

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

DEISY LILIANA MURCIA OVALLE



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIRECCION DEPOSTGRADOS
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ
2010**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

DEISY LILIANA MURCIA OVALLE

Profesora

FANETH SERRANO LEDESMA



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIRECCION DEPOSTGRADOS
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ
2010**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	4
1. MARCO HISTÓRICO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	7
1.1 Practicas de responsabilidad social empresarial	9
1.2 Organismos internacionales	10
CONCLUSIONES	39
BIBLIOGRAFIA	41
ANEXOS	42

INTRODUCCION

La responsabilidad social empresarial (RSE), se define como la contribución de las empresas al mejoramiento de su entorno en general incluyendo aspectos tan diversos como lo social, lo económico y lo ambiental, con lo cual aquellas buscan dar un valor agregado a la comunidad e incrementar su propio valor.

La RSE no significa simplemente que la empresa cumple con la ley y las normas que la cobijan, va más allá, aunque implica en primera instancia y por supuesto su respeto y cumplimiento. Entonces: ¿qué implica la RSE? Ella engloba prácticas empresariales que buscan equilibrio entre los aspectos mencionados anteriormente de lo social, lo económico y lo ambiental. Además busca que las condiciones internas y propias de la empresa en si sean excelentes en lo que se refiere a los empleados, sus condiciones de trabajo y la calidad en todos los procesos que se derivan de su razón de ser.

El ideal es que haya un equilibrio entre lo que a la empresa como negocio le interesa y los intereses de la comunidad.

Por esto es que los estudiosos de la materia remontan los antecedentes de la RSE al siglo XIX cuando surgieron movimientos como el Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban encontrar balance entre la eficacia de las empresas con todo ese entorno que la rodeaba como el sistema social, la comunidad y la justicia

Hoy en día se puede decir que los principios básicos de la RSE se encuentran en:

- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social

- Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2007, sobre la responsabilidad social de las empresas: una nueva asociación.

La RSE no sólo ha sido iniciativa de la empresa como tal, es producto también de las exigencias de quienes se relacionan con ella (consumidores, proveedores, inversionistas y demás componentes de la sociedad) Adicionalmente, se ha transformado en una práctica necesaria en términos de competencia, que contribuye al cumplimiento de su objeto social.

Este trabajo pretende mirar la RSE desde su avance a través de la historia, modificaciones, ajustes, mejoramientos en búsqueda de su excelente aplicación de las empresas, de igual manera las diferentes reglamentaciones creadas para generar una correcta implantación, transparencia y beneficios tanto para la empresa portadora de la RSE como para la empresa, persona natural o institución favorecedora.

La RSE cuenta con una historia, una normativa y se ha convertido en parte integral de la misión y la visión de las empresas, es por esto que a partir del análisis de su historia, su definición, normativa, se dará una visión general sobre éste aspecto empresarial en Colombia y en particular en Citibank empresa del sector financiero que ha venido desarrollando acciones encaminadas a proyectarse como abanderada de la RSE.

La esfera empresarial ha trascendido los muros de los edificios y ha tocado más allá de su ámbito interno, ha llegado a la comunidad en general y a quienes se relacionen con ella en particular y estos se han vuelto demandantes del cumplimiento de lo que hoy en día se conoce como Responsabilidad Social Empresarial, generando una dinámica de doble vía empresa-comunidad-empresa que lleva a buscar acciones trascendentes que conduzcan a tener un mundo más equilibrado y equitativo.

Lo invitamos a conocer más sobre la Responsabilidad Social Empresarial y a que haga de este tema un derecho y un deber según sea el rol que desempeñe en la sociedad y en la empresa, como individuo y como profesional, cualquiera que sea el campo de acción en el que se encuentre inmerso.

1. MARCO HISTÓRICO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En su devenir la especie humana con el fin de satisfacer sus necesidades ha ido transformando el medio ambiente. En los inicios el desarrollo social y económico fue lento por lo que había armonía con el entorno. Luego con la evolución de las distintas actividades, la explotación de los recursos naturales, las revoluciones industriales inicialmente y las científicas y tecnológicas más tarde, se produjo un alto impacto en el medio ambiente, afectando el balance para llegar finalmente a la crisis que hoy afecta a todos.

Por lo anterior es que hoy hablamos constantemente de calentamiento global, de los problemas en la capa de ozono, la contaminación del agua, el aire, el ruido, la desaparición de especies, además de problemas sociales como el desplazamiento, las desigualdades, el desconocimiento de la diferencia en términos culturales, religiosos y étnicos, además de la falta de cubrimiento de las necesidades más elementales del hombre como son la alimentación, la educación y la salud.

El proceso de asimilar toda esta problemática también ha sido lento y ha requerido que personas de los más diversos ámbitos eleven su voz para abordar la problemática descrita y llevar a la acción en la búsqueda de solución. Los análisis y discusiones sobre el modelo de desarrollo enmarcado únicamente en el crecimiento, sea este económico, industrial o técnico con un alto consumo e inadecuado manejo de los recursos, llevaron al surgimiento de la teoría del desarrollo sostenible, el cual corresponde al que busca satisfacer las necesidades presentes, garantizando que las generaciones por venir puedan así mismo satisfacer las suyas.

El desarrollo sostenible fue destacado en 1987 en el Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo. El cual en términos actuales de la globalización se ha venido trabajando teniendo en cuenta temas como la equidad, la accesibilidad, la calidad de vida, satisfaciendo la necesidad del hombre sin abusar del medio ambiente. Esto significa abordar la realidad con pensamiento flexible e integral, desde cualquiera que sea el ámbito en el que estemos actuando, incluidas las empresas.

Por lo anterior, es importante que las empresas sean conscientes de la forma en que actúan sobre su entorno en dimensiones como lo social y lo económico y en ello les cabe una gran responsabilidad al desarrollar las actividades que cada una de ellas desarrolla como parte de su razón de ser. Si esto se cumple y se tienen empresas y empresarios que actúan en forma responsable se produce una dinámica positiva entre el papel de las personas y sus entornos naturales, lo que sin duda lleva a un balance que se traduce en los buenos resultados de cada compañía.

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial empieza a figurar en los años 50, pero sólo en las décadas siguientes es cuando distintas definiciones fueron dadas a conocer. Inicialmente la atención se centró en el empresario como tal y qué hacía él a favor de su comunidad. Lo que se le exigía era su liderazgo frente a ciertas causas y actividades, así como que hiciera donaciones para apoyar ciertas causas a favor de los desprotegidos, la cultura, las artes¹.

El vínculo como tal de la responsabilidad social y el generar ganancias de tipo económico viene pues desde hace muchos años y se ha transformado y evolucionado con el desarrollo de la sociedad. Carroll², considera que Peter

¹ http://www.cma.gva.es/comunes_asp/documentos/legislacion/cas/006000225_1.htm

² Abreu, J. L. y M. Badii (2006) Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial. Daena: International Journal of Good Conscience. 2(1): 54-70. Octubre 2006 – Marzo 2007. ISSN 1870-.

Drucker fue quien cambió del algún modo la perspectiva cuando indicó que ser “ser socialmente responsable puede ser convertido en oportunidades de negocios”. Aunque los dos autores difieren en cuanto la forma de ver el tema pues Drucker afirma que es en beneficio del negocio en tanto que Carroll fija su posición cuando indica que “solamente cuando el interés económico sea sacrificado una acción o una decisión cuenta como socialmente responsable”.

En los años 80 se desarrolló la investigación empírica, el desempeño en RSE y la teoría de los stakeholders (parte interesada), punto de vista que aún se mantiene vigente.

En los años 90 los países desarrollados y organismos como la ONU y la OCED ven la necesidad de exigirles a todos los países mirar esta realidad y dar respuestas que lleven al bienestar de la población del mundo, lo que se ve dificultado porque los niveles de desarrollo son desiguales entre aquellos.

Ya en el siglo XXI se ha venido trabajando en que las empresas además de sus beneficios económicos tengan dentro de sus estándares los principios éticos y el ser socialmente responsable. Debe haber un vínculo empresa-sociedad que garantice su mutua sostenibilidad para lo cual es importante tener definidas las mejores formas y canales para comunicarse. En este punto es importante hacer referencia a cómo se han ido llevando los conceptos a la realidad.

1.1 PRACTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

A medida que se ha ido concretando la práctica de RSE se han generado una serie de conceptualizaciones que se han traducido en principios, estándares y herramientas.

1.2 ORGANISMOS INTERNACIONALES

LIBRO VERDE DE LA COMUNIDAD EUROPEA

La Unión Europea, a través de la Comisión Europea y el Parlamento Europeo, ha venido trabajando activamente en la puesta en marcha de programas de RSE. Las ideas fundamentales se encuentran en el Libro Verde de junio de 2001. Posteriormente organizó el Foro Europeo Multistakeholder para la RSE en octubre de 2002, en el que se estructuraron nueve recomendaciones al finalizar dos años de trabajo. Recopila una serie de direccionamientos para las empresas los gobiernos y demás miembros de las comunidades que facilitan la implantación de la RSE en los países que hacen parte de la Comunidad³.

Dentro de los lineamientos están:

- Adopción voluntaria de la RSE
- Vinculación cercana de autoridades públicas nacionales e internacionales con los distintos grupos de interés, para dar a conocer la RSE y todo lo que ella implica.
- La gestión de: recursos humanos, salud, seguridad laboral, adaptación al cambio, responsabilidad social de las empresas. Así también, gestión en cuanto a los impactos ambientales, relaciones con la comunidad, políticas hacia socios, proveedores y consumidores, el respeto a los derechos humanos.

El Libro Verde se refiere también al tema de la inversión socialmente responsable (ISR) y considera que el establecer en la empresa políticas responsables en lo social y lo ecológico es un indicador de buena gestión interna y externa.

³ http://europa.eu/documentation/official-docs/green-papers/index_es.htm

La Comisión considera que la RSE debe ser instaurada en empresas sin depender de su tamaño a pesar de que en su origen el concepto se desarrolló para las multinacionales.

DECLARACIÓN TRIPARTITA DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)

La OIT adelantó en 1976 una reunión sobre empresas multinacionales y política social. En cuyo marco se creó un grupo tripartita para plantear un proyecto de declaración de principios sobre cuestiones sociales de las empresas.

La declaración tripartita de principios se enfocó en buscar la participación activa y positiva de las empresas con el propósito de alcanzar progreso económico y social, manteniendo en control las consecuencias que se derivan de la propia gestión de ellas y en línea con las políticas de la ONU en cuanto al nuevo orden económico mundial. Para esto se definieron unos lineamientos en materia de empleo, formación de los trabajadores, condiciones de trabajo y relaciones laborales.

Estos convenios de la OIT hacen parte de los modelos y normas sobre la RSE y se ha propendido porque haya se trabaje coordinadamente con otros organismos como es el caso del Programa Mundial de Naciones Unidas. En este objetivo especialmente se ha venido trabajando en dar a conocer la RSE, en capacitar personas que en sus empresas se dediquen a poner en marcha estas actividades y hacerlas operativas para pasar de la teoría a la práctica vivencial de esta filosofía⁴.

⁴ <http://www1.umn.edu/humanrts/links/Stripartite2.html>
<http://www.mapeo-rse.info/promotor/organizaci%C3%B3n-internacional-del-trabajo-oit>

DIRECTRICES DE LA OCDE PARA EMPRESAS MULTINACIONALES

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en lo que tiene que ver con inversión internacional y empresas multinacionales, ha hecho una serie de recomendaciones a las compañías que en forma libre y voluntaria acojan trabajar en términos de la RSE, para lo que ha buscado que esas recomendaciones sean compatibles con las leyes locales de los países que hacen parte de la Organización. Los principios de OCDE fueron aceptados por los sindicatos del Trade Union Advisory Comite (TUAC) y por grandes empresas representadas en el Business and Industry Advisory Comite (BIAC).

La OCDE se apoyó en su formulación de principios en la Declaración Universal de Derechos Humanos, las convenciones de la OIT y la Declaración de Río. En ellos se consignan aspectos como que las empresas multinacionales actúen en concordancia con las políticas de sus localidades, generando confianza entre fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en la cuales se encuentran inmersas, así como trabajar a través de la inversión extranjera en el desarrollo sostenible del entorno.

Esos lineamientos hacen un llamado a trabajar con transparencia, con la divulgación de información financiera de la empresa, quiénes son sus accionistas, los salarios de sus ejecutivos, entre otros⁵.

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA RSE

El Pacto Mundial está basado en el cumplimiento de diez principios por parte de las empresas. Surgió en el marco del Forum Económico de Davos de enero de 1999, cuando el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, impulsó la

⁵ <http://www.farn.org.ar/docs/p40/index.html>

PDF Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales en América Latina: experiencias, aprendizajes y propuestas desde la perspectiva sindical. Autores Álvaro Orsatti Hilda Sánchez-Agosto 2009

creación de un grupo de empresas y líderes para hacer frente a la problemática que se le plantea al sector de las empresas en relación con sus prácticas, los derechos humanos, laborales y el medio ambiente.

Los diez principios se encuentran divididos en cuatro áreas como son: Área de Derechos Humanos, la cual su objetivo principal es respetar y proteger la Declaración Internacional de Derechos Humanos, permitiendo asegurar que sus actividades no violen estos derechos. Área Laboral, para asegurar la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva, eliminando cualquier forma de trabajo forzoso, esclavitud y abolir el trabajo infantil, para eliminar cualquier forma de discriminación laboral. Área del Medio Ambiente para promover prácticas preventivas de los problemas medioambientales, para establecer iniciativas que promuevan la responsabilidad empresarial, apoyando el desarrollo y la implementación de tecnología sostenible, incluyendo en este punto sistemas de gestión, autorregulación, diálogo con los grupos de interés, eco-eficiencia y producción limpia. Por último el área de Lucha contra la corrupción, cuyo objetivo es actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno⁶.

THE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Frente a la RSE se ha venido analizando la forma de medir la responsabilidad de las empresas. Se ha discutido en distintos foros lo relacionado con los posibles modelos de medición, que reflejen la forma en se comportan las empresas.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización sin ánimo de lucro creada en 1997, que bajo la protección del Programa de Medio Ambiente de Naciones

⁶ El Pacto Mundial de las Naciones Unidas - ¿una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas? GCG GEORGETOWN UNIVERSITY - UNIVERSIA 2010 VOL. 4 NUM. 2 ISSN: 1988-7116

Unidas, ha venido diseñando un estándar que a nivel mundial sea tenido en cuenta por las empresas al momento de hacer su balance anual en cuanto a RSE. El modelo busca ofrecer indicadores relacionados con lo económico, lo social y medioambiental, además de aspectos relativos a los empleados y los proveedores. En la propuesta han estado vinculadas grandes empresas sindicatos, Naciones Unidas, Amnistía Internacional, universidades de distintos países.

