PROTOCOLO CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE
SECTOR ASEGURADOR COSTA RICA

Contenido

Cláusula I. CONSIDERACIONES 2
Cláusula II. OBJETO 4
Cláusula III. GENERALIDADES 4
Cláusula IV. COMPROMISOS 5
Cláusula V. TEMAS MATERIALES ASG PARA EL SECTOR SEGUROS COSTA RICA 6
Cláusula VI. MODIFICACIONES 12
Cláusula VII. VIGENCIA 12
Cláusula VIII. GOBERNANZA 13
ORGANIZACIONES SIGNATARIAS 13
TESTIGOS DE HONOR 14
ANEXOS 15
Anexo 1: Mapeo de metas de los ODS vinculados con el sector seguros 15
Anexo 2: Documentos de Conducta Empresarial Responsable de referencia para el sector 19
Anexo 3: Cadena de Valor 20
Anexo 4: Mapeo de Partes Interesadas 21
Anexo 5: Metodología para la construcción del protocolo 22
Anexo 6. Definiciones, acrónimos y referencias 25

Enero 2022

Cláusula I. CONSIDERACIONES

Considerando que el rol del sector empresarial ha evolucionado a través del tiempo, pasando de ser solamente generador de productos, servicios, empleo y riqueza, a transformarse en un actor proactivo para contribuir a resolver retos y desafíos del desarrollo, como parte de sus responsabilidades para el fortalecimiento de la competitividad y la resiliencia.

Reconociendo que las organizaciones del sector asegurador, entendidas como organizaciones gremiales, empresas aseguradoras, corredoras y otros intermediarios, no solo tienen el desafío de enfrentar los retos del mercado, sino además considerar en todas sus decisiones, operaciones y estrategia, las expectativas de la sociedad, para contribuir a la gestión de riesgos y maximizar oportunidades relacionadas con desigualdad, pobreza, crisis climática y derechos humanos.

Conscientes de la interconexión que existe entre los riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) y los asuntos de otras categorías, en un entorno mundial cambiante, donde los riesgos son cada vez más comunes y requieren la identificación de los impactos en las poblaciones más vulnerables.

Reafirmando que el sector asegurador, tiene un llamado especial de incidencia para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a partir de su rol gestor y tomador de riesgos e inversiones y que estos objetivos representan nuevas oportunidades de cooperación, específicamente en dos grandes ámbitos: a nivel interno para mejorar la gestión de la empresa y externo para reforzar el seguro con servicios de prevención del riesgo e inversiones, como impulsores del desarrollo sostenible.

Asumiendo que la crisis mundial generada por el COVID-19 ha evidenciado que el propósito de las empresas, públicas y privadas, va más allá de ser rentables y exitosas y que los retos sólo se pueden enfrentar a partir de una visión integral, ética, responsable y de cooperación mutua, para generar valor para el país y las empresas mismas.

Considerando que las expectativas puestas sobre el sector han aumentado, demandándole más que una reactivación económica, una reinvención para mejorar la resiliencia de la sociedad, el fortalecimiento económico del país y de las empresas, especialmente las pequeñas y medianas.

Reconocemos que el sector asegurador tiene una relación directa con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas[1]:

ODS 1: Fin de la Pobreza
ODS 2: Hambre Cero
ODS 3: Salud y Bienestar
ODS 5: Igualdad de Género
ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles
ODS 12: Producción y Consumo Responsables
ODS 13: Acción por el Clima
ODS 16 Paz Justicia e Instituciones Sólidas
ODS 17: Alianzas para Lograr Objetivos.

Asumimos que el sector tiene una relación indirecta con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, a través de la posibilidad de impactar afirmativamente por medio de: seguros, prevención de riesgos, inversiones e incidencia en las partes interesadas:

ODS 4: Educación de Calidad
ODS 6: Agua Limpia y Saneamiento
ODS 7: Energía Asequible y No Contaminante
ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura
ODS 10: Reducción de las Desigualdades
ODS 14: Vida Submarina
ODS 15: Vida de Ecosistemas Terrestres

Tomando en cuenta que en agosto de 2016 la Superintendencia General de Seguros, suscribió los Principios de Sostenibilidad en Seguros (PSI, por sus siglas en inglés), de la Iniciativa Financiera del Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP-FI) y en agosto de 2018 el sector asegurador costarricense se comprometió con ellos; este protocolo constituye la continuación de tales compromisos asumidos.

Siendo que en mayo 2021 Costa Rica se convierte oficialmente en miembro de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), quien a su vez promueve la Conducta Empresarial Responsable (CER), a través de instrumentos como la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, la Guía de Debida Diligencia para la CER, Directrices de la OCDE sobre la Gobernanza de las Aseguradoras, CER en las políticas y los sistemas de

[1] Refiérase al Anexo 1: Mapeo de metas de los ODS vinculado con sector seguros

gestión de los inversionistas institucionales, recomendaciones de la OCDE para Estrategias de Financiamiento para riesgos de desastres, entre otras[2].

Considerando la necesidad de realizar lecturas integrales y periódicas del contexto, con una visión sistémica para enfrentar desafíos y potenciar oportunidades, generar alianzas a lo largo de la cadena de valor[3] incluyendo a todas las partes interesadas[4] y propiciar espacios de co-creación para resolver los retos país, en alineamiento con las agendas nacionales y globales de Desarrollo Sostenible (Objetivos de Desarrollo Sostenible, Principios Sostenibilidad en Seguros, Principios de Inversión Responsable de UNEP FI, Plan Nacional de Descarbonización, Plan Nacional de Gestión del Riesgo, entre otros).

Nos hemos reunido personas representantes del sector asegurador, para identificar los principales temas materiales, respecto a los asuntos ambientales, sociales, económicos y de gobernanza, en los cuales tenemos impactos reales o potenciales, positivos y negativos a lo largo de la cadena de valor y así determinar las principales áreas de trabajo, en apego a una Conducta Empresarial Responsable, lo cual se presenta en el siguiente Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector[5].

Cláusula II. OBJETO

Constituye el objeto de este protocolo, un esfuerzo común para la creación e implementación de políticas, acciones y/o proyectos que sean precursores, multiplicadores y demostrativos, de mejores prácticas del sector aseguradora que estén en armonía con el objetivo de promover un desarrollo sostenible.

Cláusula III. GENERALIDADES

Se entiende una agenda común, establecida mediante un acuerdo voluntario entre las personas representantes de una misma actividad económica, con el fin de promover la conducta empresarial responsable y elevar el desempeño económico, social y ambiental de sus representadas, evidenciando de manera efectiva su contribución al desarrollo sostenible del país[6]

---

[2] Refiérase a Anexo 2: Documentos de Conducta Empresarial Responsable de referencia para el sector.
[3] Refiérase al Anexo 3: Mapeo de la cadena de valor del sector asegurador.
[4] Refiérase al Anexo 4: Mapeo de partes interesadas
[5] Refiérase al Anexo 5: Metodología para la construcción del protocolo
[6] La construcción de este protocolo fue coordinada por la Alianza Empresarial para el Desarrollo, gracias al apoyo del proyecto CERALC financiado por la Unión Europea y el compromiso decidido de SUGESE.

