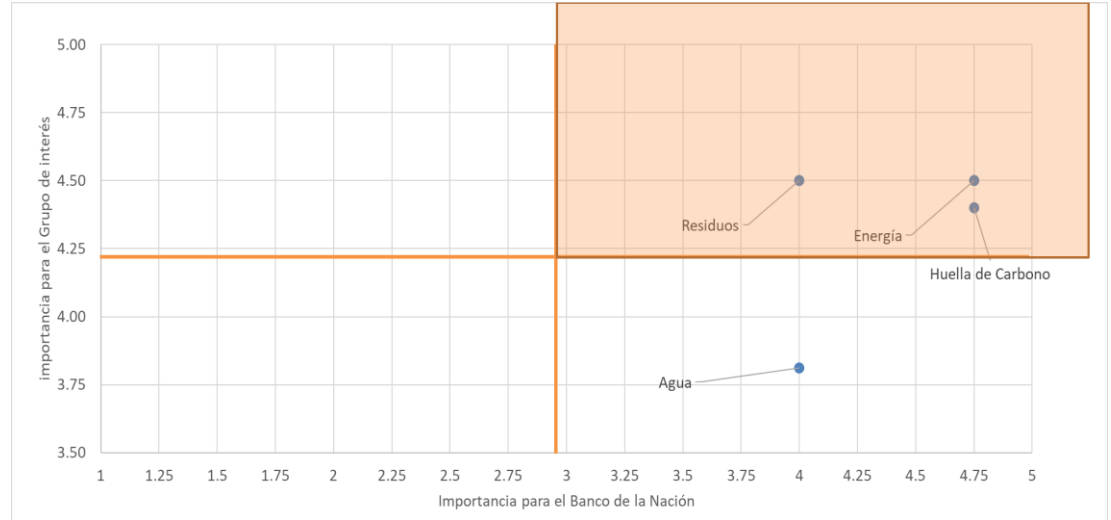


Temas materiales priorizados por grupo de interés o medioambiente

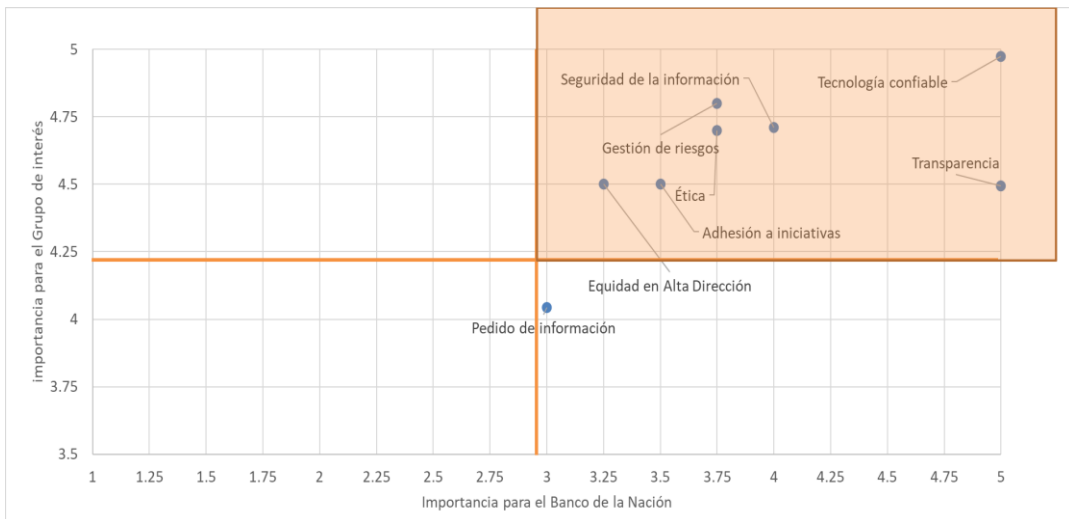
Temas materiales abreviado	Grupo de interés o Medioambiente	ESG
Desempeño Económico	TODOS	Económico
Tecnología confiable	Clientes	Gobernanza
Atención al cliente	Clientes	Social
Salario	Trabajadores	Económico
SST	Trabajadores	Social
Gestión de riesgos	TODOS	Gobernanza
Seguridad de la información	Clientes	Gobernanza
Ética	Trabajadores	Gobernanza
Energía	Medioambiente	Ambiental
Capacitación	Trabajadores	Social
Huella de Carbono	Medioambiente	Ambiental
Atención de quejas y reclamos	Clientes	Social
Clima laboral	Trabajadores	Social
Residuos	Medioambiente	Ambiental

