



Memoria de Sostenibilidad 2020

Segunda memoria de sostenibilidad de BCR Valores Puesto de Bolsa





CONTENIDO

03 **CAPÍTULO 1** NUESTRO PUESTO DE BOLSA

- 04** HISTORIA
- 06** DATOS RELEVANTES
- 07** MENSAJE DE LA GERENCIA
- 09** MISIÓN Y VISIÓN
- 10** NUESTROS VALORES
- 11** SERVICIOS
- 13** GESTIÓN DE CALIDAD
- 18** PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

21 **CAPÍTULO 2** NUESTRAS ACCIONES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

23 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

29 DIMENSIÓN ECONÓMICA

30 GOBERNANZA

43 EDUCACIÓN FINANCIERA

47 DIMENSIÓN SOCIAL

48 DERECHOS HUMANOS

53 EMPRESA INCLUSIVA

59 DIMENSIÓN AMBIENTAL

60 CERO PAPEL

65 BANDERA AZUL ECOLÓGICA

69 CARBONO NEUTRAL

72 ANEXOS



CAPÍTULO 1

NUESTRO PUESTO DE BOLSA



HISTORIA

BCR Valores S.A. es una de las instituciones bursátiles de más amplia trayectoria en el país. Cuenta con más de 20 años de experiencia en el mercado bursátil nacional e internacional, ofreciendo un manejo de inversión especializado y un portafolio de servicios bursátiles de alta calidad, ajustado a las necesidades y perfil de riesgo de sus clientes.

BCR Valores se inscribe como Sociedad Anónima en Noviembre de 1999 al amparo de la Reforma a la Ley Reguladora del Mercado de Valores. Antes de convertirse en sociedad anónima realizaba operaciones bursátiles como un área dentro del Banco de Costa Rica que se llamó Operaciones Bursátiles.

Los diversos cambios en la legislación financiera y bursátil costarricense permitieron a los bancos privados operar con amplias libertades, provocando el nacimiento de nuevos grupos financieros; que mediante la figura de sociedades anónimas, tuvieron la facultad de realizar una serie de actividades tales como: administrar fondos, bienes o derechos, y servicios bursátiles; convirtiéndose en asesores, facilitadores y diversificadores del riesgo y la rentabilidad de los inversionistas. Tal situación provocó un entorno agresivamente competitivo que exigió al Banco de Costa Rica, realizar una serie de cambios y crear nuevos instrumentos acordes con el mercado bursátil costarricense, que le permitieran incrementar la competitividad y ofrecer a sus clientes, nuevas maneras de inversión para satisfacer sus necesidades, por ejemplo underwriting, fondos de inversión, fondos de pensión y otros.



🕒 ¿CÓMO NACE BCR VALORES?

27 DE ENERO DE 1998

Se reformó la Ley Reguladora del Mercado de Valores, y dentro de los cambios que se dieron en esa fecha se encontraba la disposición de que los puestos de bolsa debían fungir como sociedades anónimas (artículo No 54). Además se autorizó a los bancos del Estado a constituir dichas sociedades (artículo No 55 de la Ley).

17 DE DICIEMBRE DE 1998

Se publicó en la Gaceta No 245 el Reglamento para la constitución de los Puestos de Bolsa de los Bancos Públicos y del Instituto Nacional de Seguros; en el cual se estableció la obligatoriedad de la figura de la sociedad anónima para la constitución de los Puestos de bolsa, su carácter de empresas públicas (Art. No. 2), la contratación de sus bienes y servicios regidos por el Reglamento de Contratación Administrativa (Art. No. 8), las políticas de empleo y salarios sujetas a lo dispuesto por la Junta Directiva del Banco (Art. No. 9), además de la obligación de dichas sociedades de someter los presupuestos a la aprobación de la Contraloría General de la República, de conformidad con la Ley Orgánica de dicho ente (Art. No. 10) y su actividad estaría sujeta a la regulación de grupos financieros (Art. No. 11), entre otros aspectos.

7 DE DICIEMBRE DE 1998

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), comunicó en forma oficial al Banco de Costa Rica, la obligación de constituir el puesto de bolsa como una sociedad anónima.

Bajo este marco legal se inscribe en el Registro Público la sociedad anónima BCR VALORES S.A. cuyo objeto es la intermediación bursátil y la operación de las actividades propias de un puesto de bolsa, permitida por la Ley Reguladora del Mercado de Valores. Por lo tanto la propuesta del Banco de Costa Rica para la organización y operación del puesto de bolsa como sociedad anónima, permite dar una coherencia corporativa entre el Banco y sus subsidiarias y una estrecha relación entre la Junta Directiva, el Comité Ejecutivo y la Gerencia de la subsidiaria, respetando la independencia absoluta en cuanto a operación y contabilidad de la sociedad.

DATOS RELEVANTES

BCR Valores es líder en su segmento de mercado gracias a la confianza de sus clientes:



Más de **20 años** de trayectoria en el Mercado Bursátil.



Puesto de Bolsa certificado en **ISO 9001:2015**.



Primer generador de **Ingresos por Comisiones de Administración de Carteras Individuales**, lo cual denota la confianza de sus clientes en delegar la administración discrecional de sus inversiones.



Es uno de los puestos de bolsa con mayor patrimonio del mercado **¢23,998.27 millones de colones**, lo cual fortalece la solidez de BCR Valores S.A, y permite mayores oportunidades de negocio a nuestros clientes.



Rendimiento sobre el patrimonio de 14.78%, el puesto de bolsa más rentable de la industria bursátil. El rendimiento sobre el patrimonio promedio de la industria es 13.75%.



Su participación de Mercado **14.3% del total del Mercado** el cual fue superior en 2019 donde reportó un 19.3%. La industria en general disminuyó un 37.1% en el primer semestre del año.

*BCR Valores disminuyó su participación principalmente en el mercado primario debido al incremento de subastas a través de Sinpe y no por Siopel de la Bolsa Nacional de Valores.

MENSAJE DE LA GERENCIA

BCR Valores a través de la ejecución de su estrategia apunta a un desarrollo sustentable del negocio que lidera. Como parte de su compromiso con la sostenibilidad y la transparencia, reporta públicamente sus impactos en términos económicos, sociales y ambientales a través de su Segunda Memoria de Sostenibilidad considerando los principios de Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En nuestro compromiso protegemos los Derechos Humanos, promovemos las prácticas laborales responsables con nuestros colaboradores, la conservación del medio ambiente y prohibimos cualquier acción que atente contra la ética, el trabajo infantil, la trata de personas, el trabajo forzado y la corrupción.

BCR Valores identificó retos en materia de Sostenibilidad entre los que se encuentran:

1. Fortalecer en la Cultura de BCR Valores el Enfoque ASG
2. Identificar en las diferentes partes interesadas las necesidades ASG que debe cubrir el puesto de bolsa y con ello identificar aquellos cambios internos y en su cadena de valor que sean necesarios.
3. Alcanzar un Informe de Sostenibilidad transparente que abarque las necesidades de los públicos hacia los cuales se dirige.
4. Identificar aquellos indicadores ASG que impacten positivamente los resultados financieros del puesto de bolsa que le permitan identificar socios estratégicos para fortalecer su negocio con enfoque ASG.
5. Intensificar las acciones para lograr un balance en la calidad de vida de los funcionarios y hacer de BCR Valores un buen lugar para trabajar.



En línea con estos retos hemos llevado a cabo acciones que nos han permitido alcanzar metas como el Premio Costa Rica Incluye, desarrollar un proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos que nos permite identificar y priorizar aquellos temas en los que debe enfocarse el puesto de bolsa; buscar un acercamiento con nuestras partes interesadas para identificar sus necesidades, avanzar en ser un puesto de bolsa Cero Papel, alcanzar la Bandera Azul Ecológica con 2 estrellas blancas, certificarse como puesto de bolsa Carbono Neutral, trabajar con nuestros colaboradores con el fin de llegar a hacer de BCR Valores un buen lugar para trabajar, entre otros logros.

El desempeño económico, social y ambiental de BCR Valores durante el año 2020 con respecto a las metas establecidas, refleja resultados positivos que evidencian un crecimiento continuo en nuestro propósito de fortalecer la gestión sostenible del negocio hacia un modelo de triple utilidad; lo anterior por medio del desarrollo de programas que se encuentran orientados a generar valor al negocio. A lo largo de este reporte se detallan los logros obtenidos en las tres dimensiones, lo que demuestra nuestro compromiso en ofrecer servicios de la más alta calidad, con mínimo impacto sobre nuestro medio ambiente y a la vez creando valor en la sociedad donde operamos.

Los invito a leer nuestra Segunda Memoria de Sostenibilidad, una forma de rendir cuentas a nuestras partes interesadas

Vanessa Olivares
Gerente General de BCR Valores S.A.

NUESTRO PERFIL



Organización: BCR Valores S.A.



Sitio web: BCR Valores S.A.



Países donde opera: Costa Rica



App móvil: BCR Valores



Sector: Banca y finanzas



Ciclo de presentación del informe de progreso: Anual



Cantidad de Funcionarios 2020: 71



Período cubierto por la información contenida en la memoria: Del 01 de Octubre del 2019 al 30 de Setiembre del 2020



Dirección: De Plaza Mayor, 400 metros sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 10, San José, Costa Rica

MISIÓN & VISIÓN



MISIÓN

“Contribuir con el **desarrollo socioeconómico** mediante asesoría integral e innovadora, con el propósito de lograr el crecimiento del patrimonio de sus clientes”.

VISIÓN

Ser el puesto de bolsa preferido en el mercado bursátil costarricense por ofrecer un portafolio de servicios de **alta calidad** ajustados a las necesidades y **perfil de riesgo** de cada cliente con el propósito de lograr el crecimiento del patrimonio de nuestros clientes y el propio, cumpliendo con las expectativas de nuestras **partes interesadas** y así contribuir al **desarrollo sostenible** del país.

NUESTROS VALORES

Para nuestra organización los valores son los cimientos de la cultura organizacional. Proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros de BCR Valores. Inspiran nuestra razón de ser y guían los comportamientos de nuestros funcionarios para el logro de los objetivos estratégicos.



RESPECTO

Entendimiento mutuo entre personas para lograr un cumplimiento transparente.



RESPONSABILIDAD

Compromiso personal en función de objetivos y resultados enfocados en la sostenibilidad y el cliente.



CREDIBILIDAD

Esta se gana en todo lo que hacemos, mediante la auténtica manera de hacer el negocio, centrado en el cliente y buscando esa relación a largo plazo.



