



Puesto de Bolsa



INFORME DE SOSTENIBILIDAD
2023



TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| Resumen..... | 2 |
| Partes Interesadas..... | 3 |
| Temas Materiales Mutual Valores..... | 5 |
| Planificación de actividades para 2023..... | 6 |
| Resultado indicador 2023..... | 8 |
| Acciones de Voluntariado..... | 10 |
| I. Coordinación y seguimiento de las actividades y proyectos..... | 10 |
| II. Carbono neutralidad (CN) periodo 2022..... | 10 |
| III. Ecobloques..... | 12 |
| IV. Colaboración el Centro Infantil Sagrado Corazón de Jesús | 14 |
| Mantenimiento de zonas verdes y espacios de recreo..... | 15 |
| Colaboración con Bingo en Beneficio del Centro Infantil..... | 16 |
| V. Voluntariado – Limpieza de Playa..... | 17 |
| VI. Colaboración en Banco de Alimentos..... | 19 |
| VII. Colaboración Escuela La Joya..... | 20 |
| Compra de Lámparas LED..... | 20 |
| VIII. Comisión de igualdad y género..... | 21 |
| IX. Satisfacción del cliente:..... | 24 |
| Fechas importantes..... | 26 |
| Entrega de obsequios..... | 26 |
| Encuesta de Satisfacción al Cliente..... | 27 |
| X. Trituración de papel..... | 28 |
| XI. Preparación y entrega de equipo tecnológico a instituciones educativas..... | 29 |
| Colaboración con los objetivos de desarrollo sostenible.... | 30 |
| Conclusiones..... | 31 |

RESUMEN

Mutual Valores Puesto de Bolsa S.A. ha establecido un modelo de negocio gestionado hacia la **triple utilidad**, basados en los valores y creencias del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, por lo tanto en sus iniciativas estratégicas ha establecido acciones tendientes a contribuir con el desarrollo sostenible del país, social, económica y ambientalmente, estas acciones han contado; en todo momento, con el apoyo de la administración y de todo el personal de las diferentes áreas de la empresa, incorporando el Plan de Acción Táctico 04 (PAT04): Programa de Sostenibilidad de Mutual Valores, el cual desarrolla las acciones para alcanzar el indicador establecido como Horas de Voluntariado y que forman parte del plan estratégico.

En Mutual Valores se han realizado esfuerzos para continuar desarrollando este modelo de negocio, ajustando o adaptando algunas iniciativas del plan de acción del Programa de Sostenibilidad, sin embargo como equipo de trabajo y con el impulso de las iniciativas desde el subcomité de sostenibilidad de la empresa, se ha logrado mantener y hasta superar el cumplimiento del indicador de horas de voluntariado.

El Subcomité de Sostenibilidad de Mutual Valores; encargado de la ejecución del PAT04, propuso para el indicador 2023 la meta de **500 horas de voluntariado en total**, cuya periodicidad sería controlada de forma semestral, donde el cumplimiento ideal sería de 250 horas por cada semestre. El resultado obtenido fue de **1496,5 horas de voluntariado en todo el año**.

Para el 2023, se estableció una hoja de ruta, basada en iniciativas en pro de la sociedad, el ambiente, clientes y colaboradores. Estas iniciativas han sido analizadas con el fin de que aporten un valor al cumplimiento del indicador de horas, necesario para cumplir las expectativas propuestas.

En este periodo se continúa con la actualización de las partes interesadas de Mutual Valores y a su vez con el análisis de temas materiales de la organización, por lo que una vez establecidos se pretende utilizarlos como insumo en la creación de la estrategia en diferentes ámbitos como la sostenibilidad, gobernabilidad, clientes y recurso humano, entre otros. Sin embargo, de momento se han propuesto una serie de iniciativas con el fin de ir abarcando estos diferentes temas.

Antes de dar inicio con la rendición de cuentas y la explicación de las actividades ejecutadas en el 2023 para cumplir con el programa de sostenibilidad se menciona el inicio del establecimiento formal de las partes interesadas y asuntos materiales de Mutual Valores.

PARTES INTERESADAS

Como parte de las directrices estratégicas que fundamentan el análisis de partes interesadas, las empresas que conforman el Conglomerado Financiero Grupo Mutual deben realizar una revisión, identificación y priorización de sus partes interesadas de alto nivel y deben emitir un informe a la Dirección de Estrategia e Innovación según lo indicado en la política 5PO-DPD-015, Revisión de partes interesadas del Conglomerado.

Para el cumplimiento de esta política, se ejecuta un análisis o revisión de las partes interesadas, con una periodicidad bianual (cada dos años) con cierre al mes de junio". Por esta razón, Mutual Valores, se une a este esfuerzo como parte de las directrices de Grupo Mutual.

Durante el primer trimestre del año 2023, la ejecutiva de sostenibilidad elaboró la propuesta de matriz y posterior fue valorada por el Equipo Líder, para que los dueños de los procesos pudieran realizar la identificación y priorización de las partes interesadas incluyendo:

- ✓ Revisión del mapa de procesos de Mutual Valores.
- ✓ Asignación de los procesos a cada dueño, para establecer una descripción de cada procesos y subproceso, con el fin de facilitar su comprensión.
- ✓ Criterios para evaluar cada aspecto.
- ✓ Talleres con todos los dueños de procesos para explicar cómo completar la matriz.

En el mes de enero se ejecuta la primera reunión entre la asesora y el encargado del proceso, aquí se define las fechas de los talleres, se explica como completar la matriz de clasificación por procesos a cada dueño o encargado de la ejecución de los mismos, posteriormente se convoca a dos sesiones grupales con todos los responsables de los procesos para explicar cómo se completa la matriz, se explica la teoría y se hacen ejemplos prácticos.

Las capacitaciones terminan al inicio de Marzo, se solicita a todos los involucrados completar las matrices que involucren sus áreas, por lo que se brinda un espacio prudencial para que se hagan llegar todas las matrices donde se pueda realizar la clasificación de partes interesadas basada en los procesos de la empresa, tanto en procesos estratégicos, procesos de valor y de apoyo.

