

INFORME DE LABORES 2019

CIMAD



Tabla de Contenidos

1. Introducción	3
2. Integrantes de la CIMAD	3
3. Marco Referencial	4
4. Objetivos	4
5. Estrategias alcanzadas en el 2019	6

1. Introducción

El Conglomerado Financiero Banco Nacional, como institución comprometida con el cumplimiento de las Leyes N°7600 **Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad**, N° 8661 **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, N°8862 **Ley de Inclusión y Protección Laboral de las personas con Discapacidad en el Sector Público** y N°7935 **Ley Integral para la Persona Adulto Mayor**, para lograr una organización inclusiva para todas las personas, clientes y trabajadores (as) cuenta con la **Comisión Institucional en Materia de Discapacidad (CIMAD)**, como ente encargado de fiscalizar y asesorar a las diferentes dependencias del BNCR para cumplir con lo establecido en dichas Leyes.

Este informe presenta los logros y áreas de mejora que son el resultado de la gestión realizada por la institución en materia de discapacidad durante el 2019, a través de la implementación de las acciones establecidas en su Plan de Trabajo.

2. Integrantes de la CIMAD

La CIMAD del Conglomerado Financiero Banco Nacional, desarrolló sus labores con los siguientes integrantes:

Maritza Fuentes Salas (Coordinadora)	Dirección Corporativa de Desarrollo Humano
Silvia Monge Corrales	Dirección Corporativa de Desarrollo Humano
Marilyn Madrigal Valverde	Dirección Corporativa de Desarrollo Humano
Alexis Caravaca Arias	Contraloría de Servicios
Daniel Angulo Brenes	Dirección de Publicidad
Jennifer Rojas Molina	Dirección de Infraestructura y Compras
Mario Fallas Lazo	Dirección de Relaciones Institucionales
Maicol Acosta Vasquez	Dirección Jurídica
Amalia Palacino Castillo	Dirección de Relaciones Institucionales

3. Marco Referencial

El plan de trabajo de la CIMAD se fundamenta en las siguientes dimensiones, establecidas desde los principios referentes a diseños universales en lo que respecta al tema de discapacidad, que incorporan los ámbitos de acción para desarrollar un entorno inclusivo dentro de una organización:

1. **Actitudinal:** *Práctica de actitudes inclusivas (utilización de conceptos y prácticas participativas para eliminar y prevenir la discriminación).*
2. **Información y Comunicación:** *Intercambio de información (acceso a la producción y uso de mensajes, imagen real y positiva sobre el tema de discapacidad).*
3. **Servicios de Apoyo y Ayudas Técnicas:** *Recursos que incrementan la participación mediante compensación de limitaciones funcionales producidas por distintos tipos de deficiencia. Objeto, parte de equipo o producto usado para aumentar, mantener o mejorar habilidades.*
4. **Políticas, Normas y Procedimientos:** *Orientaciones y lineamientos para incorporar y cumplir legislación sobre discapacidad y accesibilidad.*
5. **Administrativa:** *Incorporación de las perspectivas de la discapacidad en las fases del proceso administrativo.*
6. **Jurídica:** *Elaboración, revisión, promoción, divulgación y cumplimiento de legislación nacional e internacional. Derechos humanos y modelo social de la discapacidad.*
7. **Espacio Físico:** *Condición que cumple un edificio, ambiente, objeto o instrumento para ser usado por todas las personas.*
8. **Gestión del Negocio:** *promoción de los productos del Banco para la atracción de clientes con discapacidad.*
9. **Tecnología:** *Tecnología que deriva en productos o sistemas técnicos accesibles a todas las personas.*

4. Objetivos

Durante el 2019 se plantearon los siguientes objetivos en el Plan de Trabajo:

Objetivo General: Velar por el cumplimiento de la realización de los cambios y ajustes necesarios para que los servicios, canales e instalaciones físicas del Banco Nacional, sean accesibles a todas las personas, clientes internos y externos de la institución.

