



Guía Práctica para la Evaluación del Gobierno Corporativo

Versión I

Responsabilidad Social, Ética y Cumplimiento



Banco Nación

AVISO – RESPONSABILIDAD LEGAL.

Este documento ha sido diseñado por el Banco de la Nación Argentina, como una iniciativa en su rol proactivo en la promoción de un buen gobierno corporativo y prácticas de transparencia organizacional, de acuerdo a estándares nacionales e internacionales.

Se trata de una herramienta puesta a disposición como una buena práctica tendiente a que cualquier tipo de Organización, de acuerdo a su naturaleza, envergadura y complejidad de sus actividades, pueda medir y evaluar la eficacia de sus sistemas de Gobierno.

El modelo de Guía Práctica para la Evaluación del Gobierno Corporativo ha sido elaborado por la Unidad Gestión Gobierno Societario de esta Entidad, considerando diversas fuentes (punto IV).

Este modelo se sustenta en las regulaciones normativas, principios y estándares en la materia – nacionales e internacionales-, no obstante lo cual el Banco de la Nación Argentina no se responsabiliza de la utilización de este instrumento, ni de las consecuencias o eventuales daños que pudieren resultar directa o indirectamente del uso del modelo de Guía Práctica para la Evaluación del Gobierno Corporativo, ni de las interpretaciones relacionadas para la elaboración de informes basados en el mismo.

Por otra parte se deja expresamente precisado que este “Modelo” no reviste el carácter ni la calidad de un producto o servicio que ofrece el Banco de la Nación Argentina, como entidad financiera, ni implica que su utilización, por parte de cualquier Organización, pueda determinar comprometer u obligar a la Entidad, al otorgamiento de sus productos, servicios o vinculación, ya sea crediticia o financiera o de cualquier índole, quedando eximido de toda responsabilidad en tal sentido.

Su disponibilidad en la página web www.bna.com.ar se realiza estrictamente con los alcances y efectos aludidos en el presente Aviso.

ÍNDICE

I. Introducción	2
II. Objeto y Alcance del Modelo de Guía Práctica	2
III. Estructura de la Evaluación	5
1. Guía Práctica para la Evaluación del Gobierno Corporativo	6
2. Desarrollo de Propuestas de Cumplimiento para el tratamiento de los desvíos	14
IV. Fuente	15
V. Autores	15
Glosario	16
Abreviaturas	18

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Corporativo es definido ampliamente como la correcta asignación de poderes y responsabilidades entre el Directorio, la Administración y los propietarios de una Organización. Esta definición abarca un conjunto de responsabilidades y actividades orientadas a establecer la dirección estratégica de la Organización, procurando el logro de los objetivos bajo una estructura de riesgo adecuadamente controlada y asegurando el uso responsable de los recursos, constituyendo un elemento clave para aumentar la eficacia económica y potenciar el crecimiento, así como para fomentar la confianza de sus grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, comunidad).

Las prácticas de Gobierno Corporativo fortalecen los Órganos de Dirección y Control de las Empresas, ya que resulta una disciplina necesaria para mantener una relación estable y productiva entre los participantes de cualquier Entidad. El Gobierno Corporativo, la transparencia y la rendición de cuentas son ingredientes esenciales de una buena gestión y un requisito para la buena salud de las Organizaciones.

En la actualidad las Organizaciones han tenido que adaptarse a un complejo marco jurídico de deberes de cumplimiento y en ocasiones reorganizar su propia estructura interna de funcionamiento. De este modo, algunas Entidades tomaron la iniciativa de ir más allá del estricto cumplimiento de las leyes para adoptar voluntariamente medidas y prácticas que desarrollan aspectos esenciales para la creación de una cultura empresarial.

El presente informe de autodiagnóstico y su posterior valoración periódica permitirán a la Organización trasladar a sus socios, inversores o consumidores su serio compromiso con la cultura del cumplimiento, de la transparencia y la integridad, generando confianza con sus principales grupos de interés.

