



Informe de Progreso Pacto Global 2014



BAC | CREDOMATIC

CARTA DE RENOVACIÓN PACTO GLOBAL

Gerencia General BAC-Credomatic Costa Rica



Es un placer presentar el primer Informe de Progreso de BACICREDOMATIC Costa Rica, con el que reiteramos nuestro compromiso con los 10 principios universales consignados en el Pacto Global y con el desarrollo sostenible, que armoniza el crecimiento económico con el progreso social y la conservación del ambiente.

En un entorno socioeconómico como el actual, se hace evidente la necesidad de buscar una forma de desarrollo más sostenible y equilibrado. Por ello, las empresas debemos aportar soluciones más adecuadas a las necesidades de la sociedad.

BACICREDOMATIC es una organización comprometida con la Responsabilidad Social Corporativa, y nuestro trabajo se articuló en torno a seis ejes: promoción ambiental, educación financiera, banca responsable, aporte al desarrollo de los países donde operamos, desarrollo del talento humano e inclusión financiera.

En este documento, se resumen los avances realizados durante 2014, por BACICREDOMATIC, en las materias que son parte de los Diez Principios, al tiempo que se detallan los progresos llevados a cabo en nuestros proyectos: la renovación de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa, el Plan de inclusión de personas con discapacidad, el Proyecto Indicarse PYME, con proveedores, la implementación, en una de nuestras sucursales, de paneles solares, con el objetivo de reducir el consumo de electricidad. Seguimos trabajando en capacitaciones de Educación Financiera para clientes, empresas y público en general, con el fin de fomentar la salud y educación financiera.

Continuaremos gestionando nuestro negocio bajo estos Diez Principios, con el apoyo de nuestros colaboradores, en un entorno ético y responsable.

Por último, expresamos el deseo de renovar nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Global, con el objetivo de seguir avanzando en su desarrollo, durante los próximos años.


Atentamente,

Gerardo Corrales Brenes
Gerente BAC San José

José Ignacio Cordero
Gerente Credomatic

Pacto Global 2014

CONTENIDO

- 
- 01** Introducción acerca de este informe
 - 02** Cumplimiento de los principios relacionados con los Derechos Humanos
 - 03** Cumplimiento de los principios relacionados con Relaciones Laborales
 - 04** Cumplimiento de los principios relacionados con el Medio Ambiente
 - 05** Cumplimiento de los principios relacionados con la lucha contra la corrupción

- Este documento presenta, de forma resumida, nuestra comunicación de progreso del grupo financiero BACICREDOMATIC Costa Rica, y constituye un medio más de rendición de cuentas de la empresa a nuestros grupos de interés y la sociedad en general. Sintetiza los avances de la Institución Financiera en materia de sostenibilidad a escala nacional, así como los esfuerzos que hemos realizado hacia un manejo socialmente responsable del negocio.
- Para nuestra empresa, es indispensable entender las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, internos y externos.
- Del análisis de un ejercicio permanente de relacionamiento con estos grupos, deducimos lo que llamamos Ejes Estratégicos, los cuales agrupan aquellos temas que reflejan nuestros impactos sociales, económicos y ambientales más significativos; o que más le interesan a nuestros stakeholders en materia de Responsabilidad Social, en relación con nosotros, y que, por tanto, son sustantivos para la sostenibilidad del éxito que hemos alcanzado hasta hoy.
- Todas nuestras iniciativas están alineadas a los seis ejes estratégicos en términos de sostenibilidad:
 1. Aporte al desarrollo del país
 2. Banca Responsable
 3. Inclusión Financiera
 4. Educación y Salud Financiera
 5. Desarrollo del Talento Humano
 6. Promoción Ambiental

02

CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LOS DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar, dentro de su ámbito de influencia, la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.

PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



2.1 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Principio 1 y 2 del Pacto Global

- Mediante el cumplimiento de la legislación, BACICREDOMATIC garantiza el respeto de los principios relacionados con los derechos humanos, en todos sus grupos de interés. Además, BACICREDOMATIC cuenta con una política de Responsabilidad Corporativa (RC), en la que se recogen los compromisos que adquiere la empresa con la sociedad y las comunidades donde opera.
- En ella, se hace referencia a: *“Gestionar el negocio de forma responsable y desarrollar iniciativas que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos”*.

2.2 RELACIONES LABORALES

Principio 1 y 2 del Pacto Global

2.2.1 Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad

- Promovemos la diversidad e igualdad de oportunidades para todas las personas, procuramos crear un ambiente laboral inclusivo.
- Según la Organización Mundial de la Salud, entre 10% y 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad. El problema de exclusión que aborda este Proyecto es la ausencia de oportunidades laborales que consideren las limitaciones y dificultades propias de las personas con discapacidad.

- Como parte de un plan piloto para el establecimiento de un proyecto formal y permanente de contratación de personas con discapacidad, al 2015, se han contratado 57 personas con discapacidad, mientras 39 colaboradores se han graduado en el Curso de Lenguaje de Señas Costarricenses (LESCO) y más de 130 colaboradores participan actualmente en él.

2.2.2 Cumplimiento al Código de Integridad y Ética

- BACICREDOMATIC se esforzará por proteger, frente a represalias, al colaborador, directivo o tercero que denuncie un evento defraude o corrupción, facilite información de buena fe sobre una conducta antiética o coopere con una investigación debidamente autorizada.
- En BACICREDOMATIC está prohibido tomar represalias contra cualquier persona, y en particular contra aquellas que informen de un problema o planteen una preocupación relacionada con la integridad. Las represalias son motivo de sanciones disciplinarias que pueden llegar inclusive hasta el despido.
- En caso de presentarse represalias, estas violarían la obligación fundamental de todos los colaboradores de BACICREDOMATIC de actuar con la máxima eficacia, competencia e integridad, así como de cumplir sus funciones y desempeñarse de la forma más favorable para los intereses de la empresa.
- Si se establece la existencia de una represalia contra cualquier persona que haya denunciado un acto de fraude, corrupción o conducta antiética, BACICREDOMATIC tomará las medidas oportunas y necesarias, con el fin de remediar las consecuencias negativas resultantes de la represalia. La persona que haya ejercido un acto de represalia, cuando una investigación demuestre su existencia, podrá ser objeto de medidas administrativas o disciplinarias, sin perjuicio de las medidas judiciales cuando sea pertinente.
- Para recibir protección, los denunciantes deberán actuar de buena fe y tener motivos razonables para creer que se ha producido un evento de fraude o corrupción, o una conducta

antiética, inclusive, según las circunstancias y en la medida de lo posible, aportar evidencias o información precisa que los lleve a concluir que existe una conducta antiética, acto de fraude o corrupción, en contra de los principios y valores de BACICREDOMATIC.

- No se protegerán las actividades de transmisión o difusión de rumores sin fundamento. La presentación de denuncias o el suministro de información deliberadamente falsa o engañosa, constituirán una conducta antiética y quienes así lo hagan podrán ser objeto de medidas administrativas o disciplinarias.
- Las personas que consideren haber sido objeto de represalias deberán comunicar toda la información y documentación de que dispongan, a través de los canales y mecanismos definidos a continuación.

2.2.3 Dentro de la unidad de negocio

- El supervisor o encargado será la persona más capacitada para resolver el asunto con rapidez. No obstante, el supervisor directo no es la única opción. Se puede recurrir a las siguientes personas:

1. El especialista en el cumplimiento de las normas o auditor
2. El especialista de Desarrollo de Talento Humano
3. El asesor legal de la empresa
4. El siguiente nivel de supervisión
5. El Ombudsperson

2.2.4 Ombudsperson

- Comunicar es una de las formas de protección a nuestros colaboradores y nuestra organización. La comunicación es un elemento vital para erradicar todas las acciones negativas que se presenten dentro del ámbito laboral.
- El Ombudsperson es un recurso independiente, confidencial e imparcial, para resolver inquietudes, dificultades o conflictos en forma justa y equitativa, con el fin de fomentar un ambiente de trabajo basado en respeto, solidaridad y productividad.
- Es un canal totalmente abierto a escuchar, a sugerir acciones para mejorar nuestra relación diaria y mejorar los estándares de calidad de nuestro trabajo.
- Si nuestros colaboradores desean plantear un problema o una preocupación relacionada con integridad, pueden hacerlo de manera verbal o por escrito; así mismo, si lo consideran oportuno, puede plantear la situación de forma anónima, teniendo presente que siempre vamos a respetar nuestro principio de confidencialidad.

