



**LINEAMIENTO GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD  
PARA ENTIDADES FINANCIERAS EN COLOMBIA**

**Estefanía Varón Moncada**

Universidad EAN  
Facultad de Ingeniería  
Maestría en Proyectos de Desarrollo Sostenible  
Bogotá D.C. - Colombia  
2023

**Lineamiento General de Buenas Prácticas de Sostenibilidad para Entidades  
Financieras en Colombia**

**Estefanía Varón Moncada**

Monografía presentada como requisito para optar al título de:  
**Magister en Proyectos de Desarrollo Sostenible**

**Director:**

Juan Manuel Cubillos Avellaneda

**Modalidad:**

Monografía

Universidad EAN

Facultad de Ingeniería

Maestría en Proyectos de Desarrollo Sostenible

Bogotá D.C. – Colombia

2023

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del director del trabajo de grado

Bogotá D.C. Día - mes – año

## RESUMEN

La crisis ambiental que atraviesa el mundo requiere acciones urgentes que conserven, protejan y restauren el medio ambiente. Desde la década de 1970, inicia la reflexión, sobre acciones efectivas que promuevan un desarrollo sostenible, generando alertas ambientales que requieren integración mundial de personas y organizaciones que diseñen e implementen políticas conducentes a la sostenibilidad ambiental.

Este trabajo propone un lineamiento general de buenas prácticas de sostenibilidad aplicadas a entidades financieras en Colombia. En su desarrollo, se definió el concepto de sostenibilidad, se contextualizó en un escenario de entidades financieras y se abordaron las buenas prácticas en la materia. Se realizó una recolección y análisis de información, enfocadas en los objetivos de la investigación; igualmente se revisaron otras fuentes de información tales como informes y reportes sobre sostenibilidad y encuestas aplicadas a expertos en diferentes entidades financieras colombianas.

Después de realizar el análisis e interpretación de los resultados, se encuentra que, del total de bancos en Colombia, el 10% de ellos tiene reconocimientos en materia de sostenibilidad, gracias a productos y servicios que promueven la reducción de CO<sub>2</sub>, la eficiencia energética e incrementan la inclusión y educación financiera, así como la financiación de proyectos como viviendas sostenibles o compra de autos amigables con el medio ambiente tales como los híbridos y eléctricos. Aunque los bancos hacen un esfuerzo por dar resultados que mitiguen el impacto al medio ambiente, hay una brecha sociocultural en el país que no solo depende del sector financiero sino también de la educación y conciencia ambiental de los empleados de este tipo de organizaciones. Algunas prácticas que pueden promover un ambiente sostenible tienen que ver con actividades tales como reciclar, minimizar residuos, disminuir el uso de plásticos, utilizar los sistemas públicos de transporte, entre otras. Estas acciones específicas ayudarían a que en Colombia la sostenibilidad tuviera un mayor impacto.

Finalmente, se da respuesta a la pregunta de investigación planteada a través de la propuesta de lineamientos generales que pueden ser incluidos en las políticas de desarrollo sostenible de las entidades financieras.

**Palabras clave:** Crisis Ambiental, Desarrollo Sostenible, Entidades Financieras, Buenas Prácticas de Sostenibilidad.

## ABSTRACT

The environmental crisis facing the world requires urgent actions to conserve, protect, and restore the environment. Since the 1970s, there has been reflection on effective actions that promote sustainable development, generating environmental alerts that require global integration of individuals and organizations to design and implement policies leading to environmental sustainability.

This work proposes a general guideline of good sustainability practices applied to financial entities in Colombia. In its development, the concept of sustainability was defined, contextualized in a scenario of financial entities, and good practices in the field were addressed. Data collection and analysis were carried out, focused on the research objectives; other sources of information such as reports and reports on sustainability and surveys applied to experts in different Colombian financial entities were also reviewed.

After analyzing and interpreting the results, it is found that, of the total banks in Colombia, 10% of them have recognitions in terms of sustainability, thanks to products and services that promote CO<sub>2</sub> reduction, energy efficiency, and increase financial inclusion and education, as well as financing projects such as sustainable housing or purchasing environmentally friendly cars such as hybrids and electric. Although banks make an effort to provide results that mitigate the impact on the environment, there is a sociocultural gap in the country that depends not only on the financial sector but also on the environmental education and awareness of the employees of these types of organizations. Some practices that can promote a sustainable environment have to do with activities such as recycling, minimizing waste, reducing the use of plastics, using public transport systems, among others. These specific actions would help sustainability have a greater impact in Colombia.

Finally, the research question posed is answered through the proposal of general guidelines that can be included in the sustainable development policies of financial entities.

**Keywords:** Environmental Crisis, Sustainable Development, Financial Entities, Sustainability Best Practices.

## CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS.....	VIII
LISTA DE TABLAS .....	IX
1. INTRODUCCIÓN .....	10
2. OBJETIVOS .....	13
2.1 Objetivo general.....	13
2.2 Objetivos específicos .....	13
3. JUSTIFICACIÓN .....	14
4. MARCO DE REFERENCIA .....	15
4.1 Antecedentes de la investigación .....	15
4.2 Planteamiento del problema.....	19
4.3 Marco teórico .....	22
4.3.1 Sostenibilidad.....	22
4.3.2 Entidades Financieras EF.....	33
4.3.3 Buenas prácticas de sostenibilidad.....	38
5. HIPÓTESIS.....	42
6. METODOLOGÍA.....	43
6.1 Características de la investigación .....	43
6.2 Población y muestra.....	44
6.3 Método o instrumento para recolección de información .....	45
6.4 Procedimiento y técnica para la aplicación del instrumento.....	46
7. TRABAJO DE CAMPO .....	48
7.1 Presentación de información cualitativa .....	48
7.2 Aplicación de encuesta .....	62

7.3 Resultados .....	71
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	73
9. CONCLUSIONES .....	83
10. REFERENCIAS.....	86

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Evolución del Día de la Sobrecapacidad de la Tierra .....	24
<b>Figura 2.</b> Pilares de la sostenibilidad. ....	26
<b>Figura 3.</b> Estructura del sistema financiero colombiano.....	36
<b>Figura 4.</b> Elementos básicos de un SARAS.....	53
<b>Figura 5.</b> Clasificación de riesgos Ambientales y Sociales. ....	54
<b>Figura 6.</b> Integración del SARAS al proceso de crédito.....	54
<b>Figura 7.</b> Respuesta a pregunta 3.1 .....	66
<b>Figura 8.</b> Respuesta a pregunta 3.2 .....	66
<b>Figura 9.</b> Respuesta a pregunta 3.3 .....	67
<b>Figura 10.</b> Respuesta a pregunta 3.4 .....	68
<b>Figura 11.</b> Respuesta a pregunta 4.1 .....	69
<b>Figura 12.</b> Respuesta a pregunta 4.3 .....	70

**LISTA DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	28
<b>Tabla 2.</b> Muestra de la investigación. ....	45
<b>Tabla 3.</b> Aspectos que debe evaluar una EF para el financiamiento según el BID. ....	51
<b>Tabla 4.</b> Principios de banca responsable y el enfoque de las EF.....	55
<b>Tabla 5.</b> Entidades financieras latinoamericanas más sostenibles del mundo. ....	58
<b>Tabla 6.</b> Buenas prácticas de sostenibilidad y lineamientos sociales. ....	74
<b>Tabla 7.</b> Buenas prácticas de sostenibilidad y lineamientos económicos. ....	77
<b>Tabla 8.</b> Buenas prácticas de sostenibilidad y lineamientos ambientales. ....	79

## 1. INTRODUCCIÓN

Las transformaciones del mundo capitalista en su lógica de acumulación no son algo relativamente novedoso, este sistema económico que ha funcionado por décadas y que ha generado riqueza y crecimiento para muchas empresas, es un sistema en el que se promovió el crecimiento a través del consumismo y hoy en día muchas empresas todavía utilizan ese concepto intrincado de generación de riqueza y siguen la postura de Milton Friedman quien sugiere que la única obligación que tienen las empresas es el incremento de ganancias para sus dueños o accionistas (Krause, 2014). En otras palabras, asistimos a una transición en el régimen del consumismo o sobreconsumo, lo que implica, que se generen cambios en las condiciones de producción (Greenpeace, 2022). La mayoría de estas transformaciones tienen efectos perjudiciales para la tierra, su ambiente y la supervivencia de la especie humana, como los efectos devastadores de las dos guerras mundiales, la globalización, las tendencias globales de crecimiento (poblacional, industrial, alimentaria y de explotación de recursos naturales), las políticas que patrocinan el desarrollo y las tecnologías aplicadas para el extractivismo (Lang, 2011).

Durante los últimos años, la crisis ambiental que atraviesa el mundo se agudiza, el mercado financiero mundial debilita las economías, las grandes extensiones de tierras incluyendo páramos, cadenas montañosas y selvas del mundo son secuestradas para producir y mutilar el sustento de vida, los ecosistemas.

Un futuro sostenible, depende de la participación de la sociedad civil, del sector empresarial, de la integración de políticas públicas, del uso de instrumentos económicos para la gestión ambiental y de la evolución de los marcos regulatorios internacionales y nacionales. En efecto, el mundo ha sido interpelado por diversos problemas ambientales que devienen de la creciente actividad humana, el calentamiento global, la reducción de la capa de ozono y de problemas de salud, la pérdida de la biodiversidad, la producción y acumulación de desechos peligrosos y el avance de la desertificación y la sequía (Fazio, 2019).

Desde 1972 se empieza a abordar el tema del medio ambiente como necesidad prioritaria (Meadows, Meadows, Randers, & Behrens III, 1972); en el contexto de América Latina, el crecimiento económico, el balance de las finanzas públicas y la inflación, los flujos de capitales y la inestabilidad económica, comercial y de integración y la inversión extranjera directa, fueron

aspectos tenidos en cuenta desde 1990 para responder al impacto de la transformación productiva en relación con el desarrollo sostenible.

La importancia de la sostenibilidad ambiental merece la comprensión, la preocupación y la gestión para la prevención, control, conservación y restauración del medio ambiente; por lo que, y para lo que compete a esta investigación, ninguna persona, entidad, organización o institución debe quedarse por fuera.

Este trabajo como proyecto de investigación en el campo del desarrollo sostenible, busca aportar un lineamiento general de buenas prácticas de sostenibilidad que entidades financieras (EF) en Colombia, sin importar su capital (propiedad) y el tipo de operaciones que realizan (actividad) puedan implementar y, que represente retos prácticos, teóricos y metodológicos para diseñar estrategias que contribuyan a un equilibrio social, económico y ambiental.

Por lo tanto, este trabajo presenta en primer lugar, un marco de referencia que permite tener una lectura general sobre la importancia de abordar la sostenibilidad y su aplicación en cualquier dominio de industria, para preservar un ambiente sostenible que proteja el planeta y asegure la prosperidad para todos.

En ese sentido, la pregunta que se diseñó para la puesta en marcha de esta investigación busca identificar buenas prácticas de sostenibilidad que diferentes entidades financieras en Colombia pueden aplicar bajo políticas internas y, asimismo, satisfacer las necesidades de toda la sociedad colombiana, desde sus servicios y operación en aspectos relacionados con el desarrollo social, económico y ambiental.

Para su desarrollo, se definió teóricamente la sostenibilidad como primera categoría de estudio, seguidamente, se puso en la escena conceptual la referencia sobre las diferentes entidades financieras y sus propósitos operacionales y finalmente, se abordó las buenas prácticas con el propósito de comprender su utilidad dentro en una política organizacional.

El enfoque metodológico para su desarrollo se enmarcó en una investigación de carácter cualitativa, para integrar y analizar de manera complementaria, clara y diversa, la evidencia de fuentes que permitieran dar cuenta de buenas prácticas de sostenibilidad en Latinoamérica y en Colombia.

El proceso final, se ejecutó en tres fases, la primera, a través de una recolección y análisis de la información cualitativa, que permitiera poner en contexto las categorías de estudios en relación con la pregunta de investigación planteada y el cumplimiento de los objetivos

propuestos. La segunda fase, fue la revisión de los datos recolectados en los informes de gestión, reporte de anuarios de sostenibilidad del Dow Jones Sustainability Index y las respuestas de encuestas aplicadas a expertos en sostenibilidad de tres entidades financieras de Colombia.

Finalmente, se realizó el análisis e interpretación de los resultados para, responder a la pregunta de investigación y presentar resultados que incluyen los lineamientos generales que se proponen para que las entidades financieras puedan incluir en sus políticas orientadas a la sostenibilidad social, económica y ambiental, y que, además, no les representa una inversión económica que supere sus expectativas de operación.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo general

Proponer un lineamiento general de buenas prácticas de sostenibilidad para ser aplicadas a entidades financieras colombianas con el propósito de satisfacer las necesidades de la sociedad desde el desarrollo social, económico y el cuidado del medio ambiente.

### 2.2 Objetivos específicos

- Rastrear referentes de buenas prácticas de sostenibilidad que desarrollan las entidades financieras en Latinoamérica reconocidas por el Índice de Sostenibilidad Dow Jones.
- Seleccionar las buenas prácticas de sostenibilidad que pueden ser aplicadas en las entidades financieras para el contexto colombiano.
- Establecer un lineamiento de buenas prácticas de sostenibilidad para ser aplicadas en diferentes entidades financieras en Colombia.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Esta monografía presentada para optar al título de magister en proyectos de desarrollo sostenible de la Universidad Ean de la ciudad de Bogotá, facilita un aprendizaje en el que se adquiere y refuerza competencias para diseñar y liderar proyectos de desarrollo sostenible y así, abordar un tema que nos interpela como ciudadanos y ciudadanas, ya que actualmente habitamos realidades en las que se evidencia una crisis ambiental que afecta nuestra calidad de vida actual y la de generaciones futuras.

La puesta en marcha de este trabajo bajo la línea de investigación en macroeconomía y desarrollo económico reúne en un documento el aporte que genera el sector financiero apalancado por tres grandes bancos a la sostenibilidad del país y da una mirada a la situación actual de Latinoamérica. Además, favorece la construcción de un lineamiento general de buenas prácticas que se pueden adaptar a las diferentes Entidades Financieras (EF) sin importar el tamaño comercial o su capital y a su vez se hace un aporte a la entidad que desee implementarlo para que se fortalezca en materia de sostenibilidad implementando desde pequeñas acciones que generen grandes impactos y con poca inversión de capital, hasta cambios estructurales en el modelo de operación y servicio con orientación sostenible

Esta maestría aportó herramientas teóricas, metodológicas y de contexto para formular, gestionar y también evaluar la pertinencia de un proyecto de desarrollo sostenible en entidades con fines y objetivos de servicios de carácter financieros, pero que también tiene la responsabilidad social, económica y ambiental de proteger el planeta y garantizar el disfrute de la paz y de la calidad de vida.

## 4. MARCO DE REFERENCIA

### 4.1 Antecedentes de la investigación

El concepto de sostenibilidad se encuentra presente en muchas organizaciones, almacenes de ropa y emprendimientos que confeccionan prendas con productos reciclados como algodón y plástico; restaurantes que utilizan pitillos de cartón en lugar de los tradicionales de plástico; servilletas ecológicas, cafeterías que utilizan vasos biodegradables y el sector automotriz con autos híbridos y eléctricos, son sólo algunas de las evidencias que se pueden identificar en el día a día. Así mismo, el sector financiero también cuenta con buenas prácticas e iniciativas en torno a la sostenibilidad, más aún cuando desde el 2015 el cambio climático viene tomando relevancia a nivel mundial (Fraile, s.f).

Con relación a las buenas prácticas en las entidades financieras (EF), la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI) presenta una investigación en el año 2012 en donde ofrece un panorama de la sostenibilidad desde el sector financiero en Latinoamérica, que analiza qué están haciendo las EF en cuanto a la gestión social y ambiental, además, de la creación de valor económico como parte del negocio, entre otros.

Esta iniciativa resalta las buenas prácticas de sostenibilidad de las EF que han logrado avances importantes en países como Argentina, Brasil, Colombia, México, Panamá, Perú, Paraguay y Uruguay, que aportan al sector financiero en Latinoamérica sirviendo además como un marco de referencia para las EF que todavía no tienen un avance en temas de sostenibilidad especialmente en la gestión ambiental. Además, se toma como referente a dos bancos españoles BBVA y Banco Santander reconocidos a nivel mundial por su gestión social, económica y ambiental. Todas estas entidades son parte del Índice de Sostenibilidad Dow Jones.

En el año 2019, la gerente de sostenibilidad de la Federación Brasileira de Bancos FEBRABAN Beatriz Stuart Secaf presentó en el 2do Foro Internacional de Finanzas Sostenibles, las buenas prácticas que son aplicadas por los bancos para llevar la economía hacia un camino sostenible. Allí se expuso el papel del sistema financiero en temas de responsabilidad social y ambiental para mitigar los riesgos asociados a los negocios con los clientes e identificar las oportunidades que lleven hacia una financiación que promueva una economía verde además de la

gestión de riesgos asociados al cambio climático como la deforestación y la incorporación del riesgo climático dentro del proceso de análisis de crédito (Secaf, 2019).

Por otra parte, en un artículo publicado por la Revista Cubana de Finanzas y Precios de la Universidad de la Habana, se mencionan los indicadores y criterios que debe tener una banca sostenible y se afirma el compromiso del sector financiero en el país con la sostenibilidad desde la firma de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas en la cumbre de Acción por el Clima en el 2019, pero, aun así, no tienen definidos esos indicadores y criterios que articulen las operaciones y actividades financieras con los aspectos sociales, ambientales y económicos que conforman el concepto de sostenibilidad y que contrastan con la inversión y financiación de empresas o proyectos con altos impactos ambientales y sociales debido a la contaminación (Arias & Ramos, 2021).

Teniendo en cuenta lo anterior, las EF en Cuba si bien tienen claro que deben enfocar sus acciones a la gestión social y ambiental, carecen de buenas prácticas sostenibles o por lo menos de un lineamiento general del que puedan partir para fortalecer estos dos aspectos y encaminarse hacia un modelo de banca sostenible como lo plantean Arias y Ramos (Arias & Ramos, 2021) si se quiere lograr un avance similar al que tienen otros países latinoamericanos como Brasil, Colombia y México quienes de acuerdo con el Segundo Informe de Progreso Global de la Transformación del Mercado Financiero Sostenible, son reconocidos como los países más avanzados en la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad en la región (SBN, 2019).

En Colombia hay estudios acerca de la banca y EF y las buenas prácticas de sostenibilidad que sirven como referencia para el desarrollo de esta investigación en cuanto al análisis del sector financiero y datos estadísticos asociados.

En primer lugar, Osorio y Salgar realizaron una investigación sobre las mejores prácticas de sostenibilidad de las EF que se adhirieron a la iniciativa del Pacto Global durante el período 2011 – 2015. Esta adhesión se basa en los 10 principios del Pacto Global para seleccionar y analizar las prácticas ejecutadas por las EF las cuales se denominan prácticas macro y las clasifican en 22 categorías (Osorio & Salgar, 2018). Las conclusiones de las investigadoras muestran resultados del cumplimiento de las cuatro EF adheridas al Pacto Global y el nivel de cumplimiento de los principios, así como los efectos que generan las buenas prácticas de sostenibilidad aplicadas en el desarrollo de dichas EF.

Segundo, Jiménez, Jaramillo y Morales presentan un artículo sobre los Aportes Empresariales a la Sostenibilidad del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible CECODES, en donde estudian el caso de siete empresas en Colombia, entre ellas, Bancolombia S.A. En este informe, realizan una caracterización de buenas prácticas de sostenibilidad para empresas del sector financiero. Esta caracterización se realiza tomando en cuenta el informe de gestión empresarial publicado por Bancolombia S.A., (Jaramillo, Jimenez, & Morales, 2015)

Por lo anterior, estas dos investigaciones son de ayuda para el desarrollo de la presente investigación y orientan la estructura de la presentación de las buenas prácticas de sostenibilidad que van a alimentar el lineamiento general para las EF en Colombia.

Es importante señalar la importancia de tener en cuenta diferentes iniciativas a nivel mundial, una de ellas, es la liderada por las Naciones Unidas lanzada en septiembre de 2019 en la cumbre sobre la Acción Climática de la ONU en New York denominada “Principios para la Banca Responsable”, donde un tercio del sector bancario global al acogerse a ellos, afirman que sólo en una sociedad inclusiva fundada en la dignidad humana, la igualdad y el uso sostenible de los recursos naturales pueden prosperar sus clientes y negocios (Keishamaza, 2019); además, otra iniciativa apoyada por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (IF-PNUMA) en alianza con el Pacto Global de las Naciones Unidas son los Principios de Inversión Responsable PRI. Esta iniciativa parte de la invitación del Secretario General de las Naciones Unidas a un grupo de grandes inversores a nivel mundial para crear los principios de manera voluntaria de inversores para inversores con el objetivo de entender el impacto Ambiental, Social y de Gobierno corporativo ASG que generan las inversiones. De esta manera, en el 2006 se firman los seis principios con el fin de establecer un sistema financiero global eficiente y sostenible creando valor a largo plazo, incorporando los temas ASG en la toma de decisiones para las inversiones y en las buenas prácticas, presentando los informes y procurando una divulgación adecuada de los asuntos ASG, así como promover la implementación de los principios (UNEP FI, 2021).

Por otra parte, está la iniciativa Protocolo Verde, liderada por Asobancaria, el Ministerio de Ambiente y el Departamento Nacional de Planeación DNP; esta iniciativa creada por el gobierno nacional y el sector financiero se firma en el 2012 y tiene una vigencia de 5 años (Arévalo, 2017), cumplida esta vigencia se hace la primera renovación del Protocolo 2017-2022

y en este momento está vigente la segunda renovación 2022-2027 en donde el Gobierno Nacional y las 25 entidades adheridas actualmente, renuevan su voluntad de promover el desarrollo sostenible en el país, esta renovación además de generar un espacio de buenas prácticas en temas ambientales y sociales, incluye una nueva estrategia para la gestión integral del cambio climático (Asobancaria, 2022). Además del documento en donde se firma el compromiso con el desarrollo sostenible del país y donde se reconoce la importancia de ser un gremio pionero de la sostenibilidad, también Protocolo Verde tiene diseñadas una serie de guías de implementación de buenas prácticas enfocadas en temas estratégicos como Bioeconomía, compensación de huella de carbono, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures TCFD, Administración de Riesgos Ambientales y Sociales ARAS, entre otros temas a las que pueden acceder todas las EF.

Adicionalmente, Asobancaria ha otorgado reconocimientos a la sostenibilidad financiera, destacando EF por su compromiso y prácticas innovadoras. Por ejemplo, en el 2023, BBVA fue reconocido como líder en sostenibilidad, mientras que el Banco de Bogotá y el Banco Finandina fueron galardonados por su liderazgo en innovación e inclusión financiera, respectivamente. En 2022 y 2021 Bancolombia S.A. fue destacado como líder en sostenibilidad, y tanto Davivienda como BBVA recibieron reconocimientos por su innovación e inclusión financiera. Estos reconocimientos, basados en criterios rigurosos que incluyen la gestión ambiental, social y económica, no solo validan los esfuerzos de estas instituciones, sino que también establecen un estándar en la industria, incentivando a otras entidades a adoptar prácticas similares (Bancolombia S.A., 2022) (Asobancaria, 2021).

Sumado a lo anterior, en Colombia se destacan 14 empresas con mejor calificación en sostenibilidad para el año 2021 de acuerdo con el Índice Dow Jones de Sostenibilidad, de las cuales tres son EF, Bancolombia S.A., en la categoría plata, y el Banco de Bogotá S.A., y Davivienda S.A., como miembros del anuario de sostenibilidad (S&P Global, 2022).

Con las referencias presentadas, se da un panorama general del contexto y antecedentes en materia de sostenibilidad en el sector financiero colombiano para dar paso al planteamiento del problema de investigación.

## 4.2 Planteamiento del problema

Durante las últimas tres décadas se han abordado las problemáticas de “desarrollo sostenible” y de “sostenibilidad” dada la necesidad de reducir o contrarrestar los efectos del cambio climático y la contaminación, entre otras causas derivadas del crecimiento y desarrollo de las ciudades y del crecimiento poblacional, como ya lo había avizorado el economista británico Thomas Malthus quien en 1798 expuso una “teoría poblacional” en la que mencionaba que la población crecía más rápido y explotaba más recursos naturales de los que se podían regenerar (Acciona, 2022). Un ejemplo de actividades y causas del cambio climático, explotación de recursos y aumento poblacional es el consumo de energía derivado de combustibles fósiles en las ciudades y la reducción de espacios verdes que ayudan a mitigar los impactos generados, que de acuerdo con la directora ejecutiva de ONU-Habitad Maimunah Mohd Sharif, las ciudades son las responsables de gran parte del consumo de la energía a nivel mundial y son las productoras del 70% de las emisiones de gases de efecto invernadero (Naciones Unidas, 2019).

No obstante, surge un interrogante que demanda las acciones que se plantean desde la mirada de la sostenibilidad: si hace más de 200 años se hablaba de explotación de recursos naturales y crecimiento poblacional ¿por qué entonces se habla de desarrollo sostenible hace apenas casi 40 años? teniendo en cuenta el concepto de desarrollo sostenible del informe Brundtland de 1987.

Lo anterior, se debe en gran medida a la preocupación de la comunidad internacional de tratar temas como los niveles de contaminación en el aire y el agua, la deforestación, la extinción de diferentes especies, el calentamiento de los polos, la desigualdad económica, la pobreza, la hambruna y el aumento de enfermedades respiratorias a causa de partículas contaminantes en el aire, entre otros.

