

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2021

CONGLOMERADO FINANCIERO BCR



DIMENSIÓN AMBIENTAL



DIMENSIÓN SOCIAL



DIMENSIÓN ECONÓMICA

CAPÍTULO 1

1.1	Ubicación de nuestras operaciones	5
1.2	Acerca del informe	6
1.3	Carta del Gerente General del Conglomerado	7
1.4	Rendición de cuentas	8
1.5	¿Quiénes somos?	9
1.5.1	Conformación del Conglomerado Financiero BCR	10
1.5.2	Nuestra Institución: 144 años de historia	15
1.5.3	Nuestra cultura organizacional	16
1.5.4	Actividades del Conglomerado	19
1.5.5	Cuadro comparativo conformación por género de la población total CFBCR, del 2019 al 2021	20
1.5.6	Estructura Organizacional	21
1.6	Nuestros principales logros 2021	22
1.6.1	Fortaleciendo e innovando canales digitales y autogestión de trámites	23
1.6.2	Más plataformas para atención de los servicios públicos del estado costarricense. Punto País	24
1.6.3	Solidaridad para aliviar el impacto económico de la Pandemia	25
1.6.4	Marcamos la ruta en Obra Pública	26
1.6.5	Resultados Financieros 2021	27
1.6.6	Logros de nuestras subsidiarias	28
1.7	Planeamiento Estratégico del Conglomerado Financiero BCR 2022-2024	31
1.8	Gobierno Corporativo	32
1.8.1	Política de remuneraciones de las juntas directivas	33
1.8.2	Conformación del Órgano de Dirección del Conglomerado Financiero BCR	34
1.8.3	Alta gerencia	36
1.9	Compromiso sostenible con el país	37
1.10	Temas materiales del Conglomerado Financiero BCR	38
1.11	Partes interesadas	40
1.12	Premios y Galardones del Conglomerado	41

CAPÍTULO 2

	Dimensión Económica	45
2	Gobernanza	47
2.1	Ética institucional	48
2.1.1	Logros de ética y anticorrupción realizados 2021	48
2.1.2	Evitamos la corrupción en todas sus expresiones	49
2.1.3	Acciones efectuadas de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	51
2.1.4	Canales para el manejo de denuncias	53
2.1.5	Extendemos la ética y nuestras políticas anticorrupción dentro de nuestra cadena de valor	54
2.2	Gestión de Riesgo	55
2.2.1	Logros relevantes	56
2.3	Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza (SGAS)	57
2.4	Banco innovador y digital	58
2.4.1	Transformación digital: nuestro aliado para reforzar su seguridad	59
2.5	Clientes y otras partes interesadas	61
2.5.1	Nuestras partes interesadas	61
2.5.2	Satisfacción Cliente Externo	62
2.5.3	Gestiones presentadas por nuestros clientes	63
2.5.4	Comunicación y publicidad	64

CAPÍTULO 3

	Dimensión Social	66
3	Derechos Humanos	68
3.1	Respetamos los Derechos Humanos	69
3.1.1	Acciones afirmativas para la promoción de los Derechos Humanos	70
3.2	Igualdad de género	73
3.2.1	Balance de conformación por género	74
3.2.2	Una Política para impulsar el cierre de brechas de género	75
3.3	Gestión de la diversidad e inclusión	76
3.3.1	Logros y alcances relevantes de la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)	78
3.3.2	Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad	81
3.3.3	Contribución al desarrollo del acceso igualitario por medio de aportes a diferentes instituciones del estado costarricense	82
3.4	Prevenimos y educamos sobre acoso laboral y sexual	83
3.5	Promovemos el desarrollo y formación	84
3.6	Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	87
3.6.1	Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso	88
3.6.2	Procuramos la libre asociación de los colaboradores	88
3.7	Teletrabajo Conglomerado BCR	89
3.8	Clima laboral y Cultura Corporativa	91
3.8.1	Diagnóstico de Clima Organizacional	92
3.8.2	Diagnóstico de Cultura Organizacional	93
3.9	Educación Financiera	95
3.10	Seguridad Ocupacional	99
3.10.1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	100
3.10.2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	101
3.10.3	Servicios de salud en el trabajo	102
3.10.4	Beneficios del sistema de servicios médicos y su estructura	104

3.10.5	Centro de Acondicionamiento Físico	107
3.10.6	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo (SST)	108
3.10.7	Formación en Gestión Preventiva	109
3.10.8	Avances en seguridad y salud para nuestros colaboradores	110
3.10.9	Preparación y respuesta ante emergencias	110
3.10.10	Prevenimos padecimiento físico con el Programa BCR Movimiento	111
3.11	Planes de sucesión	112
3.12	Evaluación de Desempeño	113
3.13	Prestaciones sociales	114
3.13.1	Permiso Parental y Licencia de Maternidad	115

CAPÍTULO 4

	Dimensión Ambiental	117
4	Comprometidos con el ambiente	119
4.1	Principales logros	120
4.1.1	Ecosistema integral de financiamiento	120
4.1.2	Créditos verdes para inversiones Pymes, vehículos y consumo	121
4.1.3	Ecoeficiencia ambiental	123
4.1.4	Análisis de los indicadores ambientales	124
4.2	Sensibilizándonos	129
4.3	Gobernanza Ambiental	130

CAPÍTULO 5

5	Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	132
5.1	Contribución del Conglomerado	134

CAPÍTULO 1

NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA



1.1 UBICACIÓN DE NUESTRAS OPERACIONES

Informe de Sostenibilidad 2021
Conglomerado Financiero del Banco Costa Rica

Las oficinas centrales se ubican en San José, Costa Rica, 2Do. Piso Oficinas Centrales, Calles 4-6 Avs. 0-2.

Sector: Banca y finanzas.

País donde opera: Costa Rica.

Las operaciones del Conglomerado se extienden en todo el país.

Está compuesto por:

LAS SUBSIDIARIAS	UBICACIÓN
BCR Valores Puesto de Bolsa S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 10.
BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 12.
BCR Pensión Operadora S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 1 y 12.
Corredora de Seguros S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 10.
BCR Logística	Almacén Fiscal Agrícola de Cartago / Deposito Agrícola de Cartago. Lima, Provincia de Cartago.
Banprocesa S.R. L	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 11.

Contacto para consultas sobre este reporte:

Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa
Teléfono: (506) 2211-1111

Kattia Morales Ulloa
 Gerente de Responsabilidad Social Corporativa
 kmorales@bancobcr.com.

Yorleny Trejos Porras
 Especialista de Responsabilidad Social Corporativa
 ytrejos@bancobcr.com

El reporte se ubica en el siguiente enlace:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/responsabilidad_social/

1.2 ACERCA DEL INFORME

El Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica, en adelante referenciado por las siglas CFBCR, presenta el Reporte de Sostenibilidad 2021. El contenido de este reporte se definió de acuerdo con los temas materiales del CFBCR, considerando las estrategias, actividades e iniciativas de mayor relevancia en la gestión de negocios sostenibles del Conglomerado, así como los resultados obtenidos de la labor realizada durante el año señalado. La publicación de este informe tiene una periodicidad anual.

Fundamentados en los principios de fiabilidad, equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad y claridad, elaboramos el Reporte de conformidad con la Iniciativa de Reporte Global Estándar o GRI por sus siglas en inglés, en su opción Esencial o Referencia. La información que se presenta concierne al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, convirtiendo el documento en el primer reporte GRI que presenta el CFBCR. Por otra parte, se indica que no se aplica una verificación externa, fecha del informe anterior más reciente 2021.

Incluye los ámbitos de: gobernanza, ética, transparencia, económico, ambiental y social. Adicionalmente, se incluye en las últimas secciones del Reporte la tabla de contenidos GRI y la Matriz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que el Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica aporta soluciones, para el logro de las metas país. El Documento incorpora enlace por medio de los cuales se tiene acceso a información adicional relacionada con el reporte.

1.3

CARTA DEL GERENTE GENERAL DEL CONGLOMERADO

El año 2021 fue un año de transición y de mayor esperanza para enfrentar los distintos impactos de la pandemia COVID-19, sumando a la capacidad de resiliencia, la búsqueda del bienestar colectivo, con avances importantes de la ciencia para su mitigación y prevención.

Solidarios en esta cruzada humanitaria, como CFBCR vimos los frutos del impacto social y económico de rigurosas decisiones comerciales y de buena gobernanza que orientamos hacia el impulso de la reactivación económica de nuestros clientes, con decidido apoyo al desarrollo sostenible del país y al fortalecimiento de nuestra solidez financiera para seguir aportando valor público.

Nuestro personal demostró, una vez más, no solo sus calidades técnicas sino también su calidad humana y compromiso profesional para responder, en forma asertiva, a las necesidades inherentes de una sociedad que requería una respuesta diferente de la banca. La transformación digital en la bancarización de los servicios fue, sin lugar a duda, uno de nuestros pilares de innovación que más impulso recibió, con ejes esenciales para su desarrollo, incorporando elementos funcionales de inclusión, usabilidad y seguridad, criterios de impacto social en un entorno que se mantenía restrictivo de movilidad, pero que demandaba dinamismo económico sostenible, con un nuevo estilo de vida que demostraba era de valor social: la autogestión en los servicios en línea, de la mano con educación financiera.

La ruta estratégica hacia el desarrollo de un modelo de negocio de triple utilidad estaba trazada, entendiendo la sostenibilidad como el camino para fortalecer nuestra conducta empresarial con balance positivo, conscientes de nuestro rol de contribución de banco público del estado, para agregar valor sostenible en beneficio de la gente y del ambiente, siendo económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido.

Reconociendo las exigencias de la nueva agenda social donde las organizaciones se les mide por su transparencia, ética y la capacidad de hacer negocios en beneficio de sus partes interesadas, en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, me complace presentar la evolución institucional de nuestro Reporte de sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica, de conformidad con la Iniciativa de Reporte Global Estándar (GRI), en su opción Esencial o Referencia.

A lo largo de este reporte se detallan los principales logros obtenidos durante la gestión del año 2021. El habernos autorregulado con un indicador de madurez del alineamiento de la estrategia comercial hacia un modelo de triple utilidad nos permite avanzar en nuestra visión. Gracias a quienes lo hacen posible y creen en nuestro trabajo.

Douglas Soto Leitón Gerente General



1.4 RENDICIÓN DE CUENTAS



HECHOS RELEVANTES AMBIENTALES

Programa Ecoeficiente
104.16
nota de excelencia
PGAI MINAE



HECHOS RELEVANTES SOCIALES

<p>Educación Financiera 1 496 332 personas beneficiadas</p> <p>Consejos y herramientas prácticas promovidas desde el contenido digital de la primera serie web educativa.</p> <p>Webinars empresariales 248 participantes del programa a clientes planilla</p>	<p>Teletrabajo 61.9 % crecimiento interanual</p> <p>2754 colaboradores de puestos teletrabajables, disfrutan de este beneficio.</p>
<p>Arreglos de pago €245 353 millones de colones</p> <p>1 040 operaciones en beneficio de familias y empresarios.</p>	<p>Primer Banco estatal en ofrecer la billetera electrónica Apple Pay.</p>



HECHOS RELEVANTES ECONÓMICOS Y DE GOBERNANZA

<p>Eficiencia Operativa 61.73%</p> <p>Aumento interanual de 1.97%.</p>	<p>Suficiencia Patrimonial 12.03%</p> <p>Se mantiene la solidez financiera.</p>	<p>Utilidades €55 374 millones de colones</p> <p>Líderes de la industria en generación de utilidades</p>
<p>Cobertura nacional 163 oficinas Presencia en todas las provincias.</p>	<p>Saldo cartera de crédito €3,19 billones</p> <p>Incremento de un 8.80% interanual.</p>	<p>Mejoras en los indicadores de seguridad de la información 94%</p> <p>Se mantienen los indicadores por encima del promedio de la industria, en todas las variables evaluadas. Evaluación de la firma internacional Security Scordard.</p>
<p>BCR Fondos de Inversión €90 827 millones de colones Cartera de inversión</p> <ul style="list-style-type: none"> Líderes en la industria de ingresos por inversión. 	<p>Crédito Corporativo €1 296 015 millones de colones 409 operaciones</p> <p>Énfasis en financiamiento al sector turismo, cafetalero y transporte público, así como para la generación de energías limpias y la sostenibilidad eléctrica.</p>	<p>Banca Pymes 4,45% Crecimiento real</p> <p>897 créditos empresariales</p>
<p>BCR Valores Puesto de Bolsa 16,31% Rendimiento sobre el patrimonio superando el promedio de la industria</p>		

1.5 ¿QUIÉNES SOMOS?

BCR
BANCO DE COSTA RICA

1.5.1 CONFORMACIÓN DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con un Código de Gobierno Corporativo vigente, el cual se encuentra publicado en el sitio web del Banco de Costa Rica y repositorios internos de la institución. Sobre la titularidad de las acciones, el Banco de Costa Rica es un banco comercial del Estado costarricense, configurado como una Institución autónoma de derecho público, la cual carece de accionistas; no es una sociedad anónima mercantil. El capital social de las empresas integrantes del Conglomerado Financiero BCR, es regulado por el órgano supervisor del sistema financiero costarricense, a su vez, pertenecen en un cien por ciento al Banco de Costa Rica.

El Banco de Costa Rica es dueño del 100% del capital de las subsidiarias y cuenta con un total de 4401 colaboradores.

TELÉFONOS Y DIRECCIÓN WEB PARA CONTACTAR AL CFBCR

-  www.bancobcr.com
-  Teléfono: 2211-1111
-  centroasistenciabcr@bancobcr.com
-  WhatsApp: 2211-1135
-  <https://www.facebook.com/BancoBCR>
-  <https://twitter.com/bancobcr>
-  <https://www.youtube.com/user/Bancobcr>
-  <https://www.linkedin.com/company/banco-de-costa-rica/>
-  Asistente virtual: <https://bcrchat.bancobcr.com/BCR/chat.aspx>

1.5.1.1 SUBSIDIARIAS DEL CONGLOMERADO



BCR Valores Puesto de Bolsa S.A.



BCR Valores S.A. es el Puesto de Bolsa del CFBCR, de la cual el BCR es el dueño 100% de su capital accionario.

Constituida el 11 de febrero de 1999, al amparo del artículo 55 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, esta Sociedad Anónima se encuentra regulada y fiscalizada por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL). Cuenta con 23 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, gracias a un equipo conformado por un grupo interdisciplinario de profesionales, entre los cuales se encuentran analistas, corredores de bolsa, economistas, administradores y otros profesionales. De esta forma, BCR Valores - Puesto de Bolsa ha consolidado su liderazgo como una de las mejores opciones para operar y diversificar inversiones de clientes de diferentes perfiles



<https://bcervalores.com/wps/portal/valores>

BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.



BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., se fundó en 1999, sociedad anónima del Banco de Costa Rica, dueño del 100% del capital social de la Sociedad. Actualmente es líder del Mercado Nacional y Centroamericano de Fondos de Inversión, a nivel de activos administrados. Esta posición se ha alcanzado gracias al excelente equipo de profesionales que conforman la Sociedad y de la preferencia de los Inversionistas.

BCR Fondos de inversión cubre todo el territorio nacional, a través de las diferentes oficinas del Banco de Costa Rica y de BCR Valores S.A., con más de 500 asesores de fondos de inversión y agentes corredores de bolsa acreditados y preparados para asesorarle a los clientes en las distintas posibilidades de inversión a plazo, moneda y composición de la cartera del fondo (títulos valores de los sectores público y/o privado costarricense, o bien inmobiliaria).



www.bcrfondos.com/wps/portal/safi

BCR Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A (BCR OPC)



Las actividades de esta sociedad están reguladas, principalmente, por el Código de Comercio, la Ley Reguladora de Mercado de Valores, el Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión, los acuerdos del Superintendente General de Valores y cualquier otra normativa relacionada.

Con 20 años de trayectoria en la industria de pensiones, la Operadora del CFBCR cuenta con una amplia experiencia, fundamentada en políticas prudentiales de inversiones que buscan obtener un equilibrio entre rentabilidad y riesgo. La gobernanza del negocio se apoya con comités de inversiones, riesgo y cumplimiento, que respaldan la toma de decisiones en un cuerpo colegiado multidisciplinario con vasta experiencia en sus campos respectivos. La sana gestión del riesgo, sumada a las calidades profesionales y experiencia del equipo de trabajo, le ha permitido a la operadora, a lo largo del tiempo, ofrecer rendimientos competitivos.

BCR OPC ha invertido en la modernización de sistemas y plataformas tecnológicas para garantizar en tecnología está centrada en el cliente, al cliente como la razón de ser y eso nos permite ser la operadora de pensiones con mayor cantidad de servicios a disposición de nuestros clientes a través de la diversidad de medios electrónicos. Genera acompañamiento durante todo el proceso de jubilación, dándole el mejor acompañamiento y asesoría.



https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/bcr_pensiones/ BCR

BCR Corredora de Seguros S.A



BCR Corredora de Seguros S.A inició operaciones un 1° de junio del 2009, convirtiéndose en la primera corredora de seguros del país. Desde sus inicios y a la fecha, BCR Seguros ha ocupado los primeros lugares en el ranking de intermediarios, distinguiéndose por la eficiencia, calidad y excelencia con que sirven a sus clientes.

Brinda asesoría sobre seguros, cotización y contratación de pólizas con diferentes aseguradoras del mercado, además de ofrecer servicios de renovación de pólizas y apoyo en el trámite de sus reclamos, complementando la oferta valor a los clientes del CFBCR.



Amplia experiencia, somos la **primera** corredora de seguros del país



Variado portafolio de productos, trabajamos con todas las aseguradoras autorizadas en Costa Rica.



Plataformas de servicios 100% digitales para la emisión de los seguros.



Asesoría integral y personalizada de acuerdo con sus necesidades.



Corredores de Seguros autorizados y disponibles en todo el país



https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/bcr_corredora_de_seguros/



El 12 de setiembre de 2018, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley de Fusión por absorción del Banco Crédito Agrícola de Cartago y el Banco de Costa Rica, N° 9605, cuya fusión se hizo efectiva a partir del 19 de setiembre del mismo año, posterior a la entrada en vigor de dicha ley. Por lo anterior, se incorporaron las subsidiarias Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A. como parte del Conglomerado Financiero BCR. Para efectos administrativos y de este informe, dichas sociedades se conocen en el Conglomerado como BCR Logística

Entre los servicios ofrecen: servicio de almacenamiento, administración de inventarios, transporte de mercancía Caucionado y privado, distribución de mercancías.

 https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/subsidiarias_del_conglomerado/bcr_logistica/



Durante el 2019 Banprocesa inició sus operaciones como Sociedad de Responsabilidad Limitada cuya asamblea de cuotistas es la misma Junta Directiva General. Banprocesa se ha estado preparando para brindar los servicios de procesamiento, desarrollo mantenimiento, arrendamiento y adquisiciones de hardware y software, para la atención de las necesidades relacionadas con el área de Tecnología del Banco de Costa Rica y sus subsidiarias, todo en coordinación previa y exclusiva con la Dirección Corporativa de Tecnología.

 **Banprocesa S.R.L:** https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/subsidiarias_del_conglomerado/banprocesa/

1.5.2 NUESTRA INSTITUCIÓN: 144 AÑOS DE HISTORIA

El Banco de Costa Rica (BCR) se fundó un 20 de abril de 1877, desde esa fecha a la actualidad, ha incursionado exitosamente en actividades financieras públicas y privadas, brindando al gobierno, agricultores, industriales, comerciantes y familias sus ofertas de productos y servicios, para incidir positivamente en la generación de empleo e impulsar el desarrollo del país. En 1884 éramos la Institución Financiera autorizada para la emisión monetaria, el control de las rentas del estado y otras actividades de gran relevancia financiera y empresarial.

Durante nuestros primeros 100 años de trayectoria impulsamos el desarrollo económico y social del país, al financiar plantas eléctricas, carreteras, escuelas y hospitales, así como infraestructura ferroviaria, plantas eléctricas y cañerías. En paralelo, otorgamos préstamos a pequeños y medianos comerciantes, mientras que en forma solidaria apoyamos proyectos culturales, educativos, deportivos y de salud, cuyo objetivo fue mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En 1948, la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, y el BCR se integró hasta la fecha, definiéndose como institución financiera autónoma de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica de 1949.

Durante los últimos años, hemos invertido en procesos de modernización e innovación de servicios y atención al público procurando mayor agilidad y comodidad, mediante el uso y aplicación de su moderna tecnología.

Si desea conocer más información adicional relacionada con la Historia del Conglomerado Financiero, le invitamos a visitar los sitios web:

https://bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/historia/galeria?utm_source=correo&utm_medium=interno&utm_campaign=galeria%20virtual

https://bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/historia/



Socios fundadores

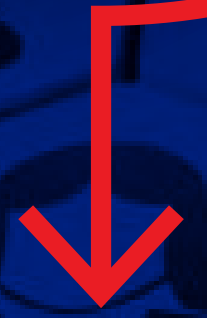
El 20 de abril de 1877, se formalizó la escritura con la que se creó la sociedad anónima Banco de la Unión

1.5.3 NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional del Conglomerado es el reflejo de una estructura fundamentada en creencias, valores, principios y normas que determinan nuestra esencia, comportamiento e imagen, basado en el apego de una conducta ética marcada por la misión, visión; alineando nuestro comportamiento con el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.



Nuestros Valores



En la búsqueda de la excelencia en la gestión y en la prestación de servicios declaramos nuestros valores:

Excelencia

Creemos en el trabajo responsable con un alto desempeño y orientado hacia los mejores resultados en cada cosa que hacemos.



Liderazgo

Creemos en las capacidades y el desarrollo de la gente, así como el aprovechamiento de todos sus potenciales para cumplir su propósito dentro de la organización.



Innovación

Creemos soluciones innovadoras para el futuro. Desafiamos el status quo trabajando fuera de nuestra zona de confort y aprovechando la energía creativa de nuestra gente.



Servicio

El cliente es nuestra razón de ser, sabemos que cada interacción importa. El cuidado y el respeto hacia él es nuestra mayor prioridad y motivación.



Código de ética del Conglomerado Financiero BCR



La ética y la transparencia son componentes esenciales para modelar la conducta empresarial responsable del CFBCR, mediante la vivencia códigos y normas de conducta que se expresan en el Código de ética corporativo, a través del cual se guía el quehacer cotidiano y se vela por preservar la reputación de la institución, al regular pautas generales de conducta y conflictos de interés, así como el establecimiento de la Comisión institucional de valores.

El modelo de gestión de la ética institucional incluye acciones normativas, preventivas, de seguimiento y correctivas, que tienen por objetivo fortalecer la vivencia de principios éticos a nivel organizacional e identificar aquellas conductas que se estén generando y representen un riesgo a la imagen del negocio.