Objetivos Específicos:

1. Promover las actitudes inclusivas del personal del Banco para fomentar espacios de igualdad de oportunidades hacia las personas con discapacidad.
2. Facilitar información veraz y actualizada al personal de la institución, para promover una imagen positiva en materia de discapacidad.
3. Fortalecer el servicio al cliente con discapacidad por medio de la atención oportuna de las quejas o sugerencias realizadas a la institución.

4. Promover el tema de discapacidad dentro de los procesos de gestión del Banco, para incrementar la igualdad de oportunidades y facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad.
5. Coordinar con el área interna pertinente a construcciones y adecuaciones de acceso físico, de las diferentes oficinas del Banco.
6. Facilitar el acceso de los servicios institucionales en beneficio de los clientes con discapacidad.
7. Promover los servicios de apoyo y ayudas técnicas que requiera el personal y clientes que presentan discapacidad.

5. Estrategias alcanzadas en el 2019

DIMENSION N°1 ACTITUDINAL: práctica de actitudes inclusivas (utilización de conceptos y prácticas participativas para eliminar y prevenir la discriminación)

DIMENSION N°4 POLITICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS: orientaciones y lineamientos para incorporar y cumplir legislación sobre discapacidad y accesibilidad.

OBJETIVO: Promover las actitudes inclusivas del personal del Banco para fomentar espacios de igualdad de oportunidades hacia las personas con discapacidad.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
1. Dar seguimiento al tema de discapacidad en el Programa de Asesor Bancario.	Impartir en el 100% del Programa, los temas relacionados con discapacidad y empleabilidad.	100%	El tema se incluye en los procesos de capacitación de inducción (Asesor Bancario). Se ejecutaron 27 capacitaciones con la participación de 383 personas. realizaron
2. Dar seguimiento a la ejecución de las Capacitaciones en Lesco	Cumplimiento del 100% del Plan de Capacitación en materia de discapacidad.	100%	Se capacitaron 86 personas en el tema de Lesco: 64 personas en Nivel 1 12 personas en Nivel 2 10 personas en Nivel 3
3 Brindar el apoyo en la capacitación para la Sensibilización del personal de la Institución.	Contar todo lo necesario, para la aplicación de la certificación, según la fecha establecida por la Sección de Capacitación.	92%	Certificación anual leyes 7600 y 7935: dirigida a todo el personal del Conglomerado BN: 4796 personas certificadas en el 2019, es decir el .

DIMENSION N°2 INFORMACION Y COMUNICACION: intercambio de información (acceso a la producción y uso de mensajes, imagen real y positiva de la persona que enfrenta condiciones de discapacidad).

OBJETIVO: Facilitar información veraz y actualizada a las y los colaboradores de la institución, para promover una imagen positiva en materia de discapacidad.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
1. Gestionar la divulgación electrónica de información sobre el Servicio al Cliente con Discapacidad.	Realizar al menos cinco divulgaciones durante el año.	75%	1. Se publicó mensaje sobre lenguaje inclusivo

DIMENSION Nº2 INFORMACION Y COMUNICACION: intercambio de información (acceso a la producción y uso de mensajes, imagen real y positiva de la persona que enfrenta condiciones de discapacidad).