Para discutir esta problemática, los líderes mundiales se reunieron en 1992 en Río de Janeiro, Brasil, en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo CNUMAD en donde se establecieron términos para poner en práctica el concepto de desarrollo sostenible que proviene de la Comisión Brundtland en 1987 a través de los Principios de Río, dando así inicio a una serie de conferencias años siguientes como La Declaración del Milenio de

las Naciones Unidas en el 2000, La Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible en 2002, Rio+20 2012, Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en 2015, entre otras.

Actualmente la población internacional se sigue enfrentando a problemáticas globales como la contaminación, el cambio climático y la sobrepoblación, que causan eventos catastróficos cada vez más evidentes e intensos como las olas de calor y frío, falta de acceso a agua potable, sequías por un lado del planeta y tormentas tropicales por el otro y muchas más situaciones que impactan el medio ambiente y el desarrollo social (Amnistía Internacional, s.f.). Al comprender que no existe un planeta ilimitado y que los recursos naturales son finitos (Acciona, s.f.), es necesario encontrar un equilibrio entre el desarrollo social y económico y gestionar de manera responsable los recursos naturales y su explotación, es cuando los líderes internacionales, las empresas de los diferentes sectores económicos y la sociedad deben poner en marcha acciones y prácticas que encaminen el cambio hacia un desarrollo sostenible (Naciones Unidas, 2015); por eso mismo, el reto que debe asumir la economía internacional para ser sostenible a largo plazo, es la transformación de hábitos de consumo hacia una sociedad responsable y hacer un mejor aprovechamiento de los recursos naturales en los procesos productivos.

Si bien existe un interés a nivel internacional por la sostenibilidad y el desarrollo sostenible, como se ha mencionado en apartados anteriores, para el objeto de esta investigación, el enfoque parte en Latinoamérica, una región en donde se encuentra la mitad de los bosques tropicales y una cuarta parte de los bosques en el mundo agrupados en cinco países de los diez más diversos a saber: Brasil, Colombia, Ecuador, México y Perú (PNUMA, 2012, pág. 15). Considerando esta particularidad del ecosistema ambiental, también existe un tema de desarrollo en el contexto social y económico que exige por parte de los diferentes actores como líderes políticos, sociedad civil, sector público y privado la generación de valor con un mayor enfoque de desarrollo social y protección ambiental (Mackey & Sisodia, 2016).

Dentro del sector privado no son sólo empresas industriales, manufactureras o de producción las que transforman sus políticas y procesos para ser sostenibles. Existe un sector que cumple una función de catalizador de recursos tanto para el sector público como para el privado y es el sector financiero, en donde se encuentran las entidades bancarias, que son entidades de carácter público o privado cuyo principal objeto es ser captador de recursos y colocador de estos mismos a través de créditos o financiación, lo que las convierte en actores importantes en la

economía de una región, que de acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA (2012), son el motor del proceso de transformación en el desarrollo sostenible, ya que por una parte, realizan una gestión dentro de la organización utilizando criterios de responsabilidad social y ambiental desde sus estrategias administrativas, operativas y humanas y por otra parte, los productos y servicios financieros que generan basados en criterios de responsabilidad social y ambiental facilitan la inclusión social, la educación financiera, la valoración de riesgos ambientales al momento de financiar proyectos o empresas y la transparencia en la información entregada a los clientes y proveedores, registrando lo que se conoce como huella financiera (PNUMA, 2012).

En palabras de Joan Melé economista español, “la economía y el cuidado del medio ambiente no son dos caminos separados”, y teniendo en cuenta el concepto del PNUMA sobre las EF, es claro que es posible generar impacto ambiental y social al mismo tiempo que se generan beneficios económicos. Siendo este el camino de transición hacia una economía verde, definida por el PNUMA como “aquella economía que resulta en un mejor bienestar humano y equidad social, reduciendo significativamente los riesgos ambientales y las escaseces ecológicas”, término que se comenzó a utilizar en la década de los 80s haciendo referencia a un nuevo modelo económico basado en la idea de despertar la conciencia acerca de que es posible crear el bienestar para todos respetando al medio ambiente. La economía verde tiene cinco principios, el primero es bienestar y hace referencia a la prosperidad; segundo, justicia, que se trata de la equidad entre generaciones; tercero, los límites planetarios, reconociendo la importancia de invertir y salvaguardar la naturaleza; cuarto, eficiencia y suficiencia que considera una economía circular, baja en carbono y que preserva los recursos naturales. Por último, buen gobierno, siendo la economía liderada por entidades responsables, sostenibles y que hagan públicas sus acciones (National Geographic, 2023).

De acuerdo con las problemáticas descritas y el interés marcado de distintos sectores por abordarlas, se plantea para este trabajo la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cuáles son las buenas prácticas de sostenibilidad que deben aplicar las EF para satisfacer las necesidades de la sociedad colombiana desde el desarrollo social, económico y el cuidado al medio ambiente?**

### 4.3 Marco teórico

Para el desarrollo de esta monografía es importante definir las categorías de estudio que se contemplan en la pregunta de investigación, para lo que se propone hacer esta conceptualización en tres categorías: Sostenibilidad, entidades financieras, y buenas prácticas de sostenibilidad.

#### 4.3.1 Sostenibilidad

La primera categoría es la sostenibilidad, la cual está ligada al concepto de desarrollo sostenible; Emmanuel Raufflet, Luis Portales, Consuelo García, Jose-Félix Lozano y Ernesto Barrera citando el informe *Nuestro Futuro Común* emitido por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo o la Comisión Brundtland en 1987 contemplan el desarrollo sostenible como “aquel que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (2017, pág. 175).

Este concepto fue concebido en la década de los 80's durante la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, como una de las preocupaciones básicas a nivel global, la cual estuvo opacada por más de diez años ante la mirada de los gobernantes quienes atendían otro tipo de problemáticas en sus países; puesto que desde la publicación de los resultados de una investigación liderada por el profesor del Massachusetts Institute of Technology MIT Dennis Meadows en 1972 llamada “Los límites del Crecimiento”, en donde se analizaron las problemáticas de tipo económico que amenazan el bienestar social a nivel mundial, no se evidencia avances en las soluciones de las problemáticas de contaminación ambiental, la tendencia del crecimiento poblacional, los impactos negativos de la industrialización y la explotación de recursos naturales hasta la comisión de 1987. Una de las conclusiones de la investigación en cuanto al crecimiento poblacional y del crecimiento económico para 100 los años siguientes de vida del planeta es “un súbito e incontrolable descenso tanto de la población como de la capacidad industrial” (Meadows, Meadows, Randers, & Behrens III, 1972, pág. 40).

Pero, aunque esta investigación marca un precedente para las acciones que diferentes empresas, organizaciones y gobiernos empezarán a hacer durante la década de los 70's dada la preocupación por el deterioro del medio ambiente que se empieza a evidenciar, no fue el inicio para la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ni para el desarrollo sostenible a nivel

mundial, dado que desde los años 50 grupos de ecologistas empezaban manifestaciones en contra de la contaminación y la destrucción de recursos naturales, además del cuestionamiento sobre el modelo de crecimiento y desarrollo económico generado desde la Revolución Industrial en 1789 (Osorio J. , 2017).

Después de décadas de exponer en diferentes escenarios las necesidades ambientales y sociales que han ido creciendo de manera exponencial, ha tomado fuerza el desarrollo sostenible desde los diferentes sectores económicos y es un tema primario en la agenda de los gobiernos de países desarrollados quienes son los mayores productores de los gases de efecto invernadero GEI y debe ser de mayor importancia en los países en vía de desarrollo, ya que el crecimiento económico de éstos causa un mayor impacto de tipo ambiental por la sobre explotación de recursos que se realiza con el fin de minimizar las brechas de desigualdad en temas de pobreza, hambre y trabajo decente que se tiene con los países industrializados. (Fazio, 2019).

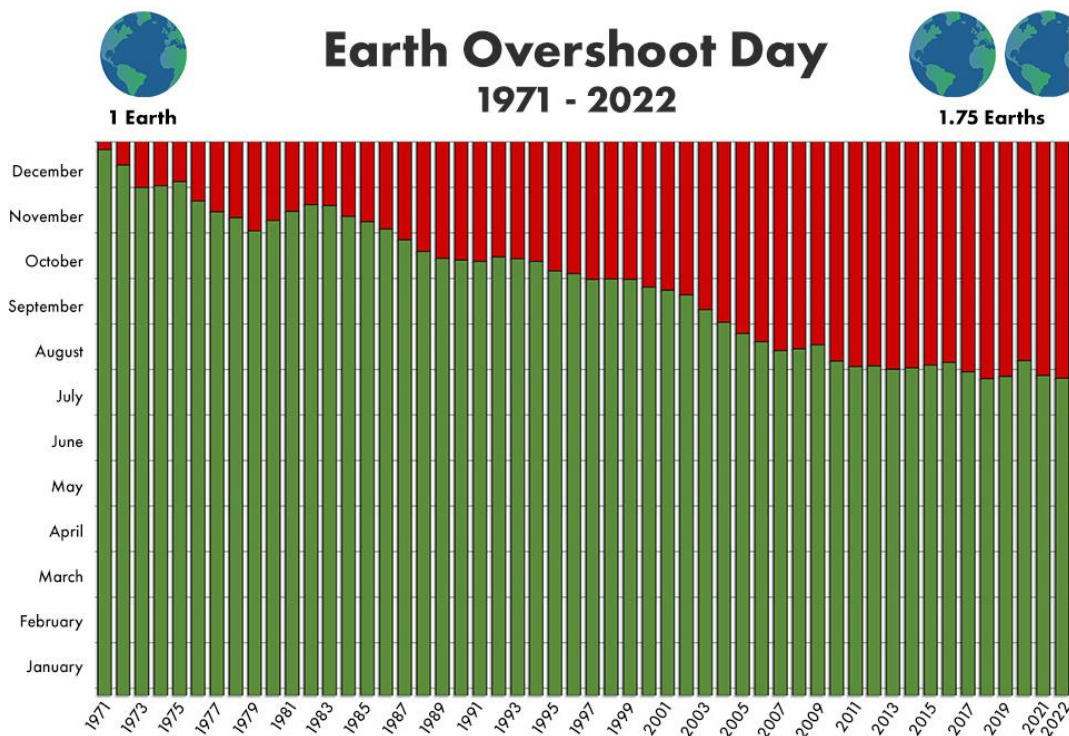
Así mismo, el cambio climático además de las problemáticas mencionadas a lo largo del documento, es el principal desafío del siglo XXI, ya que es una consecuencia de las actividades humanas que han venido generando desarrollo económico por siglos y la emisión de GEI, lo que da origen al calentamiento global y por ende a los diversos fenómenos climáticos como sequías, inundaciones, deshielo de los polos y los que se vean en el futuro si las medidas actuales para contrarrestar estos efectos no empiezan a mostrar resultados tangibles y reales y se continúa con los mismos hábitos de producción y sobreconsumo basado en combustibles fósiles y generación de residuos que tardarán miles de años en descomponerse (Fazio, 2019).

De acuerdo con el último informe publicado por el Programa de las Naciones Unidas sobre el desarrollo humano 2020, la crisis del cambio climático no cesa y “se han encendido las luces de alarma respecto de nuestras sociedades y el mundo” (PNUD, 2020, pág. 15), alerta que se debe a la pérdida exponencial de biodiversidad que vive el planeta, en donde los expertos se atreven a afirmar una extinción masiva de especies en pocas décadas siendo la sexta extinción de la historia, la primera causada por el ser humano.

Lo anterior cuestiona el crecimiento que seguirá teniendo el desarrollo humano y económico para los años siguientes y el planeta que le queda a las generaciones futuras, dado que el consumo actual de recursos naturales requiere tener más de un planeta para el sostenimiento del ser humano, una prueba de ello es que para el 2022 se consumieron los recursos naturales que el planeta es capaz de regenerar en un año apenas iniciando el segundo semestre del año, lo que

se conoce como el día de la sobrecapacidad de la tierra que tuvo lugar el 28 de julio (Miranda, 2022).

**Figura 1.** Evolución del Día de la Sobrecapacidad de la Tierra



**Fuente:** Tomado de (Miranda, 2022).

La **Figura 1** es la representación del consumo de recursos naturales que se ha generado por el ser humano desde hace 51 años, en donde se identifica un mayor uso en menor tiempo de los recursos a través de los años, es decir para 1971, el agotamiento de los recursos re llevó hacia finales del año en el mes de diciembre, lo que supone que el consumo de recursos fue casi adecuado para la capacidad de regeneración de la tierra; por el contrario, para el 2022, las “provisiones” de recursos naturales que debían alcanzar para un año, se consumieron a finales de julio, es decir en casi 7 meses, que es lo que se muestra en color verde y en rojo se muestra como quedamos los seres humanos en deuda con el planeta, lo estamos sobregirando si se utilizan un término financiero, por eso se afirma que en este momento se necesitan 1.75 planetas para que el hombre pueda vivir. Como argumento adicional a lo expuesto anteriormente referente al

sobreconsumo causado y que el planeta no tiene la capacidad de regenerar en el tiempo estimado de un año.

Esto es un llamado a dar la importancia que requiere fortalecer las acciones actuales en torno al desarrollo sostenible de manera global replanteando el modelo de crecimiento económico y desarrollo humano, considerando los límites que tiene el planeta para soportar dicho crecimiento, sin desconocer los esfuerzos que durante 50 años se han venido realizando (Pacto Mundial, s.f.) (Naciones Unidas, s.f.).

De esta manera, el desarrollo sostenible como se planteó desde décadas atrás, abre camino a un término utilizado hoy en día para referirse al trabajo que realizan las diferentes entidades en pro del beneficio social, la protección del medio ambiente y el desarrollo económico responsable, que es la sostenibilidad, la cual se concibe como “el uso o consumo que se hace de los recursos, así como de la capacidad que tiene el medio ambiente para absorber los residuos generados” (Garzón & Ibarra, 2014, pág. 54). Es decir, que debe existir un equilibrio entre los recursos que se extraen para producir los bienes y servicios que consumen las personas y los residuos que se generan a partir de estos, de manera que no se exceda la capacidad de regeneración y de absorción que tiene la naturaleza; esto es lo que debería preocuparle a la industria y al consumidor, ya que existe un consumo excesivo hoy en día de productos desechables y no solo hablando de plásticos, si no de moda, electrodomésticos, tecnología, automóviles y también el consumo de carnes que promueven el aumento de ganadería industrial, lo mismo que sucede con el consumo de peces de escasa producción, los cuales entran en vía de extinción, entre otros (Naciones Unidas, s.f.) (UNEP, s.f.). Esta situación es llamada por la organización internacional ecologista y pacifista Greenpeace como consumismo (2022) y es una problemática a nivel mundial que afecta no solo los países industrializados puesto quienes sufren las verdaderas consecuencias son los países en vía de desarrollo.

La producción de residuos no debería superar la capacidad de la tierra para procesarlos y regenerarse, por lo que se debe actuar a tiempo y generar conciencia sobre consumir lo que en realidad se necesita sin dejar de explotar los recursos básicos, pero si permitiendo su regeneración, además de promover la reutilización de productos para cambiar la forma actual de usar y desechar e ir adquiriendo el hábito de consumir productos ecológicos o biodegradables.

Por otra parte, es necesario entender que la sostenibilidad parte de un desarrollo humano, de un progreso en donde nacen nuevas necesidades y mayores intereses sociales, que ha llevado

a evolucionar el concepto y que por ello se debe hablar de desarrollo sostenible, cuyo significado conlleva al avance y puesta en marcha de acciones, una vez entendido que el planeta y sus recursos son finitos y que el ritmo de vida y de crecimiento ha llevado a un consumo de recursos y producción de residuos capaces de acabar con especies, bosques, ríos, minerales, entre muchos más recursos naturales que han sido explotados sin espacio, ni tiempo, ni condiciones para su regeneración.

Algunos teóricos como la Química Beatriz Macedo (2005) arguyen que el desarrollo humano como se está llevando actualmente es insostenible y que esta nueva idea ha constituido una sorpresa para la mayoría de personas, ya que con la antigua creencia de que los recursos del planeta eran infinitos con dificultad se asume una nueva posición y más aún cuando los daños ambientales y sociales no saltan a la vista de manera inmediata como si la mejora en la calidad de vida, mejora que en realidad es solo una percepción de lo vivido en el momento pero que a gran escala y a largo es la causa del cambio climático que hoy se vive.

El concepto de sostenibilidad parte de tres pilares, el social, el económico y el ambiental, los cuales marcan el camino que el gobierno, las instituciones y las empresas deben seguir, entre estas, las EF, para que sea posible alcanzar la meta de ser sostenibles, como lo describe el grupo global de desarrollo y gestión de soluciones sostenibles de infraestructuras, especialmente de energía renovable, ACCIONA Business As Unusual (Acciona, 2019).

**Figura 2.** Pilares de la sostenibilidad.



**Fuente:** Tomado de (Castaño, 2013, pág. 17).

La interrelación de los tres pilares indica que para que una empresa u organización sea sostenible debe dar cuenta de tres objetivos: socialmente beneficiosa, económicamente viable y ambientalmente responsable; lo que en términos de John Elkinton citado por María José García (2015) es la *Triple Cuenta de Resultados o Triple Bottom Line*, invitando al cumplimiento de los tres objetivos siendo capaces de medir cuantitativamente el impacto social y medioambiental de sus operaciones ya que no se concibe una rentabilidad financiera al costo de la decadencia social, hambre y pobreza, tampoco la conservación del medio ambiente a causa del desempleo, ni un desarrollo social a través de la destrucción de recursos (Aracil, 2015).

La **Figura 2** muestra cómo los tres pilares del desarrollo sostenible al interrelacionarse forman cuatro dimensiones; una de ellas, la sostenibilidad es la única que los incluye a los tres, indicando así, que no es posible ser sostenible si falta uno de estos tres pilares, por lo que es necesario hallar el equilibrio entre ellos para mantenerlo. Lo que no sucede con las otras tres dimensiones, que con solo 2 pilares es suficiente para ser soportable, viable o equitativo.

Los tres pilares de la sostenibilidad hacen referencia a (Castaño, 2013): Desde el plano social, como primer pilar, el reto hacia la sostenibilidad es promover el desarrollo social de manera que exista cohesión entre las comunidades y la cultura para lograr un nivel de calidad de vida satisfactorio desde la educación y sanidad, así mismo la lucha por la igualdad de género y por la erradicación de la pobreza son algunas de las acciones que empiezan a tomar fuerza. En segundo lugar, el pilar económico, que además de impulsar la generación de riqueza a través del crecimiento económico, debe ser de manera equitativa y sin ocasionar daños al medio ambiente. Las actividades que se realizan a partir de este pilar permiten potencializar los otros dos, ya que se desarrollan desde los diferentes sectores económicos como el turismo, la agricultura, la industria y desde el sector financiero. Finalmente, desde el pilar ambiental o medioambiental la sostenibilidad implica entender que el medio ambiente no es una fuente ilimitada de recursos, por lo que es necesario velar por su protección y conservación, hacer un uso razonable y prudente de ellos en el día a día. Algunas de las acciones a las que le están apostando las empresas es el ahorro de agua, movilidad, construcción y moda sostenible, reciclar y minimizar la producción de desechos.

Parte de la evolución del concepto de sostenibilidad es su adaptabilidad hacia el desarrollo para lo que es importante primero entender que el ser humano es parte de un sistema, que además de tener un crecimiento económico debe estar en armonía con la preservación del

medio ambiente, promoviendo además la equidad social, lo que no depende solo de la gobernanza de las naciones o de las políticas impuestas sino que, también de la conciencia cultural y de las acciones prudentes y oportunas que encaminen una economía lineal hacia una economía circular.

Así, partiendo de lo anterior, es relevante involucrar aquí los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS (**Tabla 1**) que nacieron en el 2015 buscando una interacción entre el ser humano y el planeta, velando por el desarrollo económico y el crecimiento de los países, mejora en las condiciones y calidad de vida de las personas y cuidando el medio ambiente natural. Los ODS tienen como base los Objetivos de Desarrollo del Milenio ODM propuestos en la Cumbre del Milenio en New York en el 2000 (Naciones Unidas, 2019) y se detallan en 17 objetivos para enfocar los esfuerzos en áreas de necesidades específicas en donde se involucren todos los países del mundo y en donde Colombia ha sido uno de sus principales promotores entendiendo la importancia de trabajar en conjunto (Chavarro, y otros, 2017).

**Tabla 1.** Objetivos de Desarrollo Sostenible

<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS</b>		
<b>1</b>	Fin de la pobreza	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo
<b>2</b>	Hambre cero	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible
<b>3</b>	Salud y bienestar	Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las edades
<b>4</b>	Educación de calidad	Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos
<b>5</b>	Igualdad de género	Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas
<b>6</b>	Agua limpia y saneamiento	Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos
<b>7</b>	Energía asequible y no contaminante	Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos
<b>8</b>	Trabajo decente y crecimiento económico	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
<b>9</b>	Industria, innovación e infraestructura	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación
<b>10</b>	Reducción de las desigualdades	Reducir la desigualdad en los países y entre ellos
<b>11</b>	Ciudades y comunidades sostenibles	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS		
12	Producción y consumo responsables	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
13	Acción por el clima	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
14	Vida submarina	Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
15	Vida de ecosistemas terrestres	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de la biodiversidad
16	Paz, justicia e instituciones sólidas	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas
17	Alianzas para lograr los objetivos	Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

**Fuente:** Elaboración propia con información tomada de la CEPAL (Naciones Unidas, 2018).

Ahora bien, con una agenda por cumplir para el 2030 y con el país como promotor de los ODS, se toman medidas para lograr su efectiva implementación, dado que no es un trabajo que le compete solo al Gobierno Nacional, es un compromiso conjunto entre empresas, entidades públicas y privadas, personal civil, entes de gobierno, instituciones académicas y de cada ciudadano en el territorio nacional que deseen el bien común (Perea, 2019).

Para impulsar el cumplimiento de metas y mejorar los indicadores del país es necesaria la cooperación de las instituciones educativas, el sector privado y la comunidad principalmente.

Dentro del sector privado se pueden analizar las políticas de comportamiento ético y relacionamiento con los grupos de interés, pues es importante que los intereses de todos los involucrados vayan más allá de los intereses económicos y tengan en cuenta en el desarrollo de sus operaciones las implicaciones y consecuencias sociales y ambientales. Ya que la responsabilidad de una empresa no es de carácter netamente económica, es decir, su objeto no es solo la generación de utilidades para los socios, también hay una responsabilidad social que va desde el bienestar de sus empleados, la comunidad en donde se encuentran sus operaciones y las partes interesadas que conforman los grupos de interés. Bajo esta visión de negocio llamada

Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se inicia en las diferentes organizaciones tanto privadas como públicas a hablar de respeto por la comunidad, preservación del medio ambiente cumpliendo con la finalidad del negocio, todo de manera integral (Cajiga, S.f).

Con el fin de establecer la RSE en un entorno global, las Naciones Unidas presentan El Pacto Mundial, una iniciativa de diez principios normativos con compromisos básicos que deben tener las empresas para formular su propia política de RSE, basada en los derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Al tener diseñada esta estrategia dentro de la organización no sólo causa un impacto a nivel interno con sus empleados, procesos y actividades, también se impacta el entorno en donde tiene influencia la empresa, sus proveedores y acreedores, clientes y demás grupos de interés, quienes deben contar con un componente ético en sus operaciones para que haya una interacción coherente con el compromiso que se pacta y se promueve (Ayuso & Mutis, 2010).

Como parte de este compromiso con el país y el aporte a la construcción de una Colombia sostenible, las EF como actores importantes del sector privado se unen para hacer su contribución partiendo especialmente desde el aspecto socioambiental, fortaleciendo la lucha contra el cambio climático desde la financiación como impulsor del desarrollo haciéndolo sostenible al contemplar las necesidades del entorno, sociales y ambientales además de las económicas; bajo este concepto se crea la iniciativa Protocolo Verde de Asobancaria, a la cual se unen de manera voluntaria los bancos que hacen parte del territorio nacional para convertirse en actores claves del desarrollo sostenible (Turriago & Cardona, 2020).

Es importante tener claro el papel que las EF tienen en el desarrollo económico y social de los países, como se mencionaba anteriormente, pues estas entidades tienen la característica de ser un filtro en temas de mitigación de riesgos socioambientales, en temas de inversión y determinación sobre cuales actividades se deben o no financiar, evaluando de antemano las afectaciones ambientales, sociales, éticas y reputacionales a que se expone la entidad (Vargas-Chaves & Marrugo-Salas, 2015). Teniendo en cuenta aspectos de carácter específico para el sector bancario en torno al logro de las metas para un país sostenible, en las tres dimensiones el compromiso estaría relacionado con las conductas éticas basadas en los códigos y manuales establecidos, políticas anticorrupción, buen gobierno corporativo, riesgo de la actividad y relacionamiento con los grupos de interés, oportunidades de negocios y los riesgos ambientales que puedan surgir, inclusión financiera, derechos humanos y laborales.