MODELO DE GESTIÓN DE LA ÉTICA INSTITUCIONAL



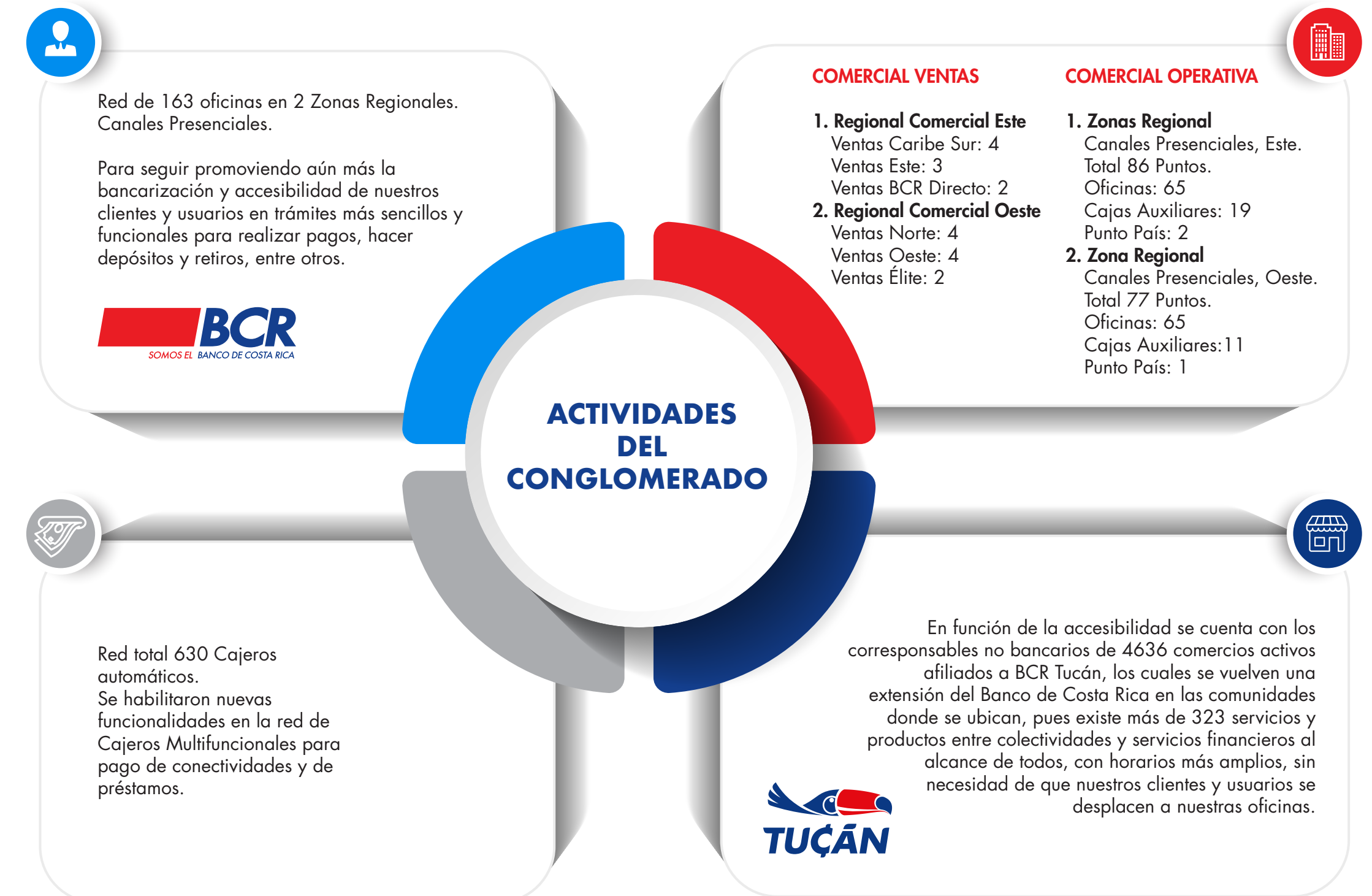
Por decreto ejecutivo, los principios éticos del Conglomerado Financiero BCR y en general del sector público son: Afán de Servicio, Honradez, Integridad, Liderazgo, Objetividad, Rendición de Cuentas, Racionalidad, Transparencia

1.5.4 ACTIVIDADES DEL CONGLOMERADO

El Banco de Costa Rica ofrece una amplia gama de productos, servicios y canales dirigidos a personas, instituciones, empresas y mi pyme a través de las oficinas comerciales y la plataforma digital, como la página www.bancobcr.com y los puntos de autoservicio, así como por medio de la red Puntos Tucán, comercios afiliados que facilitan el acceso a la prestación de servicios bancarios en todo el país.

El Banco Costa Rica está presencia en todo el territorio nacional.

Durante el 2021 el Banco operó con:

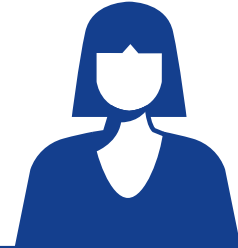
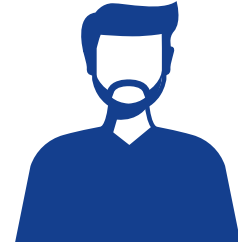


1.5.5 CUADRO COMPARATIVO CONFORMACIÓN POR GÉNERO DE LA POBLACIÓN TOTAL CFBCR, DEL 2019 AL 2021

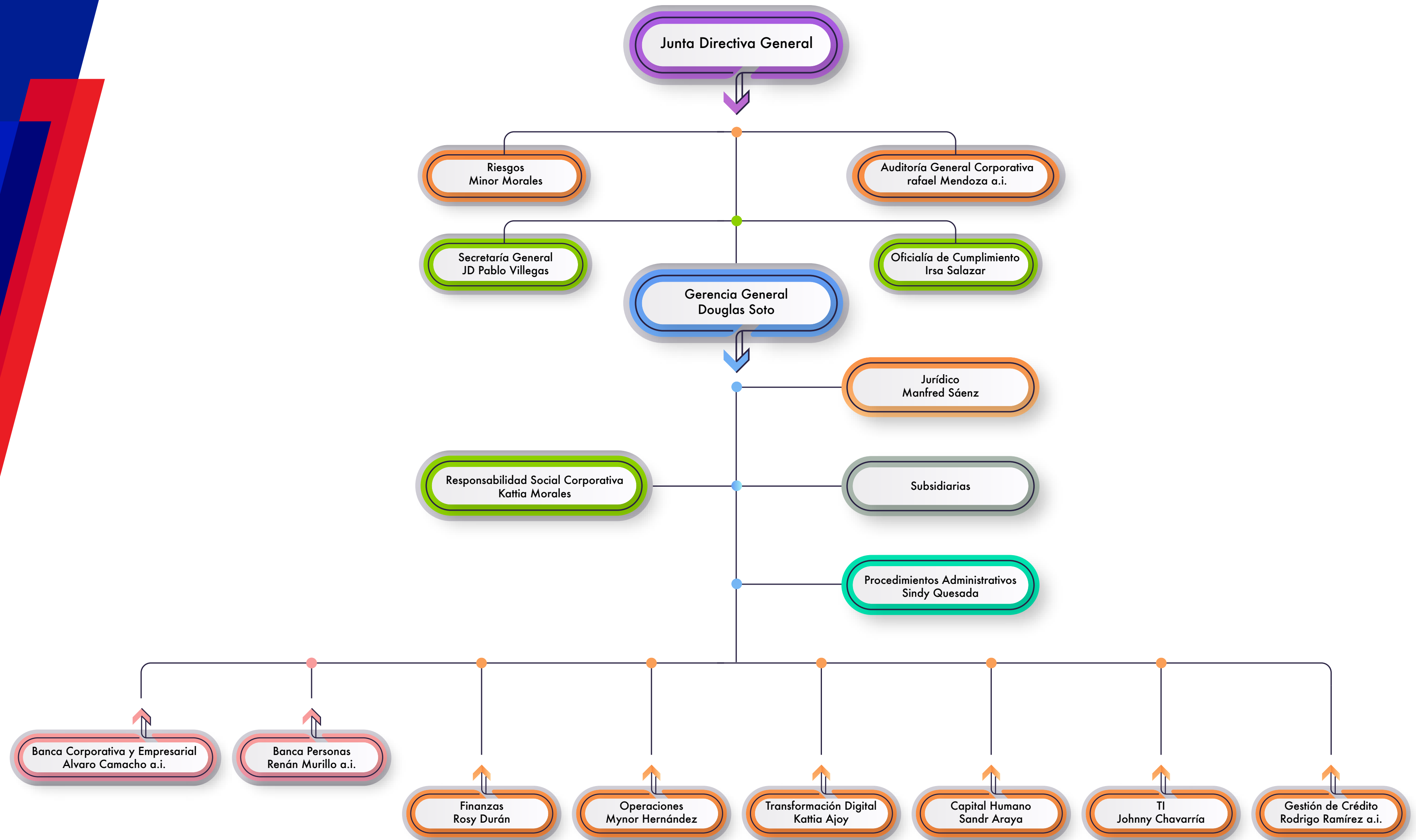
La conformación por género de la población total CFBCR, del 2019 al 2021 se mantiene muy estándar reflejando una tendencia positiva hacia el cierre de brecha entre la participación de mujeres y hombres, logrando para el período 2021 que el 49.2% sea presentado por el género femenino y el 50.8% por el género masculino.

Estos datos nos permiten afirmar el compromiso institucional en pro de la igualdad y equidad de género.

CONFORMACIÓN POR GÉNERO DE LA POBLACIÓN TOTAL CFBCR, DEL 2019 AL 2021

	2019	2020	2021
 Cantidad: 2154 %: 49%	2108 49%	2165 49,2%	
 Cantidad: 2257 %: 51%	2220 51%	2236 50,8%	

1.5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.6 NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2021

El 2021 fue un año de grandes retos para enfrentar la pandemia, pero igual de importantes esfuerzos, resultados y logros, todos motivados en un alto compromiso solidario para atender las distintas necesidades de nuestros clientes, donde cada colaborador del Conglomerado Financiero BCR estaba dispuesto a brindar una respuesta oportuna y la mejora los procesos, impulsados por un proceso de transformación para ofrecer un banco más inclusivo, digital y accesible.

Este período se caracterizó por la sostenibilidad de las inversiones hacia la mejora de accesibilidad y funcionalidad de la experiencia al cliente, innovando con estándares de seguridad:



**1.6.2
MÁS PLATAFORMAS
PARA ATENCIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DEL
ESTADO COSTARRICENSE**



Comprendiendo la importancia de seguir robusteciendo la alianza con el Estado costarricense, considerando más de 14 años de experiencia brindando el servicio de BCR Servicio Digital, con excelentes resultados, contando con el conocimiento técnico y los recursos necesarios para continuar apoyando a nuestro socio estratégico: Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), Registro Nacional (RN), Junta de Protección Social (JPS), permitiendo realizar la ampliación de nuestra oferta de servicios, que en el 2020 se brindó por medio de las 61 plataformas de Gobierno Digital y con el paso de los años, la eficiencia con que brindamos estos servicios nos permitió tramitar más de 180 mil licencias de conducir, cerca de 77 mil pasaportes y 45 mil gestiones relacionadas con DIMEX.

El año 2021 Punto País viene a evolucionar e impulsar lo que hemos conocido como BCR Servicio Digital, una propuesta de valor para fortalecer los servicios que prestamos al Estado Costarricense. A través de ellos logramos obtener un crecimiento interanual de ingresos en el orden del 40% y se inicia el proceso para asumir el 100% de los trámites relacionados con impresión de licencias de conducir al BCR. A la fecha contamos con una cobertura del 84% de Gobiernos Locales con servicios de recaudación BCR implementados y tenemos una participación de mercado en trámites migratorios del 70%. En el año 2021 se atendieron 200 592 licencias.

El usuario cuenta con 73 plataformas actualmente donde puede realizar su gestión y se espera ampliar esta cobertura con 24 puestos más en todo el país. La atención en el BCR es con horarios de lunes a sábados con citas desde las 8:00am hasta las 6:00pm lo que le permite al usuario poder disponer de amplio horario y días.

Se trabaja mediante cita previa con canales habilitados como servicio web, app BCR, IVR y Central telefónica todas de obtención gratuita para el usuario. El proceso de la atención incluye el pago de entero de Cosevi, lo que le permite al usuario, en la misma cita cuya duración es de 10 minutos, poder cancelar el importe y recibir su licencia en el mismo momento. Con un dato total de número de beneficiarios en la gestión año 2021, es de 9 815 789 00.

Oficina Galería Escazú. Exclusiva para trámites de licencias, pasaportes y DIMEX. Nov.2021



1.6.3 SOLIDARIDAD PARA ALIVIAR EL IMPACTO ECONÓMICO DE LA PANDEMIA

Dentro los logros más importantes 2021 está la solidaridad que ofrecimos a nuestros clientes con una respuesta rápida, oportuna y que se traduce en el otorgamiento de 1040 operaciones en beneficio de familias y empresarios, de readecuación arreglos de pago, las cuales representan un saldo total de la cartera de \$245 353 millones; que dirigimos a clientes de nuestra Banca Corporativa y de Personas, lo que evidentemente significó alivio y tranquilidad para muchas familias. Nuestro compromiso con Costa Rica se vio reflejado también en el aporte al sector corporativo, con el cual ejecutamos disposiciones financieras competitivas y arreglos de pago, que se traducen en protección del empleo de muchas personas ante las implicaciones económicas de la Pandemia Covid-19 por un año más.

1.6.4 MARCAMOS LA RUTA EN OBRA PÚBLICA

En relación con los Fideicomisos Obra Pública, tuvimos grandes avances en la construcción de la Ruta 01 (Fideicomiso SJ-San Ramon), con un avance real del 95,9% del Lote No.1 de las OBIS y se proyecta dar orden de inicio de construcción para el Lote No.2 durante el primer trimestre del 2022.

Con referencia al Fideicomiso con el Poder Judicial, se realizó el acto de colocación de la piedra del edificio de los Tribunales de Justicia de Puntarenas, en el marco del Fideicomiso con el Poder Judicial.

Se da la etapa de demolición de los antiguos locales del Depósito Libre de Golfito lo que marca el inicio de la construcción de la infraestructura que contempla el Fideicomiso con JUDESUR.

**1.6.5
RESULTADOS
FINANCIEROS
2021**

1

Nos ubicamos como líderes de la industria en generación de utilidades. Alcanzamos un resultado acumulado neto de ₡55 374 millones al 31 de diciembre del 2021, creciendo en ₡29 761 millones con respecto al mismo periodo 2020, equivalente a una variación interanual de 116%.

2

Se implementa una estrategia enfocada en mitigar la crisis sanitaria y socioeconómica y promovimos la reactivación de la economía costarricense a través de la innovación tecnológica, la implementación de canales digitales para la atención de necesidades de nuestros clientes y poniendo a disposición distintas facilidades crediticias para aliviar el flujo de caja de las familias y proteger el tejido empresarial.

3

Se formaliza 1 040 operaciones de arreglos de pago, las cuales representan un saldo total de la cartera de ₡245 353 millones; que dirigimos a clientes de nuestra Banca Corporativa y de Personas.

4

Saldo de la cartera de crédito de ₡3,19 billones al cierre del 2021, incrementando 8,80% interanualmente. Colocamos alrededor de ₡120 000 millones provenientes de las Operaciones Diferidas a Plazo (ODP) otorgadas por el Banco Central Costa Rica, de los cuales ₡ 86 600 millones fueron direccionados al sector Corporativo y ₡33 870 millones a PYMES, beneficiando a sectores como: comercio, transporte, servicios, industria, vehículos, construcción, agricultura y ganadería, a través de condiciones favorables de plazo y tasa de interés.

5

Se mantiene la cartera de crédito con indicadores de morosidad sanos. Cerramos la mora mayor a 90 días en 2,85% y el indicador de cobertura de estimaciones por deterioro de la cartera de crédito en 167,68%, lo cual implica que fortalecimos dichas estimaciones en ₡33 921 millones durante el 2021.

6

En cuanto a gestión de pasivos nos enfocamos en disminuir el costo financiero del BCR y fue así como redujimos los gastos de intermediación financiera en ₡ 26 600 millones interanuales y logramos mantener una sólida posición de liquidez que se refleja en indicadores por encima de los niveles regulatorios.

7

Fortalecimiento y apoyo al indicador de Suficiencia Patrimonial y de este modo logramos ubicarla en 12,03% al 31 de diciembre del 2021.

8

Nos posicionamos como líderes de la industria en la generación de ingresos por inversiones. Incrementamos nuestro portafolio de inversiones en casi 42% interanualmente y generamos ingresos por cartera de inversiones de ₡90 827 millones.

9

Se mejoró significativamente el indicador de Eficiencia Operativa (sin subsidiarias), alcanzando un 61,73% al 31 diciembre del 2021, en comparación con el 75,53% de diciembre del 2020. Continuamos ejecutando acciones para gestionar y controlar los gastos administrativos, logrando cerrar con un aumento interanual de 1,97%.

10

Del total de nuevos créditos colocados por la Banca de Personas, 4 813 corresponden a vivienda, lo que representa 66% de la cartera, 1 163 operaciones en consumo, para 16% y 354 créditos de vehículos equivalentes a 5% de la cartera.

**1.6.6
LOGROS DE
NUESTRAS
SUBSIDIARIAS**

**BCR Valores Puesto
de Bolsa S.A.**



Se posicionó como uno de los puestos de bolsa con mayor rentabilidad. Obtuvo un rendimiento sobre el patrimonio de 16,31% a diciembre de 2021 y superó el promedio de la industria. El crecimiento de las utilidades netas fue de 13% con respecto al cierre del 2020, la eficiencia operativa de 43% y la mayor rentabilidad sobre la cartera propia del mercado BCR Valores mantiene su posición de liderazgo en el ámbito bursátil.

BCR Valores avanzó con su objetivo de ser una empresa sostenible, esto tanto en temas materiales como en sus iniciativas de responsabilidad social, al llevar una gestión responsable del negocio para generar utilidades no solo en la dimensión económica, sino también a nivel social y ambiental.

**BCR Sociedad
Administradora de
Fondos de Inversión S.A.**



Los activos totales administrados por BCR SAFI representaron un incremento de 7,4% en relación con lo alcanzado en diciembre de 2020, al obtener la meta de 100% con los indicadores financieros propuestos en el cuadro de mando integral, una rentabilidad de 29,91% y una eficiencia operativa de 46,5%.

A nivel tecnológico también ha tenido importantes cambios, tales como la implementación de una nueva cara gráfica y experiencia del cliente para la aplicación (app) BCR Fondos y avances en procesos automatizados.

Con respecto a los proyectos, se culminó con la etapa constructiva e inauguración del Parque Empresarial Lindora, lo cual reafirma el liderazgo de BCR SAFI en el mercado de fondos inmobiliarios y así cerrar el año 2021 con una participación de 36,56%.

**BCR Pensión
Operadora de Planes
de Pensiones
Complementarias S.A
(BCR OPC)**



Resultados financieros de excelencia, excediendo las metas planteadas para el período: utilidad neta de ₡1,092 millones con un crecimiento interanual del 24%, ROE en un 55.85% y la Eficiencia Operativa en 51.10%.

Administramos al cierre del 2021 una cartera de ₡1, 598,417 millones, que originó una evolución del 15.7% con respecto al 2020 e ingresos por ₡6,815 millones anuales.

Crecimiento en los aportes a fondos de pensiones voluntarios originando una evolución interanual del 38.3% en colones y 19% en dólares.

A nivel de transformación digital e innovación:

Se lanzaron nuevos servicios de autogestión contribuyendo a un incremento del 28% en gestiones digitales respecto a 2020. Uno de los cuales (solicitud de constancias) destaca por ser 100% desatendido.

El 70% de las gestiones de los aliados se realizaron de forma digital.

Se implementó el "ROBOT" en el proceso de revisión de las gestiones relacionadas con el pago del Fondo de Capitalización Laboral.

Se fortalece la experiencia al cliente ubicando a BCR Pensiones como la operadora con más servicios digitales.

Respecto a responsabilidad social 2021 trajo el reconocimiento de "Organización Carbono Neutralidad" y fue incorporada al Programa País 2.0 versión 1.

Exitoso proceso del quinquenio masivo, efectuando el pago de ₡12 mil millones correspondientes a más de 7 mil gestiones procesadas, de las cuales el 75% se gestionaron por canales digitales de la OPC.

BCR Corredora de Seguros S.A



La sociedad cumplió con todas las metas de los indicadores financieros en más de 100%, con una utilidad de \$3 094 millones, lo que representa una ejecución de 117% de la meta propuesta para el 2021 y una eficiencia operativa de 37,64%, con lo que ocupa los primeros lugares en el ranking del mercado.

Consiguió completar la automatización de procesos masivos, como el comparador de seguros Galilei digital, que permitió el crecimiento de las ventas, servicios digitales, pólizas individuales y procesos contables.

BCR Logística



En el 2021 incrementó los ingresos por servicios generales en 31% y por servicios al Estado costarricense en 52%, logrando así la consecución de las metas y proyecciones realizadas.

Contribuyó con la reactivación de las Tiendas Duty Free del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), con lo que consiguió que la operación alcanzara 90% de los índices prepandemia y favoreciera de esta forma a los programas de bienestar social de esa institución.

Banprocesa S.R.L



En aspectos financieros, se alcanzó niveles de estabilidad y se obtuvo un incremento importante en las utilidades, al pasar de \$118 millones en el año 2020 a \$596 millones en el 2021.

En conjunto con la Gerencia Corporativa de Tecnología, en el 2021 logró cumplir en tiempo y criterios de aceptación 100% de los trabajos asignados y atendió cerca de 25 sistemas del Conglomerado Financiero BCR; algunos de ellos son críticos para la operativa del Banco. Además, fue posible la renovación técnica y gráfica de varios canales y sistemas del Conglomerado.

1.7 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR 2022-2024

EL CAMINO ESTÁ TRAZADO

El Plan Estratégico marca la ruta hacia la nueva visión institucional de "ser el Conglomerado Financiero Líder por ofrecer las mejores experiencias a sus clientes apoyados en la innovación tecnológica la excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios, que permitan promover el desarrollo sostenible del país".

En la nueva visión se resaltan tres aspectos importantes y necesarios para su cumplimiento:

- La Excelencia en el trato hacia nuestros clientes
- La Innovación tecnológica
- Nuestro amplio portafolio de productos y servicios

Los valores que marcarán la pauta de nuestro accionar diario serán cuatro: innovación, excelencia, servicio y liderazgo.

Esta brújula, incluye también la proyección de nuestros principios éticos como base de la cultura, el fortalecimiento de la propuesta de valor y ambición digital para lograr lo planteado en los dos pilares estratégicos, que marcan la ruta hacia el desarrollo de la visión y la consolidación de nuestra misión.

- Apoyar el desarrollo sostenible del país
- Fortalecer la solidez financiera del conglomerado

Dichos pilares serán gestionados a través de 13 objetivos estratégicos, que se medirán de forma continua por medio de 32 indicadores estratégicos, lo cuales medirán el avance de las acciones y actividades a realizar entre el 2022 y hasta el 2024.

1.8 GOBIERNO CORPORATIVO

El Conglomerado Financiero BCR comunica los detalles sobre su gobernanza corporativa en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, acuerdo SUGEF 16-16 y la Directriz presidencial 102-MP Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del Estado, que alcanza sus subsidiarias e instituciones. El Banco de Costa Rica cuenta con un Código de Gobierno Corporativo vigente, el cual se puede leer en el siguiente enlace:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/informacion_gobierno_corporativo/codigo_gobierno/

El Banco de Costa Rica es un banco comercial del Estado costarricense y está configurado como una institución autónoma de derecho público, la cual carece de accionistas. No es una sociedad anónima mercantil. El capital social de las empresas integrantes del Conglomerado Financiero BCR es regulado por el órgano supervisor del sistema financiero costarricense; a su vez, pertenece en un 100% al Banco de Costa Rica.

1.8.1 POLÍTICA DE REMUNERACIONES DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS

La asistencia puntual de los miembros de las juntas directivas a las sesiones les da derecho al cobro de dietas fijas, que son determinadas en los presupuestos anuales de las empresas del Conglomerado Financiero BCR. El monto de las dietas es definido por el Consejo de Gobierno y según la jurisprudencia vigente.

Asimismo, la asistencia de los directores a las sesiones ordinarias y extraordinarias de los comités permanentes o temporales de la Junta Directiva de BICSA será remunerada con un monto equivalente al 50 % de la dieta ordinaria que devengue cada uno de ellos como directores del Banco, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Junta Directiva de BICSA.

1.8.2 CONFORMACIÓN DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

La asistencia puntual de los miembros de las juntas directivas a las sesiones les da derecho al cobro de dietas fijas, que son determinadas en los presupuestos anuales de las empresas del Conglomerado Financiero BCR. El monto de las dietas es definido por el Consejo de Gobierno y según la jurisprudencia vigente.

Asimismo, la asistencia de los directores a las sesiones ordinarias y extraordinarias de los comités permanentes o temporales de la Junta Directiva de BICSA será remunerada con un monto equivalente al 50 % de la dieta ordinaria que devengue cada uno de ellos como directores del Banco, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Junta Directiva de BICSA.

La Junta Directiva del Conglomerado Financiero BCR lo conforman siete miembros nombrados por el Órgano de Gobierno adscrito a la Presidencia de la República, de acuerdo con el artículo 20 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. El artículo 21 de la referida ley establece el perfil básico de los miembros de la Junta, cuyo proceso de selección ocurre en el Consejo de Gobierno cada ocho años. Este perfil especifica que, al menos, cuatro de los directores deben disponer de licenciatura o título profesional equivalente, uno de ellos en Ciencias Económicas y otro en Derecho.

Las empresas que conforman el Conglomerado son:

- BCR Valores Puesto de Bolsa S.A.
- BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (BCR SAFI)
- BCR Pensión, Operadora de planes de Pensiones Complementarias S.A. (BCR OPC)
- BCR Corredora de Seguros S.A.
- Depósito Agrícola de Cartago S.A.
- Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.
- Banco Internacional de Costa Rica (BICSA)
- Banprocesa S.R.L.