RENDICIÓN DE CUENTAS

Comportamiento íntegro de todas las personas enfocado en hacer las cosas bien desde la primera vez para lograr buenos resultados.



INNOVACIÓN

Autenticidad en cada acción que permita crear relaciones justas y empáticas entre las personas a largo plazo.



LIDERAZGO

Actitud de servicio por medio de acciones ejemplares que inspiren una gestión proactiva basada en la interacción y la confianza

SERVICIOS

Nuestros asesores expertos en inversiones están enfocados en satisfacer las distintas expectativas de inversión, de acuerdo con el perfil y apetito de riesgo de nuestros clientes, de manera que estos puedan satisfacer mejor sus necesidades. En BCR Valores velamos siempre por el resguardo legal y financiero del patrimonio de nuestros clientes.



REFERIMIENTO
DE CLIENTES



PRODUCTOS
DE INVERSIÓN



ESTRUCTURACIÓN
Y COLOCACIÓN
DE EMISIONES



CUSTODIA DE
VALORES



EJECUCIÓN Y
TRANSMISIÓN
DE ÓRDENES



STRATIC GESTIÓN
PROFESIONAL DE
PORTAFOLIOS



FINANCIAMIENTO
DE OPERACIONES



LIQUIDACIÓN DE
EMISORES (PUESTO
REPRESENTANTE)



PRODUCTOS DE INVERSIÓN

SUBASTAS

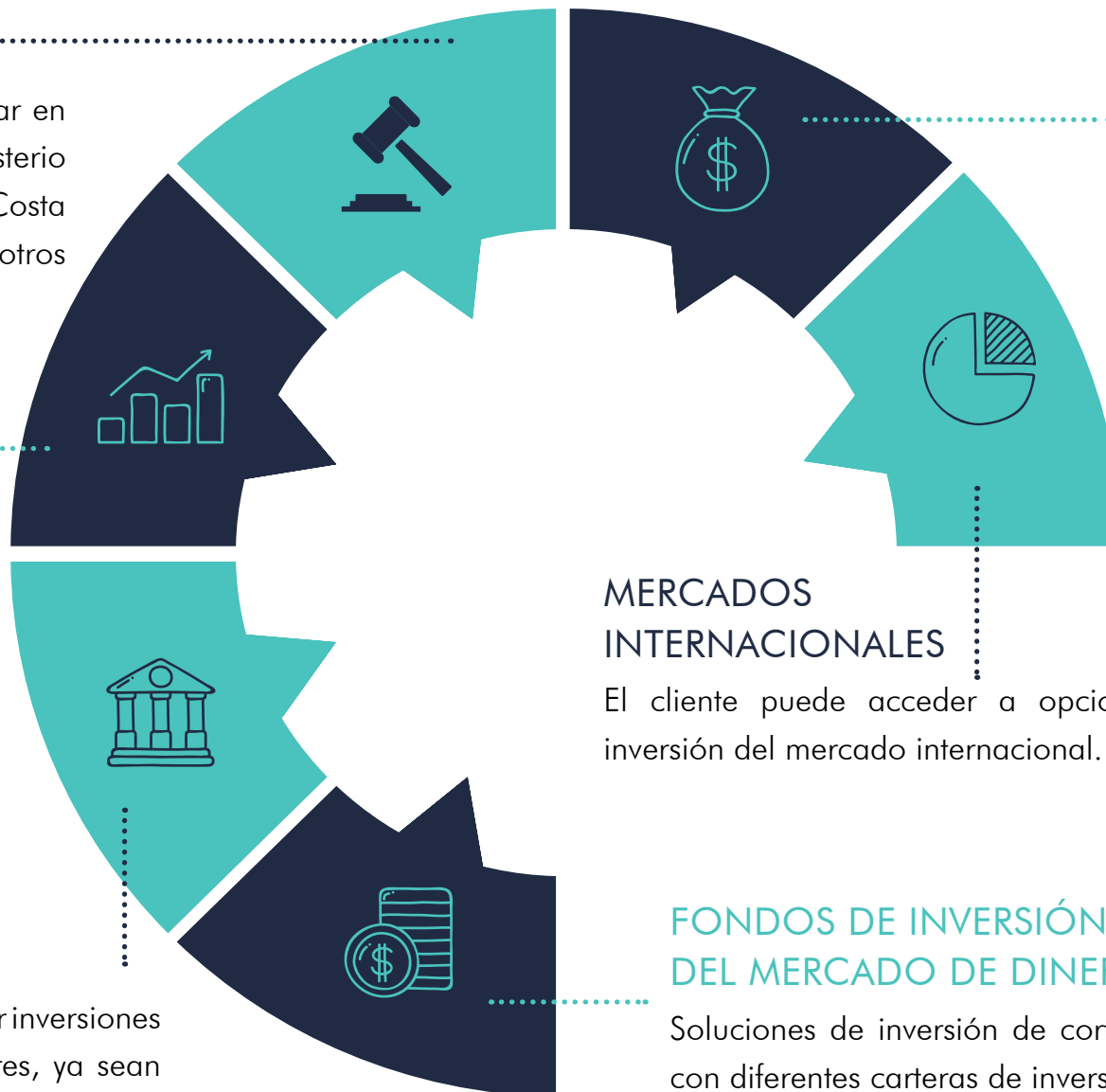
Brinda la posibilidad de participar en las subastas semanales del Ministerio de Hacienda, Banco Central de Costa Rica y aquellas convocadas por otros emisores

TRADING

Permite a nuestros clientes comprar un valor con la expectativa de generar una ganancia de capital.

COMPRA VENTA DE TÍTULOS VALORES

Permite a nuestros clientes adquirir inversiones tanto en colones como en dólares, ya sean de corto, mediano o largo plazo.



REPORTOS TRIPARTITOS

Son aquellos mediante los cuales las partes contratantes acuerdan la compraventa de títulos valores y su recompra al vencimiento de un plazo y precio convenido.

MERCADOS INTERNACIONALES

El cliente puede acceder a opciones de inversión del mercado internacional.

FONDOS DE INVERSIÓN DEL MERCADO DE DINERO

Soluciones de inversión de corto plazo con diferentes carteras de inversión.



GESTIÓN DE CALIDAD



BCR Valores S.A. realizó por medio de INTECO, la **Auditoria Anual de su Sistema de Gestión de Calidad**, de la cual se concluye el cumplimiento satisfactorio de los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 por lo cual mantiene la Certificación de su Sistema de Gestión.

Asimismo en este año 2020 este puesto de bolsa llevó a cabo una evaluación de la madurez del Sistema de gestión de calidad, como parte de su compromiso con la innovación, la mejora continua, **el aprendizaje organizacional y la integración sistemática** de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. BCR Valores se encuentra levantando un plan de acción para atender las oportunidades de mejora señaladas en esta evaluación e iniciar su implementación en el año 2021.

POLÍTICA DE CALIDAD

- Satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas a través de un servicio eficiente, ágil y oportuno.
 - Lograr el crecimiento del patrimonio de nuestros clientes y el propio mediante un portafolio de servicios de alta calidad ajustado a las necesidades y perfil de cada cliente y al apetito de riesgo definido para BCR Valores S.A.
 - Ser una empresa del Conglomerado Financiero BCR comprometida con la excelencia y con el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de calidad, nuestros servidores, la gestión de riesgos y el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- 
- Anticipar las necesidades de nuestros clientes a través de la generación de iniciativas orientadas a mejorar la experiencia del servicio recibido.
 - Cumplir con los requerimientos regulatorios externos, así como cumplir con la normativa interna del Conglomerado Financiero BCR que define nuestro campo de acción en el mercado bursátil.
 - Asegurar la continuidad del negocio, así como preparar la organización para estar en capacidad de responder y recuperarse cuando se presenten eventos críticos.
 - Contribuir al bienestar de nuestros clientes, servidores, comunidad y sociedad a través de la implementación de buenas prácticas de gobernanza, sociales y ambientales.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Los **objetivos de calidad definidos** por BCR Valores S.A., son los siguientes:



Mejorar o al menos mantener en **90% el índice de satisfacción** de clientes con el servicio.



Mantener el índice de **satisfacción de la asesoría** en no menos de 90%.



Aumentar el porcentaje de **cobertura de las competencias** en puestos claves (95% de cumplimiento logrado).



Mejorar o al menos mantener en **90% el índice de satisfacción** de partes interesadas relevantes con el servicio.



Mantener el índice de satisfacción del **NPS (Net Promoter Score)** en no menos del 90%.



Lograr un **crecimiento anual del patrimonio** de los clientes y el propio.

OBJETIVOS DE CALIDAD



Crece en **participación de mercado**, medido en volumen transado, a una tasa mayor que la tasa de crecimiento de la industria.



Cumplir en al menos un 90% la **implementación de los cronogramas** anuales de cada iniciativa.



Cumplir anualmente en al menos un 90% el plan de **Responsabilidad Social** de BCR Valores S.A.



Lograr el **ROE** de BCR Valores S.A. establecido.



Cumplir el 100% del cronograma anual establecido para la continuidad del negocio de BCR Valores S.A.

Es claro que BCR Valores mantiene su compromiso con la mejora continua y la calidad a través de los objetivos e iniciativas descritas anteriormente.

