

Gestión de proveedores



¿Por qué este tema es relevante para nosotros?

En nuestro propósito de lograr la satisfacción de los clientes, el vínculo que generamos y mantenemos con nuestros proveedores de bienes y servicios constituye un factor de suma importancia. Este grupo de interés cumple un papel fundamental en nuestra cadena de valor y su correcto desempeño se ve reflejado en nuestras distintas actividades. Por eso trabajamos en establecer relaciones sólidas con los mismos.

Esta relación con los proveedores se sostiene, por un lado, en las políticas y procedimientos que guían los procesos de selección y contratación, buscando hacerlos más eficientes

y asegurando el cumplimiento de la legislación vigente. Y por otro, en la transmisión de nuestros valores corporativos para mantener comportamientos éticos y transparentes en las interacciones comerciales.

Principales cifras sobre proveedores

(Contenido 2-6)

En 2023, trabajamos con 575 empresas locales y del exterior que proveyeron algún bien o servicio al banco y se concretaron 168 procesos de licitación. En total, se realizaron pagos por un valor total de Gs. 545.887.805.744, cifra que representa un crecimiento interanual de 7,8% en comparación con 2022. El 91,6 % del total abonado en este concepto fue destinado a proveedores locales.

Indicador	Año 2023	Año 2022	Año 2021
Proveedores activos ¹⁹	575	551	990
Procesos desarrollados para contratación de servicios y compra de bienes	168	225	182
Pago a proveedores en Gs. (no incluye impuestos).	545.887.805.744	506.445.629.935	448.489.034.514
Porcentaje de pagos que corresponde a proveedores locales ²⁰ . (GRI 204-1)	91,60%	97,22%	96,54%

¹⁹ Se considera proveedor activo, a aquellos proveedores que hayan realizado alguna prestación durante los últimos 12 meses. En comparación a la cantidad de proveedores activos y al valor de los pagos en el periodo 2021, en 2022 y 2023 no fueron incluidos proveedores que hayan recibido pagos iguales o menores a Gs. 5.000.000.

Además, no son considerados como proveedores organismos del Estado, clubes sociales, o instituciones educativas (para los casos en los que el Banco financió cursos para sus colaboradores). Adicionalmente, no se consideró como proveedores a empresas de Itaú en Paraguay ni a empresas que hayan recibido pagos del Banco, con los que se establecieron relaciones solo con base en alianzas estratégicas y/o comerciales relacionadas a promociones de descuento con tarjetas de crédito.

²⁰ El 8,40% restante, corresponde a pagos realizados a empresas proveedoras que operan en el extranjero.

Políticas de relacionamiento con proveedores

Política de Evaluación de Proveedores

Esta política define categorías de proveedores del banco y establece los procesos de evaluación que deben cumplirse para determinar su contratación. Además, incluye lineamientos para evitar conflictos de interés.

Política de Compras

Esta política dirige nuestra relación con los proveedores y el procedimiento de contratación. Su propósito es garantizar que los procesos de adquisición sean realizados de manera eficiente y transparente y que permitan mitigar riesgos legales u operacionales que puedan impactar en el desempeño de las áreas involucradas, en el servicio a los clientes o en la imagen del banco.

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 tenerse en cuenta para la contratación de proveedores, de manera que atiendan los criterios de sustentabilidad.

Clasificación de los proveedores

(Contenido 2-6)

Todos los proveedores de Itaú son clasificados según la frecuencia de adquisición y/o contratación y la naturaleza del bien o servicio que proveen. Así, los categorizamos de la siguiente manera:

i) Proveedor recurrente: es aquel proveedor contractual o no contractual, según su naturaleza, que presta bienes o servicios de manera continua al Banco.

.....

ii) Proveedor eventual: es toda persona física o jurídica que provee bienes o servicios, de manera eventual, según la necesidad de contratación del Banco.

Evaluación de proveedores

Evaluamos a potenciales proveedores a través de procesos de debida diligencia alineados a regulaciones y a directrices contempladas en políticas internas. 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 participen activamente de concursos de precios (aunque luego no se conviertan necesariamente en un proveedor efectivo) deben pasar para estos procesos:

Know your Supplier (KYS): Es un proceso regulatorio obligatorio de la debida diligencia expuesto en la resolución 70/2019, art. 33, de la SEPRELAD para conocer y mitigar los riesgos relacionados a la contratación de proveedores. El proceso de KYS se reconoce como obligatorio para todos los casos de proveedores de bienes o servicios. Cada área usuaria del servicio en el banco, es responsable de realizar este proceso previa contratación.

Homologación administrativa: Es un proceso interno del banco que complementa los controles de la debida diligencia del proceso KYS, buscando mitigar aún más los riesgos y garantizando la adhesión de nuestros proveedores al Código de Ética del Banco Itaú Paraguay. El mismo consiste en la presentación de una serie de documentos que permiten validar datos de la empresa, la situación de cumplimiento tributario ante la SET y la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios (REPSE) del Ministerio de Industria y Comercio, entre otras verificaciones relacionadas con la prevención de lavado de dinero y con impedimentos para operar con el banco.

Procesos de compra

En Itaú Paraguay, las contrataciones se realizan bajo condiciones contractuales²¹, compras directas y mediante el desarrollo de concursos

de precios alineados a las directrices de la Política de Compras del Banco y al Procedimiento de Compras. Las empresas que son invitadas a participar de estos concursos deben estar debidamente evaluadas para presentar propuestas de acuerdo con las necesidades especificadas.

Esta evaluación es realizada por el área de Compras, desde el punto de vista comercial, y por el área gestora, desde el punto de vista técnico y de prestación; ambas áreas realizan la recomendación de contratación o no, según su alcance.

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

Criterios para evaluar a proveedores

- Propuesta económica.
- Propuesta técnica del producto o servicio que mejor se ajuste a los requerimientos.
- Resultados de los procesos de evaluación de KYS y de la homologación administrativa.
- Calidad histórica del trabajo .
- Tenencia de licencias ambientales, si se requiere según el rubro.
- Capacidad del servicio postventa si corresponde. (Contenido 2-6)

El Banco cuenta con un Contrato marco 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.

Formación de proveedores en responsabilidad social y sostenibilidad

En 2023, implementamos el Programa de Fortalecimiento de Proveedores en Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, con la intención de acompañar a nuestros proveedores en la definición de estrategias y acciones que le permitan gestionar mejor sus impactos socio-ambientales.

El programa tenía por objetivos; i) reconocer cuán incorporados ya estaban siendo ciertos aspectos de gestión social, ambiental y de gobernanza, mediante un auto diagnóstico; ii) identificar grupos de interés, impactos y temas críticos para la continuidad de su negocio, desde la perspectiva de la sostenibilidad y la responsabilidad social; y iii) diseñar un plan de acción de responsabilidad social y sostenibilidad que incorpore las oportunidades identificadas.

En su primer año, participaron del programa directores, dueños y representantes con incidencia en decisiones de 25 empresas proveedoras de rubros como seguridad, tecnología, call center, agencias publicitarias, construcción, courier, limpieza, imprentas y seguro médico, entre otros. En total cada empresa participante recibió un total de 16 horas de formación a través de encuentros presenciales y, adicionalmente, recibieron asesorías personalizadas con una especialista en responsabilidad social. La satisfacción general con el programa fue de 9,2 de un total de 10 puntos.