Para efectos del Conglomerado, las subsidiarias Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A., se conocen en conjunto como BCR Logística. El Banco de Costa Rica es dueño del 100% del capital de las subsidiarias, con excepción del Banco Internacional de Costa Rica (BICSA) en el cual comparte el capital con el Banco Nacional. Así, el Banco de Costa Rica es propietario del 51%, mientras que el 49% restante pertenece al Banco Nacional.

El proceso de selección de los integrantes se realiza por medio de las asambleas de socios de cada subsidiaria. Los nombramientos de los directores en las subsidiarias se realizan con base en las escrituras constitutivas de cada sociedad. Seguidamente, se detalla la cantidad de miembros que integra cada órgano colegiado.

Seguidamente, se detalla la cantidad de miembros que integra cada órgano colegiado. En este enlace, se visualiza la versión actualizada:
https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/directores/

JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO DE COSTA RICA

Nombre y apellidos	Cargo que ocupa
Néstor Eduardo Solís Bonilla	Presidente
Mahity Flores Flores	Vicepresidente
Mary Ileana Méndez Jiménez	Directora
Gina Carvajal Vega	Directora
Luis Emilio Cuenca Botey	Director
Olivier Castro Pérez	Director
Javier Francisco Zuniga Moya	Director

Junta Directiva de BCR Valores S. A.

Nombre y apellidos	Cargo que ocupa
Mahity Flores Flores	Presidenta
Néstor Eduardo Solís Bonilla	Vicepresidente
Mary Ileana Méndez Jiménez	Secretaria
Javier Francisco Zúñiga Moya	Tesorero
Gina Carvajal Vega	Vocal
Arnoldo André Tinoco	Fiscal

Variaciones del período

No se registran variaciones durante el periodo 2021.

Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros S. A

Nombre y apellidos	Cargo que ocupa
Javier Francisco Zúñiga Moya	Presidente
Néstor Eduardo Solís Bonilla	Vicepresidente
Luis Emilio Cuenca Botey	Secretario
Mary Ileana Méndez Jiménez	Tesorera
Gina Carvajal Vega	Vocal
Verónica Julieta Acosta Gándara	Fiscal

Junta Directiva de BCR Sociedad Administrado de Fondos de Inversión S. A.

Nombre y apellidos	Cargo que ocupa
Mary Ileana Méndez Jiménez	Presidente
Mahity Flores Flores	Vicepresidente
Gina Carvajal Vega	Secretaria
Luis Emilio Cuenca Botey	Tesorero
Olivier Castro Pérez	Vocal
Jorge Bonilla Benavides	Fiscal

Junta Directiva de BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S. A.

Nombre y apellidos	Cargo que ocupa
Luis Emilio Cuenca Botey	Presidente
Olivier Castro Pérez	Vicepresidente
Lidia Marjorie Jiménez Varela	Secretaria
Néstor Eduardo Solís Bonilla	Tesorero
María del Milagro del Carmen Herrera Quirós	Vocal
María del Pilar Muñoz Fallas	Fiscal

Junta Directiva de Banco Internacional de Costa Rica

Nombre y apellidos	Cargo que ocupa
Olivier Castro Pérez (BCR)	Presidente
María Jeannette Ruíz Delgado (BNCR)	Primera vicepresidente
Mahity Flores Flores (BCR)	Segunda vicepresidente
Lidia Marjorie Jiménez Varela	Directora indep. secretaria
Marvin Arias Aguilar (BNCR)	Director tesorero
Javier Francisco Zúñiga Moya (BCR)	Director
Allan Calderón Moya	Director

Junta Directiva de BCR Logística

Nombre y apellidos	Cargo que ocupa
Douglas Soto Leitón	Presidente
Sergio Sevilla Güendel	Secretario
Mynor Hernández Hernández	Tesorero
Carlos Alberto Philips Murillo	Fiscal

COMITÉS DE APOYO Y CORPORATIVOS

A continuación, se detalla la cantidad de sesiones realizadas en el 2021.

1.8.3 ALTA GERENCIA

Los atestados y la experiencia de los miembros de la alta gerencia del Conglomerado Financiero BCR se especifican en el sitio web del Banco de Costa Rica a través del enlace: https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/alta_gerencia/.

Las líneas de reporte del Conglomerado Financiero BCR se puntualizan en el sitio web del Banco de Costa Rica a través del enlace: https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/alta_gerencia/linea_reporte/.

Las operaciones vinculadas al 31 de diciembre de 2021 que muestran una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los miembros de Junta Directiva u órgano equivalente y los ejecutivos de alguna de las entidades del grupo o Conglomerado, incluyendo la controladora, se detallan en el sitio web del Banco de Costa Rica a través del enlace: https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/informacion_gobierno_corporativo/op_vinculadas/

COMITÉS CORPORATIVOS BANCO DE COSTA RICA	Sesiones ordinarias	Sesiones extraordinarias	Total	Frecuencia de las sesiones
Comité Corporativo Auditoria	12	6	18	Mensual
Comité Corporativo de Cumplimiento	12	5	17	Mensual
Comité Corporativo Riesgo	12	15	27	Mensual
Comité Corporativo Nominaciones y Remuneraciones	2	5	7	Semestral
Comité Corporativo de Tecnología	12	0	12	Mensual
Total de sesiones	50	31	81	

COMITÉS ALTA GERENCIA BANCO DE COSTA RICA	Sesiones ordinarias	Sesiones extraordinarias	Total	Frecuencia de las sesiones
Comité de Activos y Pasivos	22	4	26	Mensual
Comité de Continuidad del Negocio	4	-	4	Trimestral
Comité de Crédito	50	5	55	Semanal
Comité cultura, ética y desempeño	5	1	6	Mensual
Comité Ejecutivo	49	4	53	Semanal
Total de sesiones	130	14	144	

COMITÉS SUBSIDIARIAS	Sesiones ordinarias	Sesiones extraordinarias	Total	Frecuencia de las sesiones
BCR Valores S. A. Comité de Inversiones	12	1	13	Mensual
BCR Operadora de Pensiones Comité de Inversiones Comité de Riesgo	12 12	7 6	19 18	Mensual Mensual
BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A. Comité de Inversiones	8	0	8	Bimensual
Banco Internacional de Costa Rica (BICSA) Comité de Auditoria Comité de Supervisión de Cumplimiento Comité de Riesgo Comité de Tecnología	12 11 12 12	3 2 1 0	15 13 13 12	Mensual Mensual Mensual Mensual
Corredora de Seguros y Logística No tienen comités	0	0	0	
Total de sesiones	91	20	111	

1.9 COMPROMISO SOSTENIBLE CON EL PAÍS

La responsabilidad social corporativa se reconoce como pilar fundamental, que se plasma en el Plan estratégico corporativo, a través de un proceso de consulta y participación del Conglomerado. En él se enmarcan los desafíos para el período 2022-2024 que redefinen Pilares Estratégicos el cual deriva de un replanteamiento de los objetivos estratégicos de la organización dándole una relevancia estratégica al objetivo de desarrollo sostenible, el cuál quedo plasmado en función de su objetivo 1 **Apoyar el desarrollo sostenible del país**, cobrando mayor relevancia de la sostenibilidad como parte de la estrategia comercial pasando de ser objetivo 2 al 1 con énfasis en **desarrollo sostenible**, así mismo replanteando el objetivo 2 que pasa a ser **Fortalecer la solidez financiera del conglomerado**, adicionalmente se genera una evolución del objetivo táctico P5 el cual indicaba **Promover la visión de sostenibilidad**, redimensionando al objetivo táctico P4 por **Desarrollar el modelo de triple utilidad**, que buscará desde esa triple perspectiva que el Conglomerado logre **ser económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido** de esta forma se reforzó el proceso de madurez en sostenibilidad y orientando el compromiso de la Alta Administración en el desarrollo de un modelo de triple utilidad, permitiendo dar mayor gobernanza, impulsando un alineamiento, compartiendo la visión, cambiando la cultura organizacional e impulsando la gestión ambiental, social y de gobernanza del Conglomerado para seguir apoyando el desarrollo sostenible del país.



El 2022 nos recibe preparados para promover aún más una cultura de toma de decisiones basada en valoración de riesgos y oportunidades no solo son económicas, sino ambientales y sociales, de conformidad con las mejores prácticas sectoriales en sostenibilidad e involucrando a otras partes interesadas en nuestra gestión.

1.10 TEMAS MATERIALES DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

Para conducir y retroalimentar la estrategia del Conglomerado Financiero BCR se consideran los 33 temas materiales y subtemas identificados para la mejora continua en nuestra gestión empresarial y sus impactos.

A continuación, resumen de los subtemas priorizados por dimensión económica, social y ambiental.



DIMENSIÓN ECONÓMICA



DIMENSIÓN SOCIAL



DIMENSIÓN AMBIENTAL



1.11 PARTES INTERESADAS

El Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica ha hecho un mapeo de sus principales públicos de interés, definiendo aquellos grupos que pueden verse afectados por las acciones del Conglomerado, así como aquellos cuyas decisiones pueden afectar la gestión propia del CFBCR.

- 1** **Colaboradores**
Personal de todos el Conglomerado Financiero BCR y organizaciones laborales
- 2** **Reguladores**
Banco Central, SUGEF, SUGESE, SUPEN, SUGEVAL
- 3** **Comunidad**
Grupos sociales de interés donde operamos
- 4** **Gobierno**
Gobierno Central, Asamblea Legislativa y Ministerios
- 5** **Prensa**
Medios escritos, televisivos y digitales
- 6** **Proveedores**
Nuestros social financieros, de servicios y operativos
- 7** **Aliados**
Empresas públicas, privadas u organizaciones no gubernamentales.
- 8** **Clientes**
Bancas comerciales y clientes de las empresas del Conglomerado.



1.12 PREMIOS Y GALARDONES DEL CONGLOMERADO

El Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica ha recibido una serie de galardones, premios y reconocimientos que reconocen una buena labor que beneficia a nuestros públicos de interés. Estos reconocimientos se reciben en el 2021 con satisfacción.



Reconocimiento a la Excelencia Ambiental. MINAE. Programa de Gestión Ambiental Institucional BCR. Nota 104.16, según la auditoría realizada por la Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental (Digeca). Gestión de enero a diciembre 2021.



Se destaca el galardón obtenido por nuestra empresa BCR Operadora de Pensiones S.A. al obtener la certificación que la acredita como una Organización Carbono Neutralidad, por lo que fue incorporada al Programa País 2.0 versión 1 del Ministerio de Ambiente y Energía, a través de la Dirección de Cambio Climático (DCC).



BCR Oficinas Centrales obtuvo en julio 2022 la Bandera Azul Ecológica, en la categoría Movilidad Sostenible con 5 estrellas blancas por la gestión realizada de enero a diciembre 2021.



BCR Valores obtuvo en julio de 2022 la Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático con 3 estrellas blancas, una estrella plateada, y una estrella verde para la gestión enero a diciembre 2021.



Reconocimiento empresa distinguida en eficiencia energética 2021 por parte de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.



Gerencia de Obras Civiles recibió por parte del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) la Certificación: Requisitos para Edificaciones Sostenibles en el Trópico (RESET) en la Etapa de Diseño, Oficina de Liberia cumpliendo a cabalidad con lo establecido en la Norma Nacional INTE C 170.



Reconocimiento Buenas Prácticas Laborales para la Igualdad de Género 2021, otorgado anualmente por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).

El mérito fue recibido por las diferentes acciones implementadas en forma sistemática y sustentadas del Diagnóstico de Brechas de Género del Conglomerado Financiero BCR, que se materializó con la ejecución de la Política Declaración de igualdad, equidad e inclusión.



Reconocimiento por servicio de interpretación LESCO para sus clientes y usuarios Otorgado por Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), Despacho de la Segunda vicepresidente de la República

CAPÍTULO 2

DIMENSIÓN ECONÓMICA





CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DESDE LA DIMENSIÓN ECONÓMICA



2.1 ÉTICA INSTITUCIONAL

La ética y la transparencia son componentes esenciales en el Conglomerado Financiero. Hablar de ética implica interiorizar códigos y normas de conducta, es el cómo nos comportamos en el trabajo cada día. Teniendo amplia relación con nuestra cultura organizacional.

2.1.1 LOGROS DE ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN REALIZADOS 2021

Cantidad de capacitaciones en ética, de los últimos 3 años (2019-2020-2021).



OTRAS ACCIONES POR DESTACAR:

- Actualización del Código de Ética y el Marco Ética. Incluye criterios de las áreas de Subsidiarias, Auditoría, Junta Directiva General, Riesgo y Control Normativo. El Código de Ética del Conglomerado Financiero BCR se encuentra en el siguiente link: <https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr?urlile=wcm:path%3A%2FBancoBCR-Contenido%2FSeccionacercadelbcr%2FProveedores%2FRegistro%2FCodigodeetica%2FContenido-codigo-de-etica>.
- Evaluación el ambiente ético tanto del Banco como de cada una de sus subsidiarias, para identificar cómo es percibido el ambiente ético por parte de los colaboradores y actuar sobre las oportunidades de mejora.
- Se realizaron 5 charlas formativas en materia de ética, brindadas por facilitadores 100% BCR, que nos permitieron profundizar en temas como principios éticos, conflictos de interés, gestión de los datos e información confidencial, secreto bancario, ciberseguridad y relación con los proveedores.
- Se ejecuto una campaña de comunicación interna con 42 mensajes para el fortalecimiento de la ética en el Conglomerado.

2.1.2 EVITAMOS LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS EXPRESIONES

El Conglomerado Financiero BCR tiene como objetivo primordial prevenir, investigar y denunciar toda actividad que encuadre dentro de la figura del soborno, la extorsión y la corrupción, mediante la debida diligencia y administración de nuestros negocios con estricto apego a las normas éticas y legales. Por tal motivo aplicamos la política "cero tolerancia" ante la ocurrencia de actos irregulares, sean estos cometidos por colaboradores; por terceros o por ambos, de forma que ante estos hechos, impulsamos investigaciones administrativas internas y posteriormente, procedemos a elevar el caso a las autoridades policiales y al Ministerio Público, en apego al debido proceso que se aplica en estos casos.

CONSIDERANDO ACTOS DE CORRUPCIÓN LOS SIGUIENTES:

1

El requerimiento, aceptación, ofrecimiento u otorgamiento directo o indirecto, de una colaborador del Conglomerado BCR, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, obsequios, regalos, premios, recompensas, promesas o ventajas para sí mismo u otra persona a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones.

2

La realización por parte de una o un colaboradores del BCR de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o un tercero.

3

En atención de lo indicado en el Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, se prohíbe terminantemente a las y los funcionarios del Banco de Costa Rica solicitar y recibir, directa o indirectamente, cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, obsequios, regalos, premios, recompensas o cualquier otra ventaja como retribución por actos u omisiones inherentes a sus cargos.

Para lograr este objetivo, contamos con políticas internas para combatir la extorsión y el soborno en nuestra cadena de valor. Estas declaraciones están contempladas en:

POLÍTICAS INTERNAS PARA COMBATIR LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO

1

Código de Ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR

2

Marco Ético Institucional

3

Código de Gobierno Corporativo es un documento para el público en general y en particular para nuestros 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. Puede ser consultado en el sitio web:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/search/resultados?search_query=C%C3%B3digo+de+gobierno+corporativo+del+Conglomerado+Financiero+BCR

4

Manual de Cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR (Ley No. 8204. Que tiene como fin disminuir el riesgo de que los productos y servicios del BCR puedan ser utilizados para la legitimación de capitales, el lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, este manual busca orientar a los colaboradores del Conglomerado para el acatamiento del ordenamiento jurídico, la normativa de cumplimiento, disposiciones internas y regulatorias del Banco de Costa Rica y sus subsidiarias.

Ahora bien, la posibilidad de que se planifiquen actos irregulares e ilícitos es una realidad latente que afecta al sector financiero alrededor del mundo, así como a cualquier entidad pública o privada. De ahí que la permanente práctica de políticas de cero tolerancias contra el crimen financiero nos ha brindado resultados satisfactorios, al comprobar que los controles y procesos de prevención del lavado de dinero, fraude y corrupción, son eficaces.

Recalamos nuestro actuar con diligencia y total transparencia frente a una operación sospechosa de legitimación de capitales y/o financiamiento del terrorismo. No minimizamos los hechos, por el contrario, al considerarlos graves no nos limitamos a una actuación meramente administrativa, si no que cumplimos con todas las obligaciones legales que nos corresponden de cara a la responsabilidad de denuncia que nos imponen las leyes aplicables.

En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Contra el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (No. 8422), Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (No. 8204), Acuerdo SUGEF 12-10 Normativa de la Ley No. 8204 y el Reglamento de la Ley No. 8204; así como la normativa y reglamento relacionados.

2.1.3 ACCIONES EFECTUADAS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITAL Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

CURSO VIRTUAL LEY 7786

Entre las acciones del 2021, se encuentran:

- Aplicación del curso de la Ley 7786.
- Aplicación de la Política Conozca a su empleado.

2.1.3.1 NOS ALINEAMOS A LA LEGISLACIÓN NACIONAL

Somos vigilantes en el cumplimiento de la normativa nacional en el tema de corrupción y fraude, por lo cual nos apegamos a lo establecido en los siguientes documentos:

- 1 Código de Trabajo de la República de Costa Rica.
- 2 Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley No. 8422) y su respectivo reglamento.
- 3 Principios éticos de los funcionarios públicos, Decreto No. 3146.
- 4 Ley General de Control Interno (Ley No. 8292) y su respectivo reglamento.
- 5 Normas de Control Interno para el sector público, emitido por la Contraloría General de la República.
- 6 Reglamento para la autorización y ejecución de operaciones con derivados cambiarios.
- 7 Reglamento sobre apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas y el funcionamiento de los fondos de pensiones, capitalización laboral y ahorro voluntario previsto en la Ley de Protección al Trabajador Ley 7983.
- 8 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (Ley No. 8204) y su normativa relacionada: Acuerdo Sugef 12-10 Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204.



2.1.4 CANALES PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con normas y procedimientos que garanticen y salvaguarden los intereses de todas las partes implicadas. Por tanto cualquier persona tiene el derecho de denunciar los presuntos actos de corrupción de los que tenga conocimiento y sean cometidos por colaboradores de nuestra organización.

Contamos con canales confidenciales en aquellos casos en que se requiera consultar o denunciar algún comportamiento contrario a lo establecido en la gestión, que se promueven en todas las empresas que conforman parte de él.

De conformidad con lo establecido en el Código de Ética Institucional, todos los colaboradores del Conglomerado Financiero BCR tenemos el deber de conocer, cumplir y facilitar la ejecución de los lineamientos establecidos en este documento.

Según nuestro actual Código de Ética Institucional en el Conglomerado Financiero BCR existen los siguientes canales receptores de denuncias por conductas eventualmente antiéticas:

- Auditoría General Corporativa
- Auditoría interna de cada una de las Subsidiarias
- Oficina de Procedimientos Administrativos
- Unidad de Investigaciones de la Oficina de Seguridad
- Contraloría de Servicios
- Correo: etica@bancobcr.com

Una vez interpuesta la denuncia, así como durante y luego del proceso de investigación, el denunciante tendrá derecho a que su identidad sea protegida en todo momento. No obstante, las autoridades judiciales y quienes se encuentren legitimados por la institución, podrán tener acceso a la información pertinente, ante la posible existencia de un delito contra el honor de la persona denunciada.

2.1.5 EXTENDEMOS LA ÉTICA Y NUESTRAS POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN DENTRO DE NUESTRA CADENA DE VALOR

Como parte de la responsabilidad social que extendemos hacia nuestra cadena de valor, incorporamos criterios éticos dentro de los requisitos para todas aquellas empresas o personas que quieran brindar productos o servicios al banco. Estos proveedores deben conocer lo dispuesto en el Código de Ética del Conglomerado Financiero BCR. Además, contamos con una sección dentro de nuestro sitio web:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/search/resultados?search_query=sitio+proveedores

Para los proveedores puedan acceder al programa de contrataciones anuales del BCR, registrarse y consultar información de su interés.

Promovemos que las compras incluyan criterios sociales y ambientales sostenibles que garanticen que los productos no sean piratas, falsos, de contrabando o robados. Esto es regulado en la Ley de Contratación Administrativa, donde se estipula también que las y los proveedores estén al día con los impuestos, la Caja Costarricense de Seguro Social y con el Fondo de Asignaciones Familiares.

No permitimos la contratación de mano de obra infantil por parte de quienes nos brindan sus servicios o productos y deben cumplir estrictamente con las obligaciones laborales y de seguridad social, así como la Ley contra el hostigamiento sexual en el Empleo y la Docencia No. 7476 y el Reglamento contra el hostigamiento sexual del Conglomerado BCR.

2.2 GESTIÓN DE RIESGO

La Gestión de Riesgo, contribuye a mantener el equilibrio entre rentabilidad y riesgo en el escenario de continuidad de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, anticipándose a la materialización de eventos de riesgos financieros y no financieros. Esto va de la mano con una consolidación de su capacidad técnica y agregando valor a la toma de decisiones estratégicas y de la operativa diaria, tales como proyecciones de macro precios a largo plazo para las estrategias comerciales de cara a la crisis y reportes de analítica de datos sobre cartera de crédito, captaciones, estudios de mercado e indicadores de riesgo.

2.2.1 LOGROS RELEVANTES

Consolidación en la gestión integral de riesgo, la actualización de los modelos y metodologías para la gestión de riesgo con alcance a todo el Conglomerado con enfoque de análisis prospectivo; asimismo la generalización en el uso de herramientas automatizadas para la evaluación y monitoreo de los riesgos y cumplimiento normativo.

Implementación de un programa de cultura de riesgo para el Conglomerado, el avance en la madurez de los riesgos financieros al nivel de "Diestro", mejoras en la comunicación de los riesgos para asegurar su entendimiento institucional y el cumplimiento del plan de desarrollo con más funcionarios certificados en la norma ISO-31000, lo que confirma la solidez de la gestión integral de los riesgos.

2.3 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBERNANZA (SGAS)

Se logra la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza, conocido por sus siglas como SGAS, que acompaña la generación de negocios más sostenibles con el soporte funcional de una herramienta que facilite el análisis integral de las operaciones, considerando en forma activa criterios de análisis ambiental, social y financiero alineados con las directrices país y con la incorporación de las mejores prácticas sectoriales en materia de financiamiento sostenible, mismo que se encuentra en desarrollo de conformidad con el cronograma de trabajo que se supervisa desde el Comité Ejecutivo Corporativo del Banco.



2.4 BANCO INNOVADOR Y DIGITAL

El Conglomerado Financiero BCR ha impulsado la digitalización de productos y el autoservicio mediante la gestión tecnológica y medios electrónicos y digitales. Esto permitió gestionar la obsolescencia tecnológica e impulsar la innovación en la aplicación BCR Móvil y el sitio web BancoBCR, al ofrecer nuevas experiencias al cliente y el acceso ágil y oportuno.

La implementación de los procesos de modernización y mejora de la plataforma tecnológica ha facilitado un incremento significativo en la cantidad de transacciones y por consiguiente, un aumento en los ingresos por comisiones, así como la confianza para implementar más y mejores productos, convenios comerciales e institucionales.

2.4.1 TRANSFORMACIÓN DIGITAL: NUESTRO ALIADO PARA REFORZAR SU SEGURIDAD

Convertirnos en una banca digital ha sido nuestro objetivo en los últimos años. Resguardar su seguridad y ofrecerle una experiencia más segura, innovadora y confiable nos compromete a seguir desarrollando importantes esfuerzos en todo el Conglomerado Financiero BCR, basados en la mejorar prácticas, con certificaciones internacionales que avalen los estándares de calidad de nuestro servicio y de las herramientas de autogestión disponibles para nuestros clientes.

La estrategia de la Gerencia Corporativa de Tecnología se enmarca en cuatro ejes; cada uno de ellos determinante en la posición estratégica y dirección tecnológica en el Conglomerado Financiero BCR:

- Gestión de la Estrategia y Gobierno de TI
- Gestión de Soluciones de Negocio
- Infraestructura y Habilitadores
- Seguridad de la Información

Los objetivos estratégicos de TI están definidos para facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Conglomerado Financiero BCR, de tal forma que estos apoyen el cumplimiento de la estrategia de negocio definida. La puesta en marcha de la estrategia de la Gerencia Corporativa de Tecnología y de los desarrollos tecnológicos, permitirá al Banco continuar con su camino de innovación y digitalización con miras a ser más eficiente y seguir aportando soluciones al desarrollo del país.