2.2.5 Condiciones laborales

- De nuestro personal, el femenino representa 52%. Nuestros colaboradores son personas relativamente jóvenes (edad promedio de 29 años). Las gerencias están acreditadas en 90% de los casos, con una maestría o más. La mayoría de los colaboradores (99%), como mínimo, se han graduado de secundaria; mientras 72% posee estudios universitarios (incluyendo los niveles técnico, bachillerato, licenciatura y maestría).
- Las propuestas salariales realizadas en BACICREDOMATIC están basadas en una política enfocada en los criterios de equidad y competitividad interna. Estas propuestas consideran, además, factores enfocados en la complejidad, responsabilidades e impacto del puesto. En la asignación de salarios no existen desviaciones por género, tanto hombres como mujeres cuentan con una remuneración que está ligada al puesto que ocupan.

- La totalidad de los empleados están informados sobre misión, visión, valores corporativos y principios éticos de la entidad, a través de comunicados vía intranet, plataforma virtual de control y consulta llamada “Menú ISO”, el cual contiene datos importantes como la política, misión, visión, código de integridad y ética, lineamientos y procedimientos que deben conocer los colaboradores. Así mismo en sus áreas comunes se poseen paneles ó pizarras informativas de uso comunitario.

- *El personal subcontratado, a través de empresas proveedoras de servicios, como vigilantes de seguridad, mensajería y limpieza que trabajan en las instalaciones de BACICREDOMATIC, reciben un proceso de inducción en la labor que van a ejecutar, por parte del contratante pero, además, son capacitados por el Banco. Tal es el caso de las indicaciones que se reflejan en el lineamiento ambiental, respecto de la capacitación de personal subcontratado en los edificios certificados bajo la Norma ISO 14001.*

- Por otra parte, BACICREDOMATIC Costa Rica respeta toda la legislación y no realiza ninguna actividad que impacte en los derechos de los indígenas, que conlleve un riesgo potencial de explotación infantil o que tenga riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.

- Para fortalecer el diálogo con la sociedad y conocer las tendencias empresariales en materia de Responsabilidad Corporativa, BACICREDOMATIC Costa Rica, participa en las mesas de trabajo que la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED)⁽¹⁾ organiza, con el fin de ofrecer una capacitación continua a sus empresas. En estas mesas, el grupo financiero colabora activamente en varios grupos de trabajo. A través de esta participación, BACICREDOMATIC intercambia experiencias con otras compañías y tiene la oportunidad de transmitir y dar a conocer a la sociedad sus valores.

⁽¹⁾ AED es una organización sin fines de lucro que promueve modelos responsables de negocios en las empresas.

2.2.6 Clima organizacional

- Una forma sistemática de diálogo en BACICREDOMATIC es a través de la encuesta de clima que se aplica anualmente a todos los colaboradores de la organización, con el fin de evaluar aspectos como: empleador confiable, equilibrio y disfrute del trabajo, comunicación corporativa, valores y cultura de la empresa, comunicación funcional, compensación, espíritu de equipo, salud y bienestar, liderazgo del área, capacitación y desarrollo, oportunidades internas, equipamiento y lugar de trabajo, liderazgo del jefe inmediato, ambiente físico. La encuesta es de carácter confidencial y anónima.

- Una vez presentados los resultados de la encuesta a Gerentes y Jefaturas, se definen y ejecutan planes de acción para el cumplimiento de las oportunidades de mejora que se evidencien.

- La organización promueve espacios de integración por medio del programa SOMOS, el cual busca una comunicación efectiva hacia los colaboradores para fortalecer la cultura organizacional, a través de temas de interés como beneficios para los colaboradores por medio de condiciones bancarias preferenciales, actividades recreativas y familiares, salud y bienestar, entre otros.

2.3 SEGURIDAD Y SALUD DEL COLABORADOR

Principio 1 y 2 del Pacto Global

- En el Grupo Financiero BACICREDOMATIC estamos comprometidos con la prevención de las lesiones y enfermedades de nuestros colaboradores y todas aquellas personas que se encuentren dentro de nuestras instalaciones, mediante el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y la mejora continua del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad

Ocupacional.

Es por eso que estamos certificados con la Norma OHSAS 18001 y se posee una política de Salud y Seguridad Ocupacional que reza: *“en el grupo financiero BACICREDOMATIC de Costa Rica, estamos comprometidos con la prevención de las lesiones y enfermedades de nuestros colaboradores y todas aquellas personas que se encuentren dentro de nuestras instalaciones, mediante el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y la mejora continua del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional”*.

2.3.1 Programas e iniciativas orientadas hacia la seguridad y salud

- Se cumplió con 6 mil horas de capacitación entre los 300 miembros de brigada durante el periodo 2014, en los siguientes temas:

1. Prevención y combate de incendios
2. Primeros Auxilios
3. Prevención de accidentes y enfermedades laborales



Capacitaciones a voluntarios brigadistas

Se realizaron, en el 2014, convocatorias de capacitación a los brigadistas de la organización, con el fin de ejecutar ejercicios de simulación de emergencia en todos los emplazamientos de BACICREDOMATIC

1. Participaron colaboradores de Edificios, Sucursales y Rapibancos



Simulaciones voluntarios brigadistas

- Se implementó en 100% las mejoras para nuestros colaboradores en temas de seguridad y salud ocupacional, producto de la investigación de incidentes que generan incapacidades por riesgos del trabajo

1. Capacitaciones: Seguridad Vial (Distribución de tarjetas), Levantamiento de cargas.
2. Asignación de accesorios ergonómicos (Teclado, mouse, monitor).

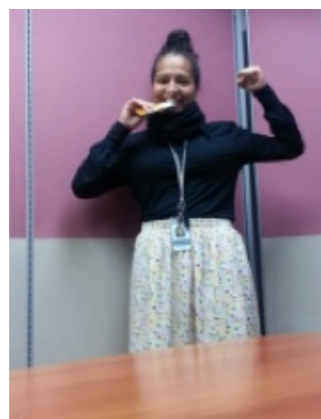
- Se realizaron cuatro campañas de salud y prevención, las cuales consistieron en brindar a los colaboradores de gerencias estratégicas, el servicio de nutricionista, quien les realizó un plan que era revisado mensualmente por la profesional, en un proceso de asesoría.

- Reto por tu salud a colaboradores de BACICREDOMATIC Costa Rica:

1er lugar Colaborador perdió 8.2 kg

2do lugar Colaboradora 4.7 kg perdidos

3er lugar Colaboradora 3.8 kg perdidos



- Beneficios para colaboradores que presentan casos medicados y requieren equipo especial, se compraron mousepad con gel 3M (Inversión de \$10 000 entre las gerencias Comercial, Afiliación y Operaciones), y sillas especiales para casos medicados (\$400 la unidad, se han atendido 4 casos)

- Ejecución de sesiones de ejercicio con un experto en edificios estratégicos de la organización. Participación de más de 820 colaboradores.



