BANCO NACIONAL DE PANAMÁ

Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés de Banco Nacional de Panamá

Gobernanza

Reconocimiento Liderazgo Sostenible 2026

Presentación del programa

Presenta el programa a postular, su categoría ASG (Ambiente, Social, Gobernanza), su contribución a los ODS y la información base del programa.

1 Nombre del programa *

Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés de Banco Nacional de Panamá

2 Perfil de la empresa *

Banco Nacional de Panamá es una entidad bancaria estatal con más de 121 años de trayectoria, comprometida con el desarrollo económico, social y productivo del país. Por su naturaleza pública, cobertura nacional y rol dentro del sistema financiero, mantiene una relación estratégica con diversos grupos de interés que contribuyen al desarrollo de Panamá.

A través de una red de 97 sucursales, 480 cajeros automáticos y diversos canales digitales, ofrece productos y servicios financieros a personas, empresas, entidades públicas y sectores prioritarios de la economía, promoviendo una banca responsable, transparente, inclusiva y orientada a la generación de valor sostenible.

La sostenibilidad forma parte de su modelo de gestión y se integra en la estrategia, la gobernanza, la gestión de riesgos y la toma de decisiones, impulsando iniciativas en inclusión financiera, desarrollo del talento humano, igualdad de oportunidades, gestión ambiental, inversión social, educación financiera y gobierno corporativo.

Como Banco de todos los panameños, la confianza constituye uno de sus principales activos institucionales. Por ello, ha consolidado un Modelo Institucional de Gobernanza del Relacionamiento con Grupos de Interés, que fortalece la escucha activa, la participación y la rendición de cuentas, incorporando las expectativas de sus stakeholders en la toma de decisiones y comunicando su desempeño conforme a estándares internacionales de sostenibilidad. Este modelo fortalece la transparencia, la confianza institucional y la creación de valor sostenible para Panamá.

3 Descripción y propósito/objetivos del programa *

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** es una iniciativa estratégica de Banco Nacional de Panamá que consolida un modelo institucional de gobernanza del relacionamiento con sus grupos de interés, fortaleciendo la transparencia, la participación y la creación de valor sostenible como elementos centrales de la gestión corporativa.

Su evolución inició en 2024 con el fortalecimiento de la gobernanza ASG y la creación de la Comisión de Reputación, adscrita al Comité Ejecutivo de Ambiente, Social y Gobernanza (ASG); continuó en 2025 mediante el proceso participativo de doble materialidad, que permitió identificar los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) relevantes para el Banco y sus grupos de interés; y se consolidó en 2026 con la aprobación de la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés y su Plan de Acción, alineados con la Estrategia de Comunicación ASG y la Estrategia de Sostenibilidad.

Este modelo establece mecanismos permanentes de identificación, segmentación, diálogo, consulta, participación y comunicación diferenciada con los grupos de interés, integrando sus expectativas en la planificación estratégica, la gestión de riesgos, la toma de decisiones y la rendición de cuentas. Asimismo, fortalece una gobernanza colaborativa entre las distintas áreas del Banco, donde cada una asume responsabilidades específicas en el relacionamiento con los stakeholders bajo su ámbito de actuación.

Como resultado, el Banco evoluciona desde un enfoque basado principalmente en la comunicación institucional hacia un modelo de gestión transversal, donde el relacionamiento estratégico constituye un activo para fortalecer la confianza, proteger la reputación institucional, generar licencia social para operar y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Objetivo general:

Fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el relacionamiento estratégico con los grupos de interés mediante un modelo de gobernanza participativo que integre sus expectativas en la toma de decisiones, fortalezca la confianza institucional y genere valor sostenible para Panamá.

Objetivos específicos:

- Implementar la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés mediante mecanismos permanentes de diálogo, participación y comunicación segmentada.
- Incorporar los resultados del relacionamiento y de la doble materialidad en la estrategia institucional, la gestión de riesgos y la toma de decisiones.
- Fortalecer la transparencia mediante una rendición de cuentas alineada con estándares internacionales de sostenibilidad.
- Consolidar una gobernanza colaborativa que involucre a las áreas responsables del relacionamiento con cada grupo de interés.

- Fortalecer la reputación institucional, la confianza y la licencia social del Banco mediante una gestión responsable y una comunicación estratégica.

4 **Fecha de inicio (dd/mm/yy) y en qué etapa está el programa ***

Fecha de inicio: 01/04/2024

Etapa actual del programa: Consolidación.

El programa inició en abril de 2024 con el fortalecimiento de la gobernanza ASG de Banco Nacional de Panamá y la creación de la Comisión de Reputación, adscrita al Comité Ejecutivo ASG, estableciendo una estructura para incorporar el relacionamiento con los grupos de interés como un componente estratégico de la gestión institucional.

En 2025, el Banco dio un paso decisivo mediante la implementación del proceso de doble materialidad, desarrollado con la participación de grupos de interés internos y externos, que permitió identificar y priorizar los impactos, riesgos y oportunidades (IRO), integrándolos en la estrategia de sostenibilidad, la gestión de riesgos y la toma de decisiones.

En 2026, la práctica evolucionó con la ampliación de la Comisión de Reputación a Comisión de Relacionamiento y Reputación, la aprobación de la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés y su Plan de Acción, articulados con la Estrategia de Comunicación ASG 2026-2030.

Actualmente, el programa se encuentra en una fase de consolidación, sustentado en un modelo de gobernanza que integra el relacionamiento estratégico, la rendición de cuentas y la comunicación para fortalecer la confianza, la reputación y la creación de valor sostenible.

5 **Razón por la cual se postula el programa en la categoría seleccionada (ASG) ***

Banco Nacional de Panamá postula el programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** en la categoría de Gobernanza, porque representa un modelo institucional que integra el relacionamiento estratégico con los grupos de interés como un componente permanente del gobierno corporativo, fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencia.