Si desea más información acerca del Sistema de Gestión de Calidad de BCR Valores ingreso a nuestro sitio web WWW.BCRVALORES.COM

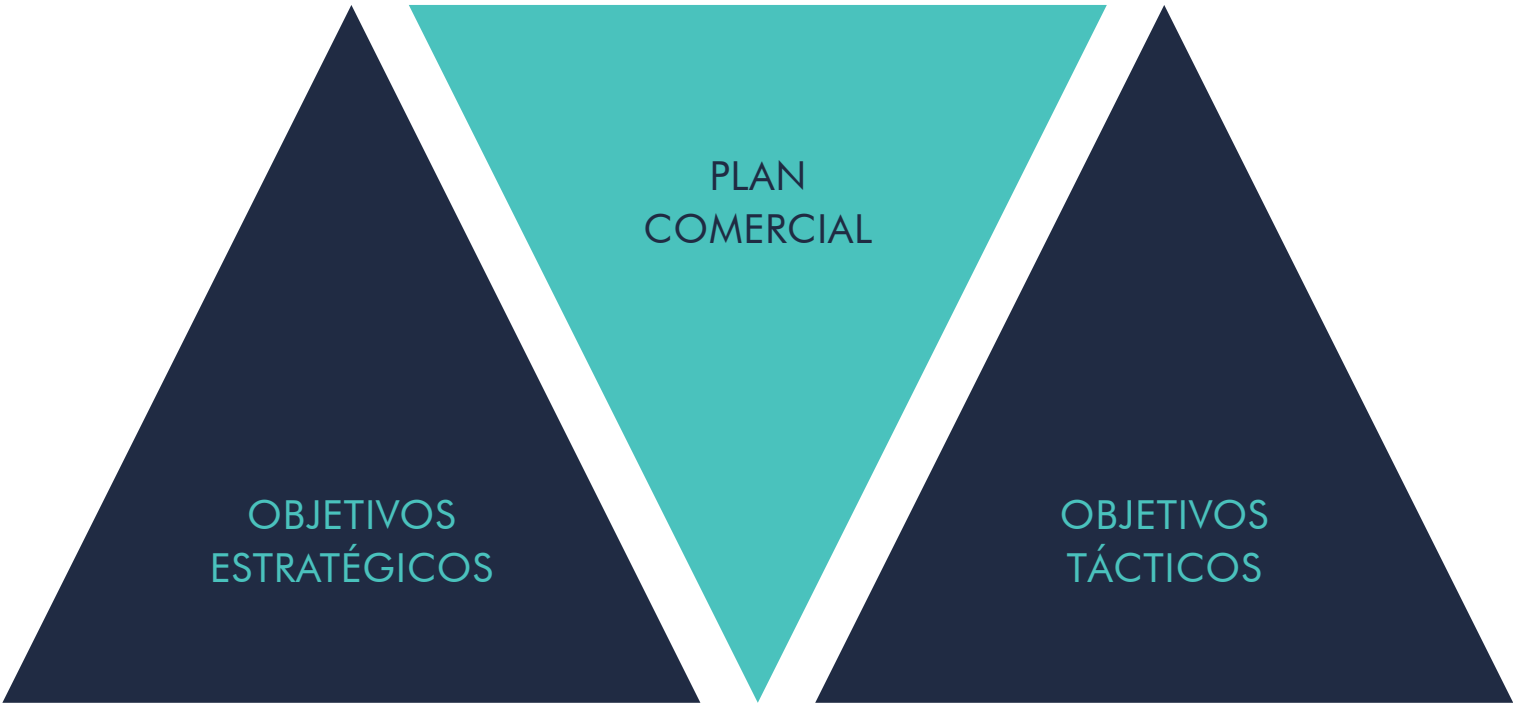
PARTES INTERESADAS

El avance en el área de partes interesadas se describe dentro de la sección de Gobernanza de este informe, como parte del plan de acción que se ha definido para esta iniciativa.



PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

BCR Valores cuenta con un Plan Operativo Institucional, que tiene como objetivo principal operativizar los planes de acción establecidos en su **Plan Estratégico elaborado en el año 2020**, con el fin de alcanzar la Política de Calidad y Objetivos Estratégicos los cuales se definen como:



PLAN COMERCIAL



**Incrementar ingresos por servicios mejorar seguimiento de clientes alcanzar metas institucionales.*

APOYO A LA ESTRATEGIA COMERCIAL

➤ COMITÉ DE INVERSIONES

A este comité le corresponde velar por el cumplimiento de las políticas de inversión de la cartera propia **aprobadas por la Junta Directiva**, con el objetivo de obtener rentabilidad sobre el patrimonio acorde a las condiciones de mercado, cumpliendo con el nivel de riesgo definido en las políticas internas del puesto de bolsa

Asimismo, le corresponde a este comité definir, recomendar y remitir para aprobación de la Junta Directiva, el marco general de inversión del mercado local e internacional que será la base de la **Política de Inversión** asociada al perfil de riesgo y que será utilizada por los corredores de bolsa como base de la asesoría a sus clientes.

➤ ÁREA DE MERCADOS:

Adicionalmente BCR Valores cuenta con un área especializada en el análisis del comportamiento económico y del mercado bursátil local e internacional. Esta área compuesta por un **grupo interdisciplinario** de profesionales es la encargada de analizar las diferentes opciones de inversión, las cuales serán posteriormente analizadas y aprobadas por el Comité de Inversiones en beneficio de los clientes y de la cartera propia del puesto de bolsa.





CAPÍTULO 2

NUESTRAS ACCIONES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD DE BCR VALORES

Desde finales del año 2017 BCR Valores trabaja su Iniciativa de Sostenibilidad de la mano de la Asociación Empresarial para el Desarrollo AED. Inicialmente se realizó un diagnóstico de Sostenibilidad utilizando la Herramienta Indicarse. Esta herramienta evalúa 36 aspectos fundamentales de las 7 materias de la Responsabilidad Social definidas en la Norma ISO 26000, la cual es una Guía Internacional para la evaluación de las materias de la Responsabilidad Social.

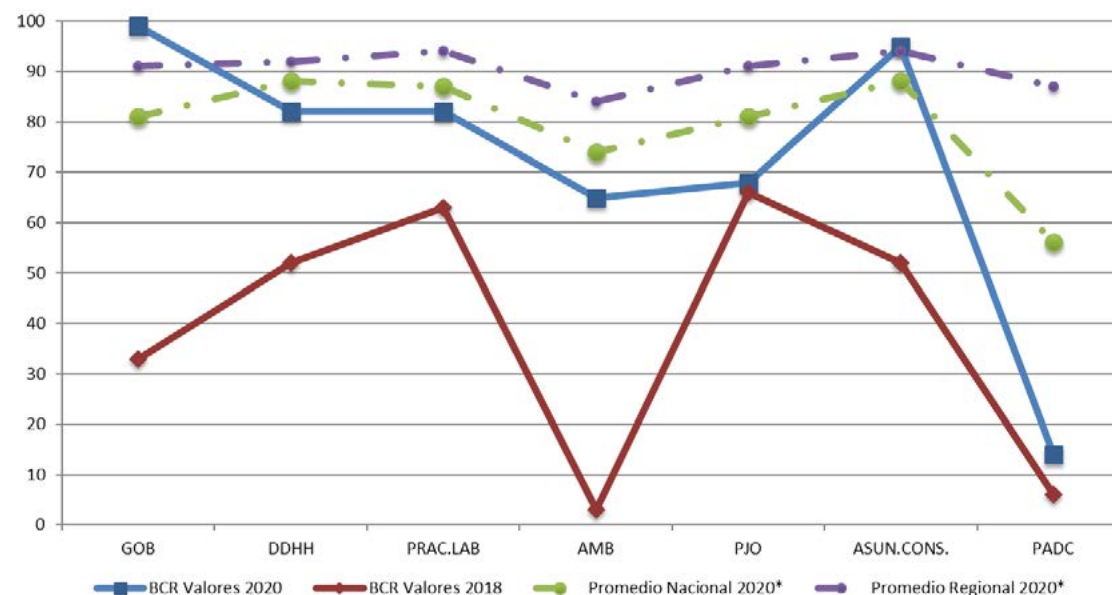


AVANCES SOBRE EL DIAGNÓSTICO INICIAL INDICARSE:

En el gráfico siguiente se muestra el avance de BCR Valores en las materias autoevaluadas y sobre las que decidió dar sus primeros pasos en materia de Sostenibilidad. Basado en los resultados del 2018 (línea roja del gráfico) BCR Valores aborda tres materias principales: **Gobernanza, Derechos Humanos y Ambiente**, áreas en las cuales muestra una mejora importante gracias a las acciones que ha venido ejecutado.

BCR Valores mantendrá su compromiso con la Sostenibilidad y continuará trabajando las áreas priorizadas con un enfoque interno para luego ir dando pasos hacia un enfoque externo. Como puede verse en el gráfico, el puesto de bolsa ha fortalecido su enfoque de Gobernanza y en Materia de Derechos Humanos y Ambiente que fueron las áreas priorizadas en el 2018. Asimismo se realizó después un análisis de materialidad que se describe a continuación:

GRÁFICA DE RESULTADOS GENERALES
BCR VALORES



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

BCR Valores S.A. también llevó a cabo un **proceso de materialidad** dentro del cual priorizó sus áreas de trabajo en las siguientes áreas:



GOBERNANZA

- Gobierno corporativo
- Rendición de cuentas
- Ética y anticorrupción

GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO RESPONSABLE

- Gestión de riesgos (incl.ERM, SARAS)
- Transformación digital (incl. Innovación)
- Seguridad de la información
- Inversiones responsables (ASG)

CLIENTES

- Experiencia de clientes (y demás partes interesadas)
- Comunicación e información
- Educación financiera a clientes

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



DIMENSIÓN SOCIAL

BUEN LUGAR PARA TRABAJAR

- Salud y Seguridad Ocupacional
- Desarrollo de las personas y del talento
- Atracción y retención del talento
- Bienestar
- Gestión de la diversidad e inclusión (Incluye Igualdad de género)
- Evaluación del desempeño
- Clima y cultura organizacional

EDUCACIÓN FINANCIERA (inversión social)

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



DIMENSIÓN
AMBIENTAL

INVERSIONES VERDES

- Inversión responsable (criterios particularmente ambientales).

ECOEficiencia

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN TRIPLE UTILIDAD

Con la identificación de sus temas materiales BCR Valores se encuentra trabajando para alinear su estrategia de negocio con su estrategia de Sostenibilidad para lo cual ha definido su Dirección Estratégica como sigue:



Objetivo Estratégico

ECONÓMICO



ROE 10%

EO 54%

Inversiones responsables con criterios ASG



Objetivo Estratégico

SOCIAL



Educación y bienestar financiero para clientes, colaboradores y otras partes interesadas



Objetivo Estratégico

AMBIENTAL



Gestionar nuestro impacto

En este proceso de alineamiento BCR Valores debe definir los indicadores que le permitirán medir su utilidad no solo en la dimensión Económica, sino también en la Dimensión Social y Ambiental.

● OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Las acciones que realiza BCR Valores en materia de sostenibilidad consideran un enfoque hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Costa Rica, los cuales constituyen parte de las medidas concretas que el país ha tomado sobre las vías de la sostenibilidad.



● AVANCE EN EL NIVEL DE MADUREZ DE SOSTENIBILIDAD

Este nivel de madurez es una herramienta que mide el avance del puesto de bolsa en áreas específicas de Sostenibilidad que son:

- **Compromiso de la Dirección con la Sostenibilidad.**
- **Estructura y Responsabilidad:** se refiere a cómo se organiza la empresa para atender la sostenibilidad.
- **Materialidad:** identificación de temas que impacten el negocio en materia de Sostenibilidad.
- **Objetivos, metas y programas:** se refiere a las iniciativas que aborda la empresa en materia de Sostenibilidad.
- **Comunicación:** se refiere a la forma en que la empresa comunica sus avances en sostenibilidad.
- **Rendición de cuentas:** se refiere a la forma en la que la empresa aborda la rendición a través de su Memoria de Sostenibilidad.

