

Universidad de Buenos Aires  
Facultad de Ciencias Económicas  
Escuela de Estudios de Posgrado

---

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD INTERNACIONAL**

---

TRABAJO FINAL DE MAESTRIA

---

Examen de la Implementación de Prácticas Sostenibles  
en Informes de Bancos Comerciales en Costa Rica

AUTOR: Oscar Salazar Acón

DIRECTORA: Verónica Sanabria

[Diciembre 2024]

---

## **DEDICATORIA**

A Suyen y Emiliano, mi impulso y propósito.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia, por todo el apoyo incondicional y motivación. A los profesores de la maestría por la paciencia y enseñanzas, en especial a la Dra. Graciela Scavone por la orientación a lo largo de la maestría. A mi directora de tesis, Verónica Sanabria, por todo el acompañamiento y aportes al desarrollo de este trabajo.

## RESUMEN

La sostenibilidad empresarial, especialmente en el sector financiero, se ha vuelto un tema central tanto a nivel nacional como internacional. En este contexto, este trabajo de investigación se enfoca en examinar el grado de aplicación de estándares internacionales en materia de gestión y reporte de sustentabilidad en empresas del sector financiero en Costa Rica, durante el periodo de 2021 a 2022. La hipótesis de investigación plantea que las empresas referentes a nivel internacional mostrarán un mayor desarrollo en la implementación de estrategias de sustentabilidad en comparación con las empresas del sector financiero costarricense.

Para llevar a cabo la investigación, se emplea un enfoque cuantitativo, descriptivo y no-experimental transeccional. Se utilizan fuentes primarias, como los informes de sustentabilidad de las empresas en Costa Rica y la normativa GRI vigente, así como fuentes secundarias que proporcionan pautas y recomendaciones sobre la divulgación de información de sustentabilidad. La metodología de evaluación se basa en la observación directa a través de los informes divulgados por las empresas, y un sistema de puntuación según el nivel de apego a las mejores prácticas identificadas. Se emplean herramientas de análisis de contenido y criterios de evaluación de principios de calidad para analizar la divulgación de información de sustentabilidad.

La investigación consta de cinco etapas: identificación de empresas, análisis de contenido de informes, creación de un esquema de evaluación estándar, comparación de niveles de divulgación y evaluación de calidad de la divulgación.

Los hallazgos obtenidos revelan diversos aspectos sobre la situación de las empresas del sector financiero en Costa Rica en relación con la divulgación de información de sustentabilidad. Se destaca el contraste entre las prácticas internacionales y locales, la falta de transparencia en la inclusión de aspectos clave en la evaluación de temas materiales, la discrepancia en la adopción de estándares internacionales y la necesidad de mejora en la exhaustividad y precisión de la información revelada en los informes de sustentabilidad.

Estas conclusiones ofrecen un punto de partida para futuras investigaciones y acciones destinadas a mejorar las prácticas de divulgación de sustentabilidad en el sector financiero en Costa Rica.

## CONTENIDO

1.	Introducción .....	7
2.	Planteamiento del Problema.....	10
3.	Objetivos .....	13
4.	Hipótesis .....	14
5.	Metodología y Técnicas a Utilizar .....	15
6.	Marco Conceptual y Teórico.....	20
6.1	Marco Conceptual.....	20
6.1.1	<i>Concepto de Sostenibilidad y su Necesidad en la Sociedad Moderna</i> .....	20
6.1.2	<i>Iniciativas Globales para el Desarrollo Sostenible</i> .....	21
6.1.3	<i>El Rol de la Contabilidad en la Sostenibilidad</i> .....	23
6.1.4	<i>Esquemas para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad</i> .....	25
6.1.4.1	<i>Iniciativas para la elaboración de reportes de sostenibilidad</i> .....	25
6.1.4.2	<i>Iniciativas impulsoras de la responsabilidad social y la sostenibilidad</i> .....	26
6.1.5	<i>Global Reporting Initiative y Estándares GRI</i> .....	26
6.2	Marco Teórico.....	29
6.2.1	<i>Análisis de la Información Divulgada en Reportes de Sostenibilidad</i> .....	29
6.2.2	<i>Calificación ESG como Referencia a la Calidad de las Memorias de Sostenibilidad</i> .....	41
6.2.3	<i>Descripción General de Bancos Referentes</i> .....	47
6.2.4	<i>Iniciativas Internacionales para la Banca Sustentable</i> .....	48
7.	Hallazgos/Desarrollo.....	52
7.1	Relevamiento de las Memorias de Sustentabilidad.....	52
7.1.1	<i>Análisis de las Estrategias de Sustentabilidad</i> .....	52
7.1.2	<i>Análisis de los Temas Materiales</i> .....	56
7.1.3	<i>Iniciativas Internacionales y Estándares de Elaboración Abordados</i> .....	64
7.2	Evaluación y Comparación de las Mejores Prácticas en las Memorias de Sustentabilidad.....	72
7.2.1	<i>Resumen Descriptivo de las Memorias de Sustentabilidad de Empresas Referentes</i> .....	73
7.2.2	<i>Estándares GRI Específicos</i> .....	74
7.2.3	<i>Análisis de Otros Estándares de Revelación</i> .....	82
7.3	Calificación y Comparación del Grado de Cumplimiento con las Mejores Prácticas de Sustentabilidad.....	86
8.	Conclusiones/Reflexiones Finales .....	95
9.	Bibliografía .....	103
9.1	Informes de Sustentabilidad.....	106
10.	Páginas Web Consultadas .....	108
11.	Anexos .....	110
	Anexo I - Frecuencia de uso de los indicadores económicos GRI en los bancos en Canadá.....	110
	Anexo II - Cuestionario para Análisis Cualitativo de Reportes de Sustentabilidad de Empresas Bancarias:.....	113

Anexo III – Resultado de análisis de mejores prácticas por indicador GRI ..... 116

Anexo IV – Calificación del grado de similitud con las prácticas internacionales de los bancos en  
Costa Rica ..... 122

Anexo V – Listado de empresas y enlaces a memorias de sostenibilidad ..... 126

Anexo VI – Listado de temas materiales por entidad ..... 127

Anexo VII – Análisis de temas materiales de cada entidad por vector de observación..... 131

Anexo VIII - Borrador de Estructura de Informe de Sustentabilidad para Empresas del Sector  
Financiero en Costa Rica ..... 137

## 1. Introducción

La sustentabilidad se ha convertido en un tema central en el ámbito empresarial, especialmente en el sector financiero, donde las prácticas de gestión y reporte de sustentabilidad son cada vez más relevantes tanto a nivel nacional como internacional. En este contexto, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo examinar las prácticas en revelación de informes de sustentabilidad en empresas del sector financiero en Costa Rica, en el periodo más reciente de 2021 a 2022.

La hipótesis de investigación se alinea con este contexto: Las empresas referentes a nivel internacional evidencian un nivel más avanzado de desarrollo en cuanto a la implementación de estrategias de sustentabilidad, abordaje de temas materiales relevantes y adopción de iniciativas y estándares internacionales en comparación con las empresas del sector financiero en Costa Rica.

Esta hipótesis constituye el fundamento sobre el cual se desarrollará la investigación y deberá ser comprobadas o descartadas mediante el análisis de datos recolectados y evaluados durante el proceso investigativo.

Para desarrollar la investigación, se utiliza un enfoque cuantitativo, orientado a medir la magnitud de cumplimiento de las normas GRI mediante datos recolectados y analizados con métodos estadísticos, siguiendo un proceso estructurado para comprobar o rechazar las hipótesis de investigación. El enfoque de la investigación es descriptivo, con el propósito de especificar las características y calificar los niveles de divulgación y calidad de la información en los informes de sostenibilidad en Costa Rica.

El diseño de la investigación es no-experimental transeccional, donde las variables serán observadas directamente y de forma empírica en un único momento determinado en el tiempo, que corresponde a la fecha del último reporte de sostenibilidad divulgado por las empresas. Se utilizarán fuentes primarias, como los informes de sostenibilidad de las empresas en Costa Rica y la normativa GRI vigente, así como fuentes secundarias que proporcionen pautas y recomendaciones sobre la divulgación de información de sostenibilidad.

La metodología de evaluación se basa en un sistema de puntuación según el nivel de apego a la normativa GRI, para comparar y clasificar los informes divulgados por las empresas

en Costa Rica. Se utilizarán herramientas de análisis de contenido y criterios de evaluación de calidad para analizar la calidad de la divulgación de información de sostenibilidad.

En resumen, la investigación consta de cinco etapas: identificación de empresas, análisis de contenido de informes, creación de un esquema de evaluación estándar, comparación de niveles de divulgación y evaluación de calidad de la divulgación. El cuestionario elaborado orientará la recopilación de los informes seleccionados, utilizando como referencia las pruebas propuestas por los Estándares GRI en cuanto a los principios de contenido y calidad. Estos elementos son esenciales para abordar las hipótesis en este trabajo de investigación.

A partir de los hallazgos obtenidos en la investigación, se han extraído diversas conclusiones que arrojan luz sobre la situación de las empresas del sector financiero en Costa Rica en relación con la divulgación de información de sostenibilidad. Estas conclusiones abarcan desde la comparación entre prácticas internacionales y locales, hasta la identificación de áreas de mejora y oportunidades de aprendizaje y colaboración.

En primer lugar, se ha observado un contraste notable entre las prácticas de las empresas líderes a nivel internacional y las del sector financiero en Costa Rica en cuanto a la transparencia y divulgación de información relacionada con la sustentabilidad. Este contraste evidencia el rezago existente en algunos bancos costarricenses en materia de información de sustentabilidad, lo que sugiere la necesidad de una mayor coherencia, transparencia y compromiso con prácticas sustentables.

Asimismo, se ha identificado una falta significativa de transparencia en la inclusión de los aspectos clave identificados por los stakeholders en la evaluación de los temas materiales por parte de los bancos en Costa Rica. Esta falta de transparencia resalta la necesidad de una mejora en la integración de estos temas en la estrategia general de sustentabilidad de las empresas.

Por otro lado, se ha observado una discrepancia en la adopción de estándares internacionales y participación en iniciativas internacionales entre las empresas del sector financiero en Costa Rica. Mientras algunas empresas muestran un compromiso sólido en este aspecto, otras exhiben un nivel de compromiso menor o nulo, lo que indica la necesidad de una mayor conciencia y compromiso con prácticas sustentables a nivel local.

Finalmente, se ha identificado la necesidad de una mejora en la exhaustividad y precisión de la información revelada en los informes de sustentabilidad de los bancos en Costa Rica, así como la importancia de la alineación con estándares internacionales reconocidos. Estas conclusiones ofrecen un punto de partida para futuras investigaciones y acciones destinadas a mejorar las prácticas de divulgación de sostenibilidad en el sector financiero en Costa Rica.

## 2. Planteamiento del Problema

En las últimas décadas ha existido un avance en temas de accesos a información de sostenibilidad sobre empresas que optan por realizar memorias respecto al tema. Sin embargo, queda mucho camino por recorrer. Dentro de los principales problemas que existen actualmente en este aspecto se pueden mencionar:

1. Falta de estandarización: Uno de los principales desafíos es la falta de marcos y métricas de informes estandarizados. Varias organizaciones e iniciativas, como la Global Reporting Initiative (GRI), el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), han desarrollado sus propios estándares de presentación de informes, lo que ha llevado a una falta de coherencia y comparabilidad en los informes de sostenibilidad. Esto dificulta que las partes interesadas evalúen y comparen el desempeño en materia de sostenibilidad de diferentes empresas.

2. “*Greenwashing*”: Algunas organizaciones practican el “*Greenwashing*”, lo que implica presentar en sus informes una imagen engañosa o demasiado positiva de sus esfuerzos de sustentabilidad. Esto puede socavar la credibilidad de los informes de sostenibilidad y erosionar la confianza entre las partes interesadas.

3. Calidad y precisión de los datos: recopilar e informar datos precisos sobre el desempeño ESG puede ser un desafío. Algunas organizaciones pueden carecer de procesos sólidos de recopilación y verificación de datos, lo que genera imprecisiones o información incompleta en sus informes. La calidad y precisión de los datos son fundamentales para que los informes de sostenibilidad sean significativos.

4. Alcance y límites: Definir el alcance y los límites de los informes de sostenibilidad es otro desafío. Las organizaciones deben decidir qué aspectos de sus operaciones y cadena de suministro incluir en sus informes. Las decisiones sobre qué incluir o excluir pueden tener un impacto significativo en la evaluación general del desempeño de sostenibilidad de una organización.

Todos estos problemas son algo que se termina reflejando en los informes de sostenibilidad de las empresas en distintas expresiones, en detrimento del acceso claro a la información.

Aunque las normas GRI se han consolidado como un marco de referencia internacional para la elaboración de informes de sostenibilidad, y permite una comparación un poco más objetiva entre empresas, esto no exime a las empresas y los usuarios de los problemas generales que enfrenta la elaboración y divulgación de informes de sostenibilidad. Es por esta razón que es importante cambiar la dinámica actual de elaboración y verificación (auditoría) externa de los reportes de forma independiente por empresa, a que también existan estudios que analicen el grado de aplicación de las mejores prácticas en revelación de información de sustentabilidad dentro los marcos de referencia internacionales, para permitir una comparación entre los niveles de divulgación y generar un ambiente de competencia sana en el que tanto empresas como usuarios se vean beneficiados.

Respecto a los estándares GRI, si bien estas normas son muy útiles para fomentar la transparencia y la responsabilidad empresarial, dos problemas fundamentales en la utilización de este marco internacional son:

1. Falta de uniformidad: aunque las normas GRI se han diseñado para ser aplicables a cualquier tipo de organización, la falta de uniformidad en su implementación puede dificultar la comparación de informes entre empresas; y
2. Sesgo en la selección de temas: las empresas que optan por la utilización de normas GRI tienen cierta libertad en la elección de los temas que incluyen en sus informes de sustentabilidad, lo que podría dar lugar a un sesgo en la presentación de la información. Esto también está asociado a la no-obligatoriedad del uso y apego

Estos problemas suponen obstáculos para los usuarios de la información, ya que la información es más difícil de comparar entre entidades. Si bien la utilización de estándares internacionales en materia de información de sustentabilidad está sujeta a la interpretación y aplicación propia de cada entidad, dentro de un mismo sector empresarial existen ciertas similitudes, incluso a nivel internacional, que permiten tener cierto grado de semejanza respecto a estrategias de sostenibilidad, temas materiales y revelación de información relevante en general. Por lo tanto, el problema de investigación que se plantea es: ¿Cómo se comparan las prácticas de divulgación de informes de sostenibilidad de las empresas del sector financiero en Costa Rica con las de empresas internacionales líderes en puntuaciones ESG, y cuáles son las principales brechas y oportunidades para alinear estas prácticas a los estándares internacionales más reconocidos? Para responder a este problema, se llevará a cabo un análisis de la divulgación de información de sostenibilidad de empresas del sector financiero en Costa

Rica, utilizando como marco de referencia los estándares internacionales en la materia. De esta manera, se podrá conocer la situación actual de las empresas en cuanto a su reporte de sostenibilidad y se podrán identificar oportunidades de mejora en este ámbito.

### 3. Objetivos

**Objetivo general:** Examinar las prácticas en revelación de informes de sustentabilidad en empresas del sector financiero en Costa Rica, en el periodo más reciente de 2021 a 2022, en contraste con las empresas internacionales similares con mayor puntuación brindada por calificadoras de ESG.

**Objetivos específicos:**

1. Brindar un análisis de las memorias respecto a sus estrategias de sustentabilidad, los temas materiales, las iniciativas internacionales y los estándares que se utilizan para la elaboración del reporte de sustentabilidad, tanto para las empresas internacionales, como las del sector financiero en Costa Rica.
2. Establecer una estructura de evaluación del grado de alineación de las prácticas de divulgación de información de sostenibilidad de las empresas financieras en Costa Rica con las prácticas utilizadas por las empresas internacionales en calificaciones ESG.
3. Proponer recomendaciones orientadas al fortalecimiento de las capacidades de las empresas costarricenses en la divulgación de información sostenible, fomentando la adopción de mejores prácticas que eleven la confianza de los grupos de interés y apoyen a los contadores públicos en la implementación de estándares de sostenibilidad.

## 4. Hipótesis

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecen en el punto 12.6 la necesidad de “Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes” (ONU, 2015). Esto ayuda a conocer el contexto actual en el que aún se evidencia la necesidad para muchas empresas de que adopten en forma más íntegra la divulgación de información de sostenibilidad.

Las hipótesis de investigación van en la línea de la situación descrita:

H1: Las empresas referentes seleccionadas a nivel internacional (Landsbankinn y Santander) evidencian un nivel más avanzado de desarrollo en cuanto a la implementación de estrategias de sustentabilidad, abordaje de temas materiales relevantes y adopción de iniciativas y estándares internacionales en comparación con las empresas del sector financiero en Costa Rica.

Esta hipótesis deberá ser comprobada o descartada a través de la investigación.

## **5. Metodología y Técnicas a Utilizar**

La presente investigación busca recabar información respecto al grado de aplicación de las mejores prácticas en revelación de información de los informes de sustentabilidad según estándares internacionales en Costa Rica, para empresas del sector de banca comercial. Dado que existe cierta subjetividad inmersa en la normativa en el ámbito de sustentabilidad, esta investigación se centra en el análisis y determinación de las mejores prácticas en revelación de información, con el fin de poder tener un parámetro de comparación objetivo entre las entidades emisoras de los reportes de sustentabilidad, para luego evaluar y calificar el grado de apego a estas mejores prácticas a nivel internacional de los bancos comerciales en Costa Rica.

Según Hernández Sampieri (2014), el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, y tiene un orden riguroso que inicia con una idea que se va delimitando, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico. Por esta razón, el enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que está orientada a medir la magnitud de cumplimiento de las mejores prácticas en revelación de información, mediante datos recolectados, analizados con métodos estadísticos de forma objetiva, bajo un proceso estructurado para comprobar o rechazar las hipótesis de investigación.

Respecto al enfoque de la investigación, se centra en el ámbito descriptivo, ya que se busca especificar las características y calificar y clasificar los niveles de divulgación y calidad de la información en los reportes de sostenibilidad de los bancos comerciales en Costa Rica. El diseño de la investigación es no-experimental transeccional, ya que las variables serán observadas directamente y de forma empírica, sin manipular o cambiar en forma intencional ninguna de las variables para observar su efecto sobre las otras variables, y en un único momento determinado en el tiempo, que vendría a ser la fecha del último reporte de sostenibilidad divulgado por las empresas.

Como fuentes de información se consideran las secundarias y las primarias en mayor medida. La fuente primaria principal son los informes de sostenibilidad de las empresas en Costa Rica y la normativa en revelación de información vigente y utilizada. Otra fuente primaria serán los registros públicos y documentos internos de las empresas seleccionadas que evidencien sus políticas y prácticas de sostenibilidad. Los datos de fuentes secundarias que se analizarán son potencialmente publicaciones de organismos internacionales, como la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio

Ambiente (PNUMA), la Global Reporting Initiative (GRI), o la “*Sustainability Accounting Standards Board*” (SASB), que proporcionen pautas y recomendaciones sobre la divulgación de información de sostenibilidad.

Las empresas del sector financiero en Costa Rica que se seleccionan como parte de esta investigación, son aquellas correspondientes a entidades reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la cual es el órgano gubernamental encargado de la supervisión y regulación de dichas entidades y de velar por la estabilidad, solidez y funcionamiento del sistema financiero costarricense (SUGEF, 2023). Esta institución publica regularmente una lista de las entidades financieras que se encuentran bajo su supervisión, de las cuales se derivan varios tipos como bancos comerciales del estado, bancos privados, empresas financieras no bancarias, organizaciones cooperativas de ahorro y crédito, entre otras de índole financiero que operan dentro del país.

Dentro de esta población de entidades, hay un total de 44 empresas supervisadas correspondientes a bancos o instituciones financieras de índole similar a un banco. A efectos de poder realizar una comparación más equiparable en términos de actividad económica y segmento de negocio, se eligen únicamente las entidades bancarias según la clasificación de SUGEF, los cuales corresponden a 15 en total según el informe al público más reciente de octubre 2023. Las 29 empresas restantes corresponden a organizaciones cooperativas de ahorro y crédito y empresas financieras no bancarias en su mayoría, las cuales a pesar de estar también bajo la supervisión de SUGEF, pueden tener diferencias sustanciales respecto a las actividades realizadas por un banco.

La siguiente tabla resume las entidades bancarias junto con la disponibilidad de informes de sostenibilidad para su relevamiento en esta investigación. De los quince bancos, solamente nueve cuentan con informes de sostenibilidad divulgados públicamente, y de ellos ocho fueron realizados con estándares GRI como marco de referencia (GRI referenciado) y uno utilizando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

<b>Tipo de institución</b>	<b>Institución financiera</b>	<b>Informe disponible</b>	<b>Año</b>	<b>Marco</b>	<b>Versión GRI</b>
Bancos Comerciales Del Estado	Banco de Costa Rica	Sí	2022	GRI referenciado	GRI 2021
Bancos Comerciales Del Estado	Banco Nacional de Costa Rica	Sí	2022	GRI referenciado	GRI 2021
Bancos creados por leyes especiales	Banco Hipotecario de la Vivienda	No	N/A	N/A	N/A

Bancos creados por leyes especiales	Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Sí	2021	GRI referenciado	GRI 2021
Bancos Privados	Banco BAC San José S.A.	Sí	2022	GRI referenciado	GRI 2021
Bancos Privados	Banco BCT S.A.	No	N/A	N/A	N/A
Bancos Privados	Banco Cathay de Costa Rica S.A.	No	N/A	N/A	N/A
Bancos Privados	Banco CMB (Costa Rica) S.A.	No	N/A	N/A	N/A
Bancos Privados	Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.	Sí	2022	GRI referenciado	GRI 2021
Bancos Privados	Banco General (Costa Rica) S.A.	Sí	2021	GRI referenciado	GRI 2016
Bancos Privados	Banco Improsa S.A.	Sí	2023	ODS	N/A
Bancos Privados	Banco Lafise S.A.	No	N/A	N/A	N/A
Bancos Privados	Banco Promérica de Costa Rica S.A.	Sí	2022	GRI referenciado	GRI 2021
Bancos Privados	Prival Bank (Costa Rica) S.A.	No	N/A	N/A	N/A
Bancos Privados	Scotiabank de Costa Rica S.A	Sí	2021	GRI referenciado	GRI 2021

*Tabla 1 - Instituciones financieras en Costa Rica (elaboración propia con información de SUGEF)*

Como se detalla en la tabla, la metodología más comúnmente utilizada para la elaboración y divulgación de informes de sostenibilidad en el sector financiero en Costa Rica es el GRI. Seguidamente, dos de las empresas utilizan SASB adicionalmente para revelar alguna información relevante para el sector. Es por esto que el marco de referencia para poder establecer una comparación más homogénea entre los reportes que se utilizará en esta investigación son el GRI y SASB, como bases para la elaboración de informes de sostenibilidad.

En lo que respecta a las empresas internacionales como marco de comparación, la elección de Santander Holdings USA, Inc. y Landsbankinn hf se sustenta en la alta calificación obtenida en la evaluación de riesgo ESG realizada por Sustainalytics (8.5 y 8.4 respectivamente, de 10 puntos posibles). Dentro de la categoría de Bancos en la calificación de riesgo ESG de Sustainalytics, no todos tienen actividad de banca comercial. Santander y Landsbankinn mantienen operaciones de banca comercial, similar a los bancos costarricenses, que les permiten tener un enfoque directo en la sostenibilidad en el contexto del sector financiero, facilitando la comparación entre sus políticas internas y el rendimiento en prácticas ESG. Esta relevancia es esencial para evaluar cómo las calificaciones y reportes de sostenibilidad pueden influenciar la percepción del mercado y las decisiones de inversión.

La disyuntiva en la calificación de la sostenibilidad corporativa se ve acentuada por la

diversidad en las metodologías y criterios que utilizan las distintas agencias evaluadoras. En este contexto, la elección de Sustainalytics como una de las principales agencias en el análisis de ESG se justifica por su destacada correlación con otras calificadoras, que supera el umbral de 0.65 (Berg et al., 2019). Este hecho no solo indica un nivel elevado de acuerdo entre sus evaluaciones y las de otras entidades, sino que también sugiere que Sustainalytics opera con un marco de referencia que muchos consideran alineado con las mejores prácticas de evaluación ESG.

La correlación más alta y significativa entre Sustainalytics y otras agencias, como Moody's (0.71) y S&P Global (0.70) (Berg et al., 2019), permite inferir que las calificaciones emitidas por Sustainalytics son, en términos generales, más consistentes y robustas. Este detalle es fundamental para el presente trabajo de investigación, ya que elegir una metodología que se alinee con otras calificadoras prominente proporciona mayor credibilidad y relevancia a los resultados que se obtendrán.

Además, la metodología de Sustainalytics es integral y se fundamenta en una evaluación multidimensional que incluye el gobierno corporativo, la materialidad de los asuntos ESG, y los problemas idiosincrásicos que pueden influir en el riesgo ESG de una empresa. Este enfoque sistemático permite no solo evaluar de manera efectiva el riesgo no gestionado, sino también facilitar comparaciones más justas entre empresas de diferentes sectores y tamaños.

En términos generales, la investigación consta de las siguientes etapas que se completan secuencialmente en el desarrollo de esta:

1. Identificar las empresas del sector financiero en Costa Rica que han publicado informes de sostenibilidad según las normas GRI, entre los años 2021 y 2023 (el más reciente).
2. Analizar el contenido de los informes de sostenibilidad de las empresas seleccionadas, para determinar el nivel de divulgación de información de sostenibilidad según las normas GRI, de acuerdo con el sistema de puntuación.
3. Crear un esquema de evaluación estándar con un sistema de puntuación de acuerdo con el nivel de apego a la normativa GRI para la clasificación de los informes divulgados por las empresas en Costa Rica.
4. Comparar el nivel de divulgación de información de sostenibilidad de las empresas de Costa Rica, para identificar las diferencias y similitudes entre ellas en diferentes

dimensiones.

5. Evaluar la calidad de la divulgación de información de sostenibilidad de las empresas seleccionadas (tanto las internacionales como las costarricenses), utilizando herramientas de análisis de contenido y criterios de evaluación de calidad.

A efectos de realizar el análisis de los informes de sustentabilidad de las empresas, se elabora el cuestionario incluido en el Anexo II. Este cuestionario orienta la recopilación de los informes seleccionados, utilizando como referencia las pruebas propuestas por los Estándares GRI en cuanto a los principios de contenido y calidad. Estas pruebas simplifican el análisis del contenido y la calidad que se espera en los informes respectivos, y se consideran elementos esenciales para abordar la hipótesis en este Trabajo Final de Maestría.

## 6. Marco Conceptual y Teórico

### 6.1 Marco Conceptual

#### 6.1.1 *Concepto de Sostenibilidad y su Necesidad en la Sociedad Moderna*

El concepto de desarrollo sostenible se define como “un modelo de desarrollo que satisface las necesidades de la generación actual sin poner en riesgo la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras” (WCED, 1987, como se citó en Marozzi, 1997). Aunque la definición fue introducida hace más de treinta y cinco años, esta sigue vigente en muchos trabajos de distintos autores y de quienes se desenvuelven en esta materia, y de esta se han derivado una serie de interpretaciones, definiciones, principios y esquemas desde varias aristas. Es importante definir este concepto como punto inicial para entender la razón por la cual en la actualidad se ha vuelto cada vez más grande la necesidad de información respecto a puntos clave que la sociedad considera relevantes para el cumplimiento del modelo de desarrollo.

La sostenibilidad como objetivo social colectivo es importante por las siguientes razones:

- **Preservación de recursos naturales:** Procurar una gestión de manera sostenible de los recursos, ya que su agotamiento o deterioro tendría un impacto negativo en las generaciones futuras.
- **Protección del medio ambiente:** Minimizar el impacto de la actividad humana y restaurar los ecosistemas dañados.
- **Equidad intergeneracional:** Garantizar que las futuras generaciones tengan acceso a los mismos recursos y oportunidades que las generaciones actuales.
- **Salud humana:** Promover la reducción de la contaminación y la exposición a productos químicos dañinos, lo que contribuye a una mejor calidad de vida.
- **Estabilidad económica:** Garantizar el éxito de las empresas en varias medidas, incluidas la rentabilidad, el crecimiento y la retención de empleados.

En el ámbito de los negocios, según Chladek (2019): “sustainability initiatives can contribute to an organization's overall success. It may seem counterintuitive that spending more money on sustainable business practices can boost a company's profitability, but studies show that the most sustainable companies are also the most profitable. [Las iniciativas de

sostenibilidad pueden contribuir al éxito general de una organización. Puede parecer contradictorio que gastar más dinero en prácticas comerciales sostenibles pueda aumentar la rentabilidad de una empresa, pero los estudios muestran que las empresas más sostenibles son también las más rentables.] Esto es también reflejo de la importancia que ha adquirido la sostenibilidad en las empresas y negocios.

Es por estas razones descritas que la sostenibilidad se ha convertido en un eje principal en el pensamiento de las personas y también en el desempeño empresarial. Con esto surge la necesidad de cumplir objetivos de sostenibilidad y con esto, conocer información respecto a diferentes elementos clave que son relevantes para medir y garantizar aspectos que contribuyen a la sostenibilidad en general.

### ***6.1.2 Iniciativas Globales para el Desarrollo Sostenible***

Los acuerdos internacionales para la sostenibilidad han sido una parte fundamental de los esfuerzos globales para abordar los desafíos ambientales, sociales y económicos que enfrenta el mundo. Algunos antecedentes importantes de acuerdos internacionales relacionados con la sostenibilidad se destacan a continuación:

1. Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano (1972): Conocida como la Cumbre de la Tierra de Estocolmo, primera conferencia internacional importante sobre el medio ambiente. Marcó el inicio de los esfuerzos globales para abordar cuestiones ambientales a nivel internacional.
2. Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Cumbre de la Tierra de Río, 1992): Se creó la Agenda 21, un plan de acción integral para el desarrollo sostenible. También condujo a la creación de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) y la Convención sobre la Diversidad Biológica (CDB).
3. Protocolo de Kioto (1997): Estableció metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero para los países desarrollados. Fue un hito en los esfuerzos para abordar el cambio climático.
4. Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de las Naciones Unidas (2000-2015): Establecieron ocho objetivos para abordar cuestiones de desarrollo humano, incluida la erradicación de la pobreza, la promoción de la igualdad de género y la sostenibilidad ambiental.

4. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (2015): Los ODS reemplazaron a los ODM y establecieron 17 objetivos con 169 metas específicas para abordar una amplia gama de desafíos, desde la pobreza y el hambre hasta la igualdad de género, la energía sostenible y la acción climática.
5. Acuerdo de París (2015): Un acuerdo histórico que surgió de la CMNUCC, en el que los países se comprometieron a limitar el calentamiento global a menos de 2 grados Celsius por encima de los niveles preindustriales y a esforzarse por mantenerlo por debajo de 1,5 grados Celsius.
6. Acuerdo de Escazú (2018): También conocido como el Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe. Busca promover la participación ciudadana en decisiones ambientales y fortalecer la protección de los defensores de derechos ambientales.

Según las Organización de Naciones Unidas (ONU, 2023), el Pacto Global o el Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact) es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo. Su objetivo principal es: “Accelerate and scale the global collective impact of business by upholding the Ten Principles and delivering the SDGs through accountable companies and ecosystems that enable change.” [Acelerar y escalar el impacto colectivo global de las empresas defendiendo los Diez Principios y cumpliendo los ODS a través de empresas y ecosistemas responsables que permitan el cambio.] (ONU, 2023).

Para lograr este objetivo, el Pacto Global de la ONU da soporte a las compañías para que hagan negocios de manera responsable al apegarse a los Diez Principios, y tomar acciones estratégicas para promover objetivos sociales más amplios, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, con énfasis en la colaboración y la innovación (ONU, 2023).

Existe también el Programa Global de Sostenibilidad (GPS por sus siglas en inglés), impulsado por el Banco Mundial, el cual busca: “...scale up efforts to generate and collect global information on sustainability; and to develop tools to analyze it and provide insights on the effectiveness of natural capital management across different dimensions...” (Word Bank, 2023) [intensificar los esfuerzos para generar y recopilar información global sobre sostenibilidad; y desarrollar herramientas para analizarlo y proporcionar información sobre la eficacia de la gestión del capital natural en diferentes dimensiones]. Esta iniciativa cuenta con

una base de datos ESG para formuladores de políticas, participantes de los mercados financieros e investigadores académicos (World Bank, 2023).

Por otro lado, está la organización de “Global Reporting Initiative”, la cual: “...is the independent, international organization that helps businesses and other organizations take responsibility for their impacts, by providing them with the global common language to communicate those impacts.” (Global Reporting Initiative, 2023) [...es la organización internacional independiente que ayuda a las empresas y otras organizaciones a asumir la responsabilidad de sus impactos, proporcionándoles el lenguaje común global para comunicar esos impactos.]. Esta organización trabaja con negocios, inversionistas, formuladores de políticas, organizaciones laborales, civiles y otros expertos para desarrollar estándares y promover su uso por organizaciones alrededor del mundo; y aseveran que sus estándares son usados por más de diez mil organizaciones en más de cien países y que, según confirma la firma KPMG, son los más utilizados a nivel mundial (Global Reporting Initiative, 2023).

Podría decirse que el GRI es el más influyente de estos desarrollos institucionales (Brown et al. 2009a, b; Etzion y Ferraro 2010, como se citó en Milne y Gray, 2013). El GRI es a la vez una institución independiente y lo que se afirma es el primer enfoque estandarizado del mundo para la elaboración de informes de sostenibilidad. Las directrices de elaboración de informes de sostenibilidad de GRI fueron reconocidas en la Cumbre Mundial sobre la Implementación del Plan de Desarrollo Sostenible y figuran en una variedad de entornos institucionales internacionales influyentes e interconectados. GRI ha entrado en el tejido de los informes no financieros organizacionales y se ha vuelto casi omnipresente como la base sobre la cual las organizaciones deben tratar de informar y como el marco intelectual a través del cual tanto TBL como la sostenibilidad deben articularse a nivel organizacional (Milne y Gray, 2013).

### ***6.1.3 El Rol de la Contabilidad en la Sostenibilidad***

La contabilidad desempeña un papel fundamental en la sostenibilidad de las organizaciones y en la gestión responsable de los recursos naturales y financieros. En la actualidad, la contabilidad se utiliza para elaborar informes de sostenibilidad, que divulgan la actuación de una empresa en términos sociales, ambientales y económicos. Estos informes son importantes para la transparencia y la rendición de cuentas, y son utilizados por inversores,

consumidores y otras partes interesadas para evaluar el compromiso de la empresa con la sostenibilidad.

La contabilidad de sostenibilidad, o informes de sostenibilidad, implica el tratamiento de las transacciones comerciales, considerando factores económicos, ambientales y sociales con el fin de proteger los intereses de la sociedad, con su posterior divulgación en informes no financieros o informes de sostenibilidad (Gil-Marín et al., 2022).