El protocolo sectorial permitirá:

1. Determinar asuntos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza específicos y críticos para la sostenibilidad en el mediano y largo plazo.
2. Ser el punto de partida para la co-creación de una hoja de ruta que permita gestionar una serie de indicadores clave para la sostenibilidad.
3. Buscar el compromiso de empresas con un estándar mínimo de conducta empresarial responsable en temas económicos, sociales y ambientales y de gobernanza que contribuyan de manera importante con la competitividad, la capacidad de diferenciación y aporten al logro de las metas país.
4. Hacer extensivo el protocolo a la cadena de valor para minimizar los riesgos asociados a incumplimientos de los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos, y en general de los lineamientos de la Conducta Empresarial Responsable.
5. Incentivar el uso de indicadores comunes con fines de comparabilidad para la elaboración de reportes sectoriales del país, que sirvan de referencia, a nivel regional.

Cláusula IV. COMPROMISOS

Las organizaciones signatarias declaran que realizarán los mejores esfuerzos para cumplir con los siguientes compromisos:

I. Integrar en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (temas materiales ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros y financieras a lo largo de la cadena de valor (ver cláusula V).

II. Colaborar con personas consumidoras, socios comerciales y otras partes interesadas[7] para el abordaje de temas materiales ASG, gestionando riesgos y desarrollando soluciones en conjunto.

III. Colaborar con el Gobierno de la República, entes reguladores y otras partes interesadas prioritarias, con el fin de crear conciencia y promover acciones en la sociedad civil sobre los temas materiales ASG.

IV. Realizar esfuerzos multisectoriales orientados a generar políticas públicas, compartir capacidades y difundir conocimiento, buscando una mejor evaluación del riesgo y el desarrollo de las debidas respuestas.

V. Rendir cuentas de forma transparente, divulgando de manera pública y periódica los avances en torno a los compromisos adquiridos, incluyendo logros y retos, respecto a la contribución individual y sectorial para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aplicando el principio de reportar o explicar.

[7] Refiérase al Anexo 4: Mapeo de partes interesadas

Cláusula V. TEMAS MATERIALES ASG PARA EL SECTOR SEGUROS COSTA RICA

Como parte del proceso de debida diligencia a nivel sectorial, se identificaron los principales temas[8] donde existen impactos a lo largo de la cadena de valor (temas materiales ASG). Las organizaciones signatarias, en línea con el Compromiso número uno de este protocolo, tendrán la tarea de incorporar en su propio análisis de materialidad dichos temas, ajustando las definiciones según su tipo de negocio. Las empresas identificarán, priorizarán e implementarán acciones para la gestión de los temas materiales. Las acciones podrían ser internas o en conjunto con otros actores.

1. Estrategia Climática:

El abordaje del cambio climático en el sector asegurador implica un reto que impacta de forma transversal al negocio. Se deben crear, medir y revisar acciones estratégicas de largo plazo con enfoque basado en disminuir riesgos y maximizar oportunidades relacionadas con los efectos asociados al cambio climático, a partir de las recomendaciones, marcos internacionales y el trabajo en conjunto con expertos en el tema, considerando variables sociales ligadas a problemáticas de desigualdad de género, migraciones forzadas y en general de la afectación a grupos vulnerables.

La estrategia climática se espera que incluya: el análisis de escenarios, la definición de nuevas prácticas, la analítica de datos, la prevención y mitigación del riesgo existente, y el generar declaraciones financieras relacionadas con el clima.

Se espera un especial énfasis en la creación de soluciones a partir del desarrollo o remozamiento de seguros, gestión de la prevención e inversiones como herramientas de mitigación y de fortalecimiento de la resiliencia país.

2. Gobierno corporativo

Se refiere al sistema mediante el cual, las empresas son dirigidas y controladas, involucrando las relaciones entre partes interesadas, con el propósito de contribuir con el mejor desempeño de las organizaciones y consecuentemente, con una sociedad más justa, responsable y transparente.

Un buen Gobierno Corporativo considera normas con clara definición de derechos, responsabilidades y expectativas, a partir del diálogo entre las distintas partes interesadas.

[8] Refiérase al Anexo 5 donde se encuentra la metodología para la identificación y priorización de estos temas.

Es así como se requieren procesos para alinear los intereses entre ellas y que estos sirvan de herramienta para sustentar la estrategia empresarial de largo plazo.

La sociedad y demás partes interesadas en general le exigen cada vez más al sector asegurador y financiero; por lo que es necesaria mayor transparencia e incorporación de prácticas que demuestren un comportamiento empresarial responsable, que incluya la rendición de cuentas periódica y oportuna, con indicadores financieros y no financieros, desde las perspectivas ambiental, social y de gobernanza (ASG).

3. Productos y servicios

Desde la naturaleza del seguro enfocada en la gestión del riesgo y prevención, los seguros son un instrumento financiero con un potencial poderoso para incidir en el desarrollo sostenible, al mismo tiempo que impactan la fortaleza financiera del sector y contribuyen a la resiliencia de las personas y del país. Las variables de sostenibilidad se deben incluir en todo el ciclo de los productos y servicios, desde los procesos de investigación, diseño, remozamiento, suscripción, indemnización y atención postventa, enfocados en generar una oferta más responsable, inclusiva, de fácil acceso y acorde con las expectativas de las partes interesadas, más allá de la óptica exclusivamente comercial.

Para asumir este reto, es clave el relacionamiento con partes interesadas para identificar oportunidades y soluciones conjuntas para la co-creación de productos y la toma de decisiones, utilizando la innovación como una herramienta para potenciar el rol de los seguros, de modo que los productos y servicios respondan a las necesidades del país.

Se identifica que el sector asegurador tiene retos importantes pero también oportunidades de negocio en términos de accesibilidad y asequibilidad de productos y servicios, tanto desde su desarrollo, como durante todo el ciclo de vida del producto o servicio, para garantizar seguros de fácil suscripción, precios asequibles, cobertura de utilidad y procurando el acceso igualitario para todos los segmentos de la sociedad, considerando aquellos grupos en condición de vulnerabilidad para coadyuvar en su inclusión y en las necesidades particulares y cambiantes de la sociedad.

Se refiere también al grado en que la organización adaptará sus instalaciones físicas, tecnológicas y métodos de servicio para favorecer el acceso y atención de personas con discapacidad, adultas mayores, en condición de pobreza, iletradas, etc., incluyendo la capacitación adecuada de su personal.

Además, se enfatiza en las grandes oportunidades que tiene el sector para incidir en el desarrollo sostenible del país, enfocando su *expertise* en gestión de riesgos e inversiones, hacia la protección y conservación de la biodiversidad, así como en los esfuerzos para la

mitigación de los riesgos asociados al cambio climático, desde los análisis técnicos, desarrollo de productos o decisiones de inversiones.

4. Conducta Ética

El comportamiento ético de las organizaciones debe basarse en los principios de honestidad, igualdad e integridad, reflejando una preocupación constante por las personas, los animales y el medio ambiente en general.