Cuando BCR Valores realizó esta evaluación en el año 2018 tenía un porcentaje de avance de 8.82%. Al aplicar esta evaluación en el año 2020 logra un avance del 60%.

20.556



DIMENSIÓN ECONÓMICA



GOVERNANZA

BCR Valores S.A. es consciente de que las organizaciones están sometidas a requisitos cada vez más rigurosos y se encuentra en constante evaluación por sus partes interesadas, lo que influye en la **ventaja competitiva; la reputación; la imagen; la capacidad de atraer y retener a colaboradores, mantener la motivación y el compromiso; la percepción de inversionistas; y las relaciones con otras empresas.**

El Banco de Costa Rica es dueño del 100% del capital de las subsidiarias, con excepción del Banco Internacional de Costa Rica cuya composición accionaria se encuentra fraccionada en un **49% perteneciente al Banco Nacional y un 51% perteneciente al Banco de Costa Rica**, siendo este el accionista mayoritario de la subsidiaria. Las empresas que conforman el Conglomerado son las siguientes:

De este modo, para BCR Valores la gobernanza se convierte en una herramienta transversal fundamental para su gestión porque permite tomar decisiones y realizar acciones en todas las áreas de la organización, promoviendo al mismo tiempo un comportamiento ético, la rendición de cuentas, el respeto a la legalidad, y la transparencia. BCR Valores considera que la gobernanza se fomenta mediante la libertad, la autoridad, y la motivación para sugerir nuevos enfoques e ideas, y el involucramiento de las partes interesadas es trascendental al momento de distinguirse unas iniciativas de otras, incluyendo la **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**.

BCR Valores S.A. como parte del Conglomerado Financiero BCR se alinea a las directrices del Conglomerado en materia de Gobernanza para lo cual aplica el **Código de Gobierno Corporativo** vigente, el cual es un documento para el público en general y en particular para los reguladores, proveedores y clientes, que hace transparente la forma en cómo se gobierna y se toman decisiones en el Conglomerado. Aporta información sobre las juntas directivas, comités de apoyo, vinculaciones, auditoría externa y políticas corporativas. Todo esto bajo un marco de transparencia y en acatamiento a los requerimientos del Reglamento de Gobierno Corporativo, acuerdo SUGEF 16-16. La revisión de este documento es anual y puede ser consultado en la página web del Conglomerado Financiero BCR https://web.bancobcr.com/archivos-de-usuario/pdf/gob_corporativo/Cod_God_Corp_rev_2018.pdf



Los estados financieros auditados e intermedios de la entidad se encuentran igualmente publicados en el sitio web del Banco de Costa Rica y en la página web de BCR Valores www.bcrvalores.com según el marco normativo vigente.

Para fortalecer la gobernanza en materia de RSE, BCR Valores decidió realizar las siguientes tareas sobre su **Código de Gobierno corporativo**:

- 01** Revisar la normativa de Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica (CFBCR) en materia de RSE y adecuarla a los objetivos que en esta materia desea alcanzar BCR Valores.
- 02** Ajustar la misión, visión y valores de BCR Valores para que incluya el enfoque de RSE.
- 03** Revisar el Código de Ética y el Código de Gobierno Corporativo del CFBCR y valorar si aplica a los intereses de BCR Valores. Si no es así se debe trabajar en un código que subsane los faltantes.

- 04** Dar a conocer el Código de Ética del CFBCR y la normativa relacionada con Gobierno Corporativo.
- 05** Identificar las partes interesadas de BCR Valores para determinar en las áreas Económica, Social y Ambiental lo que BCR Valores desee comunicarles sobre temas relevantes en materia de RSE.
- 06** Establecer un sistema de medición y evaluación de impactos de BCR Valores en la sociedad, la economía y el medio ambiente, a través de los KPI's que se definan.



Adicionalmente, se utilizó como insumo los siguientes **documentos normativos**:

- I "POL-GOC-GCO-116-10: Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el conglomerado BCR"
- II "DISP-GES-ISE-67-10-13: Disposiciones administrativas sobre responsabilidad social corporativa en el Conglomerado Financiero BCR"
- III "REG-GRE-ACH-94-11: Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR"
- IV "DISP-SBU-MEC-11-18: Disposiciones administrativas para la comunicación con partes interesadas de BCR Valores S.A."
- V "PRO-SBU-RIE-74-17: Procedimiento para la identificación de partes interesadas y sus requisitos legales en BCR Valores S.A."
- VI "Plan Estratégico de BCR Valores 2018-2020"



A continuación se listan las acciones específicas propuestas posterior a la revisión efectuada del marco de gobierno corporativo del CFBCR en materia de Responsabilidad Social Empresarial:

Recomendación	Área de mejora	Responsable	Estado
Incluir tanto en la Misión como en la Visión de BCR Valores el compromiso con los principios de RSE	Alinear la Misión y Visión de BCR Valores dentro de los principios de la RSE.	Gerencia General	Listo
Incluir el tema de RSE en el Plan Anual de Comunicación a partes interesadas según las “Disposiciones administrativas para la comunicación con partes interesadas de BCR Valores S.A. (DISP-SBU-MEC-11-18)” Debe comunicarse a partes interesadas sobre el desempeño social, económico y ambiental de la gestión realizada por BCR Valores.	Definir los mecanismos para la rendición de cuentas.	Área de Servicio al cliente	Listo
	Definir mecanismos para facilitar la transparencia.		
	Facilitar la rendición de cuentas.		
	Información disponible, accesible y entendible para partes interesadas.		
	Ampliar la información comunicada por la Comisión de Ética del CFBCR sobre normas de comportamiento ético		
Incluir dentro del análisis de riesgos institucional el tema de RSE. Se recomienda contratar anualmente una auditoría que a partir del análisis de riesgos, identifique los impactos de las gestiones realizadas por BCR Valores en materia de RSE.	Divulgar el concepto de RSE en los niveles de Junta Directiva, Gerencia, Ejecutivo, Administrativo y Operativo.	Área de Riesgo	En proceso
	Contar con un sistema de medición y evaluación de impactos de la empresa en la sociedad		
	Definir un mecanismo de respuesta a los impactos negativos		
Sugerir al CFBCR la elaboración y distribución de un Reporte de Sostenibilidad. Sugerencia de una normativa para el Código de Ética y su actualización.	Tomar acciones preventivas.	Banco de Costa Rica	En proceso
	Conocimiento del CFBCR sobre RSE		
	Ampliar el alcance del pacto global desarrollado por el CFBCR		
	Contar con un adecuado procedimiento para la revisión y actualización del Código de Ética del CFBCR		

AVANCES DEL PLAN DE ACCIÓN DURANTE EL AÑO 2020

Consulta a partes interesadas

Como parte de sus objetivos para satisfacer las necesidades de sus partes interesadas BCR Valores S.A. realiza su primera consulta a partes interesadas para lo cual se establecieron los siguientes objetivos:

- 01** Medir la satisfacción de las partes interesadas con la relación que tienen con el puesto de bolsa.
- 02** Medir la reputación del Puesto de Bolsa percibida por las partes interesadas.
- 03** Identificar opiniones sobre la calidad de la interacción que tienen con el puesto de bolsa.
- 04** Identificar temas relativos a la gestión de negocio y de sostenibilidad que puedan generar valor para las partes interesadas.



En esta oportunidad se realizan entrevistas a las siguientes partes interesadas: Junta Directiva, Comités de Conglomerado BCR, Gerentes de Subsidiarias, Proveedores de TI, Reguladores, competencia, además de continuar con sus actividades de medición de la satisfacción de sus clientes para los cuales mide la satisfacción con el servicio, la satisfacción con la asesoría que brinda y el índice de recomendación NPS.

De este estudio obtiene la siguiente **tabla de resultados de satisfacción**:

Parte interesada	Cantidad de entrevistados	Satisfacción con la relación	Satisfacción con los insumos recibidos				Satisfacción con la experiencia de recepción de insumos	
			Promedio	Pertinencia	Veracidad	Oportunidad	General	Frecuencia y rapidez
Conglomerado BCR	12	8.8	9.2	9.3	9.4	8.8	9.3	9.2
Junta Directiva	3	8.5	9.1	9.3	9.3	8.7	9.0	9.5
Comités	5	9.0	9.3	9.3	9.3	9.3	9.8	9.0
Gerentes subsidiarias	4	8.8	9.1	9.3	9.7	8.5	9.3	9.0
Proveedores TI	4	8.7	7.9	7.0	8.7	8.0	8.3	8.4
Reguladores	6	9.0	9.6	9.4	9.8	9.7	9.3	9.0
Competencia	6	8.8	9.1	9.0	9.3	9.0	9.0	9.3
Total	28	8.9	9.0	8.9	9.3	8.9	9.1	9.0

Las partes interesadas identificaron las siguientes oportunidades de mejora:



CREDIBILIDAD Y SOLIDEZ

- Explorar más la posición privilegiada que les conlleva ser parte del Conglomerado Financiero BCR.
- Ser más rápidos y eficientes.
- Dar mayor visibilidad a sus logros, planes y estrategias.
- Cerrar brechas tecnológicas.



RELACIÓN E INSUMOS

- Más trabajo conjunto y colaboración.
- Mayor participación y/o periodicidad más frecuente en la información.
- Mayor proactividad en la búsqueda de oportunidades de negocio.
- Uso de un lenguaje transversal y accesible para diferentes sectores.



SOSTENIBILIDAD

- El principal impacto que podría generar BCR Valores está en los negocios.
- Reforzar la comunicación y dar más a conocer los esfuerzos.
- La lentitud.

Para el último trimestre del año 2020 BCR Valores se encuentra en el proceso de análisis de resultados y en el establecimiento de las acciones para atender las oportunidades de mejora señaladas en la consulta a partes interesadas, las cuales se implementarán en lo que resta del año 2020 y en el año 2021.

CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Para el año 2020 BCR Valores realizó de la mano de la División de Capital Humano del Conglomerado BCR talleres para identificar brechas en la cultura actual y la cultura deseada con el fin de implementar en el año 2021 un plan acción para reducir las brechas identificadas.