Actividades de ejercicio y consulta médica

- Feria de la salud "SOMOS felices", para la que se convocó a todos los colaboradores de la organización y sus familiares, a fin de que participaran durante un día completo en actividades deportivas y recreativas.
- Se detalla actividades ejecutadas:
 1. Participación de 2 mil personas en carrera y caminata de 10km y 5km. (53.8% más que el año anterior)
 2. Ejercicios de cardio para colaboradores y familiares.
 3. Concierto

4. Feria de productos nutricionales, rifas y demostraciones
5. Pintacaritas e inflables para los niños



Feria de la salud SOMOS felices

2.4 FORMACIÓN A COLABORADORES

Principio 1 del Pacto Global

- BACICREDOMATIC de Costa Rica ejecuta cursos presenciales de capacitación y formación para todos sus colaboradores, en temas como formación de líderes, facilitadores internos, servicio al cliente, estrategias de negocio, entre otros. A la vez, posee una plataforma virtual en la cual se capacita anualmente a los colaboradores en los siguientes cursos:

1. Seguridad de la información
2. Legitimación de activos (Ley 8204)
3. Código de integridad y ética, Ley SOX
4. Riesgos operativos, Gestión ambiental
5. Salud y seguridad ocupacional

- Los cursos de formación regulatoria son ejecutados anualmente y se posee un monitoreo por parte de Talento Humano, con el fin de lograr el cumplimiento de su ejecución en todos los colaboradores.

- A la vez, se ofrece una inducción a personal de nuevo ingreso, en la cual se transmiten conocimientos de cultura corporativa y código de integridad y ética, responsabilidad social, cumplimiento regulatorio, Asociación Solidarista⁽²⁾, entre otros.

- Cabe destacar como un logro importante y permanente, la Universidad Corporativa, la cual brinda todo un programa de capacitación, con el objetivo de fortalecer la gestión de

(2) El Solidarismo es un movimiento que fomenta la producción, democratiza el capital y satisface las aspiraciones o necesidades de empresarios y trabajadores, quienes se organizan en asociaciones. El solidarismo tiene su origen en una experiencia netamente costarricense, basada en el concepto de solidaridad que señala la doctrina social de la iglesia.

habilidades y de formación continua, llamado “Semillero” para crear nuevos líderes en las diferentes Gerencias. A la vez, se posee el programa llamado DNC (Detección de Necesidades de Capacitación), el cual consiste en detectar los requerimientos de los colaboradores, en las diferentes áreas, con el fin de detectar oportunidades de mejora en relación con competencias y cerrar las brechas. De esa manera, se pretende asegurar un perfil idóneo en sus puestos de trabajo.

- Lo anterior permite desarrollar el capital intelectual de la organización y fomentar la oportunidad de crecimiento de los colaboradores, dentro de la organización.

2.5 PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES EN “INSIVA”

Principio 1 del Pacto Global

2.5.1 ¿Qué es Insiva?

- La innovación y la mejora continua siempre han sido parte de los valores organizacionales de los colaboradores de nuestro grupo, y es por esto que para aprovechar al máximo todas las oportunidades e iniciativas de creatividad y mejora continua, nuestra empresa, desde el año 2009, ha fortalecido un proceso sistemático de generación e implementación de ideas innovadoras a través de un programa denominado INSIVA.
- Hemos dado este nombre, reafirmando que Sí somos insivadores, que Sí vivimos el alto desempeño, y que Sí marcamos la diferencia en el mercado financiero. Mostramos así, la connotación positiva del proceso de creatividad.

- Insiva, nuestro programa de innovación corporativa, nos permite implementar ideas de alto valor para mejorar nuestro servicio, productos, canales y seguir siendo líderes en el mercado donde operamos.

2.5.2 ¿En qué consiste?

- Nuestro modelo de Innovación se centra en el talento humano: “Hacer que las mejores ideas sucedan innovando en todo momento y lugar”, es el lema que se comparte en la organización, y que refleja parte esencial del ADN de nuestro grupo financiero.
- Actualmente, el programa de INSIVACIÓN permite la participación del 100% de nuestros colaboradores, abarcando más de 6500 personas en todos los niveles de la organización, a través de un sistema automatizado (Hype) mediante el cual los colaboradores pueden ingresar sus ideas. En la figura, se muestra nuestro proceso de insivación (innovación) y sus componentes claves.
- Con la incorporación de la generación de campañas, se busca alinear la innovación a la estrategia; al lanzar una campaña a un grupo de personas sobre una necesidad específica se busca obtener ideas al respecto. Un elemento importante de este proceso es el incorporar una etapa al final que se encarga de reconocer públicamente y premiar, en eventos, a los “insivadores”.
- Este proceso está respaldado por una estructura que define los roles, las responsabilidades y alcances de los involucrados en el proceso de innovación.

Figura 1.1.



Figura 1.2. Estructura formal de Insiva



2.5.3 ¿Cuáles son las expectativas que posee el proyecto de Insiva?

- Como punto de partida, es indispensable mencionar que para la empresa innovar es: “el proceso por medio del cual nuestra organización introduce al mercado nuevos productos y servicios y mejora sus procesos y productos, con la finalidad de satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes, diferenciarnos de nuestros competidores, aumentar nuestra participación de mercado, mejorar nuestra productividad y eficiencia y consecuentemente generar más utilidades para nuestros accionistas”.
- Por lo anterior, uno de los principales intereses del programa INSIVA es el fomentar constantemente la participación horizontal y vertical de sus colaboradores. Es por esto que en el proceso de planeación estratégica tenemos inmerso el proceso de Innovación, donde se generan las iniciativas de negocio.
- Adicionalmente, nuestra estrategia de innovación tiene los siguientes objetivos:

1. Encontrar mejores prácticas para mejorar el costo operativo, los gastos generales y administrativos.
2. Hacer cross-selling y profundizar más en los clientes (no solo en las sucursales, porque la idea es que el cliente no vaya a la sucursal, venderle por Call-center).
3. Buscar la forma de estar siempre adelante del mercado, lanzando productos muy adecuados para los clientes.

2.5.4 Plataforma virtual para documentar ideas

- Como apoyo adicional al proceso, para facilitar el seguimiento de las oportunidades y para la contabilizar los beneficios de la innovación, BACICREDOMATIC cuenta con un software de

innovación, llamado Hype IMT.

- Este software está habilitado para el 100% de nuestros colaboradores, y a través de él pueden someter sus ideas a un proceso de evaluación.
- El software permite generar comunidad, conocer y aportar sobre ideas de otros colaboradores; así mismo, le permite al colaborador capacitarse en temas de innovación a través de videos e información relevante que contiene la plataforma.

Figura 1.3



2.5.5 Procedimiento para la idea ganadora

- Una vez aprobadas las ideas, se convierten en proyectos para su desarrollo, seguimiento e implementación. El manejo de los proyectos de innovación están contemplados dentro del proceso de administración de proyectos de la empresa, y como herramienta se utiliza "Project Server", en la cual se establecen los diferentes responsables y funciones para todas las etapas.
- Todo este proceso asegura la continuidad de la creación e implementación de las iniciativas, incorporando puntos de control en los BSC y BID (Herramientas para la medición del desempeño) de los colaboradores.

2.5.6 ¿Cómo se relaciona INSIVA con la sostenibilidad del negocio?

- Como se ve en la figura 1.1, nuestro programa de innovación está inmerso en nuestra estrategia de medios de pago, por tanto se convierte en parte clave de nuestro crecimiento y sostenibilidad empresarial.
- A lo largo de nuestra historia, la insivación ha sido la clave para mantener nuestro liderazgo en el mercado financiero nacional; las más de 7 mil ideas generadas por los Colaboradores desde el 2009 y su impacto en nuevos productos, procesos y servicios, instan a la organización a continuar por el camino de la insivación.
- El alto rendimiento, la mejora continua y la innovación, se ven fortalecidos diariamente en por una diversidad de herramientas definidas, capacitaciones de innovación y una red de colaboradores capacitados para realizar esta labor. Además, el proceso se apoya en el análisis de cierre de brechas que guía el crecimiento de nuestros colaboradores.