Las EF están incorporando el concepto de sostenibilidad en sus actividades comerciales diarias como parte del negocio, aun cuando no es la esencia de un banco, ya que su actividad se enfoca en las captaciones y colocaciones, es necesario para la permanencia a largo plazo tener una adecuada gestión sostenible como elemento estratégico de la planeación organizacional, por lo que muchos bancos comerciales en el país han empezado a trabajar en el tema (Gómez, 2015). Una de las acciones es el acuerdo entre el Gobierno Nacional y el sector financiero bajo la iniciativa que nace en el 2012 que busca “aunar esfuerzos para promover el desarrollo sostenible del país, y trabajar por la preservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales” (Delgadillo & Garzón, 2016, pág. 7) llamada Protocolo Verde, que trabaja con cuatro enfoques: ecoeficiencia, desarrollo de productos verdes, medición de riesgos ambientales y reporte y divulgación de los avances.

La ecoeficiencia es el primer enfoque y tal vez es el más fácil de ajustar dentro de una organización y se refiere a los procesos internos para el desarrollo de las actividades propias del negocio, mejores prácticas y rutas de trabajo preestablecidas. El segundo enfoque, desarrollo de productos verdes, pues como se ha mencionado con anterioridad a través de la financiación responsable se pueden prevenir inversiones con gran impacto ambiental y social, promoviendo la transformación del país en pro del medio ambiente, relacionando de esta manera directamente el tercer enfoque, la medición de riesgos ambientales. Por último, el cuarto enfoque son los reportes y divulgación de información, el cual va más allá del reporte de cifras anuales por cuanto es un informe en donde se plasma la gestión que hace la entidad incluyendo acciones ambientales y sociales (Asobancaria, 2014).

El aporte más valioso que puede hacer una EF a la sostenibilidad es la ecoeficiencia, ya que impacta directamente el desarrollo del negocio, sin embargo, es importante fortalecer el desarrollo de productos verdes, para diversificar y crecer en nuevos y mejores negocios con clientes que generen impacto positivo desde lo social y ambiental.

Inicialmente a esta iniciativa se unieron 17 EF en 2012 cuando se firmó el acuerdo, pero en 2017, las 17 EF renovaron su compromiso con el acuerdo por cinco años más para trabajar por la preservación del medio ambiente y el uso responsable de los recursos, además se unieron al pacto otras 5 EF (Asobancaria, 2017).

Alrededor de un panorama sostenible desde el punto de vista del sector financiero, existen seis principios que nacen de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas

para el Medio Ambiente en el 2019, que pretende determinar la responsabilidad de la banca para la creación de una sociedad sostenible alineada con los ODS. Los Principios de Banca Responsable establecen los parámetros para ser un banco sostenible (BBVA, 2019). Los bancos forman parte integral de una sociedad y del desarrollo económico de una nación y a su vez buscan un equilibrio entre este último y el desarrollo social y ambiental; adoptando los seis principios y siendo parte de las 240 EF a nivel mundial que hacen parte de las mesas redondas de esta iniciativa (UNEP FI, 2019).

El primer principio que compromete a las EF a actuar de manera sostenible es el **alineamiento**, en donde las entidades se comprometen a alinear sus planes estratégicos organizacionales con los ODS. El segundo principio es el **impacto y fijación de objetivos**, que busca reunir esfuerzos para minimizar los impactos negativos de sus operaciones. El tercer principio se enfoca en **trabajar de la mano con los clientes** para crear prácticas sostenibles y buenas prácticas. De igual manera, el cuarto principio involucra a los **stakeholders**<sup>1</sup> para trabajar de forma colaborativa y generar alianzas basadas en la ética y responsabilidad sostenible. El quinto principio impacta la **cultura y gobernanza** a través de políticas para un clima organizacional responsable y sistemas de buen gobierno. Por último, el sexto principio es la **transparencia y responsabilidad** que incluye una base sólida de principios y ética corporativa capaz de asumir la responsabilidad de sus actividades.

Finalmente, el concepto de sostenibilidad en la banca, es un tema que poco a poco se ha ido incorporando en las entidades colombianas gracias a la adopción de los ODS, si bien, el foco en el marco de cooperación y trabajo colaborativo para el cumplimiento de las metas sostenibles del país no eran las EF, sino el sector privado en general y las instituciones educativas, el aporte que pueden dar y que están generando los bancos que se han comprometido con el medio ambiente y la sociedad como por ejemplo el Banco de Bogotá, Davivienda y Bancolombia es realmente muy valioso y ha demostrado la importancia y la influencia que ejercen estas entidades en el desarrollo en el país.

---

<sup>1</sup> Un stakeholder es cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa. Concepto de Richard Edward Freeman citado por Elsa González (González, 2007, pág. 208).

#### **4.3.2 Entidades Financieras EF**

La segunda categoría de estudio que se aborda en este marco teórico da cuenta de las EF, de acuerdo con el programa Banca de las Oportunidades del Gobierno Nacional, quien es la encargada de promover la inclusión financiera en Colombia, define las EF como aquellos “intermediarios, [que actúan entre las] personas (ahorradores), ofreciendo seguridad y rentabilidad para los ahorros, y disponiendo del efectivo para quien requiere un crédito para sus proyectos” (Bancoldex, 2017, pág. 38).

Es importante tener claro a qué hacen referencia las EF ya que esta investigación se desarrolla en torno a estos actores de la economía, que como ya se indicó, actúan como intermediarios entre los clientes o usuarios que pueden ser personas o empresas, quienes hacen parte del impacto social, económico y ambiental que generan las actividades desarrolladas por dichas entidades, un ejemplo son los créditos entregados y su destinación, de manera indirecta una EF es responsable del impacto que genere el proyecto a ser financiado, vigilando que no genere deterioro al medio ambiente o cause afectaciones a la comunidad en donde se vaya realizar, por lo que su cometido es contribuir a generar bienestar y mejorar la calidad de vida de esas personas o empresas.

Teniendo en cuenta lo anterior, el objeto de una EF es ofrecer servicios y productos financieros con un valor a cambio, condición de las entidades privadas con ánimo de lucro, cuya oferta es considerada desde la comercialización, además de la intermediación, no solo de servicios financieros desde la banca, sino también desde el área de valores y seguros (BBVA, 2022).

Cabe señalar que, las EF siendo intermediarias en un sistema económico son llamadas de diferentes maneras según quién se esté refiriendo a ellas, como Asobancaria, la Superfinanciera de Colombia, y algunos bancos que en sus publicaciones se refieren a ellas en términos de Entidad Financiera, mientras que, organizaciones como las Naciones Unidas, el BID, la ANDI, utilizan otros términos, tales como:

Para el caso colombiano, las EF son concebidas por el Banco de la República como bancos comerciales, organizaciones que tienen como función tomar recursos de personas, empresas u otro tipo de organizaciones y depositarlos en cuentas de ahorro, cuentas corrientes, certificados de depósito a término (CDT), con estos recursos dan créditos a aquellos que los soliciten; es decir, los bancos captan recursos de quienes tienen dinero disponible y colocan

recursos en manos de quienes necesiten dinero, por lo tanto, son un intermediario entre quienes tienen recursos y quienes los necesitan. (Banrepcultural, 2022).

Para la Asociación Nacional de Industrias ANDI, las EF son entendidas como Instituciones Financieras, las cuales son “establecimientos de crédito cuya función principal es captar en moneda legal recursos del público en depósitos a la vista (cuenta de ahorro o corriente) o a término, para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos y demás operaciones activas de crédito” (ANDI, 2013).

Asimismo, el Consorcio Fondo de Pensiones Públicas FOPEP incluye el término de una Entidad Bancaria para referirse a las EF como una institución financiera que se encarga de administrar y prestar el dinero (FOPEP, 2022).

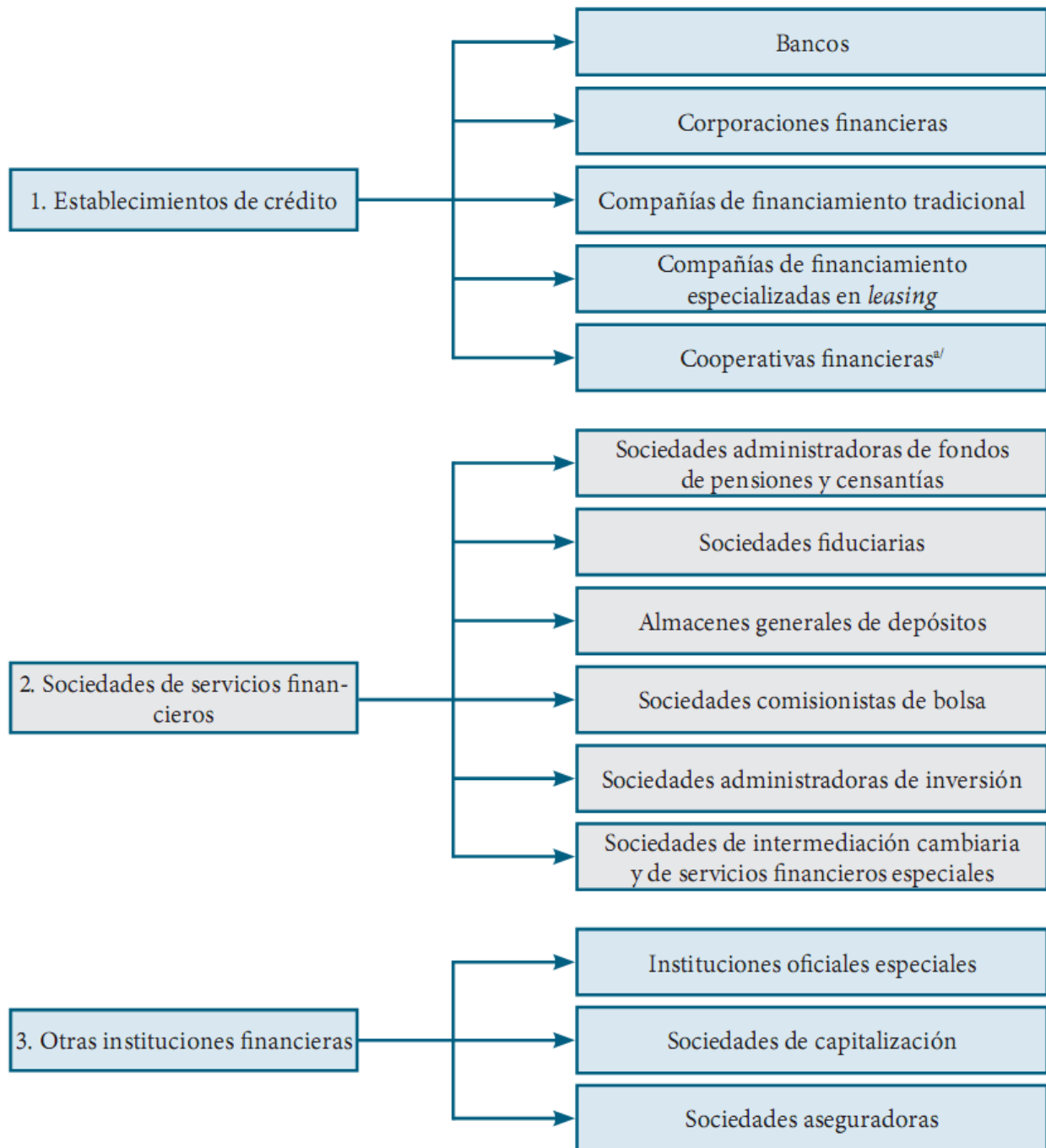
No obstante, todas las definiciones vistas hacen referencia a la administración de los recursos, su captación y colocación en el mercado a través de una entidad que funciona como intermediaria. Por tanto, en este documento se utilizará el término de entidad financiera EF, abarcando todos los términos utilizados para referirse a bancos, instituciones financieras y bancos comerciales.

Las EF hacen parte de un sector de la economía colombiana llamado sector o sistema financieros, el cual es un conjunto de diferentes instituciones autorizadas por el estado para realizar actividades de captación de recursos de un sector superavitario (ahorro e inversión) y colocarlos en un sector deficitario (financiación) comprendido por personas naturales y jurídicas (Lozano, 2017, pág. 10). El sistema financiero tiene un rol importante en la economía del país porque funciona como intermediario en la gestión de riesgos, provee un sistema de pagos y permite asignar un precio a los productos financieros.

El sistema financiero en Colombia está conformado por instituciones financieras como establecimientos de crédito en primer lugar, que incluyen los bancos, las corporaciones, las compañías de financiamiento y leasing y las cooperativas financieras. En segundo lugar, las sociedades de servicios financieros, que son las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, sociedades fiduciarias, las sociedades comisionistas de bolsa, las sociedades administradoras de inversión, las sociedades de intermediación cambiaria y los almacenes generales de depósitos. Por último, están otras instituciones financieras, como las instituciones oficiales especiales, las sociedades de capitalización y las sociedades aseguradoras. Esta estructura se presenta en la **Figura 3**.

De acuerdo con el Banco de la República, las EF están clasificadas como establecimientos de crédito y su principal función es canalizar los recursos del público en moneda legal a través de la captación y colocación. Por otra parte, las sociedades de servicios financieros son instituciones que prestan todo tipo de servicios financieros, pero no ejercen la función de intermediación, su enfoque está dado a prestar asesoría financiera en la administración de recursos, además de tener la facultad para realizar inversiones en fondos de inversión colectiva y fondos de capital privado. Las otras instituciones financieras de la estructura hacen referencia a las entidades o bancos de redescuento y en cuanto a las aseguradoras, tienen un importante papel como inversionistas en el mercado financiero (Uribe, 2013).

**Figura 3.** Estructura del sistema financiero colombiano.



**Fuente:** Estatuto Orgánico del Sistema Financiero EOSF, citado por la Revista Banco de la República en su nota editorial número 1023 (Uribe, 2013, pág. 6).

Hasta agosto de 2022, existían en Colombia un total de 416 instituciones de servicios financieros que conforman el sistema financiero y todas son vigiladas por la Superintendencia financiera, de las cuales 29 son establecimientos bancarios o EF (Superfinanciera, 2022).

La Superintendencia Financiera se define en el Decreto 2359 de 1993 (Decreto 2359, 1993) como un “organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que, en su calidad de autoridad de supervisión de la actividad financiera y aseguradora”, tiene a su cargo el cumplimiento de unos objetivos, principalmente el de supervisar y velar por la gestión y las actividades de las entidades a su cargo, de manera que estén siempre bajo el marco de la legalidad y cumplimiento normativo. La Superfinanciera no solo está ejerciendo como ente regulador, sino también como promotor de la banca sostenible, presentando una hoja de ruta que permita incorporar en el sistema financiero colombiano los riesgos y oportunidades relacionados con asuntos ambientales, una herramienta que busca ir más allá del financiamiento verde e incorporar en el ADN de las EF estrategias de sostenibilidad en pro de mitigar el cambio climático (Superfinanciera, 2022).

Además de los bancos y de la Superfinanciera, un actor muy importante del sistema financiero es el Banco de la República, quien es la entidad encargada de regular y preservar la capacidad adquisitiva de la moneda, los cambios internacionales y el crédito, emitir la moneda legal colombiana administrar las reservas internacionales, ser prestamista de última instancia y banquero de los establecimientos de crédito, servir como agente fiscal del gobierno (Banco de la República, 2022). El Banco de la República de Colombia nace en 1923 como banco central y a su vez como emisor, se creó con un capital mixto entre el gobierno y los bancos comerciales dando la oportunidad a estos de tener acciones del banco (Lozano, 2017), este fue un gran paso en la vida económica del país, ya que ofreció liquidez, bajas tasas de interés, acceso a préstamos externos, entre otros (Mora & Serna, 2011). Hoy en día el Banco de la República continúa siendo el banco central en torno al cual giran los bancos comerciales o EF y además de sus funciones iniciales, tiene la principal función de reducir la inflación.

Ahora, ¿qué relación hay entre la sostenibilidad y las entidades financieras? Pues bien, ya se conocieron los conceptos de cada uno de estos términos de manera individual, pero, existe una relación entre los dos y es que la sostenibilidad se ha convertido en un pilar de la estrategia de negocio de las EF en Colombia, partiendo desde la adopción de los principios de banca responsable y la integración de buenas prácticas con impactos positivos en el ambiente y en la

sociedad sin dejar de generar recursos económicos. Es así como aparece el término sostenibilidad en la banca, redefiniendo el papel de las EF más allá de ser entes intermediadores y facilitadores de capital para ser agentes activos en el camino hacia el desarrollo sostenible del país, generando también una influencia significativa en la transformación sostenible de sus grupos de interés al alinear sus operaciones con los ODS y a buscar un equilibrio entre el desarrollo económico y la protección social y ambiental. Las EF se comprometen a integrar prácticas sostenibles en sus actividades diarias, trabajar en colaboración con sus clientes para fomentar la sostenibilidad, involucrar a los stakeholders en decisiones éticas y responsables, y fomentar una cultura de transparencia y responsabilidad corporativa (UNEP FI, 2012) (BBVA, 2019).

#### ***4.3.3 Buenas prácticas de sostenibilidad***

La tercera categoría está relacionada con las buenas prácticas de sostenibilidad; sin embargo, es importante entender a qué hacen referencia las buenas prácticas, siguiendo a Román, se pueden definir como “experiencias significativas concretas que son el resultado de factores personales e institucionales y que implican el conocimiento de cómo hacer algo, al mismo tiempo que la capacidad para llevarlo a cabo y lograr así los objetivos propuestos: Saber y Saber Hacer; Conocimiento y habilidad para Actuar”. (2019, pág. 10)

Las buenas prácticas son todas aquellas cuyos resultados son positivos y se derivan del conocimiento, de la experiencia entre el error y el acierto, un proceso evolutivo en donde una práctica simple, se convierte en una buena práctica; además, que estas buenas prácticas están guiadas por unos objetivos claros, sujetos a unas políticas, normativas y procedimientos de acuerdo con el contexto en el cual se apliquen. Así mismo, están las prácticas de sostenibilidad, las cuales son concebidas como “todas aquellas acciones que ayudan a reducir el impacto negativo a nivel ambiental que se derivan de prácticas productivas o hábitos a nivel de empresas o en el hogar” (Castiblanco, 2020).

Al reunir los conceptos de sostenibilidad con el de buenas prácticas, es posible definir las buenas prácticas de sostenibilidad como la integración de los aspectos sociales, económicos y ambientales a las acciones que realiza una organización, las cuales son adecuadas, oportunas y pueden ser adaptadas por otras organizaciones, como las EF siempre y cuando puedan y quieran apropiárselas (Foro Regional de Sostenibilidad e I+D+i, 2009).

El intercambio de buenas prácticas es de utilidad y beneficioso para las organizaciones que tienen la oportunidad de compartirlas y de recibirlas, puesto que, cuando se comparten las buenas prácticas que se han adquirido y aplicado con el tiempo, se convierten en parte de la experiencia y del proceso de fortalecimiento de un proceso, producto, servicio y de la misma organización. Al contemplar las buenas prácticas que se han implementado en algún momento, se pueden transformar en medidas que luego serán políticas y con el tiempo ayudan a la mejora continua y a la mitigación de errores que por la experiencia propia o de otros se pueda evitar cometerlos y por el contrario generar una experiencia positiva y de oportunidades. No solo es importante compartir las buenas prácticas, sino que también se deben documentar, analizar, experimentar con ella y luego si compartirlas (FAO, 2022).

En muchos sectores de la economía se ha adaptado el concepto de buenas prácticas sostenibles como parte de sus estrategias de desarrollo comercial, un ejemplo son las empresas de turismo que van desde hoteles, tours, restaurantes y empresas de transporte, todas asociadas a lo que hoy se conoce como turismo sostenible y las prácticas son compartidas entre todos como un apoyo al crecimiento del sector y la atracción de turistas; de hecho, es tal el compromiso del sector que en el año 2022 se publicó el manual de buenas prácticas para la gestión empresarial sostenible en alianza con el PNUD y la Iniciativa Finanzas para la Biodiversidad BIOFIN en Costa Rica (Solano, 2022). Con este documento macro se busca fomentar las iniciativas sostenibles dentro de la gestión de las empresas de turismo, a través de metodologías y estrategias que minimicen el impacto negativo en el medio ambiente y en la sociedad.

Así mismo, el sector financiero contempla la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad las cuales pueden ser reconocidas en los bancos que hacen parte del anuario de sostenibilidad, en donde son resaltadas las actuaciones que como EF se consideran correctas y transparentes ante la mirada de un equipo evaluador, que para el caso de anuario es el DJIS. Estas buenas prácticas del sector financiero son también llamadas buenas prácticas bancarias, concepto dado por el Banco de España y que hace referencia a “aquellas que sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión, ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con el cliente de los negocios financieros” (Barral, 2022). Los servicios financieros no pueden considerarse de manera aislada al hablar de buenas prácticas y de sostenibilidad, dado que como actores activos de la economía a nivel mundial, el aumento de competencia por tener cuota de mercado y las

tendencias socioambientales crecientes, es ven en la obligación de implementar estrategias de atracción y retención tanto de clientes como de colaboradores, dado que si anteriormente un factor de decisión para estar en uno u otro banco eran los precios de los productos, la calidad de los mismo, luego el avance tecnológico, más adelante el servicio, ahora hay que sumarle la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente y la forma en que la EF impacta.

Como parte de las buenas prácticas que las EF están obligadas a realizar es la de informar oportunamente y de manera pública la gestión realizada respecto a su objeto comercial, pero también a la gestión en temas de sostenibilidad, por lo que el reto es mantener una efectiva comunicación tanto interna como externa.

Tener un canal de comunicación definido y una estructura de comunicación clara es la base para un buen clima organizacional y una sana integración entre los miembros de la organización; por otra parte, la necesidad de compartir nuevas políticas, cambios en procesos, noticias relevantes, reconocimientos, nuevos productos y servicios, vacantes y otros temas asociados, que se deben desglosar desde el nivel más alto de la empresa hacia abajo, es indispensable contar con una Intranet actualizada, en constante evolución y disponible permanentemente, más aún en las EF, en donde cada cambio a un producto o servicio debe entregarse en el menor tiempo posible a todos los empleados para que sea replicada a los clientes de manera clara y oportuna (Bonilla, 2006).

Es importante mantener informado al equipo interno de una entidad bancaria, de igual forma, es vital mantener informados a los clientes, usuarios y demás grupos de interés, para eso las EF cuentan plataformas virtuales, canales de comunicación, y toda clase de medios informativos disponibles y al alcance en el momento necesario. Pero también, tienen una misión de gran valor y es presentar la información y datos de la gestión que realiza la entidad de manera transparente, y es a través de los informes de gestión que son publicados en las respectivas páginas web de cada EF para que las personas interesadas pueden tener libre acceso a dicha información.

La información presentada debe cumplir con estándares de calidad y tener una estructura adecuada como lo determina la Iniciativa de Reporte Global GRI (Global Reporting Initiative, 2013) “una organización internacional que ayuda a las organizaciones a asumir la responsabilidad de sus impactos, proporcionándoles un lenguaje común global para comunicar esos impactos” ( Global Reporting Initiative, 2022) en especial los informes de sostenibilidad.

De esta manera, se aseguran las entidades de presentar información de calidad a los grupos de interés sobre el desempeño, información financiera, gestión social y ambiental. Los resultados que se exponen al conocimiento público deben verse reflejados en la información contable, información no financiera, ambiental y social (OCDE, 2013).

Las EF si bien realizan sus acciones y aportes en materia ambiental, social y económico, no todas generan los reportes o divulgación de manera adecuada, dejando solo en un reporte de gestión de manera parcial lo que están realizando o deciden no hacerlo público ya sea por desconocimiento del valioso aporte que pueden generar sin afectar negativamente su actividad o porque no están interesados en hacer un aporte real al país y a la sociedad (Chusin, 2019).

## 5. HIPÓTESIS

La mayoría de las EF le apuestan a un desarrollo sostenible a partir de sus políticas organizacionales, en efecto, el compromiso mundial es propender por un planeta más sostenible para las futuras generaciones; sin embargo, en la realidad estas EF siguen enfocando su operación en la intermediación y en la generación de utilidad para su propio beneficio, haciendo caso omiso a buenas prácticas que pueden contribuir a la sostenibilidad y a la satisfacción de necesidades que garanticen un equilibrio entre el desarrollo social, el crecimiento económico y el cuidado del medio ambiente. Por lo tanto, la hipótesis que se plantea es la siguiente:

**Las Entidades Financieras que cuentan con recursos adecuados, pueden desarrollar y ejecutar estrategias de sostenibilidad que las llevan a obtener resultados y reconocimientos diferenciados de su competencia.**

Lo anterior, supone que, las EF que implementan programas de sostenibilidad son aquellas que cuentan con algunos criterios relevantes de acuerdo con su capital (propiedad) y el tipo de operaciones que realizan (actividad), lo que les permite, en primer lugar, contar con un capital humano que diseñe iniciativas o estrategias de sostenibilidad y, en segundo lugar, que cuenten con recursos financieros que favorezca su implementación; en otras palabras, se supone que, las EF con más ganancias, son las que pueden desarrollar iniciativas encaminadas a proyectos de desarrollo sostenible teniendo en cuenta la naturaleza de su actividad desde sus servicios complementarios que presta en conexo con la actividad financiera.

Teniendo en cuenta esta hipótesis, se considera pertinente proponer un lineamiento general que plantee retos prácticos, teóricos y metodológicos que encaminen a cualquier EF independiente de su propiedad y su actividad, hacía el diseño de iniciativas y estrategias de sostenibilidad; cabe señalar que, las EF son organizaciones que cumplen con una función específica en la sociedad, por lo cual, tiene una relación directa con el desarrollo sostenible, lo que lo obliga a que todos sus esfuerzos estén guiados a la búsqueda de un equilibrio social, económico y ambiental como premisa funcional de un planeta que requiere ser recuperado.