Las compañías más grandes del mundo según lo publicado en Fortune 500, han tomado estos estándares, lo que sin duda va a llevar a que se tenga un reporte unificado y aceptado por todos los países⁷.

BANCO MUNDIAL

El Banco Mundial presentó en el escenario del Foro Económico Mundial de Davos en enero de 2000, su programa sobre Responsabilidad Social Empresarial, en la que plantea lo que denominó Gobierno Corporativo y Competitividad, el cual hace parte de su estrategia para la disminución de la pobreza.

El foco de este organismo está en el estudio de las buenas prácticas de RSE, y en proveer recursos y formación a gestores, a escuelas de negocios, a periodistas, a sectores no gubernamentales y al sector público de países en vías en desarrollo.

CAUX ROUND TABLE: PRINCIPIOS PARA LOS NEGOCIOS

Fundada en 1986 por Frederik Philips, ex presidente de Philips Electronics y por Oliver Giscard D'Esttaing, vicepresidente de INSEAD, con el fin de abordar y manejar las crecientes tensiones en el comercio internacional. En este escenario participan líderes mundiales y hombres de negocios de diversos países.

⁷ http://en.wikipedia.org/wiki/Global_Reporting_Initiative Nieto, 2004

Busca básicamente estimular los principios del capitalismo moral y el desarrollo de relaciones sociales y económicas constructivas entre los países que la conforman. Los ideales éticos fundamentales de esta iniciativa son el kyosei y la dignidad humana. Kyosei en japonés significa vivir y trabajar juntos para el bien común, permitiendo que la cooperación y la prosperidad mutuas coexistan con una competencia justa y saludable. En cuanto a dignidad humana lo que CRT define es el valor supremo de la persona como fin, y no como medio para la consecución de los objetivos de otros. Sus siete principios generales son:

La responsabilidad de las empresas, más allá de los accionistas, hacia todas las personas involucradas en los negocios. El impacto social y económico de las empresas en cuanto a innovación, justicia y comunidad mundial. La conducta de las empresas más allá de la ley, hacia un espíritu de confianza; el respeto por las reglas, el apoyo al comercio multilateral, el respeto por el medio ambiente y la prevención de actividades ilícitas.

Los anteriores principios son acompañados por códigos de conducta y normas para todos los que hacen negocios, es decir: clientes, empleados, propietarios e inversionistas, proveedores, competidores y comunidad⁸.

PRINCIPIOS GLOBALES DE SULLIVAN

Llamada así por el reverendo León Sullivan, quien en 1997 propuso un código de conducta relacionado con los derechos humanos. Con él buscaba que las empresas norteamericanas con inversiones en Sudáfrica manejaran las mismas condiciones laborales para los empleados sudafricanos y las de su personal extranjero y nacional.

⁸ <http://www.expoknews.com/2009/08/24/que-es-caux-round-table-y-cuales-son-sus-principios/>

Ese código ha sido definitivo en el proceso de acabar en ese país con la discriminación racial en el empleo. Posteriormente la iniciativa la acogieron en Naciones Unidas y en 1999 se lanzaron los “Principios Globales de Sullivan para la Responsabilidad Social Corporativa”, con el propósito de promover en las empresas la implantación y defensa de la justicia económica, social y política

Los principios contenidos son: Apoyo a los derechos humanos universales, acceso al empleo igualitario, inclusión de la diversidad racial, de género, color, raza, edad, creencias religiosas; tolerancia, comprensión y respeto por las diferencias culturales que puedan coexistir en las empresas; erradicación total y absoluta de la explotación de niños, castigo físico, abuso femenino y servidumbre involuntaria y respeto a la libertad de asociación voluntaria⁹.

SA 800011

SA8000 es una norma creada por Social Accountability Internacional (SAI), organización no gubernamental creada en 1997. La norma, que tiene como esencia el ser auditable por intermedio de profesionales especializados y autorizados por el mencionado organismo.

La Norma SA 8000 (Social Accountability) es producto del trabajo de un panel de expertos, integrado por representante de los más diversos sectores, el cual se reunió a instancias de la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas de Nueva York, ahora llamado Responsabilidad Social Internacional.

Esta norma toma como referencia los principios de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) con otras iniciativas de empresas y organizaciones de la sociedad y del gobierno. En ella se incluyen acuerdos internacionales sobre derecho laboral, la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención

⁹ <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=10&MS=31&MN=2&TR=C&IDR=81>

de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. Cabe anotar que en 1112 empresas en 57 países contaban con una acreditación SA8000.

SAI acredita a organizaciones para que adelanten auditorias a las empresas que solicitan la certificación. Dicta cursos de capacitación para auditores y hace labor de acompañamiento a las firmas que los agrupan.

Después de certificar a la empresa, el organismo de certificación adelanta "auditorias de vigilancia" por lo menos cada seis meses y una auditoria integral cada tres años. También se busca que los auditores hagan inspecciones de sin previo anuncio.

WORLD BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT (WBCSD)

El World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), agrupación de empresas multinacionales pertenecientes a diversos países y múltiples sectores industriales, unidas que tienen como propósito común propiciar y alcanzar el desarrollo sostenible.

Dentro de los parámetros para lograr lo anterior se tiene en cuenta el buen desempeño financiero de las empresas, su balance ecológico y el progreso social.

El WBCSD pretende dar soporte a las empresas para que tengan altos estándares para actuar en los mercados globalizados. Por lo que su trabajo se centra en aspectos como valores-gobernabilidad, regulación-control, operaciones de negocios, accountability, derechos humanos, derechos de los trabajadores y condiciones laborales, impacto del producto, impacto social de la inversión e impacto ambiental¹⁰. (Núñez, 2003)

¹⁰ <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/51.htm>

ISO 14000

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), está integrado por más de 100 agrupaciones o países miembros. Su función principal es la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

ISO es un organismo no gubernamental, y por ello no impone sus normas a ningún país u organización. Las normas ISO son voluntarias, pero cada gobierno está en libertad de exigir las dentro de su legislación o normativa.

Dada la evolución de las relaciones hombre-entorno se hizo evidente la necesidad de establecer un indicador universal para evaluar la protección ambiental en el mundo. Por ello fue que en la Cumbre de la Tierra, organizada por la Conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de la ONU, realizada en 1992 en Río de Janeiro, Brasil, ISO se comprometió a crear normas ambientales internacionales, luego denominadas ISO 14000.

En ella se establecen herramientas y sistemas centrados en la calidad de los procesos de producción de las empresas y de sus efectos sobre el entorno.

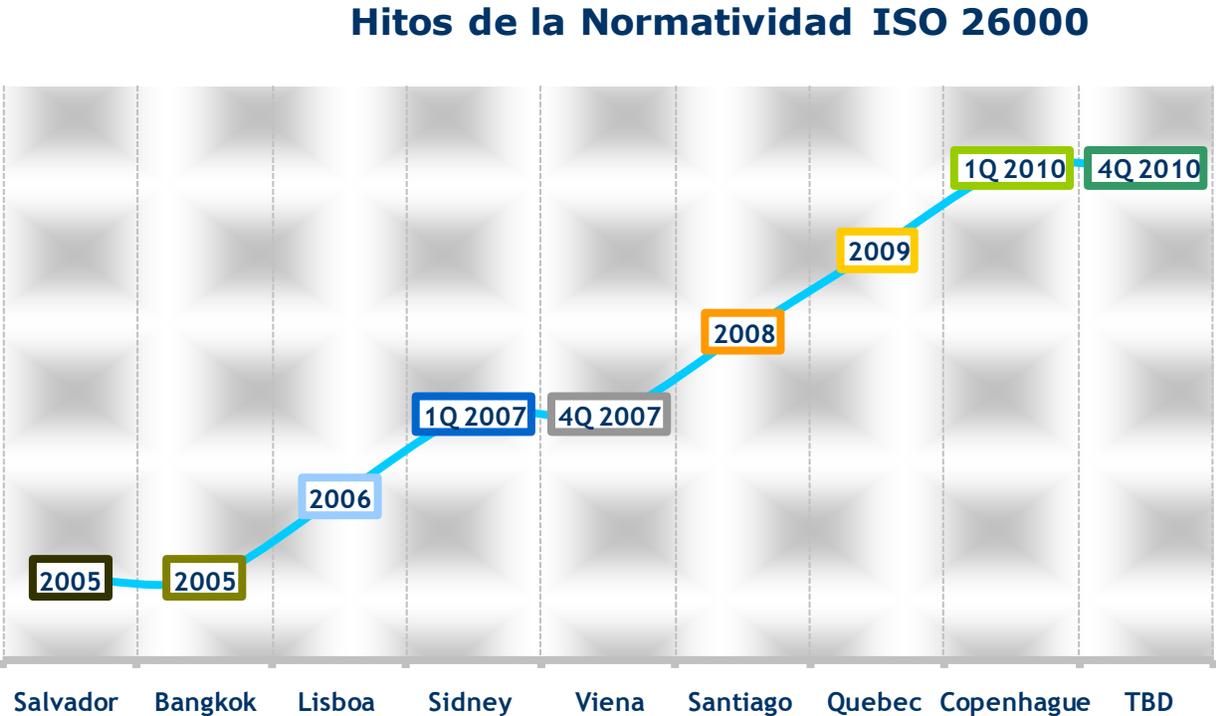
La Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization, ISO) está aún en el proceso de elaboración de la norma sobre responsabilidad social empresarial conocida como ISO 26000, cuya publicación se preveía para el año 2008.

Esta norma está siendo desarrollada por representaciones de consumidores, gobierno, industria, trabajadores, organizaciones no gubernamentales y del área de servicios. Trata temas como responsabilidad con el medio ambiente, los derechos humanos, las prácticas laborales, el gobierno organizacional, las

prácticas de negocios justas, el involucramiento de la comunidad y desarrollo social, además de los temas de consumidores. Su carácter será netamente orientador para quienes se involucren con la RSE¹¹.

Es importante incluir en este punto cómo han sido los esfuerzos realizados en el diseño y planteamiento de ISO 26000 que menciona la Ing. Perla Puterman S., Miembro experto del Grupo de trabajo ISO/WG/SR en su artículo “El camino transitado hacia la ISO 26000”¹² en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Hitos de la Normatividad ISO 26000



Fuente: Autora

¹¹ <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/51.htm>
¹² <http://www.diarioresponsable.com/component/idoblog/11244-el-camino-transitado-hacia-la-iso-26000?task=viewpost>

Visto todo lo anterior y antes de abordar el siguiente capítulo es momento de tener una definición de RSE y para ello es oportuno recoger la publicada en www.ccre.org.co, página web del Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, organización no gubernamental sin ánimo de lucro, que desde 1994 viene trabajando en la investigación, desarrollo y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial:

“La Responsabilidad Social es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.”

LA ENTIDADES FINANCIERAS Y LA BANCA FRENTE A LA RSE

Muchas de las entidades financieras buscan ser reconocidas por sus esfuerzos relacionados con la RSE y muchas de ellas específicamente en lo que se relaciona con las gestiones y esfuerzos encaminados a trabajar en sostenibilidad. Esto se ha evidenciado más en razón a que la labor emprendida en estos campos por los grandes grupos financieros genera en las empresas integrantes del sector la necesidad insertar y alinear su actividad con ellos.

Puede ser que la RSE de estos grandes grupos a veces sea utilizada para distraer la atención de los grupos de interés, conocidos como “stakeholders”, al desarrollo de temas sociales, sin trabajar en los demás aspectos que hacen parte de una cultura integral de Responsabilidad Social Empresarial.

Así pues la imagen que se proyecta por parte de la empresa es importante y por ellos los bancos, particularmente en Colombia, deben dar a conocer sus actividades reales y concretas en cuanto a RSE.

Como se sabe la RSE bien entendida y realizada incrementa la competitividad de la empresa y si a ello se une una efectiva campaña de divulgación de los propósitos de trabajar en Pro del entorno y la comunidad y en lograr un desarrollo sostenible enmarcado dentro del estado social de derecho, lo que por demás puede verse reflejado en oportunidades de negocio.

Previo a analizar lo concerniente a la aplicación RSE en una empresa es pertinente tener en cuenta el marco jurídico que rige en Colombia para el sector bancario. Tanto la Constitución y como las leyes contienen los lineamientos que competen a los bancos.

Para iniciar es necesario referirse al Estado Social de Derecho que en su origen busca garantizar un orden jurídico en el que prevalezca la libertad, el reconocimiento de los derechos individuales y una organización que limite al Estado. Al adicionarse Derechos Sociales, Económicos y Culturales, y la intervención en la economía, surge el Estado Social de Derecho, el cual es más amplio y complejo en cuanto al actuar del Estado.

El concepto lo planteó Herman Heller a mediados del siglo XX ante la crisis generada por el capitalismo frente a la sociedad y lo que buscó con ello fue darle al Estado de Derecho un contenido social para permitir el libre desarrollo de la sociedad con igualdad de oportunidades para todas las personas.

John Maynard Keynes, consideró que el Estado debería intervenir en la economía para aumentar y distribuir riqueza a partir del incremento del poder adquisitivo de las personas, teniendo como consecuencia progreso en lo social¹³.

El Derecho se ha ido transformando para corregir desequilibrios y buscar ser medio para lograr objetivos sociales a través de la intervención en lo privado para lograr justicia material. Las normas pretenden que los agentes sociales asuman conductas positivas para la consecución de metas sociales y económicas consagradas en la Constitución en términos de equidad social.

En cuanto a la regulación del Sector Financiero la Constitución colombiana deriva la dirección de la economía al Estado. Específicamente, el artículo 335 señala que el gobierno nacional es el encargado de intervenir el Sector Financiero. A su vez el Congreso de la República define los límites de la intervención a lo cual se debe sujetar el gobierno¹⁴.

En 1993 el Congreso expidió la Ley 35 por la cual se dictan normas generales y se señalan objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el gobierno nacional cuando interviene para regular las actividades financieras, bursátiles y aseguradoras, y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público. Con esta regulación se determina la libertad que en materia de economía tienen las personas.