Para fundamentar el estudio, el equipo líder de Mutual Valores elaboró el cuadro de grupos y subgrupos utilizados para determinar las partes interesadas.

| | | | | | | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|----------|---|----------------------------|
| Aliados Estratégicos | Bolsa Nacional de Valores | Organización de las Naciones Unidas | | | | | | |
| Empresas Conglomerado | Grupo Mutual | Comités Corporativos | Juntas Directivas | Mutual Seguros | Mutual Fondos | | | |
| Proveedores | ASEGRUM | Corredores de Bolsa | Asesores externos (legal) | Proveedores | Auditoría externa | INS | | |
| Grupos supervisores, reguladores y autoridades competentes | Banco central de Costa Rica | Gobierno central | Poder Legislativo | SUGEVAL | CCSS | Emisores | Supervisor - Consejo de Salud Ocupacional | Defensoría de consumidores |
| Clientes | Clientes físicos | Clientes jurídicos | | | | | | |
| Público interno | Junta Directiva | Colaboradores | Alta Gerencia | | | | | |
| Competidores | Puestos de Bolsa | Intermediarios no supervisados | Alta Gerencia | | | | | |
| Líderes de opinión | Medios de comunicación | Generadores de opinión | | | | | | |
| Comunidad | Comunidad de influencia | Organizaciones sociales | Centros educativos | Cámaras Empresariales | | | | |

Tabla 1: Grupos de interés, Mutual Valores

Una vez aplicada las valoraciones en la matriz por parte de cada encargado de área se determina que:

1. En las clasificaciones de procesos de Mutual Valores Estratégicos, Cadena de Valor y Apoyo las partes interesadas de alta pertinencia son: de manera transversal los clientes.
 2. Gobierno y Asesores son partes de particular relevancia para la Institución.
 3. Los procesos más relevantes relacionados con las partes interesadas clientes son Gestión comercial, intermediación bursátil y asignación y ejecución de órdenes, mostrando la relevancia de los procesos de valor identificados por la administración.
- Asegurarse de que cada acción implementada sume valor, se alinee al modelo de negocio, esté centralizada en el modelo cliente y permita la optimización de recursos, considerando la importancia, según el análisis de los procesos de valor identificados por Mutual Valores.

TEMAS MATERIALES MUTUAL VALORES

Se realiza un análisis del mercado para determinar cuál es el comportamiento de la industria referente a temas materiales tomando referencia de participantes similares en el mercado, a su vez incluye dentro de este análisis algunas normas y principios como RobecoSam, SASB y Dow Jones para determinar si los asuntos materiales en análisis corresponden a los ya identificados previamente por organizaciones dedicadas a estos estudios.

| ENFOQUE ASG | ENFOQUE ODS | TEMAS MATERIALES | SUBTEMAS |
|-------------|---------------------------|-------------------------------------|---|
| Gobernanza | Prosperidad (económico) | Gobierno Corporativo | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Ética y anticorrupción |
| Gobernanza | Prosperidad (económico) | Gestión sostenible del Negocio | <ul style="list-style-type: none"> - Centralización del cliente - Gestión de riesgos ASG (ambientales, sociales y gobernanza) - Transformación digital, innovación y ciberseguridad - Finanzas sostenibles - Prácticas justas de mercado - Fortalecimiento de cadena de valor |
| Social | Personas (social interno) | Desarrollo y bienestar del personal | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y bienestar del personal - Atracción y retención de talento - Equidad de género |
| Social | Personas (social externo) | Educación Financiera Bursátil | <ul style="list-style-type: none"> - Asesoría bursátil - Inclusión de nuevos mercados |
| Social | Personas (social externo) | Proyección Social | <ul style="list-style-type: none"> - Relacionamiento comunal |
| Social | Planeta (ambiental) | Sostenibilidad Ambiental | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión ambiental interna - Estrategia climática |

Tabla 2: Temas Materiales Mutual Valores

Con la definición de los temas materiales, ya es posible realizar acciones concretas, planteando acciones que ataquen los subtemas detectados. Esta es la primera etapa de esta identificación, posteriormente se realizará una priorización y análisis de riesgo ASG más concreta.

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES PARA 2023

A continuación se muestra; en términos generales, el trabajo realizado en materia de responsabilidad social empresarial para el año 2023.

| ACTIVIDAD | OBJETIVO | RESULTADO |
|---|---|--|
| Seguimiento de actividades: Subcomité de Sostenibilidad | Brindar un seguimiento, ejecución y rendición de cuentas en temas de Sostenibilidad | Se logra cumplir con la planificación operativa y estratégica. |
| Banco de Alimentos | Aportar mano de obra para la operación de Banco de Alimentos, por medio de visitas programadas de los colaboradores | Participan 6 colaboradores y colaboradoras, principalmente en el segundo semestre del año. |
| Carbono Neutralidad periodo 2022 | Cumplir los objetivos en materia de cambio climático | Se obtiene la categoría de organización Carbono Neutral, logrando mantenernos en el programa por 5° año consecutivo. |
| Webinar, Charlas, Podcast de Educación financiera y bursátil | Brindar educación financiera bursátil a clientes y público en general | Se logra realizar 4 actividades a lo largo del año, 3 fueron creadas e impartidas en un 100% por colaboradores de Mutual Valores. |
| Donación de lámparas: Escuela La Joya | Colaborar con instituciones en temas de sostenibilidad ambiental y ahorro de energía | Se entregan 4 lámparas solares a la Escuela La Joya, alcanzando así la donación de 12 lámparas en 3 años, completando el objetivo. |
| Donación de equipo tecnológico y otros a Centros educativos | Contribuir con la comunidad por medio de donaciones de equipo tecnológico a instituciones estudiantiles. | En total se entregaron 34 equipos de oficina a 5 diferentes centros educativos, ubicados en Alajuela y Poás. |
| Voluntariado: Trituración de papelería obsoleta | Procesar la documentación física obsoleta y reciclando el papel. | Se procesan y trituran un total de 11 cajas de documentación, por parte de los colaboradores-as de Mutual Valores. |
| Voluntariado: Bingo en Centro Infantil | Apoyar el desarrollo del bingo para la sustitución del sistema eléctrico del lugar | Un total de 5 colaboradores-as de realizan voluntariado el día de la actividad. Mutual Valores y colaboradores-as donan ₡200 000 ⁰⁰ para premios principales. |
| Voluntariados: Limpieza de playa | Proteger la vida marina y zonas costeras por medio de la recolección de desechos sólidos | Se visita Playa Azul, 17 voluntarios de Mutual Valores, Mutual Fondos y Grupo Mutual logran recolectar 330 kg de residuos 80% valorizables. |
| Confección de Ecobloques | Desechar los residuos sólidos no orgánicos, generados en la casa, involucrando colaboradores y familia | Un total de 17 colaboradores de Mutual Valores confeccionan 176 ecobloques. |
| Mantenimiento zonas verdes en el Centro Infantil SCJ | Dotar el lugar de zonas verdes y espacios de juego adecuados para los niños que asisten | Durante todo el año se conserva el trabajo en el mantenimiento de las zonas verdes y de los árboles del lugar. |
| Cultura de Igualdad y Equidad de Género | Fortalecer la cultura organización en materia de igualdad y equidad de género. | Se realiza un seguimiento y ejecución durante todo el año de las actividades planificadas, donde se incluyen capacitaciones, concientización al personal y se define la estrategia empresarial de Equidad de Género. |
| Satisfacción del cliente | Aplicar una estrategia basada en la percepción del cliente, que incluya actividades y medición del grado de satisfacción. | Se desarrollan actividades dirigidas a clientes, se envían tarjetas personalizadas por cumpleaños y obsequios a cada uno. Se aplica encuesta de satisfacción a la cliente, evaluada a nivel estratégico. |