Cuando el comportamiento ético se gestiona de manera adecuada, aumenta la capacidad de integrar conductas empresariales responsables, dentro de la cultura organizacional. Es así como una gestión de la ética debería incorporar los valores de la organización e implementar prácticas de respeto y promoción de los derechos humanos, antifraude y anticorrupción, que además contemple mecanismos de denuncia (claros, conocidos y confiables), seguimiento y control de los objetivos planteados, estableciendo las medidas correctivas oportunas y las formas de reparación necesarias.

Esto implica que la gestión del comportamiento ético trascienda las organizaciones e incorpore a otras partes interesadas que puedan verse afectadas o que tengan la posibilidad de impactar en el correcto desempeño empresarial y sectorial.

5. Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio:

El sector asegurador es cada vez más consciente de la interconexión que existe entre los riesgos ASG y los de otras categorías dentro de un entorno mundial cambiante; lo cual significa que los riesgos ASG son ahora mucho más comunes y capaces de manifestarse con mayor rapidez, de ahí la relevancia de una gestión integral de riesgos que incorpore variables ambientales, sociales y de gobernanza, para disminuir la vulnerabilidad, mitigarlos y fortalecer la resiliencia.

La incorporación de riesgos ASG debe iniciar con “Gobierno y Cultura”, “Estrategia y establecimiento de Objetivos”, para pasar al proceso de “Gestión del Riesgo Empresarial” con la vista puesta en el “Desempeño” (identificación, evaluación y priorización, y respuesta a los riesgos ASG) y siguiendo con la “Revisión y Monitorización”, para terminar con la “Información”, “Comunicación” y “Reporte” de los riesgos ASG.

6. Construcción de resiliencia y cultura de prevención

Resiliencia es la capacidad que tiene un sistema, una comunidad o una sociedad expuestos a una amenaza, para resistir, absorber, adaptarse, transformarse y recuperarse de sus efectos de manera sana, responsable, oportuna y eficiente, en particular mediante la preservación y la restauración de sus estructuras y funciones básicas por conducto de la gestión de riesgos.

El sector asegurador tiene la oportunidad de contribuir con la resiliencia de las personas y la sociedad, pues genera la posibilidad de planificar y anticipar y/o prevenir las situaciones traumáticas que pueden provenir de accidentes, desastres, enfermedades, crisis económicas, crisis climáticas y permitir que se superen sin deteriorar significativamente la calidad de vida de las personas y los grupos.

7. Promoción de la Conducta Empresarial Responsable en la Cadena de Valor

La cadena de valor del sector asegurador es particularmente compleja y sensible a riesgos reputacionales, de continuidad y cumplimiento legal, entre otros, por ello se deben realizar esfuerzos para que su gestión contemple la incorporación de criterios de compras sostenibles, así como la promoción de prácticas de conducta empresarial responsable y ética, que mitiguen los riesgos ASG y permitan identificar oportunidades en todos sus eslabones, aprovechando eficiencias e innovando en cuanto a productos y servicios.

Particularmente importante, es prestar atención al respeto y promoción de los derechos humanos a partir de la debida diligencia, con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales resultantes de las actividades con las que tienen relación las empresas del sector. Considerando, además, que las oportunidades de una organización para apoyar los derechos humanos suelen ser mayores en sus propias operaciones y entre su personal.

Dicho el análisis también debe incluir proveedores, clientes, comunidades, personas usuarias y sociedad en general, bajo un enfoque de diversidad e inclusión para no vulnerar los derechos de ninguna parte interesada.

También, es clave considerar los impactos ambientales que se generan a partir de la cadena de valor, especialmente en aquellos proveedores vinculados a servicios de aseguramiento, tales como: salud, reparación de vehículos, maquinarias, entre otros, previniendo riesgos ligados a incumplimiento legal que puedan afectar la continuidad del negocio y su reputación.

8. Gestión de la Información

La gestión de la información les permite a las organizaciones estructurar procesos para la planificación, organización, procesamiento, control y evaluación de la información generada en su interacción con las partes interesadas, siendo ésta uno de los activos esenciales de operación y un recurso muy sensible de gestionar.

Como parte de una conducta empresarial responsable, se debe prestar especial atención a la protección de datos y el respeto a la privacidad de la información a que se tiene acceso

sobre todas las partes interesadas con la que se relacionan, a lo largo de toda la cadena de servicios, incluidos proveedores e intermediarios.

Un uso correcto de la información es clave para reaccionar ante los cambios del entorno, como recurso para la toma de decisiones y la elaboración de análisis técnicos vinculados con el negocio y la competitividad del sector.

9. Gestión de personas consumidoras

En el sector asegurador las personas consumidoras son todas aquellas usuarias, personas físicas o jurídicas que cumplan el rol de ser tomadores, pagadores, asegurados, beneficiarios y/o clientes en general, por lo que se tienen una responsabilidad frente a ellas y un interés por generar relaciones de confianza basadas en la transparencia. Esto implica, la implementación de prácticas para garantizar relaciones comerciales, de mercadeo y publicidad responsable, haciendo especial énfasis en una adecuada asesoría con información oportuna, clara, veraz, accesible en todos los procesos de comercialización, suscripción, indemnización o declinación, incluidos aquellos a cargo de intermediarios y proveedores de servicios de aseguramiento.

El relacionamiento con las personas consumidoras en términos de seguros, en la mayoría de casos, implica responder a infortunios, por tanto, se espera que la respuesta sea, durante todo el proceso, rápida, clara, honesta, eficiente y empática, velando especialmente por personas parte de grupos vulnerables y personas con poco o nulo conocimiento en seguros.

10. Criterios ASG en las inversiones

Los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) son un conjunto de consideraciones positivas y negativas que se deben tener en cuenta a la hora de decidir sobre proyectos de inversión, más allá de los criterios financieros.

Se refieren tanto a la posibilidad de influir en la generación de valor para el desarrollo sostenible, como en la creación de fondos de inversión sostenibles, inversión en proyectos que demuestren la debida diligencia en derechos humanos y la gestión de impactos ambientales, etc. En alineamiento con los “Principios de Inversión Responsable” se deben considerar los siguientes factores:

- Ambientales: Cambio climático, emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), agotamiento de recursos (incluyendo el agua), consumo energético, gestión de residuos y contaminación.
- Sociales: Condiciones laborales (incluyendo la esclavitud, la trata de personas y el trabajo infantil), comunidades locales (incluyendo las comunidades indígenas), salud y seguridad, igualdad de género, relaciones con el personal y diversidad.

- Gobernanza: Compensación de ejecutivos (as), ética, soborno, corrupción, equidad, estructura de las juntas directivas y estrategia fiscal.

11. Gestión ambiental de las operaciones

Las organizaciones del sector asegurador, son generadoras de impactos ambientales vinculados a sus operaciones, desde su infraestructura, su personal (incluidos sus hogares) y su cadena de valor. La gestión ambiental involucra la responsabilidad de gestionar dichos impactos ya sean directos o indirectos, el cumplimiento legal, así como procurar operaciones más ecoeficientes y alineada a principios de economía circular.