En cuanto al sistema bancario nacional en 1923 se expidieron en el país dos normas: la Ley 25 de 1923, mediante la cual se creó el Banco de la República y la Ley 45 de 1923, cuyo objetivo fue estructurar y fortalecer el sistema bancario del

¹³ <http://www.monografias.com/trabajos33/actividad-economica-colombia/actividad-economica-colombia.shtml>

¹⁴ http://www.elpais.com/articulo/empresas/sectores/Responsabilidad/social/corporativa/sector/financiero/elpnegemp/20060219elpnegemp_18/Tes

país regulando la banca central y estableciendo facultades de supervisión, tipo de operaciones y forma de constitución de los bancos y se estableció que la función principal del sector bancario es la captar recursos del público lo que es regulado y limitado por la ley.

Partiendo de todo lo anterior se encuentra el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (ley imperativa) y las normas establecidas en el Código de Comercio y el Código Civil. Luego siguen en su orden los actos administrativos. Estas normas ofrecen agilidad a la ley, cuya expedición es más compleja, lo que se hace necesario pues la actividad financiera, cambiante, requiere de este tipo de normas para una eficiente regulación.

Posteriormente están los reglamentos administrativos expedidos por la Superintendencia Bancaria y la Junta Directiva del Banco de la República, o sea, circulares, resoluciones y cartas circulares. También los contratos que a falta de norma imperativa, son ley para las partes.

Como fuente supletiva de derecho, se encuentra la costumbre (Artículo 3 Código de Comercio), que se impone como una regla de conducta, únicamente cuando hay ausencia de norma legal.

En el país no existe una norma o ley específica que se refiera como tal a la RSE, pero en términos generales puede decirse que el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, que es la norma más importante que señala los parámetros sobre los cuales debe conducirse dicho sistema y dentro de esta norma, existen regulaciones que pueden considerarse como políticas socialmente responsables.

Algunas de ellas se refieren a temas que tocan el interés de las comunidades y los usuarios de los bancos en general y de los clientes en particular. Entre ellas están

las relacionadas con temas como leasing habitacional que debe estar enfocado a bienes inmuebles destinados a vivienda.

Dentro del objeto de las entidades financieras está incluida promover la participación de terceros en la creación y transformación de empresas con el fin de contribuir a su desarrollo.

En la Constitución Política es el Gobierno Nacional¹⁵ quien debe ejercer la intervención en las actividades financiera, aseguradora y demás actividades relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, y debe velar porque dichas actividades estén encaminadas a trabajar por el interés público. Vale resaltar que el interés público se relaciona con la RSE en el Sector Financiero puesto que ella busca satisfacer el interés general a través de políticas como la inversión en educación.

El Estatuto también propende porque las empresas financieras suministren, a los usuarios de los servicios que prestan, la información necesaria para lograr mayor transparencia en las operaciones, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas.

En tal sentido, no está sujeta a reserva la información correspondiente a los activos y al patrimonio de las entidades vigiladas, sin perjuicio del deber de sigilo que estas tienen sobre la información recibida de sus clientes y usuarios.

Al asumir la cultura de la RSE el Sector Financiero debe mantener informados a sus usuarios puesto que ellos deben conocer qué ocurre con su dinero y en manos de qué tipo de organización lo ha depositado.

¹⁵ http://www.encolombia.com/derecho/Constitucion_Colombia/TITULO_XIII_CAP7.htm

Cabe precisar que la Ley 35 de 1993 que dicta las normas generales (Ley Marco) y señala objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora, precisa que el Gobierno Nacional al ejercer la intervención de dichas actividades debe velar porque estén en concordancia con el interés público.

En cuanto a temas relacionados con la política sobre vivienda de interés social tiene como objetivos mejorar la calidad de vida para los sectores más pobres, reactivar la economía y generar empleo, cuyo desarrollo se busca implementar a través de subsidios, microcréditos, incentivos tributarios, seguros contra la inflación y cuentas de ahorro para el fomento de la construcción. Sus buenos resultados se logran por la interacción del gobierno nacional, la administración departamental y municipal, el sector privado y la comunidad.

Haciendo una revisión general de las demás normas regulatorias del Sector Financiero aplicables a políticas de RSE¹⁶ se encuentra que está todo lo relacionado con la destinación de créditos para el microcrédito, financiación de vivienda de interés social, tanto urbana como rural, así como todo lo concerniente a la prestación del servicio y la protección al consumidor, para lo cual se crea la figura del Defensor del cliente quien actúa como vocero de los clientes o usuarios ante la institución, así como conocer y resolver las quejas de estos relativas a la prestación de los servicios, entre otras.

Como se puede ver el Estado a través de los mecanismos de intervención ha establecido la práctica básica de políticas de RSE, queda en manos del Sector Financiero y de las entidades bancarias hacer el desarrollo proactivo de dichas políticas.

¹⁶ http://rse.larepublica.com.co/archivos/FINANZAS/2009-04-29/aplicacion-de-normas-financieras-internacionales-requiere-ajustes-en-pensum-academicos_72825.php

Otro tema a tener en cuenta es el de la Regulación Tributaria, dado que en la legislación nacional existen una serie de normas que dan como beneficio la deducción de los impuestos, a cambio de la realización de actividades que busquen el bienestar social como es el caso de las donaciones lo cual puede desarrollarse a través de asociaciones, corporaciones y fundaciones, sin ánimo de lucro, cuyo objeto social y actividad correspondan al desarrollo de la salud, la educación, la cultura, la religión, el deporte, la investigación científica y tecnológica, la ecología y protección ambiental, la defensa, protección y promoción del los derechos humanos y el acceso a la justicia o de programas de desarrollo social, siempre y cuando las mismas sean de interés general.

Otro aspecto es el que se deriva para los empleadores que vinculen laboralmente personas con limitación, quienes cuentan con preferencias en los procesos de licitación, adjudicación y celebración de contratos, sean estos públicos o privados si estos tienen en sus nominas por lo menos un mínimo del 10% de sus empleados en condiciones de discapacidad certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona, así mismo estas empresas tienen prelación en el otorgamiento de créditos subvenciones de organismos estatales, siempre y cuando estos se orienten al desarrollo de planes y programas que impliquen la participación activa y permanente de personas con limitación.

Continuando con este tema, cabe indicar que el Gobierno fijará las tasas arancelarias a la importación de maquinaria y equipo especialmente adaptados o destinados al manejo de personas con limitación. También se contempla que los empleadores que ocupen trabajadores con limitación no inferior al 25% comprobada y que estén obligados a presentar declaración de renta y complementarios, tienen derecho a deducir de la renta el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagados a los trabajadores con limitación. Igualmente la cuota de aprendices que está obligado a contratar el empleador se

disminuirá en un 50%, si los contratados por él son personas con discapacidad comprobada no inferior al 25%”.

Hay en el país otras normativas como son por ejemplo los códigos de Buen Gobierno¹⁷ dado que los accionistas de las empresas del Sector Financiero buscando que las responsabilidades de los administradores y los empleados fueran precisas y seguras para manejo de la empresa, se creó el Corporate Governance o Gobierno Corporativo.

Estos manuales, que de todas formas se enmarcan dentro de la Ley, establecen pautas de conducta para administradores y empleados, para que sus actuaciones se ejecuten con transparencia, imparcialidad, cuidado y diligencia, es decir, de buena fe. Todo ello con el ánimo de evitar acciones incorrectas.

Estos documentos se enlazan con la RSE siempre y cuando incluyan prácticas que permitan la generación de políticas socialmente responsables como la estabilidad laboral, información a los inversionistas y a la comunidad en general.

También en Colombia se trabaja con las Normas ISO entre ellas específicamente la ISO 14000, que busca ayudar a las empresas a cumplir con sus desafíos ambientales, es decir con la búsqueda de la minimización del impacto nocivo en el medio ambiente.

En cuanto a la llamada Contabilidad Social se trabaja en buscar que las empresas informen acerca de su funcionamiento contable, y sobre las responsabilidades que

¹⁷ Prácticas de Buen Gobierno Corporativo en el Sector Financiero Latinoamericano - Federación Latinoamericana De Bancos –FELABAN Investigadores HUMBERTO SERNA GÓMEZ Profesor Titular Facultad de Administración, Universidad de los Andes Bogotá D.C., Colombia. EDGAR SUÁREZ ORTIZ. Gerente, Suárez & Asociados Bogotá D.C., Colombia MÓNICA RESTREPO CAMPIÑO Abogada Investigadora. Consultora Asociada, Suárez & Asociados Bogotá D.C., Colombia // www.felaban.com/archivos_publicaciones/buen_gobierno.pdf

tiene frente al mundo. Este término apareció en los años sesenta cuando se vio que más que generar riqueza, las compañías debían ofrecer bienestar a la sociedad. Para lo cual, además de informar sobre aspectos contables, se debían incluir los temas sociales de su actividad.

Por lo anterior, aparecieron informes en los que se contenía lo relativo a temas que son incluidos en la RSE como tal: informe sobre el valor agregado, los empleados, las expectativas futuras de la empresa e informe sobre los objetivos corporativos.

La International Accounting Standards Board, IASB (Junta de Parámetros Contables Internacionales), principal organización emisora de normas de carácter supranacional, trabaja por el bien común a través de la publicación de la información contable de las empresas. Con ello se pretende que la comparación y credibilidad de estas normas generen un mayor grado de control y aumento de la calidad de las empresas. La IASB ha emitido pronunciamientos y normas que establecen la obligación de realizar una provisión equivalente al valor de la reparación del daño que causen sus actividades en su respectivo entorno.

En síntesis de todo lo anterior es importante decir que las empresas deben desarrollar en su diario accionar un comportamiento activo y proactivo en beneficio de la sociedad y los bancos en particular deben autorregularse, poner en marcha políticas con contenido que haga real la cultura de la Responsabilidad Social Empresarial y lo den a conocer a los grupos de interés para los que actúan.

El marco legal vigente, permite la aplicación de prácticas y políticas socialmente responsables, a la vez que esto le significa a las empresas beneficios económicos. Sin embargo, hace falta en el país una regulación sobre la RSE para las acciones “voluntarias”, tengan un componente de obligatoriedad que más que ser impositivo regule la implementación de la RSE, entendida esta como un factor de la

competitividad y el posicionamiento de la empresa que paralelamente es un valor social que la beneficia a ella en particular y a la sociedad en general.

UN CASO DE RSE: CITIBANK COLOMBIA

Citibank nació hace más de dos siglos en el mundo, en América Latina lleva unos 100 años y en Colombia desde 1929, siempre con la filosofía de innovar sus productos y servicios para ofrecerlos a sus clientes dentro de los más altos estándares.

En los últimos años de la presente década Citi Colombia ha tenido un alto crecimiento y ha aprovechado al máximo las oportunidades de inversión y rentabilidad de los títulos de deuda. Los niveles de servicio a los clientes corporativos y de banca personal mejoraron gracias a la implementación de una estrategia de segmentación. Así mismo, ha puesto en práctica soluciones estructuradas de recaudo, pagos, comercio internacional, productos de tesorería y banca electrónica. Con ello manejado en forma integral ha buscado estar a la vanguardia en el mercado.

Citi Colombia está comprometido con el desarrollo e implementación de principios y usos de gobierno corporativo, así como la adopción de prácticas de transparencia, ética y conducta, que incrementen su productividad y garanticen relaciones armónicas y equitativas entre sus empleados y demás grupos de interés. Como anexo al presente trabajo se incorpora el Código de Buen Gobierno de la entidad. El cual recoge los lineamientos con base en los cuales actúan sus empleados cualquiera que sea función o su nivel dentro de la estructura de la franquicia localmente.

Globalmente Citibank estableció en 2007 lo que dio en llamar “Nuestras Responsabilidades Compartidas” y Colombia adhirió a las mismas que

corresponden a una serie de acuerdos que buscan una conducta ejemplar de los empleados.

Estas responsabilidades son con los clientes en lo que hace relación con el asesoramiento, productos y servicios superiores, y actuar siempre con el más alto nivel de integridad. También está la responsabilidad de unos con otros que se refiere a ofrecer a las personas las oportunidades necesarias para desarrollar su potencial. Finalmente está la responsabilidad con la franquicia que habla sobre que los intereses de largo plazo priman por encima de los beneficios de corto plazo. Se buscan excelentes resultados para los accionistas; se respeta la cultura del país en el busca actuar y participar en las comunidades del entorno.

Otro mecanismo establecido en la entidad es la Oficina de ética de Citi, canal para que sus empleados planteen sus inquietudes o preguntas sobre cuestiones éticas, discriminatorias o de acoso, así como para denunciar la sospecha de violaciones a estas conductas y a otras leyes, regulaciones y políticas.

Como guía ética para los empleados Citi ha publicado su Código de Conducta, en el que se dan orientaciones a los empleados en situaciones en las que sea necesario revisar un comportamiento, solicitar orientación o abordar decisiones importantes para el Banco.

Como soporte para lograr que todos estos instrumentos sean manejados adecuadamente por todas las personas vinculadas a la Compañía, Citi tiene el Departamento de Compliance o de Cumplimiento, cuyo objetivo es buscar que las áreas cumplan con las normas y proporcionar la mejor función. Para ello asegura que los riesgos se encuentren identificados, valorados, controlados, monitoreados, evaluados y reportados. Garantiza que la Junta Directiva y el Senior Management (alta gerencia) sean informados de los asuntos que se requieran y de sus planes de acción. Compliance también contribuye a una

cultura de “no sorpresa”, mediante la educación y la comunicación de conocimientos de cumplimiento¹⁸.

Con Citi Foundation se pretende hacer filantropía estratégica, dirigida al desarrollo económico de la comunidad o grupos sociales más vulnerables. En esto se involucran los empleados e idealmente otros de los grupos de interés como clientes, aliados y organismos gubernamentales.

Otro programa es el enfoque Citi-zenship con el cual el Banco permite el acceso a los servicios financieros de todos los grupos sociales y sus familias; da apoyo a la pequeña y mediana empresa, tanto técnico, económico, o de entrenamiento y en educación mantiene a niños y jóvenes dentro del sistema educativo, les da herramientas para su vida futura. En lo que se refiere a educación financiera promueve la formación en niños, jóvenes y adultos, en los conocimientos básicos sobre finanzas, hábitos de ahorro, elaboración de presupuesto.