Matriz de materialidad ambiental

Indicador	Código	Plazo de implem.
Gestión de Residuos	AMB1	Mediano
Consumo de Energía	AMB2	Corto
Huella de Carbono	AMB3	Mediano
Consumo de agua	AMB4	Corto



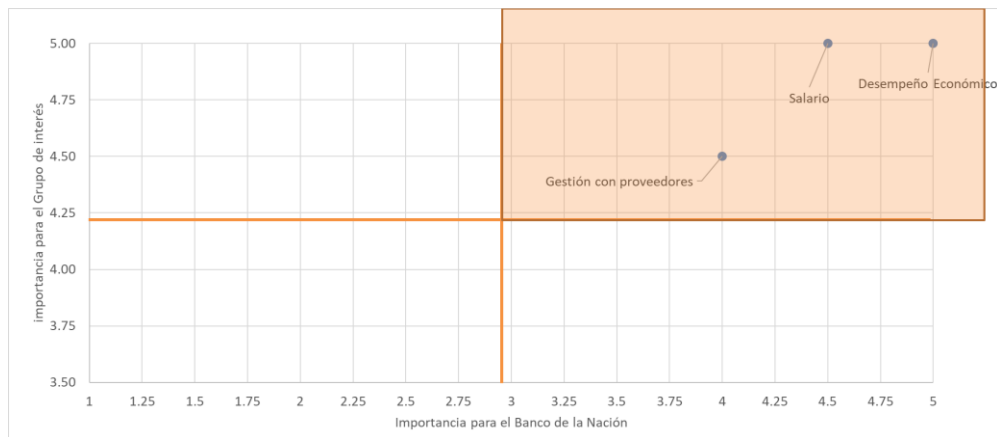
Matriz de materialidad sobre gobernanza



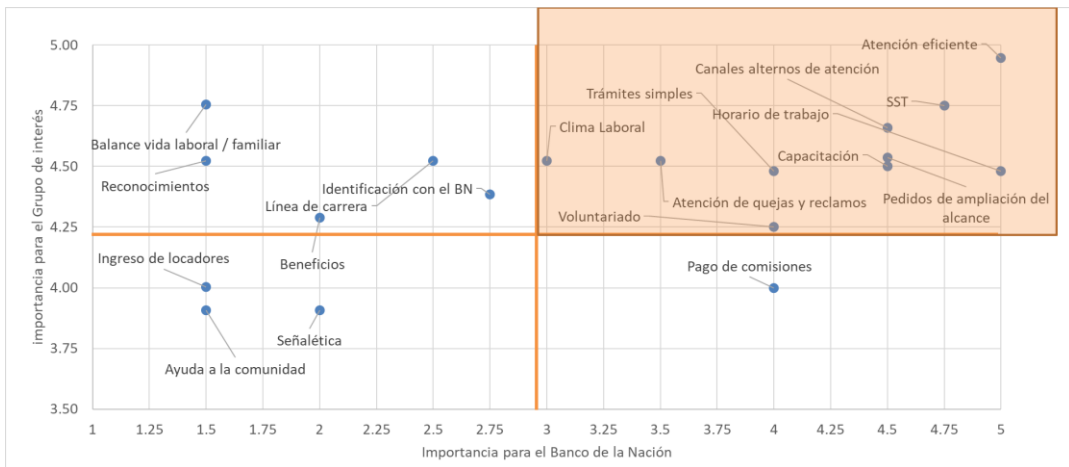
Indicador	Código	Plazo de implem.
Tecnología confiable	GOB1	CORTO / URGENTE
Seguridad de la información	GOB2	CORTO
Transparencia	GOB3	MEDIANO
Equidad en la alta dirección	GOB4	LARGO
Ética	GOB5	CORTO
Gestión de riesgos	GOB6	CORTO
Adhesión a iniciativas	GOB7	LARGO