12. Bienestar y balance vida trabajo

Las personas son el activo más valioso de las empresas, por lo cual pretendemos promover en el personal metodologías que propicien un adecuado balance entre vida y trabajo, con desarrollo integral, niveles satisfactorios de bienestar y una constante medición de capacidades productivas para identificar oportunidades de mejora, tanto en procesos como necesidades personales, derivando en acciones que permitan cerrar las brechas detectadas a partir de una perspectiva de género, conscientes de las desigualdades existentes entre hombres y mujeres, para aumentar la productividad y favorecer la calidad de vida.

Las organizaciones del sector y sus líderes serán responsables de propiciar los mejores ambientes laborales, donde el respeto a la diversidad se convierta en el motor que fomente la innovación y la conexión entre los propósitos de las personas trabajadoras y los objetivos estratégicos de las empresas, para el desarrollo de acciones que favorezcan la mejor experiencia para todas las partes interesadas.

13. Gestión del talento

Las organizaciones del sector deben comprometerse con la implementación de prácticas responsables para la gestión de su talento, por medio de la correcta vinculación entre el puesto y sus competencias, su desarrollo individual y organizacional, así como brindarle el acompañamiento idóneo para que pueda adoptar otras tendencias productivas y la promoción constante para aumentar sus capacidades; aunado a la oportuna y constante promoción del comportamiento ético y el establecimiento de métodos de verificación y/o corrección para tratar las inconsistencias, bajo un enfoque de igualdad e inclusión.

Asimismo, es esencial que existan:

- Programas de carrera.
- Capacitación constante y alineada al perfil del puesto.
- Programas de sucesión de personas líderes.
- Estrategias de atracción del mejor talento.

- Políticas de salud y seguridad en el trabajo adaptadas a los riesgos propios.
- Programas de valoración del talento para su retención y promoción.
- Remuneración justa, según responsabilidades y cargas.

14. Desarrollo comunidades locales

Se refiere a la contribución de una organización al desarrollo de la comunidad y su aporte para promover niveles elevados de bienestar en sus habitantes.

La organización debe reconocerse como parte de la comunidad, identificando y gestionando sus impactos, mientras genera valor a la comunidad a través de voluntariado corporativo, alianzas locales, generación de habilidades ligadas a la prevención y protección del riesgo e inversión social, entre otros.

Deben evitarse aquellas acciones que generen dependencia, como la filantropía reactiva, priorizando aquellas que promuevan el empoderamiento de las comunidades para gestionar su propio desarrollo.

Cláusula VI. MODIFICACIONES

Las organizaciones signatarias se reservan el derecho de, en cualquier momento, sugerir nuevas condiciones o acciones que busquen un mejor cumplimiento de este protocolo, pudiendo ser implementadas voluntariamente o siendo transcritas en este protocolo previa aceptación de todos los signatarios. Se realizará una revisión de los compromisos y de los temas materiales cada cuatro años o antes si es requerido.

Cláusula VII. VIGENCIA

Este instrumento tendrá un plazo de vigencia de tres años a partir de su firma y se prorrogará automáticamente para todas las empresas que, vencido el plazo inicial, no manifiesten su voluntad de retirar su adhesión, con al menos tres meses antes del vencimiento. En todo caso, las empresas firmantes, pueden retirar su firma del protocolo en cualquier momento.

Cláusula VIII. GOBERNANZA

La implementación de este protocolo será coordinada por un Grupo de Trabajo alojado en la Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica (AAP), que fungirá como secretaría ejecutiva. El grupo de trabajo se reunirá con la periodicidad que determine, y estará conformado por todas las instituciones firmantes del Protocolo, independientemente de su afiliación a la AAP.

Las organizaciones signatarias deberán asignar a una persona con poder de decisión para representar a su organización en las sesiones del Grupo, y contribuir con su experiencia y conocimiento a promover el logro de los compromisos sectoriales que establece el protocolo.

El Grupo de Trabajo definirá su plan de trabajo, estructura, prioridades y los mecanismos de seguimiento y rendición de cuentas necesarios. Asimismo, identificará las vías pertinentes para incentivar la adhesión al protocolo por parte de empresas del sector.

ORGANIZACIONES SIGNATARIAS (PARTE II)

Organización	Representante Legal	Cargo	Cédula	Firma

Nota: Las firmas digitales de las organizaciones signatarias se dividen en tres documentos para facilitar su recolección.

TESTIGOS DE HONOR

Las organizaciones signatarias firman este protocolo en presencia de los testigos de honor que se indican a continuación

Superintendencia General de Seguros, Costa Rica.
Tomás Soley Pérez
Superintendente General de Seguros
1-0733-0640

Alianza Empresarial para el Desarrollo
Olga Sauma Uribe
Directora Ejecutiva
1- 0747-0851

Organización Internacional del Trabajo
Elena Montobbio
Directora

Principios de Sostenibilidad en Seguros, UNEP FI
Butch Bacani
Líder del Programa

ANEXOS

Anexo 1: Mapeo de metas de los ODS vinculados con el sector seguros

Se detallan las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible donde se identifican vínculos directos o explicación del vínculo indirecto bajo el ODS relevante.

# Metas	Metas de los ODS vinculadas con el Sector Seguros	Vinculo
	Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	
1	1.1 Para 2030, erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo, actualmente medida por un ingreso por persona inferior a 1,25 dólares al día.	**Directo**
2	1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.	
3	1.5 Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y a otros desastres económicos, sociales y ambientales.	
	Objetivo 2: Poner fin al hambre	
4	2.3 Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas.	**Directo**
5	2.4 Para 2030, asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad y la producción, contribuyan al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres, y mejoren progresivamente la calidad del suelo y la tierra.	
6	2.a Aumentar las inversiones, incluso mediante una mayor cooperación internacional, en la infraestructura rural, la investigación agrícola y los servicios de extensión, el desarrollo tecnológico y los bancos de genes de plantas y ganado a fin de mejorar la capacidad de producción agrícola en los países en desarrollo, en particular en los países menos adelantados.	
	Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	
7	3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.	**Directo**
9	3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.	
8	3.6 Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.	
10	3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.	
11	3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.	