A su vez, la estrategia de la Gerencia Corporativa de Tecnología corresponder con el Plan de Alineamiento Estratégico de la Institución, pues cada uno de sus proyectos, fungen como habilitadores de las acciones que definen la dirección del Conglomerado Financiero BCR, el cual se orienta en mitigar el impacto económico de la situación actual y también nos prepara para afrontar con mayor fortaleza la nueva normalidad.

2.4.1.1 LOGROS RELEVANTES

Con satisfacción institucional, durante el año 2021 impulsamos logros con soluciones tecnológicas que permiten responder a la transformación e innovación:

- Se registró un crecimiento de las transacciones en canales digitales de 19% respecto al 2020, así como un crecimiento en la aplicación (app) de 39% y en web de 31%, lo que facilita a los clientes el autoservicio mediante los canales digitales.
- La utilización del servicio de SINPE Móvil como medio de pago mantiene un crecimiento acelerado y muestra un crecimiento de 211% con respecto al 2020.

2.4.1.2 CIBERSEGURIDAD EN EL BANCO DE COSTA RICA

En materia de seguridad bancaria, se han fortalecido las relaciones con las instituciones responsables de la seguridad en el país e inversiones para mejorar la detección de fraude y monitoreo. Se ha trabajado en las sinergias entre las diferentes áreas del Conglomerado que intervienen en esta labor fundamental, para fortalecer continuamente la infraestructura que soporta y resguarda la gestión de negocios e información de la organización y sus clientes.

Se ha logrado fortalecer los procesos relacionados con el marco de gestión de las tecnologías de información (MGTI) y se han seguido las mejores prácticas de la industria, lo cual ayuda a gestionar de forma más eficiente los riesgos.

El Banco de Costa Rica periódicamente está capacitando en materia de Ciberseguridad, lo cual facilita la identificación de las situaciones en que puede ser víctima de fraude y cómo evitarlas.

- En el 2021 se realizaron 6 Webinar, sobre prevención de fraude y riesgos virtuales, que tuvieron como objetivo evitar que las personas sean víctimas de fraude y que no teman realizar sus transacciones a través de las plataformas digitales siguiendo los protocolos de seguridad, las charlas fueron impartidas a empresas y clientes en general, para un alcance total de 135 personas.

Se obtienen mejoras en los indicadores de seguridad de la información de un 94% en donde se mantienen los indicadores por encima del promedio de la industria, en todas las variables evaluadas. Evaluación de la firma internacional Secury Scorcord.

2.5 CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

2.5.1 NUESTRAS PARTES INTERESADAS

La visión de sostenibilidad del Conglomerado Financiero BCR promueve el respeto a los intereses y expectativas de todos sus grupos de interés mediante la identificación y priorización como punto de partida para agregar valor público y consolidar relaciones de largo plazo y beneficio mutuo.

Nuestro compromiso se manifiesta en las acciones que venimos desarrollando con cada una de nuestras partes interesadas, según se reportan en los distintos apartados del presente reporte.

2.5.2 SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

Una vez más, por 6 años consecutivos, el BCR evalúa la satisfacción del cliente con la metodología Net Promoter Score (NPS), teniendo como objetivo conocer el grado de satisfacción, percepción y nivel de lealtad que tienen con el servicio que les brinda el BCR.

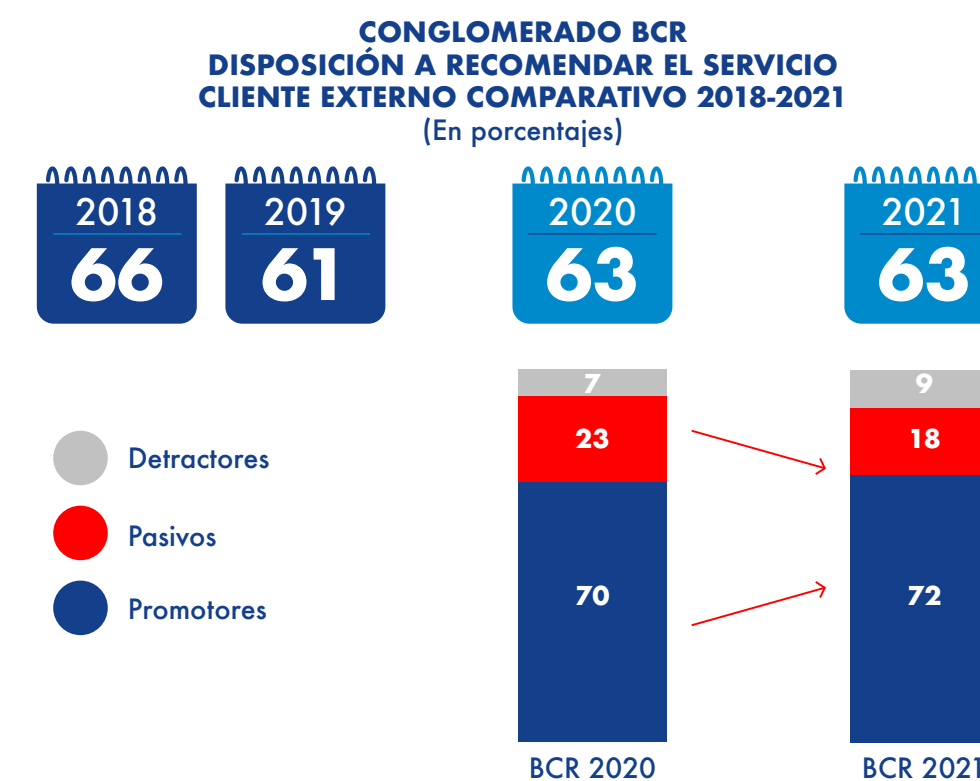
Las áreas evaluadas fueron Banca Personas, Banca Corporativa, PYMES y Subsidiarias.

Las variables estudiadas responden a:

- Índice de Recomendación NPS (metodología Net Promoter Score (NPS) (Disposición a recomendar en escala de 0 a 10).
- Satisfacción con el servicio (En escala de 1 a 10)
- Satisfacción con Variables del Servicio (Trato, Confianza, Ofrecimiento de Productos y la Rapidez). En escala de 1 a 10.



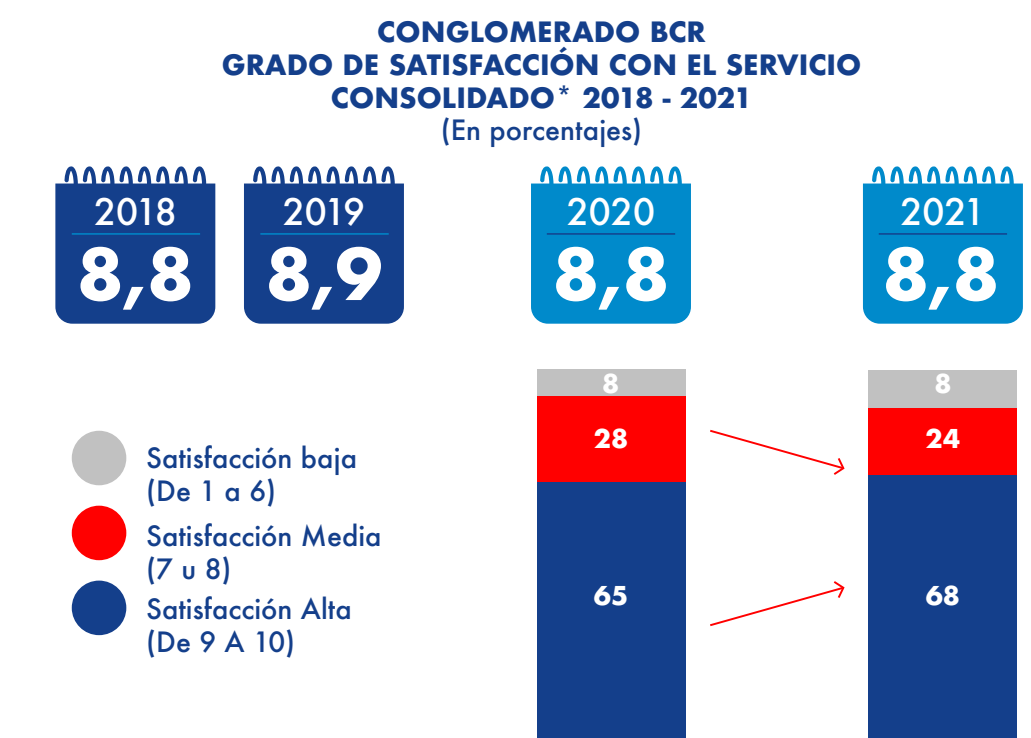
El índice de recomendación del Conglomerado permanece sin cambios del 2020-2021. Sin embargo, se da un aumento en promotores de 2 puntos al igual que en los detractores. La oportunidad de mejora se identifica claramente en el ofrecimiento de los productos y servicios, para lo cual el proceso de planeamiento estratégico incorporará acciones tendientes a crear las condiciones que favorezcan la experiencia y percepción sobre la forma de dar a conocer nuestra oferta comercial.



De acuerdo el siguiente gráfico se puede apreciar que la proporción de clientes que manifiesta tener una alta satisfacción con el servicio del BCR sube 3 puntos, en el año 2021.

Aquellos clientes que manifiestan una satisfacción intermedia (7 u 8), pasan de un 28% a 24%.

Del resultado obtenido se puede apreciar que el Conglomerado el promedio de satisfacción se mantiene igual que el año 2020, gracias al reconocimiento y voto de confianza de sus clientes.



El compromiso para la medición del próximo año es obtener un resultado mayor que el 2022.

2.5.3 GESTIONES PRESENTADAS POR NUESTROS CLIENTES

A través de los diferentes canales de atención, nuestros clientes nos expresan sus quejas, inquietudes y felicitaciones, las cuales se registran y analizan para ser tramitadas y utilizadas como insumo en los procesos de mejora continua.

TIPOLOGÍA	ENE-DIC 2020	ENE-DIC 2021
Reclamos	6402	9963
Quejas	2625	1837
Total general	9128	11830

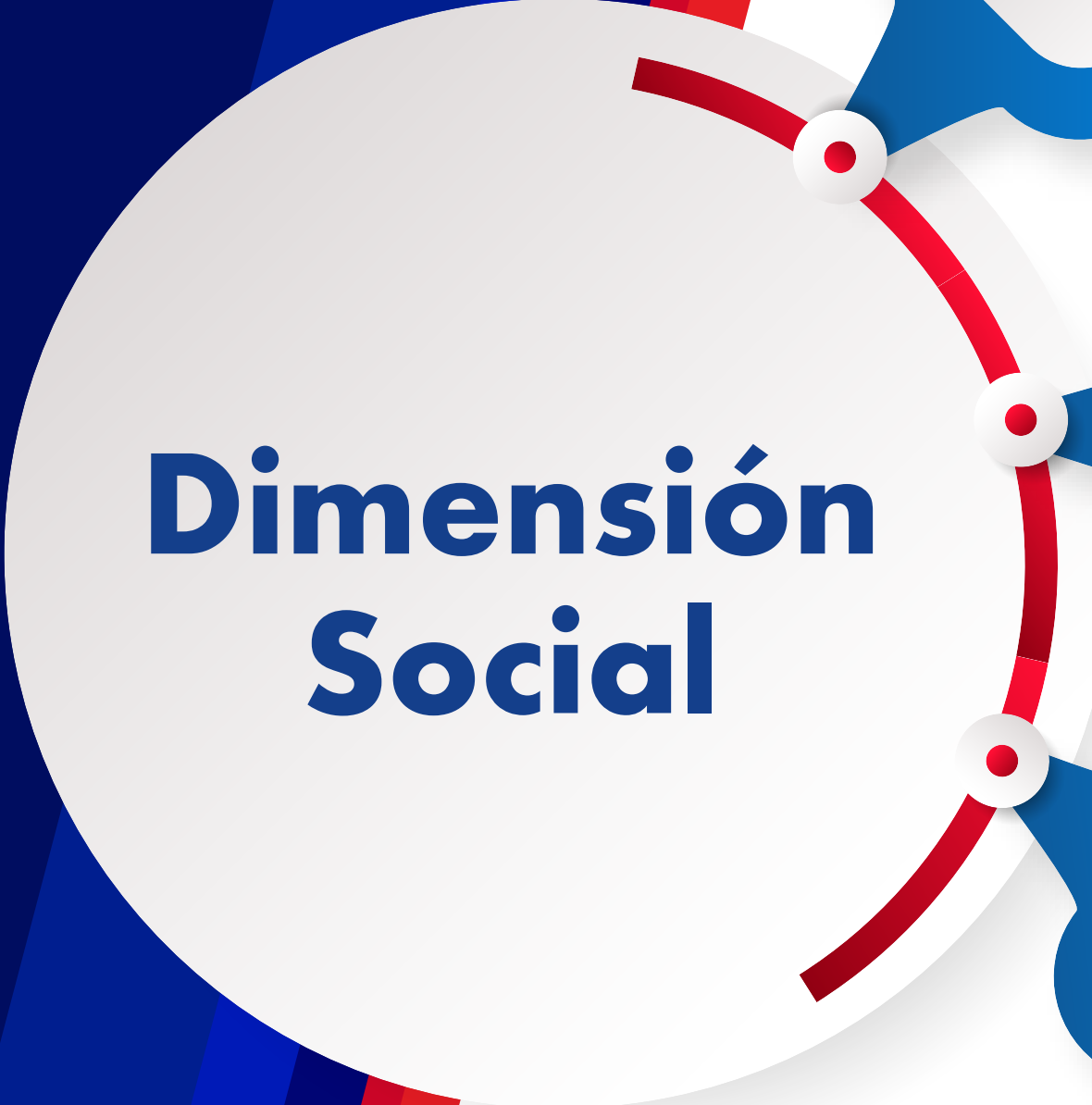
En relación con el año 2020, se aprecia un aumento considerable de reclamos y una disminución en quejas, situación que se asocia principalmente por el impacto de la pandemia Covid-19, por cuanto nuestros clientes requirieron readecuaciones de deudas y generación de trámites, entre otros servicios, cuyo volumen de demanda fue extraordinario. Como parte integral de la respuesta a nuestros clientes, se facilitaron más herramientas, tutoriales y acceso a los medios electrónicos, además de habilitar un formulario en línea en bancobcr.com para agilizar las distintas solicitudes.

2.5.4 COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

La comunicación corporativa interna y externa así como la publicidad se desarrolla en forma responsable, oportuna y precisa, procurando sea lo más comprensible, transparente, inclusiva y no discriminatoria, lo cual no ha permitido establecer un diálogo respetuoso con nuestras partes interesadas.

CAPÍTULO 3

DIMENSIÓN SOCIAL



Dimensión Social

ÁREA: DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

PRINCIPIO 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

1

ÁREA: ESTÁNDARES LABORALES

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

PRINCIPIO 3: Apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 5: Apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

PRINCIPIO 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

2

ASPECTOS DE MATERIALIDAD DEL CONGLOMERADO FINANCIERO RELACIONADOS

Buen lugar para trabajar.

Salud y Seguridad Ocupacional.
Desarrollo de las personas y del talento.
Diálogo social.
Atracción y retención de las personas.
Bienestar.

Gestión de la diversidad e inclusión.

Igualdad de género. Evaluación de desempeño.

Educación Financiera e inversión social.

Respecto a los Derechos Humanos.

3

NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DESDE LA DIMENSIÓN SOCIAL



3.1 RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

Los primeros dos principios del Pacto Global de Naciones Unidas derivan de la Declaración Universal de los derechos humanos, que proclaman que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos sin importar su raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

El Conglomerado Financiero del BCR tiene el compromiso y la responsabilidad de apoyar los derechos humanos en el lugar de trabajo y en general, dentro de su ámbito de influencia.

3.1.1 ACCIONES AFIRMATIVAS PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

El Banco de Costa Rica tiene la firme convicción de proponer y promover políticas y acciones institucionales, para erradicar cualquier práctica o modalidad de discriminación por razones laborales, de género, políticas, económicas, sociales, religiosas, o de cualquier otra naturaleza, por esta razón avanzando a paso firme hacia el logro del Objetivo P5- Promover la sostenibilidad con visión de triple utilidad (financiera, social y ambiental) que también involucra la construcción de impacto social positivo hacia nuestros colaboradores, de ahí la importancia de seguir tomando acciones responsables, orientadas a fortalecer el bienestar colectivo, y los derechos humanos con un marco de gobernanza expresado en reglamentos y políticas.

Nuestras políticas contemplan, como materia fundamental, la promoción de prácticas laborales justas que a su vez permiten una importante participación de las mujeres en el quehacer diario de la Institución, aportando su conocimiento, experiencia y valores para que la entidad continúe como una de las más importantes y representativas del país.

A CONTINUACIÓN, REFERENCIAS DE NUESTRA PRINCIPAL NORMATIVA RELACIONADA:

REGLAMENTO AUTÓNOMO DE TRABAJO DEL BCR

Artículo 16. Igualdad de trato, de oportunidades y respeto a la dignidad de la persona

La igualdad de trato, la igualdad de oportunidades reales y la dignidad de la persona, constituyen valores de primer orden que informan el contenido de las relaciones y las prácticas laborales en el Banco. El Banco propondrá y promoverá políticas institucionales así como acciones reales y efectivas, tendientes a erradicar cualquier práctica o modalidad de discriminación en el trabajo por la participación en organizaciones laborales, de edad, etnia, género, religión, preferencia sexual, credo político, condiciones socioeconómicas, de capacidades especiales o de cualquier otra discriminación de naturaleza odiosa, así como procurará igualdad de oportunidades en el ingreso, formación, capacitación, ascenso y promoción de todas las personas.

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 20. Política de selección, remuneración salarial, evaluación del desempeño y formación y desarrollo del Capital Humano (...)

El Conglomerado Financiero BCR, mantendrá vigente un sistema de selección y de ascensos, que estará sustentado en criterios y procedimientos técnicos de selección, clasificación y valoración de puestos acorde con los perfiles de cada puesto, de manera que no se incurra en ninguna práctica o modalidad de discriminación por razones de edad, etnia, género, religión, políticas, económicas, sociales, sindicales, discapacidad o de cualquier otra naturaleza.

CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVO

Artículo 7. Compromiso con el Código de Ética

Las personas sometidas a este Código deben emplear su capacidad técnica y profesional de la siguiente manera:

Se debe comprometer a alcanzar la capacitación necesaria para mejorar el desempeño de sus funciones. Esto implica el cumplimiento tanto de los planes de formación establecidos por la Universidad Corporativa SAGO, como el mantenerse en una constante actualización sobre la materia aplicable en su área de especialización y de acuerdo con el propósito detallado en su perfil de puesto.

Realizar los cursos virtuales y asistir a los eventos de formación en materia de ética, convocados por la Gerencia Corporativa de Capital Humano.

Ajustar los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan a la normativa aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por el Conglomerado Financiero BCR.

Aplicar los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refieren a las facultades y límites de riesgo.

Realizar la contabilización de las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.

Aplicar las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales. Esto implica también para quienes se encuentren en labores de teletrabajo.

De acuerdo con la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, se debe asegurar un adecuado ambiente de control, estimulando y promoviendo la conciencia, el compromiso de control, la integridad y los principios éticos de todas las personas sometidas a este Código.

Cumplir con las normas establecidas en el Manual de cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR y las instrucciones y directrices que lo desarrollan.

Compromiso de practicar una política de no tolerancia del acoso u hostigamiento sexual, para lo cual se debe cumplir la Política institucional contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR y las normas complementarias aplicables.

Respetar la dignidad de las personas y los derechos que le son inherentes. Su aplicación se debe basar en lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la Organización de las Naciones Unidas.

Respetar la igualdad de las personas y su diversidad, respecto de todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de los negocios y actividades del Conglomerado Financiero BCR, un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, condición de salud o cualquier otra forma análoga de discriminación.

CUARTA CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO DEL BANCO DE COSTA RICA Y EL SINDICATO UNION DE EMPLEADOS DEL BANCO DE COSTA RICA

Artículo 21. Igualdad de trato y de oportunidades.

La igualdad de trato, la igualdad de oportunidades reales y la dignidad de la persona, constituyen valores de primer orden que informan el contenido de las relaciones y las prácticas laborales en el Banco de Costa Rica.

El Banco de Costa Rica y UNEBANCO, manifestamos nuestra firme convicción de proponer y promover políticas institucionales así como acciones reales y efectivas, tendientes a erradicar cualquier práctica o modalidad de discriminación odiosa por razones laborales, de género, políticas, económicas, sociales, religiosas, tareas, sindicales, raciales, discapacidad o de cualquier otra naturaleza.

A partir de la vigencia de la presente convención colectiva, el Banco procurará igualdad de oportunidades en el ingreso, formación, capacitación, ascenso y promoción de las mujeres y otros colectivos.

POLÍTICA SALARIAL DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

Dentro de la política salarial del Banco, se retribuye de forma equitativa en relación con el puesto que desempeñen, de acuerdo con los deberes, responsabilidades, competencias y otros factores generales, estipulados en los perfiles de cada puesto.

La política salarial responde a una escala salarial nominal, asociada a categorías de puestos y perfiles, sin diferenciación alguna de género. Está normado por el Reglamento Autónomo de Trabajo del Banco de Costa Rica en el capítulo VIII Remuneración Salarial y en la Cuarta convención colectiva de trabajo del Banco de Costa Rica y el Sindicato Unión de Empleados del Banco de Costa Rica, en su capítulo II Política Salarial. Así mismo, se realiza una comparación de mercado para tener una referencia que complemente el estudio del puesto.

POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN Y CONCURSOS INTERNOS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

Establecen que no debe existir discriminación por género al momento de realizar la contratación de personal, sino que deben mediar principios como: el cumplimiento de la malla curricular, experiencia, competencias personales y técnicas relacionadas con el puesto por el que concursa.

3.2 IGUALDAD DE GÉNERO

3.2.1 BALANCE DE CONFORMACIÓN POR GÉNERO

A nivel del Conglomerado Financiero BCR, la participación por género prácticamente se encuentra balanceada, con un 48.71% de población femenina, correspondiente a 2165 personas y un 51.29% de población masculina, correspondiente a 2236 colaboradores según se aprecia en el siguiente cuadro:

ENTIDAD	FEMENINO	MASCULINO	CANTIDAD
BCR	1956	1992	3948
OPC	55	49	104
SIB	43	28	71
SAFI	48	56	104
SEG	41	47	88
BPR	22	64	86
Total	2165	2236	4401

En cuanto a la participación por género en puestos de toma de decisión, considerados estos a partir de la categoría de supervisor en adelante, la brecha es mucho más acentuada, con un 67.34% de puestos de liderazgo masculino vrs 32.66% de puestos de liderazgo femenino.

GÉNERO	BCR	% BCR	S.A	% SA	CFBCR	% CFBCR
Femenino	138	31.58%	23	41.07%	161	32.66%
Masculino	299	68.42%	33	58.93%	332	67.34%
Total	437	100.00%	56	100.00%	493	100.00%

3.2.2 UNA POLÍTICA PARA IMPULSAR EL CIERRE DE BRECHAS DE GÉNERO

Política declaración de igualdad, equidad e inclusión y proscripción general de cualquier forma de discriminación y manifestaciones conexas de intolerancia, presentes o futuras en contra de todas las personas trabajadoras en el Conglomerado Financiero BCR

La Junta Directiva General, en la sesión 46-2020, del 17 de noviembre del 2020, aprobó la Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión, orientada a cerrar las brechas de género en puestos de toma de decisión, con base en un diagnóstico institucional realizado en el año 2019 que reveló la oportunidad de desarrollar más acciones orientadas a erradicar cualquier tipo de discriminación. En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa, la presente Política busca garantizar que en los distintos procesos de toma de decisiones relacionadas con la gestión del personal, la comunicación organizacional y el servicio al cliente, sean más equitativos e inclusivos al considerar la diversidad de mujeres y de hombres.

La Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión es un axioma dirigida a establecer un sustento universal de la visión y compromiso del Conglomerado Financiero BCR hacia los temas de igualdad, equidad e inclusión y proscripción general de cualquier forma de discriminación y manifestaciones conexas, para sustentar el marco de actuación organizacional, que mediante reglamentos o disposiciones contribuiría a seguir fortaleciendo las buenas prácticas institucionales en materia de no discriminación.