Tabla 3: Actividades y resultados generales 2023

El seguimiento y planificación de estas actividades se realiza por medio de las reuniones mensuales del Subcomité de Sostenibilidad, a excepción de las actividades en materia de género que son dirigidas desde la Comisión de Igualdad y Equidad de Género de Mutual Valores.

Entre otras las acciones realizadas por parte del Subcomité de Sostenibilidad también podemos mencionar iniciativas como:

| PROPUESTAS | ACCIONES |
|--------------------------|---|
| Protección ambiental | Se habilita un espacio y un recipiente para la recolección de tapas plásticas, se envían mensajes de concientización para evidenciar el impacto de desechar estos artículos |
| Comunicación de acciones | Durante el año se mantiene una constante comunicación por medio del canal de Sostenibilidad de la empresa, por medio de Teams. |

Tabla 4: Actividades complementarias



RESULTADO INDICADOR 2023

Como su nombre lo indica, el método de medición del cumplimiento del Programa de Sostenibilidad se sigue por medio de la cantidad de horas de voluntariado que se sumen, a continuación se muestran los datos obtenidos, tanto del total de horas, como de la distribución por dimensiones.

| Indicador horas de voluntariado | Meta | Porcentaje | Resultado | % Cumplimiento |
|---------------------------------|-----------|------------|--------------|----------------|
| Indicador para 2023 | 500 horas | 100% | 1496.5 horas | 299.30% |

Tabla 5: Resultado del indicador

En el siguiente cuadro se puede apreciar la distribución de las horas según las actividades realizadas.

| ACTIVIDAD | TOTAL HRS | % |
|---|---------------|-------------|
| Reunión mensual Subcomité Desarrollo Sostenible y preparación | 106 | 7,1% |
| Banco de Alimentos | 53 | 3,5% |
| Carbono Neutralidad periodo 2022 | 56,5 | 3,8% |
| Webinar, Charlas, Podcast de Educación financiera y bursátil | 153,5 | 10,3% |
| Donación de lámparas: Escuela La Joya | 18 | 1,2% |
| Donación de equipo tecnológico y otros a Centros educativos | 27 | 1,8% |
| Voluntariado: Trituración de papelería obsoleta | 16 | 1,1% |
| Voluntariado: Bingo en Centro Infantil | 34,5 | 2,3% |
| Voluntariados: Limpieza de playa | 107 | 7,2% |
| Confección de Ecobloques | 452 | 30% |
| Mantenimiento zonas verdes en el Centro Infantil SCJ | 208 | 13,9% |
| Comisión de igualdad y género | 264,75 | 17,7% |
| | 1496,5 | 100% |

Tabla 6: Distribución de horas

Como se evidencia, se logra superar por mucho el indicador establecido para el 2023, sin embargo el indicador continuará con un aumento medurado, valorando más la contabilización de las acciones realizadas en horario laboral, para el año 2024 se aprobó un aumento del 20% con respecto a 2023, quedan en 600 horas como meta a alcanzar.

| REGISTRO POR DIMENSIONES | | | |
|--------------------------|-----------|------------|------------|
| AMBIENTAL | SOCIAL | GOBERNANZA | TOTAL |
| 42.20% | 47.54% | 10.26% | 100% |
| 631.5hrs | 711.5 hrs | 153.5 hrs | 1496.5 hrs |

Tabla 7: Distribución por dimensiones

Este resultado se alcanza con el empeño del equipo de sostenibilidad, personal y administración de Mutual Valores, es importante destacar que existen algunas actividades que aportan mucho más que otras al indicador, por ejemplo la confección de ecobloques provoca en que el mes de junio y diciembre haya un pico mucho más alto comparado con los otros meses, ya que estas fechas se recolectan, sin embargo en esta ocasión hubo una doble recolección para el primer semestre, que se ve reflejada en el registro correspondiente a julio.

| MES | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Setiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|-----------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|
| HORAS APORTADAS | 47,5 | 112,5 | 140 | 133,5 | 137 | 204,5 | 182,5 | 86 | 55 | 55 | 45 | 278,75 | 1496,25 |

Tabla 8: Distribución de horas por mes

ACCIONES DE VOLUNTARIADO

En la siguiente información se podrá ver el detalle de cada una de las acciones desarrolladas a lo largo del año, así como su aporte al indicador, ya que cada una de estas acciones durante el tiempo laboral o complementario invertido para ejecutar las actividades, necesarias para cumplir el objetivo sostenible.

I. Coordinación y seguimiento de las actividades y proyectos

A lo interno de Mutual Valores se cuenta con un Subcomité de Sostenibilidad, el mismo que a partir de 2023 inicio una gestión más en conjunto con el Comité de Sostenibilidad Corporativo y otros grupos de apoyo de la organización. Parte de las funciones del subcomité es el desarrollo de reuniones mensuales, en aras de brindar un seguimiento oportuno a las acciones y actividades desarrolladas para abarcar las dimensiones del desarrollo sostenible y el debido cumplimiento de las tareas de cada una. La importancia de las decisiones tomadas desde estas reuniones, así como la coordinación y seguimiento de los proyectos, vuelve indispensables estos espacios, que permiten el planteamiento de actividades que facilitan que la empresa cumpla con el indicador y meta de Responsabilidad social empresarial establecidas en el programa de sostenibilidad y renovada cada año, por lo que esto ha representado un aporte de 106 horas de voluntariado, considerando duración de las reuniones, participación de los integrantes y preparación de estas. Dentro del equipo de sostenibilidad se encuentran representadas la mayor parte de las áreas de la empresa, lo cual es beneficioso ya que al tomar decisiones es posible tener opiniones desde puntos de vista financieros, recurso humano y tecnológicos, así como enlaces directos con la gerencia para los casos donde exista la necesidad de una aprobación o visto bueno para la toma de decisiones cuando se tienen propuestas que así lo requieran.