En desarrollo económico-ambiental Citi apoya a las comunidades para que alcancen su desarrollo económico con proyectos que tengan este componente ambiental.

La empresa trabaja para ayudar a las comunidades con la estrategia de apoyar a organizaciones nacionales e internacionales en la ejecución de programas, que contribuyan al empoderamiento económico de personas y comunidades y colaborar en el mejoramiento de su calidad de vida.

En cuanto a donaciones siguiendo lineamientos globales, para propiciar el crecimiento de las comunidades desde el manejo económico, Citi Colombia

¹⁸ Jimena Botero Villegas, Angela Ramírez Dávila. Informe de Valor social 2009 Citibankl Informe de Valor Social 2009 - Es una publicación del equipo de la oficina de Comunicación Corporativa y Public Affairs en Citi Colombia. Dirección Editorial

contribuye con recursos mediante donaciones locales y de Citi Foundation. Las instituciones que hacen parte del programa son por ejemplo Dividendo por Colombia, Give to Colombia, Fundación Luker. En desarrollo del mismo los voluntarios de Citi, sus empleados, aportan su tiempo y conocimientos.

Citi en Colombia apoya iniciativas para lograr sostenibilidad ambiental y cuidado del medio ambiente. Entre ellas Green Citi, enfocada a incrementar en los clientes los denominados internamente E-statements, que estimula en ellos recibir extractos electrónicos, con lo que el Banco contribuye a la siembra de árboles, ya que por cada cliente reclutado en el programa se siembran dos. Además de proteger el medio ambiente, este cambio hace tomar conciencia sobre el cuidado del medio ambiente.

A comienzos de 2010 se habían sembrado 18.415 árboles, producto de la incorporación de 76.725.408 clientes quienes pasaron de recibir extractos en papel a electrónicos. Este programa se trabaja en alianza con la Fundación Al Verde Vivo encargada de sembrar los árboles en las orillas del río Bogotá, en colaboración con los voluntarios de Citi.

El diseño y ejecución de programas que integran la conservación de los recursos naturales con el desarrollo socioeconómico en las regiones es el énfasis de la acción que se denomina Conservación Internacional Colombia. El proyecto, financiado por una donación de Citi Foundation cercana a los 25.000 dólares para 2008-2009, se inició con un estudio en el río Caquetá sobre identificación de fuentes de producción diferentes a la pesca, para formular planes de acción que se pondrán en marcha durante este 2010. No solo se favorecen los habitantes ribereños sino también la cadena productiva de la región, cuyo sustento lo derivan de la pesca.

Citi ha propuesto a sus empleados el programa de Donación por Nómina, de manera voluntaria donan un porcentaje de su sueldo para apoyar procesos educativos de niños y jóvenes. A través de Dividendo por Colombia lidera los programas de aprendizajes básicos, aceleración del aprendizaje, de lectura y escritura en la escuela y otro para la primera infancia

En los distintos países, los empleados de Citi contribuyen a diario con su dedicación y talento en causas sociales, de tal forma que el tiempo del voluntariado se invierte haciendo una diferencia en las comunidades con la capacitación de padres e hijos en educación financiera, el asesoramiento a microempresarios, la construcción de viviendas y el suministro de alimentos.

Cada año en el Día Global de la Comunidad (GCD) los voluntarios de un centenar de países se unen para trabajar por sus comunidades, con participación de cerca de 150.000 empleados, familiares y amigos desde el inicio del programa en 2006.

En Bogotá se ha colaborado con el Colegio Monteblanco, la Fundación Rafael Pombo, la Fundación Formemos y Fundamor, en actividades como talleres de lectura y pintura, obras de teatro, marionetas, cine, jardinería y ecología.

La Organización tiene definidos compromisos como el de la Inclusión Financiera, esto dada la relación entre bancarización y desarrollo. Citi promueve el acceso a personas alejadas del sistema financiero ya sea por distancias geográficas, falta de información o por exclusión estructural. A ellos les ofrece además de los productos, infraestructura y canales de atención, aporte y apoyo a instituciones que canalizan recursos a microempresarios y personas con escasas oportunidades de acceso a créditos.

El Gobierno Nacional en 2007 planteó el mecanismo de corresponsales no bancarios, cuyo objetivo consiste en impulsar el proceso de bancarización. Citi presentó al mercado este servicio por intermedio de la red Vía Baloto. Los

corresponsales son el conducto mediante el cual Citi presta sus servicios a través de terceros, para ofrecer a sus clientes más puntos de atención y una mayor cobertura geográfica.

Hoy en día esta red de corresponsales cuenta con 3.200 puntos en el escenario nacional y realiza cerca de 600.000 transacciones de recaudo en la Red Vía Citibank.

El Premio Citi Acción al Microempresario es, precisamente, uno de los programas de responsabilidad social de Citi en Colombia, en asocio con Acción Internacional. Destaca proyectos por su creatividad, visión, calidad, aporte a la comunidad y apoya en general al sector de la pequeña y mediana empresa. Entre 2008 y 2009 la inversión correspondió a cerca de 70 millones de pesos y se beneficiaron 18 microempresarios.

En Banca Pymes se tienen 4.200 clientes a quienes se suministra productos de crédito, de pago electrónico como paylink, plataforma electrónica especializada para pago a proveedores. También ofrece soluciones financieras, orientación y atención especializada por parte de una fuerza de ventas exclusiva para este sector.

Endeavor Colombia con apoyo de Citi ofrece a los emprendedores seleccionados asesoría estratégica y facilita la búsqueda de capital. Estos emprendedores son ejemplo de crecimiento económico sostenible. Dicha institución recibió en 2009 una donación de 65.000 dólares por parte de Citi Foundation, benefició a 60 emprendedores, con un impacto positivo para más de cien personas.

Con la iniciativa de Bancos en Acción creada por Citi y Junior Achievement, se enseña a los jóvenes cómo funciona un banco, por ejemplo, a partir del uso de un

software especial los estudiantes pueden crear su propio banco y decidir sobre su desempeño.

Para brindar educación financiera a niños pequeños en colegios de Bogotá se tiene el Programa Curriculum Básico que es ejecutado junto con Junior Achievement Program. A partir del juego y actividades lúdicas, este proyecto busca educar a niños, niñas y jóvenes, en conocimientos básicos de finanzas, nociones de ahorro y metas de vida. La inversión correspondió a 40.0000 dólares entre 2008 y 2009, con 1.305 beneficiarios entre los 5 y los 15 años.

Mediante alfabetización se apoya a mujeres en la localidad rural cafetera de Pueblorrico, al sur de Medellín, municipio que desarrolla una cooperativa para hacer y vender artesanías y prendas de vestir y de esta forma ayudarlas a complementar los ingresos de la cosecha de café. Son conocidas como 'Mujeres Emprendedoras'. Gracias a las inversiones realizadas estas costureras han pasado de coser ropa para sus hijos a producir bienes de calidad para la venta, lo que es para su propio beneficio y el de la comunidad.

Orientado a la satisfacción del cliente el Banco realiza encuestas mensuales a fin de conocer el nivel de satisfacción de los clientes con relación con sus productos y servicios. Entre las encuestas más importantes se encuentran Net Promotor Score (NPS) y Customer Service & Loyalty Metrics (CS&LM). Además, en algunas de las oficinas se han dispuesto módulos de encuestas de satisfacción, en donde los clientes pueden evaluar su experiencia de servicio.

El bienestar de los clientes es vital para Citi. Por ello y de acuerdo con las responsabilidades compartidas hay un compromiso esencial con ellos: se les brinda asesoramiento e información adecuada, se ofrecen productos y servicios de calidad, y la atención está guiada con el más alto nivel de integridad.

Client First, o Primero el Cliente, es la base de esta filosofía. La institución es un aliado estratégico que les colabora para alcanzar sus metas y, al mismo tiempo, reciben asesoría por parte de los empleados. Citi trabaja en acercarse a sus clientes y establecer una relación estrecha y duradera; acorde con esto anualmente se hacen inversiones en el fortalecimiento de canales de atención, basados en plataformas electrónicas y call centers para ofrecer atención las 24 horas del día

Los canales de servicio al cliente de Citi son sucursales, minisucursales, cajeros automáticos, CitiPhone, Citiservice, Internet y la red de corresponsales no bancarios. Tal como se habló en el tema de regulación el Banco en Colombia ha nombrado el Defensor del cliente como vocero de los usuarios ante posibles incumplimientos de las normas legales o internas. Debe resolver en forma objetiva y gratuita las quejas individuales –de acuerdo con los términos establecidos por ley—, relacionadas con fallas de los servicios y los productos que se prestan y ofrecen.

De otro lado, en cuanto al bienestar de los empleados la política de recursos humanos de Citi está orientada hacia el desarrollo personal y profesional de sus empleados. También busca contar con personal calificado, creativo e innovador; atributos que influyen directamente en la prestación de un servicio de calidad y un alto rendimiento de la organización.

De esta forma Recursos Humanos se orienta a planificar el talento humano requerido cuantitativa y cualitativamente hablando; atraer y retener talento humano de calidad; establecer un plan de inducción, entrenamiento y desarrollo que incluye las metas corporativas y los intereses de carrera de cada persona; generar una cultura de alto desempeño; lograr equidad interna y competitividad externa en los sistemas remunerativos y de beneficios; adoptar una estrategia de comunicación y bienestar que impacte positivamente la moral de los

colaboradores; orientar la estrategia de relaciones laborales y mantener buenas relaciones con las asociaciones gremiales y sus líderes y en general a obtener una alta satisfacción de los empleados

La voz de los empleados (VOE) es un programa de investigación interna que se adelanta cada año, para hacer un diagnóstico sobre el clima organizacional en los diferentes países. Sus resultados son un indicador de satisfacción de los empleados en su contexto de trabajo. A partir de allí se definen estrategias y planes locales de recursos humanos.

En cuanto a Cultura de Reconocimiento Citi premia la labor destacada de los VOE Champions el cual es un grupo aliado entre recursos humanos y representantes de las distintas áreas del banco, para liderar la ejecución de los planes de acción. Ellos deben proponer e implementar buenas prácticas y comunicar los avances de los planes de acción de VOE en su equipo de trabajo.

Otro programa dirigido al personal es el que busca que haya dedicación de tiempo a la familia y por ello de cada mes los empleados de Citi pueden salir una hora antes de su horario y gracias a la política de flexitime o tiempo flexible. De otro lado, según sus funciones y a consideración del jefe, pueden trabajar desde su casa.

En el tema de Diversidad, Citi tiene cuatro frentes: mujeres, etnias, sociales e inclusión a discapacitados. Citi hace esfuerzos por proteger la diversidad y por fomentar la igualdad de oportunidades laborales basadas en la meritocracia, y cumplimiento de las políticas relacionadas con las prácticas de inclusión y no discriminación.

Para trabajar en satisfacer las necesidades de recreación y deporte de los empleados de Citi se tiene Citibank Club, asociación sin ánimo de lucro que

realiza actividades culturales, deportivas y recreativas, brindando un espacio de integración y sana competencia.

El Club de Amiguitos organiza las actividades para la recreación de los hijos de los empleados. Se ofrecen funciones de cine, vacaciones recreativas, celebración de Halloween y Navidad, y otras actividades en las que los niños se divierten.

Lo anterior es una muy resumida enumeración de algunas las acciones que Citi Colombia ejecuta dentro de su propósito de difundir una cultura de RSE en el país y que hace parte de su balance y su contabilidad social y para ello año a año presenta su Informe de Valor Social.

Dicho informe se suscribe dentro del modelo de reportes GRI (Global Reporting Initiative), y tiene como objetivo comunicar al público en general acerca de las actividades y programas de inversión social del Grupo Financiero Citi en Colombia durante el año.

El reporte, además también es una herramienta para definir los compromisos de la Empresa para mejorar la gestión futura y hacer una contribución positiva a las comunidades¹⁹.

¹⁹ Ibid

CONCLUSIONES

- La Responsabilidad Social Empresarial va más allá de las leyes, las normas o las buenas intenciones o deseos de quienes crean o dirigen las empresas.
- Leyes y normas deben cumplirse y respetarse dentro del Estado Social de Derecho que enmarca la Legislación en Colombia y a la vez hay que generar prácticas empresariales equilibradas con el entorno en lo que tiene que ver con lo económico, lo social y lo ambiental.
- Al enmarcarse dentro del ámbito de la RSE las empresas buscan dar valor agregado a su comunidad e incrementar su propio valor. Es decir, es un proceso en el que las partes se retroalimentan permanentemente y trabajan en forma equilibrada.
- Por tanto, la RSE debe empezar dentro de cada empresa. Sus condiciones de trabajo, procesos y hacia las personas deben responder a los más altos estándares del sector al que pertenezca.
- RSE es producto de la toma de conciencia de la sociedad en general y de cada individuo en particular, ante la falta de armonía que la mano del hombre ha ocasionado al impactar el entorno, empezando por afectar los recursos naturales y el ambiente, en forma tal que el desequilibrio se presenta en todas las latitudes y afecta a la población de todo el planeta.
- La premisa básica sobre la que descansa la RSE es el desarrollo sostenible, el que busca satisfacer las necesidades del presente, garantizando el cubrimiento futuro de las mismas para las generaciones por venir.

- Expresiones recurrentes al trabajar dentro de los parámetros de RSE son términos como equidad, accesibilidad, calidad de vida, diversidad, tolerancia, respeto por las diferencias, erradicación del trabajo infantil y del abuso a mujeres, impacto social de la inversión, entre otros.
- Si las empresas actúan responsablemente la dinámica entre personas y entornos es positiva y se produce un balance que se refleja en los resultados de ellas.
- Si bien por definición la RSE es adoptada en forma voluntaria por las organizaciones, es tal hoy en día la exigencia de la comunidad frente a ellas para que actúen con equilibrio y en beneficio de su entorno, que se ha vuelto un imperativo para ellas, independientemente de cuál sea su tamaño.
- RSE no es por tanto una moda, ni una pose, es una filosofía que debe estar inmersa en la misión, la visión y las políticas de las compañías que deciden trabajar desde esa óptica y debe concretarse en actividades reales para las comunidades para las que trabaja.
- Citibank Colombia trabaja con orientación social y ha buscado instrumentalizar la filosofía de la RSE insertándola dentro de sus códigos y normas, su balance social y haciéndola realidad con acciones específicas para sus empleados, clientes, usuarios, accionistas, comunidades concretas o sectores vulnerables de la población (niños, mujeres cabeza de hogar, etc.), así como la sociedad colombiana en general. Con todo ello ha puesto un punto alto para el sector financiero en particular y todas las empresas en general, muchas ellas llegando a trabajar emulando sus actuaciones.

