

**Análisis del reporte de sostenibilidad de 2020-2021 de una Entidad
Financiera frente al estándar sectorial GRI SF**

**Andrea Mayerly Bermúdez Porras
Daniela Andrea Agudelo Martínez**

**Tutor:
Juan Carlos Ruiz-Urquijo
MG. Desarrollo-Sustentable y Gestión Ambiental**

**Fundación Universitaria Agraria de Colombia
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Curso de Profundización de sostenibilidad empresarial sociedades BIC y
reportes no financieros.
Bogotá, 2023**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, 07 de abril de 2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación personal. A mis padres Genrry Bermudez y Clara Porras, por su amor, trabajo, sacrificio y apoyo incondicional; ya que han sido la fuerza y motivación para alcanzar mis metas, por inculcar en mí el esfuerzo y valentía. Mi título es para ustedes y por ustedes.

Andrea Mayerly Bermudez Porras

Dedico este trabajo en primera mano a Dios, por que gracias a todas sus bendiciones estoy logrando mis retos personales y profesionales, a mi madre quien me enseñó que la vida es un reto que afrontas con decisiones, y más importantes mis dos hijos Santiago y Jerónimo, quienes son mi motivación mi fuerza y todo por lo cual lucho cada día de mi vida. Este título es para ustedes y por ustedes.

Daniela Andrea Agudelo Martinez

Tabla de contenido

Resumen.....	6
Introducción.....	7
1. Planteamiento del problema.....	9
1. 2 Formulación del problema.....	13
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación.....	14
2. Marco referencial.....	17
2.1 Desarrollo sostenible.....	17
2.2 La legitimidad empresarial.....	20
2.2.1 ¿Busca Bancolombia ser una entidad legítima?.....	21
2.2 Greenwashing.....	22
2.2.1 ¿Greenwashing en Bancolombia?.....	22
2.3 Marco legal.....	24
3. Diseño Metodológico.....	28
4. Resultados y Discusión.....	31
4.1 Determinar la matriz de indicadores.....	31
4.1.1 Objetivos de desarrollo sostenible y estándar GRI.....	31

4.1.2 Análisis de materialidad.....	35
4.1.3 Evolución de la materialidad de Bancolombia 2019-2021.....	36
4.1.4 Identificación de las partes interesadas.....	39
4.2 Analizar los indicadores reportados por Bancolombia vs estándar GRI.....	41
4.2.1 categorías económico, social y ambiental.....	43
4.3 Contrastar la información en cuanto a sostenibilidad que reporta Bancolombia con terceros.....	55

Índice de figuras

Figura No. 1 Objetivos de Desarrollo sostenible.....	32
Figura No. 2 ODS reportados por Bancolombia.....	33
Figura No. 3 ODS reportados por Bancolombia	34
Figura No. 4 Evolución de la materialidad de Bancolombia 2019-2021.....	37
Figura No. 5 Matriz de Materialidad reportada en 2021.....	38
Figura No. 6 Emisiones 2018 - 2021.....	45
Figura No. 7 Indicadores reportados.....	50
Figura No. 8 Porcentaje de indicadores.....	51
Figura No. 9 Sector financiero Vs Informe de sostenibilidad.....	51
Figura No. 10 GRI Vs sector financiero.....	52

Índice de tablas

Tabla N0. 1 Estrategia (planteamiento) de investigación.....	30
--	----

Resumen

La investigación alrededor de las sostenibilidad organizacional se ha convertido en un eje fundamental en los últimos años en las estrategias organizacionales, una manifestación de este aspecto se da en la revelación a través de reportes de sostenibilidad utilizando estándares específicos como GRI SF, pero es necesario revisar de forma crítica la correlación entre los informes presentados y la materialidad hacia las partes interesadas, en este sentido el objetivo del trabajo es analizar de forma descriptiva el reporte de sostenibilidad de una entidad financiera colombiana que denomina al mismo como uno de los mejores a nivel mundial, para lo que se utilizará un cruce de los reportado frente a lo solicitado por el estándar.

Los hallazgos permiten develar la evolución del concepto de sostenibilidad de la entidad y vislumbrar este estudio de caso como un referente para estudios prospectivos en el sector.

Palabras Clave

Sostenibilidad, Reporte GRI, Sector Financiero, Teoría de la legitimidad

Introducción

El uso de los Estándares GRI ayuda a las organizaciones a divulgar información de una manera consistente y comparable. El uso de los Estándares GRI ayuda a las organizaciones a promover una mayor transparencia y confiabilidad, directamente ayuda a la toma de decisiones asertivas y perjudica a las distintas partes interesadas cómo accionistas, clientes y trabajadores en caso de información reportada inadecuadamente.

En la presente monografía, se esboza el planteamiento del problema, enmarcado en la descripción de la realidad que engloba los reportes de sostenibilidad bajo estándar GRI en específico el reporte 2020-2021 del Grupo Bancolombia, el mismo es analizado desde distintas aristas y teorías como greenwashing, que se sintetiza con la formulación de la pregunta. La investigación se plantea desarrollar con un objetivo general que se materializa con el desarrollo de tres objetivos específicos. Para continuar seguidamente con la justificación, donde se amplía la importancia de este tipo de discusiones y debates para la profesión, para la sociedad, para las distintas instituciones públicas y privadas intervinientes.

En el apartado de marco referencial, se desarrolló el marco teórico y el marco legal, en el primero se describen o definen términos y teorías relevantes que enmarcan la investigación, y en el segundo, se detallan los reglamentos, sentencias, leyes, decretos que han evolucionado en esferas internacionales y nacionales para el desarrollo de los reportes de gestión.

Seguidamente, y no menos importante el diseño metodológico explica que la investigación es de carácter mixto ya que se implementan dos métodos, el cualitativo y el cuantitativo. Para finalmente concluir con los resultados de la investigación, donde se aborda el análisis de materialidad del Grupo Bancolombia, se profundiza en los indicadores reportados y no reportados, y la validación con terceros de tal manera que permita al lector y a futuros investigadores en el tema tener un marco referencial de estos temas de gran interés como futuros contadores.

1. Planteamiento del Problema

Un punto clave para tener en cuenta por las organizaciones consiste en demostrar consistencia con el sistema social o público donde operan. “Las organizaciones no pueden ser consistentes con todos los sistemas sociales a los que se enfrentan”, por ello, deben tener claro cuáles son los factores sociales relevantes para su supervivencia” (Martín, 2010 p. 129) Es decir, cumplir las opiniones de terceros, de los distintos grupos de interés cada vez tiene mayor prioridad dentro de los grupos empresariales, gozar de la aprobación y legitimidad del ojo público está siendo un objetivo primordial en el desarrollo corporativo.

Las organizaciones en la búsqueda de ser legítimas se proponen al menos públicamente y ojalá en su accionar valores que sean vistos socialmente como aceptados, eso les permite ser validadas y reconocidas, de lo contrario sería perder poder y credibilidad.

Según Parsons (1960) citado por Martín, Gonzalez & Roman (2010), “el punto central del sistema de valores de una organización debe ser la legitimidad de estos objetivos”. Muchas veces lamentablemente en las empresas no hay esa coherencia, violentando la normativa haciendo uso de recursos publicitarios sólo para captar más consumidores, privando el beneficio financiero de las empresas sobre el aporte a la sociedad y al bienestar colectivo.

Por lo anterior, coincidimos con Alvarado (2018), que la práctica de publicidad verde engañosa conocida como greenwashing está comenzando a ser utilizada en el sector empresarial y su característica básica es influir en un grupo de consumidores sobre su toma de decisiones actual para la selección de bienes de

consumo. Las organizaciones en defensa por ampliar cada diez más su rentabilidad han promovido prácticas negativas en cuanto a la publicidad que utilizan para promover y dar a conocer sus servicios, creando así una situación de competencia en el mercado sin criterio ético con sus contrapartes comerciales y engañando a los consumidores, influyéndolos en sus decisiones de compra, buscando su beneficio propio, satisfacción con el producto y su conducta económico.

“El greenwashing o lavado verde se define como la herramienta utilizada por las empresas para dar a conocer, mediante la publicidad de sus productos, características relacionadas con protección al medio ambiente sin generar los resultados prometidos” (Alvarado,N. 2018).

Cuando las empresas que realizan sus reportes de gestión no lo realizan bajo los estándares que dicen hacerlo incurren en carencia o insuficiencia de legitimidad, es decir, eso significa que no actúan conforme a las normas y valores sociales, lo que puede soportar a muchos conflictos organizacionales por distintas causas, entre ellas, la coacción que ejercen los líderes políticos como medida de control y de auditorías continuas en base al marco regulatorio, la carencia de credibilidad, restricciones financieras con entidades bancarias, desánimo de la clientela para usar los servicios ofrecidos.

Hablar de reportes o informes de gestión y de sostenibilidad conlleva de inmediato hacer alusión a los Estándares GRI, quienes, a través de normas y reglamentos con peso internacional, establecen y dirigen al público general sobre del impacto económico, ambiental y social. Es decir, las organizaciones reportan

según estos estándares que tan sostenibles pueden llegar hacer, publicando información sobre los aportes buenos y no tan buenos de los resultados de su gestión, teniendo el criterio ético y el principio de objetividad

Por lo anterior, la toma de decisiones de los grupos de interés puede o no ser mayormente más asertivas si se cuenta con información confiable, de lo contrario no sólo se violenta la normativa vigente, sino que además la mala toma de decisión que esto desarrolla genera ineficiencia, pérdidas financieras, problemas de reputación, problemas de marca, entre otros.

Un ejemplo es el caso de grandes deportistas, artistas, marcas reconocidas, que han estado en juicio de la palestra pública, y teniendo un alto costo de reputación, por haber dicho u actuado de manera que provoque un rechazo en la sociedad, cómo las infidelidades es un típico ejemplo, o conducir ebrios provocando graves accidentes.

Mismo caso sucede con organizaciones que con doble moral pueden traer consecuencias para sus ventas, como las líneas de maquillaje que descubrieron que hacían testeos con animales, lograron un rechazo rotundo por muchos grupos defensores de los animales teniendo grandes pérdidas financieras y de reputación.

Posterior a las guerras mundiales, surgen nuevos convenios y tratados internacionales entre los países logrando asumir compromisos de gran relevancia humanística, entre los que resaltaron el cuidado y valoración al medio ambiente como mecanismo para incidir positivamente, mejorando las posibilidades de vivir en sociedad, por su parte, en este contexto de debate Colombia se compromete

acogerse e izar la bandera con la comunidad de empresarios y de consumidores de proteger la naturaleza, la fauna, sus recursos renovables y no renovables, es decir cuidar el medio ambiente.