## 6. METODOLOGÍA

A continuación, se describe la metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación, de acuerdo con los objetivos propuestos y la pregunta de investigación. Se presenta entonces el tipo de investigación, la población y muestra además del procedimiento para recolección y análisis de la información.

### 6.1 Características de la investigación

El enfoque utilizado se enmarca en una investigación de carácter cualitativa. Es un trabajo donde se integran y se analizan de manera complementaria, clara y diversa, fuentes que permiten dar cuenta de buenas prácticas de sostenibilidad en Latinoamérica y en Colombia (Creswell y Creswell, 2018 y Lieber y Weisner, 2010, como se citó en Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño apropiado bajo el cual se lleva a cabo el proceso de investigación es del tipo exploratorio secuencial, ya que tiene una fase inicial en donde se hace la recolección y análisis de la información cualitativa, que en este caso, se plasmaron en los antecedentes y en el marco teórico, (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018) seguidos de los datos recolectados en los informes de gestión o sostenibilidad revisados, los reportes de los anuarios de sostenibilidad del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y las respuestas de la encuesta aplicada a expertos en sostenibilidad de las EF seleccionadas como muestra, expuestas en el numeral 6.2 Población y muestra.

Finalmente, bajo este diseño se realiza el análisis e interpretación de los resultados encontrados para presentarlos en las conclusiones del documento.

La utilidad de esta investigación de tipo exploratoria es la selección de las buenas prácticas de sostenibilidad que se logren rastrear desde los modelos corporativos en EF para proponer su adaptación en distintas organizaciones de la misma industria a partir de su progreso social, valor económico y equilibrio con el medio ambiente.

Se tomará como fuente primaria de información y recolección de datos los informes de gestión o informes de sostenibilidad reportados por las EF en Latinoamérica incluida Colombia y que son reconocidas como entidades líderes de sostenibilidad a nivel mundial por el DJSI,

publicaciones, artículos, repositorios, bibliotecas, bases de datos electrónicas y documentos impresos relacionados con la sostenibilidad en las EF.

Se usará como referencia el modelo propuesto por el Banco Interamericano de Desarrollo BID: Una hoja de ruta para los bancos nacionales de América Latina y el Caribe SARA (Nolet, Vosmer, de Bruijn, & Braly-Cartillier, 2014) y las iniciativas realizadas por organizaciones del orden nacional e internacional enfocadas al cumplimiento de los objetivos de la agenda 2030 desde el sector privado y en especial desde las EF como UNEP-FI de la ONU (1992), el Protocolo Verde de Asobancaria (2012) y el Pacto Global de las Naciones Unidas (2000).

## 6.2 Población y muestra

La población objeto de estudio, son los bancos reconocidos como sostenibles por el DJSI y hacen parte del anuario de sostenibilidad RobecoSAM<sup>2</sup> desde el 2020 hasta el 2022; el anuario tiene un ranking de 36 bancos calificados a nivel mundial cada año, dividido en tres categorías, oro, plata y bronce, además de una clasificación de bancos que por el puntaje que define el DJSI no alcanzaron medalla o ingreso en alguna categoría, pero que por su gestión son identificados como miembros del Dow Jones y continúan cada año con el fin que en algún momento lleguen a obtener al menos la categoría bronce.

De los 36 bancos se toman como muestra aquellos que se encuentran en Latinoamérica, para un total de 10 EF localizadas en Brasil, Chile y Colombia, como se muestra en la **Tabla 2**. De estas EF seleccionadas se recopilan y revisan los reportes de gestión o reportes de sostenibilidad publicados, para obtener las buenas prácticas por las que son reconocidas o las acciones que están implementando desde su gestión sostenible, en otras palabras se revisan los informes de gestión publicados por las EF seleccionadas y a partir de su lectura se empiezan a identificar esas buenas prácticas que ellos mismos destacan como sostenibles y que resaltan con buenos resultados o reconocimientos; después de identificarlas, se clasifican en grupos de acuerdo a si son prácticas relacionadas con temas ambientales, sociales y económicos, enmarcándolas en una breve descripción, unas acciones que llevan a alcanzar esa buena práctica,

---

<sup>2</sup> Empresa de inversión internacional fundada en 1995 con un enfoque específico en inversiones de sostenibilidad; en sus estrategias de inversión tiene en cuenta criterios sociales, económicos y ambientales. Actualmente, tiene sede en Suiza.

el grupo de interés al que impacta de manera directa o indirecta y el lineamiento para implementarlas. También se tienen cuenta los criterios que usa el DJSI en el anuario de sostenibilidad en donde están categorizadas las EF como sostenibles. Además para las tres EF reconocidas en Colombia a saber, Bancolombia S.A., Davivienda S.A. y Banco de Bogotá S.A., se tiene estructurado un instrumento que busca obtener información adicional directamente del banco, ya que facilita el contacto y la profundización de información por estar en el mismo territorio nacional, aclarando que no es una muestra aparte de las 10 EF Latinoamericanas, sino una forma de recolectar información adicional a lo identificado en las fuentes mencionadas inicialmente.

**Tabla 2.** Muestra de la investigación.

Líderes en Sostenibilidad LA	País	Categoría		
		2022	2021	2020
Banco do Brasil S.A.	Brasil	Silver	Bronce	Gold
Banco Bradesco S.A.	Brasil	Silver	Silver	Silver
Itaú Unibanco Holding S.A.	Brasil	Silver	-	Bronce
Itaúsa - Inverimentos Itaú S.A.	Brasil	Bronce	-	Silver
Banco de crédito e inversiones	Chile	-	Miembro	-
Banco del Estado de Chile	Chile	-	Miembro	-
Banco Santander	Chile	Miembro	Miembro	-
Bancolombia S.A.	Colombia	Silver	Gold	Silver
Banco Davivienda S.A.	Colombia	-	Miembro	Miembro
Banco de Bogotá S.A.	Colombia	Miembro	Miembro	-

**Fuente.** Elaboración propia con información tomada de The Sustainability Yearbook 2022, 2021 y 2020.

### 6.3 Método o instrumento para recolección de información

Como instrumento para la recolección de información correspondiente a fuentes primarias se diseña una encuesta (

**Anexo 1)**, con 20 preguntas que busca obtener la información directamente de la persona responsable del área de sostenibilidad de las EF colombianas referenciadas en **Tabla 2**.

Esta encuesta se diseña y se somete a un proceso de validación con un experto en sostenibilidad de la Universidad Ean, para determinar qué tan acertada es la información que se pretende obtener a través de su aplicación. Como primera validación, el instrumento planteado se revisa y se valida con un experto quien para el caso es la Coordinadora de Sostenibilidad de la Universidad Ean María Eugenia Rinaudo, Licenciada en Estudios Ambientales y Magister en Sistemas de Vida Sostenible, quien debe analizar detalladamente la encuesta y tomando en cuenta sus observaciones se ajusta (en cuanto a la extensión del documento, la redacción de algunas preguntas para que sean más concretas y logren captar la información realmente valiosa para el desarrollo de la investigación) y se plantea una segunda versión que se valida con líderes expertos en sostenibilidad de Bancolombia S.A., a través de una prueba piloto para verificar la información que se pretende obtener. Para la construcción de la encuesta se utiliza la herramienta Google Forms, y será enviada a los expertos a través de correo electrónico.

Con la información que se obtenga se realiza un nuevo ajuste en el párrafo introductorio de la encuesta para hacerse más específica aclarando que la información solicitada no es confidencial o de uso interno de la EF para la que trabaja el encuestado y que el fin es solo para uso académico. La información que se obtiene en la prueba piloto de la encuesta se utiliza para complementar datos e información recuperada de diferentes fuentes investigadas.

Finalmente, la encuesta es aplicada a tres expertos en sostenibilidad de tres bancos colombianos y los resultados se presentan a través de un diagrama circular, de manera que se puedan comparar las tres respuestas de las EF a la vez. Para cada una de las preguntas se realiza el análisis respectivo. La encuesta definitiva se encuentra disponible a través de un enlace de Google Forms, el cual se encuentra en el Anexo 1.

#### **6.4 Procedimiento y técnica para la aplicación del instrumento**

En primer lugar, se realiza contacto de manera virtual con las personas responsables del área de sostenibilidad de las tres EF colombianas, para solicitar formalmente el diligenciamiento de la encuesta, para luego, bajo su consentimiento, enviar vía correo electrónico del enlace donde se puede alcanzar la encuesta. Cuando la persona termine de diligenciar la encuesta, la

información queda almacenada en la plataforma Google Forms permitiendo la organización de las respuestas para facilitar el proceso de evaluación y análisis asociado.

Posteriormente, se aplica la encuesta y se realiza el análisis respectivo tomando como referencia la información recolectada a través de las fuentes relacionadas anteriormente. Se definen las conclusiones y se avanza con el lineamiento general de buenas prácticas para las EF proponiendo los ajustes necesarios según los resultados obtenidos.

## 7. TRABAJO DE CAMPO

### 7.1 Presentación de información cualitativa

Se utilizó como fuente base el Índice de Sostenibilidad Dow Jones DJSI (por sus siglas en inglés) ya que éste es uno de los principales referentes en materia de sostenibilidad empresarial (Sura, 2018). Este índice es elaborado desde 1999 por la compañía RobecoSAM el cual analiza más de 600 variables en las dimensiones social, económica y ambiental, incluyendo además la dimensión de gobernanza de las empresas que cotizan en la bolsa de valores de New York con el fin de identificar y clasificar a nivel mundial las empresas más sostenibles de los diferentes sectores de la industria (National Geographic, 2020). La **dimensión social** tiene en cuenta el aspecto interno como la atracción de personal, el bienestar y desarrollo del talento humano y desde lo externo tiene en cuenta la imagen corporativa y el impacto causado a la comunidad del que hace parte o en donde se encuentre la empresa; desde la **dimensión económica** se tienen en cuenta los aspectos de gobierno corporativo, riesgos y gestión de la empresa y desde la **dimensión ambiental** se tienen en cuenta los temas relacionados con impactos al medio ambiente derivados directa e indirectamente de la actividad económica de la empresa.

Anualmente se evalúa el desempeño corporativo en torno a la sostenibilidad a través de encuestas basadas en la Evaluación de Sostenibilidad Corporativa (CSA) de S&P Global, metodología de investigación caracterizada por su minuciosidad, estándares de verificación y transparencia en las fuentes de información. Dichas encuestas se aplican de acuerdo con la industria en que se encuentre la empresa evaluada, para un total de 61 cuestionarios que recopilan información de la empresa y datos específicos de la industria. La información obtenida evalúa lo siguiente (S&P Global, s,f):

- Reconocimiento de problemas materiales en lo referente a asuntos ambientales, sociales y de gobernanza
- Comprender el impacto financiero potencial de las exposiciones de las tres dimensiones
- Implementación de estrategias para gestionar los riesgos o capitalizar las oportunidades

- Medición de indicadores clave de desempeño ambiental, social y económico para evaluar la efectividad de la estrategia
- Validación o auditoría externa de las estrategias y resultados declarados
- Comunicación transparente de las estrategias corporativas de sostenibilidad y consecución de objetivos

Por otra parte, se encuentra The Sustainability Yearbook o el anuario de sostenibilidad, es el índice de referencia del mercado que mide el desempeño de las mejores empresas a nivel mundial en aspectos sociales, económicos y ambientales (S&P Global, 2021). Hace su publicación cada año de las empresas más responsables y sostenibles a nivel mundial, teniendo en cuenta el DJSI y las puntuaciones de CSA; en su publicación más reciente del 2022 se evaluaron 7.554 empresas clasificadas en 61 industrias que fueron clasificadas en el DJSI en el 2021. Dentro de las 61 industrias se encuentran las EF, las cuales han sido listadas según el mejor puntaje obtenido a nivel de la industria y se clasifican por categorías, Gold, Silver, Bronze y una última llamada Industry Movers del Sustainability Yearbook (S&P Global, 2021).

La diferencia entre ser un miembro y recibir una medalla o distinción Gold, Silver, Bronze, es que los miembros realizaron la encuesta y su gestión en temas sociales, económicos y ambientales genera impacto positivo al mismo tiempo que avanzan en el desarrollo de su actividad económica, pero no alcanzaron el puntaje mínimo para una medalla.

Para lograr una medalla Bronze la empresa debe tener una puntuación mínima de 54 y estar en el rango del 5% al 10% de la puntuación obtenida de la compañía con mejor desempeño; para la categoría Silver, la empresa debe tener una puntuación mínima de 57 y estar en el rango entre 1% y 5% en comparación del puntaje de la mejor compañía; y para la medalla Gold, se debe tener un puntaje mínimo de 60 y debe estar en el rango dentro del 1% de la puntuación de la mejor compañía de la industria a la que pertenece (S&P Global, 2021).

Se identificaron como líderes de sostenibilidad a nivel mundial para el 2022 un total de 36 bancos, tres estuvieron en la mejor categoría que es la Gold Class, 14 en la categoría Silver, 9 en Bronze y 10 fueron miembros. En Comparación con el año 2021 donde hubo tan solo uno en la categoría Gold Class y fue colombiano, hubo 34 EF más a nivel mundial que lograron un lugar en el anuario.

De los bancos clasificados en 2020, 2021 y 2022 se toman solo los que se encuentran ubicados en Latinoamérica, para un total de 10 (véase la **Tabla 2**) distribuidos entre Brasil, Chile y Colombia, sin importar la categoría o si son miembros, puesto que, para efectos de este estudio y desarrollo del lineamiento general, las EF referenciadas pertenecen al Sustainability Yearbook. Es importante tener en cuenta que de Colombia tan solo Bancolombia ha logrado obtener la calificación Gold y Silver mientras que bancos como Davivienda y Banco de Bogotá son miembros (S&P Global, 2022).

Las EF identificadas anteriormente son bancos comerciales, por lo que es necesario antes de continuar con el rastreo de información dar una mirada a los Bancos Nacionales de Desarrollo (BND) cuyo enfoque es generar herramientas para fortalecer la financiación del desarrollo nacional en los sectores agropecuario, empresarial, exportaciones e infraestructura (Castro, 2018). Para esto, se presenta el modelo del Banco Interamericano de Desarrollo BID quien plantea una hoja de ruta para la gestión de riesgos ambientales y sociales dirigido a los BND de América Latina y el Caribe ALC, ya que en esta región se concentra el 40% de la biodiversidad mundial ubicada en tan solo 6 países, Brasil, Colombia, Ecuador México, Perú y Venezuela (Nolet, Vosmer, de Bruijn, & Braly-Cartillier, 2014), lo que hace que sea aún más relevante que las EF se preocupen más por el financiamiento sostenible y que incorporen en sus planes de RSE factores clave en materia ambiental, social y de gobernanza además de evaluar el riesgo e impacto económico generado al momento de financiar proyectos y escoger a sus clientes.

Si bien, es importante para los bancos tener un desarrollo económico constante y creciente, el costo de este no debe ser de carácter ambiental ni social, es allí en donde se incluye el término de sostenibilidad financiera y estos términos se deben abarcar de acuerdo con el BID (2014) desde los siguientes aspectos:

**Tabla 3.** Aspectos que debe evaluar una EF para el financiamiento según el BID.

	<b>Medio ambiente (a)</b>	<b>Social (s)</b>	<b>Gobernanza (g)</b>
<b>Aspectos que deben abordar las IF sostenibles</b>	Calidad del aire y del agua. Uso de la tierra y protección de los hábitats naturales. Uso y conservación de agua. Uso y conservación de la energía. Protección de la biodiversidad. Gestión de desechos. Gestión de riesgo de desastres.	Derechos humanos. Condiciones laborales. Salud y seguridad ocupacional. Género y diversidad. Reasentamiento. Pueblos indígenas y herencia cultural.	Anticorrupción. Sistemas adecuados de gestión ambiental y social. Integridad comercial. Transparencia y rendición de cuentas.
<b>Impactos a evaluar al financiar empresas, en el momento de la interacción</b>	Principio de “promover el bien”. Las IF más allá de mitigar el impacto ambiental debe considerar las inversiones medioambientales de manera activa.	Las IF además de asegurar los aspectos anteriores debe asegurar que las actividades comerciales no afecten comunidades vulnerables, por el contrario, debe promover actividades de inclusión productivas y que promuevan igualdad de género.	Ética y transparencia comercial

**Fuente:** Elaboración propia basada en información de la hoja de ruta para BND de ALC del BID (Nolet, Vosmer, de Bruijn, & Braly-Cartillier, 2014).

El riesgo ambiental y social asociado a financiación por parte de EF ha venido en aumento en las últimas décadas en especial por proyectos de infraestructura, minería o explotación de recursos naturales, dichos riesgos no son solo para las entidades en cuanto a pérdidas económicas, reputacionales y consecuencias legales, también están asociados a los riesgos e impactos que se generan en las comunidades y los ecosistemas, es decir, de tipo social y ambiental como se expone en la **Tabla 3**.

La financiación vista desde la sostenibilidad no es solo evaluar y gestionar los riesgos que puedan derivarse de sus clientes, también es una oportunidad para identificar nuevos clientes, nuevos mercados, abrirse a ofrecer nuevos productos como los bonos verdes, créditos del mercado de carbono o proyectos de eficiencia energética, por mencionar solo algunos; así

mismo, es una oportunidad de fortalecer relaciones con grupos de interés como el gobierno y empresas (proveedores o clientes) con enfoques sostenibles.

De acuerdo con el BID, los BND se han caracterizado por tener en cuenta el impacto que su financiación va a generar en cuanto al desarrollo social y ambiental, además de preocuparse por la rentabilidad que va a generar. Además, tienen un compromiso con el sector privado para apoyar con servicios y productos financieros y no financieros de manera que se pueda motivar el financiamiento sostenible, en especial orientado hacia el cambio climático. Aunque tienen contemplado en sus políticas la gestión de riesgos asociados a lo ambiental y social, en realidad menos de la mitad tienen una estructura ordenada e integral para llevar a la práctica dicha gestión (Nolet, Vosmer, de Bruijn, & Braly-Cartillier, 2014). Lo anterior no indica una gestión ineficiente, sino que los bancos tienen diferente enfoque, de acuerdo con sus necesidades, por ejemplo, algunos tienen un mayor enfoque hacia temas de gobernanza y anticorrupción y otros se enfocan en temas ambientales y normativas o regulaciones externas o políticas sociales.

Si bien, los BND de segundo piso<sup>3</sup> apoyan el riesgo de financiación en los bancos de primer piso<sup>4</sup>, tienen parte de responsabilidad en los riesgos ambientales y sociales asociados a los proyectos financiados con sus propios recursos, por lo que la necesidad de tener procesos de control eficientes sobre estas inversiones se convierte en parte de su gestión y de las condiciones bajo las cuales rige a los bancos de primer nivel; en ambos casos el interés de estas instituciones financieras por aportar a una mejor conservación y protección del ambiente ha aumentado así como el interés y preocupación por apoyar a mejorar la calidad de vida o por lo menos no contribuir a ampliar las brechas de desigualdad social y pobreza se ha convertido en parte del diario vivir y actuar.

De acuerdo con lo anterior, el BID sugiere utilizar Sistemas de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), propuesto como el comienzo de acercar la sostenibilidad a los procesos en las instituciones financieras teniendo en cuenta que su actividad principal es el

---

<sup>3</sup> Los bancos de segundo piso son entidades financieras que no cuentan con oficinas directas para la atención del público y que canalizan recursos económicos a través de EF de primer piso. Están alineados con las políticas económicas del Estado y manejan recursos públicos y privados. Su principal función es impulsar y apoyar los sectores productivos con el objetivo de fomentar el desarrollo. En Colombia podemos mencionar entre los bancos de segundo piso a Finagro, Findeter y Bancóldex. (BANCOLDEX, 2023)

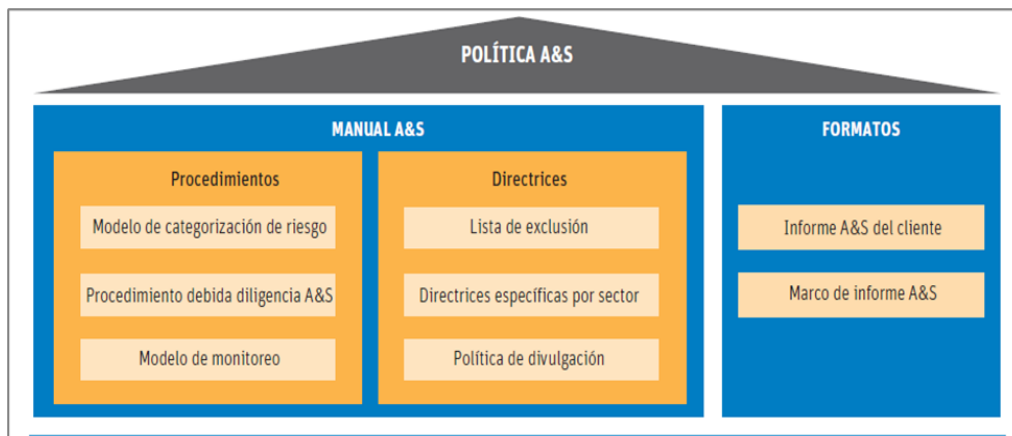
<sup>4</sup> Los bancos de primer piso o bancos comerciales, como Davivienda o Bancolombia, entre muchos otros, cumplen una función muy importante dentro del sistema financiero colombiano. Estas entidades ofrecen diferentes productos y servicios que suplen las necesidades financieras de personas y empresas. (BANCOLDEX, 2023)

financiamiento. La implementación de un SARAS trae consigo un costo de inversión, el cual es superado por los beneficios que la IF obtiene si lo estructura y ejecuta de manera adecuada y responsable, por lo que es importante que sea diseñado a la medida de la EF y así lograr los resultados esperados por el banquero.

En el caso de los bancos de segundo piso es menos común la implementación de los SARAS que en los bancos de primer piso, un ejemplo de ello son Bancoldex y Findeter en Colombia, quienes apoyados por el BID han logrado obtener resultados positivos y ganadores para estas IF, asociados a productos sostenibles como eficiencia energética en hoteles y hospitales.

Esta diferencia en la implementación del SARAS en bancos de primer y segundo nivel se debe al riesgo que se asume al tener contacto directo con los clientes, proyectos y empresas al cual se exponen los bancos de primer piso al ser intermediarios en la colocación de los recursos de los bancos de segundo piso. El modelo del SARAS sugiere incluir unos elementos básicos (véase **Figura 4**) que son adaptables a cualquier EF:

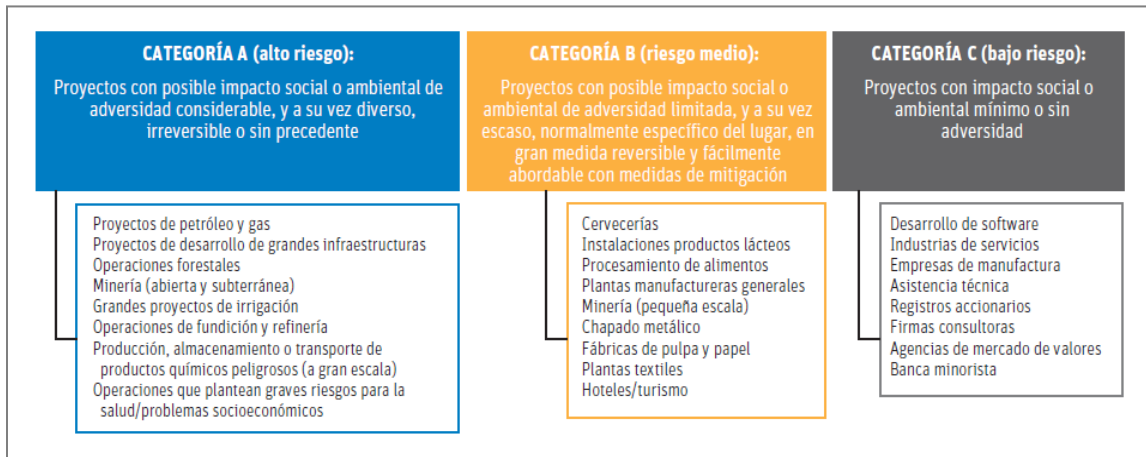
**Figura 4.** Elementos básicos de un SARAS.



**Fuente:** (Nolet, Vosmer, de Bruijn, & Braly-Cartillier, 2014).

Así mismo, presenta una categorización del riesgo en tres niveles de acuerdo con la actividad económica del cliente o proyecto a financiar y de sector al que pertenece, el cual es presentado en la **Figura 5**:

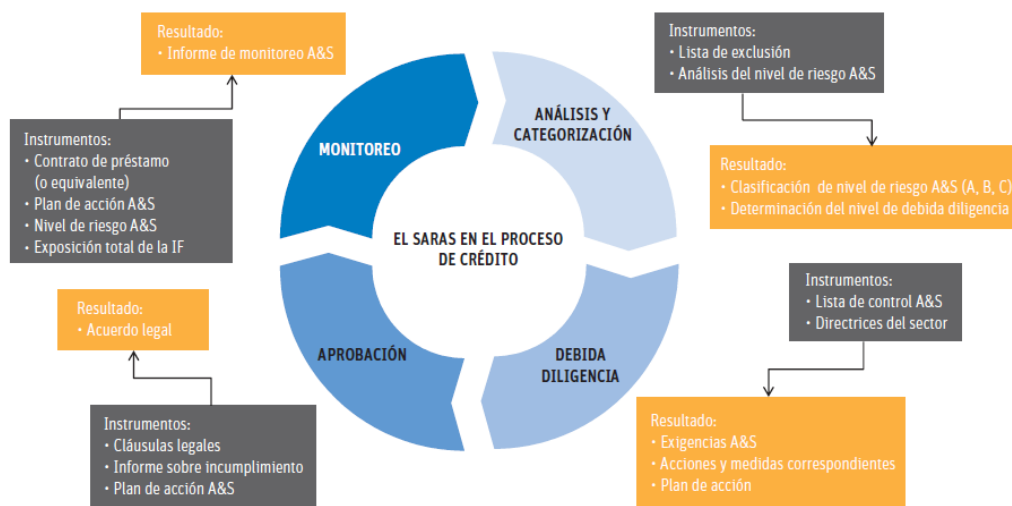
**Figura 5.** Clasificación de riesgos Ambientales y Sociales.