Bajo esta definición, es inevitable preguntarse por qué esta labor se atribuiría a la contabilidad. Para comprender esto, se debe considerar cuál es la razón por la cual surgió la necesidad de dicha información. Según Talero (2007):

La necesidad de medir los impactos que ejercemos como especie sobre el medio ambiente, comenzó a ser evidente cuando, desde la economía y las ciencias naturales, se hizo conciencia del hecho que los recursos naturales eran limitados y ellos constituían un capital natural en cuanto prestaban una serie de servicios ambientales. Dado que los recursos naturales se estaban explotando de forma desmedida, en aras del desarrollo económico, científicos de todo el mundo plantearon la necesidad de una utilización racional orientada hacia la sostenibilidad. Fue así como los conceptos de capital natural y sostenibilidad dieron origen a la necesidad de medir los impactos sobre el medio ambiente en diferentes escalas geográficas, particularmente en la escala de los estados nacionales.

Estas mediciones de impacto sobre el medio ambiente es donde la contabilidad juega un papel clave, ya que la contabilidad vista como disciplina, se encarga de la medición de hechos económicos simples y complejos bajo un esquema normativo, lo cual guarda (en principio) una gran similitud con la elaboración y publicación de informes de sostenibilidad: información relevada, medida y mantenida por una entidad informante, la cual es preparada, publicada y revisada por un profesional bajo un esquema normativo como guía, para terceros interesados en dicha información.

En un estudio realizado en la Universidad de La Plata, del cual uno de los objetivos específicos fue medir en una población de profesionales de la contabilidad “Si entienden que el Profesional Contable puede contribuir o no con las organizaciones económicas liderando o asesorando para que el Proceso contable pueda procesar datos sociales y ambientales, además

de los tradicionales económico-financieros. Al respecto, en un estudio se realizado en la Universidad Nacional de La Plata el cual consistió en una encuesta a profesionales de la contabilidad, se realizó una pregunta dicotómica para la cual la respuesta dio como resultado “la incidencia del 97% (Mayor grado) que entiende que el Profesional Contable puede contribuir con las organizaciones económicas liderando o asesorando para que el Proceso contable pueda procesar datos sociales y ambientales, además de los tradicionales económico-financieros.” (Geba et al., 2016). Esto es un ejemplo de la importancia que los profesionales en contabilidad ven del ejercicio de la profesión en los informes de sostenibilidad.

#### ***6.1.4 Esquemas para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad***

En la actualidad existen diferentes marcos para la preparación y divulgación de informes de sostenibilidad, elaborados y emitidos por diferentes organismos a nivel mundial y que las empresas utilizan como marcos referenciales o de apego para sus memorias de sostenibilidad, así como iniciativas impulsoras de la responsabilidad social y la sostenibilidad. A continuación, se destacan las más relevantes a nivel internacional:

##### **6.1.4.1 Iniciativas para la elaboración de reportes de sostenibilidad**

1. Global Reporting Initiative (GRI): El GRI es uno de los marcos más ampliamente reconocidos y utilizados para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Proporciona directrices para informar sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales, y su objetivo es promover la transparencia y la rendición de cuentas. El GRI emite estándares que se actualizan periódicamente para reflejar las tendencias y los desafíos emergentes en sostenibilidad.

2. Directrices de la SASB (Sustainability Accounting Standards Board): La SASB emite estándares específicos para industrias que se centran en la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad. Estos estándares están diseñados para ayudar a las empresas a identificar y comunicar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en sus operaciones. El Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB por sus siglas en inglés) ha desarrollado estándares específicos de la industria para informar sobre factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) que son financieramente importantes para las empresas de diversos sectores. Los estándares SASB están diseñados para ayudar a las organizaciones a proporcionar a los inversores información coherente, comparable y útil para tomar decisiones sobre cuestiones de sostenibilidad. La SEC emitió una guía en 2020 que alienta a las empresas a considerar cuestiones ESG, incluidas las normas SASB, en

su divulgación.

#### **6.1.4.2 Iniciativas impulsoras de la responsabilidad social y la sostenibilidad**

1. ISO 26000: La norma ISO 26000 proporciona orientación sobre la responsabilidad social corporativa y puede utilizarse en conjunto con otros marcos como GRI. No es un sistema de certificación, pero ofrece principios y directrices sobre cómo las organizaciones pueden integrar la responsabilidad social en sus operaciones. ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión. No contiene requisitos y, como tal, no puede utilizarse para la certificación

2. Sustainable Development Goals (SDGs): Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas son un marco importante para la sostenibilidad. Las organizaciones pueden alinear sus informes con los SDGs para mostrar cómo contribuyen al logro de metas globales. No existe un marco global único y obligatorio para informar sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Sin embargo, la ONU ha alentado a los países y organizaciones a informar voluntariamente sobre su progreso hacia el logro de los ODS.

3. Directrices de la *Global Compact* de las Naciones Unidas: La Iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas proporciona principios y directrices para empresas en áreas como derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa voluntaria para que empresas y organizaciones alineen sus operaciones y estrategias con diez principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. Si bien la participación en el Pacto Mundial es voluntaria, se espera que las organizaciones que se unan informen sobre su progreso y esfuerzos para implementar estos principios.

4. Regulaciones locales y sectoriales: Además de los marcos internacionales, las organizaciones pueden estar sujetas a regulaciones específicas de su país o industria que requieren informes de sostenibilidad.

#### **6.1.5 Global Reporting Initiative y Estándares GRI**

La *Global Reporting Initiative* (GRI) es una organización sin fines de lucro fundada en Estados Unidos. Fue establecido en 1997 por la Coalición para Economías Ambientalmente Responsables (CERES por sus siglas en inglés) y el Programa de las Naciones Unidas para el

Medio Ambiente (PNUMA por sus siglas en inglés) para desarrollar un marco para la presentación de informes de sostenibilidad. Su sede inicial estaba en Boston, Massachusetts. Los fundadores de la organización reconocieron la necesidad de un marco estandarizado y reconocido globalmente para que las organizaciones informen sobre su desempeño ambiental, social y de gobernanza (ESG).

A lo largo de los años, el GRI se ha convertido en una organización global, y empresas, gobiernos y otras instituciones de todo el mundo utilizan sus directrices y estándares para la presentación de informes de sostenibilidad. El GRI tiene un enfoque de múltiples partes interesadas, involucrando a representantes de las empresas, la sociedad civil, los trabajadores y otros sectores en el desarrollo y la gobernanza de su marco de presentación de informes. Tiene oficinas regionales y asociaciones con organizaciones de todo el mundo para promover la presentación de informes de sostenibilidad y la transparencia en varias regiones.

La siguiente ilustración refleja la evolución de las versiones de los estándares GRI:

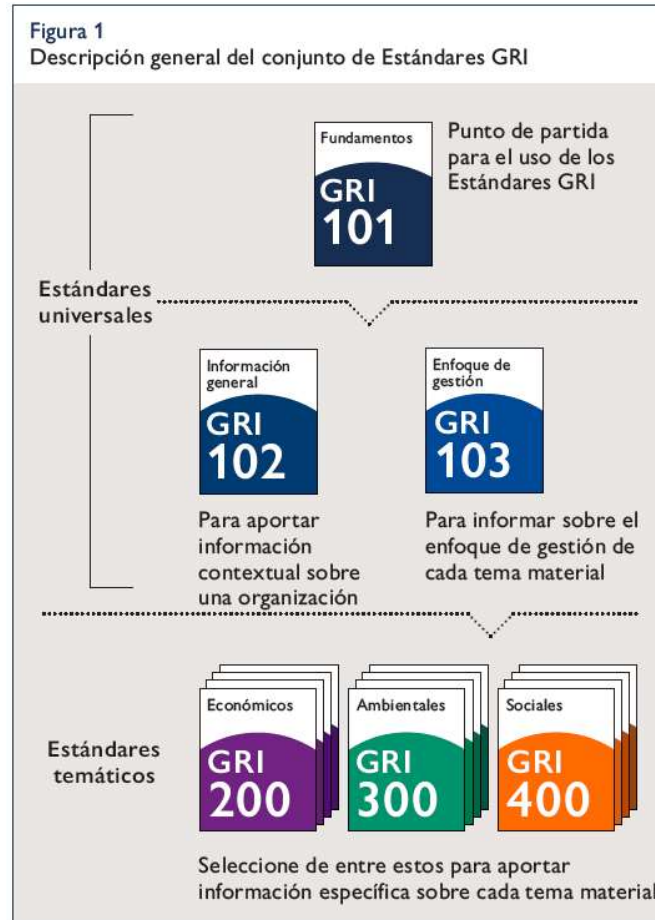
AÑOS	ACTUALIZACIONES
1998	GRI estableció un Comité de Dirección de múltiples partes interesadas para desarrollar la orientación de la organización. En este asesoramiento, el alcance del marco se amplió para incluir temas sociales, económicos y de gobernabilidad. La guía de GRI se convirtió en un marco de informes de sostenibilidad.
2000	GRI lanzó la primera versión de las Directrices, que representa el primer marco global para la sostenibilidad comprensiva.
2002	La segunda generación de las Directrices, G2, se presentó en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible en Johannesburgo. Se hizo referencia a GRI en el Plan de Implementación de la Cumbre Mundial.
2003	La tercera generación de Directrices, G3 lanzada en 2006 abre un nuevo camino con la participación de diferentes partes interesadas. En la elaboración colaboran más de 3000 expertos provenientes de empresas, sociedad civil y movimiento obrero
2011	En 2011 se presenta una actualización de G3 conocida como G3.1. Es una ampliación en informes sobre comunidad y derecho humano.
2013	GRI lanzó la cuarta generación de sus Pautas, G4, que ofrecen Principios de Información, Divulgaciones Estándar y un Manual de Implementación para la preparación de informes de sostenibilidad por parte de organizaciones de cualquier tamaño o sector.
2016	En octubre de 2016, GRI lanzó los primeros estándares globales para informes de sostenibilidad. Los estándares GRI permiten a todas las organizaciones informar públicamente sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales, y mostrar cómo contribuyen al desarrollo sostenible.

*Tabla 2 - Versiones del GRI. (Cayo & Milton, 2019).*

El GRI ha desarrollado un conjunto integral de estándares para la presentación de informes de sostenibilidad, que proporcionan pautas y principios para que las organizaciones informen sobre su desempeño ambiental, social y de gobernanza (ESG). El GRI ha publicado los Estándares GRI, que están organizados en varios módulos para abordar diferentes aspectos de los informes de sostenibilidad. Estos módulos cubren una variedad de temas y están diseñados para ayudar a las organizaciones a informar sobre sus impactos y desempeño de manera estandarizada y transparente. Los Estándares GRI incluyen, según la última actualización vigente a partir de enero de 2023 (publicada en 2021):

1. Estándares Universales: Estos estándares brindan orientación sobre los principios de presentación de informes y el contenido general de un informe de sostenibilidad. Incluyen lo siguiente:
  - a. GRI 1: Fundamentación – Proporciona una visión general de los principios de presentación de informes y la estrategia de presentación de informes de la organización.
  - b. GRI 2: Contenidos Generales – Incluye información sobre la estrategia y perfil de la organización, gobierno y ética.
  - c. GRI 3: Temas materiales – ofrece una guía paso a paso para determinar los temas materiales.
  
2. Estándares temáticos específicos: Estos estándares cubren aspectos específicos de los informes de sostenibilidad y abordan los temas materiales sobre los que las organizaciones deben informar. Algunos de los estándares temáticos específicos incluyen:
  - d. GRI 200: Económico
  - e. GRI 300: Medioambiental
  - f. GRI 400: Sociales
  
3. Estándares adicionales: Además de los estándares anteriores, existen varios estándares y protocolos adicionales que abordan temas específicos de informes de sostenibilidad, como los Estándares GRI para Impuestos y las Divulgaciones Sectoriales de GRI, entre otros.

No obstante, dado que este cambio entró en vigor a partir del año 2023, es posible que aún no haya sido puesto en práctica por las empresas, por lo que es importante también describir la estructura anterior (2016), la cual se ilustra en la siguiente imagen:



*Ilustración 1 - Descripción del conjunto de Estándares GRI (GRI 101, 2016)*

## 6.2 Marco Teórico

### 6.2.1 Análisis de la Información Divulgada en Reportes de Sostenibilidad

En las últimas dos décadas, con el auge de los reportes de sostenibilidad en el mundo, se han realizado varios estudios desde diferentes perspectivas para analizar el contenido de los reportes de sostenibilidad elaborados por las empresas de diferentes países e industrias. A pesar de tener enfoques, métodos de investigación, objetivos, alcances y hasta orígenes profesionales diferentes, se pueden identificar ciertas características en común, de las cuales la principal es, sea de forma implícita o explícita, la búsqueda de dilucidar información que ayude a solucionar los problemas que en la actualidad presentan los reportes de sostenibilidad de las empresas. Algunos de estos estudios, que guardan algún grado de similitud con esta investigación, se

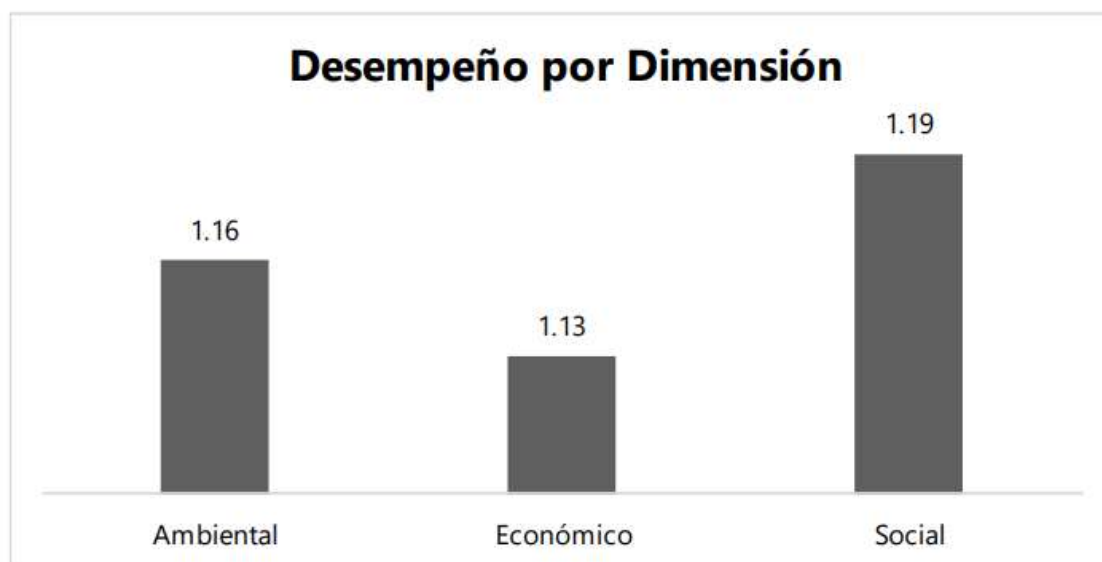
destacan a continuación, resaltando sus respectivos alcances y conclusiones relevantes, y en los cuales sea pertinente, los métodos utilizados a efectos de una mejor comprensión y comparación.

Recién en el año 2002, pocos años después del lanzamiento de la primera versión de los estándares GRI, un estudio titulado “Scoring corporate environmental and sustainability reports using GRI 2000, ISO 14031 and other criteria [Calificación de informes corporativos ambientales y de sostenibilidad utilizando GRI 2000, ISO 14031 y otros criterios]”, apuntaba a evaluar hasta qué punto los informes ambientales corporativos voluntarios de las empresas de la *Fortune Global 500* cumplían con los requisitos de las directrices de informes de sostenibilidad GRI 2000 de Global Reporting Initiative (versión del 2000) y la norma de evaluación del desempeño ambiental ISO 14031 (Morhardt et al., 2002). En ese momento, los autores llegaban a la sorprendente conclusión de que cuarenta de las empresas más grandes del mundo logran menos del 20% del total de puntos posibles en el sistema de puntuación GRI 2000 y que existía una enorme brecha entre lo que las grandes empresas consideran apropiado informar y lo que espera la Global Reporting Initiative (Morhardt et al., 2002). Este resultado puede ser entendible a la luz de que los estándares GRI eran relativamente nuevos y las empresas pioneras en su adopción posiblemente tenían una mentalidad exploratoria más que de cumplimiento.

Debido al grado de similitud con la presente investigación y dado que es uno de los primeros análisis de esta naturaleza, citado por diferentes autores, es oportuno profundizar en el método de calificación utilizado para determinar el nivel de apego a los estándares GRI de ese momento. Al respecto, Morhardt et al. (2002) mencionan que, para construir el sistema de puntuación para dicho estudio, identificaron sistemáticamente cada elemento mencionado en la documentación GRI (sección de contenido del informe), 139 según su recuento, para obtener 429 puntos posibles. La estrategia general para asignar puntos a cada tema fue la siguiente: 0, no mencionado; 1, anecdótico o brevemente mencionado; 2, más detalles, pero caracterizando sólo fundamentos seleccionados o utilizando sólo métricas de autocomparación; 3, métricas absolutas o relativas de toda la empresa que podrían compararse con otras empresas. La naturaleza de la lista de temas de GRI hacía que pareciera razonable asignar más puntos a algunos temas que a otros, por lo que en varios casos permitieron que un tema valiera cuatro puntos, y en algunos otros solo un punto.

Este sistema de puntuación propuesto por Morhardt et al. supone una forma sencilla de

resolver el problema de la determinación de qué nivel de información satisface o no lo requerido por los estándares, sin embargo, tiene un alto grado de subjetividad ya que la puntuación varía por tema según lo que los autores consideraron más o menos relevante a su criterio profesional. A pesar de esto, este sistema de puntuación se ha aplicado por algunos autores y también usado de base para el desarrollo de otros sistemas similares. Un ejemplo de aplicación es un trabajo de grado realizado en la Universidad del Valle, Colombia, donde se utilizó el mismo sistema propuesto por Morhardt et al. en empresas agroalimentarias de dicho país, en el que el resultado se dividió por dimensiones (ambiental, económico y social) y se obtuvo una puntuación como se muestra en la siguiente ilustración. Esto significa que, bajo el sistema de puntuación de Morhardt et al., la aplicación realizada por Galvis, C. demostró que, en todas las dimensiones, el resultado del nivel de exhaustividad observado fue apenas por encima de anecdótico o brevemente mencionado en términos de los indicadores incluidos en los reportes de sostenibilidad de las empresas agroalimentarias de Colombia (Galvis, C., 2022).



*Ilustración 2 - Desempeño por Dimensión (Galvis, C., 2022)*

Analizando otro estudio realizado en el año 2009 en un sector más similar al de la presente investigación, se afirma que alrededor de 150 empresas de servicios financieros en todo el mundo utilizaban GRI como su principal herramienta de informes de sostenibilidad. Esta cantidad resulta muy pequeña en comparación con el número total de servicios financieros en el mundo: sólo en Estados Unidos hay más de 8.000 empresas que prestan servicios financieros. Por lo tanto, GRI tiene un enorme mercado de servicios financieros que todavía carecen de informes de sostenibilidad o han elegido diferentes métodos para proceder con la

presentación de informes (Monte, 2009).

Este estudio se titula “Application of Global Reporting Initiative (GRI) in the sustainability reporting of financial services [Aplicación de Global Reporting Initiative (GRI) en la elaboración de informes de sostenibilidad de servicios financieros]”, el cual fue realizado por un maestrando de la Universidad de Tampere, Finlandia en el 2009 en el marco de GRI 3 (2003), cuyo planteamiento fue ¿Cómo informan las entidades de servicios financieros sobre cuestiones de sostenibilidad según GRI? Una de las conclusiones llamativas respecto a esta interrogante es que la investigación demostró que el marco de GRI se puede adaptar y decodificar con diferentes estilos y contenidos informativos; existen muchas diferencias, aunque las organizaciones informantes comparten el mismo nivel de aplicación. La naturaleza externa del informe queda a cargo de la organización informante. Por lo tanto, los informes de las empresas estudiadas eran muy diferentes en su apariencia visual. Algunas de las empresas utilizaban imágenes y colores vivos para potenciar una imagen particular de la empresa, los demás eran más estrechos de miras en su forma de representar visualmente sus cuestiones de sostenibilidad.

Esto es un reflejo de que, a pesar de que han transcurrido catorce años, el problema de poca uniformidad y adaptabilidad hasta cierto punto a conveniencia de la empresa, siguen siendo unos de los problemas generales de los reportes de sostenibilidad en la actualidad.

La utilización de los indicadores sugeridos por los estándares es también otro tema donde las empresas continúan teniendo problemas para una adopción más integral. En otro estudio publicado en el *Journal of Cleaner Production* en el que se utilizó a Canadá como caso de estudio, se determinó que cuarenta y cinco de 94 empresas (47,9%) informaron que utilizaban las directrices GRI G3 (versión del 2003). Sin embargo, sólo 31 de ellos identificaron los indicadores GRI específicos que estaban utilizando directamente en su informe de sostenibilidad corporativa (Roca & Searcy, 2012). La siguiente tabla muestra el porcentaje y cantidad de corporaciones por sector que utilizaron indicadores GRI en sus informes.

Número de corporaciones por sector que resaltan indicadores GRI	
Sector industrial	Porcentaje de corporaciones que presentan indicadores GRI --> Número de corporaciones
Minería	31% → 5
Petróleo y gas	46% → 6
Bancos	44% → 4
Electricidad	22% → 2
Silvicultura y papel	33% → 2
Ingeniería, construcción y química.	50% → 3
Finanzas	30% → 3
Acero	0% → 0
Transportes, comunicaciones y servicios.	50% → 5
Comercio y alimentación	9% → 1
Total	33% → 31

*Tabla 3 - Roca & Searcy (2012). Traducción propia*

El *Journal of Cleaner Production* es una revista internacional transdisciplinaria que se centra en la investigación y la práctica de producción más limpia, medio ambiente y sostenibilidad. En este mismo estudio, se realizó un análisis por sector de la utilización de los indicadores observados en los reportes de sustentabilidad de las empresas. Al respecto, Roca & Searcy (2012), indican que el sector bancario también destacó la dimensión económica de la sostenibilidad. Esto se debió en parte al gran énfasis puesto en estos indicadores en los tres informes de rendición de cuentas (de nueve informes). La categoría financiera fue, con diferencia, la más representada con 39 indicadores. Las categorías de empleados y operaciones sumaron más de 15 indicadores cada una, mientras que las demás contaron con un máximo de 8 indicadores. Dentro de los indicadores más utilizados, el “indicador de empleados por región” fue mencionado en 7 informes, al igual que los indicadores de “impuestos y regalías”. Se utilizaron varios indicadores 6 veces: “número de sucursales”, “empleados totales”, “mujeres ejecutivas”, “empleados con discapacidad”, “empleados de minorías visibles” y “distribución de donaciones”. Este sector mostró un acuerdo relativamente generalizado respecto de los indicadores más utilizados.

En resumen, Roca & Searcy (2012) establecen respecto al caso de estudio de Canadá que, de los nueve bancos analizados, cuatro presentaron indicadores GRI en sus reportes de sustentabilidad, de los cuales se observó variedad en la utilización de indicadores, donde en algunos reportes no se mencionaba del todo algunos de los indicadores, y en otros todos los cuatro bancos los utilizaban (ver tabla detallada en el Anexo I). Esto es un claro ejemplo del

bajo nivel de estandarización y la posibilidad de elección de las empresas respecto a qué información divulgar en sus reportes de sustentabilidad.

Otro estudio muy similar pero realizado en Turquía concluyó que se puede decir que las empresas cumplen con los requisitos relacionados con la Parte I y la Parte II, “Divulgaciones de perfil” y “Divulgaciones sobre Enfoque de Gestión” en función del nivel de aplicación de sus informes (basado en GRI G3, 2003). Sin embargo, es difícil decir lo mismo para la Parte III. De hecho, los informes de sostenibilidad de las empresas no revelan sistemáticamente “indicadores de desempeño” (Aktas et al., 2013). Esta investigación asignó un sistema de puntos para determinar el nivel en el que las empresas del mercado de valores de Turquía hacían divulgación de información respecto a indicadores GRI. Aunque este estudio no abarcó empresas del sector financiero o bancario, es otro ejemplo respecto a otro país y contexto para dar una perspectiva más amplia al respecto. Los resultados de este estudio mostraron que los informes de sostenibilidad de las empresas seleccionadas generalmente cumplen con los requisitos mínimos de los estándares GRI según su nivel de aplicación. Sin embargo, existen diferencias entre las puntuaciones de las empresas, aunque se encuentren en el mismo nivel de aplicación. Algunas empresas revelan más información que otras, pero en general las empresas no revelan muchos indicadores de forma voluntaria (Aktas et al., 2013).

En un plano más cercano al alcance territorial de la presente investigación, se realizó un estudio en Brasil cuyo objetivo fue verificar el nivel de adhesión a los indicadores GRI que las empresas brasileñas listadas en el ISE y las listadas en el FTSE4Good utilizaban en sus informes de sostenibilidad de 2011 y cuáles son las diferencias entre estos dos grupos. A pesar de que el marco GRI es aceptado y utilizado globalmente por la mayoría de las empresas de todo el mundo (GRI G3, 2003 en ese momento), sólo el 23% de la muestra FTSE4Good adoptó las directrices GRI en ese año. Como resultado, respecto a una puntuación total posible de 1, las empresas del ISE obtuvieron una puntuación de 0,5867 y el FTSE4Good de 0,4451. La mejor empresa obtuvo una puntuación de 0,924 y la peor de 70 empresas obtuvo una puntuación de 0,105 (Ching et al., 2014).

Esta investigación realizada en Brasil tuvo una metodología de puntuación en la que Ching et al. (2014) clasificaron los indicadores presentes en los informes en tres categorías: completamente reportados (cuando se divulgó toda la información requerida por el indicador), parcialmente reportados (el indicador fue parcialmente reportado) y no reportados (cuando no se divulgó ninguna información del indicador en el informe). Cada una de estas categorías tiene

adjunta su propia puntuación (1, 0,5 y 0, respectivamente). Este sistema es muy similar al utilizado por Morhardt et al. en su investigación de las empresas de la *Fortune Global 500*, pero con una puntuación más intuitiva de 0 a 1. Los autores mencionan que “By using arithmetic mean, we say that every indicator, to compose the score in each aspect and every aspect in each dimension, has the same weight, despite they (the aspects and dimensions) have greater or lesser amount of indicators. [Usando la media aritmética decimos que cada indicador, para componer la puntuación en cada aspecto y cada aspecto en cada dimensión, tiene el mismo peso, independientemente de que (los aspectos y dimensiones) tengan mayor o menor cantidad de indicadores.], lo cual sobresa como el mismo problema que enfrenta la puntuación de Morhardt et al., ya que para tipos diferentes de empresas, puede existir una mayor o menor relevancia de algunos indicadores según la actividad o en lo que el público y usuarios en general consideren.

Otro estudio más reciente y realizado en una economía emergente, fue realizado en India en el 2015 por Bahskar Sinha, quien realizó un análisis comparativo de empresas seleccionadas sobre la base de la divulgación de desempeño social según los indicadores de desempeño social de los informes de sostenibilidad proporcionados por GRI y la cantidad gastada para cumplir con la responsabilidad social corporativa. La metodología de este estudio incluyó también el diseño de un sistema de puntuación numérica para cada uno de los 84 indicadores de desempeño (9 para las dimensiones económicas, 30 para el medio ambiente y 45 para las dimensiones sociales) de la Guía GRI 2011 (G3.1). A cada indicador de desempeño se le asignó una puntuación entre 0 y 3 puntos (con una puntuación máxima posible de 252 puntos), también siguiendo la estructura y fundamento de los sistemas de puntuación anteriores de Morhardt et al. (2002). Las empresas incluidas en este estudio fueron cinco, las cuales representan 15% del Producto Interno Bruto de India (Sinha, 2011).

Estas investigaciones que analizan el contenido de los reportes de sustentabilidad según normas GRI y establecen una puntuación de acuerdo con los resultados, son los que más se asemejan a esta investigación.

Por otro lado, más en el contexto actual y desde otro ángulo de perspectiva, un artículo publicado en el *Journal of Business Ethics* presentó un análisis de las opiniones de los proveedores de aseguramiento respecto de la calidad y las limitaciones de los informes de sostenibilidad y sus recomendaciones para mejorarlos utilizando el Global Reporting Initiative (GRI) como marco de referencia. Los autores buscaban complementar la literatura sobre

informes de sostenibilidad y su aseguramiento, incluidos enfoques críticos que cuestionan la confiabilidad de los informes de sostenibilidad, la participación de las partes interesadas y la responsabilidad de las prácticas de presentación de informes, y contribuir a los debates en torno a la calidad de los informes de sostenibilidad, el valor agregado de las declaraciones de aseguramiento y las cuestiones éticas subyacentes al proceso de aseguramiento (Boira et al., 2019).

Para lograr tal objetivo, Boira et al. (2019), realizaron un muestreo de los informes almacenados en el repositorio del GRI entre el 2006 y 2013 con verificación externa (aplicación A+) y cuyo idioma de publicación fuera el inglés, con lo cual, al finalizar el proceso de selección, obtuvieron 138 informes del sector minero y 163 del sector energético. Respecto a dichas muestras, realizaron una evaluación de varios factores abordados en los reportes de aseguramiento, los cuales mostraron resultados heterogéneos en todos los casos. Uno de los ejemplos se ilustra en la siguiente tabla, donde se evaluaron los principios GRI sobre el contenido de los informes de sustentabilidad y en donde se observa que la verificación de la información no tiene el mismo nivel de incidencia en diferentes reportes y que, en el caso de este ejemplo, la verificación de los principios no es mencionada con la misma frecuencia entre diferentes principios y empresas.

<u>Evaluación del contenido de las memorias de sostenibilidad (% de declaraciones)</u>	
<b>Principios GRI sobre el contenido de los informes</b>	<b>Total (% , n=301)</b>
Materialidad	69%
Inclusión de las partes interesadas y capacidad de respuesta	42%
Integridad del informe	38%
Contexto de sostenibilidad	10%

*Tabla 4 - (Boiral et al., 2019). Traducción propia*

En términos generales, este estudio muestra que los proveedores de aseguramiento no verifican sistemáticamente los principios de GRI y que algunos incluso pueden ser ignorados. Ciertos principios de GRI, como el contexto de sostenibilidad, la claridad de la información y la puntualidad de los informes, casi nunca se revisan ni mencionan. La mayoría de las declaraciones se centran en algunos principios que también se aplican en la verificación de informes financieros, como la exactitud, confiabilidad e integridad de la información (Boiral & Henri, 2019).

Con respecto a la comparabilidad entre reportes de sustentabilidad, existe un contraste de criterio sobre si la información de los reportes, incluso bajo el mismo esquema de referencia (GRI), es comparable o no entre sí. Boiral & Henri (2017) argumentan que claramente es imposible medir y comparar el desempeño en materia de sostenibilidad divulgado en los informes GRI analizados de manera creíble y clasificar a las empresas sobre esta base. Los problemas de mensurabilidad y comparabilidad que, según los autores, impiden la comparabilidad son: respuestas poco claras, ambiguas o incompletas, publicación de datos cualitativos y no comparables, información no específica, unidades de medida heterogéneas, complejidad y opacidad de los informes, énfasis excesivo en elementos positivos, etc.

Este estudio se llevó a cabo a través del análisis de 12 informes de sostenibilidad de empresas mineras utilizando los lineamientos GRI (G4, 2014) con nivel de aplicación A o A+, donde se creó un marco de categorización, se analizó y compiló la información de los informes y se categorizó la información con base en un abordaje cualitativo basado en responder las siguientes preguntas: 1. ¿Es comparable la información recopilada sobre el desempeño en los 12 informes? 2. A primera vista, ¿qué empresas parecen tener mejores resultados en relación con este indicador? 3. ¿Es este indicador comparable o no? ¿Por qué motivos? (Boiral & Henri, 2017)

Por otro lado, en un estudio realizado en la Universidad de Perugia, Italia sobre comparabilidad de los reportes de sostenibilidad (GRI 2016) dentro de la misma industria, los autores concluyen:

Using a multiple stages model, our findings show that there is comparability for a very narrow sample of companies and indicators (Table 7). Out of all 41 oil and gas companies with GRI reports, only 39% were suggested as comparable at the first stage of our analysis where the correlation with the GRI was checked. Moreover, out of all 51 GRI aspects described in the reports, only four appear in more than 75% of the companies' reports. Among these most widespread aspects, there are only 8 most material indicators out of the 23 possible GRI indicators (35%). Looking at the last stage of analysis, only two indicators were implemented in accordance with the eight comparability criteria in more than 75% of cases. [Utilizando un modelo de múltiples etapas, nuestros hallazgos muestran que existe comparabilidad para una muestra muy estrecha de empresas e indicadores (Tabla 7). De las 41 empresas de petróleo y gas con informes GRI, sólo el 39% fueron sugeridas como comparables en la primera etapa de

nuestro análisis, donde se comprobó la correlación con el GRI. Además, de los 51 aspectos GRI descritos en los informes, sólo cuatro aparecen en más del 75% de los informes de las empresas. Entre estos aspectos más extendidos, sólo se encuentran 8 indicadores más materiales de los 23 indicadores GRI posibles (35%). En la última etapa del análisis, solo se implementaron dos indicadores de acuerdo con los ocho criterios de comparabilidad en más del 75% de los casos.] (Cardoni et al., 2019).

Estos hallazgos sobre la comparabilidad entre los reportes de sostenibilidad son muy importantes para esta investigación, ya que ayudan a la delimitación y orientación respecto a qué mecanismo y base de información son adecuados para poder establecer comparaciones que, en primer lugar, sean válidas, y que también resulten prácticas al cumplimiento del objetivo de investigación.

Ese mismo año, se realizó un relevamiento utilizando el sector bancario de Ecuador como caso de estudio, donde se estudió los reportes de sostenibilidad de bancos que divulgaron memorias con base en GRI G4. La evaluación del contenido de los reportes se hizo mediante la evaluación del:

[...] cumplimiento de los indicadores centrales de carácter económico, medio ambiental y social, [...] a través de una escala de Likert dicho cumplimiento [...] de la siguiente manera: 3 Información incluida en el informe publicado totalmente precisa y completa, 2 Información incluida en el informe publicado de manera imprecisa y escasa, 1 Información no incluida en el informe publicado. (Chusin, 2019).

Los resultados de cada dimensión fueron de 2,41 en el desempeño económico, 2 en el desempeño ambiental, y 2,18 en el desempeño social. En el estudio se realizó también una medición de los principios de calidad establecidos en GRI G4 de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad, donde el promedio total fue de 62% respecto a si se cumplían o no tales principios (a nivel de variable, promediado en total por principio), siendo el más bajo el de fiabilidad con un 35%, y el más alto el de puntualidad con 80% (Chusin, 2019).