Desde 2024, el Banco ha fortalecido progresivamente su estructura de gobernanza ASG mediante la creación de la Comisión de Reputación, posteriormente evolucionada en 2026 a la Comisión de Relacionamiento y Reputación, adscrita al Comité Ejecutivo ASG. Esta evolución permitió consolidar un modelo donde el diálogo con los grupos de interés dejó de ser una práctica aislada para convertirse en un proceso estratégico respaldado por instancias formales de gobierno.

El programa se sustenta en el proceso de doble materialidad, la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés y la Estrategia de Comunicación ASG 2026-2030, instrumentos que permiten identificar, segmentar y gestionar las expectativas de clientes, colaboradores, proveedores, organismos reguladores, comunidades, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación, inversionistas y demás stakeholders, incorporando sus aportes en la planificación estratégica, la gestión de riesgos, la sostenibilidad y la creación de valor de largo plazo.

Este modelo fortalece la transparencia mediante mecanismos permanentes de participación, comunicación segmentada y rendición de cuentas alineados con estándares internacionales, contribuyendo a proteger la reputación institucional, fortalecer la confianza y consolidar la licencia social para operar.

Si bien la práctica se presenta en la dimensión de Gobernanza, su implementación genera impactos transversales en los ámbitos Ambiental y Social, al integrar las expectativas de los grupos de interés en decisiones relacionadas con la inclusión financiera, el desarrollo social, la gestión ambiental y el crecimiento sostenible del país.

6 **Explicar cómo el programa está alineado a la ISO 26.000 u otros estándares internacionales ***

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** se fundamenta en un marco integrado de estándares internacionales que orientan la gobernanza, la sostenibilidad, la transparencia y la rendición de cuentas de Banco Nacional de Panamá.

Los **Estándares GRI (Global Reporting Initiative)** constituyen uno de sus principales referentes, al orientar la identificación y gestión de los grupos de interés, el proceso de doble materialidad y la divulgación transparente del desempeño económico, social y ambiental. Complementariamente, los **Estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board)** fortalecen la divulgación de información financieramente relevante para el sector bancario, permitiendo una comunicación efectiva para inversionistas y otros grupos de interés.

Asimismo, la práctica fortalece la preparación institucional para la adopción de las **NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) S1 y S2**, integrando los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) en la estrategia, la gestión de riesgos y la toma de decisiones, y consolidando una gobernanza de datos ASG alineada con las tendencias internacionales de divulgación.

Como marco orientador de la gestión, la iniciativa también se fundamenta en la **ISO 26000**, particularmente en las materias de Gobernanza Organizacional, Prácticas Justas de Operación y Participación de las Partes Interesadas, promoviendo principios como la transparencia, el comportamiento ético, la rendición de cuentas y el respeto por los grupos de interés.

Adicionalmente, el programa fortalece la aplicación de los **Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE** y contribuye al cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, promoviendo instituciones más transparentes, responsables e inclusivas, así como la creación de valor sostenible para Panamá.

7 Establecer los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y metas que impacta el programa (máximo 5). Sustente su afirmación *

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** contribuye al cumplimiento de la Agenda 2030 al fortalecer la gobernanza institucional, la participación de los grupos de interés, la transparencia y la generación de alianzas para el desarrollo sostenible. Más que ejecutar acciones aisladas, el programa crea las condiciones para que las decisiones institucionales incorporen las expectativas de los diferentes actores y generen impactos sostenibles de largo plazo.

- **ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas**

Meta 16.6: Desarrollar instituciones eficaces, responsables y transparentes.

La práctica fortalece la gobernanza mediante mecanismos permanentes de diálogo, rendición de cuentas y divulgación transparente del desempeño económico, social y ambiental.

Meta 16.7: Garantizar decisiones inclusivas, participativas y representativas.

El proceso de doble materialidad, la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés y la Comisión de Relacionamiento y Reputación incorporan las expectativas de los stakeholders en la planificación estratégica, la gestión de riesgos y la toma de decisiones.

- **ODS 17. Alianzas para lograr los Objetivos**

Meta 17.17: Promover alianzas eficaces entre los sectores público, privado y la sociedad civil.

El programa fortalece el relacionamiento permanente con clientes, proveedores, organismos reguladores, comunidades, academia, organizaciones de la sociedad civil, gremios y otros actores estratégicos, favoreciendo la colaboración y la creación de valor compartido.

- **ODS 12. Producción y Consumo Responsables**

Meta 12.6: Adoptar prácticas sostenibles e incorporar información sobre sostenibilidad en los informes.

Banco Nacional de Panamá fortalece la transparencia mediante la publicación de información alineada con estándares internacionales como GRI y SASB, promoviendo una rendición de cuentas robusta y comparable.

- **ODS 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico**

Meta 8.3: Promover políticas orientadas al crecimiento económico sostenible.

Al fortalecer la confianza, la transparencia y la gestión responsable, el programa contribuye a un entorno institucional que favorece la estabilidad, la inclusión financiera y el desarrollo económico sostenible.

- **ODS 10. Reducción de las Desigualdades**

Meta 10.2: Promover la inclusión social, económica y política de todas las personas.

El modelo de relacionamiento incorpora de manera sistemática las perspectivas de diversos grupos de interés, promoviendo procesos participativos, accesibles e inclusivos que fortalecen una toma de decisiones más representativa y equitativa.

Integración del programa a la empresa y sus grupos de interés

Identifica protagonistas, roles y grupos de interés internos y externos involucrados en el programa.

8 **Rol del Consejo Directivo en el programa ***

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** se desarrolla bajo un modelo de gobernanza que involucra a los máximos órganos de dirección de Banco Nacional de Panamá, garantizando que el relacionamiento con los grupos de interés forme parte de la estrategia institucional para la toma de decisiones.