En el Banco de Costa Rica, se puede afirmar que desde hace muchas décadas se han desarrollado iniciativas en favor de la igualdad y equidad de género, como parte integral de la meta para continuar siendo una organización socialmente responsable.

3.3 GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

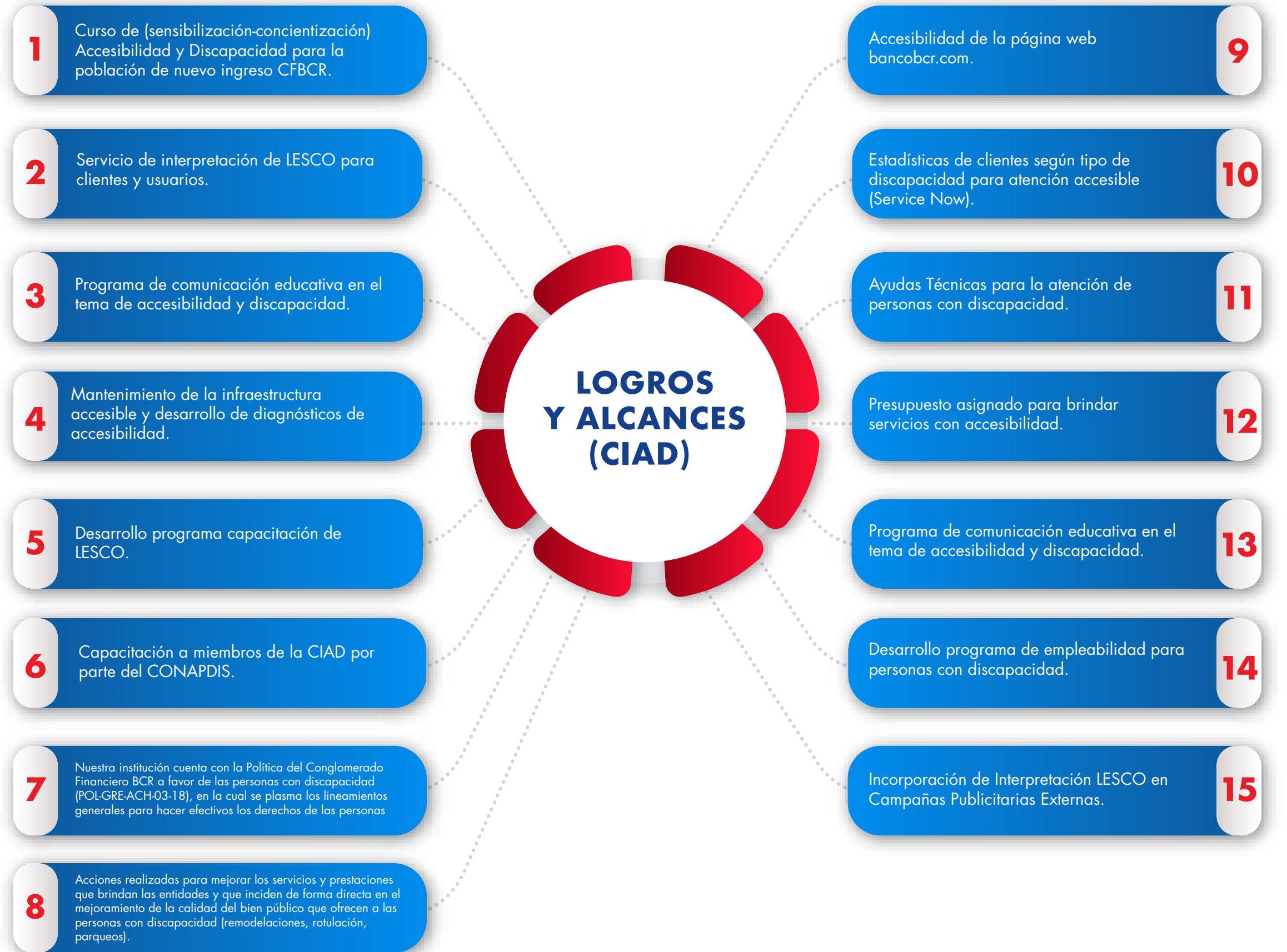
En concordancia con la necesidad de robustecer, en paralelo, nuestras acciones sociales hacia nuestros colaboradores, otro de los pilares de nuestra gestión institucional se enmarca en el Programa de Género para potenciar las acciones afirmativas que nos permiten definirnos como un Banco género-inteligente.

Esta forma de actuar proviene de una estrategia de sensibilización con enfoque integral de derechos humanos. Es gracias a la divulgación de la Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión (un axioma que condensa la visión y el compromiso del Conglomerado Financiero BCR con respecto a la prescripción extintiva de cualquier forma de discriminación y sus manifestaciones conexas) que se sustenta el marco de actuación organizacional. Estos reglamentos o disposiciones contribuyen a impulsar las buenas prácticas institucionales en materia de no discriminación.



La Junta Directiva General y la Gerencia General se ha dirigido a fortalecer los principios de los Derechos Humanos en pro de la igualdad, equidad e inclusión social. De esta manera, existe, desde el período anterior la **Comisión institucional para la promoción de la igualdad y equidad efectiva**. Adicional, en congruencia institucional con la visión y valores que rigen el actuar del Conglomerado Financiero BCR, integramos en esta gobernanza, la debida diligencia de las leyes y directrices del estado costarricense, al **participar en forma voluntaria en los distintos procesos e instancias que lideran temas de interés público como los regulados desde CONAPDIS, con la integración de una Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)**, la cual es liderada por la oficina de Salud Ocupacional y está integrada por miembros de las áreas de Obras Civiles, Universidad Corporativa SAGO, Oficina de Reclutamiento, Comunicación Institucional, y la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa. A la fecha, del total de colaboradores del Conglomerado Financiero BCR se reporta más de 30 personas con alguna discapacidad.

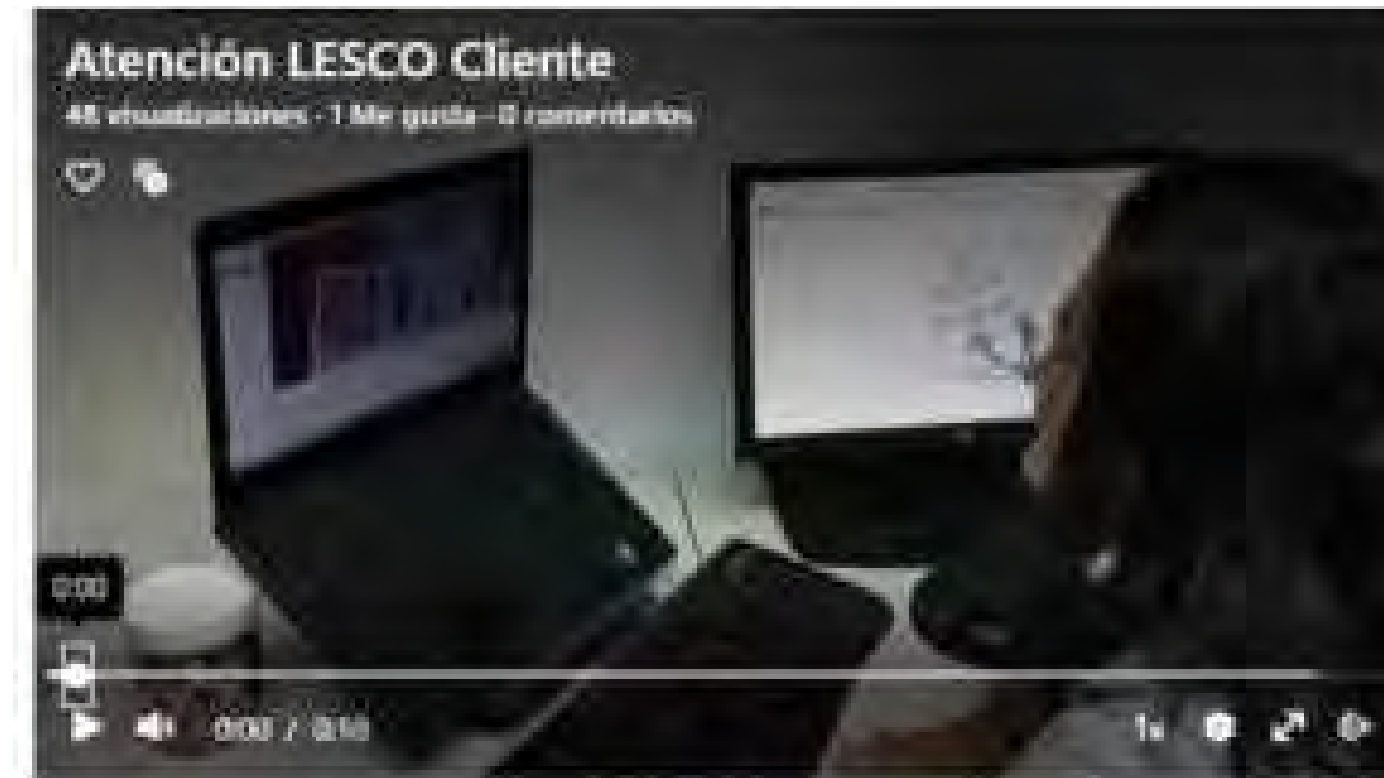
3.3.1 LOGROS Y ALCANCES RELEVANTES DE LA COMISION INSTITUCIONAL SOBRE ACCESIBILIDAD Y DISCAPACIDAD (CIAD)



SERVICIO DE ATENCIÓN LESCO PARA CLIENTES A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER



Ana María Lizares Cervantes.
Ana Victoria Segura Carballo.



ANUNCIOS EXTERNOS CON INTERPRETACIÓN LESCO



CAMINANDO HACIA LA IGUALDAD REAL

La Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa le invita a realizar el Curso virtual Caminando hacia la igualdad, de orientación práctica, para que conozca las acciones afirmativas del BCR en beneficio de la vivencia de la igualdad y la tolerancia en nuestras relaciones personales y laborales.

Tiempo aproximado del curso 30 minutos.

Por un modelo de negocio más sostenible e inclusivo, contamos con su participación

Haga clic para ingresar al Curso Virtual

Consultas o comentarios al correo ResponsabilidadSocial@bancoocr.com

CASA LA BELLA VISTA
GANAMOS
TODAS Y TODOS

En cuanto a la gestión de la diversidad se destaca la participación voluntaria del BCR como firmante de la Declaración de San José a partir del año 2018, que responde a la Directriz de Casa Presidencial, Decreto Ejecutivo No. 38999, para cual se cuenta con un plan de trabajo anual, con distintas acciones, entre las que se destaca el curso virtual Caminando hacia la Igualdad, en donde más 4000 colaboradores lo realizaron.

3.3.2 ACCESIBILIDAD TECNOLÓGICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El compromiso institucional del BCR hacia la inclusión se materializa no solo en acciones de beneficio para sus colaboradores sino también en priorización de inversiones tecnológicas que promuevan la accesibilidad de clientes y usuarios con distintos tipos de discapacidad, como las realizadas en la red de cajeros multifuncionales ubicados en todos el país con guía audible y conector para audífonos, el desarrollo de la aplicación BCR Móvil y BCR Clave Virtual compatible con el lector de pantalla voice over y la generación de Claves Dinámicas en lenguaje braille.

3.3.3 CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DEL ACCESO IGUALITARIO POR MEDIO DE APORTES A DIFERENTES INSTITUCIONES DEL ESTADO COSTARRICENSE

Desde la estrategia de sostenibilidad se impulsó el objetivo de promover la sostenibilidad con visión de triple utilidad (económica, social y ambiental) para fortalecer aún más la posición de ser un Conglomerado Financiero económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido. Producto de los logros anteriores, el resultado financiero del Conglomerado Financiero BCR registró utilidades netas por \$54,434 millones, lo que permite seguir contribuyendo al desarrollo del país a través de los aportes de los pagos de cargas parafiscales con los son: Régimen de Invalidez Vejez y Muerte de la (CCSS), Consejo Nacional de Préstamo para la Educación (CONAPE), la Comisión Nacional de Emergencias (C.N.E.), el Instituto de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), el Fideicomiso Nacional de Desarrollo (FINADE) y el Sistema Nacional de Radio y Televisión (SINART). Nuestro reto y compromiso es seguir la ruta estratégica que ayude a garantizar la gobernanza corporativa, la continuidad del negocio y la confianza de nuestros clientes.

3.4 PREVENIMOS Y EDUCAMOS SOBRE ACOSO LABORAL Y SEXUAL

En el Conglomerado Financiero BCR, el acoso u hostigamiento sexual se define como toda conducta sexual indeseada por quien la recibe, de forma reiterada y que provoque efectos perjudiciales en las condiciones de trabajo, el desempeño laboral y el estado de bienestar personal. También se considera acoso la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados.

El hostigamiento sexual es una forma de discriminación, por eso no la permitimos e instamos a las y los funcionarios a que se informen y ejerzan responsablemente sus derechos de acuerdo con la normativa que regula esta materia.

El Conglomerado ha tomado acción en contra de este tipo de comportamiento, creando una política de cero tolerancias e impunidad, misma que se ve reflejada en el "Reglamento contra el hostigamiento sexual en el Conglomerado BCR (REG-PSO-ACH-129-10)".

3.5 PROMOVEMOS EL DESARROLLO Y FORMACIÓN

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con la Universidad Corporativa SAGO, replanteada en el año 2016, cuyas siglas significan:

- Sabiduría en el lenguaje universal llamado Esperanto.
- Y a vez sabiduría significa:**
- Es el conjunto de conocimientos amplios y profundos que se adquieren mediante el estudio o la experiencia.
 - Es la facultad de las personas para actuar con sensatez, prudencia y acierto.

El objetivo primordial de la universidad corporativa es contribuir al fortalecimiento de la competitividad del Conglomerado Financiero BCR, impulsando un cambio de cultura corporativa, mediante programas de formación y desarrollo para el logro de los objetivos estratégicos, con tres ejes principales de acción:

- Integral: conocimiento para todos.
- Experto: enfocado al puesto de trabajo.
- Crecimiento: desarrollo de competencias personales.

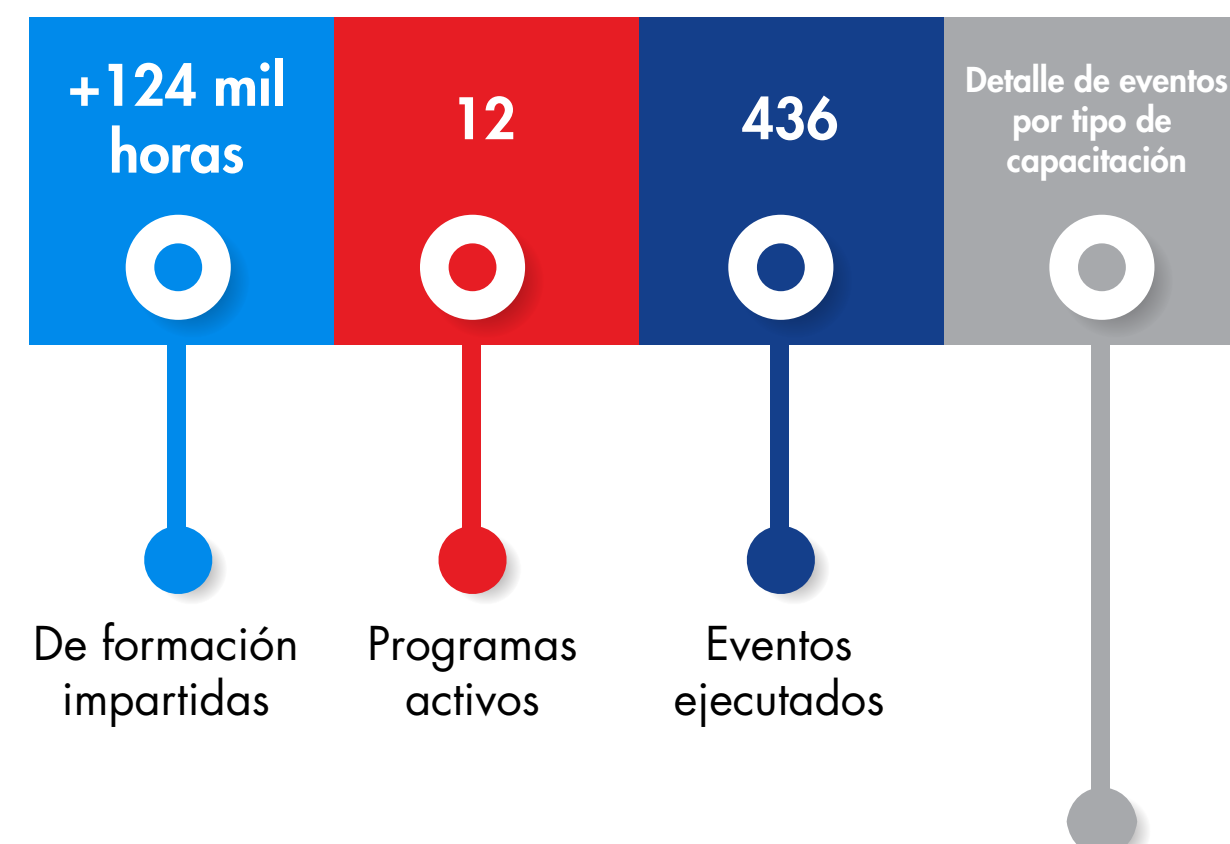


4 FACULTADES:

- Negocio
- Liderazgo
- Dominio
- Ingenio

Durante el año 2021 se logró capacitar a los colaboradores en diversos programas.

Datos relevantes SAGO 2021



Tipo de evento de capacitación	Participantes	Eventos
Cursos externos - Actualización	1140	229
Cursos optativos programas	1596	60
Talleres internos CFBCR	2140	99
	4543	48

Además, se potenció la transformación del liderazgo a través del Programa de Certificación Gerencial, que permitió certificar las competencias personales y herramientas de gestión del rol de liderazgo a esta nueva realidad.

En cuanto a las horas de capacitación realizadas, comparado con el 2019, se aprecia una disminución de un 62%, situación que se vio impactada, principalmente por la pandemia Covid-19, al tener que replantearse capacitaciones presenciales y reenfoque el tiempo laboral de los colaboradores en la atención prioritaria de las nuevas necesidades de nuestros clientes y público en general.



3.6 PRÁCTICA LABORAL ESENCIAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

El trabajo es un elemento importante para la consecución de la sostenibilidad, además de una parte esencial en el desarrollo humano, la justicia social y la estabilidad. El Conglomerado Financiero se encuentra comprometido con los derechos fundamentales en el trabajo como lo son libertad de asociación, libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en todas sus formas. Los derechos de los colaboradores de ganarse la vida con un trabajo escogido libremente y en condiciones laborales justas y favorables; se reflejan en la Declaración Universal de Derechos Humanos, estimulando la economía, la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres al mismo tiempo que protegen el medio ambiente.

3.6.1 APOYAMOS LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO

En el Banco de Costa Rica promovemos la igualdad de trato y la dignidad de las personas, indistintamente de su género, mediante el desarrollo de oportunidades en el ingreso, formación, capacitación, ascenso y promoción. Impulsamos la libertad de asociación y reconocemos la importancia de la negociación con los grupos de interés, así como eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.

Además, estipulamos dentro de nuestra normativa requisitos específicos y contundentes contra la contratación de personal menor de 18 años, con el objetivo de evitar riesgos vinculados a la contratación de mano de obra infantil.

3.6.2 PROCURAMOS LA LIBRE ASOCIACIÓN DE LOS COLABORADORES

El diálogo y la negociación son fundamentales para fortalecer relaciones laborales entre los grupos de interés. Por eso, dentro de nuestra composición interna se han conformado diferentes gremios, entre los principales se encuentran el sindicato (UNEBANCO), que actúa con total libertad e independencia; la Asociación Solidarista de Funcionarios del Banco de Costa Rica (Asobancosta), que también cuenta una participación muy representativa y otras como la Asociación de Profesionales, la Asociación de Peritos y la Asociación de Atletismo.

Nuestros colaboradores pueden constituir asociaciones y afiliarse al sindicato de manera libre. Como parte de este compromiso, facilitamos las condiciones para que el personal representante de las y los funcionarios pueda realizar tareas sindicales dentro de la jornada laboral. Se destaca que para el BCR los procesos de negociación de la Convención Colectiva se enmarcan en un diálogo transparente, responsable y de consenso, en el seno de una Comisión Negociadora integrada por UNEBANCO (representación laboral) y un grupo de alto nivel de la administración, cuya investidura emana directamente de la Junta Directiva General del banco.

La unión de ambos esfuerzos busca el equilibrio adecuado para la promoción del crecimiento y mejoramiento de las condiciones de trabajo y de vida de los colaboradores. Los acuerdos contemplados en la Convención Colectiva del Banco de Costa Rica y de su personal son ratificados por el Ministerio de Trabajo de Costa Rica.

Datos de afiliación de colaboradores a las distintas organizaciones laborales

DICIEMBRE 2021	
UNEBANCO	2636
ASOBANCOSTA	3248
COOPEBCR	809

3.7 TELETRABAJO CONGLOMERADO BCR

Las personas trabajadoras que se incluyan en esta modalidad se determinarán con base en la naturaleza de las funciones que desempeñan en el Conglomerado Financiero BCR, de forma tal que estas puedan desarrollarse parcialmente de manera no presencial. Podrán ser incluidas en el programa de teletrabajo aquellas personas trabajadoras que para el adecuado desempeño de sus funciones, no requieran contactos personales frecuentes o atención directa al público desde una oficina.

La participación bajo esta modalidad es totalmente voluntaria, ambas partes se reservan el derecho de solicitar en cualquier momento y de forma unilateral, la finalización de la participación en el programa, sin perjuicio de su relación laboral.

Dicha modalidad podrá ser desarrollada desde la casa de habitación de la persona trabajadora, desde un telecentro u otro lugar previamente autorizado, siempre que exista espacio disponible y se cumpla con los requerimientos de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Antes del inicio de la emergencia por la pandemia Covid-19, en diciembre 2019, se contaban con 640 contratos suscritos de teletrabajo, lo cual cambió sustancialmente al cierre del año 2020, al lograr con éxito un desempeño efectivo con 2588 colaboradores activos bajo esta modalidad, continuando en aumento 2021 con 2754 colaboradores, lo cual representa un 61,90% de los puestos teletrabajables del Conglomerado Financiero.



Avance Teletrabajo en los últimos cinco años

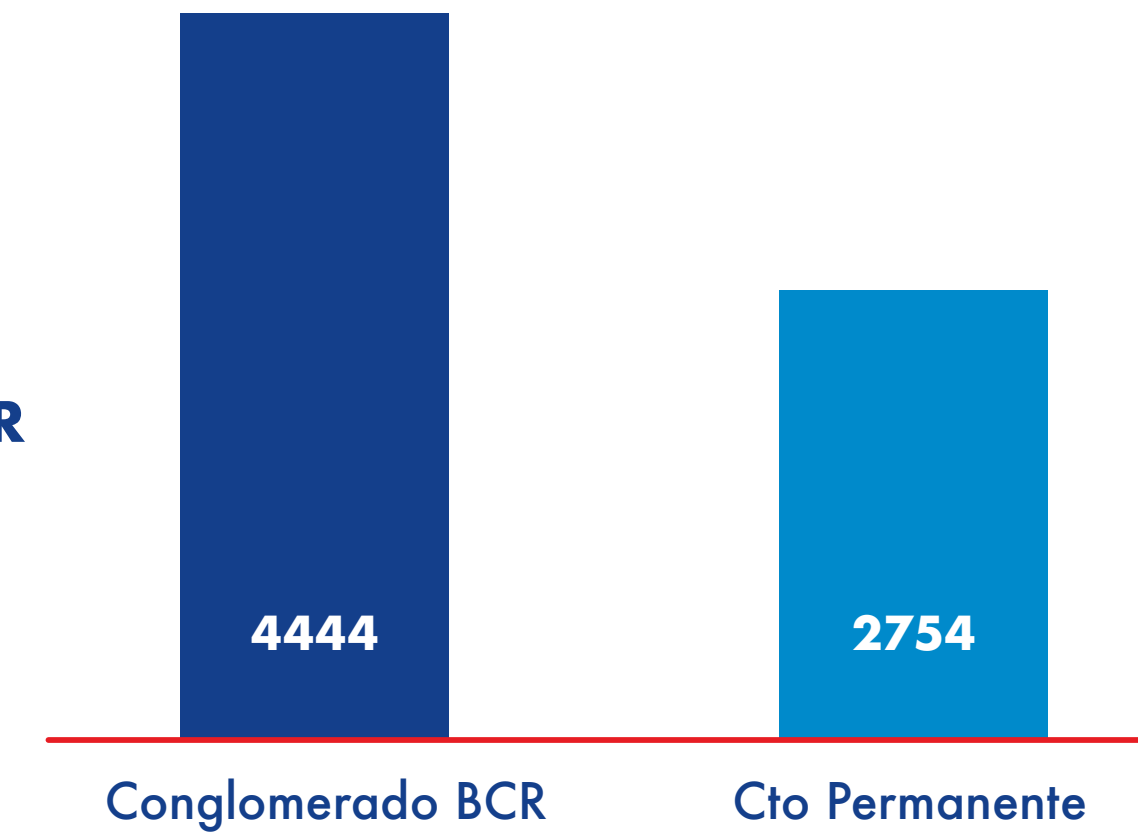
AÑO	TELETRABAJADORES
2016	95
2017	124
2018	202
2019	640
2020	2588
2021	2754

De acuerdo con los datos por género se observa que se encuentren distribuidos muy similares los porcentajes para los colaboradores que tienen contrato de teletrabajo, en donde en el 2021 en el género masculino corresponde a un 49.46% y femenino a un 50.33%.