**Fuente:** (Nolet, Vosmer, de Bruijn, & Braly-Cartillier, 2014).

Definidos los elementos del SARAS y clasificado los riesgos a los que se pueden exponer las EF, continúa la integración del sistema al proceso de crédito (véase **Figura 6**) desde el inicio de la selección del proyecto y estudio hasta el desembolso y seguimiento o monitoreo.

**Figura 6.** Integración del SARAS al proceso de crédito.



**Fuente:** (Nolet, Vosmer, de Bruijn, & Braly-Cartillier, 2014).

Después de la definición de la hoja de ruta, se presentan los Principios de Banca Responsable de la ONU, con más de 200 signatarios para diciembre de 2020 que firmaron el primer marco global de sostenibilidad para la industria bancaria. Cada uno de los seis principios (véase **Tabla 4**. Principios de banca responsable y el enfoque de las EF **Tabla 4**) están diseñados para que cada banco signatario pueda implementarlos durante los siguientes cuatro años a partir del momento que aceptan o se adhieren al pacto, de manera que alineen sus estrategias y prácticas de la comunidad bancaria hacia una contribución positiva para la sociedad y para el planeta, dirigiendo su aporte al cumplimiento de los ODS.

Estos principios actúan como marco de referencia para la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad en las EF, estén o no adheridas a la iniciativa, lo importante es que desde el desarrollo de su actividad económica se haga un aporte o genere un impacto positivo a la sociedad, en la economía y al medio ambiente.

**Tabla 4.** Principios de banca responsable y el enfoque de las EF

<b>PRINCIPIOS</b>	<b>ENFOQUE DE LAS EF</b>
<b>1. Alineamiento</b>	Usar los ODS como marco para alinear las estrategias del banco. Evaluar la desalineación del banco con los ODS en especial los objetivos sociales, para así aprovechar oportunidades comerciales.
<b>2. Impacto y la fijación de objetivos</b>	Analizar los impactos sociales, económicos y ambientales más significativos. Fijar al menos dos objetivos que aborden los impactos identificados. Establecer métodos para monitorear el progreso de los objetivos.
<b>3. Clientes y usuarios</b>	El banco debe identificar los impactos negativos sociales y ambientales que generan las actividades comerciales de los clientes a quienes financia. Interactuar con sus clientes sobre el compromiso que tienen con la sostenibilidad. El banco debe promover alianzas con terceros para ofrecer a clientes y usuarios soluciones basadas en acciones de consumo y producción sostenible. Fomentar entre los colaboradores la venta responsable basada en las necesidades de sostenibilidad de los clientes. Apoyar y alentar a pequeñas empresas a realizar acciones sostenibles desde los productos de consumo.
<b>4. Partes interesadas</b>	Las EF deben asociarse con las partes interesadas y trabajar de la mano para involucrarse en los impactos que puedan generar para mitigar los que sean negativos.

	<p>Prestar especial atención a los <i>stakeholders</i> que se vean afectados por los impactos que las acciones del banco causen.</p> <p>Identificar las acciones conjuntas que pueden generar mejores resultados que si los realizara solo la EF.</p> <p>Hacer un uso de herramientas tecnológicas y digitales para mantener conectadas las partes interesadas facilitando el contacto y fortaleciendo las relaciones.</p>
<b>5. Gobernanza y cultura</b>	<p>Los principios de banca responsable sugieren un compromiso del gobierno de las EF para crear una cultura sostenible organizacional responsable.</p> <p>Desarrollar estrategias internas que permitan involucrar a los colaboradores en acciones encaminadas a la sostenibilidad desde el interior de las EF.</p> <p>Establecer políticas, procesos, procedimientos y controles internos que efectivos que permitan identificar si se están cumpliendo con las acciones implementadas de manera interna de modo que se esté educando en temas de sostenibilidad.</p> <p>Fomentar una cultura sostenible dentro de la organización que sea proyectable al exterior de la organización desde el día a día los colaboradores.</p>
<b>6. Transparencia y responsabilidad</b>	<p>La EF que ha aceptado los principios de banca responsable está obligada a informar sobre la gestión sostenible a los 18 meses de haberse convertido en signatario.</p> <p>Divulgar en los informes anuales de gestión o de sostenibilidad de manera pública los resultados de las estrategias implementadas en cuanto a sostenibilidad.</p>

**Fuente:** Elaborado con base en el documento guía de principios para la banca responsable (UNEP FI, 2019).

Por otra parte, Asobancaria presenta un acuerdo interinstitucional con las EF que desde el 2012 han decidido unir fuerzas para trabajar por la sostenibilidad desde el sector financiero, este acuerdo es Protocolo Verde, el cual fue renovado en abril de 2022 con un total de 25 entidades adheridas. A través de este acuerdo se pretende implementar cinco estrategias con diferentes acciones para cumplir con el objetivo de implementar buenas prácticas de sostenibilidad en el sector financiero a saber (Asobancaria, 2022):

1. Productos y servicios verdes: esta estrategia busca promover la oferta de productos y servicios financieros sostenibles, el uso adecuado de los recursos naturales y el cuidado del medio ambiente.
2. Ecoeficiencia: promover el uso y consumo responsable de los recursos naturales dentro de la cadena de valor de las EF.
3. Análisis de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático: esta estrategia sugiere incluir en los análisis o estudios de crédito o de inversión que se vayan a financiar a los diferentes clientes, variables que evalúen el impacto social y ambiental que se pueda causar.
4. Divulgación y transparencia: la divulgación de información relacionada a las estrategias o prácticas en torno a la sostenibilidad es de suma importancia y se ha visto anteriormente en las entidades estudiadas, por lo que aquí no es una excepción, es necesario informar de manera pública tanto los planes de acción como los resultados.
5. Gestión integral del cambio climático: identificar los riesgos del negocio asociados a la gestión del cambio climático que contribuya a disminuir los riesgos.

Las acciones o prácticas que llevan a cabo las EF, además de contribuir a la sostenibilidad, llevan al cumplimiento de las estrategias mencionadas anteriormente, al cumplimiento de los principios de la UNEP-FI y de manera directa hacer aporte a los ODS. Por otra parte, Asobancaria en el 2021 presenta una guía general de administración de riesgos ambientales y sociales ARAS, en donde se presentan los estándares, normativas e iniciativas tanto nacionales como internacionales, todos relacionados con la gestión de los riesgos sociales y ambientales y por supuesto de financiación sostenible (Asobancaria, 2021).

Luego de presentar las iniciativas anteriores y que marcan un camino en temas de sostenibilidad en Latinoamérica y Colombia, se presentan en la **Tabla 5** los bancos objeto de estudio, su trayectoria, motivos por los que son reconocidos, aspectos que marcan la diferencia de ellos con las otras EF en sus países e información adicional relevante:

**Tabla 5.** Entidades financieras latinoamericanas más sostenibles del mundo.

Entidades financieras	Tiempo en el mercado	Empleados	Capital (millones de dólares)	Utilidad 2021 (millones de dólares)
<b>Banco do Brasil S.A.</b>	Desde 1808	113.000	32.200	3.800
<b>Banco Bradesco S.A.</b>	Desde 1943	87.274	37.039	4.600
<b>Itaú Unibanco Holding S.A.</b>	Desde 2008	90.000	30.563	4.805
<b>Itaúsa - Inversiones Itaú S.A.</b>	Desde 1974	120.000	No encontrada	2.196
<b>Banco de crédito e inversiones</b>	Desde 1937	10.000	No encontrada	23,511
<b>Banco del Estado de Chile</b>	Desde 1953	9.956	No encontrada	409
<b>Banco Santander</b>	Desde 1977	9.988	No encontrada	840
<b>Bancolombia S.A.</b>	Desde 1875	30.000	33.9 billones de pesos	4.1 billones de pesos
<b>Banco Davivienda S.A.</b>	Desde 1972	17.300	14.136 millones de pesos	1.26 billones de pesos
<b>Banco de Bogotá S.A.</b>	Desde 1870	14.245	25.339 millones de pesos	4.356 millones de pesos

**Fuente:** Información tomada de (Banco de Brasil, 2022), (Banco de Bradesco S.A., 2022) (Itaú Unibanco Holding S.A., 2021), (Itaúsa, 2021), (Investing, 2022), (Banco Estado, 2021), (Santander, 2021), (Grupo Bancolombia, 2022) (Davivienda S.A., 2022), (Banco de Bogotá S.A., 2022).

El **Banco de Brasil** fue fundado en 1808, tiene a la fecha alrededor de 4 mil agencias de atención entre nacionales e internacionales, conformada sucursales propias, puntos de atención físicos y virtuales, aliados y redes compartidas, lo que lo lleva a tener presencia en casi todo el territorio nacional y cobertura en 13 países a través de las redes externas. El banco tuvo una utilidad neta para el 2021 de 3.8 millones de dólares, lo que significó un crecimiento con una variación del 33% respecto a los resultados obtenidos en el 2020 (Banco de Brasil, 2022). El

aporte hacia la sostenibilidad del banco está orientado por los ODS a la reducción de los GEI, cambio climático, la publicación correcta de información y al buen gobierno corporativo.

El **Banco de Bradesco S.A.** es una entidad financiera privada que inició sus operaciones en 1943, consolidándose hoy en día como uno de los mayores grupos financieros de Brasil y se ha destacado por su compromiso socioambiental gracias a acciones como la creación de un complejo deportivo en 2010 para que niñas y mujeres pudieran tener acceso digno a deportes como baloncesto y voleibol, dicho complejo revivió el sello verde de la ONG US Green Building Council a la construcción sostenible. En 2020 tuvo que cerrar 150 de sus sucursales por los altos costos de operación durante la pandemia, quedando a la fecha con un promedio de 4.500 sucursales físicas alrededor de todo el país en las cuales operan cerca de 90.000 empleados. Fue reconocido por cuarto año consecutivo en la categoría plata del Sustainability Yearbook 2022 gracias a sus mejores prácticas de sostenibilidad de inclusión diversidad financiera, facilidad de acceso al sistema financiero y sus políticas de gobernanza (Banco Bradesco S.A., 2022).

El **Banco Itaú Unibanco Holding S.A.**, como se conoce actualmente nace en el 2008 a raíz de la fusión entre los bancos Itaú y Unibanco, pero esta fusión trae consigo una trayectoria de 95 años en el sector financiero y se consolida ahora como el mayor banco del sector en Brasil y la marca más valiosa de acuerdo don Forbes. Este banco tiene presencia en ocho países latinoamericanos y en México, solo en Brasil tiene alrededor de 90.000 empleados y 4.200 sucursales. Su enfoque para lograr los resultados de sostenibilidad es la inversión en iniciativas que fomenten el poder de las personas desde la educación, la cultura, deporte y la movilidad urbana responsable (Itaú Unibanco Holding S.A., 2019).

**Itaúsa** - Inversiones Itaú S.A. es un holding de inversión creado en 1974, actualmente compuesto por siete empresas que incluyen sector financiero, bienes de consumo, materiales de construcción civil, energía e infraestructura, todas administradas por Itaúsa, lo que le convierte en el conglomerado privado más grande de Brasil con 925 mil accionistas directos a 2021 y una presencia en más de 50 países. Su compromiso con la sostenibilidad se enfoca a partir de las inversiones que se realizan a través de las empresas participantes, gestionando el riesgo financiero y la rentabilidad desde el impacto social y ambiental. Cuenta con una comisión de sostenibilidad encargada de generar un impacto positivo en la sociedad e impulsar el desarrollo local en Brasil principalmente fortaleciendo el compromiso con el desarrollo sostenible del país, a su vez fomentando las prácticas sostenibles en las empresas que integran el holding con el fin

de alinearlas con la búsqueda de soluciones sostenibles innovadoras y tecnológicas, mitigar riesgos ambientales y sociales (Itaúsa, 2022).

El **Banco de Crédito e Inversiones BCI**, tiene una experiencia de 85 años en el sector financiero chileno, su principal objetivo era dar financiamiento a emprendedores y migrantes, actualmente continúa apoyando a los emprendedores y es pionero en banca digital, promoviendo la inclusión, accesibilidad y flexibilidad laboral; es uno de los bancos más importantes del país detrás del Banco de Chile, Banco del Estado y el Banco Santander de Chile, pero es el primero por encima de ellos en sostenibilidad de acuerdo con los indicadores del DJSI y es gracias a las acciones enfocadas a combatir el cambio climático, la diversidad e inclusión, sumado a esto, está el ecosistema digital dirigido a apoyar el crecimiento de pequeñas y medianas empresas (Banco de Crédito e Inversiones S.A., 2022).

El **Banco del Estado de Chile** o Banco Estado, nació en 1953 y es el único banco comercial estatal, es decir, es el único banco comercial que no es de capital privado, cuenta actualmente con alrededor de 385 sucursales físicas, 107 oficinas SeriEstado y más de 19.000 cajas vecinas, sistema transaccional que permite acercar a las comunidades más lejanas al sistema financiero, siendo su principal aporte a la sostenibilidad del país y uno de los pilares que lo hacen ser parte de los bancos más sostenibles del mundo, además del apoyo a través de financiación a empresas pequeñas y medianas, la facilidad de acceso a los canales digitales, la educación financiera y la inclusión financiera (Banco Estado, 2022).

El **Banco Santander de Chile** es una filial del Banco Santander que se abre en Chile en septiembre de 1977 y cuenta con 326 sucursales en todo el territorio nacional y más de 2 millones de canales digitales o de servicios remotos y es el único banco de este gran grupo financiero en ser reconocido por sus prácticas sostenibles a nivel mundial. La responsabilidad sostenible que tiene el banco está soportada en el compromiso con la sociedad, con el medio ambiente y el cambio climático, el compromiso con los clientes, colaboradores y proveedores; atendiendo la sostenibilidad como la “capacidad de adaptarse a las nuevas exigencias usando la creatividad y la innovación; de generar valor para sus grupos de interés y procurar el progreso social y económico, mitigando el impacto medioambiental en los lugares en que está presente” (Banco Santander, 2022).

**Bancolombia S.A.** como primer banco colombiano en sostenibilidad de acuerdo con el DJSI, tiene 147 años de historia, presente en países y hoy con un total de 30.000 empleados, es

un banco que tiene presencia en el 99% del territorio nacional entre 878 sucursales, 28.703 corresponsales y 6.050 cajeros automáticos, lo que facilita el acercamiento de las personas al sistema financiero, además de los canales, productos y servicios digitales (Grupo Bancolombia, 2022). El compromiso de la entidad con la sostenibilidad se soporta en los ODS y tres pilares para contribuir a su cumplimiento, fortalecimiento del tejido productivo, inclusión financiera y construcción de ciudades y comunidades sostenibles.

El **Banco Davivienda S.A.** es una entidad financiera que se ha consolidado en el mercado por 50 años y es un referente de éxito publicitario en el país con su mensaje “en estos momentos su dinero puede estar en el lugar equivocado, tráigalo a Davivienda” (Davivienda S.A., 2022). El banco cuenta con 660 sucursales a nivel nacional y una red de más de 2.670 cajeros automáticos disponibles, además de uno de sus principales productos en inclusión financiera DaviPlata, el cual cuenta al cierre del 2021 con 13.8 millones de clientes y 15.449 puntos; impulsando su crecimiento en productos competitivos e innovadores alineados a su estrategia de sostenibilidad y a los ODS priorizados e impactados, los cuales se orientan a la mitigación y adaptación al cambio climático, equidad, diversidad e inclusión, gobierno corporativo, relación con comunidades, fondeo y finanzas sostenibles (Davivienda S.A., 2022).

El **Banco de Bogotá S.A.** es el primer banco creado en Colombia y lleva 152 años ofreciendo servicios financieros en el país, actualmente es miembro del Grupo Aval, grupo financiero más importante a nivel nacional, pero de los cuatro bancos que conforman el grupo, solo Banco de Bogotá S.A. es quien está generando estrategias y haciendo una gestión sostenible con resultados reconocidos a nivel mundial. Para el 31 de diciembre de 2021 en Colombia tenía un total de 517 oficinas 12.295 corresponsales y 1.692 cajeros automáticos, mientras que en Centroamérica se posiciona como el banco con mayor cobertura con 683 oficinas, 9.374 corresponsales y 2.170 cajeros automáticos entre los países de Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Costa Rica y El Salvador. (Banco de Bogotá S.A., 2022).

La estrategia de sostenibilidad del Banco de Bogotá S.A. está basada en la consolidación del modelo de negocio a través de seis ejes estratégicos Negocios sostenibles, Gestión del Riesgo, Relación con grupos de interés, Impacto en las personas, Innovación y Medio ambiente; los cuales están alineados con una estrategia corporativa llamada las 6c's que son crecimiento sostenible, control de riesgo, control del gasto y excelencia operativa, cliente, capacidad analítica y transformación digital, colaboradores y sociedad (Banco de Bogotá S.A., 2022).

Por otra parte, aunque en Colombia Bancolombia S.A., Davivienda S.A. y Banco de Bogotá S.A. sean reconocidos a nivel mundial por sus estrategias y gestión sostenible, en cuanto a la satisfacción que tienen los clientes por los servicios, canales y productos no tienen el mismo reconocimiento. Para el 2021, de acuerdo con el Customer Index Value CIV empresa de servicios especializados que acompaña de manera integral la implementación de modelos de experiencia de clientes a través de la metodología American Customer Satisfaction Index ACSI, que permite medir los índices de satisfacción de los sectores más importantes de la economía, el top 10 de los bancos con alto nivel satisfacción del cliente que llega hasta un puntaje de 100 puntos, el más alto en Colombia llegó a 78, calificación que destaca al Banco Caja Social, Davivienda y Scotiabank Colpatria en los puestos 1, 2, y 3 respectivamente, Banco de Bogotá y Bancolombia por su parte obtuvieron 74 puntos ocupando el 8 y 10 lugar (Valora Analitik , 2022).

Las calificaciones anteriores están relacionadas por un lado con la experiencia que los clientes han tenido con los canales digitales como portales web, aplicativos, billeteras móviles, medios de pago virtuales y sin contacto y el desarrollo que los bancos han realizado para facilitar el acceso y su interacción. Por otro lado, la percepción del servicio que tienen los clientes al ser atendidos de manera presencial y a través de los *call center*, lo que lleva a que el 80% de las personas que hayan tenido una mala experiencia quieran cambiar de entidad financiera, aspecto que los bancos ya están manejando para mitigar la deserción de clientes.

## 7.2 Aplicación de encuesta

Además del rastreo de información realizado y presentado en donde se encuentran las practicas del BID, los principios de la Iniciativa Financiera de las Naciones Unidas y la renovación del Protocolo Verde de Asobancaria, se presenta la información adicional recolectada a través de la encuesta realizada a las personas directamente involucradas en el área de sostenibilidad de Bancolombia, Davivienda y Banco de Bogotá, como gerentes de sostenibilidad, gestores, analistas o profesionales en sostenibilidad, quienes aceptaron responder la encuesta desde el punto de vista de sus roles y cargos en las entidades a las que pertenecen, teniendo en cuenta la importancia de hacer parte del DJSI y estar en alguna clasificación o como miembro

del Sustainability Yearbook, y el compromiso que se adquiere con estos reconocimientos a nivel mundial.

Los resultados de la encuesta (

**Anexo 1)** son representados a través de un diagrama circular, en el cual se muestran las respuestas de los 5 colaboradores especialistas en sostenibilidad de las EF encuestadas, 2 de Davivienda y 1 del Banco de Bogotá desde la sede de cada banco en la ciudad de Bogotá y 2 especialistas de Bancolombia desde la ciudad de Medellín. Estos resultados se comparan en términos de porcentaje para conocer el cumplimiento o la percepción que tienen los encargados de la sostenibilidad respecto a la gestión que están realizando los bancos.

A continuación, se muestran cada una de las preguntas con su respectivo análisis en el mismo orden que se presentan en la encuesta organizadas en cuatro secciones, iniciando en los aspectos generales de sostenibilidad, análisis de riesgos, aspecto social y ambiental; la sección 1 es información de cada encuestado.

Respuestas sección 2: Aspectos generales sobre la gestión de sostenibilidad en su ciudad.

**Pregunta 1.1** ¿Qué tan relevante es la sostenibilidad en el desarrollo de las actividades comerciales de la entidad?

R/= Para Bancolombia, Davivienda y Banco de Bogotá es relevante incluir la sostenibilidad para el desarrollo de sus actividades comerciales y no comerciales, especialmente porque son las únicas EF colombianas que hacen parte del DJSI, distinción que los obliga a llevar todo lo relacionado con la sostenibilidad en sus operaciones.

**Pregunta 1.2** ¿Su entidad cuenta con una estrategia dentro de su Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que incorpore los tres aspectos de la sostenibilidad (ambiente, sociedad y economía)?

R/= Dentro de las estrategias de RSC o RSE están incluidas las acciones que encaminan a las tres EF hacia la sostenibilidad, orientando esfuerzos para que éstas sean coherentes entre lo que promueven y lo que hacen en el día desde el interior de la organización hacia el exterior.

**Pregunta 1.3** ¿Considera que la estrategia de sostenibilidad de la entidad tiene ventaja competitiva ante otras entidades financieras?

R/= Las tres EF responden que, si tienen ventaja competitiva sobre las otras, esto es porque el resultado de sus acciones las ha llevado a tener reconocimiento a nivel internacional y si bien pueden tener razón en que están generando ventaja competitiva sobre la otra, no es esta

ventaja muy competitiva entre las tres que están respondiendo la encuesta, pero son las tres EF con ventaja competitiva en Colombia sobre las otras EF que existen.

**Pregunta 1.4** ¿Su entidad cuenta con un área o departamento encargado de la sostenibilidad?

R/= Las tres EF cuentan con un área especialmente estructurada para encargarse de toda la gestión referente a la sostenibilidad, son quienes definen las estrategias y acciones a realizar y quienes se interrelacionan con las demás áreas para trabajar los productos y servicios que se ofrecen, de manera que sean inclusivos, respetuosos con el medio ambiente y económicamente viables para los clientes y la misma organización.

**Pregunta 1.5** ¿Dentro de los informes de gestión que presenta su entidad, incluye también la información relacionada sobre la gestión en materia de sostenibilidad?

R/= Anualmente las EF presentan sus reportes o informes de gestión, en donde dan a conocer de manera pública los resultados de la gestión comercial que están realizando como bancos, incluyendo la gestión en temas de sostenibilidad. Los informes son publicados anualmente en sus sitios web y están al alcance de todas las personas o empresas que deseen obtener algún dato de su banco.

Respuestas de la sección 3: Análisis de riesgo

**Pregunta 2.1** ¿Tiene su organización, políticas para la mitigación del riesgo ambiental y social derivado de las operaciones de crédito u otro servicio financiero ofrecido?

R/= Como entidades referentes en sostenibilidad para Colombia, cuentan con políticas en ejecución para mitigar los impactos que puedan causar daños al medio ambiente o afectación a las comunidades, en especial en productos de riesgo como son los créditos o la financiación de proyectos, en donde como parte del estudio o análisis del riesgo para otorgar o no el crédito, además de analizar capacidad de pago del cliente entre otras variables, analizan si la inversión que va a realizar el cliente puede generar algún impacto de tipo social y ambiental.

**Pregunta 2.2** ¿En su proceso de estudio de crédito contemplan que los clientes realicen actividades con impacto ambiental y social positivo? ¿Analizan que cumpla con la legislación nacional vigente?

R/= Al igual que en la anterior pregunta, las tres EF dentro de su proceso de otorgación de crédito cuentan con la capacidad de conocer y analizar si la actividad económica de sus clientes está cumpliendo con la normatividad legal vigente, en pro de no comprometer recursos o el buen o el nombre de la entidad al hacer relaciones cliente-banco con empresas que estén involucradas con actividades no lícitas o de muy alto riesgo.

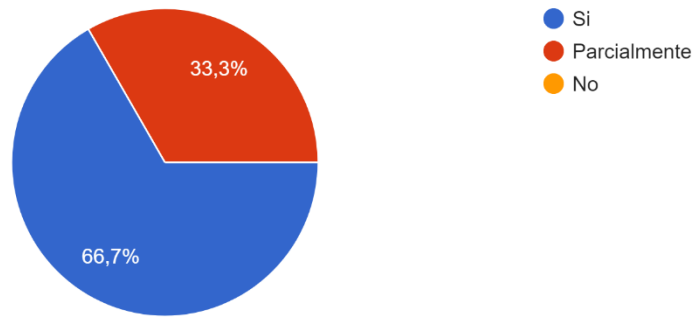
**Pregunta 2.3** ¿Utiliza métodos o herramientas de ayuda para que los colaboradores apoyen la mitigación del riesgo?