Principio	Entidad					Promedio de cada Variable
	Diners	Guayaquil	Pacifico	Pichincha	Produbanco	
Precisión	0,60	0,80	0,60	0,60	0,60	0,64
Claridad	0,65	0,70	0,90	0,65	0,90	0,76
Fiabilidad	0,50	0,50	0,25	0,25	0,25	0,35
Puntualidad	1,00	0,50	0,50	1,00	1,00	0,80
Equilibrio	0,67	0,67	0,33	0,67	1,00	0,67
Comparabilidad	0,50	0,50	0,25	0,50	0,75	0,50
<b>Promedio por cada empresa</b>	<b>0,65</b>	<b>0,61</b>	<b>0,47</b>	<b>0,61</b>	<b>0,75</b>	<b>0,62</b>

Tabla 5 - Principios para medir la calidad de la información (Chusin, F., 2019)

Otra propuesta de análisis de información de sostenibilidad fue realizada en la Universidad de Zaragoza, España, en el cual se estableció una muestra de 44 entidades de 15 países europeos, de las cuales se relevó las memorias de sostenibilidad para determinar el nivel de información divulgada (según GRI 2016). Al respecto, Fago (2021) menciona que:

Para el análisis cualitativo de la información no financiera se ha recolectado, clasificado y analizado las memorias sobre sostenibilidad (o de RSC o similar o informes integrados), así como los recursos presentes en las webs corporativas de las entidades. A partir del trabajo de campo realizado para la recopilación de la información, se definen tres categorías de búsqueda con tres variables en cada una de ellas que se clasifican de una forma discreta con puntuaciones de 0 a 2. (p. 14)

Este análisis fue fundamentado en la propuesta de Redondo, C. (2018), la cual sugiere nuevamente un sistema de puntuación con el que se buscaba medir el nivel de *accountability* de una forma comparable entre los reportes de sostenibilidad de las empresas bajo análisis. La siguiente tabla detalla los apartados, secciones y la posible valoración de los elementos relevados para determinar así una puntuación por empresa.

Apartados	Secciones	Valoración Elementos
SOST Divulgación de los principios de sostenibilidad	SOST_INFO) Información general de los valores de la compañía en el contexto del desarrollo sostenible ODS o similar (Variables discreta)	2= se mencionan con gran frecuencia 10 veces o más en los primeros niveles webs 1 = se mencionan alguna vez menos de 10 veces en los primeros niveles web 0 = no se mencionan o se mencionan esporádicamente en los niveles secundarios web
	SOST_DOC) Información no financiera en memorias de sostenibilidad (anteriormente RSC, ambientales o similar), así como vídeos, imágenes y otros aspectos divulgativos en relación con la sostenibilidad (Variables discreta)	2= se divulga a través de numerosos medios (3 o más) en los primeros niveles webs (video, doc., imágenes, memorias, herramienta, etc.) 1 = se se divulga a través de 1 documento o medio accesible en los primeros niveles web (memoria de sostenibilidad o similar) 0 = no figuran medios en los primeros niveles o figuran esporádicamente en los niveles secundarios web
	SOST_CERT) Estándares y certificaciones medioambientales tanto en las memorias como en la página web (ISO 14001, ACV) (Variables discreta)	2= figuran en la página web o en las memorias y otros documentos diferentes normas y estándares medioambientales (ISO 14.000; EMAS, 50.001, ACV, huella ecológica, etc.) 1 = figura en la página web o en las memorias y otros documentos alguna norma medioambiental (ISO 14.000; EMAS, 50.001, etc.) 0 = no figura de forma explícita ninguna norma medioambiental o verificación
RSC Memorias sostenibilidad o informes integrados e información complementaria	RSC_MEM) Se publican de forma periódica memorias RSC, ambiental o similar (en la actualidad memoria de sostenibilidad o informe integrado) (Variables discreta)	2= se publican y son accesibles varias anualidades de las memoria RSC, sostenibilidad o integrada (o similar, mínimo tres años) 1 = se publica el documento más reciente de RSC, sostenibilidad o integrada (o similar) 0 = no se publica memoria RSC, sostenibilidad o similar
	RSC_CON) Contenido, nivel de información de sostenibilidad (Variables discreta)	2= Nivel de información de sostenibilidad exhaustiva de los principales resultados de los vectores ambientales de relevancia, así como la evolución de los mismos en ámbito de la sostenibilidad (emisiones, CO2, residuos así como su evolución) 1 = Información parcial de resultados y vectores de sostenibilidad o sin información acerca de su evolución 0 = La información es parcial o particularmente incompleta
	RSC_INFO) Verificación memorias de sostenibilidad. (Variables discreta)	2= la empresa proporciona verificación externa sin salvedad de sus informes de sostenibilidad 1 = la empresa proporciona verificación externa de sus informes de sostenibilidad con algunas limitaciones 0 = no se encuentra verificación externa de los informes de sostenibilidad
EC Divulgación principios economía circular y de actividades específicas de economía circular	EC_INFO) Información general sobre Economía Circular (Variables discreta)	2= se menciona EC con gran frecuencia 10 veces o más en los primeros niveles webs 1 = se menciona EC alguna vez menos de 10 veces en los primeros niveles web 0 = no se menciona o se menciona esporádicamente EC en niveles secundarios web
	EC_MEMO) EC en documentos y otros materiales divulgativos (Variables discreta)	2= se encuentra la EC con frecuencia (como mínimo 10 veces) en distintos documentos, memorias y otros materiales divulgativos 1 se encuentra la EC esporádicamente mencionado el término EC en los documentos, memorias y otros materiales 0 = no se encuentra EC en los documentos, memorias y otros materiales.
	EC_PROY) Actividades, proyectos u otras iniciativas de EC. (Variables discreta)	2= Se encuentran varias actividades (mínimo 5), iniciativas, proyectos de EC en la web y en otros documentos divulgados. 1 = Se encuentra alguna actividad, iniciativa o proyecto de EC en la web o en algún documento divulgados. 0= no se encuentra información específica o la empresa no realiza estas actividades

*Tabla 6 - Categorías de Accountability y parámetros (Redondo, C., 2018 citada por Fago, G., 2021)*

En líneas generales, a través de las últimas dos décadas ha existido una variedad de estudios e investigaciones de diferentes autores, sectores y alcances, en los que se mide, analiza y compara la información de sostenibilidad divulgada por las empresas en sus memorias. Una tendencia que se observa es que ha habido varios intentos de definir un sistema o criterio con el cual establecer si la información revelada es satisfactoria o no, con determinado parámetro de medición, sin embargo, la dificultad que se presenta es que no existe una base sólida reglamentaria con la cual establecer si se está divulgando la información necesaria o no.

En la actualidad, lo que ha experimentado un mayor surgimiento son las agencias calificadoras de ESG (*Environmental, Social and Governance*) quienes recopilan datos sobre

todo tipo de factores, como las emisiones de gases de efecto invernadero, los procedimientos de trabajo, la diversidad de los directorios de la empresa y el compromiso con las comunidades, para evaluar el desempeño general de la empresa. Esta calificación también la utilizan inversores, analistas y otras partes interesadas para evaluar la sostenibilidad a largo plazo de la empresa y con fines de gestión de riesgos.

### ***6.2.2 Calificación ESG como Referencia a la Calidad de las Memorias de Sostenibilidad***

Actualmente existe una disyuntiva importante respecto a la calificación de la calidad de los reportes de sostenibilidad, ya que existe mucha variedad, no solo en marcos de referencia para elaboración de memorias, sino también en la calificación de dichos reportes por parte de agentes externos, en gran parte por la falta de regulación que existe en la materia. Algunas de estos se enlistan a continuación:

1. Bloomberg ESG Ratings
2. CDP Scores (Anteriormente Carbon Disclosure Project)
3. FTSE Russell ESG Ratings
4. ISS (Institutional Shareholder Services) ESG Ratings & Rankings
5. MSCI (Morgan Stanley Capital International) ESG Ratings
6. Refinitiv ESG Scores
7. RepRisk ESG Rating (RRR)
8. S&P Global ESG Scores
9. Sustainalytics ESG Risk Ratings
10. Thomson Reuters ESG Research Data
11. Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
12. Corporate Knights Global 100
13. Kinder, Lydenberg, and Domini (KLD)
14. Moody's ESG (Vigeo-Eiris)
15. EcoVadis

Cada una de estas agencias tienen metodologías distintas para emitir una calificación de ESG para las empresas que evalúan. No obstante, un factor común entre ellas es que se basan en información pública que en su mayoría es proveída por la misma empresa bajo evaluación.

Un análisis que resalta las diferencias que existen entre las calificaciones de diferentes

agencias es el de Berg et al. (2019), en el que se encontró que las calificaciones ESG de diferentes proveedores difieren sustancialmente, donde las correlaciones entre las calificaciones ESG oscilan entre 0,38 y 0,71, basado en calificaciones ESG de seis evaluadores diferentes: KLD, Sustainalytics, Moody's ESG (anteriormente Vigeo-Eiris), S&P Global (anteriormente RobecoSAM), Refinitiv (anteriormente Asset4) y MSCI. Esto quiere decir que la correlación entre las calificaciones, en promedio incluyendo las tres áreas de ESG (ambiente, social y gobernanza), es bastante distante en algunos casos y en los mejores, relativamente similar, aunque aún con diferencias que pudieran ser significativas.

La siguiente tabla muestra las correlaciones entre las calificaciones ESG a nivel de calificación agregada (ESG) y a nivel de la dimensión ambiental (E), la dimensión social (S) y la dimensión de gobernanza (G) utilizando la muestra común. SA, SP, MO, RE, KL y MS son abreviaturas de Sustainalytics, S&P Global, Moody's ESG, Refinitiv, KLD y MSCI, respectivamente.

	KL SA	KL MO	KL SP	KL RE	KL MS	SA MO	SA SP	SA RE	SA MS	MO SP	MO RE	MO MS	SP RE	SP MS	RE MS	Average
ESG	0.53	0.49	0.44	0.42	0.53	0.71	0.67	0.67	0.46	0.7	0.69	0.42	0.62	0.38	0.38	0.54
E	0.59	0.55	0.54	0.54	0.37	0.68	0.66	0.64	0.37	0.73	0.66	0.35	0.7	0.29	0.23	0.53
S	0.31	0.33	0.21	0.22	0.41	0.58	0.55	0.55	0.27	0.68	0.66	0.28	0.65	0.26	0.27	0.42
G	0.02	0.01	-0.01	-0.05	0.16	0.54	0.51	0.49	0.16	0.76	0.76	0.14	0.79	0.11	0.07	0.30

Tabla 7 - Correlación entre calificaciones ESG (Berg et al., 2019)

Estas diferencias tienen varias consecuencias importantes: 1. hace difícil evaluar el desempeño ESG de empresas, fondos y carteras, que es el objetivo principal de calificaciones ESG; 2. la divergencia en las calificaciones ESG reduce los incentivos de las empresas para mejorar sus criterios ESG actuación; 3. es menos probable que los mercados valoren *ex post* el desempeño ESG de las empresas; 4. la divergencia de las calificaciones plantean un desafío para la investigación empírica, ya que usar un evaluador versus otro puede alterar los resultados y conclusiones de un estudio (Berg et al., 2019).

Como se puede observar en la tabla de correlaciones promedio entre las calificadoras, la que guarda una correlación mayor (superior a 0.65) con una mayor cantidad de otras calificadoras, es Sustainalytics. Otro dato relevante es que Moody's tiene la correlación más alta posible con Sustainalytics (0.71) y con S&P Global (0.7), dentro del alcance del estudio de Berg et al. Por esta razón, se ampliará en esta investigación respecto a la metodología que sigue Sustainalytics para emitir una calificación sobre las empresas que evalúan, ya que es la

que guarda una mayor correlación con una mayor cantidad de otras agencias calificadoras y representa un punto medio a efectos de poder usar un parámetro de partida, dadas las diferencias significativas que pueden existir entre las opiniones de las agencias.

**6.2.2.1 Sustainalytics.** Es una empresa independiente y firma de investigación, calificaciones y análisis de gobierno corporativo que respalda inversores de todo el mundo con el desarrollo e implementación de estrategias de inversión responsable, presente en el mercado durante más de 25 años.

La calificación de riesgo ESG de Sustainalytics para una empresa se compone de una puntuación cuantitativa y una categoría de riesgo. La puntuación cuantitativa representa unidades de riesgo ESG no gestionadas donde las puntuaciones más bajas representan menos riesgo no gestionado. El riesgo no gestionado se mide en una escala abierta que comienza en cero (sin riesgo) y, para el 95% de los casos, una puntuación máxima inferior a 50. En función de sus puntuaciones cuantitativas, las empresas se agrupan en una de cinco categorías de riesgo (insignificante, bajo, medio, alto, severo). Estas categorías de riesgo son absolutas, lo que significa que una evaluación de "alto riesgo" refleja un grado comparable de riesgo ESG no gestionado en todos los subsectores cubiertos. Esto significa que un banco, por ejemplo, se puede comparar directamente con una compañía petrolera o cualquier otro tipo de compañía (Sustainalytics, 2021).

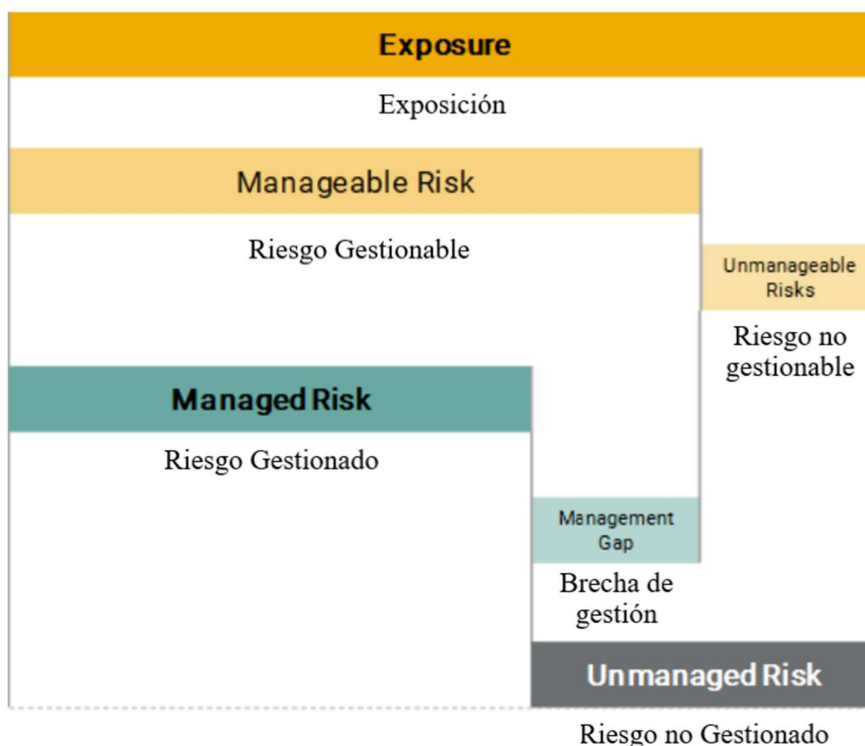
La metodología que siguen se basa en tres pilares:

1. Gobierno Corporativo: En promedio, el riesgo de gobierno corporativo no administrado contribuye alrededor del 20% a la puntuación general de riesgo no administrado de una empresa. El peso final varía dependiendo de la selección individual de cuestiones ESG materiales para esa empresa específica.
2. Asuntos ESG materiales: El componente de Asuntos ESG Materiales constituye el núcleo y centro de la metodología. Se basa en el supuesto de que las cuestiones ESG pueden influir en el valor económico de una empresa en un subsector determinado de una manera bastante predecible. Las cuestiones ESG materiales se centran en un tema, o un conjunto de temas relacionados, que requieren un conjunto común de iniciativas de gestión o un tipo similar de supervisión. Para esto se mide la vulnerabilidad de la empresa a riesgos de ESG por sub industria, y se determina un factor beta por empresa, el cual refleja el grado en que la exposición de una

empresa a cuestiones ESG importantes se desvía de la exposición promedio a esa emisión dentro de su sub industria. Para llegar a la puntuación de exposición de una empresa a un ESG en particular emisión, la puntuación de exposición de la sub-industria se multiplica por la beta de la empresa.

3. Problemas idiosincrásicos: Las cuestiones idiosincrásicas son “impredecibles” o inesperadas en el sentido de que no están relacionadas con la sub-industria específica ni con los modelos de negocio que se pueden encontrar en esa sub-industria. Por ejemplo, un escándalo contable ciertamente no es nada más predecible en algunas industrias que en otras. (Sustainalytics, 2021)

Para ser considerado relevante en las Calificaciones de Riesgo ESG, un problema debe tener un impacto potencialmente sustancial en el valor económico de una empresa y, por lo tanto, en su perfil de riesgo y rentabilidad financiera desde una perspectiva de inversión. La siguiente ilustración resume la forma en que se establece el modelo y lo que representa la puntuación otorgada por la agencia.



*Ilustración 3 - Estructura de calificación de riesgo ESG (Sustainalytics, 2021 con traducción propia)*

La puntuación final de las calificaciones de riesgo ESG se calcula como la suma de las

puntuaciones de riesgo no gestionadas de las emisiones ESG materiales individuales. Es el riesgo general no gestionado de una empresa. Como también se puede ver en la ilustración, el riesgo no gestionado es la combinación de la brecha de gestión de una empresa y el riesgo no gestionado. Alternativamente, es la diferencia entre la exposición de una empresa y su riesgo gestionable (Sustainalytics, 2021).

La calificación de ESG emitida por Sustainalytics (2021) consiste en una puntuación de cero a cincuenta, con la siguiente denotación dependiendo del puntaje:

1. Insignificante – 0 a 10
2. Bajo – 10 a 20
3. Medio – 20 a 30
4. Alto – 30 a 40
5. Severo – 40 en adelante

**6.2.2.2 Bancos con Mejor Calificación ESG.** Las empresas dentro de la categoría de “Bancos” que recibieron una calificación de ESG más favorable dentro del análisis de Sustainalytics más reciente y cuyos resultados fueron publicados en la página web oficial, se detallan en la siguiente tabla (posiciones 1 y 18 no disponibles):

<b>Nombre</b>	<b>País</b>	<b>Califi- cación</b>	<b>Última Actualización</b>	<b>Posición Industria</b>	<b>Posición Global</b>
Oesterreichische Kontrollbank AG-	Austria	4.8	Junio 2023	2	7
EUROFIMA European Co for Financing of Railroad Rolling Stock- KfW-	Suiza	4.9	Septiembre 2023	3	8
	Alemania	4.9	Noviembre 2022	4	9
Council of Europe Development Bank-	Francia	5.5	Junio 2023	5	15
European Investment Bank-	Luxemburgo	5.9	Noviembre 2022	6	18
Inter-American Development Bank-	Estados Unidos	6.2	Abril 2023	7	23
Nordic Investment Bank-	Finlandia	6.4	Junio 2023	8	27
Türkiye Sinai Kalkinma Bankasi ASIST:TSKB.E	Turquía	6.9	Noviembre 2023	9	40
European Bank for Reconstruction & Development-	Reino Unido	7	Octubre 2023	10	46
Berlin Hyp AG-	Alemania	7.1	Marzo 2023	11	51
SFIL SA-	Francia	7.3	Febrero 2023	12	60
Swedish Export Credit Corp.-	Suecia	7.3	Agosto 2023	13	67

Asian Development Bank-	Filipinas	7.6	Agosto 2022	14	82
HSBC Bank Canada-	Canadá	7.7	Agosto 2022	15	86
Caisse des Dépôts & Consignations-	Francia	7.8	Abril 2023	16	92
International Bank for Reconstruction & Development-	Estados Unidos	8	Abril 2022	17	102
Santander Holdings USA, Inc.-	Estados Unidos	8.4	Abril 2023	19	125
Landsbankinn hf-	Islandia	8.5	Mayo 2023	20	127

*Tabla 8 - Bancos con mejor calificación ESG (elaboración propia con información de Sustainalytics)*

Dentro de estas empresas que obtuvieron las mejores calificaciones, aunque Sustainalytics las incluye dentro de la categoría de “Bancos”, la mayoría tienen actividades diferentes a las de un banco comercial, al menos en la forma en que operan ordinariamente en Costa Rica. Por ejemplo, Oesterreichische Kontrollbank AG pertenece a un grupo empresarial que brinda servicios de exportación, servicios del mercado de capitales, servicios del mercado energético, financiamiento del desarrollo y servicios turísticos a través de diferentes subsidiarias. La memoria de sostenibilidad engloba subsidiarias con actividades específicas como la del Banco Austriaco de Hoteles y Turismo y del Banco Austriaco de Desarrollo AG, por lo que puede tener un mayor énfasis en algunos indicadores que otros bancos comunes (OeKB, 2023).

Otro caso es el de EUROFIMA, una organización sin fines de lucro, cuya misión es de apoyar el desarrollo del transporte público ferroviario de pasajeros en Europa y apoyar a los organismos ferroviarios accionistas en la renovación y modernización de sus equipos (EUROFIMA, 2023). Por esta razón, la actividad tampoco es equiparable a la de los bancos comerciales en Costa Rica. Así sucesivamente sucede con el resto de la lista de empresas, excepto con HSBC Bank Canada (en adelante solo HSBC), Santander Holdings USA, Inc. (en adelante solo Santander) y Landsbankinn hf (en adelante solo Landsbankinn) quienes sí mantienen una actividad de banca comercial con el público en general, incluyendo banca corporativa y de inversión.

Con esta lista de empresas más acotada, se puede determinar cuál(es) de estas puede(n) representar un parámetro de comparación adecuado para esta investigación. En el caso de HSBC, en su reporte de sostenibilidad de 2022 mencionan que, en ausencia de un conjunto globalmente consistente de estándares de sostenibilidad, continúan informando según las métricas centrales del Foro Económico Mundial (“WEF”) y las métricas del Consejo de

Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (“SASB”), por lo que no utilizan GRI como marco de referencia (HSBC, 2022). En el caso de Santander y Landsbankinn, ambas utilizaron GRI en sus memorias de sostenibilidad más recientes. Dada esta situación, las empresas de las cuales se toma como referencia los reportes de sostenibilidad serán Santander y Landsbankinn, ambos con verificación externa (PwC y Deloitte respectivamente).

### **6.2.3 Descripción General de Bancos Referentes**

**6.2.3.1 Landsbankinn** es uno de los bancos más importantes de Islandia, con una historia que se remonta a su fundación en 1886 y es el banco más antiguo de Islandia. A lo largo del siglo XX, el banco creció y se diversificó, ofreciendo una gama más amplia de servicios financieros. Durante la crisis financiera de 2008, Landsbankinn, junto con otros bancos islandeses, enfrentó graves dificultades. Fue reestructurado y recapitalizado bajo control estatal, convirtiéndose posteriormente en el Landsbankinn actual que cuenta con poco más del 40% de cuota de mercado en Islandia (Landsbankinn, 2023).

Landsbankinn ofrece una amplia gama de servicios financieros para individuos, empresas e instituciones, incluyendo:

1. Cuentas bancarias: Ahorro, corriente y otras.
2. Préstamos y créditos: Hipotecas, préstamos personales, préstamos comerciales.
3. Inversiones: Asesoramiento financiero, fondos de inversión.
4. Seguros: Diversos tipos de seguros para clientes individuales y corporativos.
5. Servicios digitales: Banca en línea y móvil, pago de facturas, transferencias.

Dentro de los compromisos con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa, algunos aspectos destacados incluyen:

1. Informes de sostenibilidad: Publicación de informes anuales de sostenibilidad, detallando sus esfuerzos en RSC.
2. Iniciativas verdes: Financiación de proyectos sostenibles y reducción de su propia huella ambiental.
3. Compromiso comunitario: Apoyo a iniciativas locales y programas comunitarios.

**6.2.3.2 Santander** fue fundado en 1857 con sede Boadilla del Monte, Madrid, España. Es uno de los mayores bancos del mundo, con una fuerte presencia en Europa, América Latina,

América del Norte y Asia. Tiene operaciones significativas en mercados clave como España, Reino Unido, Brasil, México, Estados Unidos, Portugal, Alemania, Chile, y Polonia. (Santander, 2023). Actualmente ofrece diferentes servicios financieros como:

1. Banca Personal: Ofrece cuentas corrientes y de ahorro, préstamos personales, hipotecas, tarjetas de crédito y servicios de banca en línea y móvil.
2. Banca Corporativa: Proporciona financiamiento empresarial, gestión de tesorería, servicios de inversión, y asesoramiento financiero.
3. Banca de Inversión: Incluye servicios como fusiones y adquisiciones, mercados de capitales y financiamiento estructurado.
4. Gestión de Activos y Seguros: Ofrece productos de inversión y servicios de gestión de activos, así como una gama de seguros.

Dentro de los compromisos con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa, se destacan:

1. Fuerte compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.
2. Se enfoca en la inclusión financiera, la sostenibilidad ambiental, el apoyo a la educación y la comunidad.
3. Ha implementado varias iniciativas para reducir su huella de carbono y promover prácticas bancarias sostenibles.
4. Santander invierte significativamente en tecnología y digitalización para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Ofrece una plataforma de banca digital avanzada y ha desarrollado varias soluciones *fintech* para satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes.

#### **6.2.4 Iniciativas Internacionales para la Banca Sustentable**

Para el sector bancario, existen diferentes iniciativas internacionales que han surgido en las últimas décadas para contribuir y dar forma a las estrategias para alcanzar objetivos de sustentabilidad del sector a nivel mundial. Destacan a efectos de la investigación los Principios para la Banca Responsable (PBR) y la *Net-Zerbo Banking Alliance* (NZBA).

Los PBR fueron lanzados en 2019 por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), constituyen el marco más relevante a nivel internacional para integrar la sostenibilidad en la banca. Estos principios reflejan el

compromiso del sector financiero con el desarrollo sostenible y buscan alinear sus estrategias con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático.

Los PBR buscan redefinir el papel de los bancos como catalizadores de un cambio positivo al dirigir recursos financieros hacia actividades que beneficien tanto a la sociedad como al medio ambiente (UNEPFI, 2024). Están compuestos por seis pilares fundamentales:

1. Alineación: Los bancos deben alinear sus estrategias comerciales con los ODS, el Acuerdo de París y otras necesidades socioambientales relevantes a nivel nacional e internacional.

2. Impacto: Las instituciones deben evaluar y monitorear el impacto de sus actividades financieras en el medio ambiente y la sociedad, gestionando tanto los riesgos como las oportunidades que puedan surgir.

3. Clientes: Promueve la colaboración con los clientes para fomentar prácticas sostenibles, ya sea a través de financiamiento, asesoramiento o desarrollo de nuevos productos financieros.

4. Grupos de Interés: Fomenta la comunicación y colaboración con grupos de interés, incluidos reguladores, inversores, comunidades y organizaciones de la sociedad civil, para abordar desafíos globales como la pobreza y el cambio climático.

5. Gobernanza y Cultura: Requiere que las instituciones financieras integren principios de sostenibilidad en su gobernanza corporativa, estrategias y procesos de toma de decisiones.

6. Transparencia y Responsabilidad: Los bancos deben reportar de manera pública y periódica el progreso en la implementación de los principios y la contribución de sus actividades a los objetivos sostenibles.

En la actualidad, más de 300 instituciones financieras de todo el mundo se han adherido a los PBR, lo que demuestra su importancia como guía estratégica para el sector. Estos principios también fomentan la cooperación internacional y el aprendizaje entre bancos, incentivando una evolución conjunta hacia un sistema financiero más resiliente y equitativo.

Respecto al principio 6, una de las recomendaciones sobre cómo las entidades pueden trabajar hacia adherirse a este principio es: Alinee las divulgaciones con los requisitos de los marcos de divulgación de sostenibilidad comúnmente utilizados en el sector bancario, como el GRI, el Consejo de Normas de Contabilidad Sostenible (SASB) y los marcos de Informes Integrados (IR).” (UNEP FI, 2024). Este es la principal conexión entre la iniciativa de los PBR y esta investigación, ya que se basa principalmente en las prácticas utilizadas por los bancos en Costa Rica para divulgar su información de sustentabilidad.

Otra de las iniciativas es la *Net-Zero Banking Alliance* (NZBA), una iniciativa internacional liderada por la *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI), que agrupa a bancos comprometidos con alcanzar emisiones netas cero en sus carteras de financiamiento e inversión a más tardar para el año 2050. Este objetivo está alineado con el Acuerdo de París, que busca limitar el calentamiento global a 1.5 °C por encima de los niveles preindustriales. La NZBA constituye un marco global para que las instituciones financieras contribuyan de manera activa y transparente a la transición hacia una economía baja en carbono. Sus principales pilares son:

1. Compromiso con la neutralidad climática: Los bancos miembros de la NZBA se comprometen a reducir sus emisiones financiadas a través de metas intermedias de corto y mediano plazo. Estas metas deben ser revisadas regularmente y están enfocadas en sectores clave con alta emisión de gases de efecto invernadero, como energía, transporte y agricultura.

2. Integración de métricas y marcos científicos: Los miembros deben basarse en las mejores prácticas científicas, como las desarrolladas por la Iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi), para medir y gestionar sus emisiones financiadas. Esto asegura la coherencia y credibilidad en el camino hacia la neutralidad climática.

3. Transparencia y rendición de cuentas: Los bancos tienen la obligación de publicar informes anuales de progreso, describiendo sus metas, estrategias y logros en el cumplimiento del compromiso neto cero. Además, se fomenta el uso de estándares internacionales como el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para garantizar una comunicación clara y estructurada.

4. Fomento de la colaboración: La NZBA promueve la colaboración entre instituciones financieras, gobiernos y organismos internacionales para garantizar la alineación de políticas y marcos regulatorios que respalden la transición climática.

La NZBA ofrece una guía estructurada para que los bancos enfrenten los desafíos asociados con la descarbonización de sus portafolios. En este contexto, las instituciones financieras asumen un rol crítico como intermediarios en la canalización de recursos hacia proyectos sostenibles. Esto implica no solo la adopción de tecnologías limpias, sino también la exclusión progresiva de actividades intensivas en carbono.

En el caso de Costa Rica, un país reconocido por su liderazgo ambiental, la adhesión a iniciativas como la NZBA fortalece la capacidad de las instituciones financieras para participar en el desarrollo de estrategias nacionales hacia una economía descarbonizada. Además, impulsa la competitividad y reputación de los bancos en mercados internacionales.

La participación en la NZBA requiere que los bancos integren sus compromisos climáticos en sus reportes de sostenibilidad, alineándose con estándares como el Global Reporting Initiative (GRI) y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Esto asegura que las partes interesadas puedan evaluar el desempeño de las instituciones en materia climática de manera transparente y comparativa.

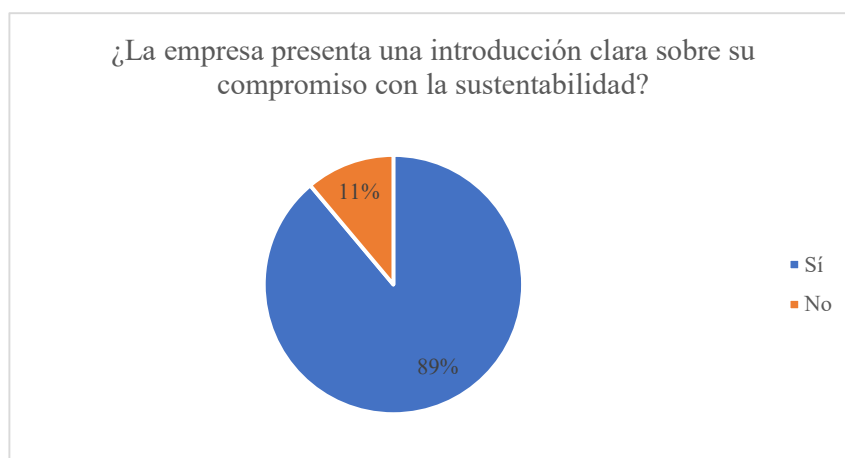
## 7. Hallazgos/Desarrollo

### 7.1 Relevamiento de las Memorias de Sustentabilidad

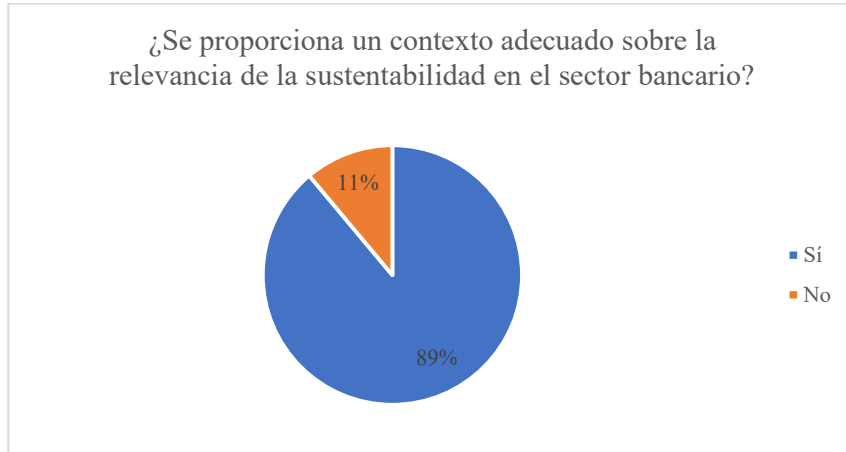
#### 7.1.1 Análisis de las Estrategias de Sustentabilidad

Para las empresas líderes a nivel internacional, los hallazgos derivados del cuestionario revelaron un panorama alentador en cuanto a la transparencia y divulgación de información relacionada con sus estrategias de sostenibilidad, tal como se documenta detalladamente en el Anexo II. Este análisis pormenorizado pone de relieve la consistencia y la profundidad con la que estas empresas comunican sus compromisos y acciones en materia de sostenibilidad, brindando una visión integral de sus prácticas y su impacto en la sociedad y el medio ambiente.

Por otro lado, al enfocarse en los bancos con sede en Costa Rica, los resultados del cuestionario muestran una variabilidad notable. Estos resultados se presentan de manera visualmente clara y se analizan exhaustivamente en esta sección del informe. La diversidad en los resultados refleja las distintas posturas y niveles de compromiso con la sostenibilidad entre los bancos locales, lo que sugiere la necesidad de una evaluación detallada para comprender mejor las prácticas individuales de cada entidad y su contribución al desarrollo sostenible en el contexto costarricense.

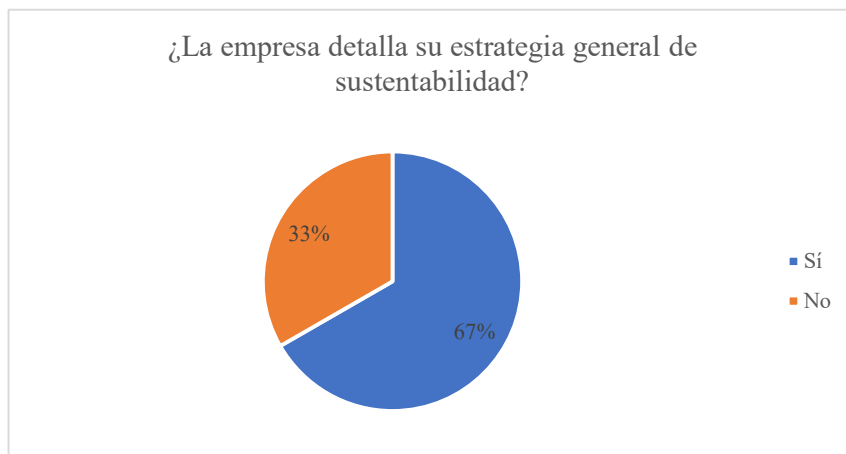


*Ilustración 4 – Claridad en la introducción sobre compromiso de sustentabilidad.  
Elaboración propia*



*Ilustración 5 – Contexto sobre la relevancia de la sustentabilidad en los bancos. Elaboración propia*

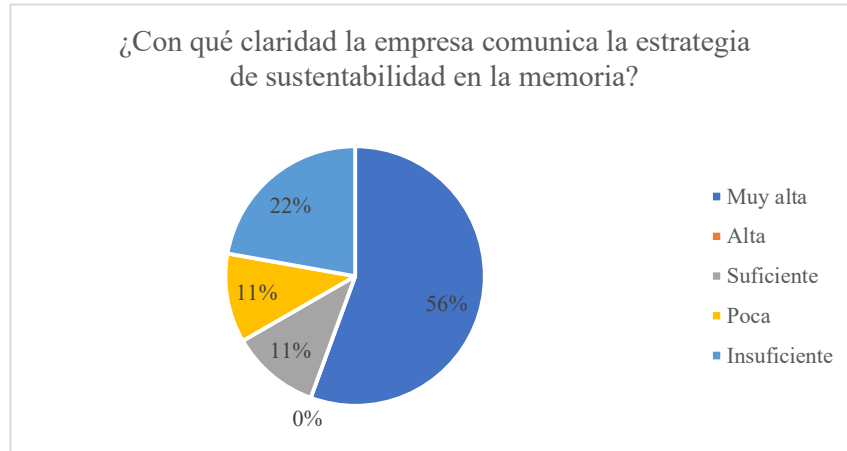
La mayoría de los bancos en Costa Rica ofrecen una introducción clara de su compromiso con la sustentabilidad, sea a través de una carta de su máxima figura de autoridad (CEO), o de una explicación o abordaje general de los temas de sustentabilidad. Solamente uno de los bancos no incluye esto en su memoria. De la misma forma sucede en la contextualización adecuada de la relevancia de los temas de sustentabilidad en el sector bancario.