II. OBJETO Y ALCANCE DEL MODELO DE GUÍA PRÁCTICA

El propósito principal del modelo de Guía Práctica de Evaluación del Gobierno Corporativo es orientar y asistir a las Organizaciones en el diagnóstico y el fortalecimiento de sus políticas de cumplimiento y buenas prácticas corporativas teniendo en cuenta trece aspectos:

A- Transparencia y Publicación de la Información.

Los aspectos que conforman el presente punto buscan identificar instrumentos y medir políticas que garantizan el derecho de acceso a la información y estándares de transparencia.

Una gestión transparente y datos abiertos mejoran la toma de decisiones y optimizan el funcionamiento del mercado de la prestación de servicios.

B- Derecho de los Accionistas y votaciones.

El indicador valora los mecanismos que rigen la participación de los accionistas en la Entidad. Los criterios expuestos proponen medir normas y requisitos que deben tenerse en cuenta para lograr un adecuado desarrollo de las reuniones del máximo órgano social y divulgar, en forma adecuada, las decisiones adoptadas y otros aspectos relacionados con las mismas.

C- Competencias del Directorio.

Este punto propone medir aspectos relacionados con el Gobierno de la Entidad tales como transparencia, equidad, especialización e independencia. En la actualidad, los Organismos poseen una postura proactiva y se encuentran interesados en la búsqueda de mejores prácticas, como la valoración de sus Gobiernos Corporativos mediante un proceso de autodiagnóstico que garantice la eficacia del Órgano Directivo y adoptando principios y estándares en la materia, promoviendo una adecuada transparencia organizacional.

D- Conformación y Funcionamiento del Órgano de Administración.

Bajo este indicador se propone evaluar la idoneidad, la independencia y el funcionamiento del Órgano de Administración a fin de identificar aspectos positivos o negativos y obrar en consecuencia. Los resultados permiten inferir los comportamientos y capacidades esperables del órgano para alcanzar los resultados buscados.

E- Competencias de Órganos de Contralor y Fiscalización (Unidad de Auditoría Interna, Auditoría Externa, SIGEN, B.C.R.A., C.N.V., I.G.J.).

Este aspecto busca analizar el grado de independencia y objetividad respecto de los Órganos de control tanto externos como internos que alcanzan a la Organización. Su observancia constituye un instrumento de relevante importancia ante la necesidad de proteger a los accionistas contra fraudes, y pérdidas, encargándose de garantizar la veracidad de las actividades jurídicas y financieras de la Organización.

F- Administración y Gestión.

La evaluación de este pilar produce información acerca de la eficacia, eficiencia y planificación de los programas de gestión de la Organización, cabe resaltar su importancia como soporte para garantizar el buen funcionamiento de todas las operaciones con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

G- Valores y Principios de la Organización.

Esta variable refiere a cómo la Organización integra un conjunto de principios éticos en la toma de decisiones, en sus procesos y objetivos estratégicos para todos los integrantes de la Organización. La estimación de este punto proporciona un marco de referencia para dimensionar el nivel deseable de compromiso e identificación de los integrantes con el concepto de negocio de la Empresa.

H- Política de Prevención de Lavado de Activos.

El presente indicador aborda elementos estructurales y funcionales en el marco de proporcionar una visión general del nivel de madurez en relación a la política de "Prevención de Lavado de Activos" con el que cuenta la Organización. Su medición posibilita a la Entidad conocer cómo se encuentran normadas las directrices de lavado de activos y en qué medida esta variable es comunicada a todos los estamentos.

I- Política de Gestión Integral de Riesgos y Cumplimiento.

Este punto pretende dimensionar mecanismos que faciliten el conocimiento de medidas que prevengan o mitiguen los riesgos a los que se encuentra sujeta la Organización. Asimismo este indicador identifica y asesora sobre los Riesgos de Cumplimiento en las Organizaciones, es decir, el riesgo de recibir sanciones por incumplimientos legales o regulatorios, sufrir pérdidas financieras o pérdidas de reputación por fallas de cumplimiento con las leyes aplicables, las regulaciones, los códigos de conducta y los estándares de buenas prácticas.

J- Política de Recursos Humanos.