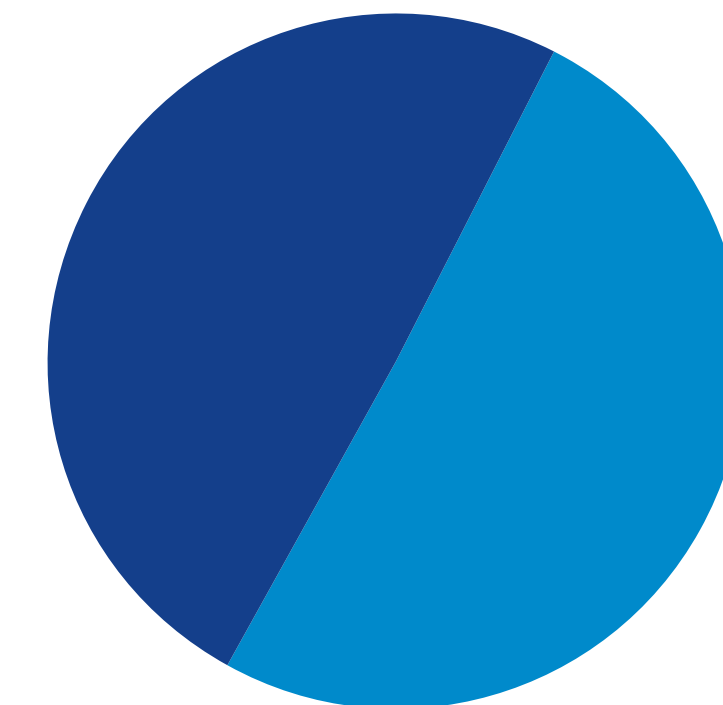
GÉNERO	2019	2020	2021
Masculino	340	1299	1354
Femenino	300	1280	1400



TELETRABAJO CONGLOMERADO BCR



MASCULINO
49,67%



FEMENINO
50,33%

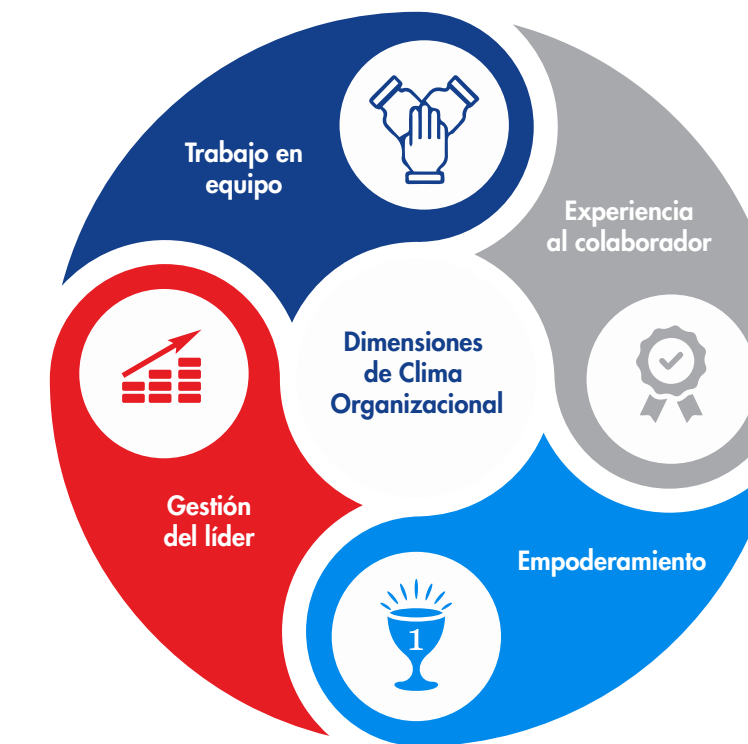
3.8 CLIMA LABORAL Y CULTURA CORPORATIVA

El clima laboral es un aspecto importante al momento de abordar la evaluación de las organizaciones. No puede haber un cambio a nivel laboral mientras no exista un clima organizacional que lo propicie.

3.8.1 DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La evaluación favorece la identificación de necesidades y situaciones específicas que puedan fortalecer relaciones interpersonales, el liderazgo, procesos de trabajo o bien, el servicio que se brinda tanto al cliente interno como externo, siendo una herramienta estratégica para nuestra organización, ya que colabora con la gestión de personas y contribuye en la toma de decisiones organizacionales que, a su vez, favorecen el logro de objetivos estratégicos.

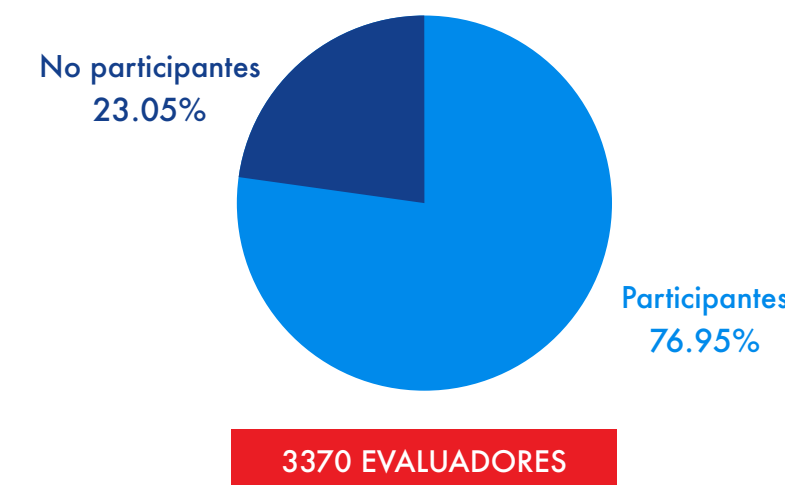
Las dimensiones evaluadas se agrupan en cuatro factores que intervienen en el clima organizacional e influyen en el comportamiento de los colaboradores de la organización.



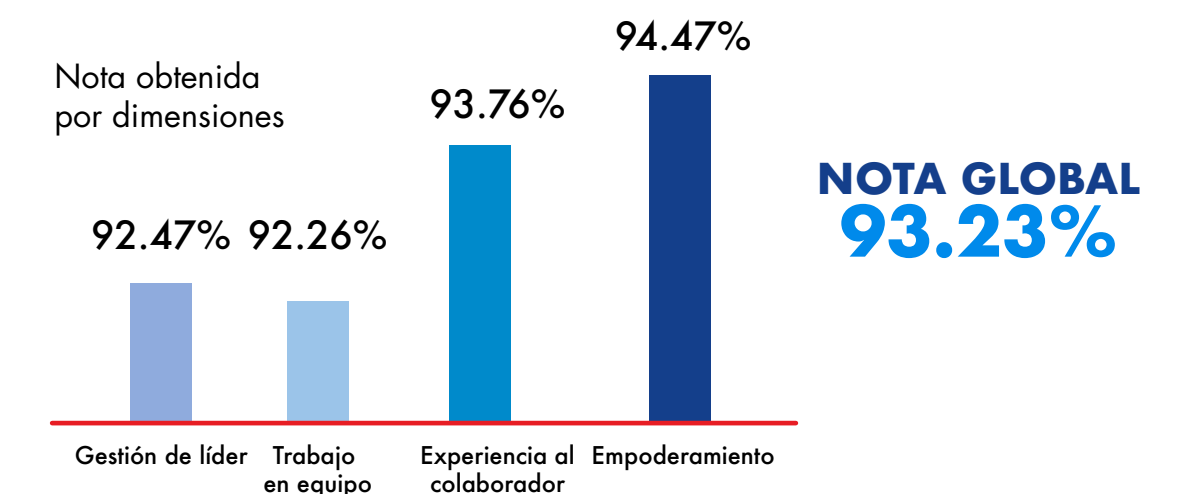
Con satisfacción se reporta la nota global de un 93.23%, la cual refleja el compromiso institucional de la mejora continua en la construcción de competencias de liderazgo y de trabajo en equipo, como parte de los pilares de la conducta organizacional esperada.

RESULTADOS 2021

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN CONGLOMERADO FINANCIERO BCR



RESULTADOS OBTENIDOS CONGLOMERADO FINANCIERO BCR



3.8.2 DIAGNÓSTICO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

La evaluación de Cultura Organizacional permite identificar cómo las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR percibimos nuestra forma de hacer las cosas en la organización, considerando para ello nuestras actitudes, estilos de pensamiento, comportamientos, toma de decisiones, estilo de liderazgo y otros elementos intangibles que se traducen en cómo logramos los resultados.

En esta evaluación, es posible medir la percepción de 4 grandes dimensiones que se detallan a continuación:

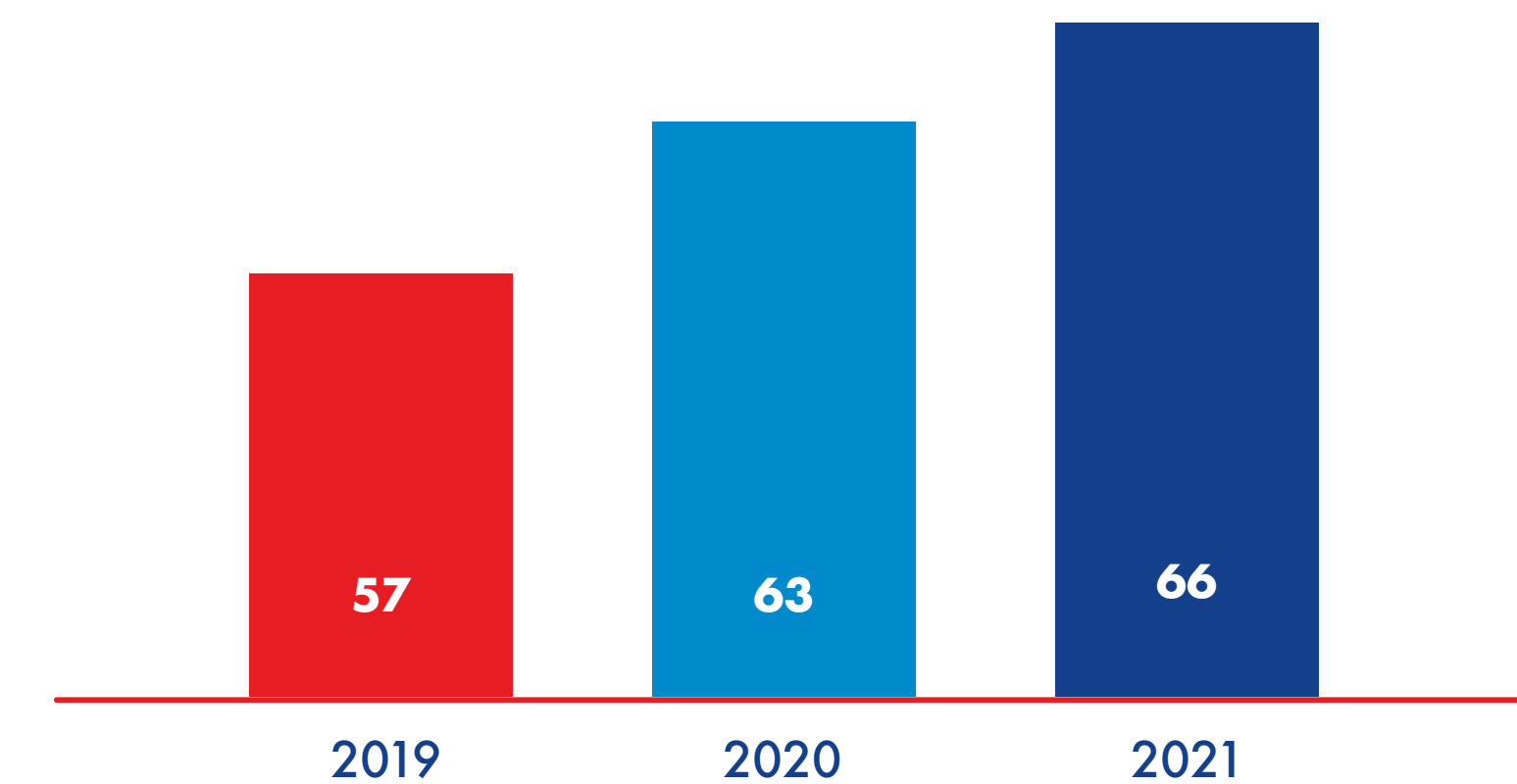
- Valores y principios
- Experiencia del cliente
- Liderazgo y Desarrollo de las personas
- Efectividad de la Organización

A su vez, dentro de cada una de estas dimensiones culturales, encontramos 12 subdimensiones, que permiten analizar a mayor profundidad nuestra cultura actual.

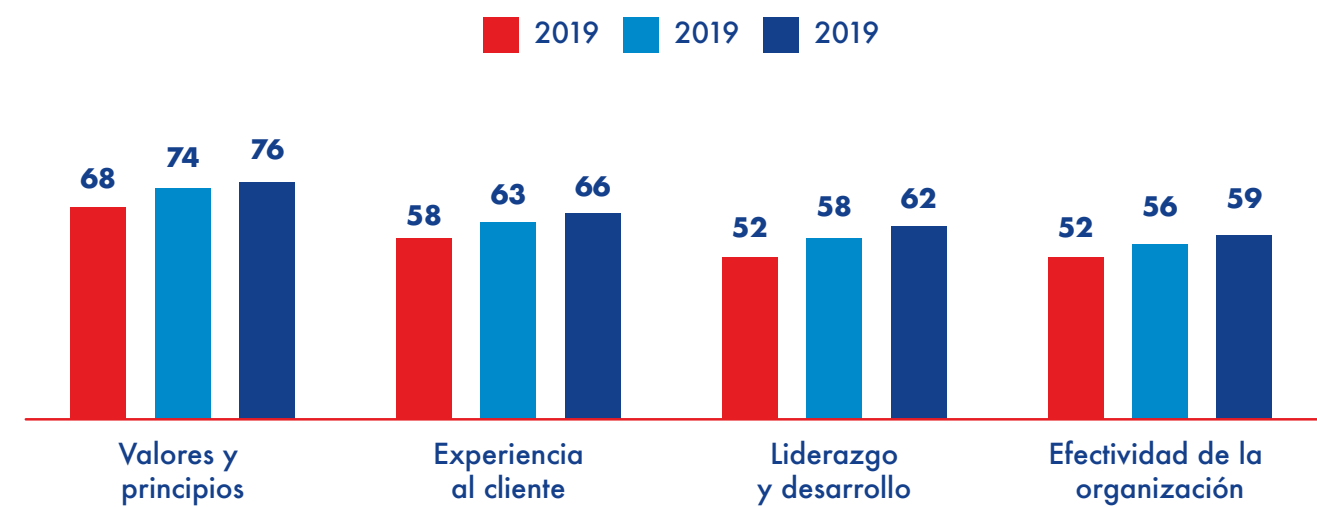
Como organización deseamos lograr resultados de excelencia y de cumplimiento con los más altos estándares de calidad, manteniendo una visión a largo plazo e incorporando la innovación en todo lo que hacemos, coherentes con nuestros valores y principios éticos. Entre los principales proyectos ejecutados en impulso a la transformación cultural se encuentran:

- Nuevo modelo de competencias personales
- Metodología de gestión del cambio organizacional
- Cultura interna de las Subsidiarias
- Programa de Certificación Gerencial Expansión sin Límites

RESULTADOS EVALUACIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL 2019-2021



RESULTADOS POR DIMENSIÓN CULTURAL 2019-2021



Porcentajes de participación 2019-2021

2021: 75% de la población
 2020: 79% de la población
 2019: 84% de la población

Se aprecia que desde el periodo 2019 se ha mantenido un crecimiento sostenido en la favorabilidad de nuestra cultura organizacional, pasando de un 57 a un 66, siendo así un crecimiento acumulado de 9 puntos.

El crecimiento en la favorabilidad de los resultados del 2019 al 2020 se vio influenciado también por la situación generada por el Covid-19 que a nivel mundial representa un acelerador de los procesos de transformación digital.

Los colaboradores del Conglomerado Financiero BCR perciben como principales fortalezas la “gestión del riesgo y cumplimiento” y el “compromiso y sentido de pertenencia”.

Como principales oportunidades de mejora se identifican los subdimensiones culturales relacionadas a la efectividad de la organización: innovación, colaboración/ sinergia y agilidad.

Específicamente para el 2021 todos los subdimensiones culturales mantuvieron un aumento en promedio de 3 puntos, con excepción del subdimensión “compromiso y sentido de pertenencia” que disminuyó 1 punto respecto a los resultados 2020.

A pesar de que actualmente los subdimensiones “desarrollo de las personas” e “innovación” son dos de las principales oportunidades de mejora, fueron las que lograron un mayor crecimiento en su favorabilidad, de un total de 4 puntos cada una.

Se ha presentado una disminución en el porcentaje de participación, sin embargo, un 75% significa una alta representatividad de la población en donde 3 de cada 4 personas trabajadoras completaron el formulario.

El subdimensión cultural que ha presentado un mayor crecimiento de forma acumulativa es la de “calidad y confianza en los líderes” para un total de 12 puntos desde el 2019. Esto responde a los esfuerzos que se han realizado desde el programa Expansión sin Límites, dirigido a desarrollar el estilo de liderazgo deseado en todos los Gerentes, Jefes y Supervisores del Conglomerado Financiero BCR.

3.9 EDUCACIÓN FINANCIERA

Desde el giro natural de nuestro negocio, el compromiso corporativo hacia la formación de hábitos financieros más saludables se constituyó desde el año 2020, en uno de los pilares de impacto social de la gestión mediante el Programa de Educación Financiera, Finanzas en acción, con dos ejes prioritarios



DOS PILARES ESTRATÉGICOS PROMOVIENDO HÁBITOS FINANCIEROS

FORMACIÓN DIRIGIDA CLIENTES PLANILLA

Es la consolidación de un importante esfuerzo institucional que ha dado respuesta a las necesidades de formación de hábitos financieros orientados a clientes del Conglomerado financiero, principalmente clientes planilla, con cursos diseñados a la medida, mediante capacitaciones presenciales y a partir de la pandemia, dirigidas en forma virtual.

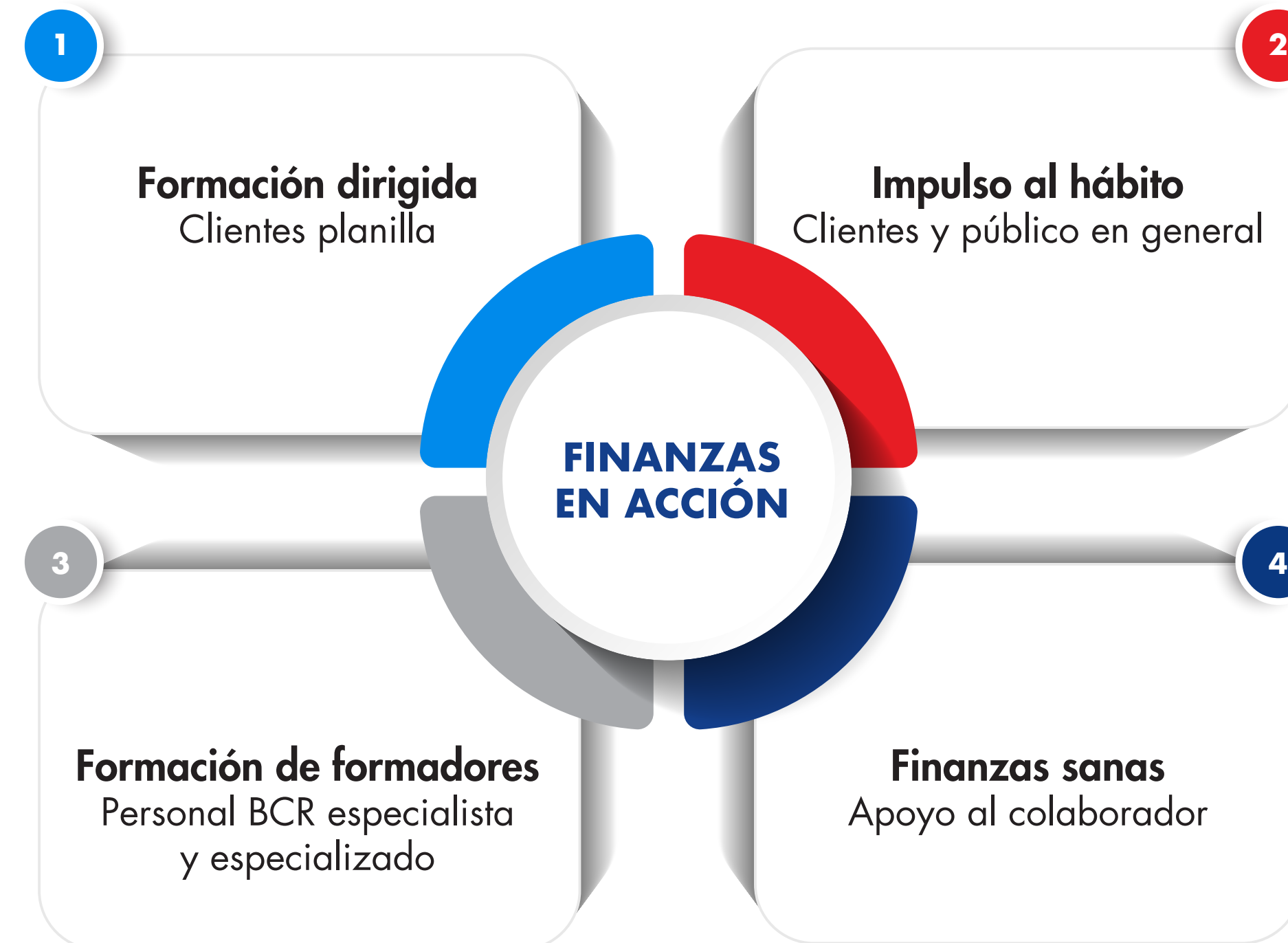
IMPULSO AL HÁBITO CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL

Responde a un objetivo de ampliar alcance y que se materializó con una plataforma integral de comunicación social, alojada en un micrositio desde bancobcr.com, para ofrecer una experiencia integral de aprendizaje continuo con contenidos de valor y de acceso universal y gratuito. Fuimos el primer banco en ofrecer una serie web educativa, con episodios que dan respuesta a distintos ejes de conocimiento, donde la familia brinda prácticos consejos y herramientas para alcanzar una vida financiera más saludable. Bajo el lema Aprenda con nosotros, hemos logrado impactar a más de 1 496 332 personas tuvieron acceso al contenido digital de la serie web y 248 personas participaron de las charlas dirigidas a clientes.