También de la mano de Capital Humano del BCR realizó cambios en la encuesta para medir el Clima Organizacional del cual se establece trabajar en un programa de formación de líderes por medio de la Universidad Corporativa SAGO llamado Expansión sin Límites. De este plan de formación se impartió con éxito la primera etapa del programa a sus 6 jefaturas y Gerencia General. Para el año 2021 se espera avanzar con la segunda etapa del programa de liderazgo Expansión sin Límites.



RENDICIÓN DE CUENTAS

BCR Valores rinde cuentas a sus partes interesadas de diferentes maneras:

- A** Rinde cuentas al Conglomerado Financiero y a su Junta Directiva por medio de las sesiones donde se revisan los avances en las acciones para alcanzar sus objetivos estratégicos.
- B** Rinde cuentas a sus Reguladores por medio de los mecanismos definidos con cada uno de ellos.
- C** Rinde cuentas a todas sus partes interesadas por medio de su Memoria de Sostenibilidad la cual se publica desde el año 2019 con una periodicidad anual. Esta memoria se envía a las partes interesadas y se publica en la página web de BCR Valores www.bcrvalores.com
- D** Los temas de Sostenibilidad se presentan en el Comité Ejecutivo del Conglomerado BCR y Junta Directiva.

AVANCES EN MATERIA DE RIESGO

Durante el año 2020 BCR Valores amplió la visión en la evaluación de riesgos estratégicos incorporando los temas ambientales y sociales. En este proceso de identificación de riesgos se resaltaron temas sobre las condiciones de trabajo y empleo, gestión de la reputación del puesto de bolsa y gestión en temas de sostenibilidad (ambiental y social). Adicionalmente, se plantearon una serie de acciones para atender las causas de los posibles riesgos identificados, varias de estas acciones ya se han venido implementando por medio de las diferentes iniciativas llevadas a cabo durante este año 2020 en BCR Valores. Dentro de las proyecciones para el 2021 está la ampliación de la visión en las valoraciones de riesgos operativos en relación a los temas ambientales y sociales.

GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO RESPONSABLE

Aparte de sus resultados en el área económica que puede revisar en sitio web de BCR Valores www.bcrvalores.com en la sección BCR Valores, este puesto de bolsa se encuentra trabajando lo siguiente:



BCR Valores se encuentra trabajando una Estrategia de Transformación Digital la cual abarca 4 focos:

- Cultura de Transformación Digital
- Eficiencia Operativa
- Analítica
- Canales Digitales

Esta Estrategia dio inicio en el año 2020 con miras a implementarse poco a poco hasta el año 2024

El foco de Cultura y Transformación Digital es uno de los principales retos para la transformación digital, es por esto que BCR Valores apuesta por generar una **cultura de innovación**, realizando capacitaciones enfocadas en mejorar la **experiencia del cliente** e implementando espacios colaborativos en nuestras instalaciones además de ir adecuando herramientas que nos permitan generar conocimiento interno y a futuro interactuar con nuestros clientes y otras partes interesadas por medio de estas herramientas.

El foco de Eficiencia Operativa se enfoca en la **optimización de procesos** con el fin de ser **Cero Back Office para el año 2024**, destinando el **50% del personal en funciones operativas**. Hemos logrado la implementación del **teletrabajo** en un **98%** con cual se proyecta la disminución de un **1 punto porcentual** en la eficiencia operativa para el año 2021 con un ahorro de más de **CRC 140,000,000** en gastos por arrendamiento del espacio físico.

Hemos implementado acciones como **minuta digital**, la cual le permite al corredor de bolsa gestionar con el cliente una minuta en las reuniones de forma virtual, inmediata y **certificada por un tercero de confianza**, factor de relevancia bajo la coyuntura actual de la pandemia.

Actualmente contamos con **500 clientes** haciendo uso de **certificación de documentos** de forma digital por medio de un tercero de confianza; lo que nos permite seguir avanzando en la transformación digital de nuestros procesos y mejorando la eficiencia operativa.

El foco de analítica pretende extraer información de los sistemas transaccionales del puesto de bolsa para posteriormente crear los reportes que apoyen la toma de **decisiones gerenciales**. **La iniciativa lleva un 62% de avance para el año 2020** y , se espera finalizar al **100% para el mes de Junio de 2021**.

El foco de canales digitales se ha puesto en marcha en los últimos años, con **un sitio web** informativo y privado y **un app móvil** informativo. Sin embargo nos hemos planteado para el cierre del año 2020 crear una estrategia de canales digitales que nos permita ir más allá y atender las necesidades de nuestros clientes por los canales preferidos por ellos. Esta estrategia empezará a ejecutarse en el año 2021.



Seguridad de la información:

En cuanto al tema de Seguridad de la Información nos ampara una normativa definida a nivel de todo el Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica que define las políticas y procedimientos en cuanto a la gestión de la seguridad de la información, adicionalmente se cuenta con una Gerencia de Seguridad de Tecnología de Información que se encarga de definir las políticas y procedimientos relacionados con el uso de la plataforma tecnológica de todo el Conglomerado y el monitoreo de la seguridad en ella.

En cuanto a BCR Valores, en el 2019 se preparó una propuesta con el fin de certificar sus procesos bajo la norma ISO 27001:2013 y así complementar su sistema de calidad basado en ISO 9001-2015 para garantizar a clientes, proveedores, accionistas, y demás partes interesadas que cuenta con una sistemática que trabaja para asegurar la integridad en el manejo de la seguridad de la información. Esta norma le posibilita reforzar los controles y así disminuir los costos y riesgos asociados al fraude, pérdida o filtración de información. La propuesta fue presentada al Comité Ejecutivo Corporativo quien decidió posponer su implementación de momento.

Finalmente, el puesto de bolsa cuenta con un “PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA EN BCR VALORES S.A.” (PRO-SBU-MEC-18-20) que tiene por objetivo establecer los lineamientos para el manejo de información privilegiada.



Inversiones responsables (ASG)

En materia de Inversiones Responsables BCR Valores ha trabajado en realizar acercamientos comerciales con emisores en el país que puedan incorporar criterios de Sostenibilidad al realizar captaciones de recursos dentro del Mercado Bursátil, sin embargo por el momento no ha sido posible concretar la estructuración de una emisión sostenible.

Asimismo, BCR Valores se ha capacitado en materia de bonos verdes visitando la Bolsa de Valores de México y algunos emisores mexicanos como punto de referencia.



EDUCACIÓN FINANCIERA

En línea con el **Decreto Ejecutivo N°41546-MP-MEIC del 30 de enero del 2019**, donde se declara de interés público y prioritario, la formación en educación financiera de la población, tanto en los ámbitos públicos como privados, BCR Valores firmó una carta de compromiso con el Ministerio de Economía para la participación en la iniciativa de Educación Financiera Nacional, la cual impulsa los siguientes factores:

- **Visión de Gobierno** para la ciudadanía.
- **Aumentar el empoderamiento** económico de manera inclusiva.
- **Educación financiera** es un puente para la reactivación económica.
- **Mejora la confianza** del consumidor en los mercados.
- Es un primer paso para la transformación de conductas de mercado prácticas.
- Administración adecuada de las deudas **y de los recursos financieros.**

El propósito de BCR Valores es poder realizar un programa de **bienestar financiero** con el fin de incrementar la productividad y bienestar de sus colaboradores a través de mejorar uno o más aspectos de su relación con el dinero. A su vez, poder generar una huella como empresa al poder llevar este programa a las subsidiarias del Conglomerado BCR, mediante la capacitación que brinden colaboradores de BCR Valores y otras partes interesadas.



OBJETIVOS

- **Brindar a los colaboradores un programa de bienestar financiero** para lograr que estos alcancen mejores niveles de salud financiera.
- **Implementar un programa de mentorías** con el propósito de capacitar al personal de la institución que sea capaz de replicar el mensaje sobre finanzas saludables en todas las Subsidiarias del Conglomerado BCR.
- **Efectuar capacitaciones sobre bienestar financiero** al público en general (clientes y emprendedores).

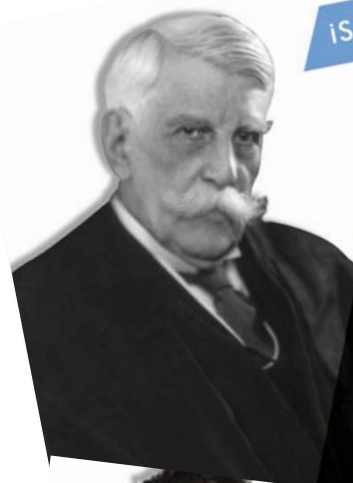
ACCIONES DE LOS AÑOS 2019 Y 2020

- En el último trimestre del año 2019 y primer trimestre del año 2020 se realiza una **investigación de mercado** con el fin de identificar empresas que pudieran brindar acompañamiento a BCR Valores a alcanzar sus objetivos en esta materia.
- En el primer trimestre del año 2020 se lleva a cabo el proceso de contratación administrativa de la empresa que brinde acompañamiento en el proceso de Educación Financiera, del cual resulta asignada la **empresa Finanzas con Propósito**.
- En el segundo trimestre del año 2020 se realiza un **diagnóstico organizacional** para identificar la salud financiera de los colaboradores de BCR Valores
- Se brinda **acompañamiento individual a 15 colaboradores** del puesto de bolsa para mejorar sus finanzas personales.

PRÓXIMOS PASOS

Para el año 2021 se realizarán las siguientes acciones:

- Identificar aquellos casos que requieran continuar con el acompañamiento dentro del programa para funcionarios.
- Iniciar el programa de mentorías para capacitar al personal de BCR Valores para que sea capaz de brindar charlas y acompañamiento en materia de Educación Financiera al resto de subsidiarias de BCR Valores y clientes en el futuro.



¡SIEMPRE PODEMOS HACERLO MEJOR!

“No pongas tu interés en el dinero, pero pon tu dinero al interés.”

- Oliver W. Holmes -
Médico y escritor estadounidense



IBCR VALORES NOS AYUDA A OPTIMAR NUESTRO DINERO!

“La mayoría de la gente invierte 95% con los ojos y sólo el 5% con la mente. A menudo compran de manera emocional, en vez de hacerlo racionalmente.”

- Robert Kiyosaki -
Libro padre rico, padre pobre



¡ALCANZA TUS METAS CON FINANZAS SALUDABLES!

“¿Qué es la riqueza?
Nada, si no se gasta;
nada, si se malgasta.”