*Ilustración 6 – Detalle de estrategia general de sustentabilidad en la memoria. Elaboración propia*

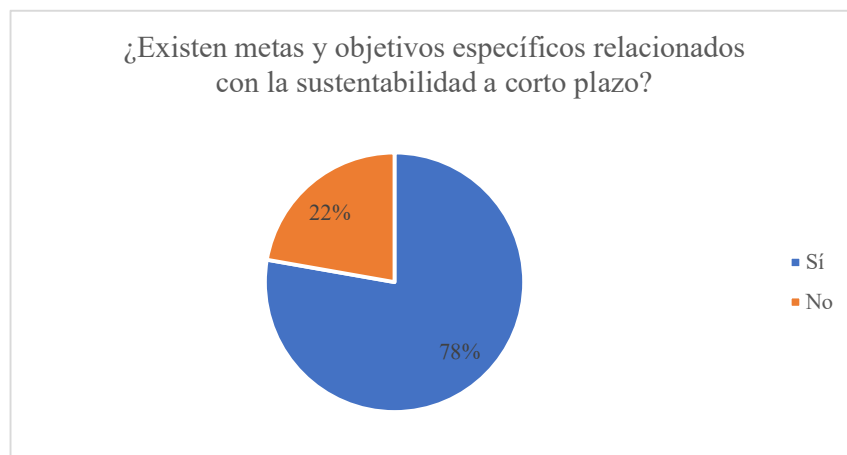
En lo que respecta a incluir la estrategia general de sustentabilidad en la memoria, el resultado es menor ya que tres de las nueve empresas analizadas en Costa Rica no incluyeron

su estrategia en el reporte de sustentabilidad.

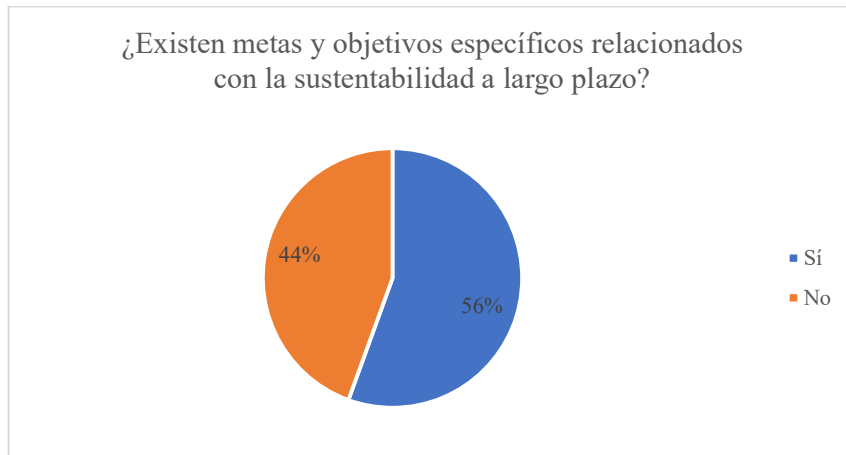


*Ilustración 7 – Claridad en la comunicación de estrategia de sustentabilidad. Elaboración propia*

La claridad con la que las empresas que sí incluyeron la estrategia de sustentabilidad fue muy alta en su mayoría, sin embargo en algunos casos fue menor. Esto debido a que algunos de los bancos cuentan con una estrategia definida y clara, mientras que otros solamente dejan en evidencia la existencia de sus estrategias a través de la revelación de información específica según sean sus temas materiales, en otras palabras, de manera dispersa a lo largo de la memoria.

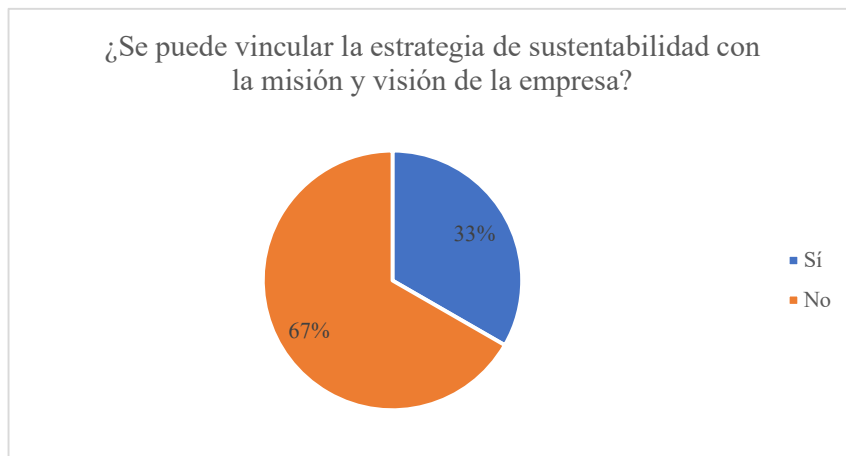


*Ilustración 8 – Presencia de metas y objetivos de sustentabilidad a corto plazo. Elaboración propia*



*Ilustración 9 – Presencia de metas y objetivos de sustentabilidad a largo plazo. Elaboración propia*

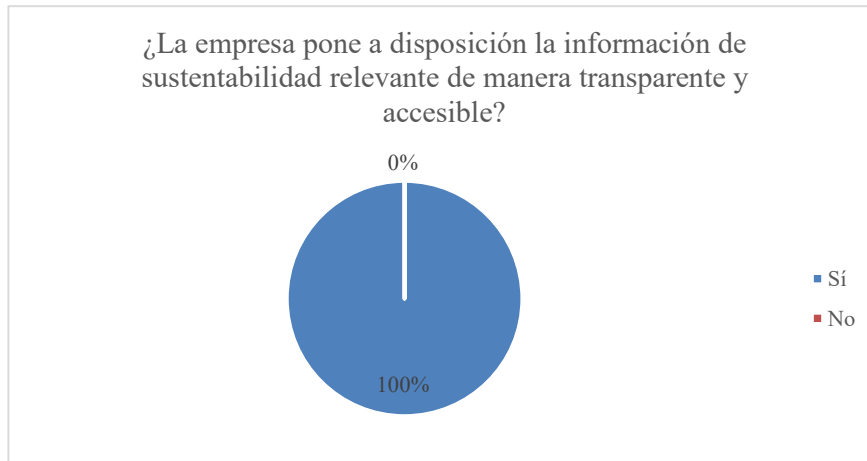
Otro aspecto importante que se debe considerar es el de las aspiraciones a corto y largo plazo para conseguir y contribuir a los objetivos de sustentabilidad del banco. Existe una mayor presencia de objetivos a corto plazo (78%) identificables en las memorias que de largo plazo (56%).



*Ilustración 10 – Posibilidad de vincular la estrategia de sustentabilidad con la misión y visión. Elaboración propia*

Uno de los elementos clave para poder determinar si lo que se divulga de información en las memorias es realmente parte de lo que la empresa hace y aspira, es el vínculo observable entre la misión y visión. Para empresas del tamaño y relevancia en el contexto nacional dentro de este análisis, el aspecto corporativo y estratégico es sumamente importante para garantizar no solo una imagen positiva hacia el público en general, sino también una alineación correcta

hacia un solo norte de los esfuerzos realizados a lo interno de cada banco. El resultado obtenido es solamente 33% de las estrategias definidas por los bancos pueden ser vinculadas con la misión y visión de la empresa.

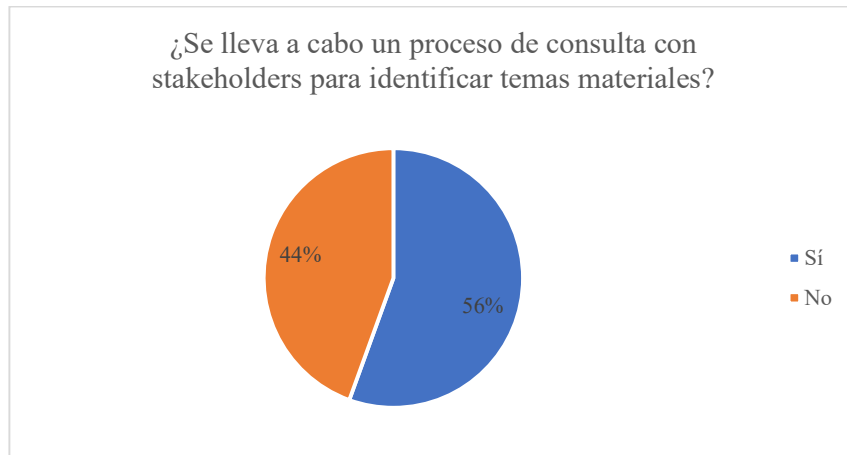


*Ilustración 11 – Disposición de información de sustentabilidad. Elaboración propia*

En el caso del acceso a la información divulgada por las empresas, en todas se pudo observar evidencia de que estas publican informes periódicos sobre su desempeño en materia de sustentabilidad. Estos informes son fácilmente accesibles para todas las partes interesadas, ya sea a través de su sitio web oficial, medios sociales u otros canales de comunicación pertinentes.

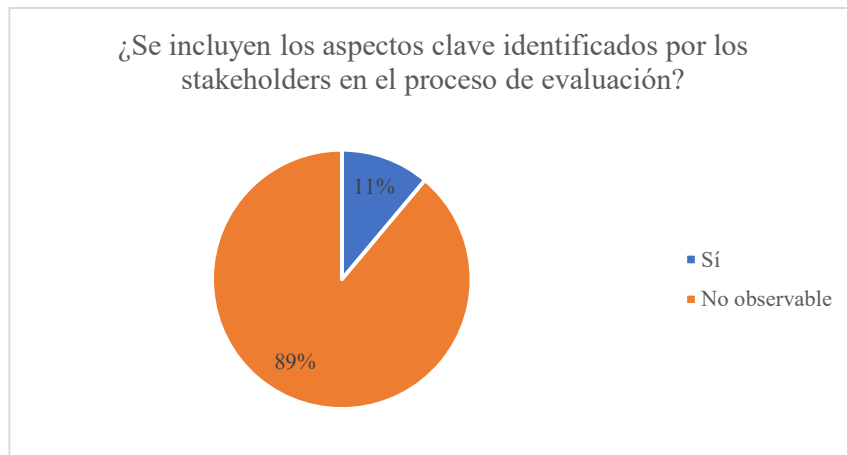
### **7.1.2 Análisis de los Temas Materiales**

Este análisis se enfoca en explorar aquellos aspectos que no solo son relevantes para el cumplimiento de estándares de divulgación, sino que también tienen un impacto significativo en la capacidad de las empresas para crear valor sostenible y mantener relaciones sólidas con sus diversas partes interesadas. En este análisis, se profundiza sobre los temas materiales identificados y abordados por los bancos en Costa Rica en aspectos como su proceso de determinación, integración en las políticas y estrategias de la empresa, entre otros. Dado que la mayoría de las empresas adoptan estándares GRI, es necesario realizar la identificación de los temas materiales como requisito para elaboración de informes de sustentabilidad de conformidad o utilizando como referencia estándares GRI, por lo que todos los bancos bajo análisis cuentan con dichos temas identificados, exceptuando por Improsa quien no utiliza GRI.



*Ilustración 12 – Realización de proceso de consulta con stakeholders. Elaboración propia*

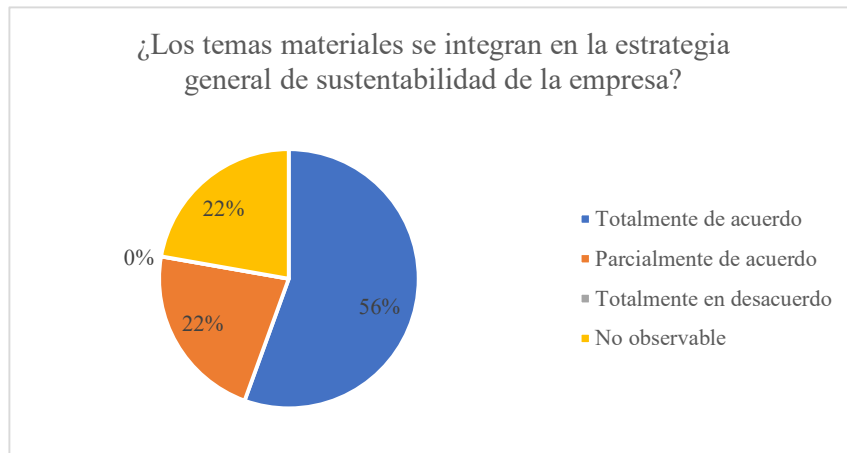
En lo que respecta al involucramiento de los “*stakeholders*” en la identificación de temas materiales, solo 56% de los bancos divulgan realizar un proceso de consulta de manera activa como se plantea en la pregunta del cuestionario y como lo realizan los bancos de referencia internacional (Santander y Landsbankinn). En varios de los casos, se divulga que hay canales de comunicación abiertos hacia partes interesadas como clientes, proveedores y público en general, sin embargo, queda en evidencia que es un abordaje pasivo ya que depende de si alguna parte interesada realiza alguna consulta, queja o sugerencia a través de tales canales. En estos casos, la respuesta indicada en el cuestionario para esta pregunta fue “No”.



*Ilustración 13 – Inclusión de aspectos clave identificados por los stakeholders. Elaboración propia*

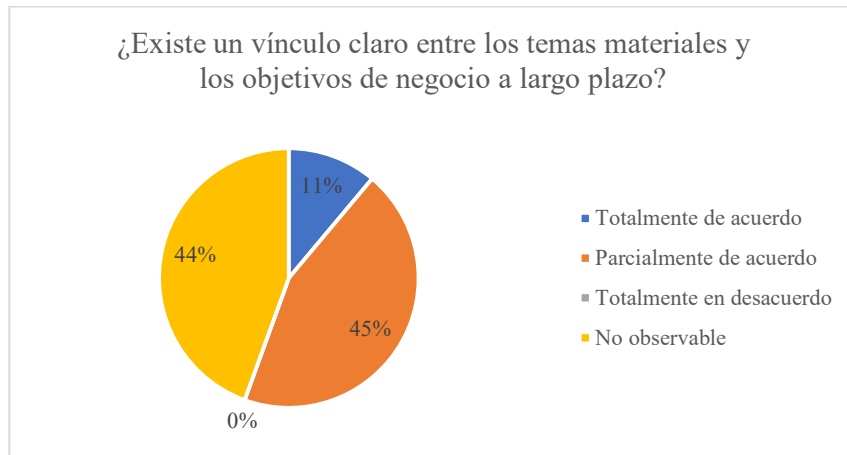
En cuanto a la inclusión de los aspectos clave identificados por los stakeholders en la evaluación de los temas materiales, se observa una carencia significativa de transparencia en la mayoría de los bancos. Estas instituciones no proporcionan una explicación clara en sus

memorias sobre si realmente consideraron los aspectos identificados por las partes interesadas. Esta falta de claridad plantea preocupaciones sobre la profundidad y la autenticidad de la evaluación de los temas materiales por parte de dichos bancos. La opacidad en este proceso socava la confianza de los stakeholders y puede afectar negativamente la percepción pública de la responsabilidad corporativa de estas entidades financieras. En consecuencia, es fundamental que los bancos mejoren la transparencia en sus informes para garantizar una evaluación más rigurosa y confiable de los temas materiales que impactan en sus operaciones y en las comunidades a las que sirven. Para poner este resultado en perspectiva, en el caso de Santander, se incluye una tabla donde se enlistan los *stakeholders*, canales por donde existe comunicación, y los temas materiales identificados, los cuales son luego abordados a lo largo del reporte. En el caso del 89% de los bancos en Costa Rica, esta claridad no fue observable dentro de la memoria.



*Ilustración 14 – Integración de los temas materiales en la estrategia de sustentabilidad. Elaboración propia*

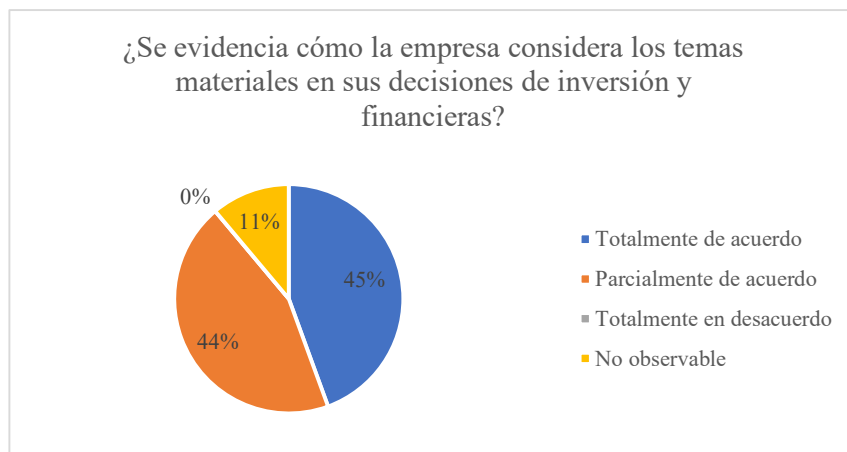
Los temas materiales se identifican bajo un análisis del contexto de la organización, identificación de los impactos reales y potenciales, una evaluación de la importancia de tales impactos y su priorización. Es por esto por lo que es muy importante que los temas materiales se encuentren integrados en la estrategia general de sustentabilidad de la empresa. En el caso de los bancos en Costa Rica, en 56% de estos los temas materiales se pueden observar integrados en la estrategia de una forma bastante clara y directa, mientras que 22% hay una leve disociación entre los temas materiales identificados y las estrategias de sustentabilidad (Banco de Costa Rica y Banco Popular). El restante 22% no fue observable ya que no se detalló la estrategia general de sustentabilidad en la memoria (Banco General e Improsa).



*Ilustración 15 – Existencia de vínculo claro entre temas materiales y objetivos a largo plazo. Elaboración propia*

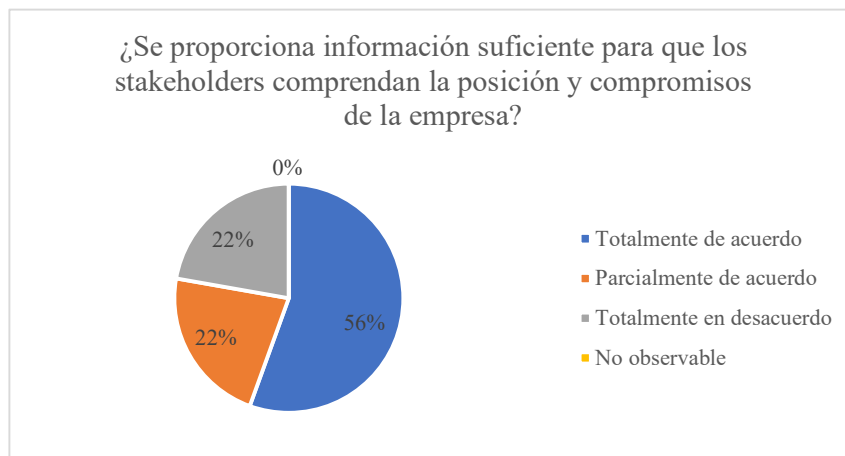
Otro tema importante es el vínculo que existe entre los temas materiales y los objetivos de negocio a largo plazo. Aunque tanto los objetivos y los temas materiales pueden ser variables a lo largo del tiempo, más aún estos últimos ya que pueden cambiar de orden de prioridad, es importante conocer si los temas materiales son un compromiso a largo plazo para las empresas. En el caso de los bancos que operan en Costa Rica, solamente en Davivienda se pudo observar tal vínculo ya que de forma directa mencionan dentro de su estrategia general que “Nuestra gestión sostenible busca integrar y garantizar nuestra sostenibilidad a largo plazo y está asociada directamente al desarrollo integral del *core* de negocio y nuestra operación”, así como otras formas de vínculo en la identificación de riesgos, matriz de materialidad, entre otras secciones.

Por otro lado, en 45% de los bancos este vínculo es parcialmente observado, de manera más general y menos notorio. En el 44% restante de los bancos, no fue observable.



*Ilustración 16 – Evidencia de consideración de temas materiales en decisiones de inversión y financieras. Elaboración propia*

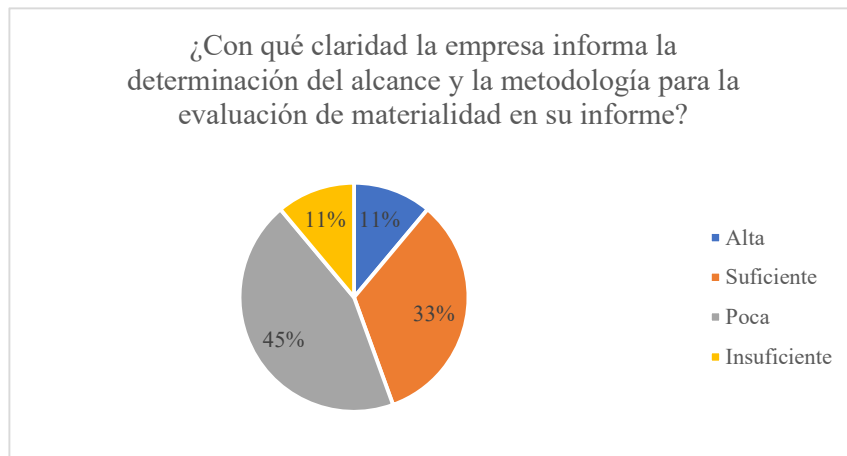
De una forma similar, es también importante que exista concordancia entre lo que la empresa ha identificado y priorizado como temas materiales y las decisiones que realizan en el plano financiero y de inversión. En este aspecto, en 45% de los bancos se puede observar en sus informes de sustentabilidad, aunque no exactamente de una forma plena en todo lo que los bancos revelan como inversiones o iniciativas, pero sí al menos en algunas y a través de su estrategia general de sustentabilidad. En 44% de los bancos, tal evidencia es solo parcial de forma indirecta. Para aclarar mejor esta diferencia entre parcial y totalmente observable, en el caso del BCR, en el tema de gobernanza no se hace ninguna mención de proyectos o inversiones sobre este aspecto, donde por otro lado, en el caso del BN, se divulga la inversión en capacitación de la junta directiva y en ciberseguridad, lo cual es evidencia de inversiones realizadas en tales temas materiales. En 11% (solamente Improsa) no fue observable.



*Ilustración 17 – Suficiencia de información para comprender compromisos de sustentabilidad. Elaboración propia*

Es también importante que exista información suficiente y lo que los *stakeholders* comprendan la posición de la empresa sobre los mismos. La clave para esto es una comunicación clara, información clara y suficiente, y consecuencia entre las acciones de las empresas con sus compromisos y objetivos. Para el caso de los bancos con mayor participación en el mercado (excepto BCR), el resultado de la observación fue totalmente de acuerdo (56%

en total), mientras que, en contraste, en dos de los bancos con una participación baja de mercado (Improsa y Banco General), la información no es suficiente.



*Ilustración 18 – Claridad en la determinación del alcance y metodología de evaluación de temas materiales. Elaboración propia*

Parte importante de la comprensión de la información que se divulga en la memoria de sustentabilidad, es la metodología con la que se construyó el reporte y se recabó la información contenida en este. Los resultados de este aspecto son muy variados. Únicamente en el caso de Scotiabank se pudo observar una alta claridad en la delimitación del alcance y metodología del reporte, debido a la inclusión de detalles que ofrecen a los lectores una mejor idea de los marcos y estándares utilizados, un enlace directo hacia sus temas materiales identificados, quién aprueba la divulgación de la memoria, y varios documentos complementarios donde se puede encontrar más información. En el caso de la mayoría de los otros bancos, la claridad del alcance y la metodología observadas fue suficiente donde se aclara el periodo abarcado, órgano responsable dentro del banco, y estándares utilizados para la elaboración; y poco clara donde solamente se menciona los estándares utilizados

El anexo VI contiene el listado de los temas materiales identificados en cada uno de los reportes de las entidades correspondientes dentro del alcance de este análisis, según las dimensiones y la divulgación realizada por cada entidad. En este listado se puede observar la variedad con la que las empresas pueden seleccionar y divulgar sus temas materiales, incluso perteneciendo a un mismo espacio geográfico limitado (país) y un mismo sector industrial (banca comercial). Esto dificulta en cierto grado la calibración de la calidad de la información divulgada de una forma estandarizada, ya que cada entidad puede atribuirle una importancia relativa diferente a cada tema específico de acuerdo con su situación particular. No obstante,

se puede analizar ciertas características y principios que son propios de presentaciones de información de calidad y observar la presencia o ausencia en las divulgaciones de los temas materiales en las memorias. Para profundizar a un mayor nivel el análisis de estos temas, se analizó en detalle las divulgaciones realizadas tema material individual en los reportes de cada banco, a manera de un “máximo común divisor” con el que se pueda encontrar cierta concordancia entre los reportes de las diferentes empresas.

Los vectores clave analizados como criterios en una matriz de evaluación son los siguientes:

1. Transparencia:
  - a. Claridad: La información es clara, comprensible y accesible para todos los usuarios.
  - b. Datos cuantitativos y cualitativos: Existe equilibrio entre datos cuantitativos (KPIs, métricas) y cualitativos (narrativas, estudios de caso).
  - c. Accesibilidad: Formato accesible del informe (PDF interactivo, página web, etc.).
2. Relevancia:
  - a. Materialidad: El tema cumple con la relevancia adecuada para la empresa y sus stakeholders. Esto incluye aspectos económicos, sociales y ambientales relevantes para la industria bancaria.
  - b. Impacto: Se evalúa el impacto real de las prácticas y políticas de sostenibilidad en el entorno y la comunidad.
3. Consistencia y Comparabilidad:
  - a. Estándares: Adopción y cumplimiento con estándares y marcos reconocidos internacionalmente (GRI, SASB, TCFD).
  - b. Comparabilidad: Capacidad de comparar los datos de un año a otro y con otras empresas del sector.
4. Integridad:
  - a. Precisión: Veracidad y exactitud de la información presentada.
  - b. Estructura de Gobernanza: Descripción clara de la estructura de gobernanza relacionada con la sostenibilidad para el tema material o en general.
  - c. Responsabilidad: Establecimiento y revelación sobre órgano o persona responsable de las políticas y prácticas de sostenibilidad dentro de la

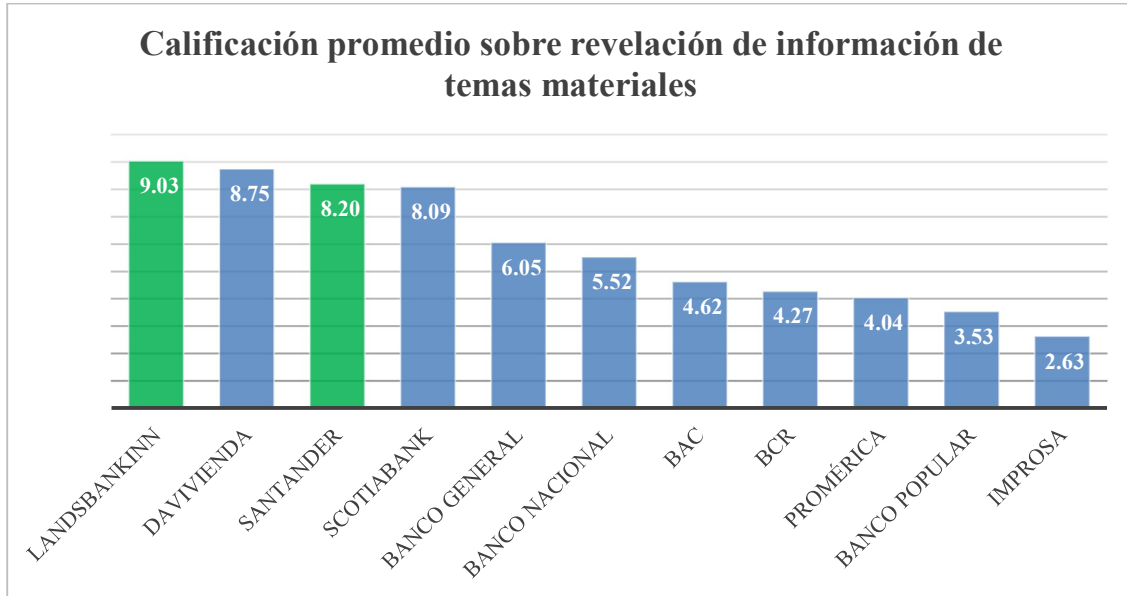
empresa, para el tema material o en general.

Cada uno de estos criterios tiene un puntaje asignado en la matriz de evaluación de un punto, por lo que la mayor puntuación posible es de 10 por tema material, o desglosada por vector, 3 en transparencia, 2 en relevancia, 2 en consistencia y comparabilidad, y 3 en integridad. Dado que son criterios analizados en temas materiales que pueden estar compuestos por una cantidad de estándares o revelaciones muy variables, el análisis es realizado usando una escala de Likert para medir el grado de conformidad hacia un criterio, en contraste a un criterio absoluto de cumplimiento o incumplimiento. La escala está compuesta por los siguientes niveles:

1. Totalmente de acuerdo = 1
2. Mayormente de acuerdo = 0.75
3. Medianamente de acuerdo = 0.5
4. Parcialmente de acuerdo = 0.25
5. En desacuerdo o no observable = 0

La cantidad de temas materiales por cada empresa varía desde 4 en el caso de Banco Improsa hasta 26 en el caso del Banco Nacional, y esta alta variabilidad también se observa a nivel de dimensiones. Es por esta razón que el resultado por cada tema material podría ser analizado a nivel de dimensión o total entidad a través de la media aritmética o una mediana, para lo cual la media aritmética es más adecuada debido a la uniformidad de los datos.

Como se puede observar en la siguiente ilustración, los bancos que obtuvieron una mayor puntuación en el análisis de los temas materiales fueron efectivamente los bancos referentes internacionales. No obstante, uno de los bancos regionales (Davivienda) obtuvo una puntuación bastante alta, incluso por encima de Banco Santander quienes gozan de una calificación ESG bastante favorable. Cabe destacar que los bancos con mayor puntuación respecto a tales vectores son los que cuentan con presencia internacional marcada, como Davivienda y Scotiabank. El análisis completo de los temas materiales por vector y su respectiva puntuación según escala de Likert se encuentra en el anexo VII.



*Ilustración 19 – Claridad en la determinación del alcance y metodología de evaluación de temas materiales. Elaboración propia*

### **7.1.3 Iniciativas Internacionales y Estándares de Elaboración Abordados**

Unos de los factores que ejercen mucha influencia sobre la información divulgada y su calidad son las iniciativas internacionales adoptadas por las empresas y los estándares de elaboración y presentación seleccionados. En este segmento, se explorarán las principales iniciativas internacionales que influyen en la elaboración de informes de sostenibilidad, así como los estándares específicos en la divulgación de prácticas empresariales responsables.



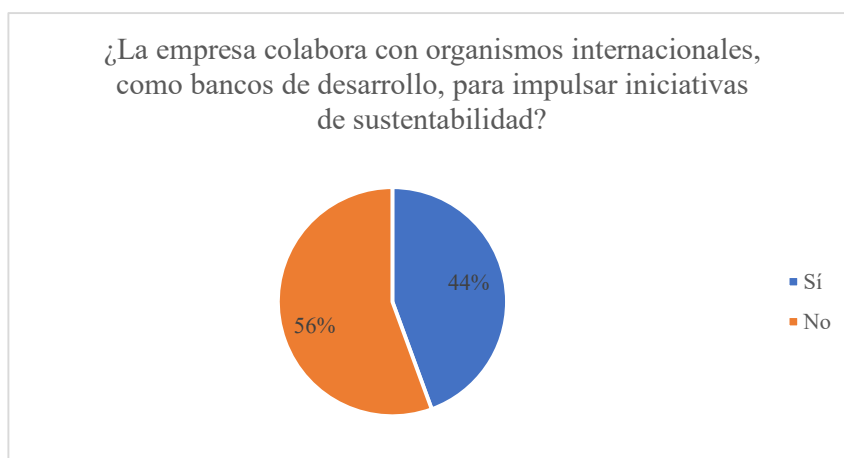
*Ilustración 20 – Participación en iniciativas internacionales de sustentabilidad. Elaboración propia*

En el caso de las iniciativas internacionales observadas y divulgadas en los reportes de sustentabilidad, el 67% de los bancos en Costa Rica indican participar en tales iniciativas para la sustentabilidad del sector bancario. La lista de las iniciativas internacionales adoptadas por cada banco se detalla a continuación:

1. Banco Nacional (BN)
  - a. Banco Interamericano de Desarrollo BID.
  - b. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE).
  - c. Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).
  - d. Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).
2. Banco Popular (BP)
  - a. Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs).
3. Banco BAC (BAC)
  - a. GBA Financial Alliance for Women
  - b. Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs).
  - c. Principios de banca responsable.
  - d. Pacto Global.
4. Davivienda (DAV)
  - a. Principios de Inversión Responsable.
  - b. Pacto Global
5. Banco General (BG)
  - a. Ninguna
6. Improsa (IMP)
  - a. Ninguna
7. Promérica (PRO)
  - a. Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).
  - b. Banco Interamericano de Desarrollo BID.
  - c. FinDev Canada
  - d. responsAbility
  - e. International Finance Corporation
  - f. BlueOrchard
8. Scotiabank (SCO)
  - a. Pacto Global

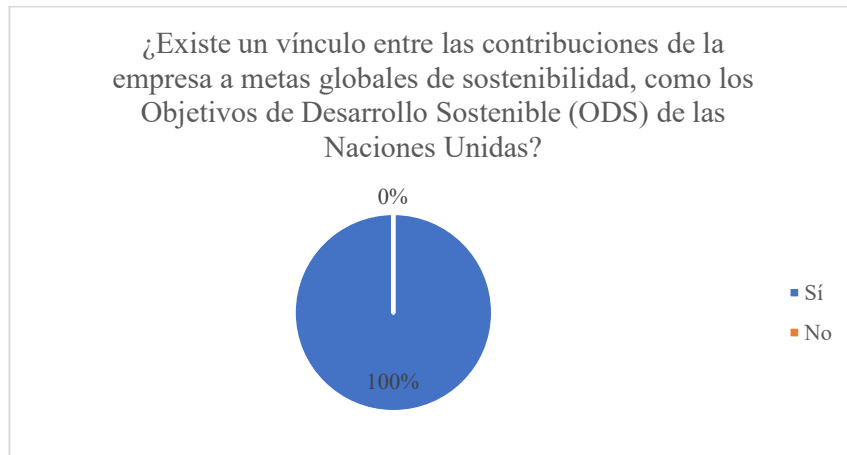
- b. Partnership for Global LGBTI Equality
- c. Carbon Disclosure Project
- d. Responsible Investment Association
- e. Climante Engagement Canada

En el caso contrario, los tres bancos que no participan o adhieren a iniciativas internacionales son BCR, IMP y BG. En el caso de BCR, sí participan en iniciativas a nivel nacional.