El subcomité se encuentra estructurado de la siguiente manera: gestor-a de recurso humano, asistente de contabilidad, trader, mensajero administrativo, gestor-a de cumplimiento y el gestor-a de procesos.

II. Carbono neutralidad (CN) periodo 2022:

Como parte de nuestro proceso para ratificar la certificación de Carbono Neutralidad para el periodo 2022, los miembros del subcomité han desarrollado varias actividades para completar los pasos necesarios que han permitido alcanzar por quinto año consecutivo la meta de neutralizar todas las emisiones de Gases de Efecto Invernadero GEI generadas (en 2022).

A continuación se muestran los resultados de la revalidación de Carbono Neutralidad para Mutual Valores.

En la siguiente información se podrá ver el detalle de cada una de las acciones desarrolladas a lo largo del año, así como su aporte al indicador, ya que cada una de estas acciones es tiempo laboral o complementario invertido para ejecutar las actividades, necesarias para cumplir el objetivo sostenible. Registro por Dimensiones

BALANCE DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Periodo: 1 enero al 31 de diciembre 2022

| Emisiones | | Reducciones | | Compensaciones | | Balance de Carbono |
|--------------|---|---------------|---|----------------|---|--------------------|
| 7,720 | - | 0,0008 | - | 15 | = | 0 |

Tabla 9: Balance de emisiones en TCO2e de GEI Mutual Valores 2022

El total de emisiones generadas por Mutual Valores en el periodo 2022 fue de 7,720 TCO2e, se logró reducir un total de 0,0008 TCO2e por medio del cambio de luces fluorescentes por luminarias LED, por otra parte se compraron 15 Unidades de Compensación que contrarrestan las demás emisiones que no se pudieron reducir, obteniendo así un equilibrio positivo para la empresa y reconocido por el órgano validar verificador INTECO en este caso.

Para la contabilización las horas de voluntariado en esta actividad se consideran las capacitaciones en temas de carbono neutralidad, reuniones de planificación, recolección de datos, creación de inventario de emisiones, creación de informe de emisiones, atención de auditoría interna y externa y atención de hallazgos.

13- Acción por el Clima: debido a que Mutual Valores, con este certificado se ha trazado el objetivo de adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos, tratando siempre de controlar las emisiones que afectan la capa de ozono y compensándolas.



Lo anterior nos lleva a realizar el aporte para el cumplimiento del objetivo número 15:

Vida de Ecosistemas terrestres, ya que las acciones de compensación de Mutual Valores se dirigen específicamente a gestionar sosteniblemente los bosques, por medio de la compra de Unidades Costarricenses de Compensación, el MINAE financia proyectos para evitar la tala de bosques, desertificación y la degradación de las tierras, lo cual evita la pérdida de biodiversidad.

III. Ecobloques:

Desde el periodo 2021 Mutual Valores ha venido desarrollando el propósito de concientización del personal y sus familias, en lo que respecta al Proyecto de los Ecobloques, el cual consiste en evitar lo más posible el depósito de algunos desechos al cesto de basura y poder recolectarlos en botellas que serán donadas para utilizarse en diversas iniciativas empresariales y comunales que pueden resultar lucrativas para algunas poblaciones que han visto un nicho de negocio en usar o vender estos nuevos materiales, de esta manera en el periodo 2023 se logra en conjunto con el apoyo de los colaboradores dar ese aporte ambiental para sumar un total de 452 horas de voluntariado, que comprenden desde la organización, coordinación, comunicación, desarrollo y recolección de los ecobloques. La recolección y entrega al centro de acopio del departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Atenas se realizó una vez recolectados los ecobloques.



Imágenes 1:
Diego Ramirez con sus 36 Ecobloques entregados

Participación del personal

Cada año con la creación de Ecobloques se divide en dos tractos semestrales para su recolección y entrega, por lo que se manejan los datos de los dos periodos:

| ECOBLOQUES 2023 | | | |
|---------------------|------|------|-------|
| Participantes | Meta | Real | Horas |
| 17 colaboradores-as | 58 | 176 | 440 |

Tabla 10. Creación de ecobloques 2023

En el cuadro se muestra la cantidad de ecobloques realizados creados en el año 2023 para un total de 176 ecobloques. Cada ecobloques representa 2,5 horas de voluntariado para un total de 440 horas solo en la elaboración (hay que sumar coordinación, recolecta y entrega), considerado así en un principio por consultas realizadas al departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Alajuela, donde en su momento nos indicaron que 2 horas (propuesta inicial) podría ser poco para la cantidad de tiempo que conlleva crear estos ecobloques, por lo que se estableció en 2,5 horas por cada uno. Con el proyecto implementado por tres años, ha sido sencillo llegar a la conclusión de que este tiempo en realidad, es poco para la cantidad de trabajo que toma completar cada uno, sin embargo se decidió no aumentar el tiempo y mantenerlo igual.

Como parte de los esfuerzos por mantener esta iniciativa en marcha, el subcomité entregó a los participantes un paraguas en la primera recolecta del año en junio y para el segundo semestre se entregaron unos lápices hechos de materiales biodegradables que cuando llegan al final de su vida útil queda una semilla que se puede cultivar, haciéndolo 100% amigable con el medio ambiente. Se trata de un obsequio simbólico por el esfuerzo y participación en esta iniciativa, ya que se espera continuar preparándolos y aportando al ambiente, cumplimiento con el aporte al indicador y a la vez tratar de que se sumen más participantes con estos pequeños incentivos.

Implementando este proyecto incluso con el apoyo de algunos hogares de nuestro personal, se muestra un alto compromiso que nos caracteriza cuando se trata de apoyar la sostenibilidad, como se refleja en el indicador. El objetivo principal es impactar positivamente con el medio ambiente y en el desarrollo sostenible de la comunidad, ya que se reduce la contaminación generada desde nuestros hogares, por lo tanto, se relaciona con los ODS:

14. Vida Submarina y 15. Vida de Ecosistemas terrestres: ya que el objetivo de la iniciativa es evitar que gran cantidad de desechos que normalmente van a vertederos de basura o hasta ríos y mares, se procese de una forma diferente e impacte lo menos posible los ecosistemas terrestres y la vida submarina.



