

# Índice de Contenidos GRI

Este Reporte se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.

Referencia COP Avanzada

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
Contenidos Generales				
<b>GRI 102</b> Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	4		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	19-22; 25-28; 59-70		
	102-3 Ubicación de la sede	19-22		
	102-4 Ubicación de las operaciones	19-22		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	19-22; 59-70		
	102-6 Mercados servidos	19-22; 59-70		
	102-7 Tamaño de la organización	5; 19-22; 53-57; 59-70; 93-95		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Nota 1		✓
	102-9 Cadena de suministro	76-77		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 2		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	45-48; 79-80; 83-87; 117-124; 156-161		
	102-12 Iniciativas externas	4; 80-87; 156-162		
	102-13 Afiliación a asociaciones	80; 107		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 102</b> Contenidos Generales 2016	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8-9		
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	25-28; 45-48; 79-80; 88-91		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	25-28; 35-41; 76-77; 79-80		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	35-41		
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	29-31		
	102-19 Delegación de autoridad	29-31; 79-80; 139-155		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	29-31; 79-80; 83-87		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	83-91; 139-155		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	29-31; 138-155		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 3		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	29-31; 139-155		
	102-25 Conflictos de intereses	35-41; 76-77; 139-155		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	29-31; 79-80; 139-155		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	83-87; 139-155		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	29-31; 139-155		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	29-31; 45-48; 79-80; 88-91		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 102</b> Contenidos Generales 2016	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	35-41; 43-48; 83-87		
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	29-31; 79-80; 83-87		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Reportes de Sustentabilidad	Nota 4		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	35-41; 139-155		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	35-41; 139-155		
	102-35 Políticas de remuneración	136-137; 139-155		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	102-104; 136-137; 139-155		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	102-104; 136-137; 139-155		
	102-38 Ratio de compensación total anual		Nota 5	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Nota 5	
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
	102-40 Lista de grupos de interés	88-91		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	102-104		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	88-91		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	25-28; 32-33; 35-41; 76-77; 88-91; 96-104; 162		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	35-41; 88-91; 96-98		
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4; 127-136		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	4; 88-91; Nota 6		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 102</b> Contenidos Generales 2016	102-47 Lista de los temas materiales	88-91		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 7		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	88-91		
	102-50 Periodo objeto del informe	4		
	102-51 Fecha del último informe	Nota 8		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	4		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Nota 9		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	163-178		
	102-55 Índice de Contenidos GRI	163-178		
102-56 Verificación externa	179-181			
Temas materiales				
Desempeño económico 2016				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	53-57; 79-82; 107		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53-57; 79-82; 107		
<b>GRI 201</b> Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Nota 10		✓
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	45-48; 139-155		✓
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 11		✓
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 12		✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>Presencia en el mercado 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25-28; 79-82; 107; 124		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-28; 79-82; 107; 124		
<b>GRI 202</b> Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	102-104		
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	138-139		
<b>Impactos económicos indirectos 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25-28; 79-82; 107; 124		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-28; 79-82; 107; 124		
<b>GRI 203</b> Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	107-115		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	25-28; 76-77; 79-80; 105; 107-115		
<b>Indicador propio</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social	6-7; 59-75; 80-82; 108-113; 156-161		
<b>Indicador propio</b>	Herramientas de digitalización para favorecer la accesibilidad	19-22; 59-75; 108-113		✓
<b>Prácticas de adquisición 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76-77		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-77; 88-91		
<b>GRI 204</b> Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		Nota 13	✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>Anticorrupción 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	35-41; 76-77; 139-155; 162		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-41; 76-77; 139-155; 162		
<b>GRI 205</b> Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	35-41		✓
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	35-41		✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		Nota 14	✓
<b>Energía 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	79-87; 117-124; 156-161		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-87; 117-124; 156-161		
<b>GRI 302</b> Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	119-124		✓
	302-3 Intensidad energética	119-124		
	302-4 Reducción del consumo energético	119-124		
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Nota 15	
<b>Emisiones 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	79-87; 117-124; 156-161		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-87; 117-124; 156-161		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 305</b> Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	119-124		✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	119-124		✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	119-124		✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	119-124		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	119-124		
<b>Cumplimiento ambiental 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	117-118		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117-118		
<b>GRI 307</b> Cumplimiento Ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 16		✓
<b>Empleo 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	93-104		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	93-104		
<b>GRI 401</b> Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 17		✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	102-104; Nota 18		✓
	401-3 Permiso parental	Nota 19		✓
<b>Formación y Enseñanza 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	96-104; 139-155		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	96-104; 139-155		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 404</b> Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	99-102		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	96-104; Nota 20		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	102-104		
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25-28; 76-77; 93-98; 102-104; 139-155		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-28; 76-77; 93-98; 102-104; 139-155		
<b>GRI 405</b> Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	29-31; 93-95; Nota 21		✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Nota 5	✓
<b>No discriminación 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25-28; 76-77; 93-98; 102-104; 139-155		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-28; 76-77; 93-98; 102-104; 139-155		
<b>GRI 406</b> No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 22		
<b>Libertad de Asociación y Negociación colectiva 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76-77; 102-104		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-77; 102-104		
<b>GRI 407</b> Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	76-77; 102-104		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>Trabajo Infantil 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76-77; 93-95; 104-105		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Nota 23		
<b>GRI 408</b> Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 23		
<b>Trabajo Forzoso y Obligatorio 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76-77; 102-104		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-77; 102-104		
<b>GRI 409</b> Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 24		
<b>Evaluación de derechos humanos 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	35-41; 76-77; 102-104; 107		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-41; 76-77; 102-104; 107		
<b>GRI 412</b> Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	35-41; 76-77; 102-104; 107		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	76-77		
<b>Comunidades locales 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	79-80; 107-115		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-80; 107-115		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 413</b> Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	79-80; 107-115		
<b>Indicador propio</b>	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera	107-113		
<b>Salud y Seguridad de los clientes 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	49-51		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49-51		
<b>GRI 416</b> Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	49-51		
<b>Marketing y etiquetado 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	32-33; 42		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32-33; 42		
<b>GRI 417</b> Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	42		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 25		
<b>Privacidad del cliente 2016</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	49-51		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49-51		
<b>GRI 418</b> Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Nota 26	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>Salud financiera y asesoramiento a los clientes</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	59-75		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59-75		
<b>Indicador propio</b>	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	71-75		
<b>Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	19-22; 59-75		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-22; 59-75		
<b>Indicador propio</b>	Cantidad de Clientes que utilizaron Banca Digital	19-22; 71-75		
<b>Indicador propio</b>	Cantidad de nuevos usuarios de Banca Digital	71-75		
<b>Indicador propio</b>	Volúmenes de transacciones por canal digital	71-75		
<b>Indicador propio</b>	Operaciones por canal digital	71-75		
<b>Coronavirus</b>				
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7; 54-55; 59-75; 93-95; 102-105; 108-115		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6-7; 54-55; 59-75; 93-95; 102-105; 108-115		
<b>Indicador propio</b>	Iniciativas con los grupos de interés debido a la pandemia por el coronavirus.	6-7; 54-55; 59-75; 93-95; 102-105; 108-115		✓