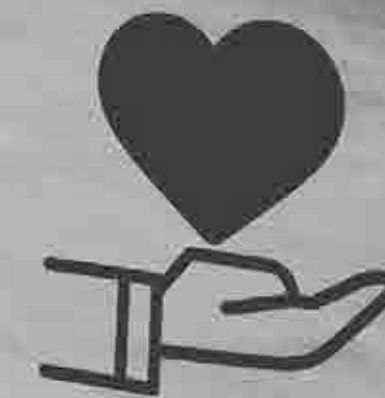
Siendo un eje material de nuestras acciones en pro de la salud financiera de la sociedad costarricense, se fortalece el compromiso corporativo para el año 2022, al ampliar la visión del programa hacia 4 ejes estratégicos:

CUATRO PILARES PROMOVIENDO HÁBITOS FINANCIEROS



3.10 SEGURIDAD OCUPACIONAL

El Conglomerado Financiero BCR se ha comprometido a proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, asimismo, reconoce que la prevención y reducción de riesgos laborales, es parte fundamental del quehacer diario, es por ello que la Alta Administración está comprometida en alcanzar el más alto nivel de seguridad y salud de las personas trabajadoras y todas aquellas personas que se encuentren dentro de las instalaciones del Conglomerado Financiero BCR, mediante el cumplimiento de la legislación vigente y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.



3.10.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SST) aplica para todas las personas trabajadoras, contratistas, proveedores y clientes del Conglomerado Financiero BCR en lo que corresponda, en la prestación de servicios de banca y finanzas dentro de las instalaciones del Conglomerado Financiero BCR. Se excluyen otras actividades como el teletrabajo en la modalidad de trabajo móvil, así como los procesos y actividades ejecutados por visitantes.

El Conglomerado Financiero BCR establece, documenta, implementa, mantiene y mejora en forma continua el sistema de gestión de SST, de acuerdo con los requisitos de la norma INTE/ISO 45001:2018 y su aplicación. Para lo cual la Institución desarrolla una evaluación mediante la Unidad de Salud Ocupacional en las Oficinas del Conglomerado Financiero BCR.

3.10.2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

El Conglomerado establece, implementa y mantiene procesos de identificación continua y proactiva de los peligros, la evaluación de riesgos y la implementación de las medidas de control necesarias mediante la metodología del diagnóstico de condiciones y medio ambiente laboral.

El objetivo principal es mantener un medio de trabajo seguro, libre de lesiones, controlando aquellos actos o condiciones materiales que atentan contra la salud y seguridad de los servidores.

Los procesos incluyen:

- a. Organización de trabajo, factores sociales (incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso (bullying) e intimidación), el liderazgo y la cultura de la organización.
- b. Actividades rutinarias y no rutinarias incluyendo los peligros que surjan de:
 - Infraestructura, los equipos, los materiales y las condiciones físicas del lugar de trabajo.
 - Diseño de productos y servicios, la investigación, la producción, el montaje, la construcción, la prestación de servicios, el mantenimiento y disposición.
- c. Los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas.
- d. Situaciones de emergencia potenciales, incluyendo enfermedades infectocontagiosas como el coronavirus SARS-CoV-2 que causa la enfermedad COVID-19.
- e. Otras cuestiones, incluyendo la consideración de:
 - El diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo, incluida su adaptación a las necesidades y capacidades de las personas trabajadoras involucradas.
 - Las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la Institución.
- f. Actividades de todo el personal que tenga acceso al sitio de trabajo (incluyendo contratistas, proveedores y clientes externos).

3.10.3 SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

El programa de asistencia médica profesional que brinda la Institución es acorde con las necesidades actuales y siguiendo los lineamientos de consolidar las políticas y prácticas internas de calidad de vida que faciliten el logro de la estrategia del Conglomerado Financiero BCR.

El programa se desarrolla mediante las contrataciones de empresas que brinden atención médica profesional y de fisioterapia a las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, de conformidad con lo que establece el Reglamento del Sistema Médico de Empresa y del Sistema Mixto de Atención Médica, emitido por la Caja Costarricense del Seguro Social.

La prestación de servicios médicos es de gran importancia debido a que actúan conjuntamente el área de Bienestar Laboral, en el estudio de los medios preventivos para conseguir el más alto grado de bienestar físico, psicológico y social de las personas trabajadoras; en relación con la capacidad de éstos, con las características y riesgos de su trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno, asimismo promueve los medios para el diagnóstico, tratamiento, adaptación, rehabilitación y calificación de la patología producida o condicionada por el trabajo.

La responsabilidad de los servicios profesionales médicos no debe limitarse a la vigilancia de la salud y a proporcionar la atención sanitaria de urgencia en la Institución, sino que también debe extender su actividad a las enfermedades que se produzcan entre los trabajadores, a formar e informar a los mismos, a promocionar la salud en el lugar de trabajo colaborando asimismo con la Unidad Bienestar Laboral del Banco.

La coordinación del programa de medicina preventiva y servicios de fisioterapia tanto del área central como de las áreas descentralizadas está bajo la responsabilidad de la Unidad Bienestar Laboral.

Los medios para el desarrollo del programa se apoyan en contenidos presupuestarios en plazos anuales.

La normativa oficial sobre el apartado de apoyo está referida en los Procedimientos Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Capítulo 8, así como en las Disposiciones administrativas para el uso de los servicios de salud y el Centro de Acondicionamiento físico de las servidoras y los servidores del Conglomerado Financiero BCR.

3.10.3.1 SERVICIOS MÉDICOS OPORTUNOS

Contamos con una Unidad de Servicios médicos que brinda atención permanente a los colaboradores que así lo requieran. Asimismo, se cuenta con 14 clínicas-Consultorios y se incorporan las especialidades de Piquiatría y Urología. En servicios de fisioterapia se cuenta con 17 clínicas. Los servicios están disponibles para la atención oportuna de las consultas del 80% de la población. El 20% restante que se ubica fuera de la periferia de la ciudad, se asisten por los servicios médicos dispuestos por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

Esta institución asiste en forma gratuita la atención médica, mediante la contribución de un seguro solidario y obligatorio que aportan tanto los trabajadores como los patronos y en el cual el Banco de Costa Rica contribuye, de forma importante y mensual, a la sostenibilidad de este sistema de salud pública.

Las jornadas de salud ocupacional se desarrollan cada año. Estas campañas comprenden charlas, exámenes médicos preventivos y campaña de vacunación nacional, tanto para los colaboradores como para los clientes.

La coordinación del Programa de Jornada de Salud Ocupacional está bajo la responsabilidad de la Unidad de Salud Ocupacional y es apoyada por la Asociación Solidarista de Empleados del Banco de Costa Rica (Asobancosta) y las campañas de donación de sangre es coordinada con el Banco Nacional de Sangre de la CCSS.

3.10.4 BENEFICIOS DEL SISTEMA DE SERVICIOS MÉDICOS Y SU ESTRUCTURA

El programa de asistencia médica profesional que brinda la Institución es acorde con las necesidades actuales y siguiendo los lineamientos de consolidar las políticas y prácticas internas de calidad de vida que faciliten el logro de la estrategia del Conglomerado Financiero BCR.

El programa se desarrolla mediante las contrataciones de empresas que brinden atención médica profesional y de fisioterapia a las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, de conformidad con lo que establece el Reglamento del Sistema Médico de Empresa y del Sistema Mixto de Atención Médica, emitido por la Caja Costarricense del Seguro Social.

Especialidades:

Adicionalmente al servicio de medicina general, se tienen a disposición las siguientes especialidades:

- Fisioterapia
- Nutrición
- Medicina laboral
- Medicina interna
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Ginecología
- Gastroenterología
- Psiquiatría
- Psicología
- Urología

PRIMERAS 5 CAUSAS DE CONSULTA

1. Infecciones de vías respiratorias superiores (IVRS)
2. Gastritis / Colitis
3. Estrés / cansancio / fatiga/ contracturas musculares
4. Enfermedad diarreica aguda (EDA)
5. Conjuntivitis no hemorrágica

PRINCIPALES 4 ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES PRESENTES EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE TRABAJO

1. Hipertensión
2. Diabetes Mellitus
3. Hipercolesterolemia
4. Hipertriglicerilemia

PRINCIPALES 5 CAUSAS DE INCAPACIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE TRABAJO

1. Infecciones de vías respiratorias superiores (IVRS)
2. Gastritis / Colitis
3. Estrés / cansancio / fatiga
4. Enfermedad diarreica aguda (EDA)
5. Conjuntivitis no hemorrágica

3.10.4.1 COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Cobertura de un 100% de las Personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR: correspondiente a 4444 personas, las cuales se encuentran cubiertas en su totalidad por el Sistema de Gestión de salud y la seguridad en el trabajo del Banco de Costa Rica.

Los contratistas y proveedores de servicios mientras se encuentren dentro de cualquier instalación del BCR debe cumplir con los requerimientos de Salud y Seguridad indicados en nuestro Manual de Gestión de SST. y con El Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Entre los principales datos se encuentran:

El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0 muertes por enfermedad laboran
El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	1 caso aceptado por riesgo laboral por movimientos repetitivos
Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales. trastornos musculoesqueléticos.	Tendinitis, bursitis, lumbalgia, STC, epicondilitis, ansiedad y depresión.
Cantidad de colaboradores enviados al INS	63 avisos realizados de los cuales 44 fueron casos aceptados por riesgo laboral y 19 declinados, de ellos 12 por Covid-19 sin nexo laboral y 7 determinados por el INS sin nexo causal.
Total, de días de incapacidad	802
Porcentaje de accidentalidad, (según plantilla a cierre del año):	Índice de Incidencia anual: 10, es decir por cada 1000 trabajadores ocurrieron un total de 10 accidentes laborales

IDM 2019 es de 36; es decir que por cada accidente ocurrido se perdieron 36 jornadas de trabajo.

IDM 2020 es de es decir que por cada accidente ocurrido se perdieron 18 jornadas de trabajo.

IDM 2021 es de 18; es decir que por cada accidente ocurrido se perdieron 18 jornadas de trabajo.

Incapacitados por régimen de trabajo	2019	2020	2021
Hombres	15	2	11
Mujeres	17	8	12

3.10.4.2 LESIONES, DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

Como parte de los indicadores, se lleva un registro de las dolencias y enfermedades más comunes presentadas en la población y las consultas médicas generados por cada padecimiento.

3.10.5 CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO

El Centro de Acondicionamiento Físico tiene el fin en mente de promover el más alto nivel de bienestar físico y mental de las personas trabajadoras, mediante un proceso de educación que propicie cambios cognitivos, conductuales de vida, a partir de la prevención y corrección de problemas de orden físico, favoreciendo a una mejor calidad de vida y la promoción de la salud de las personas trabajadoras del Conglomerado BCR. Desde hace 10 años, el programa de Centros de Acondicionamiento Físico (CAF), impulsa el bienestar físico y mental de las y los funcionarios, implementando acciones que tiendan a mejorar su calidad de vida y desempeño laboral.

En Oficinas Centrales, desde el año 2009, se cuenta con instalaciones adecuadas para el acondicionamiento físico, cumpliendo con el marco normativo del Ministerio de Salud de Costa Rica. Se dispone de un equipo de última tecnología y un espacio apropiado para el desarrollo de las actividades deportivas, con áreas de biomecánica, cardio y spinning. Con el apoyo de una empresa subcontratada se brinda el servicio de instrucción de acondicionamiento físico y se supervisa los programas de entrenamiento y acondicionamiento de más de 650 participantes mensualmente.

Actividades del Centro de Acondicionamiento físico

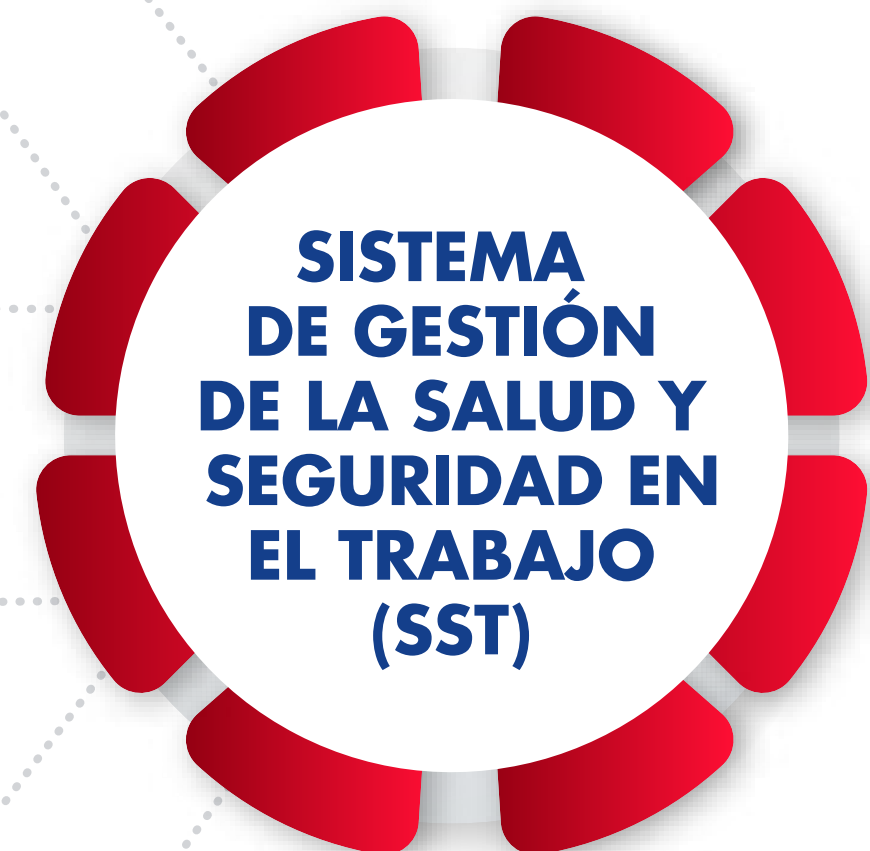
- Entrenamientos personales
- Spinning
- Crossfit
- Zumba
- Yoga
- Total Fit
- Hit
- Strong
- Inducción individual
- Participación en carreras de atletismo con equipos mixtos

3.10.6 PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (SST)

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso por medio de la Gerencia Corporativa Capital Humano con respecto al sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo (SST).

ISO
45001

- 1 Asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y deterioro de la salud relacionada con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables.
- 2 Asegurándose de que se establezcan la política de la SST y los objetivos relacionados de la SST y sean compatibles con la dirección estratégica del Conglomerado Financiero BCR.
- 3 Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la Institución.
- 4 Comunicando la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme a los requisitos del presente manual, procedimientos, política y reglamento de la SST.
- 5 Apoyando otros roles pertinentes a la dirección, demostrando su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.
- 6 Desarrollando, liderando y promoviendo la Cultura del Conglomerado Financiero BCR que apoye los resultados previstos del sistema de gestión de la SST.



3.10.7 FORMACIÓN EN GESTIÓN PREVENTIVA

La capacitación en seguridad y salud en el trabajo, a través de programas dinámicos, busca que el colaborador conozca los riesgos a los que se enfrenta y pueda tomar las medidas de prevención y protección para la mejora continua de las condiciones y medio ambiente de su trabajo.

El programa de formación en gestión preventiva es parte del Sistema de Gestión del sistema de salud y seguridad en el trabajo del Conglomerado Financiero BCR, facilita la capacitación e información en prevención de riesgos laborales a las personas trabajadoras de la Institución.

La capacitación y la información son uno de los mejores mecanismos para desarrollar las iniciativas de cambio, a nivel cultura preventiva de la Institución, sin embargo, esta no obtiene por si sola resultados, por lo tanto, tiene que estar acompañada por una planificación o sistema que defina los ajustes y las áreas en las que deben realizarse los mismos.

Este programa contiene cursos y charlas de seguridad y salud en el trabajo, tendientes a desarrollar conciencia sobre la identificación de riesgos, prevención de accidentes y enfermedades laborales y a la atención de emergencias en cada área de trabajo.

El objetivo es capacitar a las personas trabajadoras, en áreas de ergonomía, seguridad e higiene ocupacional, con el fin de fortalecer el conocimiento sobre los riesgos y medidas de prevención, para el mejoramiento de las condiciones de seguridad, salud y gestión preventiva, esto en coordinación con la Universidad Corporativa SAGO.

Considerando los impactos inmediatos de la atención de la pandemia por el Covid-19 se priorizaron acciones enfocadas en 24 charlas.

- Procedimientos de Emergencias
- Manejo y mitigación del contagio por COVID-19
- Salud Mental
- Nutrición
- Primeros auxilios básicos
- Curso de manipulación de cargas
- Curso de prevención de depresión y ansiedad
- Manejo de medicamentos y uso de antibióticos

3.10.8 AVANCES EN SEGURIDAD Y SALUD PARA NUESTROS COLABORADORES

Las personas trabajadoras reciben una adecuada comunicación de sensibilización y formación para que sean partícipes del desarrollo de la prevención y de un ambiente libre de riesgos ocupacionales en las áreas de trabajo. Para impulsar la debida diligencia en de su gobernanza se actualizaron las siguientes disposiciones:

- Disposiciones administrativas para la atención de emergencias en el Conglomerado Financiero BCR (B-77-04)
- Disposiciones administrativas del Conglomerado Financiero BCR para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (B-156-12)

3.10.9 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

La Unidad de Bienestar Laboral fortalece, año con año, el programa de Brigadas de Emergencia, con un equipo conformado por personas trabajadoras del Conglomerado Financiero que voluntariamente aceptan ser entrenados y capacitados para actuar antes, durante y después de una emergencia en la Institución. Los brigadistas son importantes colaboradores en el área de la gestión preventiva y actúan en caso de una emergencia. Asimismo, adquieren conocimientos en Primeros Auxilios y Reanimación Cardio Pulmonar, para aplicar técnicas y procedimientos de atención médica pre hospitalaria, a cualquier persona que esté siendo afectada en su salud o integridad física por una enfermedad o accidente. Lo anterior para generar un equipo de brigadistas con vocación responsable y sincera a la prevención y atención de accidentes, riesgos o peligros que puedan afectar la integridad de las personas trabajadoras, clientes y visitantes de la Institución del Banco de Costa Rica.

Los compañeros brigadistas han tenido la oportunidad de demostrar y poner en aplicación sus conocimientos, enfrentándose a situaciones de emergencia no solo en el trabajo, sino también en sus hogares y en la vía pública. Para el 2021 el Conglomerado Financiero cuenta con 288 brigadistas.

3.10.10 PREVENIMOS PADECIMIENTO FÍSICO CON EL PROGRAMA BCR MOVIMIENTO

El Programa BCR Movimientos promueve la disminución de padecimientos músculo-esqueléticos de los colaboradores, ofreciéndoles conocimientos básicos preventivos, realizando actividades físicas o ejercicios cortos que alivian la fatiga física y mental durante breves espacios mientras transcurre la jornada de trabajo, esto es lo que se conoce como pausas activas.

El Programa BCR Movimiento se subdivide en tres áreas: Pausas activas; Alimentación saludable y Más ejercicio.



Las acciones realizadas comprendieron un plan de comunicación anual, de quince publicaciones, por medio de los canales internos, replicada en la intranet SOMOS BCR Comunidad Bienestar Laboral.

3.11 PLANES DE SUCESIÓN

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con planes de sucesión para puestos de nivel ejecutivo Banco y de las Gerencias Generales de Subsidiarias, así como para puestos regulatorios. Tiene como propósito dar continuidad a la implementación de planes de sucesión para las posiciones de alta gerencia y puestos clave regulatorios; formalizar la metodología para la identificación de los puestos críticos que garantice la continuidad operativa del negocio e impulsar la sana transición de los puestos de liderazgo, mediante la identificación de segundos de abordo.

El plan vigente, aprobado por Junta Directiva General, en la sesión N° 51-19, del 12 de noviembre 2019, tiene como objetivo identificar, desarrollar y asegurar que las posiciones ejecutivas de alto nivel gerencial del Conglomerado sean cubiertas de forma planificada por los profesionales internos más idóneos, desarrollados y con potencial para la función, logrando asegurar el manejo y administración de la entidad.

El mapeo de candidatos para la sucesión temporal en puestos clave se realiza por un plan de reemplazo lineal según estructura organizacional y por plan de reemplazo por movilidad funcional.

3.12 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El Conglomerado Financiero BCR posee un Sistema de Gestión del Desempeño del (SIGED), cuyo propósito es evaluar la eficiencia y eficacia del desempeño de las personas trabajadoras de acuerdo con el perfil del puesto que realiza, a través de una evaluación de desempeño integral. El seguimiento y aplicación de la evaluación del desempeño se realiza con avances semestrales; ambos están alineados con lo que establece la "Ley 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en su capítulo VI" y su reglamento.

La evaluación del desempeño individual está compuesta por dos componentes: el componente cualitativo que corresponde a un 20% de su peso y el componente cuantitativo que corresponde al 80% restante. El componente cualitativo se basa en la evaluación de las competencias personales o competencias institucionales asociadas a los perfiles de puestos, y el componente cuantitativo está compuesto por indicadores de productividad de injerencia directa, asociados al puesto de trabajo que de cada persona trabajadora. La nota obtenida en la evaluación no determina ninguna remuneración o incentivo de tipo económico.

Los evaluadores del proceso son la Alta Gerencia, los niveles gerenciales y los mandos medios de la organización. El periodo de evaluación comprende un año y según el resultado final de la persona trabajadora, se define la siguiente escala que tipifica los cuatro niveles de desempeño, la cual se aplica para cualquiera de los segmentos del Conglomerado Financiero BCR, a como se muestra a continuación:

Niveles de desempeño

Cumplimiento en un nivel excepcional	Desempeño superior 94% a 100%
Cumplimiento en un nivel superior	Desempeño alto 87% a 93%
Cumplimiento en un nivel medio	Desempeño medio 80% a 86%
Incumplimiento	Desempeño bajo -80%

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño individual cualitativa, que corresponden al periodo 2021, el 73% de la población se ubica en "alto desempeño", con resultados superiores al 94%.

3.13 PRESTACIONES SOCIALES

Siendo los colaboradores uno de los principales activos del Conglomerado, enlistamos las prestaciones sociales que representan beneficios para cubrir posibles contingencias que se puedan presentar durante su vida laboral:

- Seguro médico CCSS (deducción al trabajador 9.50% y el aporte patronal 14.50%).
- Póliza Riesgos del Trabajo (aporte patronal).
- Pago de Subsidio de incapacidades a las personas trabajadoras amparadas en la Convención Colectiva.
- Fondo de capitalización laboral (deducción al trabajador 1% y aporte patronal 3%).
- Aportación patronal a Asignaciones familiares, Banco Popular, INA, IMAS, FCL.
- Aguinaldo
- Salario escolar
- Fondo de garantías y jubilaciones (deducción al trabajador y el aporte patronal).
- Aporte a la Asociación Solidarista siempre y cuando la persona trabajadora se afilie voluntariamente (deducción al trabajador 5% y el aporte patronal 5.333% correspondiente a la cesantía)
- Vacaciones adicionales a las de ley
- Médico de empresa

3.13.1 PERMISO PARENTAL Y LICENCIA DE MATERNIDAD

Enfocados en la igualdad de género y equidad se promueve este tipo de beneficios, al generar las condiciones que posibilitan a los hombres ejercer el rol de padres y fortalecer sus relaciones familiares y vínculos con sus hijos o hijas, en igualdad con las mujeres y en procura del bienestar de las personas menores de edad.

El beneficio de permiso parental se sustenta en el inciso 2° del artículo 195 del Código del Trabajo que *“establece que el padre tendrá derecho a un permiso pagado de 5 días en caso de nacimiento de un hijo o más, el que podrá utilizar a su elección desde el momento del parto, y en este caso será de forma continua, excluyendo el descanso semanal, o distribuirlo dentro del primer mes desde la fecha de nacimiento. Este permiso también se otorga al padre que se encuentre en proceso de adopción, y se cuenta a partir de la notificación de la resolución que otorgue el cuidado personal o acoja la adopción del menor, en conformidad a los artículos 19 y 24 de la ley N° 19.620 (Ley de Adopción). Ahora bien, la Dirección del Trabajo ha establecido en dictamen 3827/103 de 02/09/2005, que el permiso de que se trata no se aumenta en caso de nacimientos o partos múltiples, lo que implica que el padre sólo tendrá derecho a cinco días por tal causa, cualquiera que sea el número de hijos producto del embarazo.”*

A continuación, el total de colaboradores que disfrutaron de ambos beneficios:

Se puede determinar que durante los periodos 2018 al 2021 ha sido una constante las licencias de paternidad y maternidad, a excepción del 2021 en las licencias de maternidad quien tiene un aumento considerable de un 66%.

Año	Licencias de paternidad (5 días)	Licencias de maternidad (4 meses por ley)
2018	64	66
2019	83	75
2020	71	82
2021	60	125

Licencias no obligatorias: permisos o licencias pagadas. 2021

Las licencias no obligatorias: permisos o licencias pagadas, mantiene una constante a excepción de la licencia de matrimonio, en el género femenino quien tiene un 6.1% en comparación al género masculino con un 4.7%.