IV. Colaboración el Centro Infantil Sagrado Corazón de Jesús

Mantenimiento de zonas verdes y espacios de recreo

Por cuarto año consecutivo continuamos asumiendo el compromiso de realizar la limpieza a todas las zonas verdes de sus instalaciones mediante la contratación externa de un Jardinero y no fue la excepción durante este 2023, las principales actividades realizadas por el encargado de mantenimiento han sido:

- Mantener las líneas de los bordes de las aceras.
- Ruedas a las matas y árboles
- Recorte de ramas y hojas de árboles pequeños
- Apodar árboles
- Recolección de los desechos
- Traslado de desechos por medio de flete (2 veces)
- Tala de árboles

- Corte de zacate
- Recolección de zacate
- Entre otras funciones

Para el periodo 2023, las acciones de apoyo al centro infantil han representado un total de 208 horas de voluntariado, distribuidas a lo largo del año, representando 16,9% del total horas registradas.

Habilitar el espacio para que los niños puedan disfrutar del lugar, es el mayor aporte que se realiza, ya que el mantener el zacate bajo y los árboles y arbustos sin ramas y hojas abundantes, es de gran beneficio para que las encargadas del lugar puedan tener la seguridad de que no ocurran situaciones que puedan perjudicar a los niños y niñas que asisten al Centro Infantil.

El objetivo de Mutual Valores, con respecto a este aporte en el Centro Infantil, se basa en brindar instalaciones adecuadas y agradables para la población que se atiende en el lugar, que son niños de familias en riesgo social. Por esta razón mantener el zacate a una altura baja, los árboles y arbustos sin ramas secas y tiradas, la salud de la vegetación del lugar y por supuesto la parte estética, que inspire un ambiente de salud, es una gran contribución para que los padres que dejan a sus hijos-as en el Centro Infantil puedan ir a trabajar tranquilos-as y así tratar de superar sus condiciones sociales que provocan desigualdad social en el país y el mundo.

A continuación se muestran algunas imágenes del lugar, con el mantenimiento adecuado de las zonas verdes.



Imagen 2:
Zonas verdes, Centro Infantil Sagrado Corazón de Jesús

Colaboración con Bingo en Beneficio del Centro Infantil

En marzo de 2023 se llevó a cabo el bingo organizado por el Centro Infantil, con el objetivo de recolectar fondos para poder cambiar el sistema eléctrico de las instalaciones del lugar, donde se atienden a los niños que asisten a diario. En esta ocasión, se nos solicitó la colaboración en premios, participación, mano de obra y préstamo e instalación de un toldo. De parte de Mutual Valores se contó con la participación de 5 colaboradores-as, los cuales sumaron un total de 34.5 horas de voluntariado.

Con respecto a los premios, Mutual Valores aportó un monto económico que represento el premio mayor, por otra parte se colaboró con el traslado e instalación de un toldo, ampliando la zona del Bingo y los colaboradores-as que asistieron ayudaron con los cartones y comodidad de los asistentes.

10: Reducción de las desigualdades.



V. Voluntariado – Limpieza de Playa

Playa Azul, Tárcoles, Garabito

En los resultados obtenidos de la limpieza de playa, podemos destacar la participación de 17 colaboradores, sumando un total de 107 horas de voluntariado y una recolección de 330 kilos de desechos juntados de la playa, estos se separaron en el lugar y se determinó que un 80% es valorizable, aproximadamente 1 kilo de tapas plásticas.



Imagen 3:
Información voluntariado – Limpieza de Playa Azul

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Programa de Sostenibilidad de Mutual Valores

Datos obtenidos del voluntariado:



17 voluntarios, 11 colaboradores de Mutual Valores, 2 de Mutual Fondos y 4 de Grupo Mutual



Acciones: Recolección y casificación de desechos en la playa.



Cantidad de basura recolectada y separada: 330 kilos, 80% valorizable



Cantidad de horas de voluntariado aportadas: 153 h (99 Muval y 36 GM)

Se brinda un reconocimiento por la labor realizada, por parte de la Municipalidad de Garabito.



VI. Colaboración en Banco de Alimentos

Como fundador del Banco de Alimentos, Grupo Mutual mantiene su compromiso de aportar de forma constante mano de obra, como voluntariado entre sus colaboradores y Mutual Valores no es la excepción por lo que al igual que los años anteriores (a excepción del tiempo de pandemia) envía personal a ayudar en esta función.



Imagen 5:
Colaboradores de Mutual Valores en Banco de Alimentos

La asistencia de los colaboradores-as de Mutual Valores en 2023 fue de un total de 6 colaboradores, sumando de esta manera 54 horas de voluntariado.

Objetivos de desarrollo Sostenible 2 Hambre Cero: con la contribución en el Banco de Alimentos, se pretende contribuir a la erradicación del hambre, por medio de la recuperación, empaque y redistribución de alimentos que de no ser por este lugar, se desecharían.



VII. Colaboración Escuela La Joya

Compra de Lámparas LED: Mutual Valores apoya algunas iniciativas de instituciones educativas, entre estas se encuentran la compra de Lámparas LED para la Escuela la Joya, ubicada en una zona rural del cantón de Desamparados en la comunidad de Rosario, con el fin de colaborar con el plan de reducciones de la escuela ya que es un requisito necesario para alcanzar el certificado de Carbono Neutralidad, mismo que ya fue obtenido, sin embargo no ha podido revalidarlo por cuestión de costo. Sin embargo el compromiso ambiental de la Escuela se encuentra intacto y esta colaboración a hecho que se mantenga como un referente en temas de sostenibilidad.

En total se donaron 12 lámparas solares LED, 4 en el año 2021, 4 en el año 2022 y 4 2023.



Imagen 6:
Entrega de lámparas solares LED

Con esto aseguramos un ahorro energético y vigilancia nocturna para esta institución, que cuenta con algunas zonas comunes que son aprovechadas para actividades físicas de los estudiantes, actividades comunitarias como bingos y espectáculos de talentos y también para mantener iluminada parte de la huerta comunitaria y el Parque Biológico todo dentro de la institución. Por el tamaño de la escuela, el estado no brinda algunos recursos como vigilancia nocturna, por lo que este aporte viene a contribuir a que se pueda tener mayor seguridad.

Atendiendo los objetivos de Desarrollo Sostenible, Mutual Valores pretende con el apoyo brindado a la Escuela la Joya aportar al cumplimiento del objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles, podríamos agregar que, con el apoyo al plan de reducción de la escuela, comprando las lámparas para obtener el certificado de carbono neutralidad se ataca también el objetivo 13. Acción por el clima.