BIBLIOGRAFIA

ABREU, J. L. y M. BADII. Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial. Daena: International Journal of Good Conscience. 2006, 2(1): 54-70. Octubre 2006 – Marzo 2007. ISSN 1870-557X. Disponible en [http://www.spentamexico.org/revista/volumen2/numero1/2\(1\)%2054-70_2007.pdf](http://www.spentamexico.org/revista/volumen2/numero1/2(1)%2054-70_2007.pdf)

INFOGRAFIA

www.fortalecerse.org

www.alianzacitibankparafortalecer.com

www.larepublica.com.co

www.semana.com

www.angelfire.com

www.marketing.com

www.CitibankColombiaCódigodebuengobierno.com.co

www.bn.com.pe/rse/calendario-rse.asp

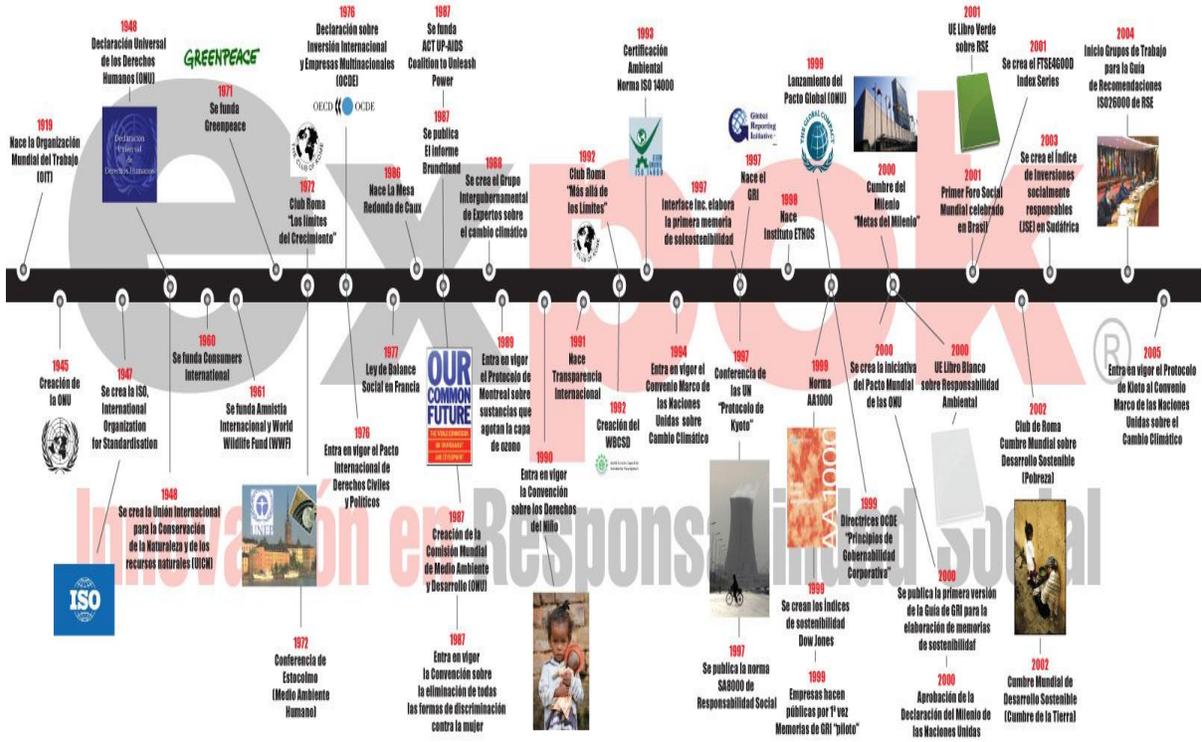
www.expoknews.com/wp-content/uploads/2008/10/infografia-definitiva.jpg

www.ccre.org.co

www.wikipedia.com

ANEXOS

HISTORIA DE LA RSE



<http://www.expoknews.com/wp-content/uploads/2008/10/infografia-definitiva.jpg>

ANEXO 2

Calendario Mundial de RSE

Enero

28 Día mundial de la acción frente al calentamiento terrestre.- Acuerdo de 140 países que ratificaron el Protocolo de Kyoto, destinado a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. El objetivo es crear conciencia sobre el cambio climático global, especialmente de nuestra contribución al aumento de la concentración de los gases de efecto invernadero (GEI).

Febrero

02 Día mundial de los humedales.- Establecido en 1971, tras la firma del Convenio de los Humedales en Ramsar (Irán), con la finalidad de lograr cooperación internacional en favor de la conservación y uso racional de los humedales (cuerpo de agua poco profunda) como ámbitos de vida silvestre y generadora de recursos aprovechables.

Marzo

08 Día Internacional de la Mujer.- En este día se conmemora la lucha de la mujer por su participación, en pie de igualdad con el hombre, en la sociedad y en su desarrollo íntegro como persona. Es fiesta nacional en algunos países y es conmemorada por Naciones Unidas. La idea de un día internacional de la mujer surgió al final del siglo XIX en plena revolución industrial y auge del movimiento obrero.

15 Día mundial del consumo responsable.- El 15 de marzo de 1962, el presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy, proclamó los derechos de los consumidores e invitó a convocar este día como Día Mundial del Consumidor. Es

una fecha que invita a promover y practicar el consumo y el no consumo responsables para con el ambiente, la salud, la comunidad, el planeta.

22 Día mundial del agua.- Declarado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en 1993. Su finalidad es fomentar la conciencia pública respecto a la conservación de los recursos hídricos.

26 Día mundial del clima y la adaptación al cambio climático en el Perú.- Fecha que nos invita a tomar conciencia y realizar acciones efectivas de adaptación al cambio climático global, especialmente en las actividades más vulnerables por su dependencia del clima como la agricultura, la ganadería, pesquería, la hidroenergía o la salud. También en las condiciones de habitabilidad y el impacto en la salud que también dependen del clima en el planeta.

28 La hora del planeta, por el ahorro y la eficiencia energética.- Promovido por la World Wildlife Fund (WWF) como una jornada de solidaridad mundial de una hora de duración a través del no uso de energía. Permite crear conciencia y compromisos para reducir el impacto ambiental generado por el sobre consumo o el consumo inútil de la energía, así como para promover prácticas ecológicas y económicamente más eficientes.

Abril

01 Día Mundial de la Educación.- La educación es uno de los rubros más importantes para el Estado. La misión del Estado consiste en reconocer y garantizar la libertad y la enseñanza. Asimismo, en destinar una partida en el presupuesto de la nación para sufragar la enseñanza pública. El día de la educación es un día que sirve para fortalecer, aun más la relación existente entre los educadores y los alumnos, entre el hogar y la escuela.

07 Día mundial de la salud.- En 1948, la Primera Asamblea Mundial de la Salud propuso la creación de un «Día Mundial de la Salud». Desde 1950, se ha celebrado el 7 de abril de cada año. El objetivo es que en todo el mundo tome conciencia de un tema de salud específico.

22 Día de la Tierra.- Fue iniciado en el año 1970 en los EE.UU., Canadá y varios países de Europa Occidental, con la finalidad de tomar conciencia sobre la fragilidad y finitud del planeta que nos cobija, así como movilizar a decisores y la población hacia acciones ambientalmente responsables. Desde el año 1990 se celebra en el Perú.

25 Día mundial de la vida sin ruido.- Impulsado por la Liga para el Deficiente Auditivo desde el 2001. Motiva a que los habitantes de todo el mundo tomen conciencia de los trastornos a la salud y el ambiente que implica el ruido y los beneficios de vivir de modo saludable, sin ruido.

Mayo

09 Día internacional de las aves.- Establecido desde el año 2007 por iniciativa de BirdLife Internacional, su objetivo es enaltecer la belleza, funcionalidad y diversidad de las aves para el equilibrio de los ecosistemas y el disfrute humano.

22 Día internacional la diversidad biológica.- Instituido por el Convenio de Diversidad Biológica, para propiciar conciencia ciudadana respecto al valor de la biodiversidad y a su aporte en la calidad de vida.

30 Día nacional de la papa.- Creada en el 2005 por el gobierno peruano, a propuesta del CONAM. La fecha busca su revaloración como expresión de la cultura andina y de nuestra agrobiodiversidad, además de promover su consumo por su valor nutricional y variabilidad de aplicación gastronómica.

31 Día nacional de la prevención de los desastres.- En 1993 el Ministerio de Educación instituyó esta fecha con el fin de reafirmar el valor de la vida, la integridad, la seguridad y el bienestar general frente a desastres. Llama la atención sobre las vulnerabilidades y riesgos de las poblaciones ante los peligros ambientales, tecnológicos o productivos.

Junio

05 Día mundial del ambiente. Día de la promoción del desarrollo sostenible en el Perú.- En 1972, los países miembros de la Asamblea General de las Naciones Unidas acordaron instituir esta fecha para sensibilizar a la humanidad sobre la protección del ambiente, mejora de la calidad ambiental y el aprovechamiento responsable de los recursos naturales. Desde la década pasada, la fecha permite resaltar también las acciones vinculadas al desarrollo sostenible en el Perú.

08 Día Mundial de los Océanos.- Dos terceras partes de la superficie de la Tierra están cubiertas por océanos, que constituyen una fuente de infinitos recursos. En 1994 entró en vigor la Convención de las Naciones Unidas sobre la Ley para los Océanos. Y esta se celebra a partir de una iniciativa canadiense.

17 Día mundial de la acción frente a la desertificación y sequía.- En 1994, fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, a fin de promover la adopción de medidas concretas e innovadoras de nivel local, nacional, subregional y regional orientadas a evitar la pérdida de la cobertura vegetal y el avance de la desertificación en el mundo.

24 Día del campesino peruano.- Día de reconocimiento al hombre del campo, como actor clave de la historia nacional, generador de la riqueza agrícola, su contribución a la alimentación y a la conservación de los recursos naturales y el conocimiento tradicional para su aprovechamiento sostenible.

26 Día internacional de los bosques tropicales.- Establecido en 1999 por el Centro Mundial de Vigilancia de la Conservación del PNUMA, WWF y el Programa Hidrológico de la UNESCO. Tiene como objetivo fomentar acciones sostenibles y armónicas con el ambiente mediante el manejo adecuado de los bosques de las zonas tropicales del planeta.

Julio

11 Día mundial de la población y el poblamiento del territorio.- Instaurado por el PNUMA en 1989 para la toma de conciencia de las temáticas globales demográficas como el crecimiento y la ubicación de la población sobre los continentes.

Agosto

09 Día internacional de las poblaciones indígenas.- El 23 de diciembre de 1994 la Asamblea General de las Naciones Unidas decidió establecer el 09 de Agosto de cada año "El Día Internacional de las Poblaciones Indígenas" durante el Decenio Internacional de las Poblaciones Indígenas del Mundo.

09 DIAIRE. Día interamericano de la calidad del aire.- Instaurado por el PNUMA y la Organización Mundial de la Salud (OMS), a solicitud del Gobierno de Puerto Rico, que propone concientizar a la población sobre la importancia de no utilizar elementos contaminantes que perjudiquen al ambiente.

12 Día Internacional de la Juventud.- La Asamblea General de las Naciones Unidas declaró este como el día internacional de la juventud, mediante Resolución N° 54/120 del año 1999, cumpliendo con la recomendación de la Conferencia Mundial de Ministros de Asuntos de la Juventud, realizada un año antes. Ya en 1995 la Organización de las Naciones Unidas había aprobado el PAMJ (Programa de Acción Mundial para los Jóvenes).

Cada día internacional de la juventud reafirma los compromisos asumidos en ese programa. Las consignas siempre rondan en tratar de incrementar el conocimiento que se posee sobre la situación global de la juventud y la comprensión sobre sus necesidades y aspiraciones; promover políticas supranacionales y locales entre entes estatales y privados para salvaguardar el bien más preciado de una sociedad.

3er. Domingo Día de los Niños.- Es un día dedicado a los niños, en el que no sólo se trata de festejarlos, sino además de promover sus derechos y concienciar a las personas de la importancia de éstos.

La idea de festejar el "día del niño" surgió el 20 de noviembre de 1959, cuando la Asamblea General de las Naciones Unidas tuvo una reunión en la que decidió reafirmar los derechos de los niños universalmente.

Desde entonces, cada país cuenta con un día para celebrar y organizar actividades para ayudar a desarrollar el bienestar de los pequeños en todo el planeta. Se dice que el día del niño los regalos deben ser hasta los 16 años, que es la etapa donde el ser humano ya ha "madurado completamente".

Setiembre

16 Día de la capa de ozono y la protección de la radiación ultravioleta.- Instituido en 1994 por el Protocolo de Montreal de la Asamblea General de Naciones, con el objetivo de realizar acciones para la preservación de la capa de ozono, esencial en la protección de la vida en la Tierra. Además de las acciones realizadas para seguir generando y los efectos dañinos de la radiación ultravioleta.

3er. Sábado DIADESOL - Día Interamericano de la limpieza. Día de la gestión integral de residuos sólidos en el Perú.- Promovida por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) desde el 2002 a iniciativa de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria AIDIS. Promueve soluciones participativas,

innovadoras e integrales a los problemas ambientales generados por el falta o inadecuado manejo de residuos sólidos.

23 Día de la Primavera y la Juventud.- Ambas efemérides tienen una singularidad implícita y explícita que es la belleza natural humana y la belleza natural del paisaje geográfico.

La juventud es el periodo de cambio en la naturaleza psico-somática de las personas, comprendido entre la pubertad y la edad adulta. Las Naciones Unidas han definido a la juventud como la edad que va de 15 a 25 años. El día de la Primavera, simboliza la renovación de la naturaleza (el reverdecer y el florecimiento del paisaje geográfico) y la renovación en la creatividad del ser humano. Es la época de las flores, el calor, la vida al aire libre y el amor.