El presente eje refiere a la manera en la que la Organización conoce, gestiona y administra el personal que compone su estructura, poniendo especial énfasis en su desarrollo y desempeño. La valoración de esta variable es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos y los resultados se pueden utilizar para desarrollar o mejorar los programas existentes.

K- Política de Responsabilidad Social.

Este indicador refiere a los fundamentos de Sustentabilidad que posee la Entidad en lo que concierne a la generación de valor acerca de su desempeño. El resultado de su evaluación sirve de marco de referencia para la definición de su política y sistema de gestión sustentable, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

L- Política de Compras y Contrataciones.

Este punto pretende valorar la eficacia de los procedimientos de Compras y Contrataciones bajo criterios de transparencia, sustentabilidad y competitividad. La formulación de políticas de Compras y Contrataciones, como así también la transparencia e integridad de los procesos son fundamentales para la calidad de la gestión.

M- Derechos de los Usuarios.

La presente variable establece parámetros de medición acerca de la estructura organizativa y los procedimientos implementados por la Organización para la atención, seguimiento y resolución de las consultas y/o reclamos interpuestos por los usuarios. El foco principal es averiguar si la Organización cuenta con estructuras y procesos adecuados de prevención, atenuación y reparación ante los impactos negativos que producen o pueden producir en los usuarios sus bienes y/o servicios.

III. ESTRUCTURA DE LA EVALUACIÓN

El presente modelo de Guía permite a la propia Organización llevar a cabo un autodiagnóstico y reporte basado en una serie de indicadores mensurados en el criterio **“cumple /no cumple”** (PUNTO 1).

Una vez que la Organización haya llevado a cabo su Evaluación podrá conocer su grado de cumplimiento en cada aspecto y formular propuestas/ recomendaciones para el tratamiento de los desvíos encontrados y así también estimar plazos de implementación para optimizar la gestión (PUNTO 2).

Se recomienda que la Evaluación se realice con una periodicidad anual para garantizar la eficacia de los sistemas de gobierno y dependerá de la voluntad de la Dirección compartir públicamente los resultados.

A efectos de brindar una interpretación uniforme de los distintos conceptos que conforman el presente trabajo se han incluido en *“Glosario”* la definición de Gobierno Corporativo y una breve descripción de los conceptos mínimos considerados en la Guía.

1) GUÍA PRÁCTICA PARA LA EVALUACIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO.

A- Transparencia y Publicación de la Información.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Existen políticas que garanticen el funcionamiento coordinado de la Entidad con sus Sociedades Controladas en el relacionamiento de aspectos vinculados a Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos, Prevención del Lavado de Activos, fraude, etc.			
Existe un sitio web donde se difunde información relevante para los grupos de interés, redactada de manera clara y sencilla para no especialistas en finanzas.			
Se encuentra disponible publicidad de la Entidad acerca de información relativa a su desempeño (financiero y no financiero) y Gobierno Corporativo.			
Se encuentran publicados en la web los Estados Contables (versión actual y anterior).			
Se publica la composición del Directorio con información acerca de cada uno de sus miembros.			
Se publica información sobre la trayectoria de los miembros del Directorio que integran la Entidad.			
Se publican en la página web las normas de creación de la Entidad, atribución de responsabilidades, funciones, y objeto social.			
Se encuentra disponible el Organigrama para consulta de grupos de interés.			
Se publica información relevante en otros sitios web pertenecientes a Organismos de Contralor (ej. Regímenes Informativos exigidos por el B.C.R.A., C.N.V.).			

B-Derecho de los Accionistas y votaciones.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
La Entidad recibe instrucciones de accionistas sobre objetivos financieros, estructura del capital, y análisis de riesgos.			
Existen reglas relativas a la distribución de dividendos.			
Si la Entidad tuviera participación accionaria minoritaria, poseen los accionistas minoritarios los mismos derechos accionarios que los accionistas mayoritarios.			
La Entidad ofrece consideraciones especiales al accionista minoritario (Ej.: ocupar roles relevantes en Comités o una declaración de protección del accionista)			
Se encuentran los accionistas minoritarios autorizados a votar en la Asamblea de Accionistas.			
Existe participación de los accionistas minoritarios en el proceso de designación de los miembros del Directorio.			
Existen en la Entidad "acciones de oro" y/u otro mecanismo de control de las decisiones más allá de su poder de voto (resultado de su participación accionaria)			