Actualmente el tema de sostenibilidad se da a conocer en el planteamiento de muchas organizaciones, sin embargo, pasar de mencionarlo y empezar a tener acciones significativas para una real transformación conlleva su proceso. Aterrizando al caso colombiano, cada año S&P Global publica "The Sustainability Yearbook", un informe que destaca las empresas que fueron las más sostenibles durante el año, según lo monitoreado por el Índice de Sostenibilidad Dow Jones y la Evaluación de Sostenibilidad Corporativa (CSA) de S&P Global, se publicó la edición 2022 y luego de evaluar a 7.554 empresas a nivel mundial, solo 716 fueron incluidas en el anuario, incluidas 16 colombianas, aumentando dos participaciones con respecto al anuario 2021 (Diario La República, 2022).

El Grupo Bancolombia, está dentro de las tres empresas participantes del sector bancario y de la cual tuvo un puntaje de alto reconocimiento, lo cual nos condujo a indagar mucho más en sus reportes de sostenibilidad, porque a su vez o en paralelo es paradójico como también hay usuarios o partes interesadas que han tenido conflictos con la entidad por contaminación del medio ambiente, tal y como lo refleja un artículo del Instituto de Contadores Públicos en su portal (2020), allí explican cómo en 2006 Bancolombia estuvo atrapado en una situación polémica porque la Federación de Productores de Algodón ya que ésta dió como pago varios lotes en la ciudad de Barranquilla y luego los vendió como vivienda para personas de escasos recursos.

Poco después de que comenzara el trabajo, se hizo evidente que la tierra estaba contaminada con pesticidas utilizados para cultivar algodón; sin saberlo, el banco se vio envuelto en un escándalo ambiental que afectó su reputación y sin dudarle tuvo su impacto financiero. De hecho, no es el único evento polémico en el que se ha involucrado la entidad, por lo que nos mueve a indagar en detalle y con enfoque investigativo sobre su reporte 2020-2021.

Bancolombia es un ente empresarial que realiza sus reportes de carácter público en su página web, sin embargo, es necesario determinar ¿cómo reportan? ¿Lo hacen bajo el estándar que dicen hacerlo? ¿Dicho reconocimiento está a la altura de sus acciones y su reporte?

Contextualizando, para fines de esta investigación basado en lo anterior y profundizando un poco cómo objetivo de esta investigación reconocemos la importancia de analizar el cumplimiento del reporte de sostenibilidad de 2020-2021 bajo el estándar GRI que utiliza en grupo Bancolombia.

1.2 Formulación del problema

Ahora bien, teniendo en cuenta lo descrito anteriormente se ha concluido como pregunta de investigación:

¿Cómo determinar el cumplimiento del reporte de sostenibilidad de 2020-2021 bajo el estándar GRI del Grupo Bancolombia?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

Analizar el cumplimiento del reporte de sostenibilidad de 2020-2021 bajo el estándar GRI del Grupo Bancolombia.

1.3.2 Objetivos específicos:

1.3.2.1 Analizar la matriz de indicadores que Bancolombia decidió llevar a su reporte GRI.

1.3.2.2 Analizar los los indicadores reportados por Bancolombia vs estándar GRI.

1.3.2.3 Contrastar la información en cuanto a sostenibilidad que reporta Bancolombia con terceros.

1.4 Justificación

Las empresas que se preocupan por realizar reportes de gestión y analizarse continuamente, cumpliendo con la normativa nacional o internacional están asegurando su crecimiento y desarrollo en entornos que son cambiantes y desafiantes, logrando superarlos conservando su productividad y el logrando sacar lo mejor de sus trabajadores.

Es preciso mencionar que las empresas y Pyme que se preocupan por la ética, la filantropía, o la reputación, más allá de las ganancias y beneficio de los inversionistas se interesan por hacer reportes de sostenibilidad. Por ello cobra importancia la necesidad de revisar o auditar cómo lo hacen, y si lo hacen indagar

en su cumplimiento. Cuando tuvo el auge el capitalismo, y la industrialización trajo consigo la globalización y el desarrollo muchos errores se cometieron desde el punto de vista ambiental, de hecho desde la óptica laboral, con muchos accidentes lo cual fue generando un cambio positivo para evitar el impacto negativo que se estaba teniendo, éste cambio de conciencia principalmente se tradujo en mayores derechos universales.

Ahora bien, retomando la importancia de los reportes de sostenibilidad, y de no solo reportar sino en hacerlo de forma ética la toma de decisiones debe basarse en información transparente y confiable, y cuando no sucede de esta manera se pierde la credibilidad, la reputación, las ventas. En el sector bancario, es preciso construir información relevante en cuanto a los reportes ya que no se tienen muchas investigaciones que muestren la realidad de la responsabilidad social en dicho entorno, se carece de datos, información y control sobre el mismo.

Auditar al Grupo Bancolombia, que se ha comprometido con sus clientes al reducir los efectos nocivos de sus productos y servicios, es relevante para el sector financiero y para el auge también de la contaduría ahora que se preocupa de análisis integrales de información no financiera con carácter cualitativo.

La presente investigación retoma importancia en un mundo globalizado, donde las empresas son actores determinantes del constructo social, económico y ambiental, lo cual lo que hacen y dicen a través de sus reportes de gestión debe ser confiable y transparente, y es lo que se planea desarrollar en la presente

monografía, analizar si el Grupo Bancolombia reporta su informe de Gestión bajo el estándar GRI en el período 2020-2021.

El desarrollo de esta investigación se soporta también en la misión de la Uniagraria; formarnos como profesionales que tienen incidencia en la disciplina de manera positiva, teniendo presente valores éticos, con capacidad de emprender y de desarrollar proyectos financieros que involucren la conciencia para con nuestro planeta.

2. Marco Referencial

En el presente marco, se tiene como objetivo desarrollar las teorías de las cuales se ha servido la investigación para argumentar el planteamiento inicial y en el que se fundamentan los análisis respectivos de acuerdo con los resultados que se hallaran en la revisión del reporte de Bancolombia 2020-2021 según estándar Gri.

Se desarrollarán conceptos como desarrollo sostenible, bajo que contexto surge el estándar GRI, legitimidad empresarial, greenwashing, así como la descripción del marco legal nacional e internacional como diversos tratados, conferencias, pactos, y legislaciones que empezaron a regular el impacto ambiental de las empresas.

2.1 Desarrollo Sostenible

Con base en el concepto de desarrollo sostenible establecido por Bruntland (1987), comenzaron a definir las responsabilidades del sector empresarial dentro de este nuevo modelo, utilizando para ello el concepto de sostenibilidad empresarial (Barcelos, 2011 citado en Uribe, Vargas & Merchan, 2018).

Una de las referencias modernas originales a la RSE fue estar relacionado con Friedman, quien, según Bauer (1995), sugirió en la década de 1970 que la responsabilidad de las empresas es desarrollar acciones que aumenten su beneficio; Carroll (1979) complementa esta perspectiva económica indica que la sociedad también tiene expectativas en las áreas legal, ética y discrecional. Posteriormente, Freeman (1984) argumenta que además de obligaciones para con

sus accionistas, la empresa asume sus obligaciones también con todas aquellas personas que influyan o sean dependientes de las actividades que realiza para lograr sus objetivos, refiriéndose así al concepto de partes interesadas (Uribe, Vargas & Merchan, 2018 p.55).

En este contexto se dan los estándares GRI, una manera de orientar y guiar a las empresas en la construcción de las memorias de sustentabilidad que cada vez toman más fuerzas en el marco de tres grandes componentes, lo social, lo económico, y lo ambiental.

A nivel de empresa existen varios métodos para evaluar las dimensiones de la sostenibilidad, pero el método más aceptado internacionalmente es el del Global Reporting Initiative (GRI). La empresa KPMG5 confirma en uno de sus artículos publicados en 2013 que GRI proporciona un marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad que se basa en la credibilidad, la coherencia y la comparabilidad y se está convirtiendo en un estándar mundial (Rodríguez & Rios, 2016).

Haciendo una revisión de los reconocimientos del banco, desde el 2003 el banco empieza a ser premiado por distintas entidades, en cuanto a campañas de marketing, en grados de inversión, en operaciones de cambio, excelencia en el procesamiento de pagos de divisas, líderes en gestión del liderazgo, premiada en seguridad de transacciones en línea, en gestión de la calidad, en 2008 le otorgan premio por mejor diseño web, en 2009 reconocida por ser una de las principales marcas, en 2010 por ser el mejor banco de Colombia.

Ahora bien, no es hasta el 2012, cuando lo reconocen como el único banco colombiano incluido en el Sustainability Yearbook publicado por RobecoSAM y presentado en el Foro Económico Mundial en Davos, Suiza, y reconocido como uno de los 23 bancos más sostenibles del mundo. (Bancolombia, 2019). A partir de allí es incluido en 2013 y 2014.

En el 2014, realiza un salto más y crean la primera sucursal sostenible del sector financiero en Colombia, línea verde del crédito y se alinean con los objetivos de la ONU. Para el 2015, nuevamente los incluyen en Yearbook y ratificados en Dow Jones Sustainability Index en materia sostenible. Para ser en 2016, considerado por Rebeco SAM el Banco más sostenible del planeta. Y se menciona como gestor del cambio climático.

Para el 2017, 2018, 2019 y 2020 destacan por la inversión en bonos verdes, energías renovables y en negocios sustentables, creación de Banitmos, un programa en la reducción de brechas de género, premios por mejor inversión social de cara a disminuir los impactos negativos sociales, ambientales y económicos. Actualmente, Bancolombia se define como banco más humano, eco banco, banco incluyente, banca responsable, banco solidario, banco transparente, sostenible y cooperador para con el medio ambiente, donde no sólo se enfocan en su valor económico sino en aportar valor a sus partes interesadas.

“la insostenibilidad es una falla sistémica y debe ser abordada a un nivel fundamental. La sostenibilidad no puede crearse hasta que la estructura cambie” (Ehrenfeld, 2005 citado en Bermejo 2016 p24). El concepto de sostenibilidad está arraigado en las tradiciones de muchas comunidades primitivas.

Coincidimos con el autor de hecho, es un poco contradictorio repensar la industrialización y el auge de una estructura del capital con los principios sostenibles, ya que no es un secreto que se ha abusado de los recursos del planeta para la producción de bienes e insumos sin ningún tipo de responsabilidad. Sin duda la estructura en especial de pensamiento, de las bases sociales, debe cambiar para crear espacios sostenibles, creando desde una nueva conciencia, y cambiando muchos conceptos posmodernos que se han desarrollado a costa del desgaste del ecosistema.

2.1.1 La Legitimidad Empresarial

Las organizaciones están sumergidas en un ecosistema social porque se deben a las personas, y es cuando el sistema de valores, principios, acciones de éstas retoma importancia. Sin la aceptación del entorno social es imposible que se pueda sostener, crecer y existir a largo plazo.