27 Día mundial del turismo. Día de la promoción del ecoturismo en el Perú.-

Instituido en 1980 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT), con el objetivo de fomentar el conocimiento en la comunidad internacional respecto de la importancia del turismo y sus valores sociales, culturales, políticos y económicos. Es momento también para resaltar el gran potencial de recursos y productos para el ecoturismo en el Perú.

29 Día mundial de los mares. Día de la riqueza pesquera peruana.-

Establecido por las Naciones Unidas con el fin de mantener y mejorar la seguridad de la vida en el mar, así como la prevención de la contaminación de nuestros océanos. Permite igualmente valorar y aprovechar con racionalidad ambiental la gran diversidad de recursos de nuestras mareas frío y tropical.

4ta Semana Nacional de los Derechos del Niño.- Surgió gracias a la COMISIÓN NACIONAL POR LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, que es la asociación de diversas instituciones que realizan acciones orientadas a promover el respeto y la defensa de los derechos de los niños. Esta Comisión

Nacional funciona desde 1994, pero sus orígenes se remontan al 12 de septiembre de 1991, fecha en la que por ley 25339 se organiza La Semana Nacional por los Derechos del Niño, entre el 24 y 30 de septiembre de cada año.

Octubre

04 Día de San Francisco de Asís y la responsabilidad con los animales de compañía.- Instaurado en 1929, por iniciativa de la Organización Mundial de Protección Animal. En 1980 el Papa Juan Pablo II, declaró a San Francisco de Asís como Patrono de los Animales y de los Ecologistas. El objetivo es evitar las amenazas que vulneran a los animales en el mundo, particularmente a los que están más cercanos al ser humano.

1er Lunes Día del hábitat, los ecosistemas y el ordenamiento territorial.- Instituido en 1985 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, con el objetivo de promover la conciencia pública sobre el estado de las ciudades y otros espacios de vida humana y la importancia de la responsabilidad colectiva con el territorio y su manejo ordenado.

1er Sábado DIAGUA. Día interamericano de la gestión responsable del agua.- Promovida desde el año 1992 por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) a iniciativa de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria AIDIS. Convoca la atención de todos los sectores para trabajar colaborativamente para la mejora de las condiciones sanitarias y el acceso universal al agua potable.

16 Día mundial de la alimentación Día de la agrobiodiversidad.- Establecido por la FAO en 1979 con el objetivo es crear mayor conciencia respecto a la indignidad y difícil situación en que viven las personas que padecen hambre, así como promover en todo el mundo la participación para superar la pobreza y la exclusión social como generadoras del hambre.

17 Día Mundial para la Erradicación de la Pobreza.- Ha sido observado cada año, a partir de 1993, desde su declaración por la Asamblea General de las Naciones Unidas (resolución 47/196), con el propósito de promover mayor conciencia sobre las necesidades para erradicar la pobreza y la indigencia en todos los países - necesidad que se ha convertido en una de las prioridades del desarrollo.

21 Día nacional del ahorro de energía.- Tiene como objetivo incentivar un cambio de hábitos y actitudes que favorezcan una mayor eficiencia en el uso de la energía, el mejor empleo de los recursos energéticos, la protección de la economía familiar y el cuidado de nuestro medio ambiente.

Noviembre

01 Día Mundial de la Ecología.- Fecha en la cual se resalta la importancia de concientizar a los pueblos sobre temas ambientales y sociales. Es importante mencionar que la humanidad necesita recuperar un proceso acelerado de conservación, donde apostemos por una forma de vida sana, austera, que respete los derechos humanos.

1ra. Semana de la acción forestal nacional.- Instaurada en el Perú mediante DS N° 0210-74-AG, con el objetivo de sensibilizar a la población y propiciar acciones de vegetación y arborización con fines diversos como la conservación de suelos, el uso productivo (madera, resinas, frutos, etc.), la mejora del paisaje y el clima, entre otros servicios ambientales.

2da. Semana de la conservación y manejo de la vida animal.- Se instaura como respuesta al deterioro y desaparición de muchas variedades y especies. Busca formar conciencia del daño que esto significa para la humanidad y el equilibrio de vida en el planeta, debido a la coexistencia y complementariedad entre las especies, todas las cuales merecen nuestro respeto.

Diciembre

03 Día de la promoción de la agricultura ecológica y el no uso de plaguicidas.- Establecido por la Red de Acción en Plaguicidas - PAN, originalmente para resaltar los impactos ambientales y a la salud del uso de sustancias tóxicas en el campo (especialmente los plaguicidas) buscando su progresiva erradicación y, actualmente, también para promover opciones de manejo ecológico de suelos y plagas y sistemas de producción agroecológicos.

05 Día mundial del voluntario y ciudadano ambiental.- Decretado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1985 con la finalidad de reconocer plenamente al voluntariado como un ingente y poderoso recurso con grandes posibilidades de promover la participación de la gente en la consecución del desarrollo.

06 Día del guardaparque peruano.- Instaurado por el Ministerio del Ambiente (R.M. N° 077-2008) para resaltar la labor de los guardaparques peruanos que contribuyen a conservar y promover los valores de la biodiversidad legalmente protegidos a través de las áreas naturales protegidas. En esta esforzada labor algunos han ofrendado su vida.

10 Día de los Derechos Humanos.- La promoción y protección de los derechos humanos ha sido una de las mayores preocupaciones para las Naciones Unidas desde 1945, fecha en la cual los países fundadores de la Organización, acordaron impedir que los horrores de la Segunda Guerra Mundial se reproduzcan. Tres años después, en la Declaración Universal de los Derechos del Humanos, la Asamblea General expresó que el respeto a los derechos humanos y a la dignidad de la persona humana "son los fundamentos para la libertad, justicia y paz en el mundo". En 1950 la Asamblea General invitó a todos los Estados miembros y a las organizaciones interesadas a que observaran el 10 de diciembre de cada año como Día de los Derechos Humanos (resolución 423(V)).

Con el Día se conmemora el aniversario de la aprobación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos por la Asamblea General en 1948. Con el transcurso del tiempo, se han desarrollado un conjunto de instrumentos y mecanismos desarrollados para asegurar la primacía de los derechos humanos y para hacer frente a las violaciones de los derechos humanos donde quiera que ocurran.

11 Día internacional de las montañas y la desglaciación.- Declarado por las Naciones Unidas en 2002 para crear conciencia sobre la importancia de las montañas o cadenas montañosas en la dinámica de vida de los continentes, así como crear alianzas que produzcan un cambio positivo en las tierras altas del mundo²⁰.

²⁰ <http://www.bn.com.pe/rse/calendario-rse.asp>

ANEXO 3

Código de buen gobierno

Adopción del Código de Buen Gobierno

Este documento constituye el Código de Buen Gobierno Societario de Citibank - Colombia, adoptado por su Junta Directiva en la sesión realizada el 13 de agosto de 2002, acta No 320, con base y en desarrollo de las reformas estatutarias adoptadas por la Asamblea General de Accionistas de Citibank - Colombia en su sesión extraordinaria celebrada el 21 de marzo de 2002, acta No. 68.

Las reformas estatutarias adoptadas por decisión de la Asamblea General de Accionistas de Citibank - Colombia y los desarrollos y mecanismos adoptados por la Junta Directiva de Citibank - Colombia y a los cuales se refiere este Código de Buen Gobierno, se ajustan a las prescripciones establecidas por el Superintendente de Valores en la resolución 0275 de 2001, que deben acreditar las sociedades públicas y privadas que pretendan ser destinatarias de la inversión de recursos de los fondos de pensiones.

PRESENTACIÓN GENERAL DE CITIBANK - COLOMBIA

Citibank – Colombia es un establecimiento bancario, sometido a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Bancaria de Colombia, que se encuentra establecido en el país desde 1929 y cuyo capital social pertenece mayoritariamente a Citibank Overseas Investment Corporation y a Citibank, N.A.

1. ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

1.1. Accionistas

1.1.1. Derechos

La sociedad podrá tener: (i) acciones ordinarias; (ii) acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto y (iii) acciones privilegiadas. Las clases de accionistas se establecerán de acuerdo con el tipo de acciones que posean.

Igualmente los accionistas podrán ser (i) estatales, o (ii) privados. Todos los accionistas pertenecientes a cada una de las clases de accionistas tendrán los mismos derechos.

1.1.2. Derecho de Voto

Cada acción ordinaria dará derecho a su titular a un voto. Las acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, darán derecho a voto solo en los casos previstos en la ley y en el reglamento de emisión y colocación de acciones. Dichas acciones se convertirán en ordinarias y por tanto con derecho a voto en los eventos previstos en el Parágrafo del artículo 63 de la ley 222 de 1995.

1.1.3. Acuerdos de Accionistas:

Los accionistas que no tengan la calidad de administradores podrán celebrar acuerdos en virtud de los cuales se comprometan a votar en igual o determinado sentido en las Asambleas de Accionistas. Dicho acuerdo podrá comprender la estipulación que permita a uno o más de ellos, o a un tercero, llevar la representación de todos en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas. Estos acuerdos deberán constar por escrito y depositarse en la Secretaría General del Banco. Estos acuerdos de accionistas se mantendrán a disposición de los accionistas e inversionistas en la Oficina de Atención al Inversionista. Los accionistas serán informados, por el Representante Legal, sobre los acuerdos de accionistas que se hayan depositado, en la reunión de la Asamblea General de Accionistas, ya sea ordinaria o extraordinaria, inmediatamente siguiente a la fecha en que se realizó el depósito del respectivo acuerdo.

1.1.4. Controlantes:

Los accionistas tendrán derecho a conocer el nombre del controlante (s) de la sociedad, para ello, el Representante Legal, además de cumplir con la inscripción en la Cámara de Comercio, prevista en la ley, deberá informar la constitución o modificación de dicha calidad, a la Asamblea General en la reunión ordinaria.

1.1.5. Derecho de Inspección

Los accionistas, dentro del término de convocatoria, previsto para las reuniones ordinarias, tendrán derecho a inspeccionar los libros y papeles que, de acuerdo con la ley son objeto de este derecho. Igualmente dentro del término de convocatoria para las reuniones en que se vaya a discutir la posible fusión, escisión o transformación de la sociedad, los accionistas tendrán derecho a revisar, en la Secretaría General de Citibank - Colombia los proyectos de fusión o escisión o las bases de la transformación, según el caso. Dentro del informe que anualmente deberán presentar los administradores a la asamblea general de accionistas, además de lo previsto en el artículo 446 del Código de Comercio, se incluirá la siguiente información: (i) Políticas vigentes para la remuneración del representante legal, Altos Ejecutivos y miembros de la Junta Directiva, así como las modificaciones que se hayan efectuado a dichas políticas en el respectivo período señalando la razón de los cambios. (ii) Los riesgos que afecten al Banco y sus actividades, así como las políticas y estrategias que se utilizarán para enfrentar dichos riesgos. (iii) Los acuerdos de accionistas que hayan sido depositados en las oficinas de administración de la sociedad, durante el respectivo ejercicio.

1.1.6. Relaciones de los accionistas con la sociedad

Los accionistas en desarrollo de su deber de colaboración para el logro del objeto social, estarán obligados a actuar con lealtad y en consecuencia deberán abstenerse de incurrir en conductas que impliquen competencia o conflictos de interés con la sociedad. Igualmente deberán abstenerse de divulgar por cualquier medio, así como de utilizar en provecho propio o ajeno información confidencial de la sociedad.

1.2. Inversionistas

1.2.1. Definición

Para efectos del presente Código de Buen Gobierno se definen como inversionistas los siguientes inversionistas institucionales: (i) las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantías; (ii) las sociedades fiduciarias; y (iii) las compañías de seguros.

1.2.2. Derechos

Los inversionistas institucionales tendrán derecho a:

- Que la sociedad cumpla con las obligaciones patrimoniales que se deriven del respectivo título.
- Que los administradores les suministren la información prevista en el presente Código de Buen Gobierno, así como la señalada en la ley, y en especial la siguiente: (i) El informe sobre riesgos del Banco, que tengan incidencia en la inversión o en los derechos derivados de la misma, que hayan sido presentados a los accionistas, en las reuniones ordinarias de la asamblea y que no tenga el carácter de confidencial o reservado, a juicio del Banco. (ii) Las modificaciones en el control de la sociedad. (iii) Los hechos relevantes que haya informado el revisor fiscal en el curso del respectivo ejercicio. Esta información será suministrada por la Junta Directiva anualmente y será esta quien determine la relevancia de los hechos informados por el revisor fiscal. (iv) La participación de la sociedad en procesos de fusión, conversión, escisión, adquisición o cesión de activos, pasivos y contratos, una vez el respectivo acuerdo haya sido aprobado por el órgano social competente. (v) Las operaciones de readquisición de acciones que efectúe la sociedad. (vi) Los cambios en los órganos de administración del Banco. (vii) Las disminuciones de capital. (viii) Los acuerdos de accionistas que se depositen en las oficinas de administración de la el Banco.
- Que los administradores les den un trato equitativo.
- Que se les suministre la información prevista en este Código, con el detalle y en la época y oportunidad en él prevista.

- Que se les absuelvan todas las preguntas relacionadas directamente con la información que la sociedad les suministre.
- Solicitar auditorías especializadas en los términos establecidos en el presente Código.

1.2.3. Auditorías Especializadas:

Los inversionistas tendrán derecho a solicitar al Banco que se les permita la realización de auditorías financieras especializadas, conforme a las reglas y parámetros previstos en el presente Código de Buen Gobierno.

1.2.4. Difusión de la Información:

El suministro de la información que deba entregarse a los inversionistas se hará a través de la Oficina de Atención al Inversionista.

1.2.5. Relaciones con la Sociedad:

Los inversionistas tendrán la obligación de actuar con lealtad con el Banco y deberán abstenerse de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses. Igualmente se abstendrán de revelar a terceros la información de la sociedad o relativa a ella, que hayan conocido en ejercicio de sus derechos. Así mismo, deberán abstenerse de utilizarla para obtener provecho propio o ajeno, distinto al derivado de la ejecución legítima de los derechos inherentes a su calidad de inversionista.

2. ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS EJECUTIVOS

2.1. Junta Directiva

2.1.1. Misión:

La Junta Directiva es el máximo órgano administrativo del Banco cuya función principal es determinar las políticas de gestión y desarrollo del Banco, así como vigilar que el Presidente, los Vicepresidentes y el equipo ejecutivo cumplan y se

ajusten a las mencionadas políticas. Para este efecto entre otras funciones, corresponde a la Junta Directiva, velar porque se cumplan las disposiciones del Código de Buen Gobierno adoptado por el Banco.