Matriz de materialidad económica

Indicador	Código	Plazo de implem.
Desempeño económico	ECO1	CORTO
Gestión con proveedores	ECO2	MEDIANO
Salario	ECO3	CORTO



Matriz de materialidad económica



Indicador	Código	Plazo de implementación
Atención e quejas y reclamos	SOC1	CORTO
Atención eficiente	SOC2	CORTO / URGENTE
Calanes alternos	SOC3	MEDIANO
Capacitación	SOC4	CORTO
Clima Laboral	SOC5	CORTO
Horario de Trabajo	SOC6	MEDIANO
Ampliación del alcance	SOC7	CORTO
SST	SOC8	CORTO
Trámites simples	SOC9	MEDIANO
Voluntariado	SOC10	CORTO

Recomendaciones medio ambiente

Energía	<ul style="list-style-type: none">- Evaluar el cambio de fuente de combustible en vehículos o vehículos nuevos por fuentes como GLP o eléctricas, tanto para vehículos propios como vehículos alquilados.- Identificar aquellas agencias que aún cuentan con equipos eléctricos con alto consumo energético para su progresivo reemplazo por equipos con etiqueta de eficiencia energética tipo A.- Promover entre los colaboradores el uso de movilidad sostenible, como bicicletas y scooters.- Evaluar la oportunidad de que el BN sea cliente libre de energía. Esto permitirá comprar 100 % energía de fuentes renovables.
Residuos sólidos	<ul style="list-style-type: none">- Actualizar el procedimiento de manejo de residuos, ampliando su alcance a toda la organización y estableciendo pautas para el manejo en las instalaciones y la gestión con los operadores de residuos sólidos.- Mejorar el funcionamiento del aplicativo empleado para el registro de los indicadores ambientales- Identificar a los operadores de residuos sólidos ubicados en cada macrorregión, al menos uno por residuos generados en provincias.- Elaborar una matriz de aspectos ambientales, que deberá ser actualizada al menos una vez al año y cuando se presenten cambios en los procesos o las condiciones ambientales.

Huella de carbono

- Realización de las auditorías energéticas programadas, a fin de identificar las principales oportunidades de mejora, ya que el consumo de energía eléctrica es una de las principales fuentes de generación de GEI dentro del BN.
- Poner en práctica el reemplazo progresivo por luminarias tipo LED, definido en el plan de ecoeficiencia, priorizando las sedes con mayor consumo energético, y las que requieran reparaciones y remodelaciones.
- Instalación de paneles solares en zonas con mayor radiación ultravioleta (como Arequipa, Puno y zonas colindantes).
- En agencias, asegurar el manejo adecuado de los sistemas de aire acondicionado, verificando el control de las temperaturas y el aislamiento de los ambientes.
- Campaña de comunicación interna que busque generar conciencia sobre la importancia de tomar acciones ante el cambio climático.

Recomendaciones gobernanza

Tecnología confiable

- Conformar un comité de diversas áreas desde la Alta Dirección que permita acelerar la solución y atención de esta expectativa.
- Todo esfuerzo de implementación debe considerar capacitación a los agentes MultiRed, aliados estratégicos del BN.