# Metas	Metas de los ODS vinculadas con el Sector Seguros	Vinculo
	Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	
	Potencial limitado para los seguros.	**No vinculante**
	Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	
12	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.	
13	5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.	
14	5.4 Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.	**Directo**
15	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	
16	5.a Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.	
	Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	
	Potencial para inversiones y seguros para infraestructura de abastecimiento de agua.	**Indirecto**
	Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna	
	Inversiones y seguros para proyectos de energía limpia, incluidos productos innovadores de financiación	**Indirecto**
	Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos	
17	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.	
18	8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.	
19	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	
20	8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.	
21	8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.	**Directo**
22	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	
23	8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.	
24	8.b De aquí a 2020, desarrollar y poner en marcha una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes y aplicar el Pacto Mundial para el Empleo de la Organización Internacional del Trabajo.	
	Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación	
	Prioridades principales de inversión.	**Indirecto**

# Metas	Metas de los ODS vinculadas con el Sector Seguros	Vinculo
	Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países	
	Oportunidad de apoyar marcos efectivos para la reglamentación del sector financiero. Potencial es limitado.	**Indirecto**
	Objetivo 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	
25	11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.	
26	11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.	
27	11.5 De aquí a 2030, reducir significativamente el número de muertes causadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua, y de personas afectadas por ellos, y reducir considerablemente las pérdidas económicas directas provocadas por los desastres en comparación con el producto interno bruto mundial, haciendo especial hincapié en la protección de los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad	
28	11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.	**Directo**
29	11.a Apoyar los vínculos económicos, sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional.	
30	11.b De aquí a 2020, aumentar considerablemente el número de ciudades y asentamientos humanos que adoptan e implementan políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a él y la resiliencia ante los desastres, y desarrollar y poner en práctica, en consonancia con el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, la gestión integral de los riesgos de desastre a todos los niveles.	
	Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	
31	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	
32	12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.	
33	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	
34	12.6 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.	**Directo**
35	12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.	
36	12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.	
37	12.c Racionalizar los subsidios ineficientes a los combustibles fósiles que fomentan el consumo antieconómico eliminando las distorsiones del mercado, de acuerdo con las circunstancias nacionales, incluso mediante la reestructuración de los sistemas tributarios y la eliminación gradual de los subsidios perjudiciales, cuando existan, para reflejar su impacto ambiental, teniendo plenamente en cuenta las necesidades y condiciones específicas de los países en desarrollo y minimizando los posibles efectos adversos en su desarrollo, de manera que se proteja a los pobres y a las comunidades afectadas	
	Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	
38	13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.	
39	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	**Directo**
40	13.b Promover mecanismos para aumentar la capacidad para la planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, haciendo particular hincapié en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.	
	Objetivo 14: Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos	
	Oportunidad de innovación en productos de seguros.	**Indirecto**
	Objetivo 15: Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad	
	Oportunidad para generación de conocimiento y liderazgo intersectorial para la comprensión y gestión de riesgos.	**Indirecto**

# Metas	Metas de los ODS vinculadas con el Sector Seguros	Vinculo
	Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas	
41	16.4 De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada.	Directo
42	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	
43	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.	
44	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.	
45	16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.	
46	16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.	
	Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	
	Alianzas entre múltiples interesados	Directo
47	Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo	
48	Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas	
	Datos, supervisión y rendición de cuentas	
49	De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo.	

Anexo 2: Documentos de Conducta Empresarial Responsable de referencia para el sector

Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, OIT, 2017,https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf

Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable, 2018 https://www.oecd.org/investment/due-diligence-guidance-for-responsible-business-conduct.htm

Guía de la OCDE sobre Gobernanza para Aseguradoras, 2017, https://www.oecd.org/daf/fin/insurance/48071279.pdf

Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, 2011, https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf

Los inversionistas institucionales y la conducta empresarial responsable, 2017, https://mneguidelines.oecd.org/los-inversionistas-institucionales-y-la-conducta-empresarial-responsable.pdf

Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social, 2010, https://www.inteco.org/shop/inte-iso-26000-2010-guia-de-responsabilidad-social-1570#attr=

Objetivos de Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas, 2015, https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

Principios de Inversión Responsable UNEP FI, 2019, https://www.unpri.org/download?ac=10970

Principios de Pacto Global, Naciones Unidas, 2000, https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/

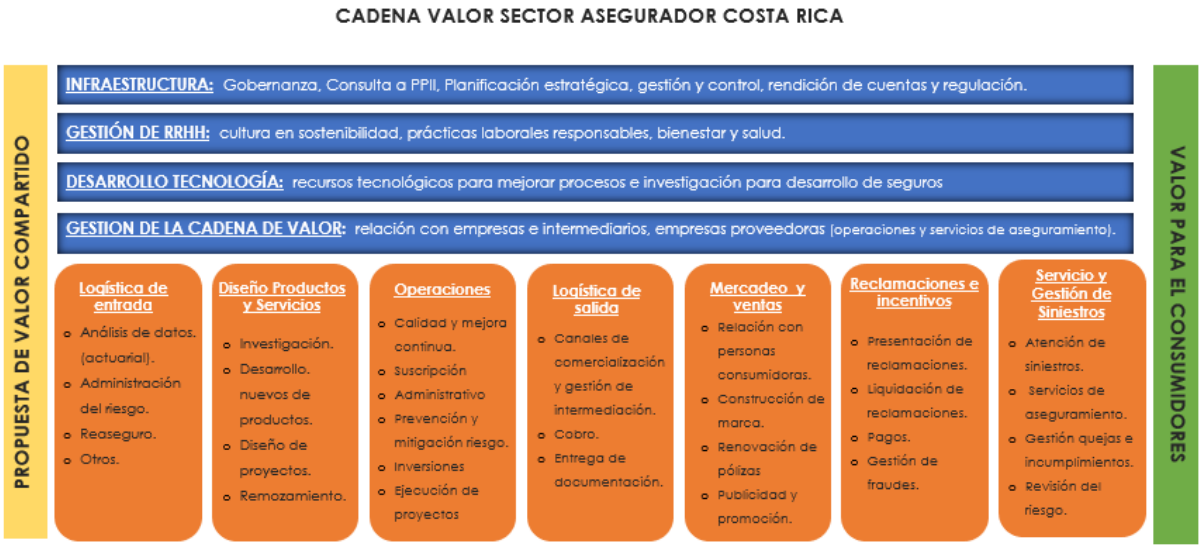
Principios para la Sostenibilidad en Seguros UNEP FI, 2012, https://www.unepfi.org/psi/wp-content/uploads/2013/06/PSI-document_Spanish.pdf

Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, 2011, https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

Recomendación de la OCDE sobre estrategias de financiamiento del riesgo de desastres, 2017, https://www.oecd.org/daf/fin/insurance/OECD-Recommendation-Disaster-Risk-Financing-Strategies.pdf

Anexo 3: Cadena de Valor

La cadena de valor identificada para el sector se representa de la siguiente manera:



Anexo 4: Mapeo de Partes Interesadas

Mapeo realizado por organizaciones del sector, no es exhaustivo, puede ser adaptado y priorizado por cada organización.