2.6 GESTIÓN DE PROVEEDORES

Principio 1 y 2 del Pacto Global

- En cuanto a la gestión con la Cadena de Valor, al iniciar la relación comercial, los proveedores deben cumplir con los requisitos legales, administrativos y éticos, con el fin de que puedan ser parte de nuestra red de proveedores.
- Actualmente, se poseen criterios de selección y adjudicación basados en aspectos socialmente responsables, siempre tomando en cuenta que en la actividad de contratación se deben respetar los principios de transparencia, concurrencia y no discriminación. Esta última circunstancia (la de respetar el principio de no discriminación) impide la aplicación, como criterios de selección y/o adjudicación, conceptos tales como tamaño de la empresa o país de procedencia. Así mismo, el proveedor debe firmar el acuerdo de confidencialidad con el fin de establecer un pacto entre la empresa y el proveedor con el fin de resguardar toda información en cualquier forma, que se suministre.
- BACICREDOMATIC basa sus relaciones con los proveedores en prácticas legales, eficientes y justas. También, esperamos que nuestros proveedores cumplan con los requerimientos legales aplicables en sus relaciones empresariales, incluyendo aquellas con sus empleados, con las comunidades locales y con BACICREDOMATIC. La calidad de nuestras relaciones con los proveedores, con frecuencia, tiene una relación directa con la calidad de nuestras relaciones con nuestros clientes. Asimismo, la calidad de los productos y servicios de nuestros proveedores afecta la calidad en nuestros propios productos y servicios.

Los proveedores o prestadores de servicios de BACICREDOMATIC deben cumplir con los requerimientos legales locales, con cualquier otro requerimiento legal aplicable y con cualquier norma adicional de BACICREDOMATIC, en relación con el trabajo, el medio ambiente, la salud y la seguridad, los derechos de propiedad intelectual y los pagos indebidos.

- El departamento de compras, anualmente, solicita a sus proveedores actualizarlos documentos de su empresa, con el fin de tener al día el contrato en nuestra base de datos en sistema. Se les solicita copia de lo siguiente: declaración de impuestos de la renta, pólizas de riesgos de trabajo vigente, certificación del seguro social, permiso de funcionamiento y pago de patente, personería jurídica, composición accionaria, cédula jurídica, representante legal.
- Todo esto con el objetivo de velar por que nuestra cadena de valor esté alineada con lo que solicita la ley y las regulaciones de nuestro país. Así mismo, los ejecutivos de compras, mensualmente, validan en su sistema de gestiones si la información de los proveedores se encuentra actualizada y, de lo contrario, se procede a ejecutar un bloqueo para que no se puedan realizar órdenes de compra, hasta que presente todo lo que se requiere para que esté al día con lo solicitado por el Departamento de Compras de BACICREDOMATIC.

2.6.1 Proyecto Indicarse Pyme /BACICREDOMATIC

- Dentro del objetivo “Fomentar el fortalecimiento de nuestra cadena de valor”, se realizó un proyecto con proveedores, afiliados y clientes llamado “Indicarse Pyme”.
- A partir de marzo del 2014, se inició un proceso de capacitación como iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa y el apoyo de la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED). Se contó con la asistencia de 41 empresas, entre proveedores, afiliadas y clientes que

forman parte de la cadena de valor de BACICREDOMATIC, a quienes se reunió con el objetivo fortalecer el modelo de gestión de negocios y coadyuvar a la sostenibilidad de largo plazo de las pequeñas y medianas empresas.

- La capacitación a proveedores Indicarse Pyme posee como objetivo fortalecer la cadena de valor de BAC/CREDOMATIC, a partir de un proceso de sensibilización, transferencia de conocimientos y entrega de instrumentos para la implementación de modelos de gestión basados en la Responsabilidad Social Empresarial, de empresas proveedoras Pyme. Establece los objetivos específicos, la metodología, describe las actividades centrales, las responsabilidades locales, el perfil de las empresas participantes, los requerimientos técnicos y el cronograma de ejecución. Esto se ejecutó con el apoyo de una herramienta de evaluación llamada “Indicarse Pyme”, que pertenece a Aliarse y cuya utilización se nos facilitó, por medio de nuestra alianza con AED.

- Para nuestra organización, es muy importante el fortalecimiento de la Cadena de Valor y establecer una relación permanente, cercana, de confianza mutua, entre estas empresas y la Red Financiera. Para BACICREDOMATIC esta relación constituye un elemento clave de sostenibilidad, no solo porque facilita el control de riesgos vinculados a eventuales comportamientos antiéticos de los miembros de su cadena de valor, que pudieran afectar la reputación de la empresa, sino porque también permite la construcción de relaciones de negocios satisfactorias y duraderas en el tiempo, para ambas partes.

2.7 APOORTE AL DESARROLLO DE LOS PAISES DONDE OPERAMOS

Principio 1 del Pacto Global

2.7.1 Distribución del Valor Económico Generado, Costa Rica

- Nuestro interés fundamental es generar y distribuir riqueza, económica y social, para contribuir al desarrollo de las sociedades donde operamos.
- Generamos riqueza a través de nuestras operaciones comerciales y distribuimos riqueza a través de:

1. Generación de empleo
2. Compra de bienes y servicios
3. Pago de impuestos
4. Inversión social directa
5. Pago de intereses a personas y organizaciones que ahorran e invierten con nosotros

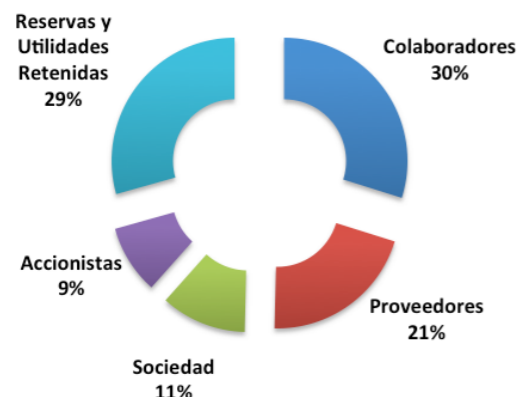
71% de los ingresos, distribuidos entre nuestros grupos de interés

- La distribución de riqueza entre las personas y organizaciones vinculadas a nuestro proceso de creación de valor es el principal aporte que hacemos a las sociedades donde operamos.
- En Costa Rica, en el 2014, 62% de los ingresos generados por la empresa fueron distribuidos entre nuestros colaboradores, proveedores, el gobierno y la sociedad.

Distribución de los Ingresos Generados, 2014

BAC | CREDOMATIC Costa Rica

Fuente: Dirección Regional de Finanzas



- 30% en pago de salarios y beneficios a nuestros colaboradores
- 21% en pago por compra de bienes y servicios a nuestros proveedores
- 11% en pago de impuestos al gobierno, inversión social directa e intereses pagados a quienes ahorran o invierten con nosotros

• Trabajamos para fortalecer los mecanismos generadores de la riqueza económica que hace sostenible nuestro crecimiento, y, a la vez, ampliar la red a través de la cual llegamos cada día a más personas y organizaciones, para que estas crezcan, alcancen sus metas personales y empresariales, generen empleo y hagan realidad sus sueños y aspiraciones.

2.7.2 Valor Económico Retenido

- Este 29% está compuesto por:
 1. Utilidades retenidas para reinvertir en el negocio
 2. Provisiones y amortizaciones: el porcentaje de reserva legal que mantenemos por los créditos otorgados a nuestros clientes.

2.7.3 Programa de Voluntariado

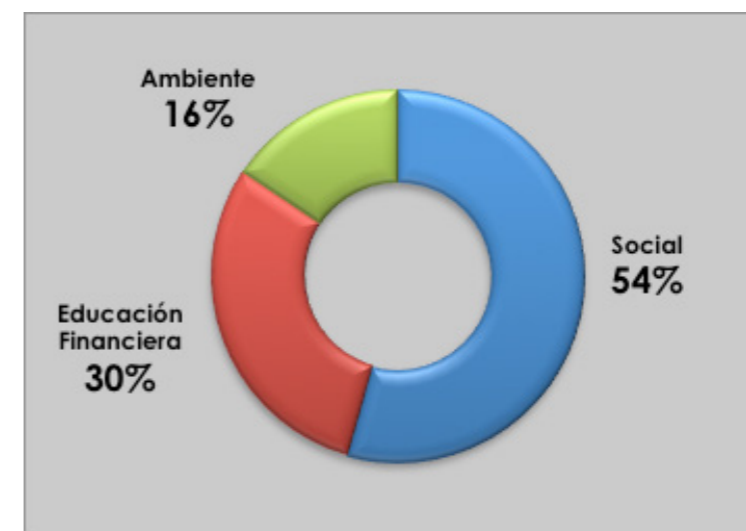
• Por medio de nuestro Programa de Voluntariado, el cual promueve actividades de proyección social, logramos impactar a las comunidades donde operamos con nuestros programas sociales ambientales y educación financiera. Estos constituyen un medio de acción solidaria mediante el cual nuestros colaboradores aportan sus conocimientos, experiencia y talentos a las comunidades, cercanas a nuestras sucursales y oficinas, en la búsqueda de soluciones para su desarrollo sostenible.