La Junta Directiva, como máxima instancia de gobierno de Banco Nacional de Panamá, ejerce la supervisión estratégica del programa a través del Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad. Este Comité define los marcos de gobernanza, las políticas y las prioridades estratégicas que orientan la integración de los criterios ASG en el modelo de gestión del Banco, asegurando que la sostenibilidad, la gestión de riesgos y las expectativas de los grupos de interés se incorporen de manera sistemática en la toma de decisiones.

Con base en estos lineamientos, el Comité Ejecutivo ASG lidera la implementación de la estrategia institucional de sostenibilidad, articulando a las diferentes áreas para integrar los criterios ASG en la gestión, lo cual se alínea a la atención de los temas materiales y las expectativas de los grupos de interés, la administración de riesgos y la toma de decisiones.

Por su parte, la Comisión de Relacionamiento y Reputación coordina la ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés, promoviendo procesos permanentes de diálogo, escucha activa, comunicación segmentada, seguimiento de compromisos y rendición de cuentas.

Esta estructura asegura que el relacionamiento con los grupos de interés trascienda la gestión operativa y se consolide como un instrumento de gobernanza, fortaleciendo la transparencia, la confianza institucional y la creación de valor sostenible para Panamá.

9 **Equipo que integra el programa por parte de la empresa ***

El programa cuenta con una estructura de **gobernanza colaborativa** que integra a los principales órganos de dirección y a las áreas responsables del relacionamiento con los grupos de interés, garantizando una gestión transversal de la sostenibilidad.

Participan el **Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad**, responsable de definir los lineamientos estratégicos; el **Comité Ejecutivo ASG**, encargado de coordinar la implementación y seguimiento de la estrategia de sostenibilidad; la **Comisión de Relacionamiento y Reputación**, responsable de liderar la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés y supervisar los procesos de diálogo, participación y rendición de cuentas; la **Gerencia de Área de Gestión Responsable**, que coordina técnicamente la iniciativa y la gestión de la doble materialidad e indicadores ASG; y la **Gerencia de Área de Comunicación Corporativa**, encargada de implementar la Estrategia de Comunicación ASG.

La implementación del programa involucra a las áreas responsables del relacionamiento con cada grupo de interés. Para clientes participan **Experiencia del Cliente, Mercadeo, Banca de Personas y PYME y Finanzas**; para colaboradores, **Recursos Humanos, Gobierno Corporativo, Comunicación Corporativa y Mercadeo**; para proveedores, organizaciones de la sociedad civil y asociaciones de consumidores, **Gestión Responsable, Compras y Proveeduría, Riesgos, Comunicación Corporativa y Asesoría Legal**; para reguladores, organismos multilaterales e inversionistas, **Cumplimiento, Gobierno Corporativo, Tesorería, Finanzas, Riesgos y Contrapartes Internacionales**; y para medios de comunicación, **Comunicación Corporativas y Mercadeo**.

Este modelo evidencia que el relacionamiento con los grupos de interés es una **responsabilidad institucional compartida**, fortaleciendo la coordinación, la transparencia y la creación de valor sostenible.

10 Aliados estratégicos externos del programa *

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** de Banco Nacional de Panamá se implementa mediante un modelo institucional de gobernanza, sustentado en un ecosistema de relacionamiento que fortalece la transparencia, la participación, la rendición de cuentas y la creación de valor sostenible. Este modelo establece mecanismos diferenciados de diálogo y colaboración según el nivel de influencia, expectativas e impacto de cada grupo de interés.

Entre los principales aliados estratégicos externos se encuentran:

- **Clientes y usuarios financieros**, quienes contribuyen a fortalecer la experiencia del cliente, la innovación y la mejora continua de productos y servicios.
- **Proveedores y socios comerciales**, promoviendo prácticas responsables y sostenibles en la cadena de valor.
- **Organismos reguladores y entidades gubernamentales**, que fortalecen el cumplimiento normativo y la confianza institucional.
- **Gremios empresariales y organizaciones sectoriales**, que impulsan el intercambio de buenas prácticas.
- **Organizaciones de la sociedad civil**, que aportan conocimiento y perspectivas para fortalecer el diálogo, la participación y la creación de valor compartido.
- **Organismos internacionales, redes de sostenibilidad y organismos multilaterales**, que facilitan la adopción de estándares y mejores prácticas.
- **Universidades y centros de investigación**, que fortalecen la generación de conocimiento e innovación.
- **Medios de comunicación**, aliados para promover la transparencia y la rendición de cuentas.

Este ecosistema de relacionamiento fortalece el diálogo permanente, la identificación de impactos, riesgos y oportunidades (IRO), la gestión de riesgos, la toma de decisiones y la creación de valor sostenible para Banco Nacional de Panamá y sus grupos de interés.

11 **Actores beneficiados ***

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** de Banco Nacional de Panamá genera valor para los diferentes actores que interactúan con Banco Nacional de Panamá, fortaleciendo la transparencia, la confianza, la participación y la calidad de las decisiones institucionales. Mediante un enfoque de escucha activa y mejora continua, el Banco promueve relaciones de largo plazo basadas en la creación de valor mutuo.