C- Competencias del Directorio.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Existe un procedimiento para la designación de Presidente, Vicepresidente y Directores.			
Se encuentran definidas las funciones y responsabilidades del Directorio.			
Existe separación de personas entre el Presidente, Directorio y el Gerente General de la Entidad.			
El Directorio estableció Códigos de Conducta y de Disciplina.			
El Directorio es responsable de vigilar el sistema de remuneraciones de toda la Entidad.			
El Directorio verificó que cada uno de sus miembros que actúa en diferentes Comisiones/ Comités no concentre una inadecuada acumulación de funciones.			
El Directorio verificó que los Directores que integran el Comité de Auditoría sean independientes y que ejecuten mecanismos de celebración de debate y votación que se inspiren en los principios de Transparencia.			
El Directorio estableció un adecuado procedimiento de reuniones fijando frecuencia, fechas y mecanismos de información para todos sus miembros.			
El Directorio estableció mecanismos que generen información rápida, precisa y veraz a las partes interesadas, mercados, etc., en especial cuando se trate del patrimonio de la Organización o modificaciones de los procedimientos de administración de activos.			
Existe asesoramiento a miembros del Directorio en materia de responsabilidades legales.			
Los Directores llevan adelante una Autoevaluación de la gestión y funcionamiento del Órgano de Administración.			

D- Conformación y Funcionamiento del Órgano de Administración.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Existen Reglamentos que regulen la conformación y funcionamiento del Órgano de Administración.			
Existe normativa de aplicación a los Miembros de los Órganos de Administración que: a) Describa sus responsabilidades; b) Especifique la obligación de informar los intereses personales que pudieran representar un conflicto de interés; c) Defina si quien preside el Órgano de Administración debe reunir la calidad de independiente; d) Especifique si deben reunir requisitos de idoneidad; e) Detalle principios y estándares de Conducta.			
Existen disposiciones generales de evaluación previa de antecedentes para los miembros del Directorio.			

Se encuentra definida una apropiada proporción de integrantes independientes en la composición del Órgano de Administración.			
Se encuentran definidos planes de capacitación para los integrantes del Órgano de Administración.			
Existe designación por parte del Directorio del Gerente General de la Entidad.			
Se han conformado los Comités que exigen los Organismos de Contralor (B.C.R.A., U.I.F., C.N.V.).			
Se han conformado Comisiones para el tratamiento de temas específicos.			
Se cuenta con Reglamentos que regulen el funcionamiento de los Comités/ Comisiones.			

E- Competencias de Órganos de Contralor y Fiscalización (Unidad de Auditoría Interna, Auditoría Externa, SIGEN, B.C.R.A., C.N.V., I.G.J.).	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
La Entidad se encuentra sujeta a controles por parte de Organismos de Contralor y Fiscalización Externos e Independientes.			
Se garantiza la independencia y transparencia de las funciones que le son encomendadas al Comité de Auditoría y al Auditor Externo.			
La Entidad cuenta con una Política de rotación obligatoria de firmas de Auditoría Externa.			
El Directorio y el Comité de Auditoría establecieron procedimientos para observar situaciones que puedan suponer un riesgo a la independencia de los Auditores Externos.			
Existe un Área independiente (Auditoría Interna) que tiene como función evaluar periódicamente el cumplimiento y desempeño del resto de las Áreas, y la confiabilidad de la información por ellas generadas.			
Se cuenta con un planeamiento anual y un plan de trabajo de las Auditorías Interna y Externa adecuadamente aprobado por el Comité de Auditoría o el Órgano de Administración.			
Se efectúa un seguimiento de la resolución de las observaciones identificadas por Auditoría Interna y Externa y Órganos de Contralor.			
Existen reportes sobre la evaluación del grado de control interno en la Organización.			
La información relevada por las Unidades de control interno/ fiscalización contiene manifestaciones sobre la eficacia de los sistemas de administración de riesgos y la opinión del Comité de Auditoría.			