	Categoría PPII	Ejemplos de PPII en dicha categoría
1	Academia	Universidades, centros de educación, escuelas y colegios
2	Accionistas	
3	Asociaciones sectoriales, Cámaras, Cooperativas	Asociación de Aseguradoras Privadas, Cámara Intermediarios
4	Clientes / personas consumidoras / Beneficiarios / Ciudadanos	Clientes, asegurados, beneficiarios, mujeres amas de casa, trabajadores, cabezas de familia, clientes sin récord crediticio, Juntas administradoras de condominios
5	Colaboradores	Personal interno, auditores, abogados
6	Competencia	Otras aseguradoras, otros intermediarios
7	Comunidad	Remota, inmediata, asociaciones de desarrollo, juntas de educación
8	Empresas	Nacionales y transnacionales, estatales y públicas, zonas francas, construcción, turismo, *Fintechs*, *Insurtech*
9	Gobierno de la República	Ministerio de Trabajo, Ministerios de Hacienda, Ministerio de Salud, Asamblea Legislativa
10	Instituciones públicas	Asamblea Legislativa, CCSS, hospitales, municipalidades
11	Intermediarios	intermediarios de seguros, agentes de seguros, corredoras
12	Inversionistas	
13	Líderes de opinión	Iglesias, *influencers*, medios de comunicación, usuarios de RRSS, personas líderes de opinión, periodistas, analistas financieros, figuras públicas.
14	Organismos internacionales	UNEP FI, OCDE, GAFI.
15	Organizaciones aliadas	Empresas de telefonía, bancos, socios y aliados comerciales, CNE, colegios, ONGs, Instituciones que manejan datas especificas climáticas y de riesgos
16	Órganos de Dirección de cada aseguradora	
17	Proveedores	Servicios de asistencia, talleres, desarrolladores de aplicaciones móviles, desarrolladores inmobiliarios, otros proveedores de back office.
18	Reaseguradores	
19	Reguladores y Supervisores	CONASSIF, Contraloría, Defensoría Habitantes, Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), Centro Defensa del Asegurado
20	Asociaciones y sindicatos	Asociaciones solidaristas, sindicatos

Anexo 5: Metodología para la construcción del protocolo

Para la construcción de este protocolo fue posible a través del proyecto "Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC)", implementado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos humanos (ACNUDH), y procura, entre otros aspectos, fortalecer las capacidades del sector empleador de cara al diseño y ejecución de Planes Nacionales de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos. Este proyecto es financiado y diseñado en colaboración con la Unión Europea (UE).

El proyecto "**Protocolo Sectorial para la Conducta Empresarial Responsable en el Sector Financiero de Seguros en Panamá y Costa Rica**" tiene como objetivo elevar los estándares de sostenibilidad y derechos humanos en el sector de Seguros, a través de la construcción colectiva de un protocolo sectorial de adhesión voluntaria que promueva la conducta empresarial responsable, la debida diligencia y el impacto en la cadena de valor de las aseguradoras en los países de Costa Rica y Panamá."

Durante el proceso en Costa Rica se ha contado con participación de 20 empresas: 39 representantes de 10 aseguradoras, 20 representantes de 10 empresas de intermediarios; 19 representantes de dos organizaciones gremiales, cuatro representantes de SUGESE y ocho de Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED).

Para el proceso en Costa Rica se han seguido los siguientes pasos:

- Acuerdo entre AED y SUGESE sobre los pasos a seguir y metodologías a utilizar.
- Convocatoria por parte de SUGESE a todas las empresas aseguradoras, la AAP y la CIS, y a través de éstas a intermediarios.
- Sensibilización a representantes del sector sobre Conducta Empresarial Responsable, incluyendo Líneas Directrices de la OCDE, Declaración Tripartita de la OIT, Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresa, componentes para realizar una debida diligencia.
- Capacitación y taller sobre Riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, identificación de riesgos para empresas y para las partes interesadas, mapeo de la cadena de valor y las principales partes interesadas.
- Ejecución de un análisis de materialidad a nivel sectorial, que incluye dentro de sus componentes:
    1. Investigación de los temas materiales siguiendo guías, publicaciones sectoriales así como información pública de referentes del sector.

    Se consultaron las siguientes fuentes para definir la lista de los temas materiales para ser evaluados por representantes del sector:
    - Identificación de retos, impactos sectoriales por representantes sector seguros Costa Rica
    - SASB Temas materiales para sector: https://materiality.sasb.org/
    - S&P Global Sustainability Yearbook: https://www.spglobal.com/esg/csa/yearbook/

- UNEP FI Principios para la Sostenibilidad en Seguros: https://www.unepfi.org/psi/wp-content/uploads/2013/06/PSI-document_Spanish.pdf
- KPMG Materialidad Sector Seguros Colombia: https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/10/resultados-materialidad-sector-seguros.pdf
- 10 Principios de Pacto Global: https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/
- FASECOLDA: Estrategia Crecimiento Sostenible Sector Asegurador: https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/623/585
- UNEP FI Principios de Inversión Responsable: https://www.unpri.org/download?ac=10970
- Revisión Asuntos materiales de empresas referentes: Swiss Re, Mapfre, Grupo INS, entre otros.
- ISO 26000 de Responsabilidad Social https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es
- COSO – WBCSD Riesgos ASG https://www.coso.org/Documents/COSO-WBCSD-ESGERM-Guidance-Full.pdf
- Objetivos de Desarrollo Sostenible: https://www.ods.cr/
- Recomendaciones de TCFD (Task force on Climate-Related Disclosures) https://www.fsb-tcfd.org/recommendations/

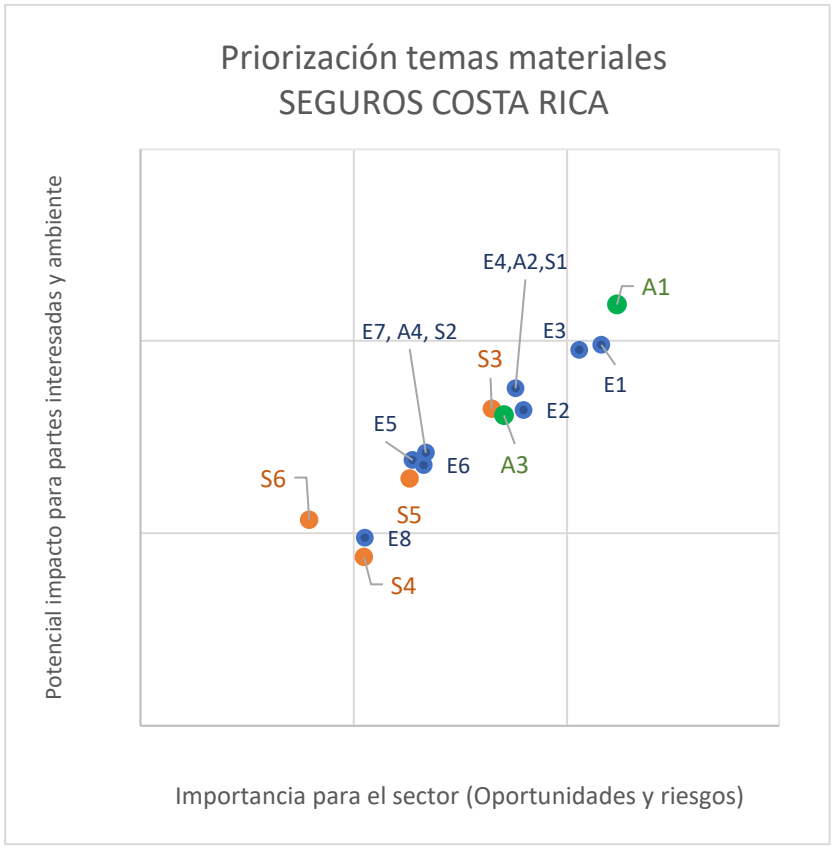
2. Mapeo de la cadena de valor del sector.
3. Mapeo de las partes interesadas del sector.
4. Definición de un glosario para los temas materiales y validación con las personas participantes.
5. Priorización de los temas materiales utilizando criterios en relación con importancia para la empresa y potencial de impacto para las partes interesadas.