Los principales actores beneficiados son:

- **Clientes y usuarios financieros**, mediante una mejor comprensión de sus necesidades, una mayor transparencia, una oferta de productos y servicios más alineados con sus expectativas y con canales permanentes de comunicación y retroalimentación.
- **Colaboradores**, al fortalecer una cultura organizacional basada en la ética, la participación, el bienestar, la comunicación interna, la integridad y la sostenibilidad.
- **Proveedores y socios comerciales**, mediante relaciones sustentadas en la transparencia, la confianza y el fortalecimiento de prácticas responsables dentro de la cadena de valor.
- **Organismos reguladores y entidades gubernamentales**, al disponer de información confiable, mecanismos de rendición de cuentas y una gestión alineada con los principios de buen gobierno corporativo.
- **Organizaciones de la sociedad civil, academia, gremios y comunidades,** cuya participación fortalece el diálogo multiactor, aporta conocimientos y perspectivas para identificar prioridades e impactos, contribuyendo a la construcción de soluciones y la creación de valor sostenible.
- **Junta Directiva, Alta Dirección y órganos de gobierno**, al contar con información proveniente del relacionamiento con los grupos de interés para fortalecer la supervisión, la gestión de riesgos, la doble materialidad y la toma de decisiones estratégicas.

En conjunto, este modelo fortalece la confianza institucional, la legitimidad y la reputación del Banco, beneficiando finalmente a la sociedad panameña, que cuenta con una institución financiera pública más transparente, participativa y comprometida con el desarrollo sostenible del país.

Enfoque e impacto del programa

Desarrolla el contexto, el problema central, la relevancia del programa y su ejecución, comunicación e innovación.

12 **¿Cuál es el problema o desafío central que se enfrenta en relación con su programa de sostenibilidad? ***

Como banco estatal con presencia nacional y una amplia diversidad de grupos de interés, Banco Nacional de Panamá enfrentó el desafío de evolucionar desde un modelo de relacionamiento basado en interacciones dispersas entre distintas áreas hacia un modelo institucional de gobernanza que permitiera gestionar de forma coordinada las crecientes expectativas de transparencia, participación y rendición de cuentas.

Este reto implicaba reducir las asimetrías de información entre la institución y sus grupos de interés, fortalecer la confianza en un entorno cada vez más exigente en materia de sostenibilidad y asegurar que las decisiones estratégicas incorporaran de manera sistemática las perspectivas de clientes, colaboradores, proveedores, organismos reguladores, comunidades, organizaciones de la sociedad civil y demás actores relevantes.

Al mismo tiempo, la evolución de los estándares internacionales de sostenibilidad y divulgación como GRI (Global Reporting Initiative), SASB (Sustainability Accounting Standards Board) y las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) S1 y S2 planteó la necesidad de fortalecer la gobernanza de la información ASG, integrar el proceso de doble materialidad y consolidar mecanismos permanentes de diálogo que generaran evidencia para la gestión de riesgos, la planificación estratégica y la creación de valor sostenible.

Para responder a este desafío, el Banco institucionalizó el relacionamiento con los grupos de interés como una función de gobernanza, respaldada por el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación. Este modelo permite transformar las expectativas de los stakeholders en información estratégica para la toma de decisiones, fortaleciendo la transparencia, la reputación institucional y la confianza de largo plazo.

13 **¿Por qué es importante el programa para la empresa. Cómo se asocia a la estrategia de la empresa/negocio y cuáles son los riesgos y oportunidades que afronta la empresa en materia de sostenibilidad vinculadas al programa?** *

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** constituye un habilitador estratégico para Banco Nacional de Panamá, al fortalecer la calidad de la toma de decisiones, la gestión de riesgos y la creación de valor sostenible. Más que un mecanismo de comunicación, representa una herramienta de gobernanza que incorpora de manera sistemática las expectativas de los grupos de interés en la planificación estratégica, la sostenibilidad y la gestión institucional.

La práctica se encuentra alineada con el Mapa Estratégico Institucional 2025-2029, la Estrategia de Sostenibilidad y la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia, la participación y la mejora continua. Asimismo, el proceso de doble materialidad permitió identificar los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) relevantes para el Banco, proporcionando información estratégica para la gestión de riesgos, la priorización de iniciativas y la rendición de cuentas.

Desde la perspectiva de riesgos, el modelo fortalece la capacidad institucional para anticipar y gestionar riesgos reputacionales, regulatorios, operativos y ASG, reduciendo las asimetrías de información con los grupos de interés y fortaleciendo la confianza en un entorno caracterizado por mayores exigencias de transparencia y sostenibilidad.

Al mismo tiempo, genera oportunidades para fortalecer la confianza y satisfacción de clientes, consolidar relaciones de largo plazo con colaboradores, proveedores, organismos reguladores y comunidades, mejorar la capacidad de adaptación a nuevos estándares internacionales, impulsar la innovación institucional y fortalecer el posicionamiento del Banco como referente nacional en gobernanza y sostenibilidad.

Respaldado por la Junta Directiva, el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación, este modelo de gobernanza convierte el relacionamiento con los grupos de interés en un activo estratégico que fortalece la resiliencia institucional, protege la reputación corporativa y contribuye al cumplimiento del propósito del Banco de generar valor sostenible para Panamá.

14 **¿Por qué es importante el programa para las audiencias externas y/o beneficiadas? ***

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** es relevante para las audiencias externas porque fortalece una relación basada en la confianza, la transparencia, la participación y la corresponsabilidad entre Banco Nacional de Panamá y los diferentes actores con los que interactúa.

A través de mecanismos permanentes de diálogo, consulta, escucha activa y comunicación segmentada, los grupos de interés cuentan con espacios para expresar sus expectativas, necesidades y percepciones, las cuales son consideradas en la identificación de impactos, riesgos y oportunidades (IRO), la definición de prioridades institucionales y la toma de decisiones estratégicas. Esto permite que clientes, proveedores, organismos reguladores, comunidades, organizaciones de la sociedad civil, gremios y otros aliados mantengan una participación activa en la construcción de una gestión más cercana, transparente y orientada al interés público.