- André Breton -
Poeta y crítico francés



DIMENSIÓN SOCIAL



DERECHOS HUMANOS

OBJETIVO

El objetivo de la iniciativa es realizar acciones inicialmente con un alcance interno para luego ir ampliando este alcance hacia nuestras partes interesadas con el fin de aplicar de manera correcta los 30 principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y divulgar o mitigar aquellos impactos que tenga BCR Valores en esta materia.

ACCIONES EJECUTADAS

BCR Valores decide abordar la materia de Derechos Humanos con un enfoque Interno para lo cual y bajo el acompañamiento de AED, realiza una debida diligencia sobre los 30 principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas para lo cual realizó en el primer semestre del 2019 una matriz donde identifica cada Derecho Humano de los contenidos en la Declaración e identifica la Normativa, las buenas prácticas y los riesgos asociados a cada principio que al respecto tienen BCR Valores y el Conglomerado BCR. Luego de levantada la matriz se priorizaron los derechos y se establecieron acciones para mitigar las brechas.

DERECHOS PRIORIZADOS

- Derecho a la igualdad ante la ley.
- Derecho a la identidad y diversidad (sexo y género).
- Derecho a un nivel de vida adecuado.
- Derecho a la salud física y mental.
- Derecho al acceso a la información.
- Derechos de los consumidores.
- Derecho a la transparencia / corrupción.
- Derecho a la propiedad.
- Derecho a libre asociación.
- Derecho a la privacidad, intimidad y al honor.
- Derecho a un ambiente sano.
- Derecho al trabajo decente.
- Derecho a la protección y asistencia familiar.
- Derecho a la libertad de expresión.

Como parte de las acciones ejecutadas para cumplir con los Derechos Humanos, se decide trabajar las siguientes **acciones para el año 2020:**



- 1 Desarrollar una matriz de Debida Diligencia sobre la aplicación de los **30 principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos** de las Naciones Unidas y establecer una priorización de los mismos y acciones de mitigación para ser abordados en el tiempo.
- 2 Investigar y generar un plan de trabajo para el año 2020 y siguientes con miras a lograr que BCR Valores S.A. sea un **“Excelente lugar para trabajar”** y en el futuro al alcanzar a el reconocimiento **“Great Place to Work”**.
- 3 A partir de la priorización de la matriz mencionada en el punto anterior crear una nueva comunidad dentro de la herramienta de comunicación interna dirigida a los funcionarios de BCR Valores que permita generar **Noticias y Foros de Discusión** sobre temas definidos relacionados con los Derechos Humanos para que los compañeros expresen sus ideas y opiniones todo de acuerdo al Derecho de Libertad de Expresión y el Derecho a la Información.
- 4 Presentar a la Administración de BCR Valores para luego elevar al Conglomerado BCR una propuesta de **Política de Derechos Humanos**.
- 5 De cara al **principio de información y transparencia** coordinar la creación de un Informe Estándar con la periodicidad que se defina sobre el desempeño del mercado que contenga todos los tópicos de mayor importancia para las partes interesadas en un solo documento.

AVANCE DE LA INICIATIVA

Para el último trimestre del año 2019 y durante el año 2020 se implementó la **comunidad de BCR Valores** dentro de la cual se creó un apartado para la iniciativa de Derechos Humanos dentro del cual se realizan comunicados de concientización en esta materia.

Se realizaron varios comunicados de efemérides durante el año y **3 foros de discusión**.

Se alineó la propuesta de Política de Derechos Humanos de BCR Valores con la normativa del Conglomerado BCR y se toma la decisión de establecerla como una Disposición Administrativa que apoye el proceso de debida diligencia de los derechos humanos en BCR Valores.

En coordinación con el Área de Mercados de BCR Valores, se logró que se genere un informe mensual con información sobre la evolución del mercado y oportunidades de inversión que se consideren importantes en el momento, con el fin de apoyar el proceso de asesoría a clientes y partes interesadas así como apoyar el proceso de toma de decisiones de los clientes.

The image displays three screenshots of forum posts from the 'Derechos Humanos Universales' section of the BCR Valores community. Each post includes a user profile picture, name, and message count. The first post, by Juan Peñaranda, is titled 'Derechos Humanos Universales: Igualdad ante la Ley - El Matrimonio Igualitario' and discusses legal equality and discrimination. The second post, by Rebeca Hidalgo, is a reply titled 'Re: Derechos Humanos Universales: Igualdad ante la Ley - El Matrimonio Igualitario' and discusses workplace respect and non-discrimination. The third post, by Cristian Vindia, is a reply titled 'Re: Derechos Humanos Universales: Derecho al trabajo decente - EL TELETRABAJO: UNA MODALIDAD LABORAL CON IMPACTO POSITIVO' and discusses the challenges and benefits of telework. Each post has a 'Me gusta' (I like) button and a count of likes.

Derechos Humanos Universales: Igualdad ante la Ley - El Matrimonio Igualitario

25/5/2020 | Etiquetas: empresarial, responsabilidad, social | Añadir o eliminar etiquetas

Piensa usted que todas las personas deben tener igual trato ante la Ley independientemente de sus ideas y preferencias culturales, religiosas, sociales, etc.?

Cuales son las principales consideraciones que deben tener las empresas en temas laborales en relación con la entrada en vigencia del matrimonio igualitario en Costa Rica?

Cree usted que Costa Rica se posiciona a nivel mundial como un país que no permite ni fomenta la Discriminación?

Haga su aporte al Foro y obtenga información más amplia sobre éste tema. Pronto estaremos adjuntando información de mucho interés.

Responder | Editar | Suprimir | Mover | Bloquear tema | Marcar este tema

Re: Derechos Humanos Universales: Igualdad ante la Ley - El Matrimonio Igualitario

26/5/2020

Para mí es un tema muy importante ya que es cuestión de respeto con los derechos que todos los seres humanos, ya que todos debemos escoger nuestras preferencias libremente.

Es importante ir eliminando de nuestro vocabulario comentarios ofensivos hacia las personas distintas a nosotros en todo sentido, contextura, religión, preferencia sexual, nacionalidad, gustos, hábitos, estatus económico, etc; ya esto nos hará crecer como seres humanos y eliminara comentarios en pasillos, chismes y todo tipo de palabras hirientes hacia los que nos rodea.

Considero que las empresas deben otorgar los mismos derechos que se le otorgan a los matrimonios ya que no debería existir diferencia alguna.

saludos

Re: Derechos Humanos Universales: Derecho al trabajo decente - EL TELETRABAJO: UNA MODALIDAD LABORAL CON IMPACTO POSITIVO

9/6/2020

¿Qué retos o dificultades ha tenido desde que inició en la modalidad de Teletrabajo?

Retos al inicio, primeramente buscar y acondicionar un espacio adecuado en la casa; además de acostumbrarme al cambio que supone interactuar con las personas ya no frente a frente, sino de forma virtual a través de un monitor, lo cual no es igual, pues se pierde lo que es el lenguaje corporal y la comunicación no verbal que por lo general dice mucho y a veces hasta más que el lenguaje verbal, pero esto podría mitigarse hasta cierto punto con el uso del video en las conversaciones o reuniones.

¿Considera que BCR Valores cuenta con las herramientas tecnológicas idóneas para que usted pueda desarrollar sus funciones bajo el programa de teletrabajo?

Definitivamente sí, creo que ha quedado demostrado con el hecho de que las distintas actividades y funciones no han tenido mayor afectación a pesar de haber tenido prácticamente el 100% de la población realizando teletrabajo en algún momento.

¿Cómo ha influenciado el teletrabajo en las relaciones interpersonales con sus compañeros y supervisores, así como su compromiso con BCR Valores?

Las relaciones interpersonales me parece que se ven afectadas principalmente por el tema de la socialización, estando en la oficina por lo general al menos saludamos y a veces conversamos un poco sobre temas no laborales con las personas que nos topamos durante el día, con el teletrabajo esto se vuelve más complicado y es muy probable que si no es porque tenga que hablar con alguien por algún tema laboral, difícilmente contactamos a alguien para conversar de temas no laborales o simplemente saludarnos. Además de lo indicado en la respuesta uno, sobre la diferencia que implica interactuar de forma personal a interactuar de forma virtual.

Re: Derechos Humanos Universales: El Derecho a la Salud

24/4/2020

Derechos Humanos Universales: El Derecho a la Salud

Saludos compañeros, el tema de la salud es muy amplio, los seres humanos muchas veces nos vemos expuestos a mucha presión por nuestros trabajos y por la vida acelerada que llevamos hoy en día, todas estas situaciones conllevan de una u otra forma a que se vea afectada nuestra salud mental, física y emocional.

El ser humano para brindar un 100% de su capacidad debe tener un equilibrio en estos tres aspectos, es muy importante contar con profesionales que apoyen el bienestar Psíquico de los colaboradores, esto por cuanto existen situaciones a las que nos vemos expuestos los funcionarios que también llevamos a nuestros hogares y afectan todo el entorno en el que nos desarrollamos.



SIGUIENTES PASOS

A partir de la matriz de priorización de los derechos humanos esta iniciativa llevará a cabo acciones en el 2021 que contribuyan a reducir las brechas que se identifiquen de los talleres que se llevaron a cabo en el año 2020 sobre la **cultura actual** y la cultura deseada y las acciones que se identifiquen de la **Encuesta de Clima Organizacional** con miras a alcanzar el objetivo de hacer de BCR Valores un mejor lugar para trabajar.

Adicionalmente se revisará la matriz de **priorización de Derechos Humanos** para identificar acciones adicionales a las anteriores que vayan alineadas con el objetivo de hacer de BCR Valores un mejor lugar para trabajar. También esta iniciativa continuará su labor de sensibilización en materia de Derechos Humanos alineados al objetivo anterior.



EMPRESA INCLUSIVA

Como parte de las acciones desarrolladas para atender los temas materiales: Un buen lugar para trabajar y como parte de sus acciones para el respeto a los DDHH, BCR Valores tiene la iniciativa de Empresa Inclusiva. También responde a la directriz 27 de Gobierno, del 30 enero del 2001.

La iniciativa de BCR Valores S.A. consiste en realizar esfuerzos para **garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad y mejorar su calidad de vida**. La idea es valorar las diferencias como estrategia de negocio, apoyando la inclusión y asumiendo el desafío de mejorar las relaciones en el entorno para aumentar la productividad y construir una mejor cercanía con todas las partes interesadas. El tema de la discapacidad debe ser incluido en la estrategia corporativa ya que las personas con discapacidad y sus familias, pueden ser clientes, consumidores, proveedores, socios o personas trabajadoras de BCR Valores S.A.