*Ilustración 21 – Colaboración con organismos internacionales. Elaboración propia*

En un plano más específico relacionado con la actividad de banca comercial, es fundamental destacar el papel crucial que desempeña la Banca de Desarrollo en la promoción de la sustentabilidad. Esta área se encarga de proporcionar oportunidades y acceso a recursos financieros a pequeñas y medianas empresas, permitiendo así que los esfuerzos e iniciativas de sustentabilidad se extiendan más allá del ámbito interno del banco hacia la comunidad y el entorno empresarial externo. Sin embargo, los datos revelan que solo el 44% de los bancos colaboran activamente con este tipo de iniciativas de Banca de Desarrollo. Más aún, en algunos casos, esta colaboración no se refleja ni siquiera en la información divulgada en la memoria de sustentabilidad de las entidades financieras, sino que se obtuvo mediante búsquedas digitales.



*Ilustración 22 – Vínculo entre las contribuciones de la empresa con los ODS. Elaboración propia*



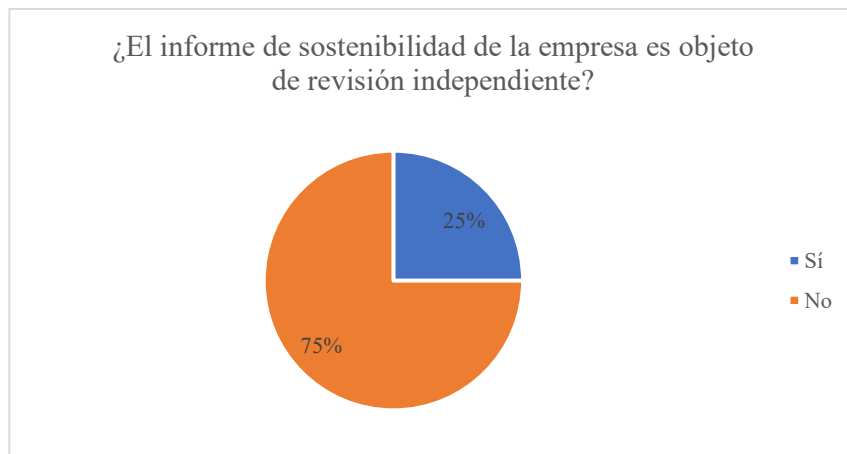
*Ilustración 23 – Ejemplos específicos de programas que apoyen los ODS. Elaboración propia*

Por otro lado, es notable que en el 100% de los reportes analizados se encuentran referencias o vínculos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Sin embargo, es importante destacar que en muchos casos estas referencias se limitan a una mención genérica del compromiso del banco con estos objetivos, sin profundizar en acciones concretas o proyectos específicos que respalden dichos compromisos y metas de desarrollo sostenible. A pesar de ello, al revisar detenidamente las memorias de sustentabilidad de todas las empresas analizadas, se pueden identificar varios proyectos específicos que se alinean con los ODS. Esto se debe en parte a que los ODS abarcan una amplia gama de áreas y desafíos, lo que permite que las iniciativas realizadas por las empresas en diversos aspectos de la sostenibilidad sean fácilmente asociables con estos objetivos. Sin embargo, la presencia de menciones genéricas sin una correspondencia clara con acciones concretas plantea

interrogantes sobre la verdadera profundidad del compromiso de las empresas con los ODS y sugiere la necesidad de una mayor transparencia y especificidad en la divulgación de sus actividades relacionadas con el desarrollo sostenible.



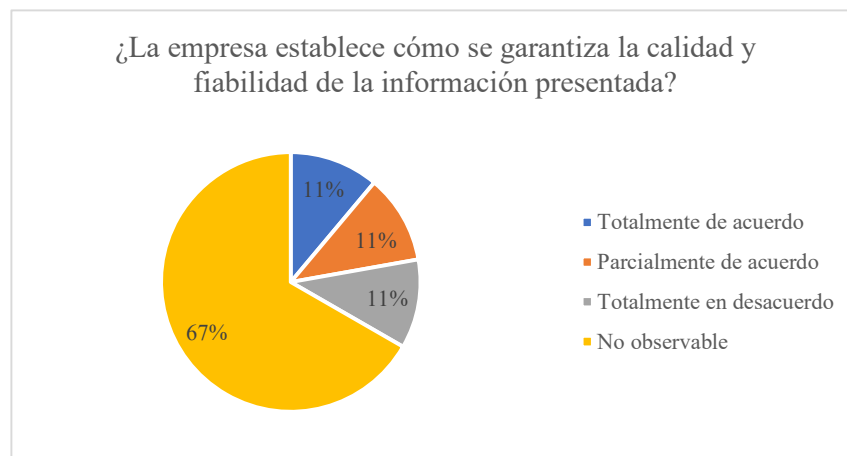
*Ilustración 24 – Adopción de estándares de presentación de información de sustentabilidad. Elaboración propia*



*Ilustración 25 – Revisión independiente del informe de sustentabilidad. Elaboración propia*

Una de las áreas donde se observó una tendencia clara es en relación con la revisión independiente de las memorias de sustentabilidad en el sector bancario de Costa Rica. Solo dos de los ocho bancos analizados llevaron a cabo un proceso de revisión independiente de la información de sustentabilidad divulgada en sus memorias. Esto es preocupante dada la importancia que tiene este proceso para garantizar la transparencia, la precisión y la credibilidad de los reportes de sustentabilidad en la industria bancaria. La revisión independiente de estos informes no solo proporciona una validación externa de los datos

presentados, sino que también ayuda a identificar áreas de mejora y a fortalecer la confianza de los *stakeholders*, incluyendo clientes, inversionistas y reguladores. En un contexto donde la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa son aspectos cada vez más valorados por la sociedad, la implementación de revisiones independientes de los reportes de sustentabilidad se presenta como una práctica fundamental para impulsar la gestión ambiental, social y de gobernanza en los bancos costarricenses. Además, este proceso puede contribuir significativamente a la reputación y al posicionamiento competitivo de las instituciones financieras en un mercado donde la ética y el compromiso con el desarrollo sostenible son factores determinantes para la elección de los consumidores y la atracción de inversión responsable.



*Ilustración 26 – Garantía de la calidad de la información en la memoria. Elaboración propia*

Atado a este hallazgo de la revisión independiente, se destaca la importancia de garantizar una mayor transparencia en cómo las empresas aseguran la calidad y la fiabilidad de la información que divulgan. La confianza de los usuarios de la información, ya sean inversionistas, clientes o partes interesadas, se fundamenta en gran medida en la veracidad y la precisión de los datos presentados en los informes de sustentabilidad. Los resultados obtenidos reflejan una falta de declaración directa por parte de las empresas en un 67% de los informes, respecto a los procesos y medidas implementadas para garantizar la calidad y la fiabilidad de la información. Esta ausencia de transparencia puede socavar la credibilidad de los informes y generar incertidumbre entre los *stakeholders*. No obstante, algunos informes ofrecen indicios indirectos de la preocupación por la calidad y la fiabilidad de la información, a través de los estándares y compromisos adoptados por las empresas. Un ejemplo destacado es el caso de Davivienda, donde se detallan las iniciativas de reportes adoptadas junto con una breve descripción del compromiso del banco con estos estándares. Este enfoque proporciona un

marco de referencia claro para evaluar la calidad y la fiabilidad de la información presentada, demostrando un compromiso con la transparencia y la integridad en la divulgación de la información de sustentabilidad.

Nuestra gestión sostenible **es integral** y está alineada a marcos de referencia nacionales e internacionales, que hemos asumido voluntariamente:



Member of  
**Dow Jones Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA

**AGENCIAS DE RATING**

**S&P Dow Jones Indices:** En los últimos 9 años participamos en la evaluación global de la sostenibilidad empresarial por nuestro compromiso en materia económica, ambiental y social, obteniendo como resultado la inclusión en el listado del Mercado Integrado Latinoamericano (Mila) Pacific Alliance, como una de las mejores entidades de nuestra clase en esta categoría. S&P Global nos reconoció por sexto año consecutivo en el **Anuario de Sostenibilidad**, por hacer parte del 15% de las empresas del sector con mejores prácticas de sostenibilidad en el mundo.

**CDP Disclosure Insight Action:** Por 8 años consecutivos hemos hecho parte de la divulgación del Carbon Disclosure Project (CDP) para medir nuestros factores de sostenibilidad medioambiental y adoptar las mejores prácticas para su gestión.

**MARCOS DE REPORTE**

**Global Reporting Initiative (GRI):** Incorporamos esta metodología de estándares para la gestión en materia de sostenibilidad, para la planificación, medición y evaluación de nuestros indicadores de desempeño sostenible como una buena práctica para cumplir con estándares internacionales.

**Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF):** Fortalecemos, por medio de este estándar, la medición de nuestras emisiones financiadas de Alcance 3 para evaluar adecuadamente los riesgos de transición asociados al cambio climático, fijar objetivos alineados con el Acuerdo de París y desarrollar estrategias efectivas para descarbonizar la economía.

**Paris Agreement Capital Transition Assessment (Pacta):** Incorporamos la metodología Pacta en el análisis de escenarios de nuestras emisiones financiadas en la cartera corporativa, con el fin de orientar nuestra estrategia hacia un impacto climático más positivo.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** Encaminamos nuestra estrategia hacia las metas y objetivos de la Agenda 2030, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), integrando nuestro aporte en su cumplimiento desde la gestión oportuna de los temas materiales, riesgos y oportunidades. Priorizamos 6 objetivos y 17 metas con las que buscamos el desarrollo de las personas, la prosperidad de los países donde tenemos presencia y el bienestar del planeta.

**Unidos por los ODS:** Participamos, de forma voluntaria, en la medición del aporte del sector empresarial colombiano al logro de los ODS, mediante esta iniciativa impulsada por Pacto Global Red Colombia y la Fundación Bolívar Davivienda, como parte de nuestro compromiso con la promoción del desarrollo sostenible y la transparencia en el sector financiero.

**Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD):** Evaluamos, medimos, priorizamos y gestionamos las oportunidades y los riesgos asociados al cambio climático por medio de las recomendaciones de este grupo de trabajo, además de adoptar las mejores prácticas que nos permitan minimizar los impactos negativos.



**PACTA**  
Paris Agreement Capital Transition Assessment



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



**Unidos por los ODS**  
El aporte de nuestra empresa



**TCFD** TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Ilustración 27 – Compromisos adquiridos por de Davivienda. Fuente: Davivienda (2022)

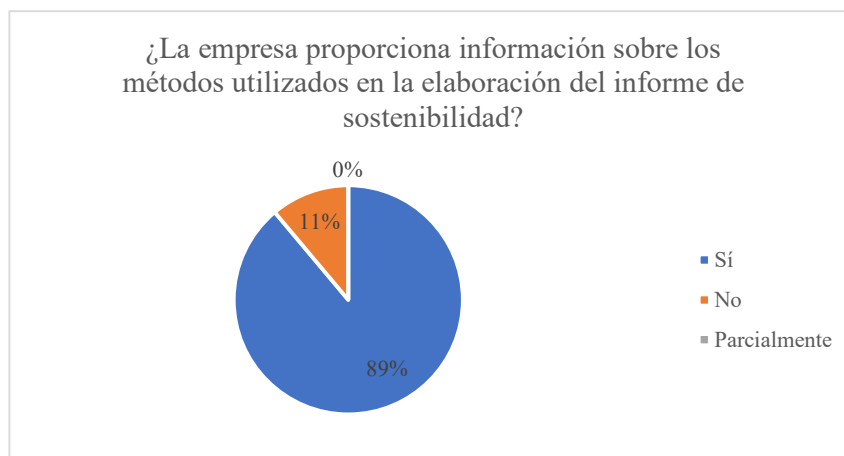
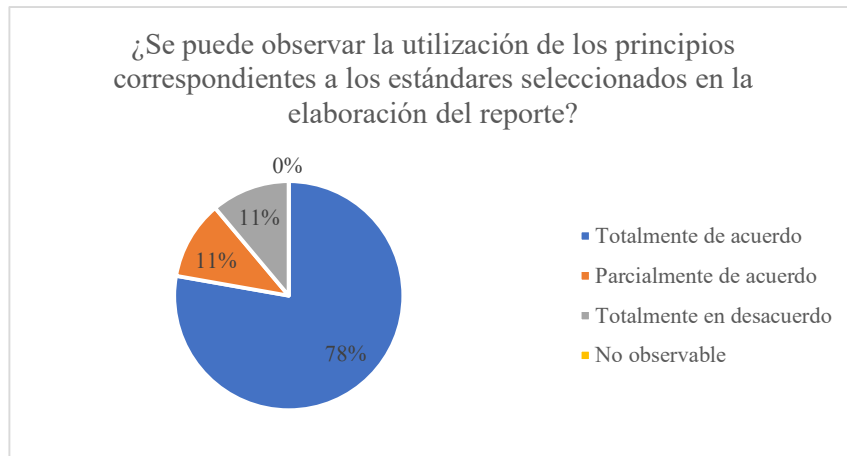


Ilustración 28 – Información proporcionada sobre método de elaboración de la memoria. Fuente: Elaboración propia.

En contraste a estos resultados, la mayoría (7 de 8) de las empresas revelan en sus informes respecto a la metodología que utilizan la para la elaboración de sus memorias. Esto es un resultado interesante, ya que, aunque las empresas adopten estándares en los que se deban apegar a principios establecidos para asegurar su cumplimiento, esto puede pasar desapercibido para algunos usuarios y lectores de los informes. Por ejemplo, los estándares GRI establecen

principios fundamentales para la elaboración de informes de sostenibilidad de primera calidad, los cuales incluyen claridad, exhaustividad, verificabilidad y precisión, los cuales pueden dar una mayor confiabilidad a los usuarios sobre la calidad y fiabilidad de la información. No obstante, esto puede quedar en un segundo plano cuando las empresas no revelan explícitamente este compromiso y solamente divulgan el hecho de la adopción de los estándares.



*Ilustración 29 – Aplicación de principios de los estándares relevantes. Fuente: Elaboración propia.*

En cuanto a los principios exigidos por los estándares para la confección de informes de sostenibilidad, se observa que el 78% de las empresas evaluadas están completamente alineadas con dichos principios. Sin embargo, en un único caso, el del Banco General, se encontró un cumplimiento parcial. Esto se debe a que su informe de sostenibilidad más reciente data del año 2021, mientras que, según los requerimientos establecidos, debería haber presentado uno correspondiente al año 2022. Esta falta de actualización evidencia una deficiencia en el cumplimiento del principio de puntualidad, ya que la empresa no está proporcionando información relevante y actualizada en el tiempo esperado según las normativas establecidas. Cabe resaltar que este resultado corresponde a un análisis genérico de los temas materiales, políticas de sustentabilidad y revelaciones de estándares específicos, por lo que, si bien los principios fueron observables a lo largo de las memorias, en algunas revelaciones específicas este resultado puede variar.

Dado que la mayoría de los bancos analizados en Costa Rica adoptan los estándares GRI (7 de 9), se puede ejemplificar el análisis de la presencia de principios en las revelaciones. Para este propósito, se seleccionó el estándar de contenidos generales 2-7 Empleados, para

observar la presencia de los principios correspondientes (precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad).

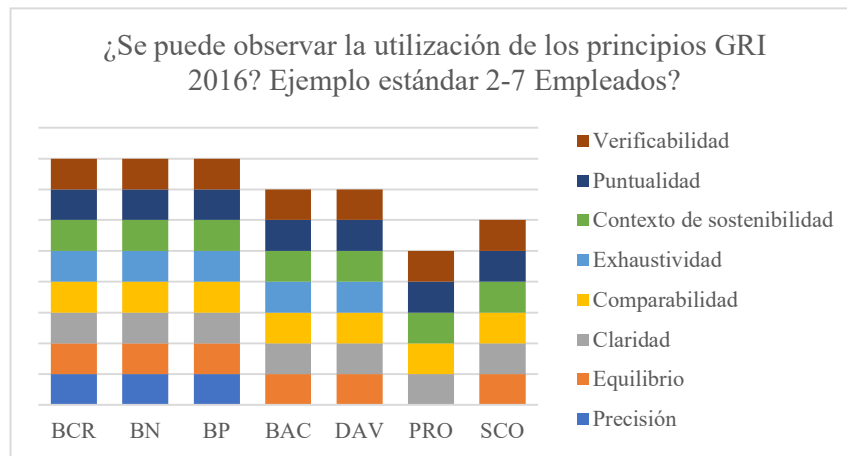


Ilustración 30 – Principios de GRI observados en las memorias. Fuente: Elaboración propia.

Este análisis detallado de un estándar específico de ejemplo proporciona una visión más clara sobre la presencia y el cumplimiento de los principios, permitiendo así una comparación más rigurosa entre entidades. Al examinar específicamente a los bancos estatales, como el BCR, el BN y el BP, se puede apreciar la totalidad de los principios presentes en sus informes. Por el contrario, al analizar los informes de los bancos privados, se identificaron algunas deficiencias en la observancia de dichos principios. Este hallazgo podría estar relacionado con la dimensión del mercado al que se dirigen los bancos privados, dado que su alcance es predominantemente internacional. Por ejemplo, en el caso de Davivienda, aunque es un banco de carácter internacional, no se proporciona información específica para Costa Rica en su informe de sostenibilidad, lo que impide determinar con precisión el grado de cumplimiento del principio de precisión en relación con las operaciones en dicho país.

## 7.2 Evaluación y Comparación de las Mejores Prácticas en las Memorias de Sustentabilidad

Para contextualizar de una mejor forma el contenido de las memorias de las empresas referentes internacionales, es importante realizar un breve análisis descriptivo de la forma en la que las empresas referentes seleccionadas confeccionan sus respectivos reportes. También, en un contexto en el que existe una relativa subjetividad respecto a determinar qué se pudiera considerar como una buena práctica, es necesario someter al mismo procedimiento investigativo a las empresas/memorias que fueron identificadas como referentes internacionales, para comprobar si los resultados obtenidos son consecuentes con tal

determinación.

### ***7.2.1 Resumen Descriptivo de las Memorias de Sustentabilidad de Empresas Referentes***

Se identifican los siguientes aspectos generales abordados en el reporte de sustentabilidad (entiéndase ESG) de cada banco:

**Banco Santander.** El reporte de sustentabilidad puede encontrarse en la página web oficial del banco en formato pdf. No obstante, no se debe confundir con el reporte del grupo corporativo global, ya que la división evaluada por Sustainalytics que obtuvo una calificación alta es Santander Holdings USA, Inc. Está compuesto por 95 páginas de contenido de figuras ilustrativas y de texto, acompañado de imágenes de archivo de carácter decorativo, donde se abordan los siguientes temas (ambiental, social y gobernanza son analizados en más dentro de la determinación de las mejores prácticas):

1. Resumen ejecutivo (4 páginas)
  - a. Aspectos destacados de la estrategia ESG
  - b. Perspectiva del CEO
  - c. Acerca del reporte
2. Estrategia (10 páginas)
  - a. Modelo de negocio y estrategia
  - b. Avances importantes en la estrategia
  - c. Compromisos públicos y progreso
  - d. Definición de temas materiales
  - e. Involucramiento de partes interesadas
  - f. Alineamiento con los ODS
  - g. Colaboraciones estratégicas
3. Ámbito Ambiental (15 páginas)
4. Ámbito Social (29 páginas)
5. Ámbito Gobernanza (14 páginas)
6. Apéndices (23 páginas)
  - a. Avances importantes en la estrategia ESG en para el año reportado
  - b. Otras iniciativas adoptadas para divulgación de información de sustentabilidad
  - c. Premios y reconocimientos

#### d. Glosario

**Banco Landsbankinn.** El reporte de sustentabilidad no es un informe tradicional como se conoce en la contabilidad, ya que se encuentra dividido entre diferentes archivos y el contenido introductorio que se encuentra directamente en la página web oficial del banco. En la página principal divulgan información general sobre la operación del banco, tales como la cantidad de clientes personales activos, participación de mercado, depósitos y algunos otros datos generales. Cuenta con la perspectiva de dos puestos claves de la alta gerencia, la CEO y la presidente de la Junta del Directorio. El detalle de información de sustentabilidad divulgada se encuentra en archivos pdf accesibles a través de la misma página web, donde también se puede descargar otros archivos complementarios al informe:

1. Estados Financieros anuales
2. Libro de Datos
3. Declaración de Gobierno Corporativo
4. Informe de Riesgos del Pilar III
5. Aspectos más destacados de los Estados Financieros anuales

Landsbankinn hace pública su política de sustentabilidad en su página web oficial. El contenido de su memoria se encuentra principalmente en dos archivos: Índice GRI, donde enlistan los estándares a los que se adhieren según sus temas relevantes y proveen información requerida por cada estándar (16 páginas); y el apéndice al índice GRI donde expanden ciertas informaciones relevantes para algunos de los estándares (26 páginas).

Ambos bancos realizaron su reporte de sostenibilidad de conformidad con GRI 2016 y solamente Landsbankinn cuenta con verificación independiente para el reporte.

#### ***7.2.2 Estándares GRI Específicos***

Cada una de las organizaciones tiene diferentes fortalezas en sus políticas, prácticas y reportes de sustentabilidad, para cada tema abordado en los reportes se determinó cuál de los bancos referentes internacionales realiza una divulgación de información más acorde con los requerimientos del estándar elegido para la elaboración del reporte, en ambos casos, estándares GRI – 2016.

Los estándares adoptados por las Santander y Landsbankinn se detallan en la siguiente

tabla.

<b>Estándar</b>	<b>Nombre</b>
2	Contenidos Generales 2021
3	Temas Materiales 2021
201	Desempeño económico 2016
202	Presencia en el mercado 2016
203	Impactos económicos indirectos 2016
204	Prácticas de abastecimiento 2016
205	Anticorrupción 2016
206	Competencia desleal 2016
302	Energía 2016
305	Emisiones 2016
308	Evaluación ambiental de proveedores 2016
401	Empleo 2016
402	Relaciones trabajador-empresa 2016
403	Salud y seguridad en el trabajo 2018
404	Formación y educación 2016
405	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016
406	No discriminación 2016
413	Comunidades locales 2016
414	Evaluación social de los proveedores 2016
415	Política pública 2016
417	Marketing y etiquetado 2016
418	Privacidad del cliente 2016

*Tabla 9 - Estándares adoptados por las empresas referentes internacionales*

Aunque se adoptaron estos 22 estándares para divulgar información relevante en las memorias de sustentabilidad, no todos los indicadores incluidos en cada estándar fueron abordados. En total se abordaron 78 indicadores diferentes entre los reportes de Santander y Landsbankinn, los cuales se detallan en el Anexo III. Para cada uno de estos indicadores, se realizó un análisis de cuál representación en la memoria corresponde a una mejor práctica, utilizando como referencia los requerimientos de cada estándar para tales indicadores.

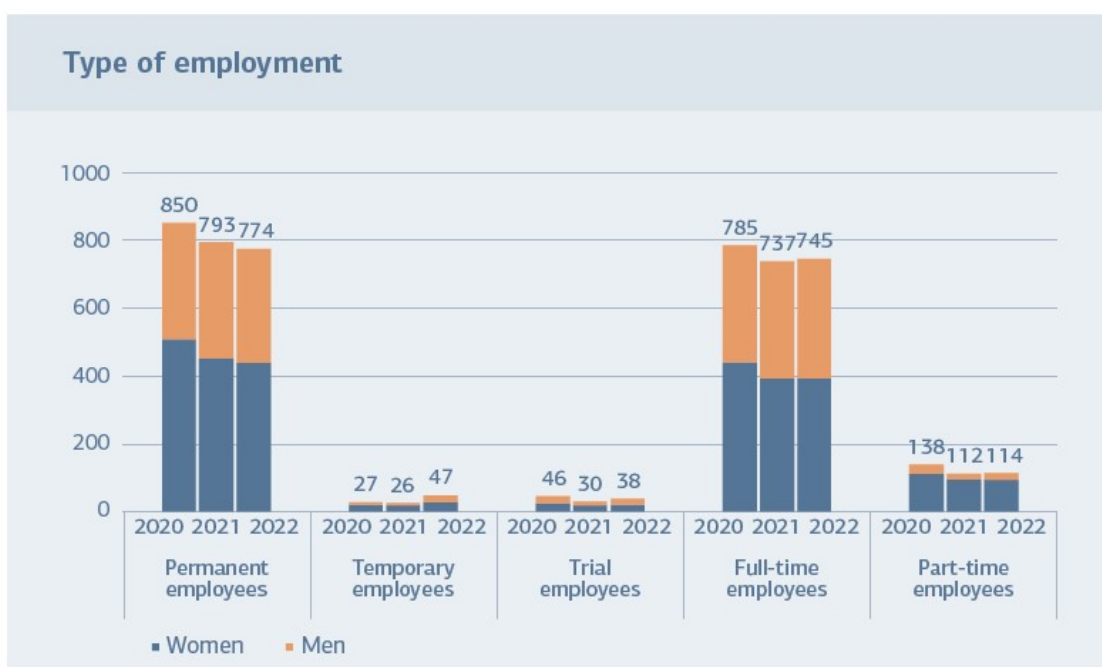
A manera de ejemplificar el análisis realizado para cada estándar revelado en los informes de sustentabilidad, se analiza a continuación el indicador 2-7 Empleados desde la dimensión social, el cual, en el caso de Landsbankinn, realiza una revelación de información mucho más amplia y en línea con los requerimientos del indicador, tal como se muestra en las siguientes ilustraciones. De acuerdo con el indicador GRI 2-7, se debe:

“a. indicar el número total de empleados, y desglosarlo por género y región;

b. indicar el número total de:

- i. empleados fijos, y desglosarlo por género y región;
- ii. empleados temporales, y desglosarlo por género y región;
- iii. empleados por horas no garantizadas, y desglosarlo por género y región;
- iv. empleados a tiempo completo, y desglosarlo por género y región;
- v. empleados a tiempo parcial, y desglosarlo por género y región.”

En relación con Landsbankinn, se observa que la divulgación realizada sobre este indicador cumple con la mayoría de los requisitos establecidos, proporcionando un nivel adecuado de detalle, aunque hay una omisión en cuanto a la especificación explícita de la región. No obstante, dada la naturaleza regionalizada de Landsbankinn y su enfoque exclusivo en operaciones dentro de Islandia, esta información implícitamente se sobreentiende.



*Ilustración 31 – Información revelada por Landsbankinn sobre estándar 2-7 Empleados.  
Fuente: Landsbankinn (2023).*

En cuanto a Santander, se evidencia que la divulgación de esta información se dispersa en diferentes secciones del informe, lo que dificulta su ubicación y comprensión. Aunque se proporciona un número aproximado de empleados, que asciende a cerca de catorce mil, así

como los porcentajes desglosados por tipo de contrato (tiempo completo y parcial) y también por género y origen étnico, la presentación de estos datos no sigue una estructura clara y sistemática. Esta dispersión puede generar confusión y dificultar una evaluación integral de la situación laboral dentro de la empresa.

## Our People

GRI (3-3, 404-1, 404-2)

Every day, nearly 14,000 Santander US employees help bring to life our purpose of helping people and businesses prosper. As part of that same purpose, we put prosperity at the heart of our employee experience: from recruiting and retaining diverse talent, to competitive compensation and benefits packages, to learning and development programs that open doors to new career opportunities. We're listening and learning, and we continually adapt to meet the needs of our workforce in a post-pandemic environment.



*Ilustración 32 – Información revelada por Santander sobre estándar 2-7 Empleados. Fuente: Santander (2023).*

### Workforce Distribution by Race, Ethnicity, Gender and Employment Category

97% of Santander US employees are full time and 3% of employees are part time.

Job Category	Gender	White	Hispanic/ Latino	Black/ African American	Asian	Other	% of Employee Population
Executive/Senior Level	Women	19%	5%	2%	0%	1%	1%
	Men	44%	20%	2%	6%	1%	
First/Mid-Level Managers	Women	26%	9%	7%	3%	2%	15%
	Men	31%	10%	5%	5%	2%	
Professionals	Women	21%	11%	8%	6%	2%	37%
	Men	25%	12%	5%	7%	2%	
All Others	Women	26%	18%	17%	6%	3%	47%
	Men	12%	8%	6%	2%	1%	
TOTAL	Women	24%	14%	12%	5%	3%	58%
	Men	20%	10%	5%	5%	2%	42%

*Ilustración 33 – Información revelada por Santander sobre estándar 2-7 Empleados. Fuente: Santander (2023).*

En contraste, la divulgación realizada por Landsbankinn se acentúa por su claridad, precisión y exhaustividad. La información relevante se presenta de manera organizada y fácilmente accesible, lo que facilita su comprensión y análisis. Además, la entidad cumple con el detalle requerido por el indicador del estándar, proporcionando una visión completa y detallada de su estructura de empleados y prácticas laborales. Por lo tanto, la divulgación realizada por Landsbankinn es la que se considera como referente a efectos de determinar la mejor práctica en revelación de información de este indicador en específico.

En el caso del indicador de desempeño económico 201-1 Valor económico directo generado y distribuido, el referente internacional seleccionado fue Landsbankinn, ya que Santander no realiza ninguna revelación sobre este indicador. En el caso de Landsbankinn, se observa que la revelación es realizada a través de una tabla resumen comparativa entre años, con rubros clave como Ingresos, costos operativos, dividendos distribuidos, contribución económica, entre otros. Por otro lado, también se puede encontrar un enlace a los estados financieros en su índice GRI.

### 201-1 Direct economic value generated and distributed

Direct economic value in ISK million*	Change	2022	2021	2020
Income	-15%	53,053	62,330	38,253
Operating costs**	0%	7,738	7,718	7,668
Salaries and related expenses	-2%	14,474	14,759	14,767
Dividends to shareholders	100%	20,550	4,489	-
Income tax and special tax	31%	12,493	9,547	3,901
Financial sponsorship	6%	126	119	115
Total economic contribution	51%	55,381	36,632	26,451
Economic gain	-91%	2,328	25,698	11,802
Proportion of economic contribution of gains	77%	104%	59%	69%

\* Consolidated information

\*\* Less impairment of PPE and grants

*Ilustración 34 – Información revelada por Landsbankinn sobre estándar 201-1. Fuente: Landsbankinn (2023).*

Tomando otro ejemplo de un indicador de dimensión ambiental, en el caso de los 305-1-2-3 sobre Emisiones directas de Gas Efecto Invernadero (GEI) (alcances 1, 2 y 3), Landsbankinn revela una tabla comparativa entre años donde se incluyen las toneladas de dióxido de carbono emitidas según cada alcance, con un desglose de cuál es el origen de tales emisiones. Si bien la información revelada por Santander es bastante similar, no incluye el desglose de qué origen tienen los GEI divulgados, sino que solamente se incluye a forma de notas. Debido a esto, evidentemente la información revelada por Landsbankinn se sobrepone una vez más a la de Santander en términos de exhaustividad, aunque en principio son bastante similares.

GHG emissions		2022	2021	2020
1) Total volume in CO2e under Scope 1 (if applicable)	tCO2e			
Fuel		54.8	78.0*	73.5
2) Total volume in CO2e under Scope 2 (if applicable)	tCO2e			
Electricity		45.2	24.1	28.5
Hot water		3.9	51.2	27.9
Scope 2 - electricity from Landsnet (location based)		49.0	75.3**	56.4**
3) Total volume in CO2e under Scope 3 (if applicable)	tCO2e			
Electricity distribution		3.2	0.9	1.1
District heating distribution		0.6	6.3	3.2
Distribution of potable water		0.3	0.2	0.3
Paper use		11.7	11.7	11.7
Data transmission		0.9	0.8	0.3
Fuel production		13.1	18.6	17.5
Treatment of waste		15.5	15.0	15.5
Domestic flights		65.0	14.1	17.7
International flights		94.0	18.9	27.7
Employee travel to and from work		320.1	297.4*	205.4
Production of computer equipment		183.4	62.9	147.5
Taxis		0.4	0.4	0.5
Construction of new headquarters		119.2	1204.0	2484.1
Working via remote connection		0.6	0.6	
Sewage		0.1		
Credit portfolio (corporate loans, car loans and real estate loans)	tCO2e		251,506***	211,541***
Total for all scopes less credit portfolio (market-based Scope 2)		932	1,805	3,062
Total for all scopes including credit portfolio (market-based Scope 2)			253,311	214,603

*Ilustración 35 – Información revelada por Landsbankinn sobre estándares 305-1-2-3.  
Fuente: Landsbankinn (2023).*

Category	Unit	2022	2021	Notes
<b>Investment</b>				
Sustainability Investments	\$	2,755,773	3,661,060	Includes Santander Bank sustainability investments such as renewable energy credits, EV chargers, building certifications, lighting and heating, ventilation and air conditioning systems.
<b>Emissions</b>				
Total emissions (market based)	tCO <sub>2</sub> e	20,868	22,194	Includes Scope 1, Scope 2 (market based) and Scope 3 (indirect from employee travel).
Scope 1: CO <sub>2</sub> emissions	tCO <sub>2</sub> e	5,885	5,427	Includes emissions from the direct consumption of energy (e.g., natural gas and diesel) as defined by the GHG Protocol. To calculate these emissions, UK Department for Environment Food and Rural Affairs (DEFRA) 2022, and DEFRA 2020 emissions factors were applied.
Scope 2: Indirect from electricity, market based	tCO <sub>2</sub> e	9,611	14,649	Includes emissions from electricity consumption as defined by the GHG Protocol. To calculate these emissions, the International Energy Agency (IEA) emission factors for 2021 were applied. Some consumed electricity was green energy. The IEA emission factor applied to the remaining electrical energy consumed.
Scope 2: Indirect from electricity, location based	tCO <sub>2</sub> e	23,823	28,193	Includes emissions from electricity consumption as defined by the GHG Protocol. The emission factor of the IEA has been applied to the total electricity consumed, regardless of its source (renewable or non-renewable).
Scope 3: Indirect from employee travel	tCO <sub>2</sub> e	5,372	2,118	Includes employee commuter emissions (car, carpool, rail) and employees' business travel by air and car. Surveys and other estimates used to determine the distribution of employees by type of travel. DEFRA 2022 and 2021 factors were used to calculate emissions from employee travel. Estimates based on the number of parking spaces were used to estimate the number of employees travelling to work in their own vehicles. Carpool travel was calculated based on the average distance travelled by the vehicles rented. Data on business trips by car from Santander Consumer is not available. The reduced occupancy levels in 2021 contributed to the lower GHG emissions recorded.
CO <sub>2</sub> per employee	tCO <sub>2</sub> e/ FTE <sup>1</sup>	1.5	1.5	Total emissions (market based)/year-end employee count.
<b>Energy</b>				
Total energy consumption	kWh <sup>2</sup>	62,263,325	67,217,618	Includes Santander Bank and Santander Consumer.
Green electricity consumption	kWh	32,720,001	32,054,652	Includes Santander Bank and Santander Consumer.
Electricity from renewable sources	%	58.9	47.7	Includes Santander Bank and Santander Consumer.