- Invitación de referentes internacionales del sector seguros para conocer los abordajes país y empresa sobre Conducta Empresarial Responsable con énfasis en: estrategia país (FASECOLDA, Colombia), Mujeres y seguros (SNN, Argentina), estrategia negocio con énfasis en productos y servicios (Seguros Bolívar, Colombia y Mapfre, México).
- Redacción y validación del protocolo con representantes del sector y personas expertas con conocimiento en seguros, sostenibilidad, conducta empresarial responsable, estrategias climáticas.

La priorización realizada arrojó los siguientes resultados:

Cód	Temas	Importancia para el sector (oportunidades y riesgos)	Impacto - nuestras partes interesadas y ambiente	Promedio
A1	Estrategia climática	8,7	8,7	8,7
E1	Gobierno Corporativo	8,6	8,3	8,5
E3	Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio	8,4	8,3	8,3
E4,A2,S1	Productos y servicios	7,9	7,9	7,9
S1	Accesibilidad y asequibilidad de productos y servicios	8,9	8,8	8,8
E4	Portafolio de productos y servicios	8,0	8,0	8,0
A2	Incidencia en la protección y conservación de la biodiversidad	6,9	7,1	7,0
E2	Conducta ética	8,0	7,7	7,87
A3	Gestión ambiental de las operaciones	7,8	7,7	7,8
S3	Construcción de resiliencia y prevención	7,8	7,8	7,8
E7, A4, S2	Conducta Empresarial Responsable en Cadena de Valor	7,2	7,4	7,3
E7	Promoción de CER en Cadena de Valor	6,9	7,0	6,9
A4	Impacto ambiental de la Cadena de Valor	7,5	7,5	7,5
S2	Derechos Humanos en la cadena de valor	7,3	7,6	7,4
E6	Gestión de la información	7,2	7,3	7,2
E5	Gestión de personas consumidoras	7,1	7,3	7,2
S5	Bienestar y balance vida trabajo	7,1	7,1	7,1
E8	Criterios ASG en las inversiones	6,8	6,6	6,7
	Criterios **A** en las inversiones	7,2	7,2	7,2
	Criterios **S** en las inversiones	7,2	6,8	7,0
	Criterios **G** en las inversiones	5,8	5,9	5,9
S4	Gestión del talento humano	6,8	6,5	6,6
S6	Desarrollo comunidades locales	6,3	6,8	6,6

Realizando un acercamiento en la matriz (escala de los ejes muestran 5-10), visualizamos la priorización en términos relativos:



A1	Estrategia climática
E1	Gobierno Corporativo
E3	Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio
E4,A2,S1	Productos y servicios
S1	Accesibilidad y asequibilidad de productos y servicios
E4	Portafolio de productos y servicios
A2	Incidencia en la protección y conservación de la biodiversidad
E2	Conducta ética
A3	Gestión ambiental de las operaciones
S3	Construcción de resiliencia y prevención
E7, A4, S2	Conducta Empresarial Responsable en Cadena de Valor
E7	Promoción de CER en Cadena de Valor
A4	Impacto ambiental de la Cadena de Valor
S2	Derechos Humanos en la cadena de valor
E6	Gestión de la información
E5	Gestión de personas consumidoras
S5	Bienestar y balance vida trabajo
E8	Criterios ASG en las inversiones
	Criterios **A** en las inversiones
	Criterios **S** en las inversiones
	Criterios **G** en las inversiones
S4	Gestión del talento humano
S6	Desarrollo comunidades locales

Anexo 6. Definiciones, acrónimos y referencias

Este listado de definiciones y acrónimos se ha definido según las necesidades identificadas por el sector:

AAP: La Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica es una organización sin fines de lucro, que representa a las empresas privadas que operan en el país con el fin de impulsar el desarrollo del mercado asegurador, mediante el aporte de conocimiento, dinamismo, innovación y eficiencia.

Análisis de Materialidad: De acuerdo con los lineamientos del *Global Reporting Initiative* (GRI), el proceso de materialidad consiste en identificar aquellos asuntos de sostenibilidad que son considerados como importantes por la compañía y por sus partes interesadas y que tienen un impacto directo o indirecto en la capacidad de una organización para crear, mantener o distribuir valor económico, ambiental y social para sí mismo, sus partes interesadas y la sociedad en general. Estos también se denominan como "temas materiales". El estudio de materialidad permite a las empresas conocer la opinión, las expectativas y las necesidades de sus partes interesadas, así como determinar sus impactos ambientales, sociales y económicos en el entorno. En base a ello, se podrán definir los temas a ser comunicados en la memoria de sostenibilidad.
Fuente: Global Reporting Initiative, GRI.

Conducta Empresarial Responsable (CER): La conducta empresarial responsable (CER) implica sobre todo el cumplimiento de leyes, como las relativas al respeto de los derechos humanos, la protección del medio ambiente, las relaciones laborales y la responsabilidad financiera, incluso en países donde éstas se aplican de manera deficiente. También implica responder a las expectativas de la sociedad comunicadas por canales distintos de la ley, por ejemplo, a través de organizaciones intergubernamentales, dentro del lugar de trabajo, por las comunidades locales y los sindicatos, o a través de la prensa. Las iniciativas voluntarias privadas que abordan este último aspecto de la CER a menudo se denominan responsabilidad social corporativa (RSE).

El compromiso de las organizaciones a la CER no termina con cumplimiento de ley. Se han definido tres niveles de comportamiento deseado que implican la consulta y cooperación con distintas partes interesadas:

- Las acciones básicas se refieren a estándares comerciales mínimos definidos por el derecho nacional e internacional.
- Las acciones esperadas van más allá de lo que se requiere legalmente para satisfacer las expectativas adicionales de las partes interesadas clave, como inversionistas, personas colaboradoras, clientes y proveedores, así como las ONG y la comunidad en

general. A medida que mejoren los estándares, algunas de las expectativas de hoy podrían convertirse en los requisitos básicos del mañana.

- Las acciones deseables a menudo son específicas de la empresa y pueden incluir iniciativas filantrópicas o comunitarias pioneras.

Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE.

Cadena de suministro: secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a la organización.

NOTA: En algunos casos, el término cadena de suministro tiene el mismo significado que cadena de valor.

Fuente: ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Cadena de valor: Secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios

NOTA 1: Entre las partes que proporcionan valor se encuentran los proveedores, trabajadores subcontratados, contratistas y otros.

NOTA 2: Entre las partes que reciben valor se encuentran los clientes, consumidores, miembros y otros usuarios.

Fuente: ISO 26000 de Responsabilidad Social.

CIS: La Cámara de Intermediarios de Seguros es una asociación sin fines de lucro que agrupa a Sociedades Agencias de Seguros y Sociedades Corredoras de Seguros de Costa Rica.