OBJETIVOS



Brindar accesibilidad, **igualdad de oportunidades**, adecuación tanto del entorno como de los servicios y las instalaciones de BCR Valores S.A. para todas las personas, procurando servicios de apoyo y ayudas requeridas por las personas con discapacidad cuando se encuentren en las instalaciones de BCR Valores S.A. o cuando utilicen los servicios que brinda nuestra empresa.



Contar en BCR Valores S.A. con **personal sensible** y capacitado en materia de discapacidad.



Reducir de manera paulatina pero constante, las brechas existentes en relación al cumplimiento de la normativa vinculada con los derechos de las personas con discapacidad, de conformidad con las posibilidades económicas de BCR Valores S.A.



Contribuir a aumentar las **posibilidades de empleo** para las personas con discapacidad incorporando a esta población en las ofertas de trabajo que BCR Valores S.A. genere dentro del mercado laboral costarricense.

AVANCES DE LA INICIATIVA

- Se conformó una comisión encargada de llevar a cabo la implementación de la iniciativa **“Empresa Inclusiva”**. Dicha comisión fue comunicada al Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONAPDIS)
- Se aplicó un diagnóstico para conocer los requerimientos de documentos tales como la Directriz de Gobierno N° 27, IGEDA AED y la herramienta **“Indicarse”**.
- Se aplicó un diagnóstico para **conocer el nivel de accesibilidad** con que cuentan las oficinas de BCR Valores S.A.
- Se elaboró un **cronograma de trabajo con actividades** que contribuyan a atender las debilidades identificadas en ambos diagnósticos realizados.
- Se definieron políticas en materia de discapacidad las cuales son de acatamiento para todo el Conglomerado Financiero BCR.
- Se elaboraron **campañas de sensibilización** para el personal de BCR Valores S.A.
- Se asistió a **capacitaciones brindadas por el personal de AED** en materia de sensibilización, regulación, vocabulario inclusivo, contratación y forma de abordar a personas con discapacidad.



AVANCES DE LA INICIATIVA

- Se logró la implementación en los **ascensores de BCR Valores S.A., de dispositivos audibles** para las personas con discapacidad visual, de manera que puedan saber el piso en el cuál se encuentran y saber cuándo el ascensor va a abrir o cerrar las puertas.
- La Administración dispuso la inclusión de personas con discapacidad en los concursos externos para optar por **una posible plaza de trabajo en BCR Valores S.A.**
- Se estableció contacto con el personal del Conglomerado Financiero BCR para identificar funcionarios que cuenten con el **dominio del lenguaje LESCO** con el fin de disponer de ese conocimiento en caso que se requiera la atención de personas con discapacidad auditiva en BCR Valores S.A.
- Hemos trabajado en hacer conciencia mediante **comunicados sobre la necesidad de ser empáticos** con las personas con discapacidad y la forma como debemos abordarlas.
- Se han establecido lineamientos para la elaboración de información de manera que se consideren aspectos que permitan el acceso y comprensión por parte de personas con alguna discapacidad auditiva.
- Hemos identificado los clientes de BCR Valores S.A. que poseen alguna discapacidad** y para este año, se estarán incluyendo en el NPS, algunas preguntas orientadas a esta población para conocer sus necesidades y la forma como BCR Valores S.A. puede contribuir a mejorar el servicio que se les brinda.



PRÓXIMOS PASOS

- Rendir cuentas al CONAPDIS sobre el **funcionamiento de la comisión conformada** en BCR Valores S.A. en materia de discapacidad.
- Continuar con la **campana de sensibilización** para el personal de BCR Valores S.A.
- Propiciar el uso de nuevas tecnologías que brinden servicios de apoyo a las personas con discapacidad con el fin de mejorar su calidad de vida, específicamente mediante la **inclusión de tecnología inclusiva en el app y en la página web de BCR Valores S.A.** de manera que los trámites en línea sea accesibles para personas con diferentes discapacidades.
- Coordinar con la administración del Edificio Torre Cordillera, la **instalación de una baranda o pasamanos** en la rampa de acceso que se ubica en la entrada del edificio, esto para el acceso de personas con movilidad restringida.
- Coordinar con administración del Edificio Torre Cordillera, la instalación de **alarmas de emergencia en los baños sanitarios diseñados para personas con discapacidad.**
- Incluir al menos a los integrantes de la comisión sobre discapacidad de BCR Valores S.A., en un curso de LESCO impartido por personal del Conglomerado Financiero BCR.
- **Contar con la política de discapacidad**, en formatos accesibles para diferentes tipos de accesibilidad
- Contar con mecanismos para medir el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad y las organizaciones usuarias de los servicios de BCR Valores S.A.

PRÓXIMOS PASOS

- **Postular a BCR Valores S.A. en el concurso Costa Rica incluye** con el fin de someterse a la evaluación respectiva, gestionar las debilidades y obtener el respectivo galardón.
- Establecer o definir un **proceso para la contratación** de personas con discapacidad en BCR Valores S.A.
- Ocupar al menos 1 plaza de trabajo con alguna persona con discapacidad siempre que esta se adecue a las funciones y requisitos del puesto requerido.
- Capacitar a algunos compañeros de BCR Valores S.A. en el **lenguaje Lesco**, de manera que podamos contar con herramientas que nos permitan poder atender a clientes que posean una discapacidad de tipo auditiva.
- **Gestionar un diagnóstico de nuestro sitio web y app transaccional** para conocer los requerimientos en materia de accesibilidad y plantear un cronograma de trabajo que permita la implementación de mejoras que faciliten el acceso de personas con alguna discapacidad visual o auditiva.



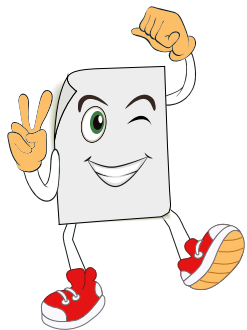
DIMENSIÓN AMBIENTAL

A young green plant with two leaves is growing out of a pile of shredded paper. The background is split diagonally: the left side is a solid teal color, and the right side is a light gray gradient. The shredded paper is white and contains fragments of text in various languages, including Spanish and Romanian.

CERO PAPEL

Este es un proyecto estratégico que **busca ir eliminando de forma sistemática y progresiva, el uso de papel dentro de las instalaciones de BCR Valores S.A.** con el fin de contribuir a reducir la contaminación ambiental y al mismo tiempo conseguir la sostenibilidad económica de los procesos internos de gestión mediante la reducción de tiempo y costos. La idea es que conforme avance el proyecto, el 100% de los procesos se vayan ajustando de tal manera que sean ejecutados mediante el uso de medios electrónicos que no requieran la impresión de documentos. Esta iniciativa está ligada al proyecto de transformación digital de BCR Valores S.A.

OBJETIVOS



Contar con procesos que no requieren el uso de papel.



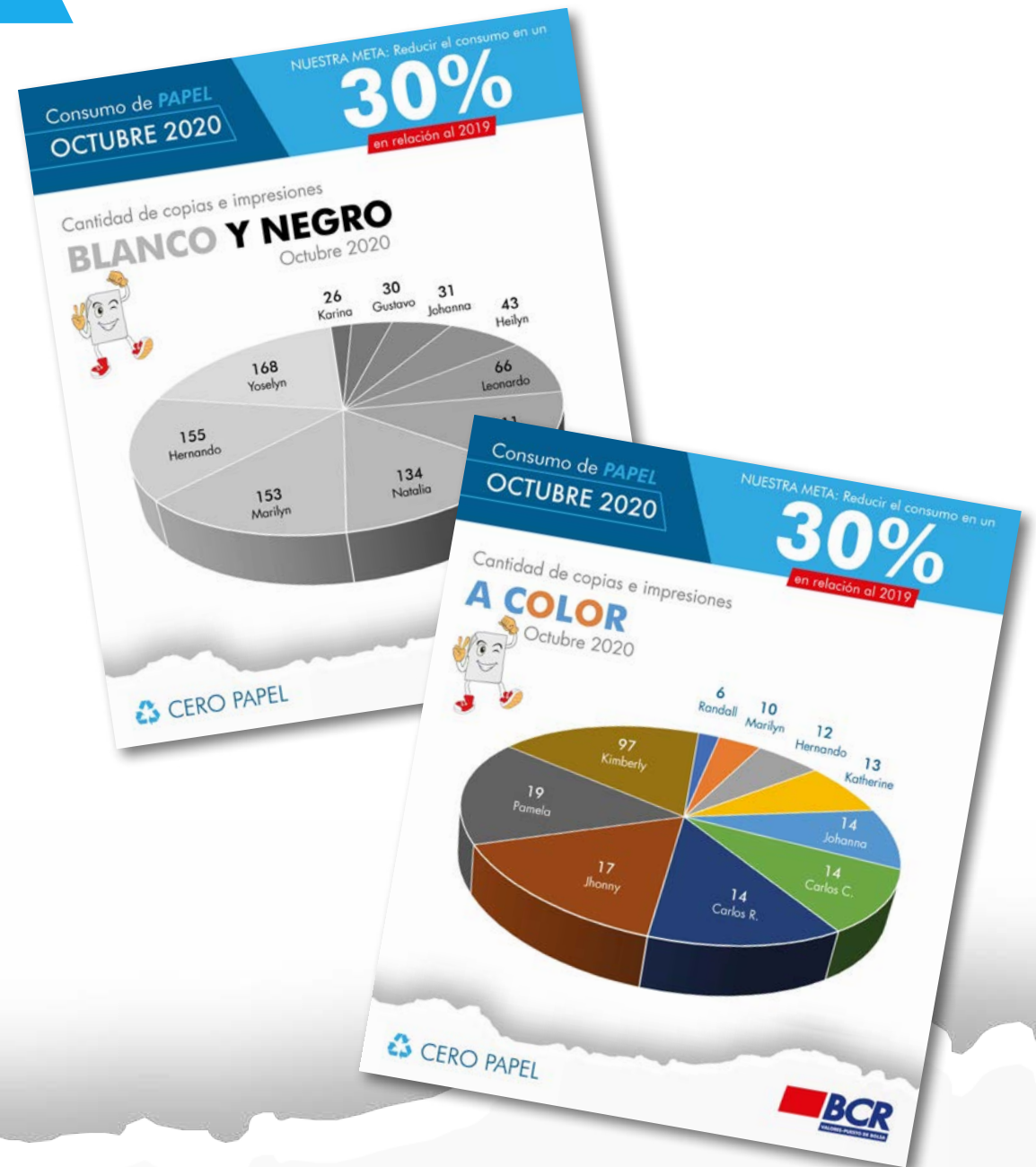
Reducir de manera constante el uso de papel en BCR Valores S.A.