F- Administración y Gestión.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Se encuentran definidos y aprobados por el Directorio los Objetivos Estratégicos de la Organización.			
Los objetivos establecidos son cuantificables y medibles en el tiempo.			
Existe un Plan de Negocio acorde con los Objetivos Estratégicos.			
Se encuentran identificados los factores de éxito y establecidos los objetivos que se esperan alcanzar para cada período.			
Se encuentran definidos los objetivos a cumplir por cada una de las Áreas de la Organización y por línea de negocio.			
Se reporta al Directorio el estado de cumplimiento de dichos objetivos en tiempo oportuno.			
Se monitorea y comunica en forma oportuna el estado de cumplimiento del Plan de Negocio.			
El modelo para la medición del grado de cumplimiento de los objetivos es integral y sistemático.			
En el Plan de Negocio, se encuentran contemplados los objetivos, la estrategia de riesgos, y la participación de los grupos de interés.			
Existe un programa de control de la Alta Gerencia y de la elaboración de programas de remuneraciones e incentivos al personal.			
Están individualizados los responsables de preparar la información financiera y no financiera dentro de la Organización.			
Existe desarrollo por parte de la Entidad de vínculos institucionales con actores no gubernamentales (asociaciones de usuarios, proveedores, etc.).			
Existen procedimientos de supervisión que garanticen la integridad, exactitud y oportunidad de las revelaciones de información financiera y no financiera significativas, incluidas las operaciones con vinculados.			

G-Valores y Principios de la Organización.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Existe una política de Gobierno Corporativo aprobada por el Directorio.			
Existe un Código de Ética aprobado por el Directorio.			
El Código de Gobierno Corporativo fomenta la inclusión de las previsiones que hacen a las prácticas de buen gobierno.			
Existe un Comité de Ética integrado con mayoría de Directores Independientes.			
Existen estrategias de capacitación específicas en materia de ética y transparencia.			
Existe un procedimiento escrito para la resolución de conflictos de interés.			
Existe formalizada una política y se cuenta con un registro de obsequios.			
Los empleados de ingreso toman conocimiento, al momento de su			

incorporación, del Estatuto del Personal y/ o pautas de conducta esperables dentro de la Organización.			
Los empleados de ingreso firman al momento de su incorporación el Código de Ética.			
Existe capacitación (talleres o coaching) referentes a la conducta que se espera de cada integrante de la Organización.			
Existe implementado un procedimiento de sanciones para aquellos integrantes que no cumplieron con el Estatuto del Personal y Código de Ética.			

H- Política de Prevención de Lavado de Activos.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Se encuentra la Institución sujeta a leyes Nacionales e Internacionales diseñadas para prevenir el lavado de activos y financiamiento de terrorismo.			
Existe una política escrita, controles y procedimientos diseñados para prevenir y detectar el lavado de activos/ actividades de financiamiento de terrorismo.			
Se cuenta con una política clara y lineamientos internos, procedimientos y controles para establecer y mantener relaciones de negocios con PEP's (Personas Políticamente Expuestas).			
Existe un oficial designado el cual es responsable del programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.			
Se llevan a cabo Auditorías y/ o procedimientos internos de cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos.			
Los Directores y Responsables máximos de las Unidades tienen conocimiento de sus obligaciones de acuerdo a las regulaciones de Prevención de Lavado de Activos.			
Todos los Empleados reciben entrenamiento de Prevención de Lavado de Activos regularmente.			
Todos los miembros de la Organización cuentan con conocimiento amplio de las políticas y procedimientos para reportar transacciones consideradas inusuales/ sospechosas.			