Debida diligencia: La debida diligencia es el proceso que deben llevar a cabo las empresas para identificar, prevenir, mitigar y explicar cómo abordan estos impactos negativos reales y potenciales en sus propias actividades, su cadena de suministro y otras relaciones comerciales, tal como se recomienda en las Líneas Directrices de la OCDE. Una debida diligencia eficaz debe estar apoyada por medidas para integrar la Conducta Empresarial Responsable en las políticas y sistemas de gestión, y pretende posibilitar que las empresas reparen los impactos negativos que causan o a los que contribuyen.

Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE.

Declaración Tripartita sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social: Es el instrumento de la OIT que proporciona orientación directa a las empresas en lo que respecta a la política social y a prácticas incluyentes, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo. Entrega orientaciones en materia de Políticas generales, Empleo, Formación, Condiciones de trabajo y de vida, y Relaciones de Trabajo.

Fuente: Organización Internacional del Trabajo, OIT.

Desarrollo Sostenible: "El desarrollo sostenible es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de que las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades".
NOTA: El desarrollo sostenible se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto.
Fuente: Informe de la Comisión de Brundtland de 1987: The World Commission on Environment and Development

Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable: El objetivo de la Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable (Guía) es brindar apoyo practico a las empresas en la implementación de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, a través de la explicación, en un lenguaje sencillo, de sus recomendaciones en materia de debida diligencia y sus disposiciones asociadas. La implementación de estas recomendaciones ayuda a las empresas a evitar y abordar los impactos negativos que podrían asociarse con sus actividades, cadenas de suministro y otras relaciones comerciales, con respecto a los trabajadores, los derechos humanos, el medio ambiente, el cohecho, los consumidores y el gobierno corporativo.
Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE.

Global Reporting Initiative (GRI): Es un estándar internacional de reporte de sostenibilidad para el uso voluntario por parte de organizaciones con el fin de informar sobre las dimensiones económicas, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios.
Fuente: Global Reporting Initiative, GRI

Impacto de una organización: cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.
Fuente: ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Informe Integrado: Un informe integrado es una comunicación concisa acerca de cómo la estrategia de una organización, su gobierno corporativo, desempeño y perspectivas, en el contexto de su entorno externo, la conducen a crear valor en el corto, medio y largo plazo.
Fuente: Consejo Internacional de Reporting Integrado, IIRC.

ISO 26000: Guía sobre Responsabilidad Social elaborada por la Organización Internacional de Estándares (ISO). La ISO 26000 es una guía voluntaria que contiene directrices para ayudar a las organizaciones a operar de una manera socialmente responsable. Estará dirigida a todo tipo de organizaciones, públicas o privadas, y fue lanzada oficialmente en octubre del 2010.
Fuente: ISO 2600 de Responsabilidad Social.

Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales: Contienen las materias básicas y fundamentales de la sostenibilidad empresarial, totalmente alineadas con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, así como con la Declaración Tripartita de Principios de la OIT sobre Empresas Multinacionales y Política Social.
Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE.

Objetivos de Desarrollo Sostenible: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años. Actualmente, se está progresando en muchos lugares, pero, en general, las medidas encaminadas a lograr los Objetivos todavía no avanzan a la velocidad ni en la escala necesarias. El año 2020 marcó el inicio de una década de acción ambiciosa a fin de alcanzar los Objetivos para 2030.
Fuente: Organización de las Naciones Unidas, ONU

Pacto Mundial / Pacto Global de las Naciones Unidas: Es una estrategia plurianual que tiene como objetivo impulsar la concienciación empresarial y la acción en apoyo del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para 2030. El Pacto Global es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados y derivados de declaraciones de Naciones Unidas en cuatro áreas temáticas: Derechos humanos, Estándares laborales, Medio ambiente, Anticorrupción.
Fuente: Organización de las Naciones Unidas, ONU.

Partes Interesadas: Las partes interesadas son aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos, y servicios o desempeño asociado a una organización.
Nota: Esto no incluye a todos aquellos que podrían tener conocimiento u opinión sobre la organización. Las organizaciones tendrán muchas partes interesadas, cada una con diferentes tipos y niveles de relación, y a menudo con distintos interés y preocupaciones que a veces pueden entrar en conflicto.
Fuente: Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS

Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI): Los Principios para la Sostenibilidad en Seguros es la iniciativa de la UNEP FI de las Naciones Unidas que representa un plan de acción mundial para desarrollar y ampliar las soluciones innovadora de seguros y de gestión de riesgos para combatir retos de desafíos del desarrollo sostenible.
Fuente: Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP FI.

Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos: Guía en materia derechos humanos y empresa estructurada en tres pilares: Proteger, Respetar y Remediar, afirman el principio de responsabilidad por parte de las empresas de respetar los Derechos Humanos, enfocándose principalmente en la forma en que las empresas deben poner en práctica esa responsabilidad; esto es, a través de la realización de la "debida diligencia" respecto de los Derechos Humanos que sus operaciones pueden afectar, ya sea en forma directa, indirecta o a través de su cadena de valor.
Fuente: Organización de las Naciones Unidas, ONU.

Relacionamiento con partes interesadas: Actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización.
Fuente: ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Responsabilidad Social: Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la practica en sus relaciones.

Fuente: ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Riesgos ASG: Los riesgos ASG son los riesgos o las oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza que pueden tener un impacto en una entidad. No existe una definición universal o consensuada de los riesgos ASG, riesgos que también se denominan riesgos de sostenibilidad, no financieros o extra financieros. Cada entidad tendrá su propia definición basada en su modelo de negocio, su entorno interno y externo, su combinación de productos o servicios, su misión, visión y valores fundamentales u otros aspectos similares. La definición resultante puede ser amplia (por ejemplo, incluir todos los aspectos de los seis tipos de capital del International Integration Reporting Council (IIRC) o restringida

(por ejemplo, incluir solo una selección de asuntos sociales y ambientales prioritarios) y evolucionar con el tiempo.
Fuente: Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP FI.

Seguro Sostenible: El seguro sostenible es un enfoque estratégico en el que todas las actividades de la cadena de valor del seguro, incluidas las interacciones con todos los grupos de interés, se realizan de manera responsable y con visión de futuro mediante la identificación, evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos y oportunidades asociados a las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza. El seguro sostenible tiene como objetivo reducir el riesgo, desarrollar soluciones innovadoras, mejorar los resultados comerciales y contribuir a la sostenibilidad ambiental, social y económica.
Fuente: Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP FI.

SUGESE: Superintendencia General de Seguros de Costa Rica es una organización adscrita al Banco Central de Costa Rica, responsable de la autorización, regulación y supervisión de las personas físicas o jurídicas, que intervengan en los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros. Este funciona bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).

UNEP FI: Traducido al español como la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente es una asociación global establecida entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el sector financiero. UNEP FI se ha asociado con instituciones financieras del mundo entero para identificar y promover los vínculos entre el desarrollo sostenible y los resultados financieros. Los Grupos Regionales de UNEP FI permiten a la Iniciativa realizar su misión, que consiste en identificar, promover, e implementar la sostenibilidad a todos los niveles de las actividades de las instituciones financieras a escala internacional.
Fuente: Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP FI.

FIN DEL DOCUMENTO