Más de 25
actividades
realizadas

3673
Voluntarios

9593
Horas de
Voluntariado

Más de 8000 personas beneficiadas, por medio de nuestros programas sociales, ambientales y educación financiera.



- En el 2014, se aportaron más de 9 mil horas de voluntariado en actividades ambientales, sociales, así como un trabajo conjunto con Fundaciones como TECHO, Banco de Alimentos, y con el Hospital Nacional de Niños, lo mismo que capacitaciones en Educación Financiera con adultos, en empresas clientes y no clientes, jóvenes y niños, y poblaciones en riesgo social.



Ahorrando Para Tu Futuro: Gerencia Financiera



Voluntariado con Fundación TECHO



Voluntariado en el Hospital Nacional de Niños

2.8 FORMACIÓN DE CLIENTES

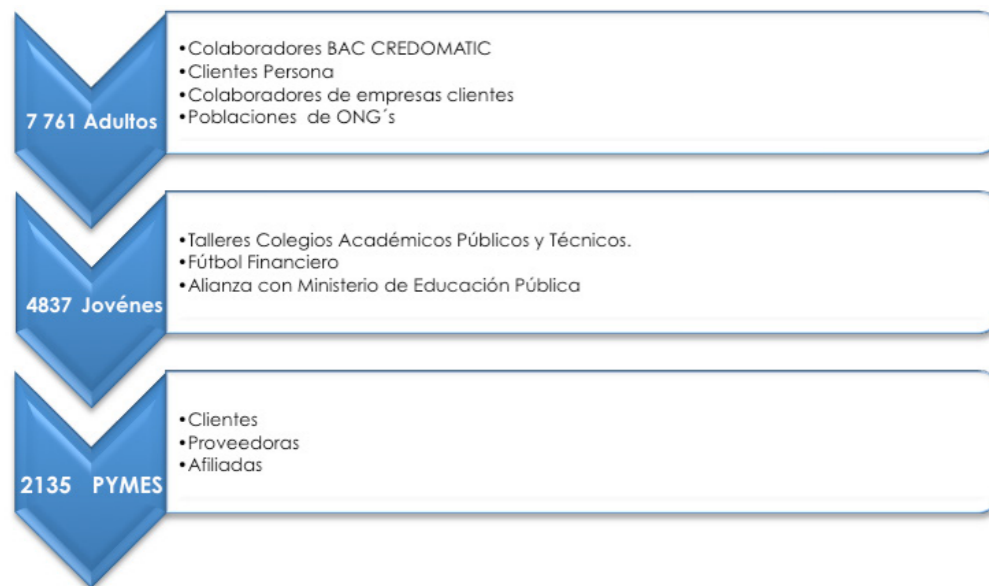
Principio 1, 7, 8, 9 del Pacto Global

- En BACIcredomatic llevamos a cabo acciones informativas y educativas que permiten a nuestros grupos de interés tomar decisiones informadas y conscientes respecto al consumo que realizan, a través de los productos y servicios que ponemos a su disposición.
- Promovemos la educación y la salud financiera mediante:
 1. Educación Financiera a nuestros públicos de interés
 2. Productos que fomentan el ahorro
 3. Información detallada sobre productos y servicios

2.8.1 Programa Educación Financiera

- El objetivo primordial de este programa es formar a los ciudadanos sobre el manejo adecuado y eficaz de sus finanzas. Esta iniciativa está en consonancia con nuestra estrategia comercial y se ofrece como valor agregado a nuestros grupos de interés.
- Se desarrollan conferencias, charlas y talleres en temas básicos como: Planificación y presupuesto, El ahorro, Uso razonable del crédito y tarjeta de crédito. Además de temas específicos como Inversión y Bolsa, y Mitos y realidades de las pensiones.

- En el 2014 hemos capacitado:



- Estos resultados son posibles gracias a una estructura de 85 facilitadores internos que pertenecen a un total de 25 Gerencias de la empresa. Estos ejecutivos realizan capacitaciones de educación financiera, como aporte al programa de voluntariado profesional.
- Estamos convencidos de que una población mejor formada en términos financieros logrará mayor calidad de vida, potenciará su capacidad de empleabilidad y ayudará a construir un país más próspero.

2.9 ALIANZAS EMBLEMÁTICAS

Principio 1 del Pacto Global

- En mayo de 2014, se gesta un acercamiento entre ACNUR y BACICREDOMATIC el cual surge a partir de una inquietud de ambas organizaciones por conocer más acerca de sus programas. El Programa de Capacitación y Sensibilización en Educación y Salud Financiera de BACICREDOMATIC; y el Proyecto “Modelo de Graduación” por parte del ACNUR.
- El proyecto “Modelo de Graduación” trabaja con personas refugiadas que viven en una condición de pobreza y dependencia en Costa Rica, y el objetivo es que estas logren una independencia y autosuficiencia a través de un proceso que incluye asistencia social, apoyo para la generación de empleo o auto empleo, capacitaciones y acceso a microfinanzas.
- Es así como el Programa de Educación y Salud Financiera de BACICredomatic viene a acoplarse, como un pilar más de capacitación dentro de este proyecto de desarrollo para las persona en condición de refugiados, cubriendo una necesidad antes sin respuesta.
- Al cierre del 2014, se había capacitado un total de 151 personas refugiadas establecidas en un primer grupo. Ellas recibieron capacitación en 4 temas bases: Planificación y presupuesto, El ahorro, Uso razonable del crédito y Uso razonable de las tarjetas de crédito. Se desarrollaron siete talleres y recibiendo un total 28 horas de capacitación. En su mayoría, se realizaron en las instalaciones de la Asociación de Consultores y Asesores Internacionales (ACAI), Agencia implementadora del ACNUR y su aliado estratégico.
- Como parte del fortalecimiento al programa que se venía realizando entre BACICredomatic y ACNUR; aumenta la sensibilidad de la empresa hacia este tema y de ese interés surge la inquietud de contratar personas en condición de refugiadas. Por esta razón, se inicia por parte de la Gerencia de Responsabilidad Social un acercamiento con la Gerencia de Talento

Humano, con el fin de conocer el proceso de contratación, requisitos, y valorar la factibilidad de incorporar en la fuerza laboral a personas en condición de refugiados.

2.9.2 Mujeres Emprendedoras

- Hace más de 7 años, junto con el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), se desarrollan capacitaciones de Educación Financiera para las mujeres que pertenecen y están dentro de los programas del INAMU, tales como "Formación Humana" y "Emprende".
- Durante 2014, se desarrollaron talleres específicos de "Finanzas para la Vida" que contemplan temas como: Planificación y presupuesto, El ahorro, Uso razonable del crédito y Uso razonable de las tarjetas de crédito. Adicionalmente a estos temas, se trabaja con los grupos de mujeres que ya tenían ideas productivas en marcha o pequeñas empresas familiares o personales. También se han desarrollado temas como: Conociendo los números de mi negocio y Promoviendo mi producto, temas ligados ya más a módulos de negocios.