VIII. Comisión de igualdad y género

Se han establecido como parte del desarrollo de actividades un plan operativo así como un plan de acción estratégico a desarrollar en los periodos 2022-2023, que va a permitir el progreso de acciones para promover y avanzar hacia la igualdad de género en la empresa.

Con la ejecución de las actividades de la versión 1.0 de la Estrategia de Equidad y Género aprobada en el mes de setiembre 2022, se realizaron acciones en el IV trimestre 2022 y durante el I semestre 2023, como lo fueron, la revisión de procesos del lugar de trabajo, se ajustó y creó normativa relacionada a la igualdad y género, se brindó capacitación como parte del desarrollo del empoderamiento masculino y femenino en la empresa, así como espacios virtuales que propiciaron la toma de conciencia y generación de herramientas concretas para incidir en la creación de procesos y cultura para la inclusión con el personal alrededor de temas como igualdad de género, inclusión, bienestar, derechos humanos y gestión humana.

Dentro de las capacitaciones brindadas durante el I Semestre al Personal en materia de igualdad y género fueron Mujeres rompiendo techos y La Caja de Herramientas de los hombres.

Durante el II Semestre del 2023 en las dimensiones Liderazgo y estrategia y Lugar de trabajo, se impulsó la creación de normativa en la empresa con aspectos generales como:

| Aspecto de la dimensión | Identificador de normativa |
|--|--|
| Mecanismos confidenciales y operacionales de reclamo y resolución relacionados a la igualdad de oportunidades | 6DMV76 Mecanismos confidenciales y operacionales de reclamo y afinidad |
| El rol de cuidadores como parte de nuestro compromiso de la empresa en el equilibrio entre trabajo y vida familiar | 6DMV78 Rol de cuidadores, equilibrio trabajo y vida familiar |
| Licencias de paternidad y maternidad que apoyen los roles de nuestro personal | 6DMV74 Licencia de paternidad 6DMV75 Licencia de maternidad |
| Inclusión de los servicios sanitarios de salud que se ofrecen en la empresa. | 6DMV77 Salud, Seguridad e Higiene en el trabajo |
| Recopilación de datos segregados por género de los principios WEPS | 6DMV71 Medición y frecuencia de principios WEPS 6DMV72 Encuestas relacionadas a los principios WEPS |
| Mecanismos donde se supervisará los viajes de negocios y gastos de entretenimiento de clientes. | 6DMV79 Gastos en un entorno libre de violencia, acoso y explotación sexual |

De igual manera, se brindó el conocimiento al Personal para prevenir el acoso laboral en nuestra empresa como parte de la cultura de igualdad y equidad, buscando mantener un ambiente libre de hostigamiento; puntualmente con la Capacitación de Acoso Laboral en la relación laboral en el mes de febrero 2023.

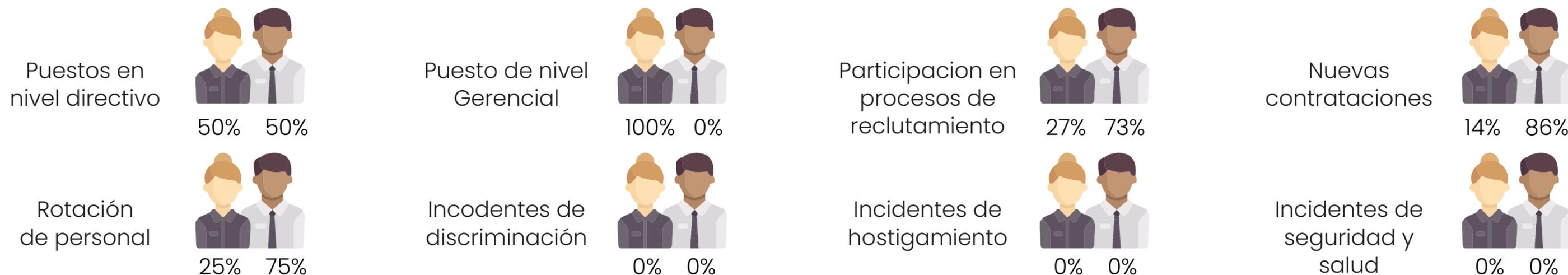
Durante el II Semestre del 2023 en las dimensiones Liderazgo y estrategia y Lugar de trabajo, se impulsó la creación de normativa en la empresa con aspectos generales como:

Asimismo, como parte del compromiso integrado en la política de igualdad de oportunidad y equidad de género el cual incluye las oportunidades de desarrollo profesional, se ofrecieron cursos virtuales de desarrollo para brindarles herramientas para el empoderamiento femenino y masculino al personal que forman parte de los planes de sucesión de la empresa así como colaboradores-as identificados por la Administración. Dentro de las competencias brindadas en estos cursos virtuales fueron Liderazgo y Empoderamiento.

Mutual Valores inició en su momento reconociendo la importancia de igualdad de género en el negocio, y se han identificado que existen brechas para obtener un mayor nivel por lo que se utiliza una metodología empresarial basada en un marco de gestión el cual medirá el progreso por etapas de gestión, dentro de las cuales se encuentran el Compromiso, Implementación, Medición y Transparencia. Actualmente, en la etapa de Medición la empresa está recopilando datos desagregados por género como lo son los incidentes de discriminación, la selección y contratación de personal, licencia de maternidad y paternidad, accidentes laborales, licencias de incapacidad, voluntariado empresarial, rotación de personal, licencias con o sin goce de salario; por lo que se monitorearan estos datos, para prevenir desigualdades en esta materia en caso de presentarse en la empresa.

Resultados de datos segregados por género como parte de la Transparencia:

Datos porcentuales 2023



Datos numéricos



Hay que mencionar que durante el periodo 2023 miembros de esta Comisión formaron parte del curso virtual Introducción a la perspectiva de género y sus implicaciones en el ámbito laboral impartido por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) como parte del Programa Sello de Igualdad de Género, el cual permitió un refrescamiento de la perspectiva general de igualdad y género y su debida aplicación en las empresas.

Adicionalmente, desde la Comisión de Igualdad y Género se ejecutó durante el periodo actual, un plan de comunicación para dar a conocer aspectos al Personal sobre avances de la ejecución del cronograma de la Estrategia de Equidad versión 1.0, así como boletines alusivos a algunas fechas de conmemoración como lo fueron en el mes de la Mujer y el Hombre.