“La legitimidad está relacionada con la percepción que tiene la sociedad sobre las actuaciones que desarrolla una organización, sin tener que considerar exclusivamente el grado de rentabilidad de ésta” (Diez, Blanco & Prado, 2028).

La teoría de la legitimidad investiga cómo reaccionan las empresas ante la sociedad se espera de él: en este caso, una actitud social y ambientalmente

responsable. En este sentido, entre las teorías sociales, es la teoría más aceptada en el mundo, académico, es un marco teórico utilizado en diversos estudios realizados en campo de la Contabilidad Social y Ambiental, para explicar las razones que provocan a los directores de las entidades revelar voluntariamente este tipo de información (Pablen, Campo y Romano, 2014)

Según la definición anterior la Contaduría retoma su importancia dentro del contexto de las organizaciones, y cómo a través de ella y del comunicar la información financiera que busca representar y condensar se debate en ser legítima en las entidades sociales consolidando a la disciplina en su institucionalidad.

2.1.2 ¿Busca ser Bancolombia una entidad legítima?

La rendición de cuentas de Bancolombia y de su accionar es evidente en los reportes de gestión y reportes financieros anuales, mensuales y cifras (en tiempo real) que publica en su portal web, que reconocen la importancia de ser legítimos por la comunidad, tienen presente que deben mostrarse socialmente responsables aun cuando por su propia naturaleza escondan la real relación con el ecosistema y el planeta tierra.

Autores como Starr y MacMillan (1990) señalan que las organizaciones deben crear una impresión de viabilidad y legitimidad antes de poder recibir cualquier apoyo. De este modo, cualquier organización puede conseguir clientes más fácilmente, entablar relaciones con proveedores y, en definitiva, incrementar el acceso a recursos críticos para alcanzar el éxito (Baum y Oliver, 1991).

Es decir, que pareciera que la legitimidad es un medio estratégico para mantenerse, y un recurso que coadyuvaría a la sobrevivencia de la institución.

2.2 Greenwashing

En la actualidad, cada vez son más las empresas que se suman a la tendencia de ser "ecológicas" como parte del crecimiento del nivel de conciencia ambiental en la sociedad. Sin embargo, no siempre es cierto que estas empresas estén comprometidas realmente con el medio ambiente. En muchos casos, se trata de una estrategia de marketing conocida como "greenwashing".

Este término fue utilizado por el reportero ambiental Jay Westerveld en los años 80. Observó que los hoteles cuentan con placas que promueven la reutilización de toallas para ahorrar agua y proteger la naturaleza (Sáenz, 2016, p. 48). Entonces, hay una dualidad, y una línea delgada que es digno de análisis entre cuidar el ecosistema o medidas de reducción de costos en la nómina de servicios de pago del acueducto.

2.2.1 ¿Greenwashing en Bancolombia?

Si bien es cierto que las entidades bancarias son las entidades que más publican sus informes de gestión e informes financieros en cuanto a reporteros de sostenibilidad también es cierto que hay información que no es reportada u omitida que dice mucho del impacto y de la incidencia que tienen sus transacciones financieras. Por ejemplo, no se especifica muy bien en caso de Bancolombia los

indicadores o tasas de créditos y financiamientos aprobados a empresas que ejecutan proyectos altamente contaminantes y que recurren a la banca para materializarlos.

Muchos de los indicadores reportados se basan en el sello ambiental que producen las infraestructuras de sus sedes, y todo su inmobiliario, pero no hay un alcance de los gases de efecto invernadero de las empresas a las que financian, impacto que desconocen los clientes, y que a través de los objetivos de marketing logran promocionarse como eco banco, banco verde, banco amigable con el ambiente etc. creando una confusión de productos basados en principios ecológicos cuando con mirada de lupa incurren en ciertas falencias.

Desde el marco normativo colombiano es preciso traer a colación la Ley 1480 de 2011 denominada Estatuto del Consumidor, quien en el numeral 12 del artículo 5 la publicidad como “Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo” y el numeral 13 sentencia “aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión” (Alvarado, 2018 p. 24)

Considerando la amplitud de la norma, y del concepto de greenwashing Bancolombia si estuviese incurriendo en ello parcialmente, en el cual que además tiene correlación con evidencias en las tasas de quejas realizadas por los usuarios y que se explica en el apartado de resultados y discusiones.

2.3 Marco Legal

En el presente marco se esbozará la evolución que históricamente han tenido las organizaciones internacionales en cuanto a las diversas normativas para la implementación del desarrollo sostenible.

Desde 1996 con la promulgación de ISO 14000, fue un hito referencial para dar impulso en las organizaciones el desarrollo en materia sostenible y de los sistemas de gestión ambientales. Organizaciones públicas y privadas han dado el empuje a protocolos, convenios como soluciones a mitigar los problemas medioambientales:

Normas SA 8000, AA 1000, e ISO 26000

*Primera Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente, 1972 donde el medioambiente es eje central de discusión y la relevancia del tema para la humanidad.

*Directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para empresas multinacionales, 1976. El objetivo principal de era garantizar que los planes se desarrollaran en armonía con las políticas nacionales de los países de la OCDE fortaleciendo la relación con las autoridades gubernamentales.

*Informe Brundtland de 1987. Se empieza a incluir en el lenguaje el “desarrollo sostenible”, donde se hace énfasis al término que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones. (Sánchez, 2018 p.12)

*Protocolo de Montreal 1987. El Trata el tema relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono con el objeto de detener su producción y consumo.

*Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo. Cumbre de la Tierra 1992 donde concretan 5 acuerdos importantes: la Declaración de Río; Programa 21; acuerdo sobre la Diversidad Biológica, acuerdo sobre el Cambio Climático y la Declaración de Principios sobre los Bosques.

*Protocolo de Kyoto de 1997. Donde se comprometen a llevar a cabo las responsabilidades de reducir las emisiones

*ONU. Pacto Mundial de 1999. Se difunde la necesidad de acoger los derechos humanos, disminuir brechas de violaciones en el trabajo, cuidar el medio ambiente y luchar por disminuir o erradicar la corrupción.

*Declaración del Milenio de las Naciones Unidas de 2000. Un llamado a reflexionar el desarrollo sostenible, y la importancia para las relaciones entre los países el cuidado de los recursos naturales.

*Creación del Libro Verde de 2001. La iniciativa de incrementar la responsabilidad social empresarial en las empresas.

*Informe Stern de 2006. Donde se concluye la necesidad de invertir 1% del PIB mundial para revertir el impacto negativo del cambio climático. Informe relativo a la economía y el Cambio Climático.

*Rio +20 de 2012. Se discute por un lado la economía verde con el ánimo de reducir brechas de pobreza y una red sólida para seguir la lucha del desarrollo sustentable.

Contextualizando, es a partir de 1972 cuando se empieza a hablar seriamente de sostenibilidad, no es hasta 1992 con Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo cuando la sostenibilidad adquiere más notoriedad. Con respecto al tema que nos ocupa de gestión empresarial cabe destacar dos hechos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 1999 y la creación del Libro Verde en 2001.

Ley 2232 de 2022. Por la cual se establecen medidas tendientes a la reducción gradual de la producción y consumo de ciertos productos plásticos de un solo uso y se dictan otras disposiciones.

Ley 2169 de 2021. Por medio de la cual se impulsa el desarrollo bajo en carbono del país mediante el establecimiento de metas y medidas mínimas en materia de carbono neutralidad y resiliencia climática y se dictan otras disposiciones.

Ley 1955 de 2019. Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad.

Ley 1964 de 2019. Por medio de la cual se promueve el uso de vehículos eléctricos en Colombia y se dictan otras disposiciones.

Ley 1973 de 2019. Por medio de la cual se regula y prohíbe el ingreso, comercialización y uso de bolsas y otros materiales plásticos en el departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina e Islas menores que lo componen, y se dictan otras disposiciones.

Ley 1954 de 2019. Por medio de la cual se aprueba el “Acuerdo para el establecimiento del Instituto Global para el Crecimiento Verde”, suscrito en Río de Janeiro, el 20 de junio de 2012.

Ley 1950 de 2019. Por medio de la cual se aprueba el “Acuerdo sobre los Términos de la Adhesión de la República de Colombia a la Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos”, suscrito en París, el 30 de mayo de 2018 y la “Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos”, hecha en París el 14 de diciembre de 1960.

Ley 1968 de 2019. Por el cual se prohíbe el uso de asbesto en el territorio nacional y se establecen garantías de protección a la salud de los colombianos.

Ley 1970 de 2019. Por medio de la cual se aprueba la “Enmienda de Kigali al Protocolo de Montreal”, adoptada el 15 de octubre de 2016, en Kigali, Ruanda.

Ley 1977 de 2019. Por la cual se modifica parcialmente la Ley 1176 de 2007 en lo que respecta al sector de agua potable y saneamiento básico.

Ley 1931 de 2018. Por la cual se establecen directrices para la gestión del cambio climático.

3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

Método Mixto

La presente investigación se sirve del método cuantitativo y cualitativo, se puede decir que es mixto ya que para el desarrollo de los objetivos de la investigación y para dar respuestas a las interrogantes fue necesario ambos métodos. Es decir, mediante la integración de las dos metodologías se permitirá indagar a profundidad el cumplimiento del reporte de sostenibilidad 2020-2021 del Grupo Bancolombia y de los tres objetivos específicos propuestos investigar.

El método cualitativo “se ocupa de recopilar de analizar y recopilar la información de todas las formas posibles, principalmente no numéricas, su objetivo es lograr profundidad en lugar de amplitud” (Blaxter, Hughes & Tight, 2008 p. 75)

Para lograr profundidad la investigación se enfoca en el análisis de contenido del informe de gestión de la organización indagando en los indicadores, y en toda la información que presentan, en como la presentan, en el orden y las prioridades de estas.

Mientras que la investigación cuantitativa “tiende a incluir conjuntos de datos relativamente representativos y a gran escala, se caracteriza por medidas obstructoras y contraladas, orientado a los resultados, generalizable: estudio de casos múltiples” (Blaxter, Hughes & Tight, 2008 p. 75)

Al método cuantitativo se le asocia con ser inductivo, ya que mediante una serie de pasos y de procesos en la investigación científica busca comprobar ciertas

hipótesis, desde los principios y teorías que cuestionen o validen las mismas. Dicho método suele ir de lo general a lo particular, por lo tanto, sus resultados son muy específicos, como lo busca verificar nuestra investigación a través del análisis del reporte de sostenibilidad bajo estándar GRI 2021, ¿reporta cuáles indicadores? ¿Qué reporta en su matriz de materialidad? ¿Desde cuándo lo reporta? Entre otras más interrogantes que se desarrollan en el apartado de resultados.