2.10 PROGRAMA YO ME UNO

Principio 1 del Pacto Global

- Yo Me Uno nace de la necesidad de las ONGs y fundaciones por fortalecer sus herramientas de gestión y el deseo de BACICREDOMATIC de realizar un aporte significativo y sostenible en el tiempo para este sector.
- El programa facilita el intercambio de buenas prácticas entre las ONGs participantes y cuenta con una plataforma operativa y tecnológica que promueve el networking entre ellas, así como un espacio de visibilidad hacia la sociedad y de captación de fondos externos. Se adjunta dirección: www.yomeuno.com



83 ONGs registradas

82 Participantes en el lanzamiento del programa

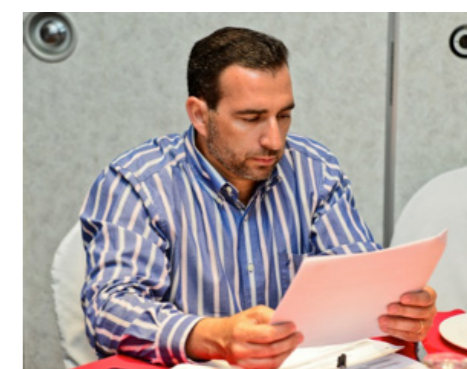
80 Participantes en la primera sesión de capacitación: Estrategias de Comunicación

- Para el 2015, se estarán realizando dos mesas de trabajo con el objetivo de fortalecer las capacidades de las ONGs:

1. Innovación Social Aplicada al Diseño de Proyectos Sociales
2. Gestión de ONG.



Lanzamiento del Programa Yo Me Uno



Capacitación Estrategias de Comunicación

2.11 ALIANZA GRUPO FINCA

Principio 1 del Pacto Global

- La relación del Grupo FINCA con BACICREDOMATIC se remonta a más de 4 años y consiste en una inyección económica, por parte de BACICREDOMATIC para Grupo FINCA (EDESA) y un aporte importante de asesoría y voluntariado profesional, en el tema de Gestión integral de Riesgos Operativos. Anualmente se ejecuta un plan de trabajo coordinado entre colaboradores de Finca y BACICREDOMATIC Costa Rica, con el fin de implementar buenas prácticas en la gestión integral de riegos asociados a su negocio.
- En 2014, se ejecutó, en un proyecto liderado por la Gerencia de Riesgos Operativos, en la que participaron más de 40 voluntarios, con el objetivo de brindar a las Empresas de Crédito comunitarias, un conjunto de herramientas para implementar en un sistema que les permita identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos operativos más relevantes, a los que se enfrenta su operación de crédito comunitario.
- En ese mismo año, se capacitó a los representantes del grupo acerca de cómo ejecutar un mapeo de sus procesos y, como resultado, se obtuvo un avance significativo, que consistió en realizar una diagramación de cada uno de los procesos y actividades que se ejecutan en las empresas de crédito como por ejemplo: los pasos que conlleva las visitas para revisar un proyecto, la solicitud de un crédito, la formalización y desembolso, entre otros.



Alianza entre BAC/CREDOMATIC y Grupo Finca



Capacitación a Empresas de Crédito

03

CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS RELACIONADOS CON RELACIONES LABORALES

PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso.

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.



3.1 CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y ETICA

Principio 3, 4, 5 del Pacto Global

- El Código de integridad y ética de BACICREDOMATIC indica que para que BACICREDOMATIC cumpla la legislación aplicable y las normas que rigen nuestra conducta empresarial en todo mercado donde opere, es necesario que:

- ✓ Sea sincero, justo y digno de confianza en todas sus actividades y relaciones con BACICREDOMATIC y con terceros.
- ✓ Evite los conflictos de intereses entre el trabajo y sus asuntos personales.
- ✓ Fomente un ambiente en el que las prácticas de empleo justas se extiendan a todos los miembros que integran la diversa comunidad BACICREDOMATIC.
- ✓ Se esfuerce por crear un entorno de trabajo seguro y por proteger el medio ambiente. Que a través del liderazgo, cree una cultura donde la conducta ética se reconozca y valore y en la que todos los empleados den ejemplo.

- BACICREDOMATIC establece, dentro de los deberes de todo colaborador que trabaje para la organización o sea proveedor nuestro, que “anualmente confirme haber leído el Código de Integridad y Ética de BACICREDOMATIC y que está informado sobre las implicaciones que conllevan su inobservancia”.

3.2 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Principio 3, 4, 5 del Pacto Global

3.2.1 Afiliación sindical

- En relación con la afiliación sindical, la organización no posee asociación sindical por ser una entidad privada. En Costa Rica, lo usual es que los movimientos sindicales solo existan en el sector público; sin embargo, BACICREDOMATIC Costa Rica es una empresa que no prohíbe la libertad de asociación.
- La organización posee una asociación solidarista, la cual consiste en crear una serie de beneficios para los colaboradores, en lo que se refiere a fomentar el ahorro, créditos con condiciones especiales, un fondo de mutualidad, campañas de salud, entre otros.

3.2.2 Asociación solidarista ASEBACCOM

- La asociación de BACICREDOMATIC fue constituida desde 1998, y su labor principal es, como lo indica el artículo #2 de la Ley de Asociaciones Solidaristas, procurar la justicia y la paz social, la armonía obrero-patronal y el desarrollo integral de sus asociados. Por medio del ahorro de cada uno de los asociados, trabajamos para ayudarlo en su desarrollo integral.
- A la fecha se posee la afiliación de 4.487 asociados activos. La manera de comunicarse con los asociados es por medio de noticias internas, correos, sitio Facebook y se posee un sitio web, en donde el asociado puede ejecutar sus trámites y validar sus estados de cuenta de manera virtual. Así mismo, se ejecuta una asamblea general una vez al año, en la cual se rinden cuentas de la gestión de la asociación durante todo el año, al tiempo que la Junta Directiva se reúne una vez al mes con el fin de buscar mayores beneficios para los asociados.

- Los beneficios que poseen los colaboradores al estar afiliados son los siguientes:

1. Ahorro obrero
2. Ahorro patronal, con lo cual rompe el tope de cesantía.
3. Crédito a tasas preferenciales.
4. Servicios y promociones
5. Fondo de mutualidad
6. Fondo de ayuda solidaria.
7. Participación de excedentes.

3.3 ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

Principio 5 del Pacto Global

- La organización, de acuerdo con los procedimientos internos y la legislación laboral, establece en el proceso de reclutamiento y selección de personal que la edad mínima de contratación es de 18 años. Evita la contratación de menores de edad y respeta el acuerdo de la Convención de los Derechos Humanos al respecto.
- En el proceso de reclutamiento y selección que se ejecuta, las ejecutivas de Talento Humano solicitan a la persona de nuevo ingreso, para iniciar el proceso de incorporación, la cédula de identidad donde se verifica la fecha de nacimiento, la cual es documentada en el expediente del nuevo colaborador. No se han requerido acciones y no se han detectado riesgos de incidentes con trabajo infantil.

- Estos mismos criterios aplican para los proveedores, en donde se les especifica, en los carteles de contratación, un apartado que indica lo siguiente: *“Absolutamente todos los funcionarios de El Oferente deberán estar en planilla y debidamente asegurados, contar con los permisos de trabajo cuando corresponda y cotizar para su pensión por el cien por ciento de su salario incluyendo horas extras si las hubiere, así mismo el Oferente se compromete a cumplir con la legislación vigente y no contratar personas menores de 15 años. La corporación podrá verificar la no contratación de personas por debajo de la edad mínima de trabajo y el cumplimiento de todos los requisitos legales para la contratación de personas menores de edad (15 a 18 años)”*.

3.4 PRÁCTICAS LABORALES EN CONTRA DE LA DISCRIMINACIÓN Y EL EMPLEO

Principio 3, 4 y 5 del Pacto Global

3.4.1 Prácticas Justas de empleo

- BACICREDOMATIC está comprometido con las prácticas de empleo justas y con las leyes laborales en cualquier lugar donde opera. Esto incluye la observancia de las leyes referentes a la libertad de asociación, privacidad, reconocimiento de los derechos sindicales, la prohibición de trabajo forzoso, obligatorio y de menores, y aquellas leyes que se refieren a la eliminación de cualquier discriminación indebida en materia de empleo. Por tanto:
 1. Otorgue un trato igual a todas las personas sin importar su raza, color, nacionalidad, sexo (incluyendo el embarazo), orientación sexual, edad, discapacidad, estado de veterano de guerra u otra característica protegida por la ley.