R/= Las respuestas de los tres bancos es que, si existen métodos o herramientas para que los colaboradores sean actores en la mitigación del riesgo, pero ¿también cuentan con la capacidad moral para hacerlo y no caer en complicidad o fraude interno para beneficiar a un tercero? Pues bien, las tres EF capacitan a todos sus empleados para que tengan la capacidad de analizar y tomar decisiones con base en los resultados de los estudios realizados a sus clientes y además cuentan con políticas internas antifraude para mitigar la manipulación de decisiones y se llegara a omitir procesos en dado momento que generen daños y pérdidas.

Respuestas de la sección 4: Aspecto social

**Pregunta 3.1** ¿Realiza actividades de apoyo a comunidades a través de programas de voluntariado con sus colaboradores?

**Figura 7.** Respuesta a pregunta 3.1

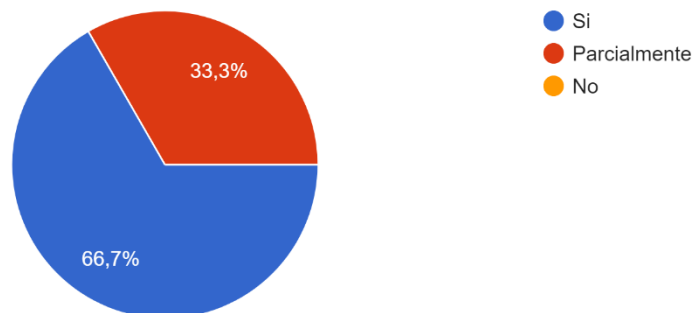


**Fuente:** Elaboración propia.

R/= Bancolombia y Banco de Bogotá son las entidades que afirman realizar labores de voluntariado a través de sus colaboradores, esto se puede evidenciar en las labores de apoyo que realizan a través de las fundaciones en donde invitan a todos los empleados que participen en actividades sociales o ambientales, velando siempre por el cuidado y bienestar de ellos y también de la comunidad o espacio en donde van las van a realizar. En el caso de Davivienda, las actividades de apoyo a comunidades no son constantes y pocas veces utilizan el voluntariado como forma de hacerlo.

**Pregunta 3.2** ¿Dentro de la estrategia de RSC su entidad cuenta con programas de desarrollo social y trabajo con comunidades?

**Figura 8.** Respuesta a pregunta 3.2

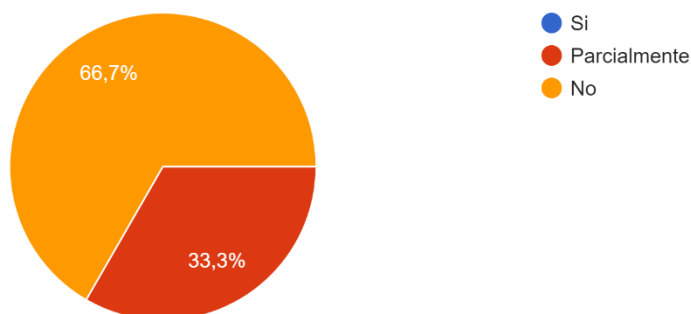


**Fuente:** Elaboración propia.

R/= El trabajo con comunidades no solo incluye actividades a través de voluntariado con colaboradores, hay programas ya definidos de desarrollo social en Bancolombia y Banco de Bogotá en donde apoyan necesidades de comunidades vulnerables en temas de educación, recreación, sea a través de apoyo económico o material.

**Pregunta 3.3** ¿Ha presentado pérdidas de tipo reputacional o se ha envuelto en problemáticas sociales por financiación de proyectos, campañas o actividades comerciales que no han sido aprobadas por una comunidad o región?

**Figura 9.** Respuesta a pregunta 3.3

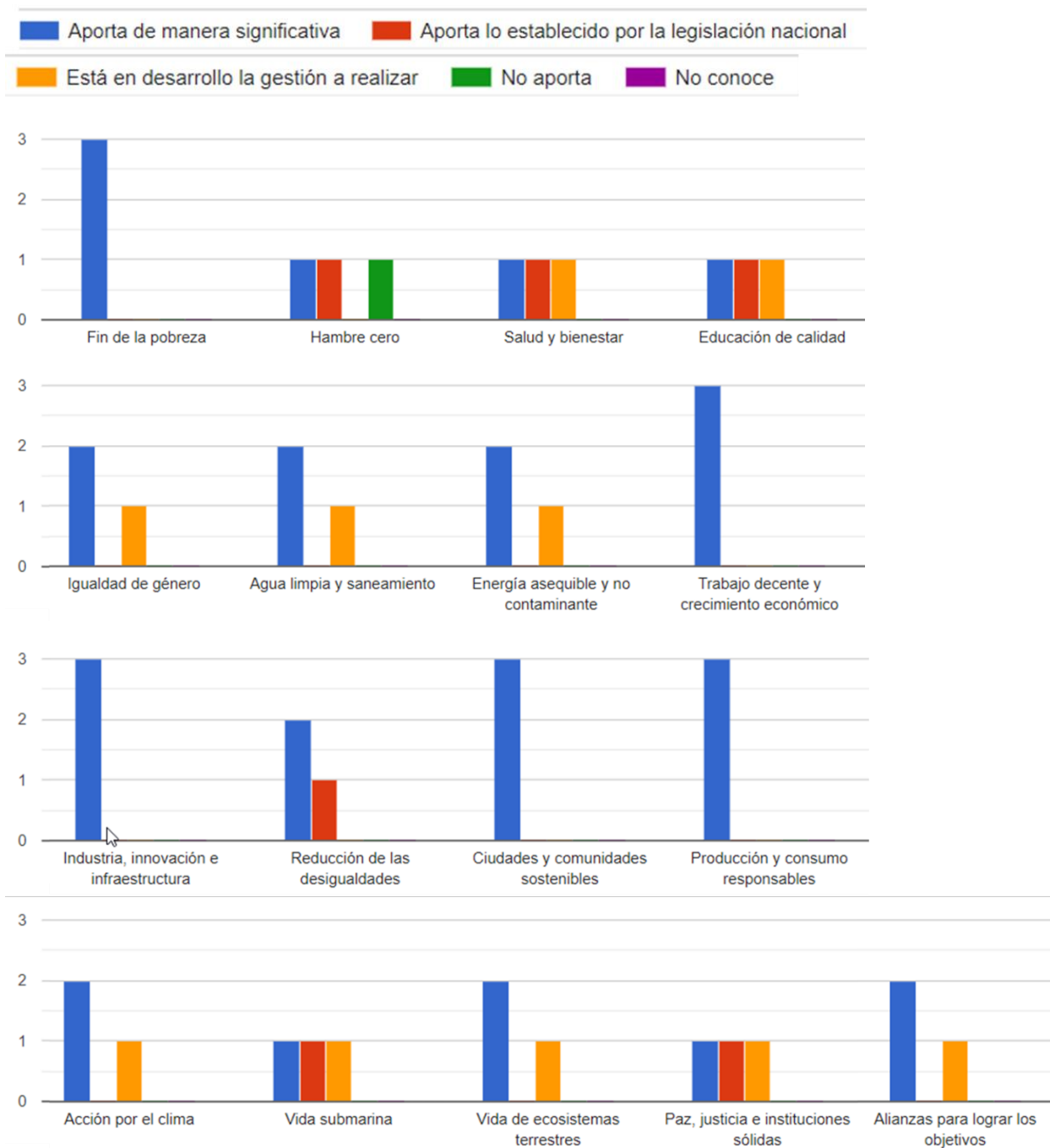


**Fuente:** Elaboración propia.

R/= En cuanto al riesgo reputacional al que han estado expuestas, dos de las EF indica que no se han visto afectas, por otra parte, uno de los bancos si ha tenido que enfrentar problemáticas sociales al financiar algún proyecto, riesgo que pudo haber sido mitigado a tiempo ya que como lo manifestaron en las preguntas anteriores todas cuentan con la capacidad y las herramientas para hacerlo, por lo que pudo ser un error humano el que puso en riesgo a la entidad.

**Pregunta 3.4** ¿Considera que el desarrollo de las operaciones y actividad económica que realiza su entidad contribuye a cumplir los ODS?

**Figura 10.** Respuesta a pregunta 3.4



**Fuente:** Elaboración propia.

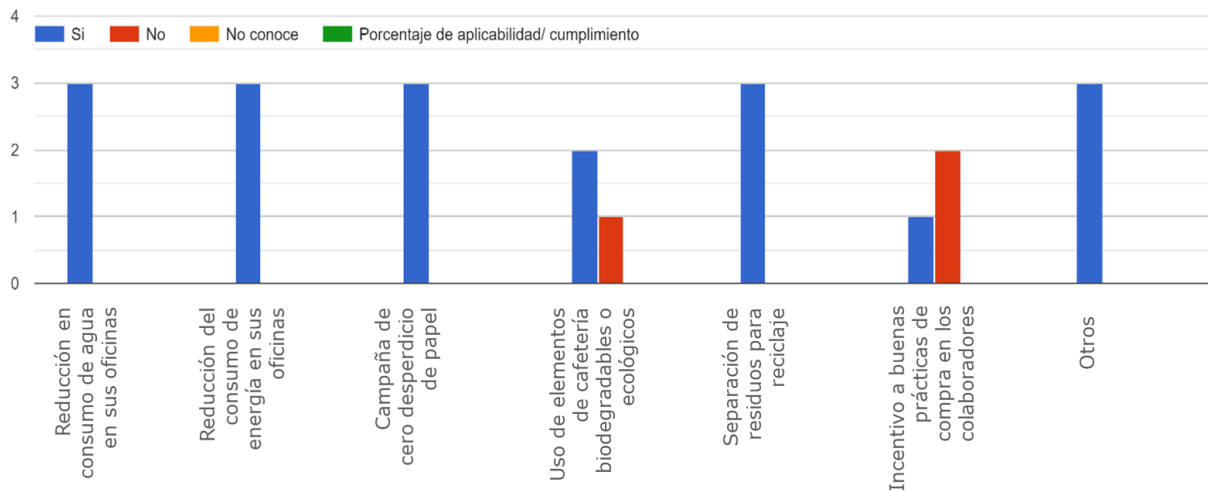
R/= De acuerdo con las respuestas de las tres EF, los objetivos a los que las tres aportan de manera significativa son 1. Fin de la pobreza, 8. Trabajo decente, 9. Industria, innovación e infraestructura, 11. Ciudades y comunidades sostenibles, 12. Producción y consumo responsable.

En cuanto a los otros objetivos, todos están siendo impactados sea por una o dos de las EF, resaltando que Davivienda es el banco con mayor número de objetivos pendientes de impactar de manera positiva, pero que se encuentran desarrollando las estrategias para realizar la gestión adecuada. Por su parte, Bancolombia es el banco que, de acuerdo con sus respuestas, está generando un aporte significativo a 15 de los 17 ODS, siendo 2. Hambre cero y 14. Vida submarina quienes se abordan solamente desde lo establecido en la legislación nacional.

Respuestas a la sección 5: Aspecto ambiental

**Pregunta 4.1** El cambio climático es una realidad que se enfrenta a nivel global, contribuir a su mitigación es una responsabilidad de todos ¿Desarrolla su entidad internamente actividades como las que se describen a continuación para mitigar el impacto de sus operaciones en el medio ambiente?

**Figura 11.** Respuesta a pregunta 4.1



**Fuente:** Elaboración propia.

R/= De las 5 actividades o prácticas internas que propone la pregunta, cinco de ellas están inmersas en las estrategias de las tres EF, solo uno manifiesta no usar elementos en cafetería biodegradables, ni tener una estrategia para incentivar las compras responsables entre los colaboradores. Pero, no basta con proponer estas actividades, hay que vigilarlas y velar por el

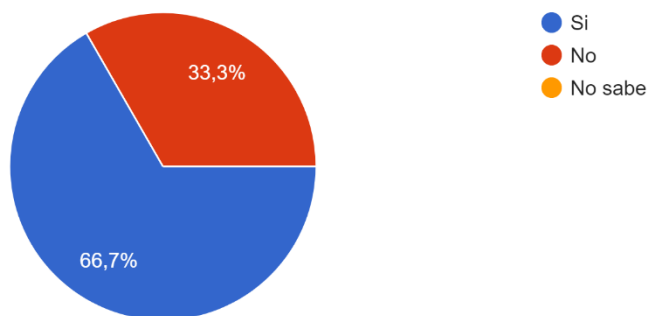
cumplimiento en las todas las oficinas, ya que son entidades que se encuentran en el territorio nacional.

**Pregunta 4.2** ¿Dentro de su portafolio de productos y servicios, cuenta la entidad con líneas verdes para financiación, inversión o créditos?

R/= Todas las EF cuentan con líneas verdes de financiamiento y cada vez son más promovidas en el mercado, además de otros productos y servicios que incentivan la protección del medio ambiente como las obras de ingeniería civil con uso de materiales con menos generación de CO<sub>2</sub>, entre otros.

**Pregunta 4.3** ¿Considera necesario un cambio en sus políticas ambientales actuales para el 2030?

**Figura 12.** Respuesta a pregunta 4.3



**Fuente:** Elaboración propia.

R/= Dos de las tres EF manifiestan que, si es necesario un cambio en sus políticas ambientales actuales para 2030, una de ellas no considera que sea necesario, pero ¿de verdad no es necesario? Teniendo en cuenta el modo cambiante en el que se encuentra la sociedad, es bueno que este banco reconsidere sus políticas ya que lo que hoy funciona en cuanto a lo social y ambiental no funcionará de la misma manera en 8 años.

**Pregunta 4.4** ¿Las actividades que realiza su entidad en materia comercial y desarrollo de las operaciones propias pueden asegurar la conservación del medio ambiente?

R/= Esta pregunta es ambiciosa, todas las EF respondieron que todo está contemplado dentro de las políticas de sostenibilidad establecidas dando por sentado que pueden asegurar la conservación del medio ambiente, pero, si bien las políticas están bien definidas y el desarrollo de la actividad comercial de la EF también, no podrían asegurar que se conserva el medio ambiente si esta política de conservación no se extiende a nivel global y la interiorizan y ponen en práctica los clientes, proveedores, comunidades cercanas a las EF, los mismos empleados. Para asegurar una conservación del medio ambiente es necesario primero asegurar que todos en general tienen la misma meta, no porque los bancos tengan claro este propósito, los demás también.

### 7.3 Resultados

Teniendo en cuenta la información del numeral 7.1 Presentación de información cualitativa y los resultados expuestos en el numeral **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se puede analizar lo siguiente en materia de cómo se ve la sostenibilidad desde la banca en Colombia.

A 2022, en Colombia hay 29 bancos comerciales que hacen parte del sistema financiero, de los cuales tan solo tres son referentes en temas de sostenibilidad, es decir, aproximadamente el 10% del aporte en materia de sostenibilidad al país desde el sector financiero recae en teoría sobre estas tres entidades, cuyo aporte se destaca en la generación de productos financieros sostenibles como créditos e inversiones, en donde promueven, los proyectos que generen menor impacto ambiental y social como lo son las viviendas sostenibles de alta eficiencia energética, el uso de materiales con menos producción de CO<sub>2</sub>, la financiación de autos ecológicos, la generación de bonos verdes y bonos sociales, los productos de inclusión financiera, programas de educación financiera, la transformación del agro hacia una producción limpia y alianzas para promover acciones de cuidado del medio ambiente y bienestar social.

Las EF consultadas, tienen como parte de su estrategia de negocio la sostenibilidad y por esto son coherentes al contar un área que gestione, coordine, lidere y articule todo lo relacionado

en materia sostenible al interior de la organización y se pueda extender hacia los grupos de interés externos, de manera que la mitigación de riesgos, generación de valor y bienestar social no sea solo al interior de la EF. Pero, estos esfuerzos tienden a inclinar un poco la balanza hacia los aspectos ambientales y tienen oportunidades de mejora en temas sociales, ya que el 33% de los encuestados manifiestan contar parcialmente con programas de voluntariado, desarrollo social y apoyo a comunidades, causando así verse impactado por problemáticas de tipo social relacionadas a proyectos que no fueron aprobados por alguna comunidad o región.

Por otra parte, las EF tienen como punto de partida los ODS para guiar sus acciones en el marco de la sostenibilidad, si bien se pretende impactar a todos los 17 objetivos, para lograr cumplir de manera efectiva las EF se ven en la necesidad de priorizar sobre cuáles enfocarán sus esfuerzos, siendo Fin de la pobreza, Trabajo decente y crecimiento económico, Industria, innovación e infraestructura, Ciudades y comunidades sostenibles y Producción y consumo responsables, en los que Bancolombia, Davivienda y Banco de Bogotá coinciden sin dejar de lado los demás, que de manera indirecta se están impactando de manera positiva. Adicional, para el logro de las metas propuestas 2 de las tres EF que se analizaron consideran apropiado hacer revisión constante y retroalimentación para ir ajustando a las necesidades del entorno las políticas establecidas y los planes desarrollados de acuerdo con la estrategia de sostenibilidad planteada para 2030.

Aunque las cifras son alentadoras y son las que han llevado a Bancolombia, Davivienda y Banco de Bogotá a tener reconocimiento, existen desafíos todavía por enfrentar y seguramente con el tiempo surgirán nuevos y mayores retos; uno de ellos es el uso de tecnología para facilitar la inclusión financiera en todo el territorio y la transformación de la cultura para que las opciones digitales que son puestas al servicio de clientes y usuarios tenga realmente el impacto esperado por las EF, dado que en el país se puede observar que muchas personas prefieren desplazarse físicamente al banco para realizar transacciones financieras cuando tiene a la mano soluciones tales como cajeros automáticos, autobancos, atención telefónica, banco digital, Apps y sistemas de pagos inmediatos, entre otras opciones alternativas a los desplazamientos a sucursales físicas.

## 8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tomando como base las diez EF latinoamericanas presentadas en la **Tabla 5** se procede a revisar cada uno de sus informes de gestión 2021 en donde hace pública la gestión realizada en torno a sus operaciones y los resultados obtenidos durante el período. Además, los informes incluyen los resultados alcanzados en la gestión de sostenibilidad de acuerdo con las metas trazadas por cada EF.

El objetivo de revisar los informes fue identificar las buenas prácticas de sostenibilidad, proyectos, iniciativas y productos que los llevaron a reconocerse como los bancos más sostenibles de América Latina, además de las establecidas en el DJSI. Con estas buenas prácticas se elaboran lineamientos generales que pueden ser adaptados a EF desde la más pequeña hasta la más grande y orientar el camino hacia la sostenibilidad con pequeñas acciones, las cuales requieren de compromiso, constancia, disciplina, control y seguimiento constante para asegurar resultados favorables a la organización, colaboradores y demás grupos de interés. Los lineamientos se dividieron en tres categorías de acuerdo con los tres pilares del desarrollo sostenible, los cuales se presentan en la **Tabla 6** que impacta el pilar de sostenibilidad social, **Tabla 7** que impacta el pilar económico y la **Tabla 8** que impacta el pilar ambiental.

Por otra parte, las EF identificadas tienen un aspecto adicional en el marco del bien actuar para ser sostenibles que son las buenas prácticas de gobierno corporativo, bajo las cuales se estructura la toma de decisiones, la generación de valor y transparencia de la gestión. Las buenas prácticas identificadas están relacionadas con tener códigos de buen gobierno y de ética, adherirse a las políticas del gobierno nacional e internacional, buena comunicación con los grupos de interés y presentación de información oportuna, clara y transparente.

A continuación, se presentan las tres tablas mencionadas en el apartado anterior las cuales incluyen las buenas prácticas identificadas. Para cada una se realiza una breve descripción, las acciones que marcan el camino hacia el lineamiento general y el grupo o grupos de interés que impacta.

**Tabla 6.** Buenas prácticas de sostenibilidad y lineamientos sociales.

<b>SOCIAL</b>				
<b>BUENA PRÁCTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>LINEAMIENTO</b>	<b>GRUPO DE INTERÉS</b>
<b>Diversidad, educación e inclusión financiera</b>	Tener una estructura clara de inclusión financiera y diversidad es relevante hoy en día para el crecimiento de una EF, dado que estamos en una era de cambio y de integración de razas, culturas, identidad de género y orientación sexual que se debe respetar y atender sin distinción.	Ofrecer productos y servicios que permitan acercar la banca a personas con alguna discapacidad física y segmentos sociales menos favorecidos, generando bienestar financiero y calidad de vida.	Definir una estrategia de diversidad e inclusión financiera desde la forma de relacionarse con el cliente hasta los productos y servicios ofrecidos	Cliente
		Garantizar el acceso a los servicios de oficinas y sucursales a los clientes con movilidad reducida, sea cajeros automáticos, acceso a sucursales que incluye servicio de caja, asesoría u otras áreas de servicios, corresponsales.		
		Entregar al servicio de los clientes información, herramientas y asesorías responsables para que tomen las mejores decisiones financieras de acuerdo con sus necesidades y capacidades.		
		Apoyar a jóvenes y niños de comunidades vulnerables del país a través de aportes económicos o en especie, para garantizar el acceso a educación de calidad.		
		Promover y liderar voluntariados para apoyar a la comunidad desde diferentes temas de interés y campos de acción, como formación en sostenibilidad desde los hogares hasta iniciativas empresariales para cambiar o mejorar sus procesos productivos.		
		Brindar oportunidades de acceso a créditos y productos de riesgo a los clientes sin historial crediticio, sean personas naturales o empresas nacientes, para que se den a conocer en el sistema financiero y a la vez apalanquen crecimiento.		
		Otorgar créditos educativos y de vehículos con tasas y plazos idóneos para jóvenes emprendedores o que deseen acceder a educación superior.		

		<p>Entregar productos y servicios de ahorro, inversión, y de financiación que favorezcan a empresas o emprendimientos que apoyan a mujeres cabeza de hogar.</p> <p>Facilitar el acceso a servicios transaccionales en canales diferentes a las sucursales, cajeros automáticos o corresponsales propios, a través de alianzas con puntos de pago y diferentes establecimientos de comercio.</p> <p>Ofrecer diferentes medios pago alternativos al efectivo o pago con tarjeta, para que los clientes no se vean limitados al momento de querer disponer de su dinero.</p> <p>Ofrecer alternativas de acceso a información desde los diferentes canales digitales o virtuales, a modo que un cliente no deba desplazarse a una sucursal física en caso de necesitar asesoría acerca de un nuevo o actual producto.</p>		
<b>Atracción y desarrollo de talento</b>	<p>Atraer y retener talento en las EF es un reto con las nuevas generaciones que están en una sociedad globalizada y tienen a la mano oportunidades laborales y profesionales a nivel internacional y sin salir de casa, gracias a la modalidad de</p>	<p>Actualizar los perfiles de los cargos vacantes de rígidos a flexibles.</p> <p>Realizar procesos de atracción de talento basado en políticas de inclusión, diversidad y equidad, dejando a un lado los estereotipos, prejuicios o diferencias.</p> <p>Brindar espacios que se adapten a las condiciones que necesita un colaborador con alguna discapacidad, así como las herramientas y los elementos adecuados para que pueda desarrollar sus funciones, capacidades y habilidades.</p> <p>Formar talento y apoyarlo para crecer dentro de la organización, asegurándose de promover la inclusión basado en cualidades, capacidades, habilidades, experiencia y potencial.</p> <p>Fomentar la cultura de respeto e inclusión, de manera que el ambiente laboral promueva espacios de formación e integración, en donde se compartan conocimientos y experiencias y se creen redes de apoyo entre colaboradores y líderes.</p>	<p>Inclusión de políticas de inclusión, diversidad y equidad en la estrategia de atracción de talento</p>	<p>Colaboradores</p>

	teletrabajo. Lo que requiere de estrategias que pongan en el centro las necesidades de los actuales y potenciales colaboradores.	Establecer estrategias de reconocimiento económico, en especie y emocional, para destacar a los colaboradores que sobresalgan en diferentes áreas como comercial, trabajo en equipo, liderazgo, atención al cliente, de manera que se reconozcan las fortalezas del equipo.		
<b>Respeto y promoción de los derechos humanos DDHH</b>	Como EF se tiene el deber de garantizar la protección de los derechos humanos tanto en las relaciones internas como con los grupos de interés externos.	<p>Definir canales de denuncia ante posibles casos de discriminación o violación a los derechos humanos que brinden confianza, tranquilidad y seguridad tanto a colaboradores como a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Establecer canales y redes de comunicación entre colaboradores y líderes para mitigar posibles actos de acoso laboral o sexual, discriminación y cualquier situación donde se vulneren los derechos humanos.</p> <p>Promover el respeto desde el interior de la EF hacía el exterior, de manera que se refleje en el actuar hacia los clientes lo que se vive desde el interior de la organización.</p>	Hacer los DDHH parte de la política de relacionamiento y convivencia con colaboradores y grupos de interés	Colaboradores Grupos de interés
<b>Beneficios a colaboradores</b>	Son beneficios extralegales y adicionales que las EF pueden ofrecer a los colaboradores como parte del incentivo a la fidelización y estrategia de retención, que marque la	<p>Adicional a los beneficios legales otorgados por ley, contar con incentivos extralegales como primas, subsidios o auxilios de alimentación, educativos, de anteojos, de nacimiento o fallecimiento, entre otros.</p> <p>Otorgar beneficios en tasas de interés y costos financieros en los productos de los colaboradores, de manera que la primera opción al momento de solicitar o adquirir productos financieros sea la misma EF para la cual trabaja; fidelizando al colaborador como cliente.</p>	Fidelizar al colaborador como cliente	Colaboradores

	diferencia frente a otras EF.			
<b>Donaciones</b>	Brindar apoyo económico o en especie para asuntos sociales y ambientales entorno a la relación con las comunidades impactadas por la actividad de la EF.	Realizar campañas de apoyo a través de donativos económicos para proyectos sociales y apoyo a poblaciones vulnerables.	Programas de apoyo ambientales y sociales	Comunidades impactadas por la EF
		Realizar apoyo económico a programas deportivos, culturales y académicos en comunidades vulnerables.		
		Crear programas de voluntariado para apoyar iniciativas de tipo sociales o ambientales, en donde los colaboradores aporten trabajo a reconstrucción de escuelas, parques, bibliotecas o demás reconstrucciones de infraestructura que la comunidad necesite.		
		A través del voluntariado, liderar campañas de educación financiera, formación en valores, fortalecimiento de tejido y cultura social.		