Contamos con etapas del marco de gestión (Principiante, Intermedio, Avanzado y Líder) en compromiso, implementación, medición y transparencia, por lo que inicialmente la empresa se ubicó en el nivel de Principiante. Como parte de esta medición se estableció en el indicador para avanzar a etapa Intermedio en el periodo actual, por lo que se aplicó la Herramienta Empresarial de Género WEP de ONU Mujeres en el mes de noviembre, en el cual se obtuvo un resultado obtenido en Etapa Avanzado en el cual nos arroja una descripción que indica que en la empresa hemos desarrollado e implementado políticas y prácticas y que vamos avanzando en esta ruta. Y como parte del compromiso será reforzar la medición y transparencia, así como continuar fortaleciendo lo referente a igualdad y género en la empresa.

De esta manera, las tareas de la estrategia de equidad versión 1.0 fueron finalizadas de manera satisfactoria, de acuerdo con el compromiso adquirido por parte de la empresa.

Por otro lado, por parte de la Comisión de Igualdad y Género mediante diversas sesiones de trabajo en el II Semestre 2023, procede a realizar el planteamiento de la Estrategia de Equidad versión 2.0 el cual se estarán ejecutando acciones relacionadas a las dimensiones de Mercados y Comunidad para lo cual se ha estableció un plazo hasta diciembre 2025, para el cumplimiento de dichas tareas.

Y por último se ha elevado a aprobación dicha Estrategia por parte de la Junta Directiva, siendo la misma debidamente aprobada. De esta manera se ha divulgado al Personal para su debido conocimiento y reforzamiento hacia una cultura de igualdad en la empresa.

Con estas acciones en materia de igualdad y equidad, Mutual Valores busca ir cumpliendo con el objetivo de Desarrollo Sostenible 5. Igualdad de Género. Los principios de WEPs y este objetivo mencionado se encuentran estrechamente relacionadas.



IX. Satisfacción del cliente

En este apartado se mencionan las principales acciones dirigidas a los clientes y su satisfacción con la empresa, por lo que se muestran actividades ejecutadas así como su seguimiento y medición, considerando la opinión del cliente para mejorar el servicio.

Educación financiera bursátil

Desde el año anterior Mutual Valores ha realizado una serie de espacios donde se abordan temas financieros, que incluyen los indicadores macroeconómicos, políticas monetarias e informes de resultados y proyecciones del Banco Central de Costa Rica, entre otros temas, cuyo objetivo es brindarles insumos a los clientes e inversores para que sus decisiones tengan un sustento, as la hora que decidan utilizar los servicios del Puesto de Bolsa. A su vez se atiende un asunto material identificado como educación financiera y bursátil, considerando la importancia de mantener informadas a las partes interesadas sobre los indicadores financieros nacionales e internacionales.

La contribución en estos webinar fue ha sido de 150 participantes. Los webinar desarrollados por expertos en esta materia fueron:



Imagen 7: Invitación a webinar I
(Se realizaron 2 webinar uno en febrero y otro en agosto)



Imagen 8: Invitación a webinar II



Imagen 9: Invitación a webinar III



Imagen 10: Invitación a webinar IV

En este caso se considera que el objetivo de desarrollo sostenible que se atiende es Educación de Calidad.



FECHAS IMPORTANTES

Mutual Valores lleva un control de fechas importantes de sus clientes como los cumpleaños, por lo que parte del trato personalizado que se trata de brindar es la felicitación a cada cliente en su cumpleaños, para esto se confeccionan tarjetas virtuales de felicitaciones, con el fin de mantener una comunicación constante con el cliente, no solo por cuestiones de negocio sino también por celebraciones personales se personalizan tarjetas y se les envía.



Imagen 11: Ejemplo de felicitación de cumpleaños.

ENTREGA DE OBSEQUIOS

Como parte del programa de fidelización de clientes, se presupuesta la entrega de un obsequio para todos los clientes de Mutual Valores al final de cada año, esto es una muestra de agradecimiento por parte de la administración con los clientes, por su preferencia durante el año.



Imagen 12: Obsequio para clientes.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

En cumplimiento con las estrategias establecidas en la Perspectiva: Valor para los clientes postulado en el Plan Estratégico de Mutual Valores Puesto de Bolsa S.A., la Administración se ha dado la tarea de evaluar la satisfacción a los clientes del servicio brindado a través de las diferentes dependencias de la empresa determinando oportunidades de mejora y de esta manera Buscar excelencia en el servicio.

Para lo cual, se tomó como base la lista de los clientes activos con corte a Octubre 2023, para lo cual se determinó no encuestar a los clientes que tuvieran relación directa con Mutual Valores, empresas del Conglomerado Financiero.

Los resultados muestran un porcentaje de satisfacción del servicio de 95,31%. En el caso de los encuestados con servicio con asesoría y ejecución del 94,45%, mientras que para los clientes con contrato de ejecución se obtuvo un 96,17%. Para el caso de los clientes con contratos de asesoría y ejecución en general están satisfechos con los servicios y productos de Mutual Valores la mayoría los calificó como excelentes, en cuanto a los tiempos de respuesta para la entrega de documentación son oportunos, así mismo la información recibida por parte de Mutual Valores se calificó en general como "buena". Por último, los encuestados califican el acceso al agente de bolsa como excelente.

En el caso de los clientes con contratos de ejecución calificaron como excelente el acceso al agente de bolsa y el acceso en general al Puesto de Bolsa y a los servicios de ejecución. De igual forma calificaron como oportuna la entrega de información por parte del Puesto de Bolsa y como buena la entrega de boletas de operación e información que se comparte mediante las redes sociales de Mutual Valores.

X. Trituración de papel

Como parte de las acciones implementadas durante el segundo semestre del 2023 fue la trituración de documentación obsoleta de Mutual Valores, por parte de sus colaboradores-as. Es importante mencionar que esta acción es algo que se realiza con cierta periodicidad por parte de la empresa, sin embargo la diferencia es que para esta ocasión, en lugar de pagarle a una empresa para ejecutar esta acción, fueron los mismos colaboradores que se encargaron de toda la gestión, por lo que el gasto económico no se elevó, ya que se realizaron algún en horario laboral, por lo que se invirtió en el tiempo de cada uno.

Por otra parte, es importante mencionar que para realizar este voluntariado, el mismo personal fué el que se encargó de identificar la documentación, desarmar, preparar los documentos y triturarlos.