Crear en BCR Valores S.A. una cultura de “**cero papel**”.

AVANCES DE LA INICIATIVA

- Se establecieron **metas de reducción del consumo de papel** para los años 2019 y 2020.
- Se gestionó con los dueños de procesos y usuarios expertos, la revisión de todos los procesos y su normativa con el fin de identificar y llevar a cabo ajustes que contribuyan a la reducir el consumo de papel en BCR Valores S.A.
- Se elaboró y publicó una **Política de Cero papel** para BCR Valores S.A.
- Se gestionó con el Banco, la elaboración de un **reporte que permite conocer el consumo de papel** tanto por oficina como por usuario. De esta forma se logró identificar las áreas críticas en cuanto a consumo de papel y se estableció un plan de acción al respecto.

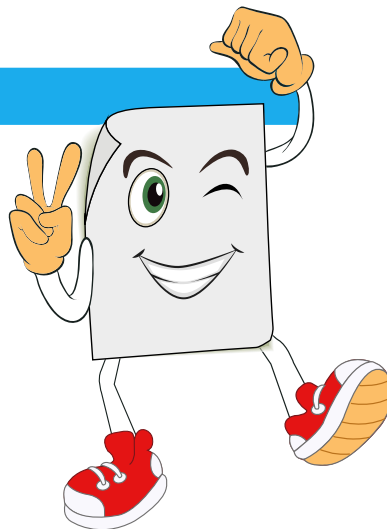


AVANCES DE LA INICIATIVA

- Se han llevado a cabo **acciones de concientización** para el personal de BCR Valores S.A. y clientes mediante comunicados sobre la importancia del ahorro de papel tanto para BCR Valores S.A. como para el planeta.
- Se redujo a dos la cantidad de impresoras** disponibles en BCR Valores S.A.
- Se buscaron herramientas alternativas que permitan la **digitalización de los formularios** utilizados en los principales procesos de BCR Valores S.A. y se logró la firma digitalizada de contratos por medio de un certificador de Evidentia
- En el año 2019, se logró reducir el consumo de papel en un 69% con respecto al año 2018. Para el 2020, la meta es reducir en al menos un 30%, el consumo de papel con respecto al año 2019.



PRÓXIMOS PASOS



1

Seleccionar la opción que se adapte mejor a las necesidades de BCR Valores S.A. para continuar con la digitalización de los formularios utilizados en los principales procesos de BCR Valores S.A.

2

Incorporar a BCR Corredora de Seguros en la iniciativa Cero Papel para incentivarlos a ejecutar acciones que les permitan reducir de manera progresiva, el consumo de papel.

3

Continuar haciendo conciencia de la importancia de reducir el consumo de papel.



BANDERA AZUL ECOLÓGICA



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO

Esta iniciativa se concentra en el eje ambiental y se desarrolla a través del Programa Bandera Azul Ecológica, la cual gestiona nueve parámetros que representan nuestras áreas de acción:



COMBUSTIBLES



TRATAMIENTO DE AGUAS



AGUA



ADAPTACIÓN A LOS
CAMBIOS CLIMÁTICOS



ENERGÍA ELÉCTRICA



COMPENSACIÓN



GESTIÓN DE RESIDUOS



CONTAMINANTES
ATMOSFÉRICOS



COMPRAS SOSTENIBLES

OBJETIVO

El objetivo del programa es incorporar prácticas sostenibles, tomando acciones responsables en la prevención de la contaminación, la protección del medio ambiente y el consumo responsable de nuestros recursos, con el fin de mitigar el impacto ambiental generado por las operaciones diarias del negocio en BCR Valores, S.A.

AVANCES DE LA INICIATIVA

Durante el año 2018 BCR Valores dio sus primeros pasos en el eje ambiental, se implementaron una serie de actividades que dieron inicio a un **proceso de educación ambiental, sensibilización y concientización acerca de la importancia de nuestros recursos naturales** y la necesidad de tomar acciones responsables sobre el consumo de los mismos, se establecieron indicadores de gestión para medir los avances en las metas establecidas y con un importante esfuerzo BCR Valores obtiene la primer bandera azul ecológica categoría cambio climático con una estrella.

Para el año 2019 esta iniciativa continuó dando importantes pasos dirigidos a los esfuerzos de sensibilización y educación ambiental de la población BCR Valores, a través de la estrategia de **comunicación y acciones concretas instauradas dentro del plan de trabajo**, logró las metas ambientales establecidas con una visión más clara de lo que necesitaba la institución en materia medio ambiente, creando nuevas oportunidades de mejora en un esquema de trabajo a lo interno de la organización y logrando la segunda bandera azul ecológica categoría cambio climático con dos estrellas.



¿Qué es la CONDUCCIÓN EFICIENTE?

La "conducción eficiente" es un modo de conducir el vehículo que tiene como objetivo lograr un **bajo consumo de combustible**, a la vez que se reduce la contaminación ambiental, y como resultado se obtiene un mayor confort en la conducción y una **disminución en los riesgos en la carretera**.



Estimados(as) compañeros(as)

Como una de las acciones del programa de **Bandera Azul Ecológica** para generar una reducción en el consumo de electricidad en las oficinas del Puesto de Bolsa, se tomó la decisión de gestionar el apagado automático de luces en el piso 12.

El apagado se realizará a partir de hoy martes 30 de junio del 2020, y el rango en el cual permanecerán apagadas será de 7:30 p.m. a 6:00 a.m.

Los fines de semana estarán apagadas todo el día.

¡YA ERES PARTE DEL CAMBIO!



Durante el año 2020, el comité ambiental se vio ante un importante reto con motivo de la pandemia, sin embargo lo anterior ha logrado evolucionar y encontrar las formas y los medios para alcanzar los resultados que exige el programa, se ha registrado una participación más activa de los funcionarios en las actividades y procesos relacionados con el proyecto, creando mayor sinergia entre los colaboradores en temas ambientales. Por otro lado el Comité Ambiental decide incluir dentro de su plan de trabajo la iniciativa de Hogares Sostenibles, la cual involucra a las familias de los colaboradores y las colaboradoras, permitiendo permear y extender la sensibilización y concientización en temas medio ambientales hasta terceros externos a la institución, considerando por primera vez un enfoque a lo externo.

Hasta ahora BCR ha logrado los siguientes resultados en su implementación del Programa de Bandera Azul Ecológica:



Se ahorraron **33 mil litros de agua**



Se realizaron 519 horas de voluntariado donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Se Sembraron **48 árboles y 145 plantas polinizadoras**

Se recolectaron **470 kg de residuos**



Se recolectaron y se dispusieron adecuadamente:

Cartón y papel: **1912 kg**

Plástico: **239 kg**

Aluminio: **13 kg**

Se recolectaron **16 kg de tapas** para la creación de rampas para el acceso a playas.



Con el teletrabajo se estima una reducción de **3200 kg de CO2**

PRÓXIMOS PASOS

Los próximos pasos a implementar durante la iniciativa implican una mayor madurez del proyecto, siempre bajo la premisa de la mejora continua, trabajando para incorporar acciones responsables en la protección del medio ambiente y el consumo de nuestros recursos naturales y brindando a BCR Valores soluciones viables para el desarrollo de una actividad económica más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.



CARBONO NEUTRAL



CARBONO NEUTRAL

Reconocido por el Gobierno de Costa Rica



En línea con la meta del gobierno de Costa Rica de ser Carbono Neutral para el año 2021 y el proceso de descarbonización de la economía con el fin de contrarrestar los efectos del cambio climático, BCR Valores estable y logra la meta en convertirse una empresa Carbono Neutral para el año 2020.

La iniciativa consiste en establecer las actividades necesarias para recopilar, controlar, registrar, y hacer uso adecuado y correcto de la cuantificación de las fuentes de emisión y remoción de gases de efecto invernadero en BCR Valores.

OBJETIVO

El objetivo de la iniciativa es cuantificar las fuentes de emisión de gases de efecto invernadero, en el desarrollo de las actividades del negocio en BCR Valores, por medio de un plan de reducción y compensación así como mantener la certificación obtenida este año.

BCR Valores es la primera subsidiaria del Banco de Costa Rica en obtenerla.



AVANCES DE LA INICIATIVA

La iniciativa de Carbono Neutralidad ha dedicado esfuerzos en las siguientes acciones:

- 1** Capacitación con un ente verificador autorizado para construir un sistema de Gestión de Emisiones de GEI.
- 2** Levantamiento de información para identificar las fuentes de emisión.
- 3** Desarrollar un sistema de gestión que incluya procedimiento, manual, informe así registro de datos y reducciones según la Normativa ISO.
- 4** Cálculo de unidades de compensación por toneladas de CO₂e emitidas.
- 5** Definir Plan de Reducción cada año.
- 6** Realizar una verificación interna de las emisiones y generar una declaratoria.
- 7** Solicitar al ente verificador la verificación del inventario y validar la condición de ser una empresa Carbono Neutral.

PRÓXIMOS PASOS



Practicar la auditoria externa previa a solicitar al validador la certificación para años 2019 y 2020.



Mantener la certificación como entidad Carbono Neutral.

MARCO NORMATIVO DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR Y BCR VALORES S.A.

A nivel de referencia normativa para el buen comportamiento dentro del conglomerado Financiero BCR y dentro de BCR Valores, los documentos de mayor relevancia son los siguientes:

Área de aplicación	Documento
Ética	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR • Marco ético institucional del conglomerado financiero BCR
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Gobierno Corporativo
Valores y equidad de género	<ul style="list-style-type: none"> • Título VII del código de ética • Normativa aplicable para contratación de personal
Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cumplimiento Corporativo
Conflicto de Interés	<ul style="list-style-type: none"> • Código de ética corporativo título IV • Marco Ético Institucional. • Políticas sobre conflictos de interés para el personal vinculado de BCR Valores - Puesto de bolsa • Procedimiento para la gestión de los conflictos de interés en BCR Valores S.A.
Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico • Cuadro de Mando Integral • Informe de Rendición de Cuentas de BCR Valores
Anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética Corporativo • El Marco Ético Institucional • Código de Gobierno Corporativo • Manual de Cumplimiento • Ley 8422 sobre el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública • Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo • Ley 8292 de Control Interno



Memoria de Sostenibilidad 2020

Segunda memoria de sostenibilidad de BCR Valores Puesto de Bolsa