2.1.2. Composición:

La Junta Directiva está integrada por cinco (5) Miembros Principales y cinco (5) Miembros Suplentes, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para períodos de un (1) año.

2.1.3. Miembros:

Para garantizar el buen funcionamiento de la Junta Directiva sus miembros deberán ser profesional y moralmente idóneos. De esta manera los miembros de la Junta Directiva deberán reunir, además de las condiciones previstas en la ley, las siguientes: (i) Ser profesionales en áreas que tengan alguna relación con las actividades que desarrolle el Banco. (ii) Contar con una experiencia laboral o de desarrollo de actividades profesionales o empresariales mínima de cinco (5) años. (iii) No haber sido sancionados judicial o administrativamente por conductas relativas al ejercicio indebido de sus actividades profesionales, laborales o empresariales.

Las personas que no cumplan con las condiciones de idoneidad previstas en este Código no podrán ser consideradas por la Asamblea General de Accionistas.

2.1.4. Elección: Para asegurar la participación de todos los accionistas, los estatutos establecen que los miembros de la Junta Directiva serán elegidos por la asamblea general de accionistas mediante el sistema de cuociente electoral, para períodos de un (1) año, con la posibilidad de removerlos en cualquier momento. Si vencido el periodo no se efectúa nueva elección, se entenderá prorrogado el período hasta la nueva designación. Las modificaciones en la composición de la Junta Directiva se informarán a los inversionistas en la forma prevista en este Código.

2.1.5. Funciones:

Para asegurar el Buen Gobierno del Banco y sin perjuicio de las funciones asignadas estatutariamente, corresponderá a la Junta Directiva:

- Evaluar, aprobar o improbar los informes que le presente el Presidente del Banco, en relación con el desarrollo de su gestión.
- Ordenar las acciones correspondientes contra el Presidente, Vicepresidentes y altos ejecutivos por incumplimiento de sus funciones y por actos u omisiones que causen perjuicios al Banco.
- Aprobar el Código de Buen Gobierno y sus reformas.
- Velar porque se cumplan las disposiciones del Código de Buen Gobierno del Banco.
- Poner a disposición de los accionistas e inversionistas con una periodicidad por lo menos anual, los informes que le haya remitido el revisor fiscal y que a su juicio sean relevantes para los accionistas e inversionistas.

2.1.6. Comités:

Para contar con el adecuado respaldo y análisis en la adopción de las decisiones relacionadas con la administración del Banco, la Junta Directiva tiene la posibilidad de crear comités (i) Consultivos, o (ii) Técnicos. Dichos comités estarán integrados por uno (1) o más miembros de la Junta Directiva y por los Altos Ejecutivos del Banco y los asesores externos que se requieran, según el caso. La Junta Directiva podrá incrementar el número de los miembros que integren un determinado comité, cuando lo considere pertinente. Las conclusiones presentadas por los comités deberán tenerse en cuenta para la adopción de las decisiones respectivas. Estos Comités podrán ser transitorios o permanentes.

2.1.7. Evaluación de la Gestión:

Anualmente, el Presidente del Banco presentará a la Asamblea General de Accionistas, en la reunión ordinaria, el informe de gestión previsto en la ley, en el cual incluirá: (i) la gestión desarrollada durante el respectivo año; (ii) el

cumplimiento de las metas fijadas en el año inmediatamente anterior; (iii) las razones por las cuales, si fuere el caso, no se cumplieron algunos de los objetivos o metas previstos para el respectivo año; (iv) un informe y evaluación sobre el desempeño de los Vicepresidentes y los Altos Ejecutivos del Banco; (v) recomendación de las medidas que deben adoptarse para mejorar la gestión administrativa, si fuere el caso.

2.1.8. Remuneración:

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva la fija la Asamblea General de Accionistas. La remuneración se asignará teniendo en cuenta el número de reuniones a que haya asistido el respectivo miembro.

2.1.9. Informes:

Además del informe anual que debe presentar, la Junta Directiva podrá solicitar la presentación de informes de gestión semestrales al Presidente y a los Altos Ejecutivos del Banco, en los cuales se indicará el estado de los negocios del Banco y el cumplimiento de los planes de desarrollo, acción anual e inversiones aprobados para el correspondiente año. Con base en dichos informes (los cuales deberán estar debidamente soportados) se impartirán las instrucciones a que haya lugar, para lograr el cumplimiento de las metas establecidas para el periodo respectivo. En todo caso la Junta Directiva podrá exigir, al Presidente o Altos Ejecutivos del Banco, en cualquier momento, los informes generales o especiales que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones que le fueron asignadas por la ley y los estatutos.

2.1.10. Evaluación del Presidente y Altos Ejecutivos

El informe y evaluación anual del Presidente y de los Altos Ejecutivos del Banco que podrá efectuar la Junta Directiva tendrá en cuenta los siguientes aspectos: (i) diligencia en la realización de las actividades que le corresponden; (ii) cumplimiento de la ley, estatutos y decisiones de la asamblea general de

accionistas y de la Junta Directiva; (iii) cumplimiento del deber de lealtad con la el Banco; (iv) tratamiento equitativo a accionistas e inversionistas de la misma clase, (vi) que en sus actuaciones haya primado el criterio de maximización del valor del Banco, respetando siempre, la ley, los estatutos y los acuerdos celebrados con los trabajadores, acreedores, clientes e inversionistas.

2.1.11. Confidencialidad

Los miembros de la Junta Directiva deberán abstenerse de divulgar en cualquier forma o de utilizar en provecho propio o ajeno, la información de carácter confidencial que hayan conocido en ejercicio de sus funciones.

2.1.12. Negociación de acciones y otros valores

Los miembros de la Junta Directiva no podrán adquirir ni enajenar, por si ni por interpuesta persona, acciones y cualquier otro valor emitidos por el Banco mientras estén en ejercicio de sus cargos, sino cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con el voto favorable de la mitad más una de las acciones suscritas, excluido el voto del solicitante. Esta prohibición no aplicará en los eventos en que la adquisición de acciones sea consecuencia del ejercicio del derecho de preferencia en la suscripción de acciones previsto en los estatutos. La misma autorización se requerirá en el caso de enajenación de acciones por parte de miembros de la Junta Directiva en operaciones de readquisición de acciones del Banco. Los miembros de la Junta Directiva que incurran esta prohibición serán destituidos de sus cargos, sin perjuicio de las demás sanciones que la ley imponga y no podrán volver a formar parte de la administración de Citibank - Colombia. Los miembros de Junta Directiva que soliciten autorización para realizar alguna de las transacciones aquí previstas deberán informar claramente a la asamblea general de accionistas el objeto de la misma. Igualmente los miembros de la Junta Directiva se abstendrán de utilizar información privilegiada en provecho propio o de terceros, en la adquisición o

enajenación de acciones o cualquier otro valor emitido por el Banco, so pena de incurrir en la pérdida del cargo y demás sanciones impuestas por la ley.

2.1.13. Información y Documentos para las reuniones:

Todas las decisiones de la Junta Directiva deben estar debidamente soportadas, por lo cual, de manera previa a cualquier reunión deberá suministrarse a todos los miembros, la información y documentos que sean necesarios, salvo que se trate de reuniones extraordinarias citadas con carácter urgente, en cuyo caso la información y documentación respectiva deberá suministrarse en la fecha de la respectiva convocatoria. En todo caso, dentro del término de convocatoria se suministrará la información adicional que se requiera.

Los miembros de la Junta Directiva deberán revisar y analizar en forma diligente, la información de la sociedad que les sea suministrada para el cumplimiento de sus funciones.

2.1.14. Relaciones con el Presidente:

La Junta Directiva es la encargada de elegir al Presidente y sus suplentes. La Junta vigila y evalúa la gestión del Presidente, sin interferir en los asuntos operativos de la gestión social. La Junta Directiva deberá prestar especial atención a la forma en que el Presidente se relaciona con los accionistas e inversionistas.

2.2. Presidente

2.2.1. Misión:

Corresponde al Presidente y a sus suplentes ejercer la representación legal del Banco, ejecutar las políticas y programas de desarrollo del objeto social establecidas por la Junta Directiva, así como colaborar con la Junta Directiva en la fijación de las políticas de gestión y desarrollo del objeto social.

2.2.2. Publicidad

El Presidente tiene la obligación de revelar toda la información que, de acuerdo con la ley, los estatutos y el presente Código de Buen Gobierno, debe darse a conocer a los accionistas, inversionistas, Junta Directiva y entidades gubernamentales.

2.2.3. Remuneración

La remuneración del Presidente se fija teniendo en cuenta los criterios y políticas establecidos a nivel corporativo por el Banco y en especial los siguientes: (i) experiencia en general; (ii) formación profesional; (iii) cumplimiento de metas en el respectivo periodo; (iv) antigüedad. El Presidente tiene además derecho a la remuneración establecida en el Manual de Compensación del Banco.

2.2.4. Relaciones con Inversionistas:

Es obligación de los representantes legales mantener buenas relaciones con los accionistas y demás inversionistas. Igualmente debe dar un trato equitativo a los accionistas e inversionistas de la misma clase. El Presidente será el encargado de velar porque los accionistas e inversionistas reciban la información prevista en este Código, con el detalle y periodicidad en él establecida. Para este efecto, presentará anualmente a la Asamblea General de Accionistas un informe sobre los mecanismos implementados para suministrar la información a accionistas e inversionistas.

2.2.5. Relaciones con los acreedores, empleados, consumidores y entidades gubernamentales:

El Presidente y los Altos Ejecutivos del Banco son responsables ante la Junta Directiva por las buenas relaciones con los acreedores, empleados, consumidores y entidades gubernamentales.

2.2.6. Relaciones con el Auditor Externo:

El Presidente deberá colaborar con el Auditor Externo para que este tenga acceso a la información que requiera para el debido cumplimiento de sus funciones.

2.2.7. Relaciones con el Revisor Fiscal:

El Presidente y el Vicepresidente de Control Financiero deberán colaborar con el Revisor Fiscal para que este tenga acceso a la información que requiera para el debido cumplimiento de sus funciones. Además deberán acatar las sugerencias y correcciones que efectúe el Revisor Fiscal en sus informes.

2.2.8. Confidencialidad:

El Presidente y sus suplentes deberán abstenerse de divulgar en cualquier forma o de utilizar en provecho propio o ajeno, la información de carácter confidencial que hayan conocido en ejercicio de sus funciones.

2.2.9. Operaciones con acciones y otros valores emitidos por Citibank - Colombia

El Presidente y sus suplentes no podrán adquirir ni enajenar, por sí ni por interpuesta persona, acciones y cualquier otro valor emitidos por el Banco mientras estén en ejercicio de sus cargos, sino cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con el voto favorable de las dos terceras partes de los miembros de la Junta Directiva, excluido el voto del solicitante. La misma autorización se requerirá en el caso de enajenación de acciones por parte del Presidente o sus suplentes, en operaciones de readquisición de acciones de Citibank - Colombia. El Presidente o suplentes que incurran esta prohibición serán destituidos de sus cargos, sin perjuicio de las demás sanciones que la ley imponga y no podrán volver a formar parte de la administración de Citibank - Colombia. Cuando el Presidente o sus suplentes, soliciten autorización para realizar alguna de las transacciones aquí previstas deberán informar claramente a la Junta Directiva el objeto de la misma. Igualmente el Presidente y sus suplentes se abstendrán de utilizar información privilegiada en provecho propio o de terceros,

en la adquisición o enajenación de acciones o cualquier otro valor emitido por Citibank - Colombia, so pena de incurrir en la pérdida del cargo y demás sanciones impuestas por la ley.

2.3. Altos Ejecutivos

2.3.1. Definición

Son altos ejecutivos de Citibank - Colombia, los Vicepresidentes, el Secretario General, los gerentes de sucursales y directores de agencias.

2.3.2. Misión

La misión de los Altos Ejecutivos es colaborar con el Presidente y la Junta Directiva en la ejecución de las actividades que constituyen el objeto social de Citibank - Colombia y en el cumplimiento de las políticas y metas establecidas para el desarrollo de los negocios del Banco.

2.3.3. Elección

Los Altos Ejecutivos son elegidos por la Junta Directiva, con excepción de los Vicepresidentes, quien deberá verificar que reúnen las condiciones de idoneidad profesional y ética necesarias para cumplir con las funciones que ejercerá.

2.3.4. Remuneración

La remuneración de los Altos Ejecutivos se fija teniendo en cuenta los principios fijados en el Manual de Compensación del Banco y las políticas establecidas a nivel corporativo.

2.3.5. Lealtad y Fidelidad

Los Altos Ejecutivos deberán desarrollar sus funciones de buena fe y actuarán con lealtad, absteniéndose de incurrir en conductas que impliquen competencia con el Banco o conflictos de interés con éste o sus accionistas.

2.3.6. Confidencialidad

Los Altos Ejecutivos deberán abstenerse de divulgar en cualquier forma o de utilizar en provecho propio o ajeno, la información de carácter confidencial que hayan conocido en ejercicio de sus funciones.

2.3.7. Operaciones con acciones y otros valores emitidos por la sociedad

Los Altos Ejecutivos no podrán adquirir ni enajenar, por si ni por interpuesta persona, acciones y cualquier otro valor emitidos por el Banco mientras estén en ejercicio de sus cargos sino cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con el voto favorable de las dos terceras partes de los miembros de la Junta Directiva. La misma autorización se requerirá en el caso de enajenación de acciones por parte de los altos ejecutivos, en operaciones de readquisición de acciones de Citibank - Colombia. Los altos ejecutivos que infrinjan esta prohibición serán destituidos de sus cargos, sin perjuicio de las demás sanciones que le imponga la ley, y no podrá volver a ser empleados o administradores de Citibank - Colombia. Los Altos Ejecutivos que incurran en esta prohibición serán destituidos de sus cargos, sin perjuicio de las demás sanciones que le imponga la ley, y no podrán volver a ser empleados o administradores de Citibank - Colombia. Igualmente los Altos Ejecutivos se abstendrán de utilizar información privilegiada en provecho propio o de terceros, en la adquisición o enajenación de acciones o de cualquier otro valor emitidos por Citibank - Colombia, so pena de incurrir en la pérdida del cargo y, demás sanciones impuestas por la ley.