Licencias no obligatorias	Definición, tiempo establecido	Cantidad		%	
		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Licencia por fallecimiento de un familiar	5 días	76	48	3.8%	2.44%
Licencia Desastre natural	5 días	39	34	1.9%	1.7%
Matrimonio	5 días	94	120	4.7%	6.1%

Rotación de colaboradores

La rotación de los colaboradores mantiene una constante del 2019 al 2021, sin embargo, el total de renuncias aumento en el 2020 a 187 personas para un total del 4,7%, reforzando con estadísticas que el Conglomerado Financiero es un buen lugar para trabajar.

Rango de edad	2019		2020		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
19	5	2	2	0	0	0
20-29	45	12	62	26	26	17
30-39	24	26	17	22	21	22
40-49	8	15	4	6	4	10
50-59	8	7	7	17	5	26
+60	1	4	2	22	3	15
Total, renuncias por género	91	66	94	93	59	90
Total, renuncias por año	157		187		149	
Total, colaboradores por género	1979	2075	1924	2004	1961	1993
Porcentaje rotación por género	4.6%	3.1%	4.8%	4.6%	3%	4.5%
Porcentaje rotación total	3.8%		4.7%		3.7%	

Motivos de salida 2021

Entre los motivos de salidas el mayor rango es por renuncia con 103 personas, para un porcentaje de 69%, considerando en mejor media termino contrato, despido, jubilación, y fallecimiento.

Salida	Cantidad
Renuncia	103
Termino contrato	21
Despido	3
Jubilación	16
Fallecimiento	6
Total, salidas del período 2021	149

CAPÍTULO 4

DIMENSIÓN AMBIENTAL



Dimensión Ambiental

1

ÁREAS
Principios del Pacto Global

2

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

PRINCIPIO 7: Mantener un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.
 PRINCIPIO 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
 PRINCIPIO 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

3

ASPECTOS DE MATERIALIDAD DEL CONGLOMERADO FINANCIERO RELACIONADOS

Ecoeficiencia.
 Agua
 Agua residual.
 Electricidad.
 Combustible fósil.
 Papel.

Residuos sólidos. Carbono neutralidad. Productos que promueven la protección del medio ambiente.

Gestión de riesgo y oportunidades frente al cambio.

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DESDE LA DIMENSIÓN AMBIENTAL



COMPROMETIDOS CON EL AMBIENTE

El Conglomerado Financiero BCR en apego a sus valores corporativos, mantiene y refuerza su compromiso institucional de seguir promoviendo impactos positivos hacia el ambiente y la sociedad, mediante una gestión sostenible de mejora continua de sus procesos. En este sentido se reporta que, en el proceso de revisión más reciente del Plan estratégico del Banco se incorpora un nuevo objetivo: Promover la sostenibilidad con visión de triple utilidad (financiera, social y ambiental), para fortalecer aún más su posición de ser un Conglomerado Financiero económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido.

4.1 PRINCIPALES LOGROS

4.1.1 ECOSISTEMA INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO

Los desafíos del cambio climático imponen una agenda ambiental prioritaria, a partir de la cual el Conglomerado Financiero BCR basa sus decisiones corporativas, velando siempre por el impacto hacia sus partes interesadas y la congruencia institucional con la Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático, el Plan Nacional de Descarbonización y la Estrategia Económica Territorial 2020-2050, entre otros lineamientos regulatorios país que establecen caminos accionables orientados hacia el financiamiento climático.

Nos mantenemos activos participando y agregando valor sectorial como firmantes voluntarios del Compromiso Empresarial para Aumentar la Ambición Climática, liderado por la Superintendencia General de Bancos (SUGEF) y del Protocolo Verde de la Cámara de Bancos, ambos asumidos en octubre del 2019. Igualmente, ejecutamos la estrategia comercial y facilitamos la articulación de sinergias colaborativas sectoriales, logrando aprendizajes para la estructuración de casos de negocios de impacto ambiental o ecosistemas de financiamiento. Todo ello implica un proceso de creación con clientes corporativos e institucionales, para importantes inversiones asociadas a proyectos de energías limpias y de infraestructura pública y privada, liderados desde la subgerencia comercial corporativa e institucional del Banco.

4.1.2 CRÉDITOS VERDES PARA INVERSIONES PYMES, VEHÍCULOS Y CONSUMO

Para atender las distintas necesidades de las personas, así como de las micro, pequeñas y medianas empresas que requieren financiar proyectos con componentes de sostenibilidad, el producto de PRO-ECO MiPymes se impulsa desde dos perspectivas de acompañamiento: educación financiera y comercial. Con ello, se aporta mayor conocimiento y conciencia pública sobre el valor de ser ecoeficientes en nuestras prácticas de consumo familiar o empresarial.

Referente a nuestra gestión de indicadores del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), que se reporta anualmente ante la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), logramos cumplir nuestras metas en tiempo y forma. Suministramos las evidencias de nuestros indicadores de consumo de agua, electricidad, papel, combustible y de la gestión de residuos y emisiones, así como de las compras y construcciones sostenibles. Esto nos permitió acreditar, por quinto año consecutivo, desde el 2016, y obtener el reconocimiento de desempeño por excelencia ambiental "Semáforo de implementación PGAI" 2020 con una nota de 104,6 %. Esta calificación es otorgada por el MINAE a las instituciones públicas que cumplan con una gestión sobresaliente.

Compartimos la trayectoria de evaluaciones recibidas por nuestro desempeño ambiental a partir del año en que MINAE otorga el reconocimiento.

LÍNEA
— CRÉDITOS
PRO-ECO —
— DEL BCR



Referente a nuestra gestión de indicadores del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), que se reporta anualmente ante la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), logramos cumplir nuestras metas en tiempo y forma. Suministramos las evidencias de nuestros indicadores de consumo de agua, electricidad, papel, combustible y de la gestión de residuos y emisiones, así como de las compras y construcciones sostenibles. Esto nos permitió acreditar, por quinto año consecutivo, desde el 2016, y obtener el reconocimiento de desempeño por excelencia ambiental "Semáforo de implementación PGAI" 2020 con una nota de 104,6 %. Esta calificación es otorgada por el MINAE a las instituciones públicas que cumplan con una gestión sobresaliente.

Compartimos la trayectoria de evaluaciones recibidas por nuestro desempeño ambiental a partir del año en que MINAE otorga el reconocimiento:

DESEMPEÑO AMBIENTAL	
2017	99.77
2018	100.6
2019	98.29
2020	104.16
2021	103.55



4.1.3 ECOFICIENCIA AMBIENTAL

Nos complace compartir los indicadores ambientales que se califican de satisfactorios por la gradualidad en el avance de madurez en sostenibilidad que se va alcanzando, como parte integral del proceso de concientización para que se incorporen mejores hábitos de consumo e iniciativas que impulsan una mayor racionalización del consumo en el ejercicio de nuestras operaciones. No obstante, lo anterior, se reconoce que algunos de estos indicadores pudieron verse impactados en positivo por el efecto de la Pandemia Covid-19, al activarse más población interna en la modalidad de Teletrabajo, de conformidad con lo instruido por las autoridades de Salud.

4.1.4 ANÁLISIS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES

AGUA

Siendo el agua uno de los indicadores ambientales que mayor impacto tiene sobre la calidad y continuidad de la vida, celebramos el cambio cultural en el consumo responsable de este recurso. Los datos demuestran que, a pesar del retorno a la nueva normalidad, seguimos bajando el número de litros consumido en comparación con el año 2019.

Indicador ambiental	Unidad de Medición M3	Indicador 2019	Indicador 2020	Indicador 2021	Análisis del indicador comparativo 2019-2021
Consumo de Agua	M3	67.748.56	51.603.00	66.951.33	Reducción del consumo en un 9%. Los datos demuestran que, a pesar del retorno a la nueva normalidad se logró bajar el número de litros consumido en comparación con el año 2019. La alta reducción que se visualiza en el 2020 se asocia principalmente con el cierre temporal de oficinas algunas con horarios reducidos y la activación del más del 50% de personas en la modalidad de Teletrabajo durante la pandemia.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Indicador ambiental	Unidad de Medición M3	Indicador 2019	Indicador 2020	Indicador 2021	Análisis del indicador comparativo 2019-2021
Consumo de Electricidad	kwh	16.666.367.64	14.632.481.11	15.227.471.95	Reducción 8.63% del consumo. Los datos demuestran que, a pesar del retorno a la nueva normalidad se logró bajar el número de kwh consumido en comparación con el año 2019. La reducción que se visualiza en el 2020 se asocia principalmente con el cierre temporal de oficinas algunas con horarios reducidos y la activación del más del 50% de personas en la modalidad de Teletrabajo durante la pandemia.

CONSUMO DE PAPEL

Indicador ambiental	Unidad de Medición M3	Indicador 2019	Indicador 2020	Indicador 2021	Análisis del indicador comparativo 2019-2021
Consumo de Papel	resmas	61.010.00	46.071.00	40.630	<p>Reducción del consumo en resmas en un 33% Se asocia principalmente al compromiso institucional de digitalizar procesos que generan mayor consumo de papel. La reducción se debe a la utilización de la firma digital y al teletrabajo que tuvo en incremento de participación de más 400% en puestos teletrabajables. Durante el 2021 se digitalizaron más de 11,131,00 documentos lo que significa un ahorro económico de ₡18,578,381,34. Sumando la implementación de equipos multifuncionales y la eliminación de equipos individuales de impresión.</p>

CONSUMO DE COMBUSTIBLES

Indicador ambiental	Unidad de Medición M3	Indicador 2019	Indicador 2020	Indicador 2021	Análisis del indicador comparativo 2019-2021
Consumo de Combustibles	litros	409.882.84	279.455.13	266.290.47	Reducción del consumo en un 35% Se asocia principalmente a las nuevas prácticas del teletrabajo y a la toma de consciencia de aumentar o minimizar los traslados para la atención de las actividades del Banco.

Nota:

Se destaca para el indicador de Consumo de Combustible, durante el año 2021, se logró obtener un mayor registro de la información relacionada con los vehículos que posee la institución, indicador que nos revela el avance del cambio cultural, aún en Pandemia. Sobre este particular, se continúa trabajando para reportar la totalidad de unidades institucionales, reiterando que, si bien se avanza, el registro total de los datos se ve impactado por la naturaleza de cobertura nacional de nuestras operaciones y porque el criterio de asignación de la flota vehicular es por Gerencia regional, condición que limita la administración centralizada de la misma y la obtención del detalle del registro de las variables de consumo del combustible por todos los usuarios.

SEPARACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (ORDINARIOS, MANEJO ESPECIAL Y PELIGROSOS)

Indicador ambiental	Unidad de Medición M3	Indicador 2019	Indicador 2020	Indicador 2021	Análisis del indicador comparativo 2019-2021
Separación de Residuos Sólidos (Ordinarios, Manejo Especial y Peligrosos)	Kg	13.929 kg MSJ CTTM (TEC)	11.154 kg MSJ CTTM (TEC)	9.602 kg MSJ	Aumento en la generación o entrega de residuos a los gestores, por buenas prácticas de identificación de residuos en labores de limpieza de algunas instalaciones o bodegas y de acciones concretas de áreas como Obras Civiles y otras que lograron activar servicios de recolección por parte de gestores autorizados.
		Cantidad reciclaje kg: 66.685,00	Cantidad reciclaje kg: 71.362,00	757.5 kg Muni Desamparados	
		Relleno sanitario (WPP): 2.313,00	Relleno sanitario (WPP): 4.830,00	1.456 fluorescentes y bombillos (Solirsa) CTTM (TEC)	
		Cantidad tratada: 37.555,00	Cantidad tratada: 9.753,00	Cantidad reciclaje kg: 407.345,00	
		Electrónicos: 38.590.00	Electrónicos: 10.003.00	Relleno sanitario (WPP): 67.295,00	
		Co proceso térmico 3.101.00	Co proceso térmico 0	Cantidad tratada: 24.110,00	
			Electrónicos: 24.110.00		
				Co proceso térmico 0	

4.2 SENSIBILIZÁNDONOS

La Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa desarrolló una estrategia integral de comunicación y educación interna para seguir concientizando y fomentando la adopción de hábitos de reducción en el uso y consumo de los indicadores ambientales, mediante contenidos diversos que durante se comparten, en distintos formatos, en la intranet institucional y que se alojan para repaso y consulta en la comunidad de esta gerencia.



4.3 GOBERNANZA AMBIENTAL

Para la debida diligencia de la huella ambiental institucional se dispone de un robusto marco normativo externo e interno que orientar la ejecución de mejores prácticas para la protección del medio ambiente, entre estas podemos citar:

- POL-GOC-GCO-116-10 Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el conglomerado BCR.
- DISP-GES-ISE-67-10-13 Disposiciones administrativas sobre responsabilidad social corporativa en el Conglomerado Financiero BCR.
- DISP-GRE-ACH-73-15 Disposiciones Administrativas para el programa de reducción, reutilización y manejo de residuos en el Conglomerado Financiero BCR.
- Decreto 36499 "Reglamento para la elaboración de los Programas de Gestión Ambiental Institucional".
- Ley 8839 Ley para la Gestión Integral de Residuos.

CAPÍTULO 5

I. ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

II. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 2021

5.1 ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE




Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) están conformados por 17 retos mundiales que deben concretarse en el 2030 para erradicar la pobreza, proteger el planeta y promover el bienestar de todas las personas.

Como Conglomerado nos sumamos al acuerdo mundial de las Naciones Unidas, con acciones que impulsan las metas de los objetivos que hemos identificado como los más vinculantes al quehacer financiero:






5.1.1 CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO




En el siguiente cuadro se presenta un resumen ejecutivo de las principales acciones, por dimensión de la triple utilidad, relacionadas con el Objetivo de Desarrollo Sostenible vinculante.

ODS	Meta	Dimensión Económica Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<p>1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.</p>	<p>Financiamiento Pymes Opciones de financiamiento con fondos provenientes del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD). Número de beneficiarios gestión año 2021 1583 personas Saldo de operaciones (millones de colones) 27,588,712,580</p>	<p>Créditos de Interés Social Crédito cuenta con 100 % financiamiento con bono familiar de vivienda. Se ofrecen tres opciones de financiamiento para brindar más opciones: BCR Vivienda Accesible, Vivienda de Interés social y Vivienda de ayuda social, con tasas, comisiones y descuentos en gastos. Diferenciados. Número de beneficiarios gestión año 2021 2118 personas Saldo de operaciones (millones de colones) 90,683,701,736</p>	
 <p>2 HAMBRE CERO</p>	<p>3.c Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo</p>		<p>Programa de Bienestar Laboral Vela por ofrecer condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, asimismo, reconoce que la prevención y reducción de riesgos laborales, es parte fundamental del quehacer diario, mediante el cumplimiento de la legislación vigente y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Detalle de los beneficios o acciones del programa Servicio Médicos, Brigadas de emergencia, Teletrabajo, Centro de acondicionamiento, Programa BCR Movimiento. Número de beneficiarios gestión año 2021 4401 colaboradores CFBCR</p>	
 <p>4 EDUCACIÓN</p>	<p>4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria</p>		<p>Aportes de cargas parafiscales al Consejo Nacional de Préstamo para la Educación (CONAPE) que facilita las condiciones accesibles a estudiantes costarricenses que requieren apoyo económico, dentro y fuera del país para desarrollo profesional. ₡3 827 212 394,33 (monto aportado)</p>	



5.1.1 CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

ODS	Meta	Dimensión Económica Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
 <p>4 EDUCACIÓN</p>	<p>4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad</p>		<p>Soluciones tecnológicas para personas con discapacidad (canales digitales y otros) Red de cajeros multifuncionales ubicados en todos el país con guía audible y conector para audífonos, el desarrollo de la aplicación BCR Móvil y BCR Clave Virtual compatible con el lector de pantalla voice over y la generación de Claves Dinámicas en lenguaje braille.</p> <p>Programa de Educación Financiera Finanzas en Acción</p> <p>Somos el primer banco en ofrecer una serie educativa en la web, con episodios que brindan prácticos consejos y herramientas para alcanzar una vida financiera más saludable. Número de beneficiarios gestión año 2021: 1 496 332 personas tuvieron acceso al contenido digital de la serie web 248 personas participaron de las charlas dirigidas a clientes</p>	
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>		<p>Política para impulsar el cierre de brechas de género. Promoción de la mujer en puestos de toma de decisión de la entidad. Programa de igualdad y equidad de género, potencia acciones afirmativas con un enfoque integral de derechos humanos.</p>	
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<p>6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial</p>			<p>Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción del consumo de agua en el Conglomerado Financiero. • Agua potable para el consumo de los colaboradores y clientes. • Buen manejo de las aguas residuales. • Remodelaciones y construcciones nuevas con dispositivos de reducción de agua. • Compras sostenibles: se solicitan artículos amigables con el ambiente. (proveedores de limpieza, servicio de mantenimiento y remodelación de edificios.) <p>5 años consecutivos de obtener el Sello de excelencia ambiental, distinción que otorga la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).</p>




5.1.1 CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

ODS	Meta	Dimensión Económica Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
<p>8</p> <p>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados</p>	<p>Balance de conformación por género 2021 A nivel del Conglomerado Financiero BCR, la participación por género prácticamente se encuentra balanceada, con un 48.71% de población femenina y un 51.29% de población masculina</p> <p>Nuestras Gestión Financiera Capítulo 1.</p>		
<p>9</p> <p>INDUSTRIA INNOVADORA E INFRA-ESTRUCTURA</p> 	<p>9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.</p>	<p>Financiamiento Pymes Opciones de financiamiento con fondos provenientes del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD). Número de beneficiarios gestión año 2021 1583 personas Saldo de operaciones (millones de colones) 27,588,712,580</p>		
	<p>9.4 Modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas</p>	<p>Fideicomiso Estructuración de financiamiento a la medida de las necesidades o naturaleza del proyecto de obra pública pública o privado, con una debida diligencia.</p>		
<p>10</p> <p>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición</p>		<p>Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad (canales digitales y otros) Red de cajeros multifuncionales ubicados en todos el país con guía audible y conector para audífonos, el desarrollo de la aplicación BCR Móvil y BCR Clave Virtual compatible con el lector de pantalla voice over y la generación de Claves Dinámicas en lenguaje braille. Clientes del CFBCR con alguna discapacidad y público en general</p>	

5.1.1 CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

ODS	Meta	Dimensión Económica Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>11.5 De aquí a 2030, reducir significativamente el número de muertes causadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua, y de personas afectadas por ellos, y reducir considerablemente las pérdidas económicas directas provocadas por los desastres en comparación con el producto interno bruto mundial, haciendo hincapié en la protección de los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad</p>		<p>Contribución parafiscal dirigida a CNE para atención a desastres naturales Se contribuye al desarrollo sostenible del país a través de los aportes de los pagos de cargas parafiscales al Consejo Nacional de Emergencias (CNE) que facilita la atención de desastres naturales. \$2 296 327 579,36 (monto aportado)</p>	
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización</p>			<p>BCR. Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGA) •Disposiciones Administrativas para el programa de reducción, reutilización y manejo de residuos en el Conglomerado Financiero BCR. •Gestionar residuos (promover cambios de hábito hacia la reducción y clasificación adecuada de los residuos)</p>
	<p>12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales</p>	<p>Criterios de sostenibilidad incorporados en normativa aplicable a compras públicas.</p>		

5.1.1 CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

ODS	Meta	Dimensión Económica Económico / Anticorrupción / Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
<p>13</p> <p>ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana</p>	<p>Sistema orientado a fortalecer la debida diligencia ASG (ambiental, social y de gobernanza) en el proceso de análisis y ejecución del crédito y el buscando prevenir y/o mitigar los efectos del cambio climático en la actividad comercial de nuestros clientes.</p>		<p>Programa de Gestión Ambiental Institucional-Estrategia de sensibilización (PGAI) Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el conglomerado BCR: aquí está incluida la Política Ambiental del Banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción anual para la mejora continua de las operaciones del CFBCR • Gestión de residuos (promover cambios de hábito hacia la reducción y clasificación adecuada de los residuos) • Compras sostenibles (aplicar criterios para adquirir artículos más amigables con el ambiente, tales como suministros de oficina, proveedores de limpieza, servicio de mantenimiento, remodelación de edificios y compra de artículos promocionales) <p>BCR: Programa Bandera Azul Ecológica-Movilidad sostenible. BCR Valores: Certificación Carbono Neutral desde 2020, Programa de Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático 2021. Reducción de la huella de carbono en Oficinas Centrales del Banco de Costa Rica y en las Subsidiarias del Conglomerado BCR Valores, BCR Operadora de Pensiones.</p>
<p>16</p> <p>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<p>16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas</p>	<p>Gobernanza y ética institucional; Programa de Etica Se cuenta con un modelo de gestión de la ética institucional que incluye acciones normativas, preventivas, de seguimiento y correctivas, que tienen por objetivo fortalecer la vivencia de principios éticos a nivel organizacional e identificar aquellas conductas que se estén generando y representen un riesgo a la imagen del negocio.</p>		
<p>17</p> <p>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p>17.17 Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones</p>	<p>Puntos País Convenio de colaboración Interinstitucional para facilitar el acceso y la mejora en la satisfacción de servicios públicos relacionados con gestiones de tránsito y extranjería, tales como la impresión de licencias de conducir por renovación o licencia por primera vez, duplicados, permisos temporales de manejo, pasaportes, DIMEX, firmas digitales, etc Se mantienen convenios con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), Registro Nacional (RN), Junta de Protección Social (JPS).</p>		

5.2 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI ESTÁNDAR	NO. Pág.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
CONTENIDO GENERAL		
GRI 102	102-1	5 Nombre de la organización
	102-2	19 Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3	5 Ubicación de la sede
	102-4	5-19 Ubicación de las operaciones
	102-5	6 Propiedad y forma jurídica
	102-6	19 Mercados servidos
	102-7	10-19 Tamaño de la organización
	102-8	20 Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-14	7 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-15	8-27 Principales impactos, riesgos y oportunidades
	102-16	16 Valores, principios, estándares y normas de conducta
	102-17	16 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	102-18	34 Estructura de gobernanza
	102-19	34 Delegación de autoridad
	102-22	36 Composición de máximo órgano de gobierno y sus comités.
	102-40	40 Lista de grupos de interés
	102-47	39 Lista de temas materiales
	102-50	6 Periodo objeto del informe
	102-51	5-6 Fecha del último informe
	102-52	6 Ciclo de elaboración de informes
	102-53	5 Punto de contacto para preguntas sobre el informe
	102-54	6 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
	102-55	133 Índice de contenidos GRI
	102-56	6 Verificación externa

GRI ESTÁNDAR		NO. Pág.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
CONTENIDO GENERAL			
Enfoque de gestión GRI 103	103-2	37	Enfoque de gestión y sus componentes
Materiales GRI 301	301-1	118-119	Materiales utilizados por peso o volumen
	301-2	118-119	Insumos reciclados
Energía GRI 302	302-1	120	Consumo energético dentro de la organización
	302-4	120	Reducción del consumo energético
Agua GRI 303	303-1	120	Interacción con el agua como recurso compartido
Efluentes y residuos GRI 306	306-2	123	Residuos por tipo y método de eliminación
Cumplimiento Ambiental GRI 307	307-1	125	Cumplimiento de la legislación y normativa ambiental
Empleo GRI 401	401-1	111	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-3	111	Permiso parental

GRI ESTÁNDAR		NO. Pág.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
CONTENIDO GENERAL				
Salud y Seguridad en el trabajo GRI 403	403-1	96	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
	403-3	98	Servicios de salud en el trabajo	
	403-4	104	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	
	403-6	102	Fomento de la salud de los trabajadores	
	403-7	97	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	
	403-8	101	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
	403-9	102	Lesiones por accidente laboral	
	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	74-75-76	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Discriminación	406-1	74 a la 80	Discriminación y acciones correctivas
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	407-1	85	Operaciones y proveedores	
Trabajo Infantil	408-1	84-85	Operaciones y proveedores con riesgo de trabajo infantil	
Trabajo forzoso y obligatorio	409-1	84-85	Operaciones y proveedores con riesgo de trabajo forzoso u obligatorio	
Salud y seguridad de los clientes	416-1	60-61-62	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de los productos u servicios.	