*Ilustración 36 – Información revelada por Santander sobre estándares 305-1-2-3. Fuente: Santander (2023).*

Finalmente, otro ejemplo en el caso de la dimensión de gobernanza es el del indicador 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. En este caso, la revelación realizada por Santander se limita a un párrafo incluido en el índice GRI, en el que se indica que el banco tiene un programa robusto en pie para responder a quejas relacionadas con potenciales incumplimientos de seguridad.

GRI 418: Customer Privacy 2016		
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Santander has a robust program in place to respond to complaints related to potential privacy breaches. The response program complies with applicable laws and regulations, including providing notices to affect individuals, regulators and other entities.

*Ilustración 37 – Información revelada por Santander sobre estándares 418-1. Fuente: Santander (2023).*

Por otro lado, Landsbankinn incluye información cuantitativa clave sobre el tema, y adicionalmente revelan información relevante sobre el tema respecto a quejas anteriores que ayudan a contextualizar mejor la situación del banco en este aspecto.

#### 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data

In 2022, Landsbankinn received 22 complaints from customers regarding searches for their Id. Nos. in the Bank's systems, and that of the Bank's partner, Creditinfo. All searches were made for objective reasons and for business purposes.

No customer complained about the processing of personal data to the Data Protection Authority in 2022. The Data Protection Authority ruled on a complaint from 2021, where a customer complained about the Bank's handling of their request for access to own personal data. The Data Protection Authority's ruling found that the Bank had acted in accordance with the Data Protection Act. Finally, the Bank received on complaint from a customer about the processing of personal data relating to a credit assessment and the customer's access to borrowing using self-service solutions. The complaint was resolved by the Bank's Compliance function, working with the customer.

There were no instances of lost personal data in 2022. Landsbankinn notified of four personal data breaches in the processing of personal data to the Data Protection Authority, involving the transmission of a customer's personal data to a third party. The Data Protection Authority did not see reason to take action or reprimand the Bank for these notifications.

No other confirmed deviations from customer privacy were recorded.

*Ilustración 38 – Información revelada por Landsbankinn sobre estándares 418-1. Fuente: Landsbankinn (2023).*

En resumen, el análisis detallado realizado para los 78 indicadores observados en las memorias de sostenibilidad de ambos bancos permitió evaluar exhaustivamente cuál de ellos adopta las mejores prácticas individualmente para cada indicador. Este proceso implicó un examen minucioso de la divulgación de información en áreas clave de sostenibilidad, desde prácticas ambientales hasta políticas de inclusión social y gobernanza corporativa.

Los resultados de este ejercicio se presentan de manera completa y detallada en el Anexo III del informe. En esta tabla se destaca claramente qué banco sobresale en la revelación de cada uno de los indicadores evaluados, proporcionando una determinación precisa de las fortalezas en la revelación de información de cada institución financiera en términos de sostenibilidad para poder utilizar como un parámetro de referencia y comparación con los bancos de Costa Rica.

#### **7.2.3 Análisis de Otros Estándares de Revelación**

Otros estándares utilizados en la revelación de información fueron SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) y TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*). Estos estándares fueron utilizados por Santander de las empresas referentes internacionales, y en el caso de los bancos con presencia nacional en Costa Rica, fueron utilizados por Scotiabank (ambos SASB y TCFD), Davivienda (TCFD) y Promérica (SASB). Landsbankinn solamente utilizó GRI como marco de referencia.

##### **7.2.3.1 Aplicación de SASB.** Para realizar un análisis robusto de la aplicación de SASB

en bancos de referencia internacional y bancos locales en Costa Rica, es fundamental evaluar varios factores clave. Estos factores ayudarán a identificar las fortalezas y áreas de mejora en la adopción de los estándares de SASB, permitiendo una comparación detallada entre las prácticas internacionales y locales. Tales factores considerados en la investigación son:

1. Nivel de adopción
  - ¿Cuántos y cuáles bancos han adoptado los estándares SASB?
  - ¿En qué medida los bancos locales y los internacionales implementan estos estándares en sus reportes?
2. Temas materiales y cumplimiento de los estándares
  - ¿Existe una diferencia en la relevancia de los temas entre los bancos internacionales y locales?
  - ¿Se revelan datos cuantitativos y cualitativos que respalden las afirmaciones de sostenibilidad?

En lo que respecta al nivel de adopción, solamente dos de los bancos locales en Costa Rica adoptaron SASB en la revelación de su informe de sustentabilidad, lo cual representa solamente un 22% de la población. Estos bancos fueron Scotiabank y Promérica, quienes adoptaron el estándar FN-CB específicamente para bancos comerciales, al igual que el banco internacional referente Santander. Cabe aclarar que Scotiabank realizó también la adopción de las normas de contabilidad de sostenibilidad de financiación al consumo (CF), de actividades de custodia y gestión de activos (AC), banca de inversión y corretaje (IB), y financiación hipotecaria (MF). No obstante, las revelaciones realizadas por Scotiabank fueron para su operación global y no específicamente para lo que compete a su operación en Costa Rica.

Por otro lado, la adopción de los estándares SASB continúa siendo de carácter selectivo, por lo que es también importante analizar cuáles métricas de cada estándar fueron utilizados por cada banco, ya que puede haber algunas que no hayan sido incluidas. La siguiente tabla resume por entidad cuáles métricas fueron reveladas por cada entidad bajo análisis.

<b>Métrica</b>	<b>SAN</b>	<b>SCO</b>	<b>PRO</b>
FN-CB-230a.1	Sí	Sí	Sí
FN-CB-230a.2	Sí	Sí	Sí
FN-CB-240a.1	Sí	Sí	Sí
FN-CB-240a.2	No	No	No
FN-CB-240a.3	No	Sí	Sí
FN-CB-240a.4	Sí	Sí	Sí
FN-CB-410a.1	Sí	Sí	No

FN-CB-410a.2	Sí	Sí	Sí
FN-CB-410b.1	No	No	No
FN-CB-410b.2	No	No	No
FN-CB-410b.3	No	No	No
FN-CB-410b.4	No	No	No
FN-CB-510a.1	Sí	Sí	Sí
FN-CB-510a.2	Sí	Sí	Sí
FN-CB-550a.1	Sí	Sí	Sí
FN-CB-550a.2	Sí	Sí	Sí
FN-CB-000.A	Sí	Sí	Sí
FN-CB-000.B	Sí	Sí	Sí

*Tabla 10 - Adopción de métricas SASB para Bancos Comerciales por entidad. Fuente: Elaboración propia*

En esta tabla se puede observar que la adopción de métricas para el estándar de Bancos Comerciales es bastante uniforme para los bancos que optaron por esta revelación. No obstante, lo que más resalta en la tabla es la ausencia de otras entidades que hayan adoptado SASB en sus reportes, con lo cual quedan en rezago en estos temas específicos. En el caso de Scotiabank, cabe resaltar que la adopción de otros estándares relativos a otras actividades bancarias relacionadas con la entidad extiende la cantidad de información revelada, por lo que uno de los puntos bastante valiosos de su informe es el índice donde se resume la información revelada a través del reporte.

En el caso de los temas materiales y cumplimiento de los estándares, no se observa una clara predominancia del banco referente internacional, por lo que este factor es evaluado utilizando como parámetro de comparación el estándar correspondiente utilizado. La relevancia del tema es medida de acuerdo con el nivel de apego a los requerimientos en cada estándar. Es decir, para el estándar de Banca Comercial, se analizaron las métricas posibles incluidas en el estándar del SASB para determinar una puntuación de acuerdo con los siguientes criterios:

- Divulgación Completa (2 puntos): La empresa proporciona información detallada y relevante según la métrica correspondiente.
- Divulgación Parcial (1 punto): La empresa proporciona alguna información, pero es incompleta o no es suficientemente detallada.
- Sin Divulgación (0 puntos): La empresa no proporciona información sobre el indicador.
- No observable (0 puntos y se excluye de la base): La información no es suficiente para observación.

Bajo este sistema de puntuación, la mayor cantidad de puntos posible es de 36, la cual representa la base inicial con la que se mide la calificación de cada entidad. En la siguiente tabla se ilustra el detalle de la puntuación obtenida por cada métrica y entidad, así como el puntaje total obtenido para el estándar específico de banca comercial. Solamente este estándar fue evaluado ya que los otros utilizados fueron únicamente abordados por Scotiabank, lo cual impide que haya comparación entre las entidades.

<b>Métrica</b>	<b>SAN (puntos)</b>	<b>SAN (base)</b>	<b>SCO (puntos)</b>	<b>SCO (base)</b>	<b>PRO (puntos)</b>	<b>PRO (base)</b>
FN-CB-230a.1	1	2	2	2	2	2
FN-CB-230a.2	2	2	2	2	2	2
FN-CB-240a.1	2	2	2	2	2	2
FN-CB-240a.2	0	0	0	0	0	0
FN-CB-240a.3	0	0	2	2	2	2
FN-CB-240a.4	2	2	2	2	2	2
FN-CB-410a.1	0	2	2	2	1	2
FN-CB-410a.2	0	2	2	2	1	2
FN-CB-410b.1	0	0	0	0	0	0
FN-CB-410b.2	0	0	0	0	0	0
FN-CB-410b.3	0	0	0	0	0	0
FN-CB-410b.4	0	0	0	0	0	0
FN-CB-510a.1	1	2	2	2	1	2
FN-CB-510a.2	1	2	2	2	2	2
FN-CB-550a.1	2	2	2	2	2	2
FN-CB-550a.2	2	2	2	2	2	2
FN-CB-000.A	0	0	1	2	2	2
FN-CB-000.B	0	2	1	2	2	2
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>26</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>59%</b>		<b>92%</b>		<b>88%</b>	
<b>Porcentaje vs total</b>	<b>36%</b>		<b>67%</b>		<b>64%</b>	

*Tabla 11. Puntajes obtenidos por métrica SASB. Fuente: Elaboración propia*

Como se puede observar, el banco que obtuvo una calificación más alta respecto al apego de las métricas establecidas en el estándar SASB de Banca Comercial fue Scotiabank con un 92% excluyendo las métricas que no fueron reveladas, y 67% en comparación con la totalidad de métricas posibles enumeradas en el estándar. Seguidamente, Promérica obtuvo 88% y 64% respectivamente, y finalmente se encuentra Santander con 59% y 36%. Este es un resultado inesperado ya que se determina que, en el caso de Scotiabank y Promérica, presentan un mayor apego al estándar de divulgación de información. No obstante, una consideración importante es que la comparación es bastante limitada ya que se pudo realizar únicamente en el de Banca Comercial ya que es el único utilizado en estas entidades.

SASB se centra en la materialidad financiera, identificando los temas de sostenibilidad que son más relevantes para el desempeño financiero de una empresa. Esto puede ayudar a los bancos costarricenses a priorizar y comunicar mejor los temas que realmente impactan su negocio y a satisfacer las expectativas de los inversores y otros stakeholders financieros.

La adopción de SASB puede facilitar la comparación de prácticas de sostenibilidad entre bancos costarricenses y sus pares internacionales. Esto es crucial para mejorar la transparencia y la competitividad a nivel global, siguiendo el ejemplo de bancos como Scotiabank y Promérica.

### **7.3 Calificación y Comparación del Grado de Cumplimiento con las Mejores Prácticas de Sustentabilidad**

Con los resultados del análisis de las mejores prácticas, se puede establecer como un parámetro de comparación para determinar el grado de apego a las mejores prácticas en los bancos que operan en Costa Rica. Para este propósito, se determinó un sistema de puntuación por cada punto a valorar, en el que se evalúa qué tanto se asemeja lo divulgado por los bancos en Costa Rica a las mejores prácticas determinadas en Santander y Landsbankinn. Este sistema consta de una puntuación de 0 a 1 en total por cada indicador, en el que 1 significa una similitud dominante o superior, 0.75 mayormente similar (algunas pocas diferencias), 0.5 medianamente similar, 0.25 insuficientemente similar y 0 ausencia de similitud o no observable.

El nivel de granularidad en el cual se realiza la comparación es por estándar GRI individual, como base denominadora en común entre los reportes de sustentabilidad de cada empresa, y como determinación de los temas que para los bancos de referencia fueron determinados como relevantes.

El grado de similitud entre las revelaciones realizadas por las empresas para cada tema puede apreciarse como algo subjetivo, ya que la información puede estar presentada en diferentes formas, secciones y niveles de detalle que pueden tener una atribución de importancia diferente según la opinión y el trasfondo de cada persona usuaria de la información. Para disminuir el grado de subjetividad en la comparación de la información revelada en los reportes de sustentabilidad, la base utilizada para comparar los reportes fue establecida con base en criterios específicos y mensurables para evaluar el grado de similitud en los siguientes aspectos mediante el método de observación directa:

### 1. Exhaustividad y precisión:

- Exhaustividad: Se refiere a la inclusión de todos los aspectos relevantes del desempeño en sostenibilidad de la empresa. Una revelación exhaustiva debe abordar los temas con la misma cantidad y calidad de la información según corresponda. Esto implica, en muchos de los estándares, proporcionar información detallada sobre cada uno de los aspectos importantes del tema abordado.

- Precisión: Exactitud y fiabilidad de la información presentada en el informe. Los datos deben ser verificables y estar respaldados por evidencia sólida. La precisión también implica evitar errores o malentendidos en la interpretación de los datos, así como utilizar un lenguaje claro y preciso para comunicar la información de manera efectiva.

2. Claridad: Se refiere a la facilidad con la que la información se puede entender y asimilar por parte de los usuarios del informe. Un informe claro debe utilizar un lenguaje sencillo y accesible, evitando jergas técnicas o términos complicados que puedan dificultar la comprensión. Además, debe organizar la información de manera lógica y coherente, utilizando estructuras y formatos que faciliten la lectura y la navegación.

3. Transparencia: La transparencia en esta evaluación implica proporcionar una visión completa y honesta del desempeño en sostenibilidad de la empresa, incluyendo tanto los aspectos positivos como los negativos. Esto significa divulgar información de manera abierta y sin ocultar datos relevantes que puedan afectar la percepción de los *stakeholders* sobre la empresa y cierta información de a lo interno de la empresa que sea relevante en temas de sustentabilidad.

4. Estructura y presentación: La estructura y presentación del informe son fundamentales para facilitar la comprensión y el análisis de la información por parte de los usuarios. Un informe bien estructurado debe organizar la información de manera lógica y coherente, utilizando secciones claras y distintas para abordar diferentes temas. No obstante, no se evalúa en la calificación si la información revelada incluye elementos visuales, como gráficos, tablas y diagramas, sino que la información presente en los reportes de los bancos de referencia siga el mismo nivel de estructura y comprensibilidad para los usuarios.

Estos criterios contribuyen a realizar el proceso de evaluación de una forma más

estandarizada y transparente para determinar en qué criterio la revelación cuenta o no con el mismo o menor grado de similitud a las empresas referentes. Para una mejor comprensión de esta comparación, se detalla el análisis para, nuevamente, el estándar GRI 2-7 de Empleados, el cual es un tema que está presente en la mayoría de los reportes y que, en caso de que alguno de los bancos no utilice GRI como marco de referencia, es un tema relevante que prácticamente cualquier empresa de esta categoría debe tener.

En el reporte de Landsbankinn, la revelación de este estándar se puede separar en los siguientes componentes:

1. Declaración inicial respecto a cómo se elaboró/recabó la información revelada para este tema.
2. Información por región geográfica, género, tipo de empleo (temporal, permanente, en prueba, tiempo completo, tiempo parcial), y comparación de la información con años anteriores.
3. Ilustraciones visuales para ayudar a comprender las proporciones de la información presentada, en forma de gráficos y tablas.

Las siguientes ilustraciones muestran el nivel de información divulgada para una mejor comprensión de los componentes descriptos.

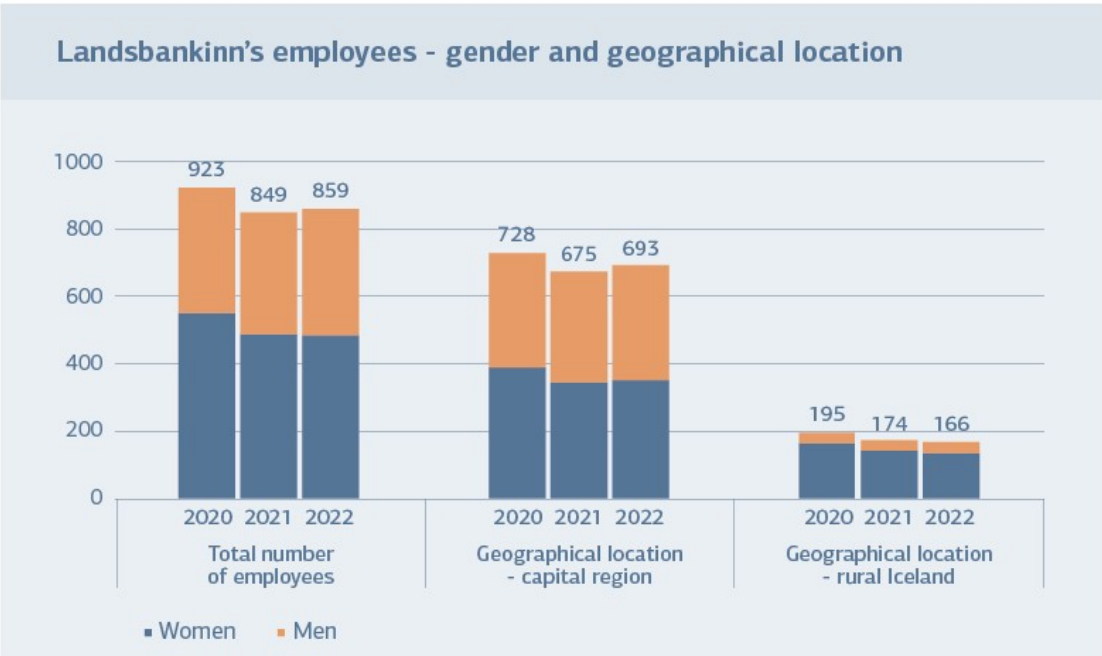
## 2-7 Employees

Employee figures for Landsbankinn include all employees with an employment relationship with the Bank. Figures were updated for 2020 and 2019 and 2019 is now a new base year for employee statistics. As before, we only show the genders male and female as employees outside those two categories are too few for the information to be considered general. Five or more employees of the same gender are required to be in each category in order to disclose the information. The Bank's job categories were revised in 2022, impacting indicators 405-1 and 405-2. Indicator 405-1 now shows the Bank's five job groups along with gender ratios and age groups for each group. Indicator 405-2 now shows a comparison of salaries paid to males and females in these five groups.

All figures in the chapter on human resources in the GRI report apply to the employees of Landsbankinn hf., not the entire Group. Number of employees refers to actual personnel rather than full-time equiv. positions. While data is gathered monthly, beginning and end-of-year positions are considered, as are the changes to statistical information on the Bank's human resources in the course of the year.

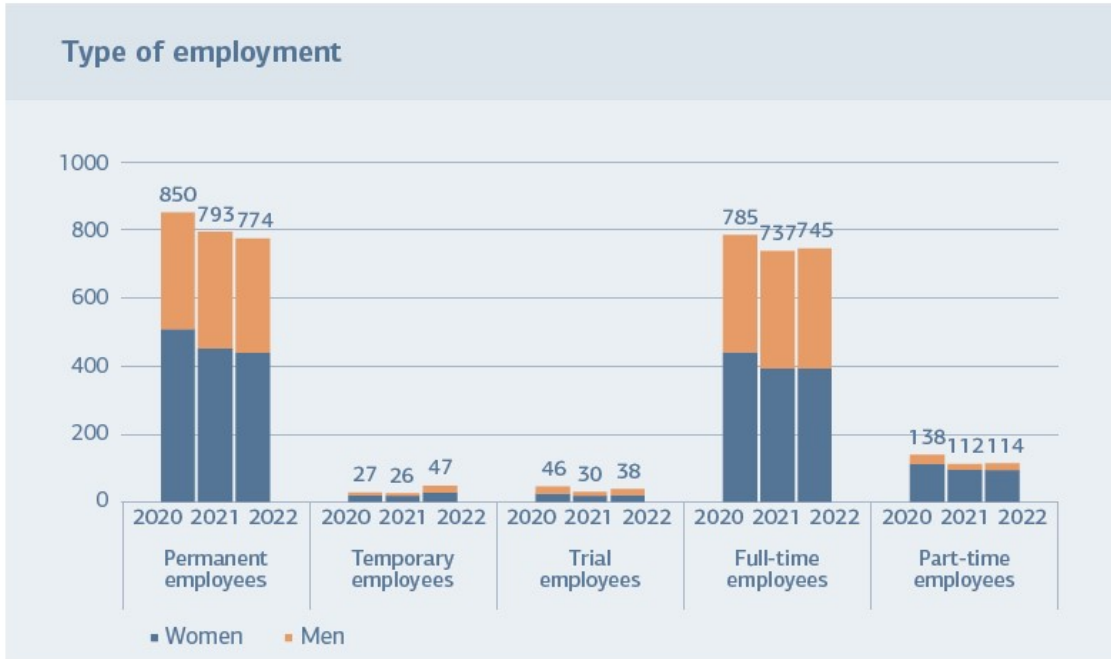
Landsbankinn defines Iceland as its operating environment and thus has only one operating environment yet discloses information by geographies, i.e. the capital region and rural Iceland.

*Ilustración 39 – Información revelada por Landsbankinn sobre estándar 2-7 Empleados.  
Fuente: Landsbankinn (2023).*



*Ilustración 40 – Información revelada por Landsbankinn sobre estándar 2-7 Empleados.  
Fuente: Landsbankinn (2023).*

Landsbankinn's employees	2022	2021	2020
<b>Total number of employees</b>	<b>859</b>	<b>850</b>	<b>923</b>
Women	486	487	552
Men	373	362	371
<b>Geographical location - capital region</b>	<b>693</b>	<b>675</b>	<b>728</b>
Women	352	345	388
Men	341	330	340
<b>Geographical location - rural Iceland</b>	<b>166</b>	<b>174</b>	<b>195</b>
Women	134	142	164
Men	32	32	31



*Ilustración 41 – Información revelada por Landsbankinn sobre estándar 2-7 Empleados.  
Fuente: Landsbankinn (2023).*

Type of employment	2022	2021	2020
<b>Permanent employees</b>	<b>774</b>	<b>793</b>	<b>850</b>
Women	438	451	507
Men	336	342	343
<b>Trial employees</b>	<b>47</b>	<b>26</b>	<b>27</b>
Women	28	18	21
Men	19	8	6
<b>Temporary employees/regardless of position %</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>46</b>
Women	20	18	24
Men	18	12	22
<b>Full-time employees</b>	<b>745</b>	<b>737</b>	<b>785</b>
Women	392	392	440
Men	353	345	345
<b>Part-time employees</b>	<b>114</b>	<b>112</b>	<b>138</b>
Women	94	95	112
Men	20	17	26

*Ilustración 42 – Información revelada por Landsbankinn sobre estándar 2-7 Empleados.  
Fuente: Landsbankinn (2023).*

Por lo tanto, la comparación con el estándar 2-7 de los reportes del resto de empresas deben cumplir con este mismo nivel de información para considerarse que cuenta con una similitud dominante o superior, en función de los criterios evaluados de exhaustividad y precisión, transparencia, claridad, y estructura y presentación. Tomando como ejemplo el reporte de Davivienda, la revelación de esta información se hace también a través de elementos visuales en forma de tablas y se revela también información por región, edad, género y nivel dentro de la empresa, no obstante, la declaración inicial que incluye este estándar no abarca el cómo se recabó la información, sino solamente hacen alusión al compromiso de la empresa con el ámbito de talento humano. Por otro lado, la información incluida, a pesar de tener una apertura por diferentes cualidades de información, no ofrece una comparación por año.

## 4. NUESTROS HABILITADORES

### TALENTO HUMANO

#### CIFRAS DE NUESTRA GENTE

Cuidamos a nuestra gente y la acompañamos en su desarrollo para transformarnos juntos.

**61%** de nuestra población son mujeres  
y **39%** son hombres.

**95% de nuestra gente**  
participó en nuestra encuesta de compromiso  
y satisfacción, calificando con **4,31 sobre 5**  
a la organización.

**4,5 sobre 5 fue la calificación**  
que nuestra gente nos dio en temas de  
diversidad, equidad e inclusión.

Davivienda, una organización multilatin y diversa. Estamos comprometidos con el **Bien-Estar** y el desarrollo de nuestra gente. Acompañamos a las personas en la transformación de sus destrezas para apalancar la transformación del negocio, entendiendo que el compromiso y el optimismo son esenciales para enfrentar, como equipo, los retos de hoy y del futuro.

*Ilustración 43 – Información revelada por Davivienda sobre estándar 2-7 Empleados.  
Fuente: Davivienda (2022).*

### Nuevos empleados y tasa de rotación

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI
Nuevos empleados	1.051	208	379	150	33	7
Tasa de nuevos empleados	8,48%	20,03%	21,44%	11,94%	17%	15,56%
Tasa de rotación voluntaria	8,95%	12,59%	14,65%	9,03%	9,6%	4,44%
Rotación	9,55%	14,54%	18%	11%	15,00%	4,44%

### Empleados por rango de edad

NÚMERO DE EMPLEADOS	DISTRIBUCIÓN	
Baby boomers (58 a 76 años)	353	2%
Generación X (43 a 57 años)	4.361	24%
Millenials Y (26 a 42 años)	11.018	61%
Generación Z (Menor 25 años)	2.318	13%
<b>Total</b>	<b>18.050</b>	<b>100%</b>

### Empleados por género 2022

	COLOMBIA		COSTA RICA		EL SALVADOR		HONDURAS		PANAMÁ		MIAMI		TOTAL	
Mujeres	8.426	61%	617	59%	1.075	61%	730	58%	102	53%	28	62%	10.978	61%
Hombres	5.324	39%	421	41%	693	39%	526	42%	91	47%	17	38%	7.072	39%
<b>Total</b>	<b>13.750</b>		<b>1.038</b>		<b>1.768</b>		<b>1.256</b>		<b>193</b>		<b>45</b>		<b>18.050</b>	

### Empleados por nivel de cargo y género\*

	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
Directivo	133	42%	180	58%	313	1,7%
Ejecutivo	4.815	56%	3.827	44%	8.642	47,9%
Básico	6.026	66%	3.069	34%	9.095	50,4%
<b>Total</b>	<b>10.974</b>		<b>7.076</b>		<b>18.050</b>	

\* Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Panamá y Miami.

Ilustración 44 – Información revelada por Davivienda sobre estándar 2-7 Empleados.  
Fuente: Davivienda (2022).

Es decir, el resultado de la comparación es que, para el caso de Davivienda, la revelación respecto a este estándar cuenta con un nivel inferior de exhaustividad y precisión (al no tener información comparativa) y de transparencia (al no contar con declaración inicial de cómo se obtuvo la información), en contraste con la información proporcionada por Landsbankinn. La calificación obtenida en este caso específico es de 0.5 (medianamente similar) ya que sí tiene un nivel de claridad y estructura y presentación con un grado de similitud más equiparable. El resultado de la comparación de este estándar para cada banco dentro del análisis fue variado, siendo el más alto el de Scotiabank (solamente no ofrece información comparativa interanual para la cantidad de empleados), mientras que el más bajo fue el de Improsa ya que este banco no incluyó información de este tipo (su reporte se baja en ODS y no GRI).

Nombre	Banco referencia	SAN	LAN	BCR	BN	BP	BAC	DAV	BG	IMP	PRO	SCO
Empleados	Landsbankinn	1	1	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0	0.25	0.75

Tabla 12 - Calificación del estándar 2-7 Empleados

Esta comparación individual por cada estándar es realizada para todos los que fueron

revelados e indexados por Landsbankinn o Santander. No todas las revelaciones cuentan con la misma estructura o datos, por lo que los componentes analizados varían por estándar. No obstante, se mantienen los criterios evaluados para obtener un resultado estándar y comparable. La sumatoria de los resultados individuales por revelación corresponde a la calificación total del grado de similitud con los reportes de referencia que tiene cada banco analizado en Costa Rica. El puntaje total es de 78, ya que esta es la cantidad de estándares revelados entre Santander y Landsbankinn. Los estándares revelados por los bancos en Costa Rica que no fueron incluidos por los bancos de referencia internacional no fueron considerados a efectos de este análisis.

<b>Tema</b>	<b>SAN</b>	<b>LAN</b>	<b>BCR</b>	<b>BN</b>	<b>BP</b>	<b>BAC</b>	<b>DAV</b>	<b>BG</b>	<b>IMP</b>	<b>PRO</b>	<b>SCO</b>
Puntaje obtenido	42.75	72.25	26.75	34.75	23	30	50.75	37.5	2	26	54.25
Total puntaje posible	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Porcentaje de similitud	54.8%	92.6%	34.3%	44.6%	29.5%	38.5%	65.1%	48.1%	2.6%	33.3%	69.6%

*Tabla 13 - Resumen de resultados de puntuación obtenida*

Como se puede observar en la tabla anterior, los resultados obtenidos en cada banco fueron variados. Los bancos con mayor puntuación fueron Scotiabank y Davivienda, mientras que los de menor puntuación fueron Improsa y Banco Popular. Cabe resaltar que los informes de los bancos con mayor puntuación son bancos con amplia presencia internacional, en Colombia en el caso de Davivienda y en Canadá en el caso de Scotiabank, seguidamente Banco General cuyo origen es Panamá. Los resultados por cada estándar son expuestos en el anexo IV.

## 8. Conclusiones/Reflexiones Finales

El objetivo específico de identificar el grado de alineación de las empresas del sector financiero en Costa Rica con las mejores prácticas internacionales en divulgación de información de sustentabilidad ha proporcionado una comprensión profunda de la situación actual y las prácticas adoptadas por las empresas en este campo. A partir de los hallazgos obtenidos, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. Comparación internacional vs. local: Se observa un contraste notable entre las prácticas de las empresas líderes a nivel internacional y las del sector financiero en Costa Rica en cuanto a la transparencia y divulgación de información relacionada con la sustentabilidad. Mientras que las empresas líderes muestran un alto nivel de transparencia y coherencia en sus estrategias, los bancos costarricenses exhiben una variabilidad significativa en este aspecto, dejando en evidencia el rezago que existe en algunos de los bancos en Costa Rica en la materia de información de sustentabilidad.

2. Identificación y priorización de temas materiales: Aunque la mayoría de los bancos en Costa Rica identifican temas materiales, existe una falta significativa de transparencia en la inclusión de los aspectos clave identificados por los *stakeholders* en la evaluación de estos temas. Esto sugiere la necesidad de una mejora en la integración de estos temas en la estrategia general de sustentabilidad de las empresas.

3. Participación en Iniciativas Internacionales y adopción de estándares: Mientras que algunas empresas en Costa Rica muestran un compromiso sólido al participar en iniciativas internacionales y adoptar estándares de elaboración, como los estándares GRI, otras exhiben un nivel de compromiso menor o nulo. Esta discrepancia resalta la necesidad de una mayor conciencia y compromiso con prácticas sustentables a nivel local.

4. Revisión independiente y calidad de la información: La falta de revisión independiente de los informes de sustentabilidad y la falta de transparencia en los procesos para garantizar la calidad y fiabilidad de la información plantean preocupaciones sobre la credibilidad de los informes emitidos por los bancos en Costa Rica. Esto indica una oportunidad de mejora en los procesos de aseguramiento de la calidad de la información divulgada.

5. La adopción de estándares internacionales diferentes no garantiza una mayor calidad

de los informes de sustentabilidad: En el caso de Santander se observa claramente que, a pesar de adoptar GRI, SASB y TCFD, la calidad de la información revelada, según las mediciones realizadas a sus temas materiales y a las prácticas de divulgación de información, no supera en la mayoría de los ítems a Landsbankinn, quienes únicamente adaptan GRI como marco de referencia. No obstante, este comportamiento se invierte en el caso de Costa Rica, ya que los bancos locales con mejor calificación en el análisis de temas materiales y en el de adopción de las mejores prácticas de revelación de información fueron los bancos con amplia presencia internacional (Davivienda y Scotiabank) y que a su vez utilizan diferentes marcos de referencia para la divulgación de información de sustentabilidad.

En síntesis, el análisis realizado con el cual se alcanza el primer objetivo específico destaca la necesidad de una mayor coherencia, transparencia y compromiso con prácticas sustentables por parte de los bancos en Costa Rica. Es por tanto que es comprobada la hipótesis de que las empresas referentes a nivel internacional evidencian un nivel más avanzado de desarrollo en cuanto a la implementación de estrategias de sustentabilidad, abordaje de temas materiales relevantes y adopción de iniciativas y estándares internacionales en comparación con las empresas del sector financiero en Costa Rica. En un nivel más pormenorizado, Davivienda sí evidenció una mayor puntuación en el análisis de los temas materiales respecto a Santander, pero menor que Landsbankinn.

Adoptar estrategias más robustas de sustentabilidad, identificar y priorizar adecuadamente los temas materiales, participar en iniciativas internacionales y garantizar la calidad de la información divulgada, son iniciativas con las que las empresas financieras en Costa Rica pueden mejorar su contribución al desarrollo sostenible y fortalecer su posición en el mercado global.

Respecto a la evaluación y comparación de las prácticas de divulgación de sostenibilidad de las empresas referentes internacionales, se arrojaron conclusiones significativas sobre las mejores prácticas en la elaboración de reportes de sustentabilidad:

1. Formato y contenido del reporte de sustentabilidad: Ambos bancos, Banco Santander y Landsbankinn, presentan sus informes usando estructura y presentación de la información diferentes. Mientras que Banco Santander ofrece un reporte más extenso y detallado, Landsbankinn opta por un enfoque más conciso y complementa su informe principal con otros archivos adicionales, como estados financieros y declaraciones de gobierno corporativo. Un

factor influyente en que Landsbankinn sea considerado como el líder bajo este esquema comparativo es que este adopta una mayor cantidad de estándares en comparación con Santander, con lo cual en términos netos realizan una divulgación de información más extensa y por ende con mayor oportunidad de obtener una mayor puntuación.

2. Adherencia a estándares internacionales: Ambos bancos han adoptado los estándares GRI 2016 para la elaboración de sus reportes de sustentabilidad, lo que demuestra un compromiso con la divulgación de información transparente y estandarizada en materia de sostenibilidad. Sin embargo, la manera en que cada banco aborda los indicadores específicos varía en términos de exhaustividad y claridad.

3. Evaluación detallada de indicadores de sostenibilidad: Se realizó un análisis minucioso de 78 indicadores diferentes cubiertos por los estándares GRI 2016 en los reportes de ambos bancos. Este análisis permitió identificar cuál de los bancos exhibe las mejores prácticas para cada indicador individualmente. Landsbankinn mostró una divulgación más clara, precisa y completa en la mayoría de los indicadores evaluados, mientras que Banco Santander presentó información dispersa y en algunos casos menos detallada. La combinación de las mejores prácticas identificadas entre ambos representa el panorama “ideal” como parámetro de comparación para los otros bancos en este análisis.

4. Claridad y accesibilidad de la información: Landsbankinn destacó por la claridad y organización de su información, facilitando su comprensión y análisis. Por otro lado, Banco Santander presentó información dispersa y menos estructurada, lo que dificultó la evaluación integral de ciertos aspectos de su desempeño en sostenibilidad.