El estudio de caso “es en muchos sentidos, ideal para satisfacer las necesidades y los recursos del investigador a pequeña escala. Permite de echo aprueba, centrarse en único ejemplo, o tal vez en dos o tres. Puede ser el lugar del trabajo del investigador u otra institución u organización con la que se tiene relación” (Blaxter, Hughes & Tight, 2008 p. 77)

Basado en el concepto anterior, el estudio de caso busca encarar un fenómeno práctico e individual con variables teóricas a fin de ser analizado y tratar de ser generalizado. El cuestionamiento es importante en estas investigaciones para llegar a racionamientos y análisis complejos que aporten datos actualizados sobre una situación en específica, con diversas alternativas y para propiciar más adelante la generación de nuevas investigaciones que aporten al conocimiento.

También es definido por Merriam (1988) citado en Rodríguez, Gil & García (1999) “las características del estudio de caso son: particularista, descriptivo, heurístico e inductivo”.

La característica de particularista se relaciona directamente con nuestra investigación ya que precisamente nos centramos en una situación en específico,

como lo es el reporte de Bancolombia según estándar GRI, no nos enfocamos en analizar todo el reporte sino puntualmente en dichos indicadores, describirlos, analizarlos y así poder arrojar un resultado y análisis objetivo que permita a los lectores tener una comprensión amplia del tema.

Tabla 1. Estrategia (planteamiento) de investigación: **estudio de caso único**

Objetivos	Preguntas relacionadas	Técnicas de investigación	Familia de investigación
Objetivo General	Analizar el cumplimiento del reporte de sostenibilidad de 2020-2021 bajo el estándar GRI del Grupo Bancolombia.	Análisis documental	Mixto
O E 1	Analizar la matriz de indicadores que Bancolombia decidió llevar a su reporte GRI.	Análisis de contenido.	Cualitativo
O E 2 Y OE3	Analizar los requisitos de los indicadores reportados por Bancolombia vs estándar GRI. Contrastar la información en cuanto a sostenibilidad que reporta Bancolombia con terceros.	Análisis de contenido según los indicadores reportados en el informe 2021 de Bancolombia Triangulación	Cuantitativo Y Cualitativo

Fuente: Elaboración propia

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Objetivo 1: Determinar la matriz de indicadores que Bancolombia decidió llevar a su reporte GRI.

En el primer apartado de este documento se planteó éste primer objetivo y al cual se dará desarrollo, se indagará inicialmente las categorías que la Guía GRI plantea y de la que se acoge el Grupo Bancolombia para realizar su reporte de gestión 2021, seguidamente se relacionará también dichas categorías con los ODS, para culminar este apartado con los indicadores específicos que el Grupo Bancolombia reporta en su informe 2021.

4.1.1 Objetivos de desarrollo sostenible y estándar GRI

El desarrollo sostenible transversalmente trabaja de la mano con las Naciones Unidas para reducir las brechas de los problemas globales que están latentes, pobreza extrema y desigualdad social (Bertazzi, Hansen & Didde, 2014).

En relación con lo anterior, los países que se reúnen continuamente a debatir han llegado al consenso de desarrollar un grupo de objetivos específicos, y una serie de acciones e indicadores que les permita metodológicamente evaluar avances de entidades públicas y privadas.

Global Reporting Initiative ha publicado un documento con el objetivo de ayudar a las empresas a informar sobre el progreso en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas a través de los Estándares GRI.

Como explica Thijs Reuten, director de Políticas de GRI:

Los estándares GRI permiten a las empresas unificar los informes de ODS en sus informes de sostenibilidad, y esta guía revisada les ayudará a hacer esas conexiones de manera clara y coherente. Los ODS abordan los desafíos de sostenibilidad más apremiantes, por lo que es crucial que se reconozca y comprenda la contribución y el aporte de los sectores privados.

Esta metodología complementa herramientas e iniciativas que ayudan al sector privado a desempeñar un papel importante en la medición y consecución de los ODS. Esto incluye los informes anuales de recursos de los ODS elaborados en colaboración con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (<https://www.comunicarseweb.com/noticia/gri-explica-como-vincular-sus-estandares-con-los-ods>)

Figura No. 1 Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: www.un.org/

¿Se adhiere el Grupo Bancolombia a los ODS? ¿Los vincula de manera adecuada en su informe de gestión?

Esto nos dice en su informe de Gestión 2021:

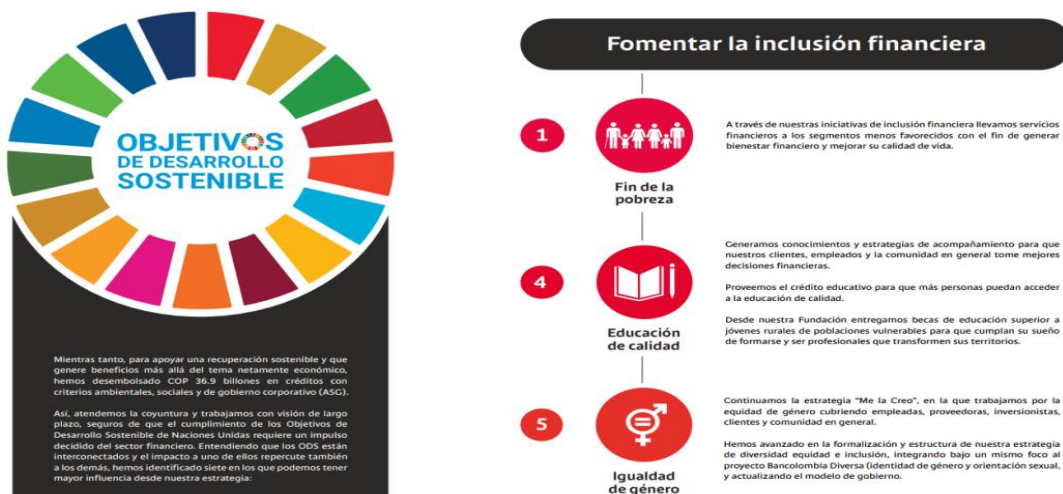
El Grupo Bancolombia, como agente económico y actor socioambiental, tiene como propósito promover el desarrollo sostenible para lograr el bienestar de TODOS, por ello, busca que las decisiones estén orientadas a generar aportes frente al cumplimiento de las estrategias globales al 2030 en particular los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y el Acuerdo de París.

Fuente: Grupo Bancolombia

Cómo se planteó, son 17 objetivos de Desarrollo Sostenible que se han planteado, y el grupo Bancolombia se adhirió a los objetivos que son afines a su misión, visión y estrategia empresarial, así lo presentan en su informe 2021;

En la figura 3, vincula los ODS a saber, 1) fin de la pobreza: A través de nuestras iniciativas de inclusión financiera a los segmentos menos favorecidos con el fin de generar bienestar financiero y mejorar su calidad de vida.

Figura 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible por Grupo Bancolombia



Fuente: Reporte Bancolombia (2021)

4) Educación de calidad: generan conocimientos y estrategias de acompañamiento para que sus clientes, empleados y la comunidad en general tome mejores decisiones financieras, proveen el crédito educativo para que más personas puedan acceder a la educación de calidad, así como desde la Fundación entregan becas de Educación Superior a jóvenes rurales. Seguidamente, 5) Igualdad de Género: bajo el programa Bancolombia Diversa, se avanza hacia la formalización y estructura de una estrategia de diversidad e inclusión. Éstos tres objetivos (ODS), los agrupa y los desarrolla a través de un objetivo mayor, **la inclusión financiera**.

Figura 3. Objetivos de Desarrollo Sostenible por Grupo Bancolombia



Fuente: Grupo Bancolombia

En la siguiente lámina, tal y como se visualiza en la figura 4, se esbozan 4 ODS adicional, los cuales son: 8) Trabajo decente y crecimiento económico: donde impulsan a Pymes y emprendedores a la generación de empleos que impulsan la productividad en el país. 9) Industria, innovación e infraestructura, promoviendo la industrialización sostenible a través de una línea de crédito sostenible que acompaña a las empresas que le apuestan a incrementar sus impactos positivos al medio ambiente y a la sociedad. Ambos objetivos están enmarcados a un propósito mayor empresarial de fortalecer la competitividad de tejido productivo del país.

Finalmente, los último dos ODS a los que se vincula el Grupo Bancolombia 11) Ciudades y Comunidades Sostenibles apoyando a través de viviendas innovadoras. 13) Acción por el Clima: estrategia de cero emisiones netas acompañando a sus clientes en reducir el impacto a través de la oferta integral de productos financieros y no financieros.

Éstos últimos dos ODS, están enmarcados dentro de la estrategia empresarial de construir ciudades y comunidades sostenibles.

4.1.2 Análisis de Materialidad

La **información no financiera** de una empresa se define como la que no está incluida en los estados financieros tradicionales y se la llama también “cualitativa” por no estar cuantificada en términos monetarios en los estados contables tradicionales, aunque puede aparecer cuantificada,

incluso monetariamente, en la memoria u otro documento (Larrán & Meca, 2004).

En este contexto es pertinente la transparencia de la información empresarial viene a quedarse y formar parte de una filosofía, como causa de muchos abusos y atropellos corporativos; la información empresarial es ahora de interés no solo de accionista y empleados sino de una comunidad amplia, que incluye proveedores, clientes, gobierno, sindicatos y comunidad en general.

Al respecto Giménez (2018) plantea, “en los últimos tiempos se produjeron distintos replanteos sobre la capacidad de los estados financieros para atender las distintas demandas de información. Se afirma que la actividad empresarial se desarrolla en un escenario distinto que unos años atrás y que, por otra parte, los estados financieros no son capaces de mostrar los recursos generadores de valor e intangibles”.

Ciertamente, los números dejaron de ser sólo parte del análisis empresarial, ahora las acciones y las decisiones en otras áreas cómo el impacto social y ambiental influye determinadamente en el posicionamiento y crecimiento de la empresa.

4.1.3 Evolución de la materialidad en Bancolombia 2019-2021

Bancolombia empieza a reportar su Matriz de Materialidad a partir del 2016, y en el cual ha venido modificando los asuntos materiales.; para

determinar los asuntos de materialidad de Bancolombia, es necesario hacer un análisis de la evolución, por lo cual se revisan los reportes registrados desde el 2019 hasta el 2021, en aras de comparar y determinar las modificaciones que tuvieron.