Seguridad de la información

- Mantener actualizados todos los controles de seguridad con proveedores de sistemas.
- Evaluar la implementación de la norma ISO 27001:2013 Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información, con miras a obtener una certificación internacional, una vez consolidado el sistema.
- Evaluar el plan de capacitación para personal responsable de gestionar la seguridad de la información dentro de la entidad, a fin de garantizar que se actualice el conocimiento respecto a las mejores prácticas disponibles.

Ética

- Establecer acciones de comunicación que fortalezcan el conocimiento de los trabajadores sobre los procedimientos, canales de denuncia, miembros del comité de ética y resultados de la gestión.
- Campaña de sensibilización sobre temas de ética e integridad.
- Acelerar la aplicación de procesos disciplinarios, identificando los factores críticos que puedan generar demoras y trabajar en ellos, para evitar que las sanciones o medidas disciplinarias se implementen con retraso.

Salario

- Realizar valorizaciones de los beneficios adicionales a los establecidos por la legislación vigente y acuerdos colectivos.
- Evaluar la realización de mejoras en el bono de desempeño para su aplicación en futuros años, como la incorporación de un factor adicional, la participación en actividades relacionadas con gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, y responsabilidad social (como capacitaciones y acciones de voluntariado corporativo).
- Revisar y actualizar la banda salarial de acuerdo con lo establecido por entes reguladores.

Recomendaciones sociales

Atención eficiente

- Evaluar las condiciones de los espacios de espera. De manera especial, los espacios destinados por ley para personas con discapacidad, tercera edad y en estado de gestación.
- Realizar un análisis de la demanda de servicios y la capacidad operativa, a fin de asegurar que se cuenta con la cantidad necesaria de gestores para responder a la demanda.
- Asegurar el funcionamiento oportuno de la estrategia «Un agente para la gente».
- Fomentar una mejor comunicación con otras partes interesadas, especialmente responsables de realizar pagos a grupos numerosos de personas, a fin de anticipar el incremento temporal de la capacidad operativa.
- Procurar brindar atención inmediata a las denuncias públicas en medios de comunicación mediante un proceso de atención de crisis.

SST

- Revisar los acuerdos del comité de SST para identificar oportunidades de implementación de programas de salud. Hacer énfasis en los casos de accidentes o incidentes de SST.
- Contemplar indicadores de covid-19 hasta abandonar el estado de emergencia sanitaria.

Recomendaciones sociales

Canales alternos de atención	<ul style="list-style-type: none">– Realizar capacitaciones a los agentes BN en temas de atención eficiente y uso de la plataforma.– Continuar el desarrollo de servicios que pueden realizarse por medio de canales alternos, como apertura de cuentas de ahorro en línea.– Reforzar el soporte tecnológico para mejorar la estabilidad de la plataforma actual que soporta los canales digitales del BN.
Capacitación	<ul style="list-style-type: none">– Incorporar en el nuevo plan de capacitaciones aspectos relacionados con la sostenibilidad, como temas ambientales, de derechos humanos, de equidad y ODS, entre otros. Además, promover cursos orientados a la innovación, para incentivar el desarrollo de soluciones entre los propios trabajadores.– Incorporar un curso dirigido a trabajadores que deseen convertirse en facilitadores y mentores de diversos cursos, a fin de mejorar sus habilidades de comunicación.

Recomendaciones sociales

Clima laboral	<ul style="list-style-type: none">– Desarrollar una herramienta de medición interna que permita complementar el estudio anual, con el propósito de detectar oportunidades de mejora continuas.– Comunicar a la organización el nuevo plan de gestión de clima laboral, con la finalidad de que cuenten con información sobre las mejoras que plantean ejecutar. De esta manera, el trabajador será consciente de las iniciativas que el BN va a desarrollar.– Fomentar el desarrollo de actividades de integración que permitan fortalecer vínculos entre los colaboradores.
Atención de quejas	<ul style="list-style-type: none">– Incluir información sobre los indicadores cuantitativos en los canales de atención de quejas y reclamos.



**Banco
de la Nación**
el banco de todos