El análisis comparativo reveló que Landsbankinn exhibe mejores prácticas en la elaboración de su reporte de sustentabilidad en comparación con Banco Santander. La información proporcionada por Landsbankinn fue más clara, detallada y organizada, lo que facilitó una evaluación exhaustiva de su desempeño en sostenibilidad. Estas conclusiones ofrecen un punto de referencia útil para otras empresas, incluidas las del sector financiero en Costa Rica, que buscan mejorar sus prácticas de divulgación de sostenibilidad y alinearse con los estándares internacionales.

En lo que respecta al análisis de los temas materiales, el relevamiento sugiere que la calidad de la divulgación de temas materiales en los informes de sostenibilidad varía

considerablemente entre las entidades bancarias en Costa Rica. Los bancos con una presencia internacional significativa tienden a tener mejores prácticas de divulgación, mientras que los bancos más locales tienen espacio para mejorar. Adoptar marcos estándar y mejorar la transparencia, relevancia, consistencia e integridad de la información puede ayudar a elevar la calidad de los informes de sostenibilidad en el sector bancario costarricense.

Las entidades bancarias muestran una considerable diversidad en la selección y divulgación de temas materiales, a pesar de operar en un mismo país y sector industrial. Esto indica que las prioridades y contextos específicos de cada banco influyen significativamente en cómo abordan la sostenibilidad.

Los bancos con mayores puntuaciones en el análisis son aquellos con una presencia internacional significativa. Davivienda, un banco regional, también se destacó con una puntuación alta, lo que sugiere que las prácticas y políticas de sostenibilidad robustas no son exclusivas de los grandes bancos internacionales.

Los bancos con menor puntuación tienden a ser aquellos con una presencia más local y menos desarrollada en términos de sostenibilidad, como Banco Improsa y Banco Popular.

Respecto al grado de cumplimiento de las empresas del sector financiero en Costa Rica con los estándares más relevantes y las mejores prácticas para la divulgación de información de sostenibilidad fue variado. Se observa una amplia variabilidad en los resultados obtenidos por los bancos analizados. Mientras que algunos bancos alcanzaron puntajes significativos, otros obtuvieron calificaciones más bajas en términos de similitud con los estándares de referencia internacionales. Esto es un resultado interesante ya que en el país han existido iniciativas centralizadas, como la Alianza Empresarial para el Desarrollo, cuyo objetivo es la promoción de modelos de negocios responsables y sostenibles en las empresas; y los bancos en Costa Rica son un sector bastante importante y competitivo, en el que se hubiera esperado que existiera cierta consistencia en los resultados.

La disparidad en los resultados entre los bancos analizados refleja la diversidad en el compromiso y la capacidad de las instituciones financieras para divulgar información de sostenibilidad. A pesar de la diferencia entre los resultados, se comprueba nuevamente la hipótesis planteada ya que las empresas del sector financiero en Costa Rica exhiben, por lo general, un grado de apego bajo a las mejores prácticas en la revelación de información de

sustentabilidad (mediana de 38.5%), con algunos resultados individuales tan altos como 69.6% (Scotiabank) y tan bajos como 2.6% (Improsa). Esta variabilidad puede atribuirse a diferencias en la cultura organizacional, la disponibilidad de recursos y la comprensión de la importancia de la sostenibilidad dentro de cada entidad bancaria.

Otro hallazgo para destacar es que los bancos con una presencia más destacada a nivel internacional, como Scotiabank y Davivienda, obtuvieron puntajes más altos en términos de similitud con los estándares de referencia. Esto sugiere que la experiencia y las prácticas adoptadas a nivel global pueden influir positivamente en la divulgación de información de sostenibilidad. La notable influencia de la presencia internacional en los resultados destaca la importancia del contexto global en la adopción de prácticas de divulgación de sostenibilidad. Los bancos con una fuerte presencia internacional tienden a estar más expuestos a estándares y expectativas globales, lo que puede motivar una mayor atención a la divulgación de sostenibilidad y una mayor alineación con las mejores prácticas internacionales.

Por otro lado, también se observó la importancia de la estructura y presentación de los informes de sostenibilidad. La claridad y la organización de la información influyen en la comprensión y la evaluación de la divulgación de sostenibilidad por parte de los usuarios. No solamente por el hecho de armonía visual, sino por la mejor expresión de los esfuerzos y compromisos realizados por la empresa en temas de sustentabilidad. La calidad de la estructura y presentación de los informes de sostenibilidad emerge como un factor clave en la evaluación de la similitud con los estándares de referencia. La capacidad de comunicar la información de manera clara, concisa y accesible es fundamental para garantizar que los usuarios puedan comprender y evaluar adecuadamente el desempeño de sostenibilidad de una institución financiera.

De las necesidades más imperantes destaca la mejora en la exhaustividad y precisión. Algunos bancos presentaron deficiencias en cuanto a la exhaustividad y precisión de la información revelada en sus informes de sostenibilidad. La inclusión de información comparativa interanual y declaraciones iniciales sobre la metodología de recopilación de datos son aspectos que podrían mejorarse para fortalecer la transparencia y la calidad de los informes. La identificación de deficiencias en la exhaustividad y precisión de la información revelada sugiere la necesidad de un enfoque de mejora continua en la divulgación de sostenibilidad. La inclusión de información comparativa interanual y la clarificación de la metodología de recopilación de datos son aspectos que pueden fortalecer la credibilidad y la transparencia de

los informes de sostenibilidad.

Es importante considerar que no todos los estándares revelados por los bancos de referencia internacional fueron adoptados por los bancos locales en Costa Rica. Esto puede influir en la comparabilidad de los resultados y sugiere la necesidad de una mayor alineación con las mejores prácticas internacionales. La discrepancia en la adopción de estándares entre los bancos locales y los bancos de referencia internacional resalta la importancia de la alineación con estándares y temas materiales. Aunque cada empresa o banco tenga una situación diferente según su entorno, la adopción de estándares comunes facilita la comparabilidad de los informes y fomenta la transparencia y la rendición de cuentas en el sector financiero, ya que se comparten muchas similitudes.

Los resultados del análisis indican que, si bien algunos bancos en Costa Rica han logrado un nivel significativo de cumplimiento con los estándares y mejores prácticas de divulgación de sostenibilidad, aún existen áreas de mejora para garantizar una divulgación más completa, precisa y transparente de la información relacionada con la sostenibilidad.

En conclusión, las empresas del sector financiero en Costa Rica exhiben un grado de apego bajo a las mejores prácticas en la revelación de información de sustentabilidad. Este grado de aplicación es bajo cuando se observa de manera global en el sector bancario comercial de Costa Rica. Sin embargo, esta evaluación varía considerablemente cuando se analiza desde una perspectiva individual por empresa. Algunas instituciones financieras han demostrado un compromiso significativo con la adopción de estándares internacionales y la transparencia en sus informes de sostenibilidad, mostrando avances notables en la divulgación de datos y en la implementación de prácticas responsables. Por otro lado, hay bancos que aún están rezagados en la incorporación de estas prácticas, presentando informes menos detallados y alineados con las mejores prácticas reconocidas globalmente. Esta disparidad sugiere que, si bien hay un entendimiento y reconocimiento de la importancia de la sostenibilidad, la implementación efectiva de estas prácticas aún enfrenta desafíos significativos, tales como la falta de recursos dedicados, la insuficiencia de regulaciones específicas y la variabilidad en el compromiso institucional hacia la sostenibilidad.

Finalmente, a manera de recomendación para el sector financiero de banca comercial en Costa Rica, se incluye en el Anexo VIII un borrador de estructura de informe de sustentabilidad, con el fin de proporcionar una guía sobre la elaboración de los reportes para

una mejor estructura de la información. Si bien la calidad de la información depende de otros factores dentro de la empresa, como se ha dejado en evidencia en esta investigación, tener una estructura clara facilita la presentación por parte de la empresa y la comprensión de la información por parte de los usuarios.



## 9. Bibliografía

- Aktas, R., Kayalidere, K., & Kargin, M. (2013). Corporate sustainability reporting and analysis of sustainability reports in turkey. *International journal of economics and finance*, 5(3). <https://doi.org/10.5539/ijef.v5n3p113>
- Berg, F., Kölbel, J., & Rigobon, R. (2019). Aggregate confusion: The divergence of ESG ratings. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3438533>
- Boiral, O., & Henri, J.-F. (2017). Is sustainability performance comparable? A study of GRI reports of mining organizations. *Business and Society*, 56(2), 283–317. <https://doi.org/10.1177/0007650315576134>
- Boiral, O., Heras-Saizarbitoria, I., & Brotherton, M.-C. (2019). Assessing and improving the quality of sustainability reports: The auditors' perspective. *Journal of Business Ethics*, 155(3), 703–721. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3516-4>
- Cardoni, A., Kiseleva, E., & Terzani, S. (2019). Evaluating the intra-industry comparability of sustainability reports: The case of the oil and gas industry. *Sustainability*, 11(4), 1093. <https://doi.org/10.3390/su11041093>
- Ching, H. Y., Gerab, F., & Toste, T. H. (2014). *Scoring Sustainability Reports using GRI indicators: A Study based on ISE and FTSE4Good Price Indexes*. [https://www.researchgate.net/publication/262934481\\_Scoring\\_Sustainability\\_Reports\\_using\\_GRI\\_indicators\\_A\\_Study\\_based\\_on\\_ISE\\_and\\_FTSE4Good\\_Price\\_Indexes](https://www.researchgate.net/publication/262934481_Scoring_Sustainability_Reports_using_GRI_indicators_A_Study_based_on_ISE_and_FTSE4Good_Price_Indexes)
- Chladek, N. (2019). *The importance of sustainability in business*. Business Insights Blog. <https://online.hbs.edu/blog/post/business-sustainability-strategies>
- Chusin, F. (2019). *Los informes de sostenibilidad de las entidades bancarias y la calidad de información revelada* [Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Contabilidad y Auditoría]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29884>
- Fago, G. (2021). *Evolución del sustainability reporting y los informes de verificación: Análisis aplicado a las entidades financieras europeas*. - Repositorio Institucional de

- Documentos [Universidad de Zaragoza]. <https://zaguan.unizar.es/record/109791>
- Galvis Trujillo, C. (2022). *Evaluación de la exhaustividad de los reportes de sostenibilidad de las empresas agroalimentarias en Colombia* [Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/86fe162d-ac6f-4b71-923f-f443496bea5d>
- García-Sánchez, I. M., & Rodríguez-Ariza, L. (2019). *What drives corporate environmental disclosure? A review of factors explaining environmental information in annual reports*. *Business Strategy and the Environment*, 28(3), 579-593.
- García-Sánchez, I. M., & Noguera-Gámez, L. (2017). *CSR reporting practices and the quality of disclosure: An empirical analysis*. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 24(5), 413-428.
- Geba, N. B., Catani, M. L., Bifaretti, M. C., Sebastián, M. P., Colaboradoras, Giusio, Y Terrasanta, R. I., & Trabajo, S. B. (2016, diciembre 16). *La Doctrina Contable y los Marcos Conceptuales para la Normativa Contable: Aportes para un Consenso Generalizado de Conceptos y Definiciones Clave Necesarios para las Memorias de Sostenibilidad GRI G4*. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/71231/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/71231/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gil-Marín, M., Vega-Muñoz, A., Contreras-Barraza, N., Salazar-Sepúlveda, G., Vera-Ruiz, S., & Losada, A. V. (2022). *Sustainability accounting studies: A metasynthesis*. *Sustainability*, 14(15), 9533. <https://doi.org/10.3390/su14159533>
- Hernández, Sampieri, Fernández & Batista, R. (2014). *Metodología de la investigación (6ta Edición)*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Marozzi, Mariano. (1997). *Sostenibilidad: hacia una resignificación del concepto*. Universidad Nacional de Costa Rica. Recuperado el 2 de septiembre de 2023, de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/download/1646/1561/>

- Milne, M. J., & Gray, R. (2013). *W(h)ither ecology? The triple bottom line, the global reporting initiative, and corporate sustainability reporting*. *Journal of Business Ethics*, 118(1), 13–29. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1543-8>
- Monte, T. (2009). *Application of Global Reporting Initiative (GRI) in the sustainability reporting of financial services* [University of Tampere].  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/80986/gradu03842.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morhardt, J. E., Baird, S., & Freeman, K. (2002). Scoring corporate environmental and sustainability reports using GRI 2000, ISO 14031 and other criteria. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 9(4), 215–233.  
<https://doi.org/10.1002/csr.26>
- Roca, L. C., & Searcy, C. (2012). An analysis of indicators disclosed in corporate sustainability reports. *Journal of Cleaner Production*, 20(1), 103–118.  
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2011.08.002>
- Sinha, B. (2015). Scoring Sustainability Reports Using GRI 2011 Guidelines for Assessing Environmental, Economic, and Social Dimensions of Leading Public and private Indian companies. *Journal of Business Ethics*.  
[https://www.academia.edu/78502467/Scoring\\_Sustainability\\_Reports\\_Using\\_GRI\\_2011\\_Guidelines\\_for\\_Assessing\\_Environmental\\_Economic\\_and\\_Social\\_Dimensions\\_of\\_Leading\\_Public\\_and\\_Private\\_Indian\\_Companies](https://www.academia.edu/78502467/Scoring_Sustainability_Reports_Using_GRI_2011_Guidelines_for_Assessing_Environmental_Economic_and_Social_Dimensions_of_Leading_Public_and_Private_Indian_Companies)
- Talero Cabrejo, S. (2009). *Razón, necesidad y utilidad de la contabilidad para la sostenibilidad (sustainability accounting): aproximaciones teóricas*. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (50), 155–176. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.2126>
- SUGEF. (2023). *Lista de entidades supervisadas por la SUGEF*. Sugef.fi.cr.  
[https://www.sugef.fi.cr/entidades\\_supervisadas/lista\\_entidades\\_supervisadas\\_por\\_SUGEF.aspx](https://www.sugef.fi.cr/entidades_supervisadas/lista_entidades_supervisadas_por_SUGEF.aspx)

## 9.1 Informes de Sustentabilidad

BAC Credomatic. (2023). *Informe Anual Estrategia Neto Positivo*. Baccredomatic.com.

<https://www.baccredomatic.com/sites/default/files/2023-06/CR-MEMORIA-BAC-2022.pdf>

Banco de Costa Rica (BCR). (2023). *Reporte de sostenibilidad 2022*. Bancobcr.com.

[https://www.bancobcr.com/wps/wcm/connect/bcr/cfa210f6-1786-473e-bd0b-464df0149f3e/BCR+-+Reporte+de+Sostenibilidad+2022-INDEX+GRI.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=rul&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18\\_4024H1S0NGVK20QQVEVDPP1G52-cfa210f6-1786-473e-bd0b-464df0149f3e-oDmQqEK](https://www.bancobcr.com/wps/wcm/connect/bcr/cfa210f6-1786-473e-bd0b-464df0149f3e/BCR+-+Reporte+de+Sostenibilidad+2022-INDEX+GRI.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=rul&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_4024H1S0NGVK20QQVEVDPP1G52-cfa210f6-1786-473e-bd0b-464df0149f3e-oDmQqEK)

Banco General. (2021). *Informe de responsabilidad social 2021*. Bgeneral.com.

<https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2022/04/Informe-RSE-Abri-2022.pdf>

Banco Nacional. (2023). *Reporte de sostenibilidad 2022*. Bncr.fi.cr.

[https://www.bncr.fi.cr/\\_cache\\_24d8/content/1609240000172798.pdf](https://www.bncr.fi.cr/_cache_24d8/content/1609240000172798.pdf)

Banco Popular. (2022). *Reporte de Sostenibilidad 2021*. Bancopopular.fi.cr.

<https://www.bancopopular.fi.cr/wp-content/uploads/2022/10/Reporte-de-Sostenibilidad-GRI-2021-Conglomerado-Financiero-Banco-Popular-17-oct.pdf>

Banco Promerica. (2023). *Reporte de Sostenibilidad 2022*. Promerica.fi.cr.

[https://www.promerica.fi.cr/media/695459/reportesostenibilidad\\_2022.pdf](https://www.promerica.fi.cr/media/695459/reportesostenibilidad_2022.pdf)

Banco Scotiabank. (2023). *Informe ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) 2022*.

Scotiabank.com.

[https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank\\_Informe\\_ASG\\_2021\\_Final.pdf](https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_Informe_ASG_2021_Final.pdf)

Improsa. (2023). *Informe de Sostenibilidad*. Improsafondos.com.

<https://www.improsafondos.com/content/published/api/v1.1/assets/CONT91D669355F2A47B88E53A5474C967B86/native?download=false&channelToken=fe5a3b474e974a0785bd8d38402f5005>

Landsbankinn. (2023). *Publication of landsbankinn's Annual & Sustainability Report*.

Landsbankinn.Is. <https://www.landsbankinn.is/en/the-bank/investor-relations/news/publication-of-landsbankinns-annual-sustainability-report>

Santander. (2023). *Sustainability Report | 2022*. Santander.com.

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/en/contenido-paginas/nuestro-compromiso/reports/2022/doc-informes-nordics-informe-anual-integrado-2022-disponible-en-ingles.pdf>

Scotiabank. (2021). *Informe ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG)*.

Scotiabank.com.

[https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank\\_Informe\\_ASG\\_2021\\_Final.pdf](https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_Informe_ASG_2021_Final.pdf)

## 10. Páginas Web Consultadas

- Alianza Empresarial para el Desarrollo. (s/f). Aedcr.com. Recuperado el 7 de mayo de 2023, de <https://www.aedcr.com/recursos/reportes-de-sostenibilidad>
- Berlyn Hyp. (2023). *Range of services - Berlin Hyp AG*. Berlinhyp.de. <https://www.berlinhyp.de/en/customers/range-of-services>
- Davivienda. (2023). *Informe de la Junta Directiva y el Presidente a la Asamblea General de Accionistas 2022*. Comunicaciones Davivienda. [https://s3.amazonaws.com/lacabinadavivienda.com/projects/informe-anual-davivienda-2022/pdf/Informe\\_Anual\\_Davivienda\\_2022.pdf?elqTrackId=ce2fc22000804aae98c3176ea3f96e6e&elqaid=8874&elqat=2](https://s3.amazonaws.com/lacabinadavivienda.com/projects/informe-anual-davivienda-2022/pdf/Informe_Anual_Davivienda_2022.pdf?elqTrackId=ce2fc22000804aae98c3176ea3f96e6e&elqaid=8874&elqat=2)
- Ekosos. (2022). *¿Qué normas existen para elaborar un Reporte de Sostenibilidad? Ekosos - Consultora en gestión sostenible*. <https://ekosos.com/que-normas-existen-para-elaborar-un-reporte-de-sostenibilidad/>
- EUROFIMA. (2023). *History - EUROFIMA - rolling stock financing*. Eurofima.org. <https://www.eurofima.org/about-us/who-we-are/history/>
- Global Reporting Initiative (2016). *GRI Standards: A comprehensive sustainability reporting framework*. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/standards/>
- Global Reporting Initiative (GRI). (2020). *GRI Standards*. <https://www.globalreporting.org/standards/>
- Global Reporting Initiative. (2023). *About GRI*. Globalreporting.org. <https://www.globalreporting.org/about-gri/>
- Global Reporting Initiative (2023). *Página principal*. Globalreporting.org. <https://www.globalreporting.org/>
- HSBC. (2023). *HSBC Holdings plc Annual Report and Accounts 2022*. Hsbc.com. <https://www.hsbc.com/-/files/hsbc/investors/hsbc-results/2022/annual/pdfs/hsbc-holdings-plc/230221-annual-report-and-accounts-2022.pdf?download=1>

- OeKB. (2023). *An overview of OeKB Group*. OeKB.at. <https://www.oekb.at/en/oekb-group/oekb-group-overview.html>
- Organización de Naciones Unidas (ONU) (2023). *Consumo y producción sostenibles. Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-consumption-production/>
- Poh, J. (2020). *Contradictorias calificaciones ESG confunden a inversionistas sostenibles*. Bloomberg.com. <https://www.bloomberg.com/latam/blog/contradictorias-calificaciones-esg-confunden-a-inversionistas-sostenibles/>
- Sustainalytics. (2021). *ESG risk ratings - methodology abstract*. Sustainalytics.com. [https://connect.sustainalytics.com/hubfs/INV/Methodology/Sustainalytics\\_ESG%20Ratings\\_Methodology%20Abstract.pdf](https://connect.sustainalytics.com/hubfs/INV/Methodology/Sustainalytics_ESG%20Ratings_Methodology%20Abstract.pdf)
- United Nations Environment Programme Finance Initiative. (2024). *Net-Zero Banking Alliance*. Unepfi.org. <https://www.unepfi.org/net-zero-banking/>
- United Nations Environment Programme Finance Initiative. (2024b). *Principles for responsible banking*. Unepfi.org. <https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/>
- United Nations. (2023a). *What is the UN global compact*. Unglobalcompact.org. <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/>
- United Nations. (2023b). *Our Mission*. Unglobalcompact.org. <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/mission>
- World Bank. (2023). *Overview*. World Bank. <https://www.worldbank.org/en/programs/global-program-on-sustainability/gps-pillars>
- World Bank. (2023). *Sovereign ESG data portal*. Worldbank.org. <https://esgdata.worldbank.org/data/framework>

## 11. Anexos

### Anexo I - Frecuencia de uso de los indicadores económicos GRI en los bancos en Canadá

#### Frecuencia de uso de los indicadores económicos GRI en los bancos

Título de divulgación GRI 2018	Indicador GRI (G3)	Número de menciones de los indicadores GRI en los bancos (4)
Valor económico directo generado y distribuido	EC1	3
Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	EC2	2
Obligaciones de planes de beneficios definidos y otros planes de jubilación	EC3	2
Asistencia financiera recibida del gobierno.	EC4	1
Ratios del salario inicial estándar por género en comparación con el salario mínimo local	EC5	0
Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local	EC6	1
Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	EC7	1
Impactos económicos indirectos significativos	EC8	2
Proporción de gasto en proveedores locales	EC9	1
Materiales usados por peso o volumen	EN1	1
Materiales de entrada reciclados utilizados.	EN2	1
Consumo de energía dentro de la organización.	EN3	2
Consumo energético fuera de la organización	EN4	2
Intensidad de la energía	EN5	2
Reducción del consumo de energía.	EN6	1
Reducciones en los requisitos energéticos de productos y servicios.	EN7	2
Extracción de agua por fuente	EN8	0
Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	EN9	0
Agua reciclada y reutilizada	EN10	0
Sitios operativos de propiedad, arrendados o administrados dentro o adyacentes a áreas protegidas y áreas de alto valor de biodiversidad fuera de las áreas protegidas	EN11	0
Impactos significativos de actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad	EN12	1
Hábitats protegidos o restaurados	EN13	1
Especies de la Lista Roja de la UICN y especies de la lista nacional de conservación con hábitats en áreas afectadas por operaciones	EN14	1
Emissiones directas (Alcance 1) de GEI	EN15	0

Emisiones de GEI indirectas por energía (Alcance 2)	EN16	1
Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	EN17	0
Intensidad de emisiones de GEI	EN18	1
Reducción de emisiones de GEI	EN19	0
Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	EN20	0
Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones atmosféricas importantes	EN21	0
Vertido de agua por calidad y destino	EN22	1
Residuos por tipo y método de eliminación	EN23	0
Derrames importantes	EN24	0
Transporte de residuos peligrosos	EN25	0
Cuerpos de agua afectados por vertidos y/o escurrimientos de agua	EN26	2
N / A	EN27	0
Productos recuperados y sus materiales de embalaje.	EN28	1
Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales	EN29	1
N / A	EN30	0
Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados	LA1	3
Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial empleados licencia parental	LA2	1
Plazos mínimos de aviso sobre cambios operativos	LA3	1
Representación de los trabajadores en comités formales conjuntos de salud y seguridad entre la dirección y los trabajadores.	LA4	1
Tipos de lesiones y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y	LA5	1
número de muertes relacionadas con el trabajo	LA6	1
Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su ocupación	LA7	1
Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	LA8	2
Promedio de horas de formación al año por empleado	LA9	1
Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	LA10	2
Porcentaje de empleados que reciben revisiones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	LA11	3
Diversidad de órganos de gobierno y empleados	LA12	2

Relación entre el salario básico y la remuneración de mujeres respecto de hombres	LA13	4
Nuevos proveedores que fueron seleccionados con criterios sociales	LA14	0
Acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que se sometió a un examen de derechos humanos	HR1	0
Capacitación de los empleados sobre políticas o procedimientos de derechos humanos.	HR2	1
Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	HR3	2
Operaciones y proveedores en los que se respeta el derecho a la libertad de asociación y la negociación puede estar en riesgo	HR4	1
Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil	HR5	1
Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio	HR6	1
Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	HR7	1
Incidentes de violaciones que involucran derechos de los pueblos indígenas	HR8	1
Operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto.	HR9	1
Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de programas de impacto y desarrollo	SO1	1
Operaciones con importantes impactos negativos reales y potenciales en las comunidades locales	SO2	3
Operaciones evaluadas en busca de riesgos relacionados con la corrupción	SO3	3
Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	SO4	1
Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas	SO5	2
Contribuciones políticas	SO6	2
Acciones judiciales por conductas anticompetitivas, antimonopolio y prácticas monopólicas	SO7	1
Incumplimiento de leyes y regulaciones en el área social y económica	SO8	1
Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios.	PR1	1
Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos en la salud y la seguridad de los productos y servicios	PR2	1

Requisitos para la información y el etiquetado de productos y servicios	PR3	1
Incidentes de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	PR4	1
Enfoque para la participación de las partes interesadas	PR5	2
Actividades, marcas, productos y servicios.	PR6	1
Incidentes de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	PR7	1
Quejas fundamentadas sobre violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos de clientes	PR8	1
Incumplimiento de leyes y regulaciones en el área social y económica	PR9	1

Fuente: Roca & Searcy (2012)

## Anexo II - Cuestionario para Análisis Cualitativo de Reportes de Sustentabilidad de Empresas Bancarias:

#	Pregunta	SAN	LAN	BCR	BN	BP	BAC	DAV	BG	IMP	PRO	SCO
1	¿La empresa presenta una introducción clara sobre su compromiso con la sustentabilidad?											
	Sí	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
	No									X		
2	¿Se proporciona un contexto adecuado sobre la relevancia de la sustentabilidad en el sector bancario?											
	Sí	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
	No									X		
3	¿La empresa detalla su estrategia general de sustentabilidad?											
	Sí	X	X	X	X		X	X			X	X
	No					X			X	X		
4	¿Existen metas y objetivos específicos relacionados con la sustentabilidad a corto plazo?											
	Sí	X	X	X	X		X	X		X	X	X
	No					X			X			
5	¿Existen metas y objetivos específicos relacionados con la sustentabilidad a largo plazo?											
	Sí	X	X	X			X	X			X	X
	No				X	X			X	X		
6	¿Se puede vincular la estrategia de sustentabilidad con la misión y visión de la empresa?											
	Sí	X	X	X	X		X					
	No					X		X	X	X	X	X
7	¿La empresa pone a disposición la información de sustentabilidad relevante de manera transparente y accesible?											
	Sí	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	No											
8	¿Con qué claridad la empresa comunica la estrategia de sustentabilidad en la memoria?											

	Muy alta	X			X		X	X			X	X
	Alta		X		X						X	X
	Suficiente			X								
	Poca					X						
	Insuficiente								X	X		
9	¿La empresa identifica y prioriza los temas materiales para su informe de sustentabilidad?											
	Totalmente de acuerdo	X	X		X		X	X				X
	Parcialmente de acuerdo			X		X			X		X	
	Totalmente en desacuerdo											
	No observable									X		
10	¿Se lleva a cabo un proceso de consulta con stakeholders para identificar temas materiales?											
	Sí	X	X		X	X		X			X	X
	No			X			X		X	X		
11	¿Los temas materiales se integran en la estrategia general de sustentabilidad de la empresa?											
	Totalmente de acuerdo	X	X		X		X	X			X	X
	Parcialmente de acuerdo			X		X						
	Totalmente en desacuerdo											
	No observable								X	X		
12	¿Existe un vínculo claro entre los temas materiales y los objetivos de negocio a largo plazo?											
	Totalmente de acuerdo	X	X					X				
	Parcialmente de acuerdo				X		X				X	X
	Totalmente en desacuerdo											
	No observable			X		X			X	X		
13	¿Se evidencia cómo la empresa considera los temas materiales en sus decisiones de inversión y financieras?											
	Totalmente de acuerdo	X	X		X		X	X				X
	Parcialmente de acuerdo			X		X			X		X	
	Totalmente en desacuerdo											
	No observable									X		
14	¿La empresa participa activamente en iniciativas internacionales relacionadas con la sustentabilidad en el sector bancario?											
	Sí	X	X		X	X	X	X			X	X
	No			X					X	X		
16	¿La empresa colabora con organismos internacionales, como bancos de desarrollo, para impulsar iniciativas de sustentabilidad?											
	Sí	X	X	X	X						X	X
	No					X	X	X	X	X		
17	¿Existe un vínculo entre las contribuciones de la empresa a metas globales de sostenibilidad, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas?											
	Sí	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	No											
18	¿Existen ejemplos específicos de proyectos o programas que apoyen estas metas globales?											
	Sí	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	No											

19	¿El reporte sigue estándares de presentación y divulgación reconocidos?											
	Sí	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
	No									X		
20	¿Se proporciona información suficiente para que los stakeholders comprendan la posición y compromisos de la empresa?											
	Totalmente de acuerdo	X	X		X		X	X			X	X
	Parcialmente de acuerdo			X		X						
	Totalmente en desacuerdo								X	X		
	No observable											
21	¿Con qué claridad la empresa informa la determinación del alcance y la metodología para la evaluación de materialidad en su informe?											
	Muy alta											
	Alta	X	X									X
	Suficiente						X	X			X	
	Poca			X	X	X			X			
	Insuficiente									X		
22	¿Se incluyen los aspectos clave identificados por los stakeholders en el proceso de evaluación?											
	Sí	X	X					X	X			
	No observable			X	X	X	X			X	X	
23	¿El informe de sostenibilidad de la empresa es objeto de revisión independiente?											
	Sí	X	X					X	X			
	No			X	X	X	X			X	X	
24	¿La empresa establece cómo se garantiza la calidad y fiabilidad de la información presentada?											
	Totalmente de acuerdo	X						X				
	Parcialmente de acuerdo		X									X
	Totalmente en desacuerdo									X		
	No observable			X	X	X	X		X		X	
25	¿La empresa proporciona información sobre los métodos utilizados en la elaboración del informe de sostenibilidad?											
	Sí	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
	No									X		
	Parcialmente											
26	¿Se puede observar la utilización de los principios correspondientes a los estándares seleccionados en la elaboración del reporte?											
	Totalmente de acuerdo	X	X	X	X	X	X	X			X	X
	Parcialmente de acuerdo								X			
	Totalmente en desacuerdo									X		
	No observable											
27	¿Se puede observar la utilización de los principios GRI 2016 en el estándar 2-7 Empleados?											
	Precisión			X	X	X						
	Equilibrio			X	X	X	X	X				X
	Claridad			X	X	X	X	X			X	X
	Comparabilidad			X	X	X	X	X			X	X
	Exhaustividad			X	X	X	X	X				

	Contexto de sostenibilidad			X	X	X	X	X			X	X
	Puntualidad			X	X	X	X	X			X	X
	Verificabilidad			X	X	X	X	X			X	X

### Anexo III – Resultado de análisis de mejores prácticas por indicador GRI

GRI	Nombre	Estándar	Indicador	Nombre	Banco referencia
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-1	Detalles organizacionales	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-4	Actualización de la información	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-5	Verificación externa	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-7	Empleados	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-8	Trabajadores que no son empleados	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-9	Estructura de gobernanza y composición	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-13	Delegación de la responsabilidad de	Landsbankinn

				gestión de los impactos	
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-15	Conflictos de interés	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-19	Políticas de remuneración	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-20	Proceso para determinar la remuneración	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-21	Ratio de compensación total anual	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-23	Compromisos y políticas	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Santander
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-28	Afiliación a asociaciones	Landsbankinn
GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Santander

GRI 2	Contenidos Generales 2021	2	2-30	Convenios de negociación colectiva	Landsbankinn
GRI 3	Temas Materiales 2021	3	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Landsbankinn
GRI 3	Temas Materiales 2021	3	3-2	Lista de temas materiales	Landsbankinn
GRI 3	Temas Materiales 2021	3	3-3	Gestión de los temas materiales	Santander/Landsbankinn
GRI 201	Desempeño económico 2016	201	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Landsbankinn
GRI 201	Desempeño económico 2016	201	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Santander
GRI 201	Desempeño económico 2016	201	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Landsbankinn
GRI 201	Desempeño económico 2016	201	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Landsbankinn
GRI 202	Presencia en el mercado 2016	202	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Landsbankinn
GRI 203	Impactos económicos indirectos 2016	203	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Landsbankinn
GRI 204	Prácticas de abastecimiento 2016	204	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Landsbankinn
GRI 205	Anticorrupción 2016	205	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Landsbankinn
GRI 205	Anticorrupción 2016	205	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Landsbankinn
GRI 205	Anticorrupción 2016	205	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Landsbankinn

GRI 206	Competencia desleal 2016	206	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Landsbankinn
GRI 302	Energía 2016	302	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Landsbankinn
GRI 302	Energía 2016	302	302-3	Intensidad energética	Landsbankinn
GRI 302	Energía 2016	302	302-4	Reducción del consumo energético	Santander
GRI 305	Emisiones 2016	305	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Landsbankinn
GRI 305	Emisiones 2016	305	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Landsbankinn
GRI 305	Emisiones 2016	305	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Landsbankinn
GRI 305	Emisiones 2016	305	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Landsbankinn
GRI 305	Emisiones 2016	305	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Landsbankinn
GRI 305	Emisiones 2016	305	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	Landsbankinn
GRI 308	Evaluación ambiental de proveedores 2016	308	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Landsbankinn
GRI 401	Empleo 2016	401	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Landsbankinn
GRI 401	Empleo 2016	401	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Landsbankinn
GRI 401	Empleo 2016	401	401-3	Permiso parental	Landsbankinn

GRI 402	Relaciones trabajador-empresa 2016	402	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Landsbankinn
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo 2018	403	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Landsbankinn
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo 2018	403	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Landsbankinn
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo 2018	403	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Landsbankinn
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo 2018	403	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Landsbankinn
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo 2018	403	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Landsbankinn
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo 2018	403	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Landsbankinn
GRI 404	Formación y educación 2016	404	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Santander
GRI 404	Formación y educación 2016	404	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Landsbankinn
GRI 404	Formación y educación 2016	404	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera y programas de ayuda a la transición	Santander
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Santander

GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Landsbankinn
GRI 406	No discriminación 2016	406	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Santander
GRI 413	Comunidades locales 2016	413	413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Santander
GRI 413	Comunidades locales 2016	413	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Santander
GRI 414	Evaluación social de los proveedores 2016	414	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Landsbankinn
GRI 415	Política pública 2016	415	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Landsbankinn
GRI 417	Marketing y etiquetado 2016	417	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Landsbankinn
GRI 417	Marketing y etiquetado 2016	417	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Landsbankinn
GRI 417	Marketing y etiquetado 2016	417	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Landsbankinn
GRI 418	Privacidad del cliente 2016	418	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Landsbankinn