2. Mantenga un ambiente de trabajo libre de todo acoso indebido, tal como el hostigamiento hacia una persona debido a su raza, religión, sexo, etc.

3.4.2 Proceso de reclutamiento y selección personas con discapacidad

- En caso de contratar a personas con discapacidad, el área correspondiente debe disponer de los recursos, infraestructura y demás aspectos que así sean convenientes para que la persona por contratarse, pueda desempeñarse adecuadamente en su cargo. En este aspecto, quien labora en Talento Humano, junto con el área de Salud Ocupacional, deberán verificar que las instalaciones tengan las condiciones adecuadas, de acuerdo con cada tipo de discapacidad, según sea requerido y previo a un proceso de contratación.
- El proceso de reclutamiento y selección debe ser en igualdad de trato con respecto a los demás candidatos y con las adaptaciones entendibles, de acuerdo con la discapacidad.
- En caso de contratación, la evaluación del desempeño (BID/BSC) debe ser igual a la de cualquier otro colaborador(a), considerando aspectos de discapacidad que la persona pueda tener.
- Talento Humano deberá realizar una sensibilización al área que recibirá personal con alguna discapacidad, esto deberá hacerlo previo al ingreso de la persona contratada.

3.4.3 Condiciones laborales

- Como se expresa en el Principio 1, BACICREDOMATIC vela por el cumplimiento de la legislación vigente, la normativa laboral y posee mecanismos que garantizan un entorno laboral seguro y saludable, eliminando cualquier riesgo de trabajo forzoso. Con lo cual BACICREDOMATIC

continúa realizando esfuerzos para la igualdad de oportunidades y de trato en la compañía.

- Dentro de la organización, se cuenta con medidas de conciliación, diálogo, coaching, concursos internos, creación de empleo, salarios, flexibilidad de horarios, entre otros.
- Todo esto con el objetivo de facilitar, en la medida de lo posible, un adecuado equilibrio entre la vida personal y familiar.
- Nuestra certificación en OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional sirve como herramienta para que los trabajadores realicen su labor en las máximas medidas de seguridad y prevención.
- En cuanto a la representación de la mujer en la empresa, se ha situado en 52% el porcentaje de mujeres en la plantilla de la compañía. Así mismo, ha aumentado la representación de la mujer en puestos de mandos medios, como supervisiones, jefaturas y puesto de Gerencia.
- En cuanto a la relación de salarios entre hombres y mujeres, el salario base está establecido por categoría profesional y competencias, sin distinción de sexo, no existe, por tanto, discriminación entre mujeres y hombres.
- En este periodo, no se ha tenido conocimiento de ningún incidente ni denuncia por razones de discriminación.
- En cuanto al acceso y promoción, los requisitos de acceder a otros puestos dentro de la organización se ejecutan mediante concursos internos, en los cuales pueden participar todos los colaboradores que tengan dos años de antigüedad en el puesto actual y que cumplan con las competencias establecidas por los especialistas de Talento Humano. Además, dentro de este procedimiento de concurso interno no se evidencia ningún sesgo en lo que se refiere a género.

04

CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS RELACIONADOS CON RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



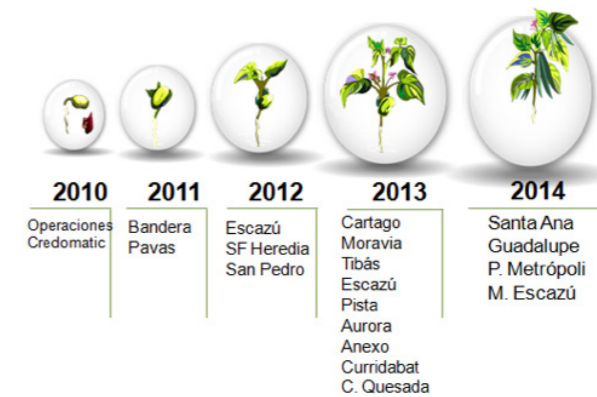
4.1 PROMOCIÓN AMBIENTAL

Principio 7, 8, 9 del Pacto Global

- En BACICREDOMATIC trabajamos por el desarrollo sostenible de las sociedades en las que operamos y promovemos iniciativas que protegen el medio ambiente.
- Contamos con iniciativas en tres líneas de trabajo:

4.1.1 Sistema de Gestión Ambiental Interno






- Este 2014, mantenemos por segundo año consecutivo la Marca País Carbono Neutral de Costa Rica, por parte del Ministerio de Ambiente y Energía (MINA). Con esta declaratoria, nuestros clientes tienen la certeza de que realizamos proyectos e iniciativas para reducir y compensar nuestras emisiones residuales de dióxido de carbono (CO₂) de los servicios financieros que les ofrecemos.
- Por quinto año consecutivo, en BACICREDOMATIC Costa Rica mantenemos la certificación ISO 14001:2004, norma internacional en Sistemas de Gestión Ambiental y ampliamos el alcance:
- Nuestros colaboradores forman parte de este compromiso ambiental, con el apoyo de cada uno de ellos hemos logrado superar los objetivos planteados en el año 2014.



4.1.2 Inclusión de criterios de sostenibilidad

- En el análisis de riesgo crediticio que ejecuta nuestra Gerencia de Crédito, se implementó una metodología llamada: SARAS, por medio de la cual identificamos, evaluamos y gestionamos oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar de los grandes proyectos que financiamos.

4.1.3 Educación ambiental

Aspecto Ambiental	Objetivos 2014	Resultados 2014
 Energía	Disminuir el 5% del consumo de KWh per cápita	↓ 15,16%
 Papel	Disminuir la 3% compra de resmas per cápita	↓ 29,42%
 Agua Potable	Disminuir 4% el consumo en metros cúbicos, per cápita	↓ 5,30%
 Desechos	De todo los desechos generados, reciclar mínimo el 50%	53%
 Gases de Efecto Invernadero	Reducir 3% las toneladas de CO2 equivalente en relación al año base	↓ 12,73%

Pacto Global 2014

- Promovemos la educación ambiental por medio de prácticas dirigidas a nuestros colaboradores, clientes y público en general. Fomentamos el ahorro integral de los recursos.



Campaña de Reciclaje en los diferentes edificios

4.1.4 Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero

- Implementación de controles operacionales:
 1. Apagar monitores
 2. Desconectar cargadores y equipos que no se requieren
 3. Apagar luces
 4. Cerrar la llave mientras nos lavamos los dientes, los platos y las manos

5. Imprimir en dúplex
6. Utilizar los medios electrónicos
7. Uso de códigos para imprimir
8. Campañas de reciclaje en la casa
9. Utilizar los recipientes adecuadamente
10. Reducir consumo energético
11. Reciclar
12. Uso adecuado de aires acondicionados

4.1.5 Desarrollo de proyectos de eficiencia

1. Instalación de luminarias LED.
2. Instalación de Paneles Solares
3. Cambio de aires acondicionados R-22 por R-410a con tecnología INVERTER.
4. Cambio de grifería de alto consumo por grifería eficiente y de bajo consumo.

4.1.6 Programas o iniciativas ambientales con clientes y colaboradores:

1. Programa Ahorrando para tu futuro, el cual consiste en un programa integral de capacitación a estudiantes de primaria, en seis módulos ambientales. Las escuelas que son beneficiadas con el programa son aquellas que se encuentran en las comunidades donde operamos, así como todas aquellas que nos contacten por medio de nuestra página web o vía telefónica, con el fin de llevar el programa a sus centros educativos.
2. Se posee una página web www.quierounplanetaverde.com, que se encuentra a disposición de clientes y colaboradores, con consejos ambientales, enfocados en el ahorro de los recursos.
3. Programa de Capacitación y Sensibilización Ambiental dirigida a los colaboradores del grupo financiero BACICREDOMATIC enfocadas en los principales aspectos ambientales identificados por la organización.