I- Política de Gestión Integral de Riesgos y Cumplimiento.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Existen políticas de Gestión Integral de Riesgos, de control interno, y de prevención de fraudes aprobadas por el Directorio.			
Las políticas de Gestión Integral de Riesgos son actualizadas permanentemente conforme a las recomendaciones y metodologías reconocidas en la materia.			
Se encuentra definida y aprobada la Estrategia de Riesgos por parte del Directorio.			
Existe un Área cuya función es planificar y controlar los riesgos comerciales, el recupero de créditos y la evaluación de la clientela,			

minimizando las pérdidas patrimoniales y supervisando el recupero administrativo.			
Se elaboran planes para mitigar los riesgos identificados.			
Se encuentran definidos y aprobados por el Directorio los niveles de tolerancia al riesgo.			
Existe un proceso de gestión de riesgos formalmente establecido.			
La Dirección ha aprobado una política de Cumplimiento.			
Se encuentra garantizada la independencia respecto de la función de Cumplimiento.			
Existen funciones/ Responsables designados por Directorio para velar por cumplimiento normativo en la Entidad.			
La Organización evalúa el desempeño de la Unidad de Cumplimiento y la eficacia de su sistema de gestión.			
El Responsable de Cumplimiento reporta la información oportunamente a los Organismos correspondientes.			
La política de cumplimiento está complementada con procedimientos y procesos operacionales.			

J-Política de Recursos Humanos.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Existe un proceso de reclutamiento y selección de personal transparente y efectivo.			
La Dirección aprueba el Plan de Capacitación Institucional, diferenciado según programas específicos para toda la Organización.			
Existen herramientas para evaluar el conocimiento que tienen los miembros de la Organización de la normativa regulatoria.			
Se cuenta con una política de Recursos Humanos que evalúe el desempeño del personal a través de la calificación de habilidades individuales.			
Existe una política de incentivos económicos al personal como instrumento de impulso para el cumplimiento de las metas comerciales.			
La Organización cuenta con definiciones de perfiles, niveles de capacitación requeridos y determinación de objetivos para cada puesto.			
Se han identificado todos los recursos con los que cuenta la Organización para asegurar el cumplimiento de sus objetivos.			
Existen convenios con Instituciones Universitarias que contemplen el Ingreso de Personal a través de Pasantías Educativas.			
Se ha evaluado la suficiencia de recursos o planificado su adquisición.			

K-Política de Responsabilidad Social.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
La Dirección ha aprobado una política de Responsabilidad Social.			
El Directorio considera que el modelo de gestión de la Institución se orienta a la Responsabilidad Social.			
La Organización generó un Informe de su gestión ambiental, social y económica en base a criterios y procedimientos aceptados internacionalmente.			
Existe una proporción razonable respecto del porcentaje de mujeres y hombres empleados en la Organización.			
La Entidad apoya actividades sociales en la comunidad.			
La Organización ha establecido y mantiene procedimientos apropiados para evaluar y seleccionar a contratistas y proveedores teniendo en cuenta criterios ambientales, laborales y sociales.			
La Entidad solicita a sus clientes la presentación de una política escrita y aprobada por la Alta Gerencia de la gestión ambiental, laboral y social de sus operaciones.			
La Entidad proporciona una capacitación apropiada al personal sobre la seguridad de los empleados y planes de evacuación.			
La Entidad posee planes y procedimientos de emergencia para responder ante accidentes y/ o situaciones de incidentes (originados en sus instalaciones) tales como incendios, explosiones, etc.			
La Entidad brinda un seguro contra accidentes y enfermedades a sus empleados.			
La Entidad ha adherido a algún compromiso voluntario y/o iniciativa en materia ética, social y/o ambiental.			
La Entidad realiza estudios de impacto socioambiental y los considera en su planeamiento estratégico.			
La Entidad posee líneas de productos y servicios con atributos de sustentabilidad.			

L-Política de Compras y Contrataciones.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Existen formalizados procedimientos de Compras y Contrataciones.			
Existen mecanismos de difusión (ej. Pág. web, diarios, etc.) fácilmente accesibles para el público en general de compras y licitaciones, identificadas por rubros y con un resumen del pliego de condiciones.			
Existe un sistema informatizado que permita llevar el debido control sobre los proveedores del Organismo.			
Existen procedimientos de difusión de acceso público donde se expongan los resultados de las adjudicaciones/ adquisiciones realizadas, con un detalle de las cantidades y precios abonados.			
Los procedimientos de contratación y licitación, resultan apropiados a fin de que los proveedores potenciales dispongan de tiempo suficiente para preparar y presentar sus ofertas.			
Existen procedimientos que reglamenten las cuestiones relativas a			