Figura No. 4 Evolución de la materialidad en Bancolombia 2019-2021



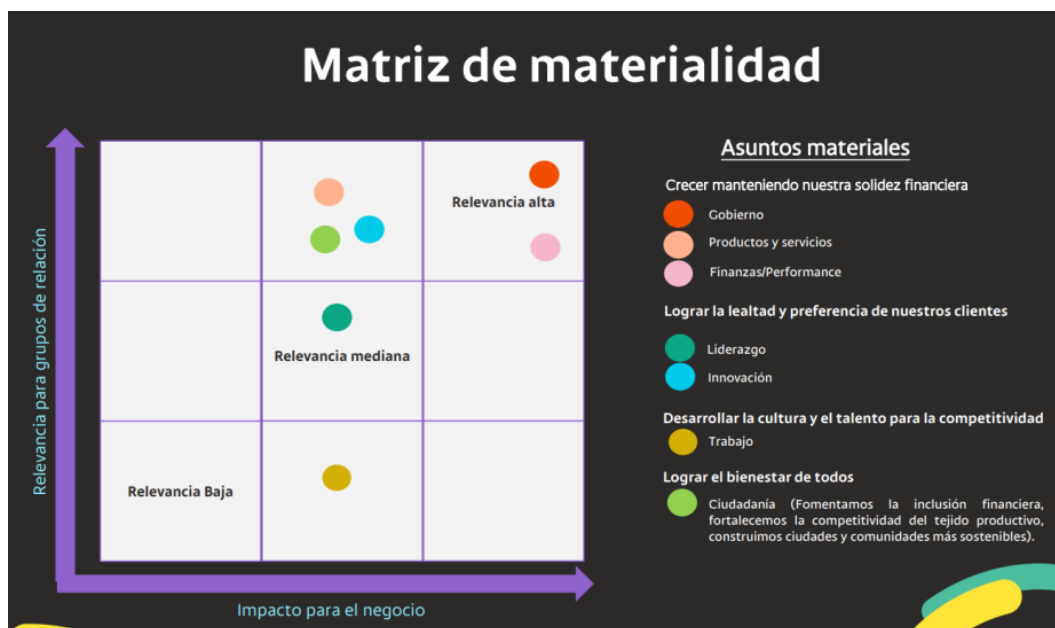
Fuente: elaboración propia

En el 2019, Bancolombia expresaba cinco (5) asuntos materiales, que parecen más líneas de acción y no asuntos materiales de los cuales 4 de ellos: excelencia operacional y tecnológico, cultura humanística, crecimiento rentable, experiencia superior y del cliente no son incluidos en los asuntos de los años 2020-2021, el único asunto que se mantiene es el

de innovación. Los asuntos materiales que se registran en el 2020 se incrementan a 8, es decir, incluyen 3 asuntos adicionales en relación con el año anterior, éstos son: finanzas (como prioridad su línea de negocios), integridad, productos, servicios, liderazgo, innovación, trabajo y ciudadanía, dicho orden cambia para el año posterior, incluyendo como nuevo asunto el de gobierno, y excluyendo el asunto de integridad. Cabe destacar que en 2020 el Grupo Bancolombia presentan los nuevos asuntos materiales de cara a 2030 y por ello los cambios de asuntos son relevantes, ya que éstos se enmarcan en promover el desarrollo económico sostenible.

Entonces así, cómo parte de la información no financiera de una empresa se procede a realizar un análisis de la última Matriz de Materialidad 2021, que se expresa gráficamente a continuación:

Figura No. 5 Matriz de Materialidad de 2021 del Grupo Bancolombia.



Fuente: Bancolombia

Es pertinente traer a colación el **concepto de legitimidad**, de acuerdo con Suchman (1995), el concepto de legitimidad utilizado en esta teoría es la noción o suposición ampliamente difundida de que las acciones de un sujeto son deseables o apropiadas dentro de un sistema de normas, valores, creencias y definiciones socialmente diseñados. Por tanto, una empresa adquiere legitimidad cuando existe una correspondencia entre los valores y las normas establecidas y aceptadas por la sociedad, que la organización sigue y que se reflejan en sus actividades, produciéndose una quiebra del contrato social cuando ésta deja de producirse.

En otras palabras, las empresas ganan legitimidad cuando sus acciones hacia el medio ambiente cumplen con las expectativas de las partes interesadas, y las entidades con baja legitimidad pueden reducir este efecto externalizando compromisos con el medio natural. Para el caso particular de Bancolombia, entendieron muy bien este concepto, ya que se denota en las reformas que han tenido sus asuntos materiales en los años 2019, 2020, 2021 y que se reflejan en la figura anterior No. 4.

Las reformas, son motivadas por cumplir los estándares de las partes interesadas, la legitimidad pareciera no ser una característica inamovible, ciertos eventos pueden reducir la legitimidad, cómo eventos negativos que ha transitado la entidad, sin embargo, también han tenido la habilidad de innovar, replantearse y ganar el respaldo de su comunidad nuevamente.

4.1.4 Identificación de las partes interesadas

La Identificación de partes interesadas que tiene el Grupo Bancolombia identificados previamente, *son los* empleados, clientes segmento personas, clientes segmento empresarial, clientes segmento pyme, clientes segmento preferencial, comunidad, así como los asuntos materiales en las que se basó la consulta para matriz 202 fueron 7: Integridad, finanzas, liderazgo, ciudadanía, productos y servicios, Innovación y trabajo.

Las partes interesadas al hacerlos partícipes de los temas relevantes de la empresa orientan las estrategias y aseguran un futuro más sostenible. Esto permite un mayor grado de involucramiento, de co-creación y, especialmente, de generación de valor compartido. Es así, como lo define Freeman (1984), a través del concepto **stakeholders** según la cual *“un stakeholder de una compañía es cualquier grupo que pueda afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa”* (at.)

Es decir, hay un auge porque las organizaciones se muestren como un sistema parte del todo, y que sus decisiones y acciones tienen una incidencia directa, se puede decir que existe una retroalimentación donde la empresa produce bienes y servicios para satisfacer necesidades de la comunidad y éstos a su vez aseguran la supervivencia de esta.

4.2 Objetivo 2 y 3: Analizar los requisitos de los indicadores reportados por Bancolombia vs estándar GRI y Contrastar la información en cuanto a sostenibilidad que reporta Bancolombia con terceros.

Dando cumplimiento a los dos objetivos tal y como se desarrolló en el marco metodológico, se presenta el análisis bajo revisión bibliográfica del segundo objetivo cómo nos propusimos a inicios del presente trabajo. El análisis se basa en contrastar el estándar GRI, con lo publicado en el informe de gestión de Bancolombia 2021.

A nivel mundial la guía creada por The Global Reporting Initiative, conocida como GRI, es una de las metodologías con gran aceptación por parte de las empresas para realizar sus memorias o reportes de sostenibilidad. The Global Reporting Initiative es una organización que tiene como fin ayudar a las organizaciones, empresas y gobiernos a entender y comunicar el impacto de los factores de sostenibilidad (Global Reporting Initiative, 2016).

Los estándares GRI son los que la mayoría de las empresas toma como referencia para elaborar las memorias de sostenibilidad, los informes integrados y los Estados de Información No Financiera. En el 2000, Global Reporting Initiative publicó las directrices GRI, y desde entonces muchas empresas se acogieron a dichas directrices para empezar a realizar su informe de gestión basado en ello.

El estándar GRI categoriza e incluye a la banca dentro de sus interesados para reportar, cómo es de interés lo referido a la banca por objeto de nuestra investigación, se cita al respecto lo que textualmente plantea GRI:

Commercial and Corporate Banking:

“Esta categoría incluye todas las transacciones con organizaciones/contrapartes comerciales de todos los tamaños, incluidos, pero no limitado a banca comercial y corporativa...”

Se entienden que las tres grandes directrices de la sostenibilidad son las categorías social, ambiental y económica, y que asimismo cada una de éstas tiene una serie de aspectos o subcategorías, tal y como se observa a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla No. 2 Categorías y aspectos de la guía G4

Categoría	Economía	Medio ambiente		
Aspectos IV	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Presencia en el mercado • Consecuencias económicas indirectas • Prácticas indirectas • Prácticas de adquisición 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Energía • Agua • Biodiversidad • Emisiones • Efluentes y residuos • Productos y Servicios • Cumplimiento regulatorio • Transporte • General • Evaluación ambiental de los proveedores. • Mecanismos de reclamación en material ambiental, 		
Categoría	Medio Ambiente			
	Prácticas laborales y trabajo digno	Derechos Humanos	Sociedad	Responsabilidad Social productos
	<ul style="list-style-type: none"> *Empleo *Relaciones entre los trabajadores y la dirección. *Seguridad y salud ocupacional *Capacitación y educación. *Diversidad e igualdad de oportunidades. *Igualdad de retribución entre mujeres y hombres. *Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores. *Mecanismos de 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión *No discriminación. *Libertad de asociación y negociación colectiva. *Trabajo infantil. *Trabajo forzoso *Medidas de seguridad. *Derechos de la población indígena. *Evaluación. *Evaluación de los proveedores en 	<ul style="list-style-type: none"> *Comunidades locales *Lucha contra la corrupción *Política Pública. *Prácticas de competencia desleal *Cumplimiento regulatorio *Evaluación de la repercusión 	<ul style="list-style-type: none"> *Salud y seguridad de los clientes. *Etiquetado de los productos y servicios. *Comunicaciones de mercadotecnia *Privacidad de los clientes *Cumplimiento regulatorio.

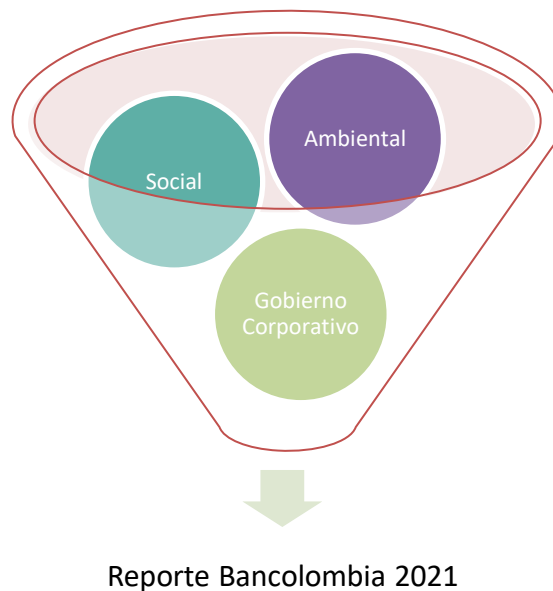
	reclamación sobre las prácticas laborales	materia de los derechos humanos. *Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos.	total de los proveedores *Mecanismos de reclamación por impacto social.	
--	---	--	--	--

Fuente: Guía G4 estándar GRI

Cada una de las categorías y subcategorías esquematizados en el cuadro anterior, son los que resumen los indicadores que de acuerdo con la estrategia del Grupo Bancolombia van a tener variaciones.

4.2.1 categorías: económico, social y ambiental.

En el informe de gestión 2021 se aprecia principalmente tres grandes categorías que son coherentes con el estándar GRI y que responden a lo social, ambiental y gobierno corporativo.