**Fuente:** Elaboración propia con base en información obtenida del DJSI y los reportes de gestión 2021 de las EF consultadas.

**Tabla 7.** Buenas prácticas de sostenibilidad y lineamientos económicos.

<b>ECONÓMICO</b>				
<b>BUENA PRÁCTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>LINEAMIENTO</b>	<b>GRUPO DE INTERÉS</b>
<b>Fondeo y finanzas sostenibles</b>	Acompañar a los clientes con productos de financiación teniendo en cuenta criterios de cuidado	Identificar los proyectos o actividades que se van a financiar y el impacto que pueden generar al medio ambiente y a la comunidad.	Financiación responsable ambiental y socialmente	Clientes
		Implementación de un SARAS para gestionar de manera integral los riesgos asociados la financiación de clientes empresas y en especial al segmento constructor.		

	ambiental y desarrollo social.	<p>Diseñar productos y servicios sostenibles que contribuyan a la disminución de huella de carbono, cierre de brechas sociales y protección del medio ambiente.</p> <p>Capacitar y formar a los colaboradores para que tengan la capacidad de asesorar y acompañar de manera responsable el otorgamiento de créditos e inversiones sostenibles a los clientes.</p> <p>Financiar iniciativas que promuevan el uso de energías renovables, emprendimientos liderados por mujeres, construcción y acceso a viviendas sostenibles, proyectos de economía circular, entre otros.</p> <p>Adoptar políticas basadas en los <b>Principios de Ecuador</b> para analizar el riesgo ambiental y social de la actividad a financiar.</p>		
<b>Contribución al desarrollo empresarial</b>	Es el apoyo que se brinda a las empresas clientes, desde pymes hasta grandes corporaciones para fortalecer su actividad y crecer. Apoyo que puede ser económico o intangible.	<p>Ofrecer créditos con beneficios de acuerdo con el tipo de empresa, sector y segmento.</p> <p>Conocer los intereses del cliente para diseñar un portafolio de acuerdo con sus necesidades.</p> <p>Contar con colaboradores capacitados para asesor al cliente de manera oportuna y direccionar su necesidad hacia un producto o servicio adecuado.</p> <p>Ofrecer alternativas y orientación a los clientes cuando no sea posible financiar u otorgar el producto que el cliente desee, para acompañarlo en un período futuro.</p>	Apoyo al crecimiento y desarrollo empresarial	Clientes

**Fuente:** Elaboración propia con base en información obtenida del DJSI y los reportes de gestión 2021 de las EF consultadas.

**Tabla 8.** Buenas prácticas de sostenibilidad y lineamientos ambientales.

<b>AMBIENTAL</b>				
<b>Buena práctica</b>	<b>Descripción</b>	<b>Acciones</b>	<b>Lineamiento</b>	<b>Grupo de interés</b>
<b>Gestión de la energía</b>	Gestionar consciente y eficientemente el consumo de energía de las oficinas y/o edificios, a través de acciones simples en el día a día.	Apagar y desconectar equipos y aparatos electrónicos de poco o limitado uso en las diferentes áreas.	Fomentar el ahorro de energía eléctrica en oficinas y edificios	Colaboradores, administrativos, directivos y socios
		Utilizar solo luminarias o iluminación artificial necesaria y de bajo consumo en lugares donde la luz y ventilación natural no es posible.		
		Hacer seguimiento y control constante al consumo de energía.		
		Automatizar equipos de alto consumo como aires acondicionados para regular su uso.		
<b>Energías renovables</b>	Implementar de manera progresiva alternativas energéticas de acuerdo con la estructura de las oficinas.	Investigar sobre la transformación a energías renovables.	Uso de fuentes de energía renovables	Colaboradores, administrativos, directivos y socios
		Adquirir equipos de mayor eficiencia energética.		
		Instalar paneles solares para consumo de energía de equipos de menor capacidad.		
		Reemplazar al menos el 100% de las luminarias utilizadas en las oficinas administrativas de las EF a tecnología LED.		
<b>Gestión del agua</b>	Las EF deben cuidar y controlar el uso racional de agua en todas sus instalaciones como una prioridad.	Contar con dispositivos que permitan hacer uso racional del agua, como inodoros con descarga parcial o grifos ahorradores.	Consumo, uso y disposición responsable del agua	Colaboradores, administrativos, directivos y socios
		Hacer seguimiento periódico al consumo de agua en todas las oficinas.		
		Detectar las áreas de mayor consumo.		
		Hacer revisiones y mantenimientos constantes para evitar fugas de agua.		
		Realizar campañas a los colaboradores de formación, sensibilización y puesta en práctica de campañas sobre la importancia de cuidar el agua no solo al interior de la entidad, sino también en sus casas.		
		Realizar limpieza de áreas en seco.		

		<p>Recoger agua lluvia para regar plantas y jardines de acuerdo con la estructura de las oficinas o sucursales.</p> <p>Reemplazar los productos de aseo y limpieza por productos menos agresivos o biodegradables.</p>		
<b>Consumo de papel</b>	<p>Es importante hacer conciencia en los bancos acerca del consumo necesario de papel, de las impresiones diarias, del rehúso del mismo y de su reciclaje.</p>	<p>Reutilizar las hojas impresas dentro de las oficinas o sucursales para documentos de uso interno y sin comprometer información sensible de los clientes.</p> <p>Optimizar la cantidad de impresión en papel.</p> <p>Cambiar la forma tradicional de solicitar documentación impresa a los clientes para sus diferentes procesos como aperturas de cuentas, estudios de crédito, entre otros; por el envío de ellos a través de correo electrónico.</p> <p>Fomentar en el cliente la cultura de que generación de sus propios documentos bancarios de manera virtual o digital, como extractos y certificaciones entre otros.</p> <p>Disminuir la cantidad de formatos preimpresos para realizar transacciones en las sucursales, unificando la mayor cantidad de estas a un solo comprobante.</p> <p>Reciclar de manera adecuada todo el papel de las sucursales y entregarlo a empresas de reciclaje para su disposición final.</p> <p>Realizar campañas internas que generen conciencia y cultura para mitigar las malas impresiones, errores en documentos que generen reimpressiones innecesarias o sobre gasto de formas preimpresas para un mismo trámite o proceso.</p>	<p>Reducción, reutilización y reciclaje del papel</p>	<p>Colaboradores, administrativos, directivos y socios. Clientes. Proveedores.</p>
<b>Manejo y disposición de residuos</b>	<p>Hacer una gestión adecuada de residuos es tan simple como separarlos en canecas o bolsas con los colores</p>	<p>Realizar campañas permanentes de formación y sensibilización con todos los colaboradores para hacer uso adecuado y disposición de los residuos generados.</p> <p>Implementar el código de colores en todas las sucursales para realizar una adecuada separación y disposición de residuos.</p>	<p>Gestión de residuos, a través del reciclaje, rehúso,</p>	<p>Colaboradores, administrativos, directivos y socios. Proveedores.</p>

	<p>dispuestos para tal fin, práctica que no de realizarse puede representar una amenaza para el planeta en temas de contaminación. La clasificación de residuos tiene un código de colores en Colombia desde el 2021:</p> <p>Blanco: residuos aprovechables Verde: residuos orgánicos aprovechables Negro: residuos no aprovechables</p>	<p>Reciclar todos los residuos dispuestos en la bolsa o caneca blanca en alianza con empresas recicladoras, al igual que los residuos orgánicos de la verde.</p> <p>Gestionar con los proveedores la producción y entrega de elementos con materiales contaminantes o dañinos, para reemplazarlos con materiales amigables con el medio ambiente.</p> <p>Reemplazar los vasos, platos, cubiertos, servilletas, pitillos y todos los elementos de cafetería o de un solo uso por productos biodegradables o compostables.</p> <p>Motivar el uso de vasos, tarros, pocillos de vidrio, porcelana, metal o plástico que no sea de un solo uso, por cada uno de los colaboradores de las oficinas o sucursales, de manera que se reduzca al máximo utilizar productos de un solo uso.</p> <p>Capacitar al personal que presta el servicio de aseo y cafetería, acerca de la gestión adecuada de residuos y eficiencia energética.</p>	<p>reducción y reemplazo.</p>	
<p><b>Cadena de valor sostenible</b></p>	<p>Los insumos utilizados por los colaboradores en el desarrollo de sus operaciones son el inicio para crear una cultura sostenible dentro de cualquier EF, por lo que es importante contar con proveedores comprometidos socialmente y</p>	<p>Contar con una política clara de compras y contratación de proveedores que estén alineados con el propósito sostenible de la entidad, de manera que los productos recibidos sean respetuosos con el medio ambiente y cuenten con condiciones de trabajo socialmente responsables.</p> <p>Contratar proveedores locales, para apoyar la economía local, disminuir la huella de carbono del transporte de insumos.</p> <p>Contratar proveedores cuyos productos sean amigables con el medio ambiente, biodegradables, reciclables o compostables.</p> <p>Evaluar periódicamente que la actividad de los proveedores esté alienada con la estrategia de sostenibilidad de la EF y con el</p>	<p>Abastecimiento con proveedores comprometidos con la sostenibilidad</p>	<p>Proveedores y aliados</p>

	responsables ambientalmente.	cumplimiento de algunos de los ODS, como trabajo digno, equidad de género, emisiones de CO2, entre otros.		
<b>Movilidad responsable</b>	Como financiadores de los sueños de clientes y colaboradores, las EF tienen la oportunidad de impulsar la adquisición y uso de vehículos o soluciones de transporte responsables con el medio ambiente.	Promover la adquisición de vehículos híbridos y eléctricos a través de las diferentes líneas de financiación.	Impulsar la movilidad responsable y consciente	Colaboradores Clientes Proveedores
		Acompañar a los empresarios en la renovación de sus vehículos antiguos que estén generando grandes cantidades de emisión de CO2.		
		Capacitar a los colaboradores acerca de lo que es la movilidad sostenible y cómo asesorar de manera un cliente, sea persona natural o jurídica.		
		Promover entre los colaboradores el uso alternativo de transporte para minimizar el uso de vehículos particulares, como transporte público, bicicletas, autos compartidos.		
		Realizar pedidos de insumos al por mayor para minimizar los desplazamientos que deben hacer los proveedores para la entrega de los mismo.		
		Implementar trabajo híbrido a cargos administrativos u operativos, de manera que reduzca la cantidad de personas desplazándose diariamente a oficinas o sucursales y a la vez se genera un impacto positivo en la calidad de vida de los colaboradores.		

**Fuente:** Elaboración propia con base en información obtenida del DJSI y los reportes de gestión 2021 de las EF consultadas.

## 9. CONCLUSIONES

Las EF juegan un rol protagónico como facilitadores del intercambio comercial en el sistema económico, pero además son actores importantes para el cumplimiento de los ODS ya que entendieron y asumieron el compromiso con la sociedad y el medioambiente más allá de la generación de valor financiero como parte de la estrategia del negocio. Por lo que se consideró realizar un lineamiento general de éstas buenas prácticas sostenibles que realizan algunas EF a nivel nacional y que pueden ser replicadas con otras entidades, pero, para llegar a la identificación de buenas prácticas primero se debió definir el concepto de sostenibilidad y contextualizarlo al sector financiero, allí se hizo una recolección de información a través de la revisión de diferentes fuentes de información como iniciativas financieras, estándares, informes de gestión, protocolos y documentos previos sobre la sostenibilidad y las EF a nivel mundial, Latinoamericano y nacional.

Luego de esta amplia búsqueda documental, se revisó la conformación del sistema financiero en Colombia y su estado en materia de sostenibilidad, identificando tres entidades que cuentan con reconocimiento por sus estrategias y resultados en los aspectos ambiental, social y económico. De esta manera, se diseñó y aplicó una encuesta para obtener información directamente de los equipos responsables de la sostenibilidad de las tres EF colombianas reconocidas por el DJSI. Posteriormente, se organizó la información obtenida y se realizó el análisis respectivo, proponiendo las buenas prácticas que sirven como lineamiento para las entidades que estén incorporando temáticas sostenibles en su estrategia corporativa.

A partir de la investigación documental y las encuestas llevadas a cabo en este trabajo, se presentan las siguientes conclusiones:

### **Las EF y la sostenibilidad**

Las EF independiente de su tamaño comercial, capital o su tiempo de operación tienen el deber de implementar políticas para el desarrollo sostenible. La experiencia de los bancos en el orden nacional y de Latinoamérica dan cuenta del compromiso que se tiene con un planeta sostenible y el propósito de preparar el camino para las generaciones futuras. En ese sentido, la revisión del DJSI y los reportes de gestión de diez bancos latinoamericanos, ofrecieron un aporte

sustancial para determinar algunos lineamientos generales, relacionados con la puesta en marcha de políticas de sostenibilidad en aspectos sociales, económicos y ambientales.

La búsqueda del desarrollo sostenible es una tarea que involucra a la sociedad civil, el sector empresarial, organizaciones e instituciones y gobierno, a partir de ajustes y reformas de la integración de políticas públicas, del uso de instrumentos para la gestión ambiental, de políticas regulatorias internacionales y nacionales que propendan por un futuro sostenible.

Dentro de las buenas prácticas de sostenibilidad que se destacan, está la divulgación de información de la gestión que cada entidad realiza en temas ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo; publicaciones que deben cumplir con estándares tales como el GRI, pero no se limitan solo a estas. Partiendo de las EF referentes en sostenibilidad a nivel Latinoamérica y a nivel nacional resaltan en común buenas prácticas en los tres aspectos:

### **Aspecto ambiental**

A partir de la década del 70 fue priorizado por los gobiernos de los diferentes países a nivel mundial el cuidado del medioambiente y se crearon comisiones e iniciativas internacionales para la promoción del desarrollo sostenible, el bienestar social y calidad de vida de las personas que se encuentran en las comunidades impactadas por las actividades de los diferentes sectores económicos, entre ellos el sector financiero, el cual requiere de prácticas ambientales que fortalezcan los conocimientos para promover el uso responsable de energía y recursos hídricos, la mitigación del cambio climático, disposición y aprovechamiento de residuos, soluciones alternativas energéticas y de movilidad y la reducción de emisiones de gases efecto invernadero.

### **Aspecto social**

Aun cuando algunas EF han asumido un compromiso con la sostenibilidad, es necesario reforzar temas de impacto social sin dejar de lado las acciones implementadas por las EF reconocidas en cuanto a apoyo a comunidades, inclusión y educación financiera, equidad de género y buenas prácticas laborales.

### **Aspecto económico**

Se definieron lineamientos que enmarcan el compromiso de las EF al momento de financiar iniciativas, proyectos y obras que generen impacto ambiental y social, los cuales deben

mitigarse desde el momento en que el cliente expone la necesidad. Resultan claves el conocimiento del cliente y del sector para determinar si es viable o no apoyar dicha financiación o si es posible asesorarlo en lo referente a políticas de sostenibilidad.

Partiendo de las buenas prácticas identificadas y algunas mencionadas en los párrafos anteriores, en el numeral 8 DISCUSIÓN DE RESULTADOS se enmarcan dichas prácticas en una descripción, acciones y grupos de interés, alrededor de un lineamiento general que se propone como base o punto de partida para las EF cuenten con un marco de desarrollo en torno a los aspectos ambientales, sociales, económicos y de buen gobierno corporativo.

Finalmente, la hipótesis planteada se aprueba, partiendo del proceso realizado durante la elaboración del documento y del resultado final que son esos lineamientos establecidos como base a partir de buenas prácticas y acciones, considerando que cualquier EF tiene la posibilidad y capacidad de aportar a la sostenibilidad a partir de implementar buenas prácticas para la gestión en prevención, control, conservación y promoción del medio ambiente y acciones específicas y que no requieren de grandes inversiones económicas, de ampliación de capacidades humanas o de modificación del objeto del negocio, sino de plantear políticas claras y compromiso suficiente. En donde a partir de un propósito claro como organización se definen estrategias y planes de acción a desarrollar en los tres frentes de la sostenibilidad, identificando oportunidades y cerrando brechas. Adicionalmente, cada año que se van evaluando las EF en el índice del Dow Jones su puntuación y categorización van aumentando de acuerdo con la implementación paulatina de buenas prácticas sostenibles al mismo tiempo que se van apalancando los resultados y obteniendo reconocimientos en el marco de EF sostenibles.

Para estudios posteriores a esta investigación queda la posibilidad de realizar validación de la propuesta e hipótesis planteadas en donde se puedan complementar los resultados con un análisis cuantitativo.

## 10. REFERENCIAS

- Acciona. (2019). *Sostenibilidad para todos*. Obtenido de ¿CÓMO CONSEGUIRÁ LA SOSTENIBILIDAD SALVAR EL PLANETA?:  
[https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/que-es-la-sostenibilidad/?\\_adin=02021864894](https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/que-es-la-sostenibilidad/?_adin=02021864894)
- Acciona. (2022). *¿Sabes cuándo nace la sostenibilidad?* Obtenido de  
[https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/sabes-cuando-nace-la-sostenibilidad/?\\_adin=02021864894](https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/sabes-cuando-nace-la-sostenibilidad/?_adin=02021864894)
- Acciona. (s.f.). *Sostenibilidad*. Recuperado el 10 de 2023, de  
[https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/causas-consecuencias-sobrepoblacion/?\\_adin=11551547647](https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/causas-consecuencias-sobrepoblacion/?_adin=11551547647)
- Amnistía Internacional. (s.f.). *Cambio Climático*. Obtenido de [https://www.amnesty.org/es/what-we-do/climate-change/?utm\\_source=google&utm\\_medium=cpc&gclid=Cj0KCQjw1aOpBhCOARIsACYv-et0fqQDc-YONBaFK4\\_fTwwq9JiJ\\_qqgvJBXm8dWBmpwD9Ay8jjpgvoaAk7GEALw\\_wcB](https://www.amnesty.org/es/what-we-do/climate-change/?utm_source=google&utm_medium=cpc&gclid=Cj0KCQjw1aOpBhCOARIsACYv-et0fqQDc-YONBaFK4_fTwwq9JiJ_qqgvJBXm8dWBmpwD9Ay8jjpgvoaAk7GEALw_wcB)
- ANDI. (2013). *Instituciones Financieras*. Obtenido de Asociación Nacional de Empresarios de Colombia:  
<http://proyectos.andi.com.co/es/GAI/GuiInv/SisFin/RegBan/Paginas/InsFin.aspx#:~:text=Son%20las%20instituciones%20que%20tienen,financiero%20o%20leasing%20%5B1%5D>
- Aracil, E. (junio de 2015). *Banca Sostenible: Un análisis sobre su viabilidad financiera*. Obtenido de UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS:  
<https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/13585/TESIS%20ELISA%20ARACIL%20jun%2715.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arévalo, D. (10 de 01 de 2017). El poder de los bancos sobre el medioambiente. (S. Sostenible, Entrevistador) Obtenido de <https://sostenibilidad.semana.com/negocios-verdes/articulo/el-poder-de-los-bancos-sobre-el-medioambiente/36800>
- Arias, M. L., & Ramos, E. (2021). Criterios de sostenibilidad en la banca cubana : Barreras y desafíos. *Revista Cubana de Finanzas y Precios Vol. 5, No. 2, 76-85*.

- Asobancaria. (27 de Octubre de 2014). Los aportes de la banca a una Colombia sostenible. *Semana Económica. Edición 971*. Obtenido de [https://www.asobancaria.com/semanaseconomicas/Sem\\_971.pdf](https://www.asobancaria.com/semanaseconomicas/Sem_971.pdf)
- Asobancaria. (2017). *Protocolo Verde*. Obtenido de Documento Protocolo: <https://www.asobancaria.com/2022/06/08/protocolo-verde/>
- Asobancaria. (noviembre de 2021). *Guía general de administración de riesgos ambientales y sociales ARAS*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/05/Guia-ARAS-Asobancaria-2021.pdf>
- Asobancaria. (2021). *Reconocimiento acercando a la banca a los colombianos*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/acercandolabanca/>
- Asobancaria. (28 de abril de 2022). *Protocolo verde*. Obtenido de Documento Oficial - Renovación: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/06/Protocolo-Verde-Asobancaria-2022-2027.pdf>
- Ayuso, S., & Mutis, J. (2010). El Pacto Mundial de las Naciones Unidas - ¿una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas? *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 4(2), 28-38. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511851324006.pdf>
- Banco Bradesco S.A. (18 de septiembre de 2022). *Sustentabilidade é a jornada que escolhemos seguir*. Obtenido de <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/sustentabilidade/index.shtm>
- Banco de Bogotá S.A. (2022). *Informe de gestión y sostenibilidad 2021*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/nuestra-organizacion/sostenibilidad/2022/Informe-de-gestion-y-sostenibilidad-2021.pdf>
- Banco de Bogotá S.A. (25 de septiembre de 2022). *Sostenibilidad BdB*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/minisitios/sostenibilidad/index.html>
- Banco de Bradesco S.A. (25 de septiembre de 2022). *Acerca de Bradesco*. Obtenido de <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/index.shtm>
- Banco de Brasil. (11 de 09 de 2022). *Sobre nosotros*. Obtenido de <https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos#/>
- Banco de Crédito e Inversiones S.A. (2022). Obtenido de <https://www.bci.cl/sostenibilidad>

- Banco de la República. (3 de agosto de 2022). *Qué hacemos?* Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/funciones>
- Banco Estado. (31 de diciembre de 2021). *Estados Financieros consolidados Banco del estado de Chile y filiales*. Obtenido de [https://corporativo.bancoestado.cl/sites/default/files/documentos\\_archivos/EEFF\\_Consolidados\\_al\\_31122021\\_BancoEstado.pdf](https://corporativo.bancoestado.cl/sites/default/files/documentos_archivos/EEFF_Consolidados_al_31122021_BancoEstado.pdf)
- Banco Estado. (18 de septiembre de 2022). *Un Banco Sustentable*. Obtenido de [https://huellasocialbancoestado.cl/?utm\\_source=bancoestado.cl&utm\\_medium=referral&utm\\_campaign=huellasocial&utm\\_content=Caluga-Home-Personas](https://huellasocialbancoestado.cl/?utm_source=bancoestado.cl&utm_medium=referral&utm_campaign=huellasocial&utm_content=Caluga-Home-Personas)
- Banco Santander. (2022). *Banca responsable y sostenibilidad*. Obtenido de <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/sostenibilidad>
- Bancoldex. (Junio de 2017). *Banca de las Oportunidades*. Obtenido de Educación Financiera. Construir, avanzar y prosperar: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-06/Cap%C3%ADtulo%20Productos%20y%20Servicios%20Financieros.pdf>
- BANCOLDEX. (19 de marzo de 2023). *Bancoldex*. Obtenido de Banca de segundo piso motor de desarrollo empresarial: <https://www.bancoldex.com/es/banca-de-segundo-piso-motor-de-desarrollo-empresarial-1641>
- Bancolombia S.A. (2022). *Green Protocol*. Obtenido de <https://www.bancolombia.com/wps/portal/about-us/corporate-information/sustainability/commitments-adhesions/green-protocol>
- Banrepcultural. (2022). *Enciclopedia Red Cultural del Banco de la República*. Obtenido de Banco de la República de Colombia: [https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Banca\\_comercial#Bancos\\_comerciales](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Banca_comercial#Bancos_comerciales)
- Barral, G. (2022). *Buenas prácticas bancarias*. Obtenido de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/buenas-practicas-bancarias.html>
- BBVA. (1 de Octubre de 2019). *Los seis Principios de Banca Responsable que la sociedad mundial necesita*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/los-seis-principios-de-banca-responsable-que-la-sociedad-mundial-necesita/>
- BBVA. (2022). *Educación financiera*. Obtenido de BBVA México: [https://www.bbva.mx/educacion-financiera/e/entidad\\_financiera.html](https://www.bbva.mx/educacion-financiera/e/entidad_financiera.html)

- Bonilla, C. (enero de 2006). Comunicación organizacional en la sociedad global. *Revista mexicana de comunicación*, 18, págs. 16-17. Obtenido de <https://eds-p-ebsohost-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/eds/detail/detail?vid=3&sid=a041def0-c9f8-4360-9f6e-7e7164a45943%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=a9h&AN=19372731>
- Cajiga, J. (S.f). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Centro Mexicano para la filantropía CEMEFI: [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Castaño, C. (2013). *Los pilares de desarrollo sostenible sofisma o realidad*. Universidad Santo Tomás. Bogotá: Ediciones USTA. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/23249/Los%20pilares%20del%20desarrollo%20sostenible%20sofisma%20o%20realidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castiblanco, C. (4 de Junio de 2020). *10 mandamientos sostenibles para ser más amigable con el medio ambiente*. Obtenido de Bogotá Mi Ciudad.: <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/ambiente/que-son-practicas-sostenibles-y-su-relacion-con-el-cambio-climatico>
- Chavarro, D., Vélez, M. I., Tovar, G., Montenegro, I., Hernández, A., & Olaya, A. (Diciembre de 2017). *Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Colombia y el aporte de la ciencia, la tecnología y la innovación*. Obtenido de Colciencias – Unidad de Diseño y Evaluación de Políticas: [https://minciencias.gov.co/sites/default/files/ctei\\_y\\_ods\\_-\\_documento\\_de\\_trabajo.pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/ctei_y_ods_-_documento_de_trabajo.pdf)
- Chusin, F. (julio de 2019). *Los informes de sostenibilidad de las entidades bancarias y la calidad de información revelada*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29884>
- Davivienda S.A. (25 de septiembre de 2022). Obtenido de [https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes\\_somos/sobre\\_nosotros](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros)
- Davivienda S.A. (24 de febrero de 2022). *Informe de resultados Davivienda S.A.* Obtenido de <https://ir.davivienda.com/wp-content/uploads/2022/02/Informe-de-Resultados-Financieros-Davivienda-4T21.pdf>