Asimismo, la rendición de cuentas mediante estándares internacionales de sostenibilidad proporciona información clara, confiable y comparable sobre el desempeño económico, social y ambiental del Banco, fortaleciendo la confianza y facilitando una relación basada en la transparencia y el acceso a información relevante.

Para las audiencias externas, este modelo representa la oportunidad de influir de manera efectiva en la mejora continua de los productos, servicios y procesos institucionales, generando valor compartido y fortaleciendo la legitimidad del Banco como institución financiera pública. De esta forma, el relacionamiento con los grupos de interés trasciende el intercambio de información y se consolida como un mecanismo para construir confianza, fortalecer la licencia social para operar y contribuir al desarrollo sostenible de Panamá.

15 **Objetivos del programa, situación actual y metas a corto, mediano y largo plazo ***

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés de Banco Nacional de Panamá**, cuenta con:

Objetivo general:

Fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el relacionamiento estratégico con los grupos de interés mediante un modelo de gobernanza participativo que integre sus expectativas en la toma de decisiones, fortalezca la confianza institucional y genere valor sostenible para Panamá.

Objetivos específicos:

- Implementar la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés mediante mecanismos permanentes de diálogo, participación y comunicación segmentada.
- Incorporar los resultados del relacionamiento y de la doble materialidad en la estrategia institucional, la gestión de riesgos y la toma de decisiones.
- Fortalecer la transparencia mediante una rendición de cuentas alineada con estándares internacionales de sostenibilidad.
- Consolidar una gobernanza colaborativa que involucre a las áreas responsables del relacionamiento con cada grupo de interés.
- Fortalecer la reputación institucional, la confianza y la licencia social del Banco mediante una gestión responsable y una comunicación estratégica.

Situación actual

Banco Nacional de Panamá se encuentra consolidando el programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés,** el cual es respaldado por la Junta Directiva, el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación. Este modelo integra la identificación y priorización de stakeholders, el proceso de doble materialidad, mecanismos permanentes de diálogo, la Estrategia de Sostenibilidad, la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés, la Estrategia de Comunicación ASG y la rendición de cuentas mediante el Informe de Sostenibilidad elaborado conforme a estándares internacionales GRI (Global Reporting Initiative) y SASB (Sustainability Accounting Standards Board). En conjunto, fortalece la gestión de impactos, riesgos y oportunidades (IRO), la toma de decisiones basada en evidencia y la mejora continua.

Metas a corto plazo (1 año) – Consolidación

- Consolidar la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés en todas las áreas responsables.
- Fortalecer los mecanismos de diálogo, participación y retroalimentación con los grupos de interés prioritarios.

- Integrar de forma sistemática la doble materialidad y los IRO en la planificación institucional y la gestión ASG.
- Fortalecer la calidad, oportunidad y trazabilidad de la información para la rendición de cuentas.

Metas a mediano plazo (2 a 3 años) – Medir

- Medir sistemáticamente la percepción, confianza y efectividad del relacionamiento con los grupos de interés.
- Fortalecer la gobernanza de los datos ASG e incorporar nuevos estándares internacionales de divulgación.
- Consolidar indicadores que evalúen la contribución del diálogo a la toma de decisiones.

Metas a largo plazo (más de 3 años) – Liderar

- Posicionar a Banco Nacional de Panamá como referente en gobernanza, transparencia y relacionamiento con grupos de interés.
- Consolidar un modelo de mejora continua que fortalezca la confianza, la reputación institucional y la creación de valor sostenible.
- Integrar plenamente los criterios ASG en la estrategia, la gestión y la toma de decisiones.

16 Recopile datos (línea base, diagnóstico socio-económico, estudios específicos si se tienen), estadísticas *

La implementación del programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** se sustentó en un proceso de diagnóstico orientado a comprender las expectativas de los stakeholders, fortalecer la toma de decisiones y consolidar una gestión basada en evidencia.

Como línea base, Banco Nacional de Panamá desarrolló un proceso de identificación, caracterización y priorización de sus grupos de interés, clasificándolos según su nivel de influencia y relacionamiento:

- **Promotores:** Junta Directiva, Accionistas, Alta Gerencia y Colaboradores.
- **Defensores:** Clientes y Proveedores.
- **Latentes:** Órganos del Estado y Medios de Comunicación.
- **Observadores:** Aliados y socios estratégicos, representación sectorial, comunidades, otros actores del sistema financiero y academia.

Esta segmentación permitió establecer estrategias diferenciadas de diálogo, definir responsables institucionales y fortalecer la gestión de expectativas de cada grupo de interés.

Como parte del fortalecimiento de la gobernanza ASG, el Banco desarrolló un proceso de **doble materialidad**, con la participación de grupos de interés internos y externos, mediante el cual se identificaron y priorizaron los **impactos, riesgos y oportunidades (IRO)** que orientan la planificación estratégica, la gestión de riesgos y la rendición de cuentas.

El modelo integra información proveniente de múltiples fuentes institucionales, entre ellas:

- Proceso de doble materialidad.
- Espacios de diálogo y consulta con grupos de interés.
- Encuestas de satisfacción y percepción de clientes (NPS 83% y CSAT 95% en 2025).
- Requerimientos de organismos reguladores.
- Indicadores económicos, sociales, ambientales y de gobernanza.
- Canales de atención, consultas, reclamos y sugerencias.
- Evaluaciones de impactos, riesgos y oportunidades (IRO) e indicadores ASG.

Como parte de su compromiso con la transparencia, Banco Nacional de Panamá ha publicado tres Informes de Sostenibilidad (2022-2023, 2024 y 2025). El Informe 2025 fue elaborado conforme a los Estándares GRI y SASB e incorporó la preparación para la adopción de las NIIF S1 y S2, fortaleciendo la calidad, comparabilidad y relevancia de la información divulgada.