En la categoría económica se debe tener en cuenta el impacto de las acciones de la empresa en su estado económico y el beneficio que sus acciones están trayendo en ese aspecto. El beneficio económico de la empresa puede ser evidenciado en reducción de costos mediante la optimización de recursos, eliminación de errores o en la reutilización de desechos. Por otro lado, también existe la reducción de impuestos debido a prácticas amigables con el medio ambiente o actividades que generen beneficio a la sociedad.

Asimismo, en la **categoría ambiental** según estándar GRI Se tratan aspectos de relevancia mundial que forman parte de la conciencia actual y las gestiones que cada empresa puede emplear para generar un cambio. La empresa tiene la misión y la obligación de analizar el impacto de sus actividades y generar propuestas para disminuir sus consecuencias, y también contribuir de forma directa o indirecta en los esfuerzos nacionales o internacionales para mejorar la calidad ambiental.

De forma general Bancolombia reporta los siguientes indicadores con enfoque ambiental, citamos textualmente lo publicado en su informe de gestión 2021:

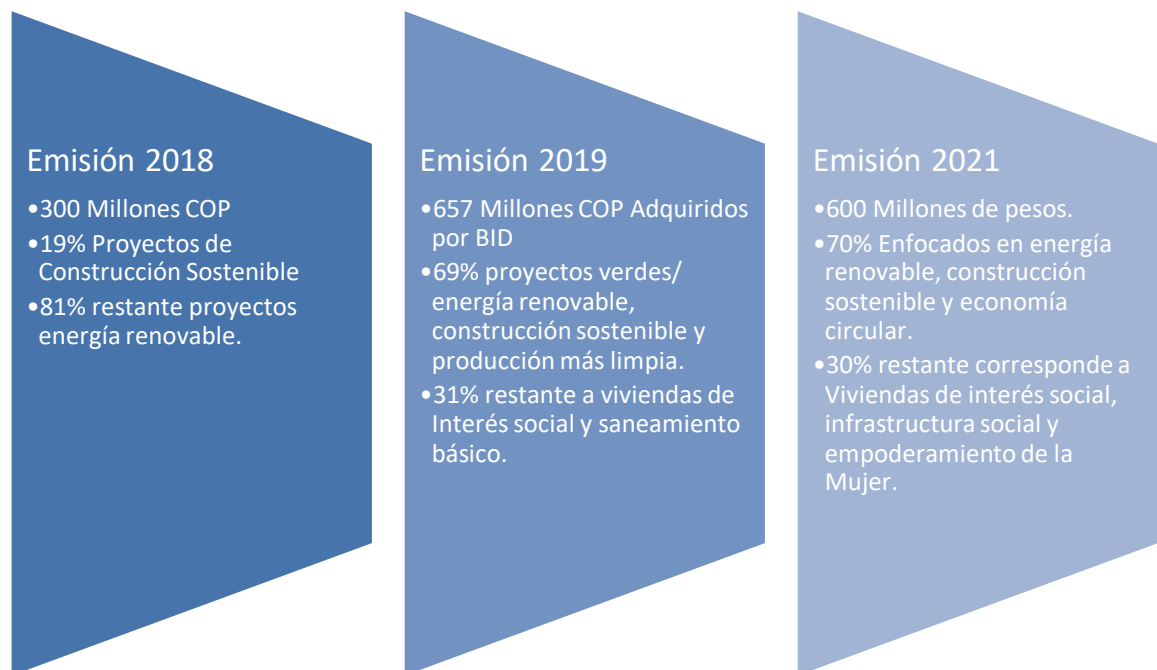
- Hemos emitido bonos verdes y sostenibles por COP 2.1 billones
- Analizamos los riesgos ambientales y sociales en la financiación
- Con nuestras estrategias de eficiencia energética alcanzamos el carbono neutralidad en Colombia
- Apoyamos el desarrollo de un agro sostenible
- Desembolsamos COP 3.6 billones en la línea de financiación sostenible

- Con la línea atada a indicadores de sostenibilidad desembolsamos COP 1.8 billones
- Financiamos proyectos de energías renovables no convencionales
- Promovemos soluciones integrales de movilidad sostenible
- Trabajamos con otros actores para combatir el cambio climático
- Incorporamos la biodiversidad en nuestra toma de decisiones

Análisis ambiental

El Grupo Bancolombia reporta bonos verdes desde 2016, posteriormente 2018, 2019 y 2021 emisión de bonos verdes, donde en cada una de ellas se realizaron diferentes inversiones con enfoques distintos, a continuación, se presentan cuadros comparativos de los últimos tres años reportados.

Figura No 6 Emisiones



Fuente: Elaboración Propia

Análisis ambiental

Es preciso mencionar que aun cuando Bancolombia reporta 5 emisiones al cierre del 2021 en el informe de gestión de manera detallada sólo describe 4 bonos verdes, información que se torna confusa.

Suponiendo que son sólo 4 emisiones desde el 2016, cuando empezó la puesta en práctica de las emisiones, es válido preguntarse ¿existe un retroactivo para con el ambiente de todos los años anteriores en los que no había conciencia? Porque Bancolombia fue creada desde el año 1847 en Medellín y actualmente cuenta con más de 603 sucursales, 5.003 cajeros y 23.787 corresponsales bancarios en diferentes departamentos de Colombia (Informe Bancolombia, 2021), aportando una participación del 72% de la cartera total de Grupo Bancolombia. Es decir, desde la utilidad que ha tenido en 146 años de desarrollo desde la fundación del banco ¿está siendo suficientemente recíproco el grupo Bancolombia para con el ambiente? Desde nuestra perspectiva existe una deuda con el ambiente que no está cerca de estar saldada, sólo se empiezan a vislumbrar medidas muy pequeñas en relación con todo el provecho comercial.

Ahora bien, uno de los proyectos con énfasis en lo social que lleva a cabo la entidad bancaria son los proyectos de vivienda de interés social del cual aun cuando tienen un impacto social por su acceso, el banco es quién presta el dinero para la construcción, sin embargo, banco ni regala ni subsidia, ya que cobra los intereses por el préstamo y no tiene pérdidas, el subsidio es por parte del Estado y no del

Banco.

Cabe recordar que las operaciones, transacciones financieras y bancarias suponen un riesgo ambiental latente si no se establece un plan preventivo. Las entidades del sector financiero tienen riesgo ambiental alto, medio y bajo. En primer lugar, los establecimientos de crédito y sociedades de servicios financieros se enfrentan a este riesgo dentro del llamado riesgo indirecto, que hace referencia a los riesgos de los clientes (Guzmán, L. 2019)

Finalmente, los conflictos producidos por el uso de los recursos naturales parecen ser una característica histórica permanente, su crecimiento e intensidad en los últimos años son innegable, por ello la información sobre los riesgos sociales y ambientales es crucial para evitarlos. El riesgo ambiental no es más que información relevante a la hora de tomar acciones en pro de desarrollar programas y políticas de alta incidencia ambiental, y por consecuencia garantizar los derechos de los ciudadanos y de las siguientes generaciones.

En la **categoría social**, según estándar GRI tiene como objetivo mejorar la situación de las personas relacionadas con la organización. Algunos de estos aspectos van ligados con las personas dentro de la organización o sus proveedores, como el apoyo en la capacitación, desarrollo personal, equidad y participación en la organización. También se espera el fomento de resultados en la sociedad a nivel nacional o internacional, donde se ayuda a disminuir factores como desempleo, deserción escolar, inequidad, entre otros. De forma general Bancolombia reporta los siguientes indicadores con enfoque social, citamos textualmente lo publicado en su informe de gestión 2021 para posteriormente analizarlo:

Según el estándar GRI, la categoría "Social" trata de incidir la situación de

las personas asociadas a la organización. Se relaciona con los programas de recursos humanos, con las capacitaciones que se planifican para el personal o colaboradores, la promoción de la equidad o paridad en cargos de dirección.

La categoría mencionada no sólo tendría un impacto interno, también tendría un impacto a la sociedad, a nivel general en las comunidades de acogida, con la reducción de los índices de desempleo, deserción escolar, la desigualdad entre otros.

En general Bancolombia reporta los siguientes indicadores con enfoque social, citamos textualmente lo publicado en su Informe de Gestión 2021 para su posterior análisis:

- Apoyamos el desarrollo de la infraestructura que necesita el país
- Nos sumamos al Plan de Vacunación en Colombia
- Más de 1,900 jóvenes han pasado por el programa de Becas

Fundación Bancolombia

- Pymes recibieron COP 9.4 billones en nuevos créditos de

Bancolombia

- Inversión de impacto para impactar positivamente a la sociedad
- Desembolsamos COP 5.98 billones en crédito de vivienda
- Crecimos 172% en el otorgamiento de microcréditos, claves para emprendedores y microempresarios

Análisis Social

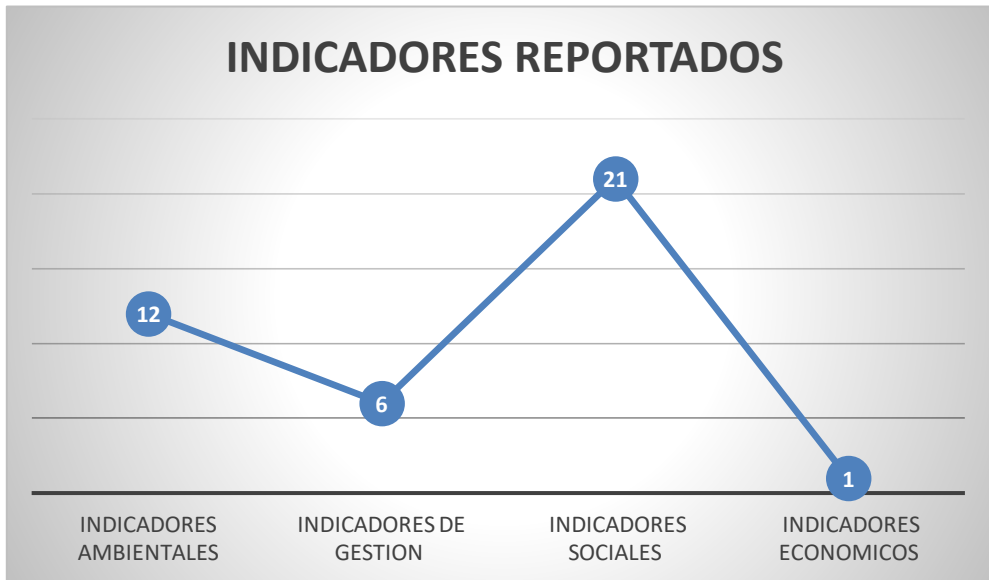
El sector financiero, que tiene roles determinantes en la disminución de los

conflictos ambientales mediante el diseño de procesos corporativos que han de medir el riesgo ambiental y social a la hora de realizar operaciones de crédito e inversión de determinados proyectos. Nos llama poderosamente la atención la inversión en “infraestructura que necesita el país” y que ayuda financiar el Grupo Bancolombia; es preciso mencionar que la construcción de vías, autopistas, puertos, hidroeléctricas, represas que tienen un gran impacto ambiental y social.