- Davivienda S.A. (25 de septiembre de 2022). *Nuestra estrategia sostenible*. Obtenido de <https://sostenibilidad.davivienda.com/>
- Decreto 2359. (1993). Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto\\_organico\\_sistema\\_financiero\\_pr012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_organico_sistema_financiero_pr012.html)
- Delgadillo, I. P., & Garzón, D. N. (2016). *Protocolo Verde. Estudio de caso*. Saber Hacer Colombia, Bogotá D.C. Obtenido de [https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/archivos\\_usuario/casos/09-cartilla\\_-\\_protocolo\\_verde\\_vf.pdf](https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/archivos_usuario/casos/09-cartilla_-_protocolo_verde_vf.pdf)
- FAO. (3 de agosto de 2022). *Cómo captar e intercambiar buenas prácticas para generar cambios*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <https://www.fao.org/capacity-development/resources/practical-tools/como-captar-e-intercambiar-buenas-practicas-para-generar-cambios/es/>
- Fazio, H. (2019). *Cambio climático, economía y desigualdad: los límites del crecimiento el siglo XXI*. Eudeba. Obtenido de <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/153587>
- FOPEP. (24 de Junio de 2022). *Entidad bancaria*. Obtenido de Consorcio FOPEP: <https://www.fopep.gov.co/glosario/entidad-bancaria/#:~:text=Instituci%C3%B3n%20financiera%20que%20se%20encarga,prestan%20el%20servicio%20de%20banco.>
- Foro Regional de Sostenibilidad e I+D+i. (2009). *Buenas prácticas: Sostenibilidad e I+D+i*. Obtenido de Junta de Castilla y León.: <https://medioambiente.jcyl.es/web/es/planificacion-indicadores-cartografia/buenas-practicas-sostenibilidad.html>
- Fraile, A. (s.f). La integración de la sostenibilidad en el sistema financiero. *La Revista. Análisis Financiero IEAF*. Obtenido de <https:// analisisfinanciero.ieaf.es/publicaciones-la-revista-analisis-financiero-4/la-innovacion-tecnologica-y-financiera/111-la-integracion-de-la-sostenibilidad-en-el-sistema-financiero>
- García, M. (2015). La cuenta del triple resultado o triple bottom line. *Revista de contabilidad y dirección*, 20, págs. 65-77. Obtenido de [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/LA\\_CUENTA\\_DEL\\_TRIPLE\\_RESULTADO.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/LA_CUENTA_DEL_TRIPLE_RESULTADO.pdf)

- Garzón, M. A., & Ibarra, A. (2014). Revisión sobre la Sostenibilidad Empresarial. *Revista de estudios avanzados de liderazgo*, 1(3), 54. Obtenido de <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no3/4-castrillon.pdf>
- Global Reporting Initiative. (21 de agosto de 2022). *Acerca de GRI*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/about-gri/>
- Global Reporting Initiative. (2013). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Obtenido de <http://www.mas-business.com/docs/Spanish-G4.pdf>
- Gómez, A. (2015). *Directrices de sostenibilidad orientadas al sector financiero de Colombia, con aplicación en el Ciclo de Vida de la operación crediticia*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/17951/GomezPlataAstridHelena2015.pdf?sequence=3>
- González, E. (Septiembre de 2007). La teoría de los stakeholders. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. *Veritas. Revista de filosofía y teología.*, II(17), 205-224. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291122924002>
- Greenpeace. (21 de 08 de 2022). *Consumismo*. Obtenido de <https://es.greenpeace.org/es/trabajamos-en/consumismo/>
- Grupo Bancolombia. (2022). *Informe de gestión 2021*. Obtenido de [https://www.grupobancolombia.com/corporativo/informe-gestion?\\_ga=2.45196131.674711988.1663985299-1545922911.1597007224](https://www.grupobancolombia.com/corporativo/informe-gestion?_ga=2.45196131.674711988.1663985299-1545922911.1597007224)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=6443&pg=4>
- Investing. (2022). *Banco de crédito e inversiones BCI*. Obtenido de Cuenta de resultados: [https://es.investing.com/equities/bci-\(sn\)-financial-summary](https://es.investing.com/equities/bci-(sn)-financial-summary)
- Itaú Unibanco Holding S.A. (2019). *The largest private sector bank in Brazil*. Obtenido de <https://www.italu.com/>
- Itaú Unibanco Holding S.A. (2021). *Integrated annual report*. Obtenido de <https://www.italu.com.br/download-file/v2/d/7e52c211-7192-4231-abba-b349721b6a07/135e272f-bda8-4f95-9838-92c74748fa0f?origin=2>

- Itaúsa. (2021). *Informe integrado 2021*. Obtenido de <https://www.itausa.com.br/Relato-Integrado-e-Relatorios-Anuais>
- Itaúsa. (4 de abril de 2022). *Itaúsa destaca avanços na governança corporativa e estratégia de alocação de capital em seu Relato Integrado 2021*. Obtenido de <https://www.itausa.com.br/ShowNoticias.aspx?idMateria=2OP4YGOLgUR4hPHm+D7qNA==>
- Jaramillo, D., Jimenez, J., & Morales, B. (2015). *Caracterización de las buenas prácticas de sostenibilidad en las empresas colombianas "caso sector financiero"*. Ibagué. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/items/498ef3f7-5949-45ff-ad22-f80910bfab9e>
- Keishamaza, R. (22 de septiembre de 2019). *ONU. Programa para el medio ambiente*. Obtenido de <https://www.unenvironment.org/es/noticias-y-reportajes/comunicado-de-prensa/untercio-del-sector-bancario-mundial-se-compromete-con>
- Krause, M. (2014). Milton Friedman escandaliza: la responsabilidad social de los empresarios es aumentar sus ganancias. Obtenido de <https://bazar.ufm.edu/milton-friedman-escandaliza-la-responsabilidad-social-de-los-empresarios-es-aumentar-sus-ganancias/>
- Lozano, M. (2017). *Sistema financiero colombiano*. Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá: Fondo editorial Areandino. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1502/Sistema%20financiero%20colombiano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Macedo, B. (2005). *El concepto de sostenibilidad*. UNESCO, Santiago de Chile. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000162177>
- Mackey, J., & Sisodia, R. (2016). *Capitalismo consciente: como libertar o espírito heroico dos negócios*. Casa Educação Soluções Educacionais LTDA.
- Meadows, D., Meadows, D., Randers, J., & Behrens III, W. (1972). *Los límites del crecimiento*. México: Fondo de Cultura Económica. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/265771401/Los-Limites-Del-Crecimiento>
- Miranda, D. (29 de julio de 2022). *Ya hemos agotado todos los recursos naturales de la Tierra para 2022*. Recuperado el 3 de agosto de 2022, de National Geographic. España.: [https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/2022-ya-ha-entrado-numeros-rojos-materia-sostenibilidad\\_18629](https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/2022-ya-ha-entrado-numeros-rojos-materia-sostenibilidad_18629)

- Mora, A., & Serna, M. (2011). *Las entidades bancarias en Colombia, consecuencia de un movimiento constante del sector bancario*. (R. M. Eafit, Ed.) Recuperado el 3 de agosto de 2022, de <https://www.eafit.edu.co/revistas/revistamba/Documents/mba2011/3-entidades-bancarias-colombia.pdf>
- Naciones Unidas. (2015). *La Agenda para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Naciones Unidas. (diciembre de 2018). *La Agenda 2030 y los Ojetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)
- Naciones Unidas. (18 de Septiembre de 2019). *Las ciudades, “causa y solución” del cambio climático*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2019/09/1462322>
- Naciones Unidas. (s.f.). *Apoyar el desarrollo sostenible y la acción climática*. Obtenido de <https://www.un.org/es/our-work/support-sustainable-development-and-climate-action>
- Naciones Unidas. (s.f.). *Sustainable Development Goals*. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-consumption-production/>
- National Geographic. (22 de Abril de 2023). *Qué es la economía verde y cómo podría mejorar la relación con el medio ambiente*. Obtenido de <https://www.nationalgeographicla.com/medio-ambiente/2023/04/que-es-la-economia-verde-y-como-podria-mejorar-la-relacion-con-el-medio-ambiente>
- Nolet, G., Vosmer, W., de Bruijn, M., & Braly-Cartillier, I. (2014). *La gestión de riesgos ambientales y sociales. Una hoja de ruta para bancos nacionales de desarrollo de América Latina y el Caribe*. BID. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-de-riesgos-ambientales-y-sociales-Una-hoja-de-ruta-para-bancos-nacionales-de-desarrollo-de-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- OCDE. (2013). *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD Publishing*. Obtenido de <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>

- Osorio, I., & Salgar, D. (2018). *Análisis de los efectos y las mejores prácticas de las entidades bancarias colombianas adheridas a Pacto Global*. Obtenido de Universidad del Rosario: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18611>
- Osorio, J. (2017). *Trabajo investigativo sobre el desarrollo sostenible en las empresas del sector financiero*. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/196/TRABAJO%20INVESTIGATIVO%20SOBRE%20EL%20DESARROLLO%20SOSTENIBLE%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20SECTOR%20FINANCIERO.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacto Mundial. (s.f.). *ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos*. Obtenido de <https://www.pactomundial.org/ods/17-alianzas-para-lograr-los-objetivos/>
- Perea, L. M. (1 de Enero de 2019). Los objetivos de desarrollo sostenible y su inclusión en Colombia. *Producción+Limpia*, 14(1). doi:10.22507/pml.v14n1a8
- PNUD. (2020). *Informe sobre Desarrollo Humano 2020: La próxima frontera: el desarrollo humano y el antropoceno*. Nueva York. Obtenido de [https://hdr.undp.org/system/files/documents/hdr2020overviewspanishpdf\\_1.pdf](https://hdr.undp.org/system/files/documents/hdr2020overviewspanishpdf_1.pdf)
- PNUMA. (2012). *Integración de la sostenibilidad en las instituciones financieras Latinoamericanas*. UNEP-FI. Obtenido de [https://www.unepfi.org/fileadmin/documents/Sostenibilidad\\_en\\_LAM\\_web.pdf](https://www.unepfi.org/fileadmin/documents/Sostenibilidad_en_LAM_web.pdf)
- Raufflet, E., Portales Derbez, L., García de la Torre, C., Lozano Aguilar, J., & Barrera Duque, E. (2017). *Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial*. Pearson Educación. Obtenido de Pearson Educación: <https://www-ebooks7-24-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=7358>
- Román, M. (2019). *Manual buenas prácticas en ciclos de mejora continua*. Obtenido de Sistema de Calidad en la Gestión Escolar - FLACSI: [https://www.flacsi.net/web2019/wp-content/uploads/2019/12/SCGE-Manual\\_buenaPractica.pdf](https://www.flacsi.net/web2019/wp-content/uploads/2019/12/SCGE-Manual_buenaPractica.pdf)
- S&P Global. (2022). *The Sustainability Yearbook 2022*. Obtenido de <https://www.spglobal.com/esg/csa/yearbook/2022/ranking/>
- Santander. (2021). *Informe integrado 2021. La responsabilidad de apoyarte*. Obtenido de [https://banco.santander.cl/uploads/000/033/424/982ac515-d2de-4e2a-82da-35391c30008f/original/Informe\\_Anuual\\_Integrado\\_2021.pdf](https://banco.santander.cl/uploads/000/033/424/982ac515-d2de-4e2a-82da-35391c30008f/original/Informe_Anuual_Integrado_2021.pdf)

- SBN. (2019, Octubre). *Sustainable Banking Network*. Retrieved from Global Progress Report of the SBN: [https://sbfnetwork.org/wp-content/uploads/pdfs/2019\\_Global\\_Progress\\_Report\\_Downloads/SBN\\_Global\\_Progress\\_Report\\_1010.pdf](https://sbfnetwork.org/wp-content/uploads/pdfs/2019_Global_Progress_Report_Downloads/SBN_Global_Progress_Report_1010.pdf)
- Secaf, B. S. (21 de Marzo de 2019). *FEBRABAN*. Obtenido de Hacia una economía más sostenible. Buenas prácticas aplicadas por bancos brasileños.: <https://www.mfs.org.py/es/wp-content/uploads/2019/07/Beatriz-Stuart-FEBRABAN.pdf>
- Solano, L. (1 de abril de 2022). *Manual de buenas prácticas para la gestión empresarial sostenible*. Obtenido de <https://www.undp.org/es/costa-rica/publications/manual-de-buenas-practicas-para-la-gestion-empresarial-sostenible>
- Superfinanciera. (18 de agosto de 2022). *Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de Lista general de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/industrias-supervisadas/entidades-vigiladas-por-la-superintendencia-financiera-de-colombia/lista-general-de-entidades-vigiladas-por-la-superintendencia-financiera-de-colombia-61694>
- Superfinanciera. (18 de agosto de 2022). *Hacia el enverdecimiento del sistema financiero colombiano: Estrategia de Finanzas Verdes y Cambio Climático de la Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10111958>
- Turriago, A., & Cardona, M. (2020). Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ambientales a través de la contribución de la banca comercial colombiana: El caso del Protocolo Verde de Asobancaria. *OPERA - Observatorio de Políticas, Ejecución y Resultados de La Administración Pública*, 26, 195–218. Obtenido de <https://doi-org.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/10.18601/16578651.n26.10>
- UNEP FI. (JUNIO de 2012). *Integración de la sostenibilidad en las instituciones financieras Latinoamericanas*. Obtenido de [https://www.unepfi.org/fileadmin/publications/latf/Sostenibilidad\\_en\\_LAM\\_web.pdf](https://www.unepfi.org/fileadmin/publications/latf/Sostenibilidad_en_LAM_web.pdf)
- UNEP FI. (septiembre de 2019). *DOCUMENTO GUIA PRINCIPIOS PARA LA BANCA RESPONSABLE*. Obtenido de <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/PRB-Guidance-Documents-Spanish-D3.pdf>

- UNEP FI. (2019). *Principios de Banca Responsable*. Obtenido de <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2019/05/Principios-de-Banca-Responsable-de-UNEP-FI.pdf>
- UNEP FI. (2021). *Principios para la inversión responsable*. Obtenido de <https://www.unpri.org/download?ac=10970>
- UNEP. (s.f.). <https://www.unep.org/explore-topics/resource-efficiency/what-we-do/sustainable-consumption-and-production-policies>. Recuperado el 15 de OCTUBRE de 2023, de <https://www.unep.org/explore-topics/resource-efficiency/what-we-do/sustainable-consumption-and-production-policies>
- Uribe, J. (enero de 2013). El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente. 86(1023). *Revista del Banco de la República*. Obtenido de [https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr\\_nota\\_1023.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr_nota_1023.pdf)
- Valora Analitik . (29 de marzo de 2022). *Top 10 de bancos con más satisfacción del cliente en Colombia en 2021*. Obtenido de <https://www.valoraanalitik.com/2022/03/29/bancos-satisfaccion-cliente-en-colombia-en-2021/>
- Vargas-Chaves, I., & Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Revista Jurídicas*, , 12(2), 42-57. doi:10.17151/jurid.2015.12.2.4.

## Anexo 1. Encuesta de sostenibilidad para entidades financieras colombianas



Acreditada  
en Alta Calidad  
Res. n.º 2969 del Ministerio  
2011217 vigencia 2011/2021

### **Encuesta de sostenibilidad para entidades financieras colombianas** **Modelo de actuación sostenible de las entidades financieras colombianas y** **el aporte al cumplimiento de los ODS**

Con motivo del desarrollo de mi trabajo de grado para obtener el título como Magister en Proyectos de Desarrollo Sostenible de la Universidad Ean, yo Estefanía Varón Moncada actual estudiante activo en este programa agradezco su apoyo con el diligenciamiento de este instrumento el cual aportará información relevante a mi proyecto de investigación.

La encuesta que se presenta a continuación fue diseñada con el objeto de recopilar información acerca de la gestión que realiza la entidad financiera a la que pertenece, así como también entender el compromiso de la misma hacia la conservación del medio ambiente y la vinculación de actores activos en la sociedad y comunidades en que hace presencia, apoyando con recursos económicos y no económicos. Además, esta encuesta busca identificar las relaciones de sus actividades comerciales con las prácticas ambientales, políticas y estrategias diseñadas. La información registrada será para fines académicos solamente y será tratada de manera confidencial.

**Instrucciones:** Por favor leer cada pregunta y marcar con una X la opción que considere.

#### **Sección 1: Información general**

Nombre de la entidad financiera \_\_\_\_\_

Nombre de la persona que diligencia la encuesta

\_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_



©Universidad Ean: SNIES 2012 | Vigilancia Mineducación | Personería Jurídica Res. n.º 2898 del Mijusticia - 16/05/09

El Nogal: Cl- 79 n.º. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica  
universidadean.edu.co





Acreditada  
en Alta Calidad  
Res. n.º 25409 del Ministerio  
29/12/11 Vigencia 2012/2021

## Sección 2: Aspectos generales sobre la gestión de sostenibilidad en su entidad

1.1 ¿Qué tan relevante es la sostenibilidad en el desarrollo de las actividades comerciales de la entidad?

Si, es relevante para el desarrollo de las actividades comerciales y no comerciales	
Si, es relevante pero no para las actividades comerciales	
No es relevante	

1.2 ¿Su entidad cuenta con una estrategia dentro de su Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que incorpore los tres aspectos de la sostenibilidad (ambiente, sociedad y economía)?

Si	
No	
<i>Si respondió no pasar a la pregunta 1.4</i>	

1.3 ¿Considera que la estrategia de sostenibilidad de la entidad tiene ventaja competitiva ante otras entidades financieras?

Si, la estrategia actual nos mantiene en una posición competitiva	
Actualmente no, pero estamos trabajando para que así sea a largo plazo	
No nos hace competitivos	

1.4 ¿Su entidad cuenta con un área o departamento encargado de la sostenibilidad?

Si	
No	
Esta en desarrollo	

1.5 ¿Dentro de los informes de gestión que presenta su entidad, incluye también la información relacionada sobre la gestión en materia de sostenibilidad?

Si	
Parcialmente	
No	
¿Con que frecuencia?	



©Universidad Ean: SNIES 2012 | Viglada Mineducación | Personería Jurídica Res. n.º 2098 del Ministerio - 16/05/09

El Nogal, C- 79 n.º. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1  
Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica  
universidadean.edu.co





Acreditada  
en Alta Calidad  
Res. nº. 29499 del Ministerio de Educación,  
29/12/11 Vigencia 2012/21

### Sección 3: Análisis de riesgo

2.1 ¿Tiene su organización políticas para la mitigación del riesgo ambiental y social derivado de las operación de crédito u otro servicio financiero ofrecido?

Si, existen politicas establecidas que se cumplen efectivamente	
No, pero estan disenadas y en proceso de adaptacion a los productos y servicios que ofrecemos	
No, todavia no se han desarrollado	

2.2 ¿En su proceso de estudio de crédito contemplan que los clientes realicen actividades con impacto ambiental y social positivo? ¿Analizan que cumpla con la legislación nacional vigente?

Si, en el proceso para otorgacion de un credito es indispensable que el cliente tenga contemplado su impacto y cumpla con la legislación vigente	
No, pero estan en proceso de modificacion para incluirlo como variable de decision	
No, la entidad no tiene ese alcance en cuanto a las actividades de los clientes	

2.3 ¿Utiliza métodos o herramientas de ayuda para que los colaboradores apoyen la mitigación del riesgo?

Si	
No	
¿Cuales?	

### Sección 4: Aspecto social

3.1 ¿Realiza actividades de apoyo a comunidades a través de programas de voluntariado con sus colaboradores?

Si	
Parcialmente	
No	
¿Con que frecuencia?	



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Viglada Mineducación | Personería Jurídica Res. nº. 2898 del Mijudicío - 16/05/09

El Nogal, C- 79 nº. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica  
universidadean.edu.co





Acreditada  
en Alta Calidad  
Res. nº. 29499 del Ministerio,  
29/12/11 Vigencia 20/12/21

3.2 ¿Dentro de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) su entidad cuenta con programas de desarrollo social y trabajo con comunidades?

Si	
Parcialmente	
No	
Mencionelos por favor	

3.3 ¿Ha presentado pérdidas de tipo reputacional o se ha envuelto en problemáticas sociales por financiación de proyectos, campañas o actividades comerciales que no han sido aprobadas por una comunidad o región?

Si	
Parcialmente	
No	
Describe la situación	

3.4 Considera que el desarrollo de las operaciones y actividad económica que realiza su entidad contribuye a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS como:

		Aporta de manera significativa	Aporta lo establecido en las políticas y legislación nacional	Esta en desarrollo la gestión a realizar	No aporta	No conoce
	Fin de la pobreza					
	Hambre cero					
	Salud y bienestar					
	Educación de calidad					



©Universidad Ean: SNIES 2012 | Viglada Mineducación | Personería Jurídica Res. nº. 2898 del Mijudicia - 16/05/09













El Nogal, Q- 79 nº. 11 - 45 | NIT: 800.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica  
universidadean.edu.co





Acreditada  
en Alta Calidad  
Res. nº. 29499 del Ministerio de  
Educación,  
29/12/17 Vigencia 29/12/21

	Igualdad de genero					
	Agua limpia y saneamiento					
	Energía asequible y no contaminante					
	Trabajo decente y crecimiento económico					
	Industria, innovación e infraestructura					
	Reducción de las desigualdades					
	Ciudades y comunidades sostenibles					
	Producción y consumo responsables					
	Acción por el clima					
	Vida submarina					
	Vida de ecosistemas terrestres					
	Paz, justicia e instituciones sólidas					
	Alianzas para lograr los objetivos					

### Sección 5: Aspecto ambiental

4.1 El cambio climático es una realidad que se enfrenta a nivel global, contribuir a su mitigación es una responsabilidad de todos. ¿Desarrolla su entidad internamente actividades como las que se describen a continuación para mitigar el impacto de sus operaciones en el medio ambiente?



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Viglada Mineducación | Personería Jurídica Res. nº. 2898 del Mijudicial - 16/05/09

El Nogal, C- 79 nº. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica  
universidadean.edu.co





Acreditada  
en Alta Calidad  
Res. nº. 29499 del Ministerio,  
29/12/17 vigencia 2017/2021

	Si	No	No conoce	Porcentaje de aplicabilidad/ cumplimiento
Reduccion en consumo de agua en sus oficinas				
Reduccion del consumo de energia en sus oficinas				
Campana de cero desperdicio de papel				
Uso de elementos de cafeteria biodegradables o ecológicos				
Separacion de residuos para reciclaje				
Incentivo a buenas practicas de compra en los colaboradores				
Incentivo por uso de bicicletas, transporte publico o carro compartido para ir a la oficina				
Otras ¿Cuales?				

4.2 ¿Dentro de su portafolio de productos y servicios, cuenta la entidad con lineas verdes para financiación, inversión o créditos?

Si	
Se encuentra en desarrollo	
No	
¿Cuales?	

4.3 Analizando la creciente preocupación de la empresa privada y pública por incluir en su estrategia corporativa la responsabilidad social y ambiental apoyados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y su adaptación en Colombia ¿Considera necesario un cambio en sus politicas ambientales actuales para el 2030?

Si	
No	
No sabe	



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Viglada Mineducación | Personeria Juridica Res. nº. 2898 del Mijudicia - 16/05/09

El Nogal- C/ 79 nº. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica  
universidadean.edu.co





Acreditada  
en Alta Calidad  
Res. nº. 29499 del Ministerio de  
Educación, 201211 Vigencia 2012/21

4.4 ¿Las actividades que realiza su entidad en materia comercial y desarrollo de las operaciones propias pueden asegurar la conservación del medio ambiente?

Si, todo está contemplado dentro de las políticas de sostenibilidad establecidas	
No por ahora, se está desarrollando para que se implemente en los próximos 2 años	
No se tiene definido para un futuro a corto plazo	
No sabe	

\*\*Este espacio se ha dejado libre para comentarios, sugerencias o recomendaciones que quisiera hacer respecto a la encuesta diseñada.

------------------

Muchas gracias por su colaboración

**Estefanía Varón Moncada**  
Maestrante en Proyectos de Desarrollo Sostenible  
Celular 3186861406  
E-mail [evaronm12164@universidadean.edu.co](mailto:evaronm12164@universidadean.edu.co)



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Viglada Mineducación | Personería Jurídica Res. nº. 2898 del Mijudicia - 16/05/09

El Nogal, Cl- 79 nº. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica  
[universidadean.edu.co](http://universidadean.edu.co)



## **Anexo 2. Enlace de encuesta**

La encuesta diseñada como instrumento para obtener información de las EF objeto está disponible a través del siguiente enlace <https://acortar.link/9DDzkC>