El diagnóstico también se apoya en información institucional que evidencia el alcance del modelo de gobernanza, incluyendo una red de 97 sucursales, más de 3,500 colaboradores,

así como mecanismos formales de seguimiento a las expectativas de los grupos de interés desde el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación.

En conjunto, esta información permitió institucionalizar un modelo de relacionamiento sustentado en evidencia, fortaleciendo la gestión de los IRO, la toma de decisiones, la transparencia y la mejora continua, con un enfoque de creación de valor sostenible para todos los grupos de interés.

17 ¿Cómo la empresa ha decidido abordar el problema y sus posibles soluciones (resuma el plan de ejecución del programa y sus fases)? *

Para responder al desafío de integrar las expectativas de los grupos de interés en la gestión institucional y fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones, Banco Nacional de Panamá diseñó el programa de **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés**. Esta iniciativa transforma el diálogo con los stakeholders en un proceso permanente para identificar impactos, riesgos y oportunidades (IRO), orientar la estrategia institucional y generar valor sostenible mediante un ciclo de mejora continua.

El programa se ejecuta mediante seis fases interrelacionadas:

1. Gobernar. Se fortaleció la estructura de gobernanza mediante el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación, responsables de definir lineamientos, coordinar la estrategia, supervisar su implementación y promover la mejora continua.

2. Comprender. Se identificaron, caracterizaron y priorizaron los grupos de interés para comprender sus expectativas, establecer mecanismos diferenciados de relacionamiento y fortalecer una participación efectiva de cada actor.

3. Priorizar. A través del proceso de doble materialidad y de espacios permanentes de diálogo y consulta, se identificaron y priorizaron los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) que orientan la estrategia de sostenibilidad, la gestión de riesgos y la toma de decisiones.

4. Integrar. Los resultados obtenidos se incorporan de forma transversal en la planificación estratégica, la Maniobra ASG del Mapa Estratégico Institucional, la gestión de riesgos, los planes de acción y el seguimiento de indicadores, apoyados por un modelo de gobernanza de datos que fortalece la calidad, consistencia y trazabilidad de la información.

5. Rendir cuentas. El Banco comunica periódicamente su desempeño económico, social y ambiental mediante el Informe de Sostenibilidad, elaborado conforme a los Estándares GRI y SASB, fortaleciendo la transparencia y el diálogo con los grupos de interés.

6. Mejorar. La retroalimentación obtenida a través de los mecanismos de relacionamiento, los resultados del proceso de materialidad y la evolución de los estándares internacionales se incorporan al ciclo de planificación institucional, impulsando la mejora continua y la generación de valor sostenible.

Este enfoque ha permitido transformar el relacionamiento con los grupos de interés en una función estratégica de gobernanza, donde el diálogo no solo fortalece la confianza y la transparencia, sino que también orienta la gestión de impactos, riesgos y oportunidades, fortaleciendo la toma de decisiones y la creación de valor sostenible para Panamá.

18 **Describa cómo se lleva a cabo la estrategia de comunicación del programa ***

La estrategia de comunicación del programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** tiene como propósito fortalecer la transparencia, la participación y la confianza mediante un proceso permanente de comunicación, diálogo y rendición de cuentas.

Su implementación se sustenta en la Estrategia de Comunicación ASG 2026-2030 y la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés, que establecen una comunicación segmentada, bidireccional y multicanal, adaptando mensajes, contenidos y mecanismos de interacción a las necesidades de cada grupo de interés. Este enfoque facilita la divulgación de información relevante y la recopilación de retroalimentación para fortalecer la toma de decisiones, la gestión de impactos, riesgos y oportunidades (IRO) y la mejora continua.

Los principales mecanismos de comunicación incluyen el Informe de Sostenibilidad como principal instrumento de rendición de cuentas; el portal web y canales digitales; redes sociales institucionales; reuniones, mesas de diálogo y procesos de doble materialidad; encuestas de satisfacción y estudios de percepción; comunicaciones internas, intranet y boletines; así como la participación en foros, gremios y alianzas estratégicas.

La estrategia es coordinada por la Comisión de Relacionamiento y Reputación, con el acompañamiento del Comité Ejecutivo ASG y las áreas responsables del relacionamiento con cada grupo de interés, garantizando la consistencia de los mensajes, el seguimiento de los compromisos y la incorporación de la retroalimentación en la planificación institucional.

Así, la comunicación trasciende la divulgación de información y se consolida como un mecanismo estratégico de gobernanza que fortalece la confianza y la creación de valor sostenible.

19 **El programa ofrece innovaciones en su diseño, ejecución, documentación y reporte ***

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** transforma el enfoque tradicional del relacionamiento con los grupos de interés al institucionalizarlo como un modelo de gobernanza, donde el diálogo deja de ser un mecanismo de comunicación para convertirse en un insumo estratégico para la toma de decisiones, la gestión de impactos, riesgos y oportunidades (IRO) y la creación de valor sostenible.

En su diseño, incorpora una metodología estructurada para identificar, caracterizar, segmentar y priorizar los grupos de interés, permitiendo definir estrategias diferenciadas de diálogo, participación y seguimiento para cada stakeholder.

En su ejecución, integra la gobernanza, la doble materialidad y la gestión de IRO en un ciclo permanente de escuchar, analizar, decidir, actuar, medir y mejorar, liderado por el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación, fortaleciendo la corresponsabilidad de las diferentes áreas del Banco.

En su documentación, consolidó un modelo de gobernanza de datos ASG que fortalece la trazabilidad, consistencia, calidad y confiabilidad de la información utilizada para la gestión y la rendición de cuentas.

En su reporte, evolucionó hacia un modelo de divulgación alineado con los Estándares GRI y SASB, incorporando la preparación para la adopción de las NIIF S1 y S2, fortaleciendo la transparencia y la comparabilidad de la información.