## Anexo IV – Calificación del grado de similitud con las prácticas internacionales de los bancos en Costa Rica

Indicador	Nombre	SAN	LAN	BCR	BN	BP	BAC	DAV	BG	IMP	PRO	SCO
2-1	Detalles organizacionales	1	1	1	1	1	1	0.75	1	0	1	1
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	1	1	1	1	1	1	0.75	1	0	1	1
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
2-4	Actualización de la información	1	1	0	0	0	0.25	0.5	0	0	1	1
2-5	Verificación externa	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0.25
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1	1	0.25	0.75	0.25	0	0.75	0	0	0.5	1
2-7	Empleados	1	1	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0	0.25	0.75
2-8	Trabajadores que no son empleados	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
2-9	Estructura de gobernanza y composición	1	1	0.25	0.5	0.25	0.25	1	1	0	1	0.75
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0.75
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	1	1	0.25	0.75	1	1	1	1	0	0.25	1
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	0	1	0.25	0.25	0	0	1	0	0.25	0.25	1
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	1	1	0.25	0.25	0	0	0.75	0	0	0.5	0.75
2-15	Conflictos de interés	1	1	0.5	0.5	0.5	0.5	1	0	0	1	1
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0.25	1
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	0	1	1	1	0	0	0.25	1	0	0.25	0.5
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	0	1	1	0.25	0	1	1	1	0	0.5	1
2-19	Políticas de remuneración	0	1	0.25	0.25	0	0	1	0.5	0	0.75	1
2-20	Proceso para determinar la remuneración	0	1	0.25	0.25	0	0	1	0.25	0	1	1
2-21	Ratio de compensación total anual	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1	1	0.5	0.5	0.5	1	1	0.25	0.25	0.25	1
2-23	Compromisos y políticas	1	1	0.75	0.75	0.25	0.75	0.75	0	0.25	0.75	1
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	1	1	1	1	0.75	0	1	0	0.25	0	1

2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	1	0.5	1	1	0	0	0.75	0	0	0.25	0
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	1	1	0.75	0.75	0.5	0.75	0.75	0.75	0	0	0.75
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	1	1	0	0	0	1	0.25	0	0	0.5	1
2-28	Afiliación a asociaciones	0.25	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	1	0.5	0.25	0.25	0.25	0.25	1	0.5	0	0	1
2-30	Convenios de negociación colectiva	0	1	0	0	1	1	1	0.25	0	0	1
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	1	1	0.25	0.5	0.25	0.25	1	0.25	0.25	0.25	1
3-2	Lista de temas materiales	1	1	0.5	0.75	0.5	0.5	0.75	0.25	0	0.25	0.5
3-3	Gestión de los temas materiales	1	1	0.25	0.5	0.25	0.5	0.5	0.5	0.25	0.5	0.5
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	0	1	0.25	1	0.25	0.75	0.75	0.75	0	0.25	1
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	1	1	0.25	0.5	0	0	1	0.25	0	0	1
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	0	1	0	0	0	0	0	0.25	0	0	1
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	0	1	0.75	0	0	0	0	1	0	0	0
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	0.75	1	0	0.5	0	0	0.25	0.25	0	0	0.25
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	0.75	1	0.5	0.25	0	0.5	0.5	0.25	0	0	1
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	0.5	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	1	1	0.75	1	0	1	1	0.25	0	0.25	0.75
302-3	Intensidad energética	0	1	0	0	0	0.25	1	0	0	0.25	0
302-4	Reducción del consumo energético	1	0	0	0	0	0.75	1	0	0	0.25	0
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	1	1	0	0.25	0.25	0.5	1	0.25	0	0.25	0.5

305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	1	1	0	0.25	0	0.25	0.5	0.25	0	0.25	0.5
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	1	1	0	0	0	0	0.5	0	0	0.25	0.5
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	1	1	0	0	0	0.75	1	0.5	0	0	1
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	1	1	0	0	0	0.5	0	0.25	0	0.25	0.75
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	0	1	0	0	0	0	0.5	0.5	0	0	1
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	1	1	0.25	1	1	1	1	1	0	0.25	1
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	0.25	1	0	0	0	0	0	0.5	0	0	1
401-3	Permiso parental	1	1	0	0	0	0.75	0.5	0.5	0	0.25	0
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
403-3	Servicios de salud en el trabajo	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	1	0.25	1	1	1	1	1	1	0	0	1
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	0.75	1	0	1	0.75	1	1	0.5	0	0	1
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera y programas de ayuda a la transición	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	1	1	0	1	0	0.75	0.5	0.5	0	0.25	1
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	0.25	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0.5

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	1	1	0	0	0	1	0.75	1	0	0	1
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	1	0	0	1	1	0.75	1	1	0.5	1	1
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	0	1	0	0.75	0	0	0	0.25	0	0	1
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	0.25	1	0	0	0	0	0	0.5	0	0	1

## Anexo V – Listado de empresas y enlaces a memorias de sostenibilidad

Institución financiera	Nombre del reporte	Año	Marco	Versión GRI	Enlace
Landsbankinn hf	GRI Standards – Index & GRI Standards - Appendix	2022	GRI de conformidad	GRI 2021	<a href="https://arsskyrsla.landsbankinn.is/en/financials/documents">https://arsskyrsla.landsbankinn.is/en/financials/documents</a>
Santander Holdings USA, Inc.	2022 ESG Report - Prosperity With Purpose	2022	GRI referenciado	GRI 2021	<a href="https://www.santanderus.com/wp-content/uploads/2023/06/Santander_2022-ESG-Report_US_.pdf">https://www.santanderus.com/wp-content/uploads/2023/06/Santander_2022-ESG-Report_US_.pdf</a>
Banco de Costa Rica	Reporte de sostenibilidad 2022	2022	GRI referenciado	GRI 2021	<a href="https://www.bancobcr.com/wps/wcm/connect/bcr/cfa210f6-1786-473e-bd0b-464df0149f3e/BCR+-+Reporte+de+Sostenibilidad+2022-INDEX+GRI.pdf?MOD=AJPERES&amp;CONVERT_TO=rul&amp;CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_4024H1SONGVK20QQVEVDPP1G52-cfa210f6-1786-473e-bd0b-464df0149f3e-oDmQqEK">https://www.bancobcr.com/wps/wcm/connect/bcr/cfa210f6-1786-473e-bd0b-464df0149f3e/BCR+-+Reporte+de+Sostenibilidad+2022-INDEX+GRI.pdf?MOD=AJPERES&amp;CONVERT_TO=rul&amp;CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_4024H1SONGVK20QQVEVDPP1G52-cfa210f6-1786-473e-bd0b-464df0149f3e-oDmQqEK</a>
Banco Nacional de Costa Rica	Reporte Anual de Sostenibilidad 2022	2022	GRI referenciado	GRI 2021	<a href="https://www.bncr.fi.cr/_cache_7bae/content/1609240000172798.pdf">https://www.bncr.fi.cr/_cache_7bae/content/1609240000172798.pdf</a>
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Reporte de Sostenibilidad 2021	2021	GRI referenciado	GRI 2021	<a href="https://www.bancopopular.fi.cr/wp-content/uploads/2022/10/Reporte-de-Sostenibilidad-GRI-2021-Conglomerado-Financiero-Banco-Popular-17-oct.pdf">https://www.bancopopular.fi.cr/wp-content/uploads/2022/10/Reporte-de-Sostenibilidad-GRI-2021-Conglomerado-Financiero-Banco-Popular-17-oct.pdf</a>
Banco BAC San José S.A.	Informe Anual Estrategia Neto Positivo 2022	2022	GRI referenciado	GRI 2021	<a href="https://www.baccredomatic.com/sites/default/files/2023-06/CR-MEMORIA-BAC-2022.pdf">https://www.baccredomatic.com/sites/default/files/2023-06/CR-MEMORIA-BAC-2022.pdf</a>
Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.	Informe de la Junta Directiva y el Presidente a la Asamblea General de Accionistas 2022	2022	GRI referenciado	GRI 2021	<a href="https://s3.amazonaws.com/lacabinadavivienda.com/projects/informe-anual-davivienda-2022/pdf/Informe_Anual_Davivienda_2022.pdf?elqTrackId=ce2fc22000804aae98c3176ea3f96e6e&amp;elqaid=8874&amp;elqat=2">https://s3.amazonaws.com/lacabinadavivienda.com/projects/informe-anual-davivienda-2022/pdf/Informe_Anual_Davivienda_2022.pdf?elqTrackId=ce2fc22000804aae98c3176ea3f96e6e&amp;elqaid=8874&amp;elqat=2</a>
Banco General (Costa Rica) S.A.	Informe de Responsabilidad Social 2021	2021	GRI referenciado	GRI 2016	<a href="https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2022/04/Informe-RSE-Abri-2022.pdf">https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2022/04/Informe-RSE-Abri-2022.pdf</a>
Banco Improsa S.A.	Informe de sostenibilidad 2023	2023	ODS	N/A	<a href="https://www.improsafondos.com/content/published/api/v1.1/assets/CONT91D669355F2A47B88E53A5474C967B86/native?download=false&amp;channelToken=fe5a3b474e974a0785bd8d38402f5005">https://www.improsafondos.com/content/published/api/v1.1/assets/CONT91D669355F2A47B88E53A5474C967B86/native?download=false&amp;channelToken=fe5a3b474e974a0785bd8d38402f5005</a>
Banco Promérica de Costa Rica S.A.	Reporte de Sostenibilidad 2022	2022	GRI referenciado	GRI 2021	<a href="https://www.promerica.fi.cr/media/695459/reportesostenibilidad_2022.pdf">https://www.promerica.fi.cr/media/695459/reportesostenibilidad_2022.pdf</a>
Scotiabank de Costa Rica S.A	Informe Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (ASG)	2021	GRI referenciado	GRI 2021	<a href="https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_Informe_ASG_2021_Final.pdf">https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/corporate/Documents/Scotiabank_Informe_ASG_2021_Final.pdf</a>

## Anexo VI – Listado de temas materiales por entidad

<b>Entidad</b>	<b>Categoría de entidad</b>	<b>Dimensión (según informe propio)</b>	<b>Tema material</b>
<b><u>Landsbankinn</u></b>	Banco referente	<b>Ambiental</b>	Acción contra el cambio climático
			Adherirse al plan de acción climática
			Financiar proyectos con impacto ambiental positivo
			Ofrecer financiación sostenible
		<b>Social</b>	Formación de los empleados
			Desarrollar recursos humanos
			Buenas prácticas en el mercado laboral
			Contribuir a la participación, la diversidad y el acceso de los empleados
		<b>Gobernanza</b>	Derechos humanos
			Marketing responsable
			Privacidad
			Prácticas de venta responsable y etiquetado
<b><u>Santander</u></b>	Banco referente	<b>Ambiental</b>	Cumplir con las obligaciones ESG (evitar multas)
			Cumplir con el marco regulatorio anticorrupción (evitar multas)
			Practicar una buena ética y gobernanza empresarial
			Finanzas verdes
		<b>Social</b>	ESG y gestión de riesgos climáticos
			Alineación de la cartera hacia el cero neto para 2050
			Diversidad, Equidad e Inclusión
			Experiencia del cliente e innovación
		<b>Gobernanza</b>	Inclusión financiera
			Gestión y Desarrollo del Talento
			Transparencia y Divulgación de la Información
			Cultura, Conducta y Comportamiento Ético
<b><u>Banco Nacional</u></b>	Banco local público	<b>Pacto ambiental</b>	Protección de Datos y Ciberseguridad
			Impactos ambientales
			Productos financieros verdes
		<b>Finanzas sostenibles</b>	Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático
			Gestión de riesgos ASG
			Transformación digital e innovación
		<b>Progreso Social</b>	Promover la sostenibilidad en la cadena de valor
			Prácticas justas de mercadeo
			Ciberseguridad
			Inversión para el desarrollo sostenible
			Desarrollo humano
			Atracción y retención de talento
Bienestar del colaborador			
Gestión de diversidad e inclusión			
Igualdad de género en el lugar de trabajo			
Reducción de pobreza multidimensional			

<b><u>BCR</u></b>	Banco local público	<b>Gobernanza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación financiera</li> <li>Inclusión financiera</li> <li>Gobierno corporativo</li> <li>Rendición de cuentas</li> <li>Innovación</li> <li>Ética y anticorrupción</li> <li>Condiciones laborales</li> <li>Salud y seguridad ocupacional</li> <li>Respeto a los derechos humanos</li> <li>Diálogo social</li> <li>Debido proceso y evaluación de desempeño</li> <li>Gobernanza</li> </ul>
		<b>Dimensión económica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de riesgos</li> <li>Banco innovador y digital</li> <li>Gestión de clientes y otras partes interesadas</li> <li>Generación de valor responsable</li> </ul>
<b><u>Banco popular</u></b>	Banco local público	<b>Dimensión social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buen lugar para trabajar</li> <li>Educación financiera e inversión social</li> <li>Respeto a los derechos humanos</li> </ul>
		<b>Dimensión ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productos que promueven la protección del medio ambiente</li> <li>Gestión de riesgos y oportunidades frente al cambio climático</li> <li>Ecoeficiencia</li> </ul>
		<b>Eje económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación financiera</li> </ul>
		<b>Eje ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución al desarrollo mediante productos y servicios</li> <li>Inclusión financiera</li> <li>Estrategias para responder a competidores emergentes</li> <li>Nuevo modelo de negocio corporativo</li> <li>Responsabilidad extendida de la cadena de valor</li> <li>Respuesta oportuna a regulaciones normativas</li> <li>Eficiencia operacional</li> <li>Financiamiento ambiental</li> <li>Negocios ambientales corporativos</li> <li>Concienciación ambiental</li> <li>Excelencia ambiental</li> <li>Cultura ambiental</li> <li>Cambio climático</li> </ul>
		<b>Eje social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atracción y retención de talento</li> <li>Bienestar laboral</li> <li>Inclusión laboral</li> <li>Desarrollo comunal</li> <li>Accesibilidad a productos y servicios</li> </ul>
		<b>Eje transversal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento de la empresariedad</li> <li>Transformación e innovación</li> <li>Administración de riesgos ambientales y sociales</li> <li>Comunicación responsable</li> <li>Gobernanza, identidad y ética y sostenibilidad</li> </ul>

<b><u>BAC</u></b>	Banco local privado	<b>Dimensión económica</b>	Desempeño económico Soluciones financieras simples, digitales y de triple valor Transparencia Gestión de riesgos ASG
		<b>Dimensión social</b>	Banca inclusiva y equitativa Educación e inclusión financiera y digital Inversión social estratégica Equidad de género Diversidad e inclusión Bienestar integral del público interno Derechos humanos
		<b>Dimensión ambiental</b>	Huella ambiental operativa Estrategia climática Finanzas sostenibles Economía circular y movilidad sostenible Cambio climático
<b><u>Davivienda</u></b>	Banco local privado	<b>No indicada</b>	Finanzas y fondeo sostenible Inclusión y educación financiera Inversión responsable Ecoeficiencia Equidad, diversidad e inclusión Ciudadanía Corporativa Gobierno Corporativo Gestión de residuos
<b><u>Banco General</u></b>	Banco local privado	<b>No indicada</b>	Atracción y retención de talento Materiales Ecoeficiencia energética Satisfacción de empleados Gestión de relaciones con clientes Gestión de recursos hídricos Gestión de la responsabilidad social Gestión de la marca Relación con grupos de interés Desarrollo de capital humano Impactos en comunidades/inclusión Políticas ambientales Derechos humanos Biodiversidad Temas financieros Estándares con proveedores Seguridad y salud ocupacional Desarrollo productos/servicios Corrupción/soborno/transparencia Gestión de riesgos Ética e integridad Prácticas laborales

<b><u>Improsa</u></b>	Banco local privado	<b>No indicada</b>	<p>Gobierno corporativo</p> <p>Implementar y mantener el Sistema de Gestión Ambiental de la organización</p> <p>Mejorar el cumplimiento de la organización, con respecto al marco regulatorio ambiental aplicable</p> <p>Fortalecer la cultura ambiental en la organización</p> <p>Mejorar el desempeño ambiental de la organización en el área crítica de residuos sólidos y químicos</p>
<b><u>Promérica</u></b>	Banco local privado	<b>Eje económico</b>	<p>Modelo de negocio ROA</p> <p>Seguridad de información y ciberseguridad</p> <p>Fortalecimiento de la cadena de valor</p> <p>Productos sostenibles</p> <p>Contribución al desarrollo socioeconómico local</p>
		<b>Eje ambiental</b>	<p>Administración de Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza</p> <p>Sistemas eficientes de almacenamiento de datos</p> <p>Cambio climático</p> <p>Buenas prácticas ambientales</p> <p>Cultura y responsabilidad ambiental</p>
		<b>Eje social</b>	<p>Gestión del talento humanos</p> <p>Equidad de género</p> <p>Mercadeo responsable</p> <p>Salud financiera</p> <p>Respeto de los DDHH</p> <p>Inversión social (RS)</p>
		<b>Eje transversal</b>	<p>Relacionamiento con clientes</p> <p>Gestión de riesgos integrales</p> <p>Digitalización e innovación</p> <p>Gobernanza y transparencia</p> <p>Ética de negocios</p>
<b><u>Scotiabank</u></b>	Banco local privado	<b>Gobierno corporativo</b>	<p>Gobierno corporativo tradicional</p> <p>Protección de datos y uso responsable de datos</p> <p>Protección del consumidor</p> <p>Políticas públicas y cabildeo</p> <p>Estabilidad del sistema financiero</p> <p>Transparencia</p> <p>Compras responsables</p> <p>Derechos humanos</p>
		<b>Financiamiento sostenible</b>	<p>Impactos ambientales y sociales de los préstamos, el financiamiento y la gestión de activos</p> <p>Impacto positivo de los productos bancarios</p>
		<b>Medioambiente</b>	<p>Oportunidades y riesgos relacionados con el cambio climático</p> <p>Huella ambiental de las operaciones</p>
		<b>Sociedad</b>	<p>Diversidad, equidad e inclusión en el lugar de trabajo</p> <p>Inclusión y acceso financiero</p> <p>Salud, bienestar y condiciones de trabajo de los empleados</p> <p>Tecnologías disruptivas</p> <p>Satisfacción del cliente</p>

## Anexo VII – Análisis de temas materiales de cada entidad por vector de observación

Entidad	Tema material	Promedio	Total	Transparencia	Relevancia	Consistencia y Comparabilidad	Integridad		
<b>LAN</b>	Acción contra el cambio climático	<b>9.03</b>	10						
				3	2	2	3		
	Adherirse al plan de acción climática		9.5		3	2	1.75	2.75	
	Financiar proyectos con impacto ambiental positivo		9			2	1.5	2.75	
	Ofrecer financiación sostenible		8.25		2.75	2	1.25	2.75	
	Formación de los empleados		10		2.25	2			
	Desarrollar recursos humanos		10		3	2	2	3	
	Buenas prácticas en el mercado laboral		9.5		3	2	2	3	
	Contribuir a la participación, la diversidad y el acceso de los empleados		9.5		3	2	1.75	2.75	
	Derechos humanos		9		2.75	2	1.75	2.5	
	Marketing responsable		7.75		2.25	2	1	2.5	
	Privacidad		9.5		3	2	2	2.5	
	Prácticas de venta responsable y etiquetado		8.25			2.75	2	1	2.5
	Cumplir con las obligaciones ESG (evitar multas)		7.25			1.5	2	1	2.75
	Cumplir con el marco regulatorio anticorrupción (evitar multas)		8.5			3	2	1	2.5
	Practicar una buena ética y gobernanza empresarial		9.5			3	2	1.5	3
	<b>SAN</b>		Finanzas verdes	<b>8.2</b>	9.5	2.75	1.75	2	3
			ESG y gestión de riesgos climáticos		8	2.5	1.75	1.5	2.25
			Alineación de la cartera hacia el 'Net Zero' para 2050		8	2.75	1.5	1.5	2.25
			Diversidad, Equidad e Inclusión		9.25	3	1.5	2	2.75
Experiencia del cliente e innovación		7.5	2		1.5	1	3		

	Inclusión financiera	5.75	1.5	1.25	1	2
	Gestión y Desarrollo del Talento	9.75	3	2	2	2.75
	Transparencia y Divulgación de la Información	8.5	3	2	1	2.5
	Cultura, Conducta y Comportamiento Ético	8	2	2	1.5	2.5
	Protección de Datos y Ciberseguridad	7.75	2.25	1.75	1	2.75
<b><u>BN</u></b>	Impactos ambientales	<b>5.52</b> 9.25	2.5	1.75	2	3
	Productos financieros verdes	7.75	2.75	1.75	1	2.25
	Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático	5.75	1.5	1	1	2.25
	Gestión de riesgos ASG	5.75	1.5	1	1	2.25
	Transformación digital e innovación	6.25	3	1.75	1	0.5
	Promover la sostenibilidad en la cadena de valor	5.25	1.25	1	1	2
	Prácticas justas de mercadeo	2.5	1	0.5	1	0
	Ciberseguridad	4.75	2.5	2	0	0.25
	Inversión para el desarrollo sostenible	2.5	1	0.5	1	0
	Desarrollo humano	10	3	2	2	3
Atracción y retención de talento	1.5	1.5	0	0	0	
Bienestar del colaborador	7.25	2	1.75	1	2.5	
Gestión de diversidad e inclusión	7	2	2	1	2	
Igualdad de género en el lugar de trabajo	7	2	2	1	2	
Reducción de pobreza multidimensional	3.25	1.75	0.25	1	0.25	
Educación financiera	3.5	1.25	0.75	1	0.5	
Inclusión financiera	3.25	1.25	0.5	1	0.5	
Gobierno corporativo	8.25	2.5	2	1.25	2.5	
Rendición de cuentas	4.75	1.25	0.5	1	2	
Innovación	4	1.5	0.5	0	2	
Ética y anticorrupción	7	2	2	1	2	
Condiciones laborales	6.75	2.75	1	1	2	
Salud y seguridad ocupacional	3.5	1.75	0.75	1	0	
Respeto a los derechos humanos	6	2.25	0.75	1	2	
Diálogo social	6	2.5	0.5	1	2	
Debido proceso y evaluación de desempeño	4.75	1.25	0.5	1	2	
<b><u>BCR</u></b>	Gobernanza	<b>4.27</b> 5.25	1.5	0.75	1	2
	Gestión de riesgos	5.25	1.25	1	1	2

	Banco innovador y digital	2.25	1.75	0.5	0	0
	Gestión de clientes y otras partes interesadas	0	0	0	0	0
	Generación de valor responsable	0	0	0	0	0
	Buen lugar para trabajar	5.5	1.75	1	1.25	1.5
	Educación financiera e inversión social	5.25	1.75	1.25	1	1.25
	Respeto a los derechos humanos	7.25	2.25	1.25	1.25	2.5
	Productos que promueven la protección del medio ambiente	6	2.25	1.25	1.25	1.25
	Gestión de riesgos y oportunidades frente al cambio climático	2.5	1.25	0.75	0	0.5
	Ecoeficiencia	7.75	2.25	1.25	1.75	2.5
<b>BP</b>	Educación financiera	<b>3.53</b>	2.25	1.75	0.5	0
	Contribución al desarrollo mediante productos y servicios	1.5	0.25	0.5	0	0.75
	Inclusión financiera	2.25	1.5	0	0	0.75
	Estrategias para responder a competidores emergentes	0	0	0	0	0
	Nuevo modelo de negocio corporativo	0	0	0	0	0
	Responsabilidad extendida de la cadena de valor	3.75	1.75	0	1	1
	Respuesta oportuna a regulaciones normativas	1.75	1.25	0	0	0.5
	Eficiencia operacional	3.5	1.5	0.5	1	0.5
	Financiamiento ambiental	7.5	3	1	1	2.5
	Negocios ambientales corporativos	4	1.5	0.25	0	2.25
	Concienciación ambiental	2	1	0	0	1
	Excelencia ambiental	10	3	2	2	3
	Cultura ambiental	4.75	1.25	0.5	1	2
	Cambio climático	5	1.5	0.5	1	2
	Atracción y retención de talento	5.25	1.75	0.5	1	2
	Bienestar laboral	7.75	2.5	2	1.25	2
	Inclusión laboral	4.25	1.75	0.5	1	1
	Desarrollo comunal	2.5	0.5	0.5	0	1.5
	Accesibilidad a productos y servicios	3.5	1.5	0	0	2
	Fomento de la empresariedad	1.25	1.25	0	0	0
	Transformación e innovación	1.25	1.25	0	0	0
	Administración de riesgos ambientales y sociales	3	1	0	0	2
	Comunicación responsable	2	1	0	0	1

	Gobernanza, identidad y ética y sostenibilidad	5.75					
<b>BAC</b>	Desempeño económico	<b>4.62</b>	7.75	1.75	1.5	1.25	1.25
	Soluciones financieras simples, digitales y de triple valor	7		2.5	1.5	1.5	2.25
	Transparencia	5.75		2.5	1.25	0.75	2.5
	Gestión de riesgos ASG	5.25		1.75	1	1	2
	Banca inclusiva y equitativa	2.75		1.75	1	1	1.5
	Educación e inclusión financiera y digital	3.25		1.5	0.5	0.25	0.5
	Inversión social estratégica	4.25		1.75	0.5	0.25	0.75
	Equidad de género	3		2.25	1	0.25	0.75
	Diversidad e inclusión	3		1.5	0.5	1	0
	Bienestar integral del público interno	8.5		1.5	0.5	1	0
	Derechos humanos	1.25		2	2	2	2.5
	Huella ambiental operativa	8.75		1.25	0	0	0
	Estrategia climática	2.5		3	2	1.25	2.5
	Finanzas sostenibles	2		1	0	0	1.5
	Economía circular y movilidad sostenible	4.25		1	0	1	0
<b>DAV</b>	Cambio climático	<b>8.75</b>	10	2.25	0	0	2
	Finanzas y fondeo sostenible	9.75		3	2	2	3
	Inclusión y educación financiera	9		2.75	2	2	3
	Inversión responsable	8		3	2	1	3
	Ecoeficiencia	9.5		2	2	1	3
	Equidad, diversidad e inclusión	4.75		3	2	1.5	3
	Ciudadanía Corporativa	9.5		1.75	1	1	1
	Gobierno Corporativo	9.5		2.75	2	1.75	3
<b>BG</b>	Gestión de residuos	<b>6.05</b>	8.75	3	2	1.5	3
	Atracción y retención de talento	8.5		1.75	2	2	3
	Materiales	8.5		2	1.5	2	3
	Ecoeficiencia energética	10		2.5	1	2	3
	Satisfacción de empleados	8.25		3	2	2	3
	Gestión de relaciones con clientes	7.75		2.25	1	2	3
	Gestión de recursos hídricos	7.75		2.25	2	1.25	2.25
	Gestión de la responsabilidad social	6.75		2.75	1.5	2	1.5
	Gestión de la marca	0		1.75	1	1.5	2.5
	Relación con grupos de interés	7.5		0	0	0	0
				2.5	2	2	1

	Desarrollo de capital humano	7.75	2.25	1	2	2.5
	Impactos en comunidades/inclusión	8.5	3	2	1	2.5
	Políticas ambientales	1.25	0.25	0	1	0
	Derechos humanos	0.75	0.25	0	0	0.5
	Biodiversidad	0	0	0	0	0
	Temas financieros	6.25	2.25	0.5	0.75	2.75
	Estándares con proveedores	8.5	2.5	1	2	3
	Seguridad y salud ocupacional	5.25	1.5	0.5	1	2.25
	Desarrollo productos/servicios	5.25	2.25	1	1	1
	Corrupción/soborno/transparencia	1.25	1.25	0	0	0
	Gestión de riesgos	5.5	1.5	1	1	2
	Ética e integridad	4.75	1.25	0.5	1	2
	Prácticas laborales	8.25	2.25	1	2	3
	Gobierno corporativo	8.25	3	2	1	2.25
<b>IMP</b>	Implementar y mantener el Sistema de Gestión Ambiental de la organización	<b>2.63</b> 2.75	1.75	0.25	0	0.75
	Mejorar el cumplimiento de la organización, con respecto al marco regulatorio ambiental aplicable	2.5	1.5	0.25	0	0.75
	Fortalecer la cultura ambiental en la organización	2.5	1.5	0.25	0	0.75
	Mejorar el desempeño ambiental de la organización en el área crítica de residuos sólidos y químicos	2.75	1.75	0.25	0	0.75
<b>PRO</b>	Modelo de negocio ROA	<b>4.04</b> 1.25	0	1.25	0	0
	Seguridad de información y ciberseguridad	1.25	0	1.25	0	0
	Fortalecimiento de la cadena de valor	7.25	2	2	1	2.25
	Productos sostenibles	4	1.25	1.5	0	1.25
	Contribución al desarrollo socioeconómico local	4	1	1.5	0	1.5
	ARASG	3.25	1.25	1.5	0	0.5
	Sistemas eficientes de almacenamiento de datos	3	1.25	1.25	0	0.5
	Cambio climático	3	1.5	1.5	0	0
	Buenas prácticas ambientales	4	1.5	1.5	0	1
	Cultura y responsabilidad ambiental	4	1.5	1.5	0	1
	Gestión del talento humanos	7.75	2.25	2	1	2.5

	Equidad de género	7.25	2.25	1.75	1	2.25
	Mercadeo responsable	4.5	1.25	1.25	0	2
	Salud financiera	3.5	1.25	1.25	0	1
	Respeto de los DDHH	1	0	1	0	0
	Inversión social (RS)	5	1.5	1.25	1	1.25
	Relacionamiento con clientes	3.5	1.25	1.25	0	1
	Gestión de riesgos integrales	2.25	0	1.25	0	1
	Digitalización e innovación	4.75	1.5	1.25	0	2
	Gobernanza y transparencia	6.25	1.75	1.5	1	2
<b>SCO</b>	Ética de negocios	<b>8.09</b>	7.25			
			2.25	2	1	2
	Gobierno corporativo tradicional	8.25	2.5	2	1.25	2.5
	Protección de datos y uso responsable de datos	6.5	1.5	2	1	2
	Protección del consumidor	6	2	1	1	2
	Políticas públicas y cabildeo	6	2	1	1	2
	Estabilidad del sistema financiero	5.25	1.25	2	0	2
	Transparencia	7	2	2	1	2
	Compras responsables	7.25	2.25	2	1	2
	Derechos humanos	10	3	2	2	3
	Impactos ambientales y sociales de los préstamos, el financiamiento y la gestión de activos	10	3	2	2	3
	Impacto positivo de los productos bancarios	10	3	2	2	3
	Oportunidades y riesgos relacionados con el cambio climático	8.5	2.5	2	1.5	2.5
	Huella ambiental de las operaciones	10	3	2	2	3
	Diversidad, equidad e inclusión en el lugar de trabajo	10	3	2	2	3
	Inclusión y acceso financiero	8.5	2.5	2	1.5	2.5
	Salud, bienestar y condiciones de trabajo de los empleados	10	3	2	2	3
	Tecnologías disruptivas	6.5	1.5	2	1	2
	Satisfacción del cliente	6.25	1.5	2	0.25	2.5
	Impacto económico local	8.5	2.75	2	1.25	2.5
	Captación, desarrollo y retención de talento	10	3	2	2	3

## **Anexo VIII - Borrador de Estructura de Informe de Sustentabilidad para Empresas del Sector Financiero en Costa Rica**

### 1. Resumen Ejecutivo

#### a. Perspectiva del Órgano Superior sobre la Sostenibilidad

- Incluir un mensaje del CEO o presidente del Consejo Directivo que destaque la visión y el compromiso de la alta dirección con la sostenibilidad.

#### b. Información Acerca del Reporte

- Especificar el alcance temporal y geográfico del reporte, los estándares utilizados (GRI, SASB), y la metodología aplicada para la recopilación de datos.

- Mencionar cambios significativos respecto a informes anteriores, como cambios en la metodología de medición o en la estructura del informe.

#### c. Hechos Destacados en el Año del Reporte

- Presentar logros clave y áreas de mejora en un formato visualmente atractivo, como infografías o resúmenes ejecutivos gráficos.

#### d. Informe de Revisión Independiente

- Detallar la entidad responsable de la auditoría, el alcance de la revisión y las principales conclusiones del informe de revisión independiente.

### 2. Estrategia de Sostenibilidad

#### a. Modelo y Estrategia de Negocio

- Describir cómo la sostenibilidad está integrada en el modelo de negocio y cómo influye en la toma de decisiones estratégicas.

#### b. Estrategia y Progreso en los Aspectos Clave de la Estrategia de Sostenibilidad

- Utilizar KPIs claros y específicos para mostrar el progreso en áreas clave, y proporcionar ejemplos concretos de iniciativas exitosas.

### c. Descripción de Política Interna de Sostenibilidad

- Incluir enlaces a documentos de política completa, si están disponibles, para mayor transparencia.

### d. Compromisos Públicos y Progreso

- Proporcionar un seguimiento detallado de los compromisos públicos adquiridos, con plazos y resultados cuantificables.

## 3. Temas Materiales

### a. Descripción del Proceso de Identificación de los Temas Materiales

- Incluir un diagrama de flujo o infografía del proceso de identificación y priorización de los temas materiales.

### b. Involucramiento de Stakeholders en la Definición de Temas Materiales

- Describir los mecanismos de participación y diálogo con los stakeholders, y cómo sus opiniones se incorporan en la estrategia de sostenibilidad.

### c. Lista de Temas Materiales con sus Respectivos Impactos en el Negocio del Banco

- Usar una matriz de materialidad para visualizar los temas materiales y su impacto.
- Proporcionar ejemplos específicos de cómo los temas materiales afectan el negocio y los stakeholders.

## 4. Capítulos sobre los Temas Materiales Identificados

- Agrupados por Dimensión

- Agrupar los temas por dimensiones (económica, ambiental, social) y proporcionar un análisis profundo de cada uno.

- Incluir estudios de caso y testimonios para ilustrar el impacto de las iniciativas.

## 5. Contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

- Contribuciones a los ODS

- Mencionar explícitamente las metas ODS relevantes y cómo las iniciativas de la empresa contribuyen a alcanzarlas.

- Usar iconos y gráficos para hacer más accesible la información.

## 6. Índice de Estándares y de Referencias Importantes a Otros Documentos

- Índice de Estándares y Referencias

- Proporcionar un índice detallado que facilite la búsqueda de información específica y referencias cruzadas con otros documentos.

### Elementos Complementarios de las Mejores Prácticas para la Divulgación de Información

#### 1. Declaración de Gobierno Corporativo

- Incluir una sección detallada sobre la estructura de gobierno corporativo y sus prácticas.

#### 2. Política Interna de Sostenibilidad

- Hacer pública la política completa y proporcionar un resumen accesible en el informe.

#### 3. Reglas de Procedimiento para la Junta de Directores

- Explicar las responsabilidades de la junta en términos de sostenibilidad y cómo se supervisan las iniciativas.

#### 4. Reporte Anual de Desempeño Financiero (Estados Financieros)

- Integrar un resumen de los estados financieros en el informe de sostenibilidad para mostrar la interrelación entre el desempeño financiero y la sostenibilidad.

#### 5. Responsabilidad Respecto a la Remuneración Interna de la Empresa (Guía de Beneficios)

- Detallar la política de remuneración y cómo incentiva prácticas sostenibles entre los empleados.

## 6. Código de Ética

- Proporcionar ejemplos de cómo se aplica el código de ética en la práctica y su relación con la sostenibilidad.

### **Recomendaciones de Estándares**

1. Estándares GRI Recomendados para Revelar Información de Sostenibilidad
2. Estándar SASB Recomendado: FN-CB = Commercial Banks Sustainability Accounting Standard