OBJETIVO: Facilitar información veraz y actualizada a las y los colaboradores de la institución, para promover una imagen positiva en materia de discapacidad.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
			<p>◀  Bianca BN ▶ Gente BN 27 de mayo de 2019 - </p> <p>*MENSAJE* En el marco del Día de la Persona con Discapacidad, queremos eliminar algunas creencias erróneas sobre las personas que cuentan con alguna discapacidad. ¡Seamos conscientes, respetuosos y solidarios! Recordá que somos un Banco inclusivo y PARA TODOS ;)</p> <div style="text-align: center;">  <p>10 MITOS SOBRE LA DISCAPACIDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se encuentran enfermos. 2. Dejan que desaparezca con la que viven. 3. Solo pueden amarse entre iguales. 4. Quien tiene discapacidad es atezado. 5. No pueden ser independientes. 6. No pueden entender los cosas. 7. Son peligrosos. 8. Son estúpidos. 9. No pueden ser niños. 10. Están condenados a vivir solos y despertar idómita en su familia. <p>CIMAD BANCO NACIONAL Juntos somos progreso</p> </div> <p>2. Se elaboraron "Tips sobre Buenas Prácticas en la Interacción con Personas con Discapacidad", que serán divulgados al personal, durante el 2020.</p>
2. Coordinar la celebración del Día Nacional y del Día Internacional de Discapacidad.	Enviar y publicar las plantillas correspondientes al día de la celebración, en forma anual.	100%	<p>Se realizaron las publicaciones en las celebraciones respectivas.</p> <div style="text-align: center;">  <p>SOMOS UNA FAMILIA INCLUSIVA DÍA NACIONAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD</p> <p>Muchas personas ven las dificultades más como retos que como obstáculos, ingresá al Sitio de la Felicidad aquí y te contamos como nuestro compañero, Esteban Castillo-de la Rosa, superó su discapacidad y comenzó a asumir el reto de ser feliz.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Luis Diego Valverde, Cindy Bortes, María Fernanda Mora, Esteban Castillo, Jeremy Cervantes y Rodrigo Quirós.</p> <p>CIMAD BANCO NACIONAL Juntos somos progreso</p> </div> </div>

DIMENSION Nº2 INFORMACION Y COMUNICACION: intercambio de información (acceso a la producción y uso de mensajes, imagen real y positiva de la persona que enfrenta condiciones de discapacidad).

OBJETIVO: Facilitar información veraz y actualizada a las y los colaboradores de la institución, para promover una imagen positiva en materia de discapacidad.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
			<p>Además, se realizaron celebraron otras efemérides:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>VER VIDEO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>iHoy la Gente BN celebra junto a Rodrigo su día!</p> <p>El 24 de octubre del 2017, Rodrigo Quirós Ménendez se incorporó a la familia BN. Lleno de felicidad, orgullo, entrega y disposición realiza distintas tareas en gestión documental del departamento servicios compartidos de crédito.</p> <p>Entre las actividades que realiza en el BN están la administración de documentos, cerrar etapas en MPC y se encarga del reciclaje del departamento. Sus pasatiempos son nadar y practicar porristismo, en todo lo que hace Rodrigo siempre se destaca.</p> <p>Es el primer rostro de Rodrigo para el trabajar para esta gran institución lo llena de orgullo. Un día como hoy disfruta de celebrar con sus compañeros y está feliz de que todo el BN traiga sus medias diferentes.</p> </div> <div style="text-align: center;">        </div> <div style="text-align: center;">  <p>iEste 2 de abril nos vestimos de azul!</p> <p>Usá alguna prenda azul y compartí una fotografía con el #DiaMundialAutismo</p> <p></p> </div> </div>
3. Coordinar la celebración de la Semana Nacional los Derechos de las Personas con Discapacidad en Oficinas Centrales.	<p>Lanzar la campaña alusiva a dicha celebración.</p> <p>Realizar la feria en el mes de diciembre con una duración de al menos tres días.</p>	100%	<p>La feria se realizó los días 4, 5 y 6 de diciembre del 2019, en el Lobby de Oficinas Centrales del Banco Nacional; con la participación de artesanos con discapacidad de tres asociaciones y una fundación.</p>

DIMENSION Nº2 INFORMACION Y COMUNICACION: intercambio de información (acceso a la producción y uso de mensajes, imagen real y positiva de la persona que enfrenta condiciones de discapacidad).