conflictos de interés en compras y contrataciones.			
Los proveedores de bienes y/o servicios interesados cuentan con simple acceso a requisitos y formularios de inscripción.			
Existen procedimientos accesibles para dirimir potenciales impugnaciones que surjan en el proceso de compras y contrataciones.			
Existe una carta de intención o documento donde el Organismo y los oferentes se comprometen a reportar cualquier situación irregular.			
Se prioriza el impacto que la compra/ contratación puede tener en la economía, el ambiente y la sociedad, el aspecto ambiental de los bienes y servicios a adquirir, sus efectos en el consumo de energía y agua potable, la minimización de los residuos, las condiciones en que se desarrolla el trabajo incorporado, entre las variables de principal consideración.			

M-Derechos de los Usuarios.	Cumple	No Cumple	Ref.
Aspectos a Considerar.			
Existen definidos procedimientos para la atención, seguimiento y respuesta de las consultas y reclamos interpuestos por los usuarios.			
La Organización cuenta con una oficina y persona responsable de atender las consultas y los reclamos de los usuarios, relacionados con los servicios que ofrecen y/o prestan.			
Existen diversos canales habilitados (telefónico, sucursal, correo, mail, web, etc.) para la recepción y atención de consultas y reclamos.			
El Directorio toma conocimiento de los reclamos interpuestos por los usuarios.			
Los circuitos de atención al usuario contemplan la atención diferencial para los grupos vulnerables (personas con movilidad reducida, jubilados, embarazadas, etc.).			
Se publica en la página web toda información de interés para los usuarios tales como comisiones, cargos, tasas de interés y costo financiero total de la totalidad de los productos y/o servicios.			
Los usuarios reciben información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de los servicios que contraten, así como copia de los instrumentos que suscriban.			
Existen procedimientos para resguardar la integridad y confiabilidad de la información de los clientes.			

2) DESARROLLO DE PROPUESTAS DE CUMPLIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DESVÍOS Y ESTIMACION DE PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN.

Ref.	Aspectos	Propuesta /Acción	Área Responsable	Plazo estimado de Implementación

IV. FUENTE:

- Examen de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) sobre el Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas.
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Principios de Gobierno Corporativo para Bancos.
- Metodología para la Evaluación de los Sistemas de Compras Públicas (OCDE V.2016).
- ISO 19.600 Políticas de Compliance.
- ISO 20.400 Estándar para Compras Sostenibles.
- ISO 37.001 Sistemas de Gestión Antisoborno.
- Indicadores ETHOS- IARSE/ PLARSE.
- CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento).
- Ley 25.188. Ética en el Ejercicio de la Función Pública.
- Resolución General N° 606/12 C.N.V.
- Resolución N° 1107/2014. Procuración General de la Nación. Reglamento de Compras y Contrataciones del Ministerio Público Fiscal de la Nación.
- Decreto N° 202/2017 – Estado Nacional. Conflicto de Interés. Procedimiento.
- Decreto 1179/2016. Registro de obsequios y viajes – Régimen de Obsequios a Funcionarios Públicos.
- Texto Ordenado Protección de los Usuarios de Servicios Financieros B.C.R.A.
- Encuesta del CAF Banco de Desarrollo de Latinoamérica.
- Encuesta de la Iniciativa Financiera del PNUMA (Prog. de Naciones Unidas - Medio Ambiente).
- Comisión de Auditoría Interna y Gobierno Corporativo. Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Poder Ciudadano. Transparencia y Control Social en las Contrataciones Públicas.

V. AUTORES:

Este trabajo fue elaborado por el Equipo de la Unidad **“Responsabilidad Social, Ética y Cumplimiento” - Gestión Gobierno Societario:**

Belmonte, Cosme Juan Carlos;

Deus, Christian Walter;

Carrillo, Analía Victoria;

Al Nabulsi, Selma Yamina;

Rodoni, Lorena;

Tagliavacche, Luciano.