La principal innovación del programa radica en convertir el relacionamiento con los grupos de interés en una capacidad institucional de gobernanza, que fortalece la transparencia, anticipa riesgos, impulsa la mejora continua y genera valor sostenible para Banco Nacional de Panamá y el país.

Monitoreo y reporte del programa

Explica cómo se da seguimiento al programa, cómo se reporta, cómo se valida y qué mecanismos de mejora continua existen.

20 **¿Cómo la empresa monitorea los avances del programa? ***

Banco Nacional de Panamá monitorea los avances del programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** mediante un ciclo permanente de escuchar, analizar, decidir, actuar, medir y mejorar, que fortalece la toma de decisiones y la mejora continua.

El monitoreo se desarrolla en distintos niveles de gobernanza. El Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad supervisa los lineamientos estratégicos; el Comité Ejecutivo ASG da seguimiento a la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad; y la Comisión de Relacionamiento y Reputación monitorea la ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés, el cumplimiento de los planes de acción y la incorporación de la retroalimentación recibida.

Este modelo integra la escucha permanente de los grupos de interés mediante espacios de diálogo, consultas y encuestas; el análisis de la información a través de la doble materialidad y la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades (IRO); la implementación de acciones estratégicas; el seguimiento de indicadores ASG; y la mejora continua con base en la retroalimentación y la evolución de los estándares internacionales.

El programa monitorea indicadores relacionados con la participación y satisfacción de los grupos de interés, la efectividad de los mecanismos de diálogo, el cumplimiento de compromisos, la evolución de los IRO y temas materiales, así como la calidad de la información ASG reportada.

Para garantizar la confiabilidad del seguimiento, el Banco cuenta con un modelo de gobernanza de datos ASG, mediante el cual las diferentes gerencias generan, validan y aprueban la información bajo criterios de trazabilidad, consistencia y calidad.

De esta manera, el monitoreo trasciende el control operativo y se consolida como un mecanismo de gobernanza que fortalece la transparencia, la mejora continua y la creación de valor sostenible.

21 Impactos actuales del programa. Incluya indicadores específicos que sustentan dichos impactos *

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** ha fortalecido el modelo de gobernanza de Banco Nacional de Panamá, consolidando una cultura institucional basada en la transparencia, la participación, la rendición de cuentas y la creación de valor sostenible.

Entre los principales impactos alcanzados destacan:

Fortalecimiento de la gobernanza institucional

- Consolidación de una estructura de gobernanza integrada por el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación, fortaleciendo la integración de los criterios ASG en la estrategia institucional.

Mayor participación de los grupos de interés

- Identificación, caracterización y priorización de 12 grupos de interés, con mecanismos de relacionamiento diferenciados según su nivel de influencia e interés.
- Participación activa de grupos de interés internos y externos en el proceso de doble materialidad.

Gestión estratégica basada en evidencia

- Desarrollo de un proceso de doble materialidad que permitió identificar y priorizar los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) más relevantes para Banco Nacional de Panamá, con un resultado de 22 temas materiales (dobles, impacto y financiero), constituyéndose así en un insumo estratégico para la gestión de riesgos, la planificación y la toma de decisiones.

Fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas

- Publicación de tres Informes de Sostenibilidad correspondientes a los períodos 2022-2023, 2024 y 2025.
- Elaboración del Informe de Sostenibilidad 2025 bajo los Estándares GRI y SASB, fortaleciendo la comparabilidad, calidad y relevancia de la información divulgada.
- 68 indicadores GRI reportados en 2025, alineados a 30 contenidos generales y 16 temas materiales.
- 22 indicadores SASB reportados en 2025, de 3 sectores: banca comercial (commercial banks), finanzas de consumo y financiación hipotecaria (mortgage finance).

Fortalecimiento de la gobernanza de los datos ASG

- Implementación de un modelo institucional de recopilación, validación y seguimiento de indicadores ASG con participación de las diferentes gerencias responsables, mejorando la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de la información reportada.

Estos resultados evidencian que el programa fortalece la estrategia de sostenibilidad de Banco Nacional de Panamá al transformar el relacionamiento con los grupos de interés en un mecanismo permanente de gobernanza que fortalece la confianza institucional, mejora la calidad de la toma de decisiones e impulsa la creación de valor sostenible.

22 ¿Cómo puede validar su programa: entidades externas validadoras, auditorías, opinión de expertos, certificaciones, estudios ad hoc? *

El programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** cuenta con mecanismos de validación internos y externos que respaldan su credibilidad, transparencia y alineación con las mejores prácticas internacionales de gobernanza y sostenibilidad.

La principal evidencia del programa son los Informes de Sostenibilidad correspondientes a los períodos 2022-2023, 2024 y 2025, que documentan el desempeño económico, social y ambiental del Banco. El Informe de Sostenibilidad 2025 fue elaborado conforme a los Estándares GRI y SASB e incorporó la preparación para la adopción de las NIIF S1 y S2, fortaleciendo la comparabilidad y calidad de la información divulgada.

El programa también se valida mediante un proceso de doble materialidad, desarrollado con la participación de grupos de interés internos y externos, que permitió identificar y priorizar los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) que orientan la estrategia de sostenibilidad y la toma de decisiones.

Adicionalmente, su solidez se respalda mediante:

- Una estructura de gobernanza integrada por el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación.
- Un modelo de gobernanza de datos ASG que garantiza la calidad y confiabilidad de la información reportada.
- La alineación con los estándares GRI, SASB y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- El Sello de Igualdad de Género otorgado por el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD).
- La recertificación ISO/IEC 27001:2022.
- Reconocimiento en la posición 2 del sector financiero de MERCO Responsabilidad ESG,

En conjunto, estos mecanismos validan este modelo de gobernanza respaldado por estándares internacionales, procesos participativos y reconocimientos independientes, fortaleciendo la transparencia, la confianza y la creación de valor sostenible.