Lo anterior requiere establecer unas auditorías para determinar el cumplimiento, obteniendo el aval para licencias para implantar el proyecto por parte de los ejecutores. La gestión de riesgos es vital a gestión financiera, es por ello que el Estatuto Financiero Colombiano debe tener en cuenta las variables ambientales, que suelen ser determinantes.

Desde el punto de vista del desarrollo de los trabajadores en Bancolombia, se evidencia un alto compromiso por parte de ellos, y por su permanencia en la empresa. En 2015 Bancolombia es reconocida como la mejor empresa privada con mejor talento humano, estando en segundo lugar después de Ecopetrol, y siendo la primera en el sector de finanzas. Lo anterior se debe a su sistema de compensación, bien sea salarialmente o de reconocimientos públicos.

Figura No 7 Indicadores reportados.

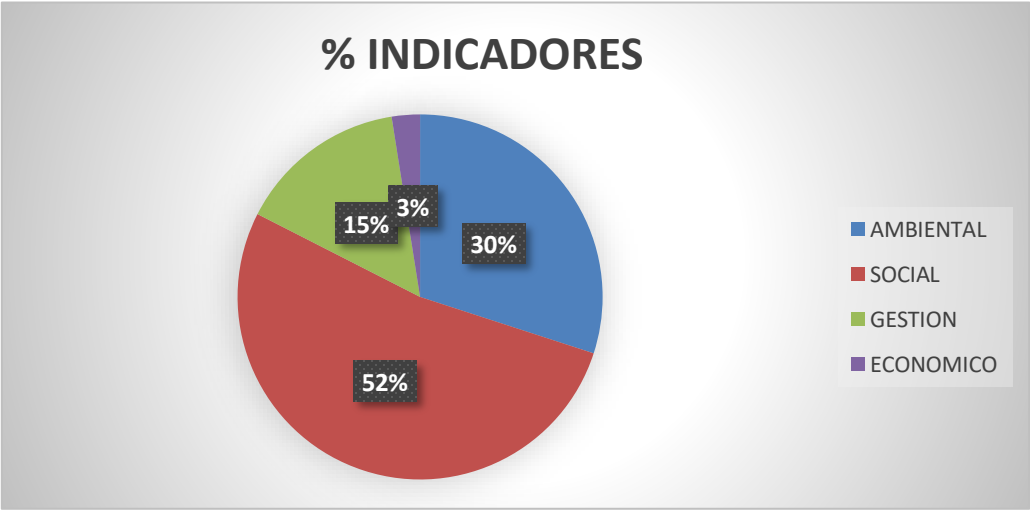


Fuente. Elaboracion propia

Dando respuesta al objetivo dos y tres, vamos a analizar el cruce de indicadores establecidos en el estándar VRS lo que se encontró reportado en el 2021 como primer elemento se analizó el cumplimiento frente al estándar con una cantidad de 19 indicadores de los cuales se encontraron 7 indicadores que estaban cumpliendo adecuadamente, este abarca un 27%. Donde encontramos 1 indicador económico, 3 indicadores ambientales, y 3 indicadores pertenecientes al sector social con esto se puede identificar que Bancolombia “indica ser uno de los bancos más sostenibles y el Banco con el mejor reporte de sostenibilidad” (**Bancolombia, 2022**) por lo cual validando esta información podemos llegar a ver que no se cuenta con la información debidamente suministrada, partiendo de eso podemos concluir que para completar el 100% de estos indicadores se debería contar con todos los puntos a favor de las partes interesadas lo cual siguiendo los pasos adecuados

permitiría el completo funcionamiento de la empresa donde se podría categorizar con una mejora en su sistema y en sus calificaciones debido al buen manejo que se vería reflejado una mejor clasificación en los estandares y grupos evaluadores a los que pertenece.

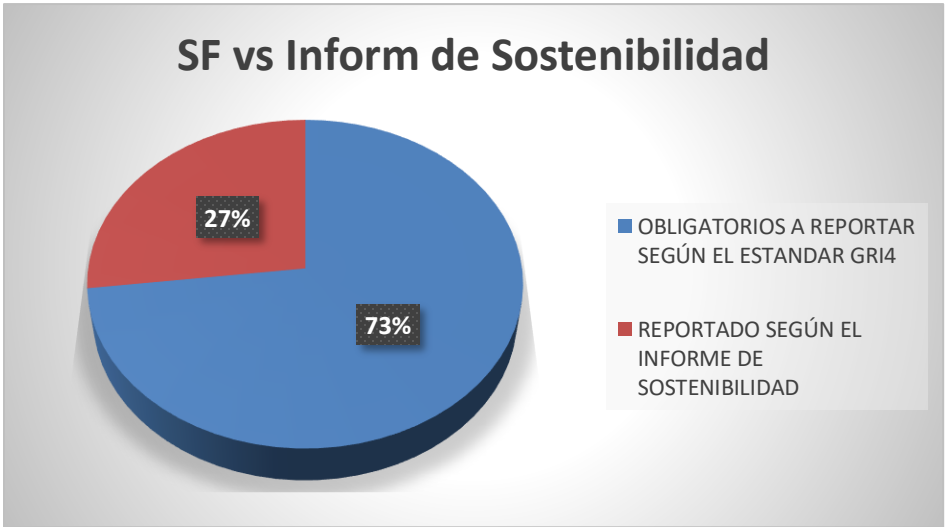
Figura No. 8 Porcentaje de *indicadores*.



Como podemos evidenciar en la anterior grafica Bancolombia tiene su informe de sostenibilidad categorizado con los siguientes indicadores los cual se mencionarán a continuación desde el más alto hasta el que menos reporta según su sector, validando esta informacion podemos concluir que el sistema el cual esta manejando esta empresa no seria claramente completado como lo podemos evidenciar en su reporte de sostenibilidad lo cual hace que se entre en cuestion que es en realidad lo que se cumple o no de esta empresa ya que con esta informacion podemos validar que se trataria mas de una polemica llamada "Marketing" esto se

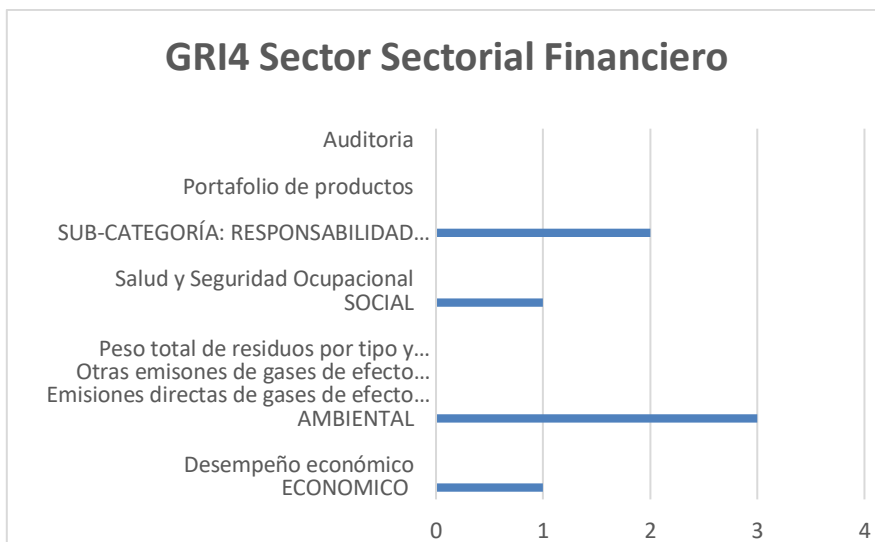
trata de algo que se quiere dar a conocer pero no se refleja debidamente con en la realidad, con las descripciones o conceptos que son los adecuados. Debido a esto no podemos decir que esta empresa no cumple por que de una u otra manera si se esta cumpliendo no con los porcentajes que deberia ser pero si con un numero relevante con eso podemos decir que si tendria opciones de mejora tanto en lo economico como en el entorno de gestion.

Figura No. 9 sector sectorial financiero VS informe de sostenibilidad.



Fuente: Elaboracion propia

Figura No 10 GRI VS Sector financiero

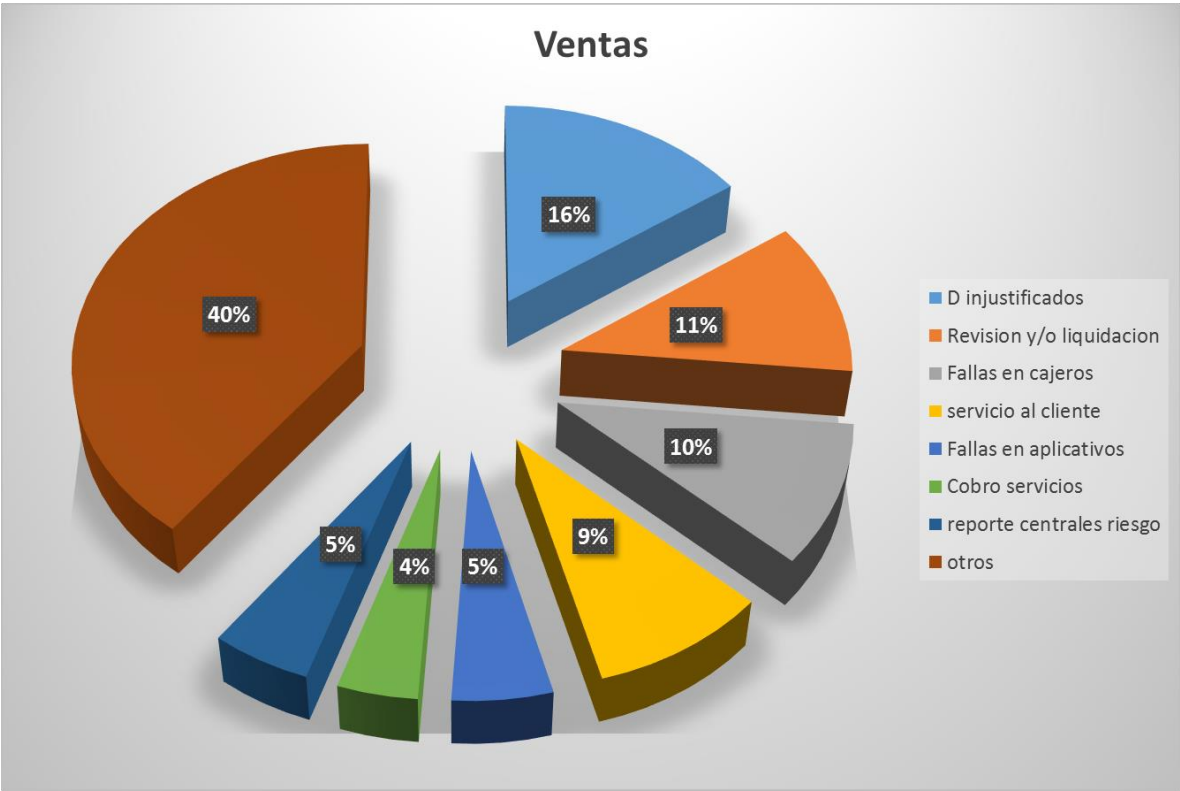


Fuente. Elaboracion propia

De acuerdo a la información suministrada, una de las variables a estudiar es el reporte de terceros frente al grupo Bancolombia y su incidencia dentro de lo reportado por la misma, para Bancolombia uno de sus principales objetivos es la satisfacción del cliente frente a los servicios prestados, los productos adquiridos y la calidad en el servicio, dentro de estas podemos evidenciar que aun siendo uno de los bancos más sostenibles de Colombia, presenta diferentes tipos de quejas reclamos y por ende lo posiciona en el segundo banco con mas quejas y reclamos recibidos, derivados de descuentos injustificados, revisión y/o liquidación, fallas en cajeros automáticos, la indebida atención al consumidor financiero, fallas en internet y aplicativos del banco, cobro de servicios, reportes injustificados a centrales de riesgo, y otros derivados con canales alternos y servicio al cliente. Es importante recalcar que a partir del 2020 para Bancolombia uno de sus asuntos materiales son los ciudadanos y por ende dentro de su reporte su foco principal es el consumidor