GLOSARIO

Accionista Mayoritario: Es aquel que posee el mayor paquete de acciones dentro de una compañía. Se puede ser accionista mayoritario con el 20 % de las acciones o cualquier otro porcentaje, no siendo necesario disponer del 51 % del capital.

Accionista Minoritario: Son aquellos que no disponen del mayor paquete de acciones de la sociedad donde han invertido.

Accionistas: Titulares de acciones emitidas por la empresa.

Auditoría Externa: Supervisión realizada por Auditores Externos para dar una opinión imparcial y objetiva de la situación patrimonial de la empresa, es necesario que no posean ningún interés personal en los estados contables.

Auditoría Interna: Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una Organización. Ayuda a una Organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Auditoría: Es una serie de métodos de investigación y análisis con el objetivo de producir la revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada.

Código de Ética: Es un documento desarrollado y aprobado por las Organizaciones para definir el curso de acción a seguir en situaciones específicas o potencialmente delicadas.

Comités: Comisiones integradas por miembros del Directorio creadas para asistirlo en el análisis de asuntos específicos, fuera de las reuniones ordinarias celebradas por el Directorio.

Conflicto de Interés: Ocurre cuando una persona o grupo no tiene una postura independiente respecto del asunto tratado y puede influenciar o tomar decisiones motivada por intereses que podrían diferir de los de la Organización.

Cumplimiento: Observar y adherirse a Normas y Reglamentos. En general, cumplimiento significa ajustarse a una especificación o política (interna o externa), norma o Ley que ha sido claramente definida.

Directorio: Conjunto de individuos elegidos por los accionistas de una Organización para que definan la visión y la misión corporativa, fijen estrategias, objetivos a largo plazo y supervisen la administración de la misma.

Estatuto: Documento escrito que contiene el Reglamento Interno de la Organización aprobado por el Directorio o los accionistas. Regula aspectos como la elección de Directores, la transferencia de acciones y las obligaciones de los Funcionarios o Autoridades.

Gestión de Riesgos: Proceso para analizar la exposición a riesgos y determinar el mejor enfoque para que la Entidad pueda enfrentarlos adecuadamente. La Gestión Integral de Riesgos comprende la administración de las actividades relacionadas con la articulación de los procesos necesarios para gestionar los riesgos financieros y de mercado, el riesgo operacional y la gestión del riesgo estratégico y reputacional.

Grupos de interés (Stakeholder, en inglés): Persona u Organización que posee un interés legítimo sobre un proyecto o empresa. En un sentido más amplio, se refiere a proveedores, acreedores, clientes, empleados y a la comunidad local. Todas las partes afectadas por las actividades y acciones de la Organización.

Gobierno Corporativo: Es un sistema por medio del cual las Entidades son conducidas de manera tal que sea posible garantizar la salvaguarda de los intereses de sus accionistas y otros grupos de interés.

Lavado de Activos: Proceso en virtud del cual los activos obtenidos o generados a través de actividades delictivas se transfieren o encubren, a fin de darles apariencia lícita.

Órganos de Contralor: Entidades cuya finalidad es promover, en la medida de sus facultades y en el marco de las políticas establecidas por el gobierno nacional, el marco regulatorio para el funcionamiento y control de determinados sectores de la economía, tales como el sector financiero, mercado de capitales, etc.

Órgano de Administración: Es el encargado de todas las acciones llevadas a cabo por la Sociedad o Empresa enfocadas a alcanzar el objetivo social de dicha empresa (tanto de forma directa como de forma indirecta).

Responsabilidad Social: Compromiso que asume una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Sociedades Controladas: Una Sociedad será controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras personas que serán su matriz o controlante.

Transparencia: Principio de Gobierno Corporativo de publicar y divulgar información pertinente sobre los intereses de los accionistas.

ABREVIATURAS

B.C.R.A.: Banco Central de la República Argentina.

C.N.V: Comisión Nacional de Valores.

I.G.J: Inspección General de Justicia.

P.E.P: Personas Expuesta Políticamente.

SIGEN: Sindicatura General de la Nación.

U.I.F: Unidad de Información Financiera.