En el siguiente cuadro se muestra el detalle:

| Voluntariado | Voluntarios | Fecha | Horas | Acción | Cajas | Contenido de la documentación |
|----------------------|-------------|-----------------------|-------|---|-------|---|
| Trituración de papel | 3 | Viernes 6 de octubre | 4 | Desarmar y preparación de documentos (quitar grapas, encuadernar etc) | 11 | Documentación en general de todos los departamentos, brochures, hojas membretadas, blogs de instrucciones, blogs de minutas de reunión, facturas entre otros. |
| | | Viernes 13 de octubre | 6,5 | Trituración de los documentos | | |
| | | | 1,5 | | | |
| | | | 12 | | | |

Tabla 12: Trituración de papel

En resumen se sumaron un total de 12 horas de voluntariado, se tuvo la participación de 3 colaboradores y se trituraron 11 cajas de papelería.

XI. Preparación y entrega de equipo tecnológico a instituciones educativas

El pasado mes de agosto, Mutual Valores realizó una donación de equipos tecnológicos a diferentes instituciones estudiantiles en el cantón de Alajuela y alrededores. Todos estos equipos se encuentran en buen estado y fueron probados antes de su entrega, ya que el objetivo de esta donación es que se aprovechen para impulsar el aprendizaje de los estudiantes que los utilicen, tal como lo hicieron ver los encargados de recibir los equipos en los diferentes centros educativos.

En total se hizo entrega de 34 equipos de oficina a 5 diferentes centros educativos, ubicados en Alajuela y Poás, esto representó un total de 26 horas de voluntariado.



Imágenes 12:
Entrega de equipo tecnológico a instituciones educativas

COLABORACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Continuando con la consigna de Mutual Valores de ser una empresa con una Responsabilidad Social Empresarial fuerte y que busca un equilibrio en las tres dimensiones social, ambiental y gobernanza, se ha guiado con los 17. Objetivos de Desarrollo Sostenible que la ONU ha establecido como meta en su agenda 2030.

Por lo tanto, se ha trabajado los objetivos de forma constante, a continuación se muestran cuales se han trabajado en Mutual Valores 2023:



CONCLUSIONES

Para Mutual Valores el Programa de Sostenibilidad, que tiene como indicador de desempeño las horas de voluntariado alcanzadas, sigue siendo un tema de mucha relevancia, ya que gracias a las acciones desarrolladas para su cumplimiento, es posible tener una idea y se puede mostrar el trabajo y esfuerzo que la empresa, personal y demás partes interesadas aportan para alcanzar las metas y proyectar una imagen sostenible, apegada a la triple utilidad.

Lo que se pretende desde el subcomité de sostenibilidad es que las actividades que se han venido desarrollando, continúen en su mayoría, sin embargo, se sigue con sesiones ordinarias mensuales buscando más opciones e invitando al personal y demás partes interesadas a participar en las actividades organizadas, con el objetivo de cumplir y superar el cumplimiento del indicador de horas de voluntariado.

- **CN:** se logra la revalidación de la Certificación de Carbono Neutralidad para el periodo 2022.
- **Ecobloques:** El resultado obtenido por con el proyecto de creación de Ecobloques por parte del personal y familiares para el 2023, se podría catalogar como un éxito, considerando que es el periodo anual donde más ecobloques se han creado con un total de 176.

| Año | Ecobloques | | | Horas | | |
|-------|------------|-------------|------------|------------|--------------|-------------|
| | I semestre | II semestre | Total | I semestre | II semestre | Total |
| 2021 | 50 | 63 | 113 | 125 | 157,5 | 282,5 |
| 2022 | 59 | 56 | 115 | 147,5 | 140 | 287,5 |
| 2023 | 85 | 91 | 176 | 212,5 | 227,5 | 440 |
| Total | 194 | 119 | 404 | 485 | 297,5 | 1010 |

Tabla 13: Creación de ecobloques 2023

- **Voluntariados:** los voluntariados presenciales forman parte importante del mensaje y las acciones proambientales que Mutual Valores pretende proyectar, por lo que reactivar esta modalidad en 2022, ha sido el punto de partida para que en los años venideros se organicen siembra de árboles, limpieza de senderos, limpieza de playas, preparación de árboles para reforestación entre otras opciones. En 2022 se realizó una siembra de árboles, 2023 limpieza de playa y se pretende buscar más opciones para poder integrar a más personal en este tipo de labores.
- **Asistencia Banco de alimentos:** en 2022 se retorna a la asistencia en el Banco de Alimentos con la participación de 8 participantes, considerando que se inició a partir del mes de junio se considera una buena asistencia, en proporción a la cantidad de personal de la empresa, para el presente año se pretendía que se mantuviera esa asistencia, sin embargo por razones de fuerza mayor, solo se pudo enviar a 6 participantes.
- **Centro Infantil:** como ha sido la tónica en los últimos años, el apoyo al Centro Infantil Sagrado Corazón de Jesús ha estado presente, con la colaboración en el mantenimiento de zonas verdes, para el disfrute de los niños-as que asisten a diario, también se brindó apoyo logístico y de mano de obra en el Bingo a beneficio del Centro Infantil, cuyo objetivo es cambiar el sistema eléctrico del lugar.
- **Escuela la Joya:** la colaboración con la Escuela la Joya en un principio se ha venido dando como parte de los requisitos para optar por la categoría plus de la CN, como parte de las acciones a considerar como condiciones adicionales en la certificación plus.
- **Subcomité de Sostenibilidad:** la constitución del subcomité continúa siendo la misma, sin embargo para el próximo año comienza a regir el Comité de Sostenibilidad Corporativo, el cual llevara acciones a desarrollar por parte de los subcomités de las subsidiarias, a parte de las acciones que ya se ejecutan por lo que en el caso de Mutual Valores se inició con el análisis de Partes Interesadas a inicios del 2023 y se pretende continuar hasta establecer todo el proceso metodológico robusto, para realizar actualizaciones cuando las circunstancias lo requieran.

El Programa de Sostenibilidad de Mutual Valores ha pretendido abarcar las tres dimensiones de la sostenibilidad ambiental, social y gobernanza, y esto se ve reflejado no solo en las acciones que aportan al indicador de horas de voluntariado, si no en la constitución de su plan estratégico que incluye planes tácticos que responden a estas dimensiones. Por otra parte, la expectativa por un buen clima laboral, la búsqueda de la igualdad y equidad de género y reconocimientos en materias paridad de género en su Junta Directiva y puestos laborales, hacen que los esfuerzos de la Administración sean un compromiso reconocido y practicado por todo el personal.



Puesto de Bolsa



INFORME DE SOSTENIBILIDAD
2023