financiero, Reportan diferentes acciones presentadas dentro del informe pero algo importante a recalcar es que la superintendencia financiera reporta para este año 130.117 quejas y reclamos por clientes de Bancolombia (<https://www.larepublica.co/finanzas/conozca-las-quejas-mas-comunes-de-los-usuarios-bancarios-y-como-reaccionar-ante-ellas-3505078>), lo que nos proporciona la inconformidad de la experiencia de los usuarios frente a la entidad y que frente a lo reportado en GRI 416 salud y seguridad de los clientes no se ha presentado un manejo adecuado para disminuir estos índices que afectan y vulneran directamente a la organización. **(AGUILAR)**

Figura No. 11 Quejas mas comunes de usuarios en entidades financieras



Fuente. Elaboracion propia

Si entramos en contexto a revisar desde el punto de vista de los stakeholders, que uno de sus principales son los clientes y de hay se derivan diferentes segmentos dentro de la compañía como lo son segmento personal, personal plus, preferencial, banca privada y micropym, a las cuales se les ofrece un amplio portafolio de servicios, que incluye canales alternos para una mejor prestacion de servicio, canales que en muchas ocasiones no son la solucion directa al cliente y que deriva a las diferentes quejas y reclamos que se realizan dentro de esta, podemos tomar como ejemplo fallas en cajeros automaticos, demoras en canales telefonicos, fallas en canales digitales y de las mismas se presentan reclamos donde no se le da la solucion inmediata al cliente si no se redirecciona a otro canal alternativo donde tampoco recibe la solucion que el cliente necesita, por este motivo se presentan casos donde de por medio ya se instauran tutelas y demandas luego de no tener claridad y solucion inmediata, muchas veces un cliente que se acerca a una oficina con un requerimiento duda, o solicitud busca mas que una solucion una respuesta clara que le permita entender por que motivo sucede o tiene aquella situacion, y cual es el paso a seguir para su pronta solucion, dentro de las sucursales fisicas de la entidad hay un compromiso tanto personal como grupal que hace referencia al servicio al cliente, muy importante para ellos, la cual tiene una medicion y es foco principal a la hora del cumplimiento mensual dentro de la misma, si se presenta una queja o un reclamo ante esta sucursal esta medicion generaria un impacto negativo, aca podriamos traer a coliccion la teoria de la legitimidad donde pese a los multiples esfuerzos que realice bancolombia para

evitar estas situaciones, se promueve la mala reputacion ante el banco y la baja legitimidad de ciertas acciones frente al desarrollo sostenible, lo que genera consecuencias no favorables para la entidad.

Conclusiones y Recomendaciones

Esta monografía revisó un estudio de caso ideal del sector financiero a partir de su reporte de sostenibilidad GRI durante al año 2021, y así relacionar los elementos de materialidad entre el informe presentado y los stakeholders de la entidad.

Los hallazgos tienen implicaciones significativas para los responsables políticos y académicos a nivel internacional, al colocar en dialogo en el primer objetivo la teoría de las partes interesadas y de la legitimidad con los aspectos materiales de las organizaciones del sector financiero, un análisis interesante fue el uso de un estándar denominado GRI SF que implicaba revisar los asuntos materiales del sector y como el mismo estudio presenta una contribución empírica cómo se desarrolló en el objetivo dos y la cual proporciona una base para la comparación de los informes de sostenibilidad desde un caso ideal que puede ser utilizado posteriormente en contextos institucionales y dentro de diferentes países.

Los resultados ilustran el beneficio de adoptar la sostenibilidad en la entidad financiera y destacan la importancia de los informes ASG para impulsar el desempeño operativo, financiero y de mercado del banco.

Además, la teoría de los stakeholders está integrada dentro de la teoría de las partes interesadas y la teoría de la agencia. Los resultados tienen implicaciones significativas para los responsables políticos y académicos para evitar la otra cara de la sostenibilidad denominada como greenwashing y que se valida a través de terceros en el desarrollo del objetivo tres.

Como limitaciones se establece que es un caso único lo que podría inferir la imposibilidad de generalizaciones (por ello el método cualitativo), pero los análisis utilizados podrían extrapolarse al sector en general al revisar las afirmaciones y los discursos de la organización en donde se observa una evolución en la concepción de sostenibilidad especialmente cuando prioriza sus partes interesadas, a pesar de que la monografía tiene un carácter descriptivo por su naturaleza, es posible para futuros estudios correlacionar aspectos como:

- Nivel de marca y reputación vs cantidad y calidad de indicadores GRI SF
- Nivel de ingresos y uso de los servicios por cada stakeholder
- Apropiación de los discursos de sostenibilidad en los usuarios internos y externos de los reportes vs calidad de indicadores

Es relevante analizar los discursos de sostenibilidad empresarial desde posturas críticas que permitan generar diferentes tipologías empresariales como los que analiza Ruiz-Urquijo (2017) al determinar que es posible encontrar diferentes niveles de sostenibilidad en el sector de hoteles a pesar de la creencia de la homogeneidad del mismo, lo mismo sucede con el sector financiero en donde se asumiría que organizaciones de tipo solidario serían más afines a la sostenibilidad, pero solo al medir con indicadores es posible analizar los elementos de aseguramiento del mismo.

Finalmente, si bien el Grupo Bancolombia muestra una creciente conciencia de los riesgos socio ambientales que enfrentan los proyectos financiados por la

banca, creemos que existe una gran oportunidad para formar capital humano y diseñar métodos, protocolos con criterios éticos que garanticen la seguridad jurídica de las inversiones y garantizar el respeto a los derechos fundamentales y colectivos de la sociedad civil.

Como propuesta para el tratamiento adecuado de los conflictos socio ambientales se justifica da vez más la creación de unidades de riesgo socio ambiental especializadas que controlen los procesos internos de entidades del sector financiero que viabilicen ambiental y socialmente los proyectos y negocios de inversión o crédito que sean una garantía para la humanidad, el planeta y las siguientes generaciones.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, N. (2018). El Greenwashing Usado por el Sector Empresarial en Bogotá y su influencia en el Consumidor Adulto. . Consultado el 23 de octubre de 2022 https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4105/Greenwashing_sectorempresarial_Bogot%C3%A1_influenciaconsumidor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bermejo, G. (2016). Del desarrollo sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis. <https://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0686956.pdf>
- Campos Guillermo, Covarrubias, Martínez. (2012). La Observación, un Método para el Estudio de la Realidad. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HIqX0khU1UMJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ve>
- Cabezas, D. (2022). ¿CUÁL ES EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE TU BANCO?. Consultado el 08 de febrero de 2023 en el siguiente Link https://los40.com/los40/2022/11/03/actualidad/1667475117_995919.html
- Consultado el 15 de octubre de 2020 en <https://www.grupobancolombia.com/corporativo/informe-gestion>
- Marchán, Vargas & Uribe (2018). La Responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v14n1/1900-3803-entra-14-01-52.pdf>
- Díez Martín, F; Blanco González, A; Prado Román, C (2010). Legitimidad como factor clave del éxito organizativo. Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa Vigo, España.
- Guzman, F. (2019). Consultado el 09 de febrero de 2023 en el siguiente link <https://medioambiente.uexternado.edu.co/el-riesgo-ambiental-en-las-operaciones-financieras-y-bancarias/>
- Moncayo, C. (2017). El poder de los bancos sobre el medioambiente. Consultado el '6 de febrero en el siguiente link <https://incp.org.co/como-los-bancos-pueden-cuidar-el-medio-ambiente>
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la Investigación.
- Mora, S. (2006). Criterios de validez en la investigación cualitativa actual. Revista de Investigación Educativa, 2006, Vol. 24, n. ° 1, págs. 147-164.
- ONU (2023). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Consultado el 09 de enero de 2023 en el siguiente link: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>
- Sánchez, S. (2020). La Sostenibilidad en el Sector Empresarial. UPC Universitat Politècnica de Catalunya. Máster en Sostenibilidad.

Sistema Iberoamericano de Responsabilidad Social (2021). Consultado el 10 de enero en <http://sirse.info/gri-actualiza-sus-estandares-para-reportar-de-acuerdo-a-ods/>

Rodríguez, L. (2020). Sostenibilidad en Colombia: Una práctica difícil de encontrar. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia Administración de Empresas. Consultado en el 12 de octubre de 2022 <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39596/RodriguezLinaresAngieJuliet2021.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz-Urquijo, Juan (2017) Tipologías de imaginarios sobre gestión ambiental de empresarios del sector Hotelero De Bogotá Norte, Tesis de Maestría en Desarrollo Sustentable y gestión Ambiental, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, disponible en: <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/6979>

Tamayo M. (2002). El Proceso de la Investigación Científica. <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20TamayoEl%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>

Pinto, B. (2022). Estas son las empresas nacionales más sostenibles según el Yearbook de S&P Global. Diario digital La República. Consultado el 10 de octubre de 2022 en <https://www.larepublica.co/especiales/futuro-sostenible/estas-son-las-empresas-nacionales-mas-sostenibles-segun-el-yearbook-de-s-p-global-3307728#:~:text=Aqu%C3%AD%20se%20ubica%20el%20grueso,Promigas%2C%20Ecopetrol%20y%20Organizaci%C3%B3n%20Terpel.>