OBJETIVO: Facilitar información veraz y actualizada a las y los colaboradores de la institución, para promover una imagen positiva en materia de discapacidad.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
			<p>► Gente BN 3 de diciembre · </p>  <p>BANCO NACIONAL Celebra el Día Internacional de la Persona con Discapacidad "La integración es tu derecho la participación es tu derecho a exigirlos esta es tu oportunidad para que TOCAR, SOSTENER Y SALTAR"</p>  <p>LAPRENSALIBRE.CR Feria de artesanos con discapacidad durante 3 días LaPrensaLibre.Cr</p>

DIMENSION Nº3 SERVICIOS DE APOYO Y AYUDAS TECNICAS: recursos que incrementan la participación mediante compensación de limitaciones funcionales producidas por distintos tipos de deficiencias. Objeto, parte de equipo o producto usado para aumentar, mantener o mejorar habilidades.

OBJETIVO: Fortalecer el servicio al cliente con discapacidad por medio de la atención oportuna de las quejas o sugerencias realizadas a la institución.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
1. Atención y seguimiento de las denuncias y solicitudes realizadas por los Clientes con Discapacidad.	Atender el 100% de las solicitudes.	100%	<p>Informe cuatrimestral de incidentes atendidos y gestionados por la Contraloría de Servicios. Se adjunta en Anexo 1.</p> <p>Se recibieron 38 gestiones que fueron debidamente tramitadas, resueltas y respondidas a los clientes que las presentaron por la Contraloría de Servicios.</p>

DIMENSION Nº3 SERVICIOS DE APOYO Y AYUDAS TECNICAS: recursos que incrementan la participación mediante compensación de limitaciones funcionales producidas por distintos tipos de deficiencias. Objeto, parte de equipo o producto usado para aumentar, mantener o mejorar habilidades.

OBJETIVO: Fortalecer el servicio al cliente con discapacidad por medio de la atención oportuna de las quejas o sugerencias realizadas a la institución.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
	Efectuar una evaluación anual.	100%	<p>Resultado de Evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó el III Encuentro con Clientes Adultos Mayores y con discapacidad en la oficina de San Ramón, por parte del Contraloría de Servicios. • Se recibieron 28 respuestas de encuestados sobre el servicio que se les brinda en dicha oficina, de los cuales un cliente presentó oportunidad de mejora. Los demás 27 calificaron de excelente el servicio que se les brinda a ese público de interés en la oficina de San Ramón.

DIMENSION Nº4 ADMINISTRATIVA: Incorporación de las perspectivas de la discapacidad en las fases del proceso administrativo.

OBJETIVO: Promover el tema de discapacidad dentro de los procesos de gestión del Banco, para incrementar la igualdad de oportunidades y facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad, tanto clientes como colaboradores.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
1. Dar seguimiento a la Contratación de personas con discapacidad, de acuerdo a la Ley 7600 artículo 23/ al cumplimiento de la Ley en el cumplimiento al 5% de contratación	Informe anual de la Comisión de Empleabilidad.	100%	<p>Al cierre 2019 se encuentran laborando 43 personas con discapacidad.</p> <p>Se asistió a una Feria de Empleo en Naranjo, en coordinación con la Municipalidad y CONAPDIS</p>

2. Contar con los registros de Inversión que se realizan en materia de Discapacidad, para cumplir con información del CONAPDIS.	Informar anualmente al CONAPDIS el registro de inversión del Banco en materia de discapacidad.	N/A	CONAPDIS no solicitó información
---	--	-----	----------------------------------

DIMENSION Nº5 JURIDICA: Elaboración, revisión, promoción, divulgación y cumplimiento de legislación nacional e internacional. Derechos Humanos y modelo social de la discapacidad.