Programas enfocados en temas de Promoción ambiental

PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



5.1 PRÁCTICAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Principio 10 del Pacto Global

5.1.1 Código de Conducta de BACICREDOMATIC

- El Código de Integridad y Ética de BACICREDOMATIC determina los principios genéricos que apoyan su compromiso ético. El Código exige que los individuos:

1. Obedezcan las leyes y reglamentos aplicables que rigen nuestra conducta empresarial a nivel mundial.
2. Sean honestos, justos y dignos de confianza en todas sus actividades con BACI CREDOMATIC.
3. Eviten cualquier conflicto de interés entre asuntos de trabajo y personales.
4. Mantengan una cultura en la que todas las personas que presten servicios para BACICREDOMATIC reconozcan, valoren y ejemplifiquen la conducta ética a través del liderazgo en todos los niveles.

5.1.2 Procedimiento de comunicación del Código de integridad y ética hacia los colaboradores y proveedores.

- Al ingresar un nuevo colaborador, éste recibe un curso de inducción sobre el Código de integridad y ética, y anualmente se debe ejecutar un curso virtual en el que se repasa todo lo relacionado con el cumplimiento en temas regulatorios. A su vez, todos los colaboradores

de nuevo ingreso deben firmar una carta en la que aseguran no tener conflictos de interés y dan fe de haber leído el Código. Esta misiva queda en el expediente del colaborador y se debe actualizar anualmente. Adicionalmente, la compañía cuenta con un departamento de auditoría interna y cumplimiento, para asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos, y garantizar la transparencia en el manejo de sus operaciones en cada área.

5.1.3 Obligaciones del Colaborador y Proveedor

- Todos los colaboradores pueden contribuir a crear una cultura de cumplimiento de las directrices de BACICREDOMATIC. Para ello, deben mantener un firme compromiso con la integridad y tomar las medidas necesarias para hacer cumplir las normas y evitar infracciones.
- Las responsabilidades del colaborador son las siguientes:

1. Leer las normas de BACICREDOMATIC
2. Realizar una lectura de las normas resumidas en el Código.
3. Leer las normas relacionadas con su trabajo.
4. Dirigirse a su jefe inmediato, gerente, Ombudsperson, Cumplimiento, Talento Humano u otro canal de BACICREDOMATIC, para plantearles sus dudas relacionadas con la aplicación de las normas.

5.1.4 Cómo debe plantear los problemas un colaborador o proveedor

1. Informar inmediatamente de cualquier posible infracción de las normas de BACICREDOMATIC, utilizando los canales dispuestos para ello.
2. Conocer los distintos canales a los que puede recurrir para informar

sobre asuntos relacionados con la integridad: OMBUDSPERSON, su jefe inmediato, Cumplimiento o Talento Humano.

3. Colaborar con las investigaciones de BAC I CREDOMATIC sobre problemas relacionados con cuestiones de integridad.

5.1.5 Obligaciones de los Directivos y Gerentes

- Los directivos y gerentes tienen los siguientes deberes:
 1. Fomentar una cultura del cumplimiento de las normas
 2. Promover una conducta ética y el cumplimiento de la ley ejerciendo un liderazgo personal en estas áreas
 3. Tomar en consideración el grado de cumplimiento de las normas a la hora de evaluar y recompensar a los colaboradores, buscando que comprendan que los resultados empresariales nunca son más importantes que la observancia de una conducta ética y el cumplimiento de las normas de BACICREDOMATIC.
- Además, deberán tomar las siguientes medidas para procurar la infraestructura necesaria para prevenir, detectar y responder a los problemas relacionados con el incumplimiento de las normas:

5.1.6 ¿Cómo se plantea en BACICREDOMATIC un asunto relacionado con fraude y corrupción?

- BACICREDOMATIC y sus entidades vinculadas son conscientes de la importancia de reportar los incidentes de fraude y corrupción identificados.
- Un evento de fraude o corrupción no reportado puede representar un costo incluso mayor al del evento por sí mismo. BACICREDOMATIC y sus entidades vinculadas han implementado mecanismos a través de los cuales sus colaboradores pueden reportar eventos de fraude o corrupción. Dentro de los mecanismos se incluye una línea telefónica, un correo electrónico, una página web y/o cualquier otro medio de detección de eventos de fraude y corrupción.
- BACICREDOMATIC y sus Entidades Vinculadas son conscientes de que no todos los colaboradores tienen la obligación de denunciar un evento de fraude o corrupción en el que está involucrado un superior, compañero de trabajo y/o tercero. A través de los mecanismos dispuestos, cualquier colaborador que reporte o quiera reportar un evento de fraude, corrupción o una conducta antiética, tendrá el derecho a hacerlo de forma anónima y confidencial. La identidad del denunciante, si se establece, junto con la información y evidencias suministradas en el reporte serán mantenidas como confidenciales.
- BACICREDOMATIC está comprometida a cumplir con las leyes contra el lavado de dinero aplicables en todo el mundo. BACICREDOMATIC realizará negocios solamente con clientes que tengan buena reputación o que estén involucrados en actividades empresariales legítimas y cuyos fondos se deriven de fuentes legítimas.
 1. La integridad y la reputación de BACICREDOMATIC pueden ser seriamente afectadas al no identificar aquellas relaciones y negociaciones con clientes que nos ponen en riesgo.

2. Debe cumplirse con todas las leyes aplicables que prohíban el lavado de dinero y requieran informar sobre transacciones en efectivo u otras transacciones sospechosas.

3. Hay que aprender a identificar las señales de advertencia que puedan indicar lavado de dinero u otras actividades ilegales o violaciones de las políticas de BACICREDOMATIC (por ejemplo, múltiples órdenes de pago o cheques de viajero, grandes cantidades de efectivo o cheques de parte del cliente a nombre de un tercero desconocido).

Privacidad

- En nuestra sociedad, basada cada vez más en la información, la correspondiente a los consumidores, médica, financiera o cualquier otra información personal sensible, debe ser protegida adecuadamente. BACICREDOMATIC está comprometida a proteger la información personal que recolecta o tiene sobre los consumidores. Todas las personas que presten servicios para BACICREDOMATIC deben tener cuidado de proteger la información de los consumidores identificada de manera individual y cualquier otra información personal sensible, en contra de cualquier uso o divulgación inapropiada o no autorizado.

Auditoría

- La Auditoría comprende 3 elementos vitales: (1) cumplimiento con todas las leyes, reglamentos y políticas de la compañía; (2) procesos empresariales rigurosos para asegurar que las decisiones gerenciales estén basadas en un buen análisis económico (incluyendo una prudente consideración de riesgos), y que los activos físicos, financieros y de propiedad intelectual de BACICREDOMATIC estén salvaguardados y utilizados de una forma óptima; y

(3) integridad en las comunicaciones, para asegurar reportes precisos y a tiempo, referentes a información financiera actual y pronosticada. A través del constante compromiso de todos los empleados y de otros individuos trabajando en nombre de BACICREDOMATIC, creamos un ambiente del cual nos podemos enorgullecer.

1. Se debe seguir todos los procedimientos contables, de reporte y control, así como los principios de contabilidad generalmente aceptados, estándares, leyes y reglamentos para el reporte contable y financiero de transacciones, estimados y proyecciones.

2. Hay que mantener registros completos, precisos y a tiempo, así como cuentas que reflejen todas las transacciones del negocio, incluyendo cuentas de gastos de viajes, facturas y registros de tiempos.

3. Debe protegerse la seguridad de los activos de BACICREDOMATIC y la confidencialidad de la información de BACICREDOMATIC. No debe darse a conocer registros de BACICREDOMATIC fuera de la compañía, a menos que esté específicamente autorizado por la administración de BACICREDOMATIC.

Informe de Progreso Pacto Global 2014



BAC | CREDOMATIC