23 **¿Se cuenta con un reporte de sostenibilidad que refleje los avances y/o resultados del programa? ***

Sí. Banco Nacional de Panamá cuenta con el Informe de Sostenibilidad como su principal instrumento de transparencia, rendición de cuentas y comunicación con los grupos de interés. Más que un documento de divulgación, constituye una herramienta estratégica de gestión que evidencia los avances, resultados e impactos del programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** y fortalece el ciclo permanente de escuchar, analizar, decidir, actuar, medir y mejorar.

A la fecha, el Banco ha publicado tres Informes de Sostenibilidad, correspondientes a los períodos 2022-2023, 2024 y 2025, consolidando un proceso continuo de reporte y mejora institucional.

El Informe de Sostenibilidad 2025 fue elaborado conforme a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y SASB (Sustainability Accounting Standards Board), incorporando el proceso de doble materialidad, mediante el cual se identificaron y priorizaron los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) más relevantes para el Banco y sus grupos de interés. Asimismo, fortalece la preparación institucional para la adopción de las NIIF S1 y S2, consolidando una divulgación alineada con las tendencias internacionales de reporte en sostenibilidad.

La elaboración del Informe responde a un modelo de gobernanza institucional liderado por el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación, con la participación de las diferentes gerencias responsables de generar, validar y aprobar la información. Este modelo de gobernanza de datos ASG garantiza la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de los indicadores reportados.

Además de reportar el desempeño económico, social y ambiental, el Informe documenta la evolución de los temas materiales, los resultados del diálogo con los grupos de interés, el cumplimiento de compromisos y los avances de la Estrategia de Sostenibilidad, convirtiéndose en el principal mecanismo de rendición de cuentas del Banco y en un insumo para la mejora continua de la gestión institucional.

24 ¿Cuáles son las lecciones aprendidas y planes de mejora continua? *

La implementación del programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés** ha permitido a Banco Nacional de Panamá fortalecer su modelo de gobernanza y consolidar una cultura institucional basada en la transparencia, la participación y la creación de valor sostenible.

La principal lección aprendida ha sido comprender que el relacionamiento con los grupos de interés no debe limitarse a un ejercicio de comunicación, sino consolidarse como un proceso permanente de gobernanza que fortalece la toma de decisiones, la gestión de riesgos y la confianza institucional.

Asimismo, el proceso de doble materialidad evidenció la importancia de integrar de forma sistemática los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) en la planificación estratégica, permitiendo que las expectativas de los grupos de interés se traduzcan en prioridades y acciones concretas. Otro aprendizaje relevante ha sido reconocer que una rendición de cuentas efectiva requiere una sólida gobernanza de los datos ASG, fortaleciendo la articulación entre las distintas áreas para garantizar la calidad, trazabilidad y confiabilidad de la información.

Como parte de su compromiso con la mejora continua, el Banco continuará fortaleciendo el programa mediante:

- La ampliación de los mecanismos de diálogo y participación con los grupos de interés.
- La actualización periódica del proceso de doble materialidad y de los IRO.
- El fortalecimiento de la gobernanza y digitalización de los datos ASG.
- La consolidación de indicadores que permitan medir la contribución del relacionamiento a la toma de decisiones.
- La incorporación progresiva de mejores prácticas y estándares internacionales de gobernanza y sostenibilidad.

De esta manera, Banco Nacional de Panamá reafirma su compromiso con un modelo de mejora continua basado en el ciclo de escuchar, analizar, decidir, actuar, medir y mejorar, fortaleciendo la transparencia, la confianza y la creación de valor sostenible para Panamá.

Conclusiones

Resume el recorrido del programa desde la situación inicial hasta los objetivos logrados/planteados.

25 **Explicar de forma concisa cómo se ha pasado de una situación determinada a los objetivos planteados en el programa ***

Banco Nacional de Panamá evolucionó de un modelo de relacionamiento centrado principalmente en mecanismos de comunicación, cumplimiento y atención de requerimientos específicos hacia programa **Transparencia y Rendición de Cuentas con Grupos de Interés**, donde el diálogo se integra de manera permanente en la toma de decisiones, la gestión de riesgos y la creación de valor sostenible.

Esta transformación se logró mediante el fortalecimiento de la estructura de gobernanza, con la creación del Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, el Comité Ejecutivo ASG y la Comisión de Relacionamiento y Reputación; la identificación, segmentación y priorización de los grupos de interés; la implementación del proceso de doble materialidad para identificar los impactos, riesgos y oportunidades (IRO); la incorporación de estos resultados en la Estrategia de Sostenibilidad; y el fortalecimiento de la gobernanza de los datos ASG como soporte para una rendición de cuentas más transparente y confiable.

Como resultado, el Banco consolidó un modelo de gobernanza basado en un ciclo permanente de escuchar, analizar, decidir, actuar, medir y mejorar, mediante el cual las expectativas de los grupos de interés se convierten en información estratégica para fortalecer la planificación, la gestión de riesgos, la toma de decisiones y la mejora continua.

Este proceso también permitió institucionalizar la rendición de cuentas mediante la publicación continua de los Informes de Sostenibilidad 2022-2023, 2024 y 2025, este último elaborado conforme a los Estándares GRI y SASB, fortaleciendo la transparencia, la confianza institucional y la integración de la sostenibilidad en la estrategia corporativa.

Hoy, Banco Nacional de Panamá cuenta con un modelo de gobernanza que ha trascendido la divulgación de información para consolidarse como un mecanismo permanente de participación, transparencia y mejora continua, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a la creación de valor sostenible para Panamá.