OBJETIVO: Promover el tema de discapacidad dentro de los procesos de gestión del Banco, para incrementar la igualdad de oportunidades y facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad, tanto clientes como personal.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
1. Informar a la comunidad bancaria sobre las actualizaciones impartidas por el CONAPDIS.	Asistencia en las actividades generadas por el CONAPDIS	NA	Durante el 2019 no se recibieron invitaciones por parte de la CONAPDIS
	Asistencia a reuniones mensuales		
2. Presentar los informes que CONAPDIS u otras entidades gubernamentales	Enviar los informes	100%	No se recibieron solicitudes de información por parte del Conapdis. Se enviaron al Ministerio de Trabajo, los informes institucionales de cumplimiento en aplicación de la Ley 8862 y su Reglamento.
3. Generar los insumos necesarios para que el banco postule una propuesta de participación en el concurso Costa Rica incluye, mediante la inclusión de una muestra de infraestructura bancaria inclusiva.	Realizar la postulación en el concurso Costa Rica incluye	N/A	No se recibió invitación para que se participara en el concurso.

DIMENSION Nº6 ESPACIO FISICO: condición que cumple un edificio, ambiente, objeto o instrumento para ser usado por todas las personas.

OBJETIVO: Coordinar con el área interna pertinente las construcciones y adecuaciones de acceso físico, de las diferentes oficinas del Banco.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
1. Velar por que la construcción de nuevos edificios cumpla con las especificaciones de accesibilidad establecidas en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad.	Que las construcciones nuevas del Banco, cuenten con las condiciones accesibles para personas con discapacidad.	100%	<p>En el 2019, se invirtieron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¢43,371,785.00 asociados al suministro e instalación de dos (02) elevadores para el actual edificio del CIPAC. • Además en dicho periodo, se inició el proceso de contratación para la instalación de un elevador en la oficina de Tres Ríos, en ejecución el proceso.
2. Solicitar el registro de las remodelaciones de edificios cumpla con las especificaciones de accesibilidad establecidas en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad.	Cumplir con las remodelaciones prioritarias definidas en la programación anual de la dependencia interna correspondiente.	100%	<p>Se ejecutaron los diseños para la remodelación integral de las agencias de La Tropicana, Limón, Santa Rosa de Pocosol y Cartago, los cuales se ajustan a los requerimientos establecidos en la normativa vigente.</p>

DIMENSION Nº7 Gestión del Negocio: promoción de los productos del Banco para la atracción de clientes con discapacidad

OBJETIVO: facilitar el acceso de los servicios institucionales en beneficio de las y los clientes con discapacidad

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
1. Actualización de base de datos de clientes con Discapacidad por oficina para ofrecer un servicio de calidad, accesible en igualdad de condiciones por medio del conocimiento de sus necesidades	Identificar anualmente las y los clientes con discapacidad de cada oficina.	100%	<p>Se identificaron 586 clientes con discapacidad de acuerdo al dato suministrado con la Contraloría de Servicios.</p>

DIMENSION Nº8 Tecnología: Tecnología que deriva en productos o sistemas técnicos accesibles a todas las personas.

OBJETIVO: Promover la provisión de servicios de apoyo y ayudas técnicas que requieren las y los colaboradores y clientes que presentan discapacidad.

Actividad	Meta	% Logro	Observaciones
1. Actualizar la información sobre la gestión de la CIMAD en la página WEB	Realizar al menos cuatro actualizaciones durante el año.	N/A	No se cuenta con página de la CIMAD
2. Coordinar la búsqueda de alternativas para la adquisición de tecnologías que faciliten y certifiquen el uso de las plataformas tecnológicas.	Presentar informe sobre estudio realizado.	N/A	No se presentaron productos nuevos en 2019.

Anexo 1

Detalle de aumento y disminución de los principales generadores de las Quejas, Peticiones y Reclamos Administrativos durante el año 2019 vs 2018

Incidencia	2019				Variación I vs II Trim	Variación III vs IV Trim	Total 2019	Total 2018	Variación Interanual
	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim					
Incumplimiento Ley 7600 y 7935	14	13	5	6	-1	1	38	36	2
Servicios preferenciales	4	10	4	4	6	0	22	19	3
Incumplimiento Ley 7600 y 7935	7	1	1	1	-6	0	10	10	0
Inadecuada accesibilidad de las instalaciones	3	2	0	1	-1	1	6	7	-1

Fuente: Contraloría de Servicios, 2019