3. MECANISMOS DE CONTROL

3.1. Revisoría Fiscal

3.1.1. Elección

La Asamblea General de accionistas elige al Revisor Fiscal para períodos de un (1) año. Todos los accionistas pueden proponer candidatos. Las hojas de vida y

requisitos estarán a disposición de los accionistas dentro del plazo previsto para la respectiva convocatoria.

3.1.2. Remuneración

La remuneración del Revisor Fiscal la determina la Asamblea General de Accionistas.

3.1.3. Restricciones para la elección

La Asamblea General de Accionistas no puede considerar candidatos que no reúnan las calidades exigidas o cuya experiencia o prestigio no haya sido puesta en conocimiento de los accionistas dentro del plazo previsto en el Código de Comercio para el ejercicio del derecho de inspección.

3.1.4. Calidades

Para garantizar la adecuada fiscalización, solo podrán elegirse como revisor fiscal del Banco, las personas que reúnan las siguientes condiciones:

- Formación profesional de Contador Público
- Reconocida experiencia y prestigio
- Experiencia mínima de cinco (5) años en cargos en instituciones financieras.
- No haber sido sancionados judicial, disciplinaria, o administrativamente por incumplimiento en el ejercicio de sus funciones de revisor fiscal.

3.1.5. Incompatibilidades

No pueden ser revisores fiscales:

- Asociados de la sociedad, sus matrices o subordinadas,
- Quienes estén ligados por matrimonio, unión marital de hecho o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad,
- Consocios de los administradores y Altos Ejecutivos directivos de Citibank - Colombia,
- El contador de Citibank - Colombia,

- Quienes sean empleados del Citibank - Colombia o de cualquiera de sus subordinadas.

3.1.6. Definición de información relevante

La determinación del carácter de relevante por parte de la Junta Directiva de los informes que presente el Revisor Fiscal, y que por ese hecho debe ser puesta en conocimiento de los accionistas e inversionistas, se hará en cada caso en particular, con base en los parámetros que se establecen dentro de la regulación del mercado de valores para calificar como relevante hechos relacionados con un emisor de valores y que por ello tengan el carácter de información eventual, conforme al artículo 1.1.3.4 de la Resolución 400 de 1995 de la Superintendencia de Valores y demás normas que la modifiquen o complementen.

3.3. Contratación de auditorías externas por parte de los inversionistas institucionales.

El artículo 60 No. 4 de los Estatutos Sociales de Citibank - Colombia, establece que el Código de Buen Gobierno del Banco deberá contener previsiones tendientes a garantizar “El derecho de los inversionistas institucionales de solicitar auditorías financieras especializadas, a su costo. Para el efecto se fijarán los casos en que pueden solicitarlas, los temas de las mismas, procedimiento y las condiciones del auditor que, en todo caso será una firma de reconocida reputación y trayectoria en la materia.”

Los inversionistas institucionales tendrán derecho a solicitar a la sociedad que se les permita, a su cuenta y riesgo, y bajo su responsabilidad, la realización de auditorías externas financieras especializadas, siempre y cuando se ajusten a las siguientes reglas y parámetros:

1. Las auditorías solo podrán solicitarse en los siguientes casos: (i) Cuando el Banco tenga, al final del ejercicio anual, pérdidas acumuladas de tres (3) ejercicios contables seguidos. (ii) Cuando la sociedad vaya a transformarse, fusionarse o escindirse y, existan razones justificadas para considerar que sus derechos

pueden verse afectados. (iii) Cuando el Revisor Fiscal manifieste en sus informes o dictámenes, que existen irregularidades graves en el manejo de la contabilidad o en la administración del patrimonio social.

2. El costo de la auditoria será asumido directamente por el inversionista o inversionistas que la soliciten.

3. La empresa que realice la auditoría deberá reunir, como mínimo las siguientes condiciones: (i) Ser persona jurídica. (ii) Tener en una experiencia mínima de diez (10) años en la realización de auditorias financieras. (iii) Ser reconocida por su excelencia a nivel internacional. (iv) Ser aprobada por la Junta Directiva del Banco.

4. La Auditoria solo podrá ser especializada, es decir sobre asuntos específicos.

5. En ningún caso la auditoría podrá cubrir lo siguiente: (i) Métodos de operación de los servicios del Banco; (ii) Procedimientos de mercadeo; (iii) Negocios potenciales del Banco, (iv) Alianzas en curso; (v) Secretos industriales; (vi) Derechos de propiedad industrial o intelectual; (vii) Información sujeta a reserva legal o contractual.

6. La solicitud de la auditoria deberá ser presentada por escrito por un mínimo de Inversionistas Institucionales que represente el treinta por ciento (30%) del total de la deuda en circulación del Banco. Dicha solicitud se presentará a la Junta Directiva, a través de la Oficina de Atención al Inversionista, y en ella deberá indicarse: (i) El motivo de la auditoría, debidamente justificado, en los casos en que ello se requiera; (ii) Objetivos de la Auditoría; (iii) Asuntos sobre los cuales recaerá la auditoría; (iv) Época en que se realizaría; (v) Persona que realizará la auditoría y prueba del cumplimiento de las condiciones mínimas de idoneidad previstas en este Código

7. La auditoría se practicará contando con la colaboración de los administradores. Cualquier conflicto sobre el contenido y ejecución de la auditoría será dirimido por la Junta Directiva.

8. Las personas que realicen la auditoría estarán obligadas a suscribir un acuerdo de confidencialidad en los términos y condiciones que determine el Banco.

9. Los papeles de trabajo del Auditor estarán sujetos a reserva y deberán conservarse por un tiempo no inferior a cinco (5) años, contados a partir de la fecha de su elaboración.

4. CONFLICTOS DE INTERÉS

4.1. Principios generales

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 23 No. 7 de la Ley 222 de 1995, los administradores, los accionistas y en general los funcionarios de la sociedad, deberán abstenerse de participar por si o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.< br> Los Altos Ejecutivos y, en general, los empleados de Citibank - Colombia, deben evitar cualquier situación en la que sus intereses personales puedan entrar en conflicto con los del Banco o sus clientes.

De acuerdo con las políticas generales del Banco, sus Altos Ejecutivos y empleados deben evitar incurrir en potenciales conflictos como los siguientes:

- Violar la confidencialidad debida a los clientes para obtener provecho personal
- Violar la confidencialidad de las relaciones con los proveedores en materia de precio, términos o condiciones de dichas relaciones.
- Realizar operaciones sobre la base de amistad o relación familiar.
- Realizar cualquier actividad que pueda generar o parezca generar la obtención de favores personales.
- Usar la posición o el nombre del Banco para obtener beneficios personales.

La lista anterior es meramente ilustrativa. En todo caso, los potenciales conflictos deben evaluarse bajo la óptica de cualquier observador imparcial y deben reportarse al superior inmediato o al Oficial de Cumplimiento.

En el caso de los Altos Ejecutivos, los potenciales conflictos de interés serán evaluados por la Junta Directiva, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

El Alto Ejecutivo que se encuentre en la situación de potencial conflicto de interés deberá poner el asunto en conocimiento previo de la Junta Directiva, con toda la información necesaria para que los miembros puedan adoptar una decisión neutral e informada. La Junta deberá decidir de manera inmediata, en la primera sesión ordinaria siguiente al reporte de conflicto potencial de interés. La decisión de la Junta no se someterá a revisión alguna.

4.2. Régimen de los Administradores, representantes legales y vicepresidentes

4.2.1. Régimen de Conflictos de interés:

Las decisiones y acciones de los administradores, representantes legales y empleados ejecutivos hasta el nivel de vicepresidentes de Citibank - Colombia, deben estar orientadas siempre por la satisfacción de los mejores intereses de la misma y no deben estar motivadas por consideraciones de índole personal. Las relaciones de parentesco, amistad o expectativas frente a proveedores actuales o potenciales, contratistas, clientes, competidores o reguladores no deben afectar la independencia y mejor juicio en defensa de los intereses de Citibank - Colombia.

4.2.2. Protección de los intereses de los accionistas de Citibank – Colombia:

Los administradores, representantes legales y vicepresidentes tienen el deber de proteger los intereses de los accionistas e inversionistas y propender por el retorno adecuado de su inversión.

4.2.3. Revelación plena:

Los administradores, representantes legales y los Altos Ejecutivos de Citibank – Colombia, tienen el deber de informar a la Junta Directiva cualquier situación que sea o parezca ser un conflicto de interés y abstenerse de participar en la misma.

4.2.4. Participación en deliberaciones en interés propio:

Los administradores, representantes legales y Altos Ejecutivos, se abstendrán de asistir e intervenir en las reuniones y deliberaciones que afecten a asuntos en los que de cualquier manera se halle interesado. Se considera que también existe conflicto de interés, cuando el asunto afecte o se relacione con un miembro de la familia de los administradores, representantes legales o vicepresidentes, o se trate de sociedades en las que aquellos ocupen un cargo directivo o tengan una participación accionaria significativa.

4.2.5. Relaciones comerciales de los administradores y Citibank - Colombia`

No podrán darse relaciones comerciales entre Citibank - Colombia y sus administradores, representantes legales y vicepresidentes. Los mismos se abstendrán de participar directa o indirectamente o ejercer cualquier clase de influencia en relación con transacciones profesionales o comerciales en las que de cualquier manera pueda estar interesado.

4.2.6. Oportunidades de negocios

Los administradores, representantes legales y vicepresidentes no pueden aprovechar en beneficio propio o de un familiar o amigo, una oportunidad de negocio que se de o surja de Citibank - Colombia. Se entiende por oportunidad de negocios cualquier posibilidad de realizar una inversión u operación comercial que haya surgido o se haya descubierto en conexión con el ejercicio del cargo o mediante la utilización de informaciones obtenidas en Citibank - Colombia, o bajo circunstancias tales que sea razonable pensar que la celebración y ejecución de un determinado negocio correspondía a Citibank - Colombia.

4.2.7. Conflictos de Interés y regalos

Es política general del Citibank - Colombia que ninguno de sus empleados acepte regalos, atenciones, servicios o favores de los clientes o proveedores del Banco.

No obstante, por razones de cortesía es posible aceptar regalos de pequeño valor, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Bajo ninguna circunstancia los regalos pueden aceptarse por razones de otorgamiento o renovación de préstamos, aceptación de cheques, títulos o instrumentos similares.
- Los regalos no podrán entenderse como intercambio por un negocio presente o futuro..
- Los regalos de pequeño valor pueden aceptarse si su rechazo puede implicar un daño a la relación con el cliente o proveedor o si su devolución es impráctica.

En concordancia con la política anterior, los Altos ejecutivos y, en general, los empleados del Citibank - Colombia, deben evitar dar regalos, propinas o sobornos. Se exceptúan de esta política los regalos de artículos puramente promocionales, que se distribuyan a los clientes o proveedores de acuerdo con los parámetros fijados por la dependencia respectiva, y las donaciones de carácter oficial, las cuales se revelarán de manera completa y se someterán a la política especial del Banco en esta materia.

4.2.8. Deber de revelar los Conflictos de Interés ante el Oficial de Cumplimiento:

Todo conflicto de intereses que surja con el Banco, un accionista, un proveedor o un trabajador o frente a las personas que nos afectan o interesan corporativamente, debe ser puesto en conocimiento del Oficial de Cumplimiento, del Presidente y la Junta Directiva de Citibank - Colombia.

4.2.9. Decisiones de contratación

Las decisiones de contratación se basan solamente en el mejor interés de Citibank - Colombia y los proveedores ganan la posibilidad de hacer negocios con la misma cuando sus productos o servicios convienen al Banco en función de su

pertinencia, precio, entrega y calidad, sin que condicionamientos subjetivos y personales de quien interviene en la decisión puedan desvirtuar estos criterios.

4.2.10. Intereses propios e intereses de Citibank - Colombia

Los administradores, representantes legales y vicepresidentes, tienen el deber de garantizar en todas sus actuaciones que cualquier acción que les pueda representar ganancia personal no está en conflicto con los intereses del Banco.

5. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

El Citibank - Colombia cuenta con un Manual de Selección de Proveedores, el cual tiene por objetivo definir las Políticas y Procedimientos para el Proceso de Elaboración y Administración de Contratos y Acuerdos de Prestación de Servicios entre el Banco y sus proveedores de productos / servicios contratados. Las políticas y procedimientos de selección de proveedores se orientan, en general, a obtener los mejores precios de mercado en la adquisición de los bienes y servicios del Banco, mediante la selección transparente y objetiva de los oferentes. El Manual de Selección establece los requisitos básicos para la contratación, las formalidades que deben seguirse en la solicitud de ofertas, las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas y los mecanismos para el seguimiento de los contratos en ejecución.

6. IDENTIFICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS PRINCIPALES RIESGOS DEL BANCO

Corresponde a la administración del Banco identificar los riesgos inherentes a las actividades relacionadas con la actividad empresarial y darlos a conocer a los accionistas e Inversionistas Institucionales en los estados financieros y los informes que se presenten a la Asamblea General de Accionistas, de acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia Bancaria.

La firma Duff & Phelps de Colombia, realiza una evaluación de los riesgos del Banco, con el fin de adelantar la calificación de la probabilidad de pago oportuno de las obligaciones derivadas de los títulos emitidos por el éste y en general, de su condición crediticia.

En el momento en que se presente alguna situación de riesgo que pueda afectar la situación del Banco en el mercado, éste lo publica a través de la Información Eventual que envía a la Superintendencia de Valores y al mercado a través de la Bolsa de Valores de Colombia.

7. OFICINA DE ATENCIÓN AL INVERSIONISTA

La Oficina de Atención al Inversionista estará a cargo de la Secretaría General del Banco. Para estos efectos, la Secretaría General tendrá dentro de sus funciones las siguientes:

1. Recibir las solicitudes de información que presenten los inversionistas institucionales y darles el trámite correspondiente.
2. Recibir y dar trámite a las solicitudes de realización de auditoría externa especializada que presenten los inversionistas institucionales, en los términos del presente Código.
3. Suministrar, por cuenta del inversionista, copias del presente Código, de sus anexos y de los documentos en él mencionados.

La Oficina de Atención al Inversionista se encuentra localizada en la Carrera 9A No. 99-02, Piso 2º de Bogotá. Las comunicaciones deberán dirigirse a la atención de María Luisa Peña, Secretaria General, Citibank – Colombia.