



RESPONSABILIDAD  
AMBIENTAL, FINANCIERA, SOCIAL



MERCADO  
DE VALORES  
DE COSTA RICA  
GRUPO FINANCIERO

---

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

---

II SEMESTRE 2017

Aprobado en la sesión 3-2018 de Junta Directiva del 20-2-2018





## NUESTRA ORGANIZACIÓN

Somos un grupo financiero privado especializado, que desde 1976 brinda asesoría e intermediación bursátil, con altos estándares de servicio e incuestionables valores éticos.

Llegamos a nuestros clientes a través de dos empresas: Mercado de Valores de Costa Rica Puesto de Bolsa S.A. y Multifondos de Costa Rica S.A. Sociedad de Fondos de Inversión.

Mercado de Valores Puesto de Bolsa S.A. entró en operaciones en 1976 año de la creación de la Bolsa Nacional de Valores (BNV), de la cual somos miembro fundador. Multifondos SFI S.A. se constituyó 20 años después. Ambas compañías se inscribieron formalmente como Grupo Financiero en enero del 2001.

Como parte de nuestra estructura hemos consolidado un departamento especializado en el análisis y seguimiento de las tendencias económicas internacionales, lo que nos permite tener una participación en la negociación de instrumentos de renta fija, variable y productos estructurados de las principales bolsas del mundo.

### Misión

Generar bienestar asegurando experiencias de valor a nuestros clientes.

### Visión

Ser su asesor de confianza.

### Valores

- **Ética:** Comportamiento ético, responsabilidad, honestidad, transparencia, integridad y desarrollo personal y profesional de nuestra actividad.
- **Respeto:** Validación y reconocimiento de la individualidad y dignidad de cada persona. Cortesía, amabilidad, asertividad y promoción de un ambiente laboral agradable.
- **Calidad:** Mejora continua, agilidad y confiabilidad en el cumplimiento de los requisitos establecidos por nuestros clientes internos y externos y demás partes interesadas.
- **Responsabilidad Social:** Compromiso de desarrollo sostenible de las operaciones en lo económico, social y ambiental; reconocimiento de los intereses de las partes interesadas: accionistas, clientes, público interno, gobernabilidad, comunidad, medio ambiente y proveedores.





## MERCADO DE VALORES EN CIFRAS

Nuestro liderazgo en el mercado bursátil lo hemos forjado a través de 41 años de compromiso con la satisfacción del cliente. Las cifras del Grupo Financiero, al mes de diciembre del 2017, reflejan el éxito de este compromiso.

Años de experiencia	41
Personal que labora para la empresa	75
Corredores de bolsa	8
Fondos de inversión	9
Clientes	2,758
Clientes personales	1,673
Clientes corporativos	1,056
Clientes corporativos internacionales	29
Volumen de activos administrados por Multifondos (*)	\$459,092,678
Volumen de activos administrados por el puesto de bolsa (*)	\$630,702,150
Volumen de activos administrados por el Grupo Financiero	\$1,089,794,828
Rentabilidad sobre el Patrimonio del Grupo Financiero	16.45%
Ingresos totales del Grupo Financiero	\$12,590,400
Patrimonio del Grupo Financiero (*)	\$23,315,366
Utilidad neta antes de impuestos del Grupo Financiero (*)	\$5,207,656
Activos totales del Grupo Financiero (*)	\$28,953,743





## RESPONSABILIDAD SOCIAL EN MERCADO DE VALORES

La Responsabilidad Social es un tema que concierne a todas las empresas; no tiene que ver con el tamaño, el sector o el lugar en el que opere una compañía se trata de un modelo de gestión basado en valores y el compromiso con los diferentes públicos de interés a través de modelos de negocios responsables y sostenibles.

En Mercado de Valores, por más de 40 años, han sido y siguen siendo la ética de trabajo, la honestidad, el respeto a la dignidad del ser humano, los valores que nos rigen cada día y que nos ayudan a tomar decisiones.

Nuestro espíritu solidario nos motiva a desarrollar proyectos de impacto social y a unir esfuerzos con otras organizaciones como la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) y Horizonte Positivo (H+) para generar un impacto colectivo y promover el desarrollo sostenible.

A lo externo nos involucramos activamente en proyectos de ayuda a jóvenes de alto riesgo social, hogares infantiles y proyectos de educación pública para escuelas de bajos recursos. Buscamos heredar a los niños y jóvenes un mejor ambiente y más y mejores oportunidades para mejorar su calidad de vida porque en nuestra empresa los valores prevalecen.

### EQUIPO DE TRABAJO

En Mercado de Valores el equipo de trabajo que coordina las acciones relacionadas con Responsabilidad Social Corporativa está compuesto por los siguientes integrantes:

Nombre y número de identificación del miembro	Puesto	Fecha de último nombramiento
Adrián Alvarado Bolaños 1-1367-0425	Corredor de Bolsa	22 abril 2015
Carlos Andrés Castro Vargas 2-0648-0052	Gestor de Calidad y Responsabilidad Social	25 enero 2017
Cristina Masis Cuevillas 1-0711-0945	Vicepresidencia Ejecutiva	06 noviembre 2015
Ingrid Gutiérrez Hernández 1-0920-0887	Coordinadora de Mercadeo	23 marzo 2016
Leanny Barrantes Alfaro 1-1535-0190	Gestora de Talento	25 enero 2017
Milady Zúñiga Zúñiga 4-0166-0399	Jefatura Administrativa	06 noviembre 2015

Según se establece en el RG-GC-01 Reglamento Comité Responsabilidad Social Empresarial, dentro de las atribuciones del comité se encuentran:





- a) Coordinar e implementar planes, programas y proyectos de RSE, así como la creación de nuevas acciones y alianzas que fortalezcan la acción de la empresa en este campo.
- b) Liderar el proceso de autoevaluación al interior de la empresa y elaborar planes de mejora producto de este proceso y llevar a cabo su implementación y evaluación.
- c) Orientar y dar apoyo al personal en temas asociados a la responsabilidad social empresarial.

## TEMAS Y PROYECTOS TRATADOS

### Identificación de Públicos de Interés

Se finaliza con la identificación de los públicos de interés como parte del proceso de transición a la norma ISO 9001:2015, lo cual permitirá además alinear estratégicamente la responsabilidad social empresarial y en cumplimiento de las buenas prácticas de la ISO 26000. Las partes interesadas pertinentes para Mercado de Valores se muestran en la Figura 1.

Figura 1. Públicos de Interés para Mercado de Valores





Adicionalmente, se identificaron los mecanismos de relacionamiento con cada una de estos públicos y preliminarmente las expectativas de cada uno de ellos con el fin de considerarlas dentro del modelo de Responsabilidad Social y dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Mercado de Valores.

### Apoyo a colaboradores

Se coordinó el apoyo para la compañera Olga Moreno quién sufrió problemas con la inundación de su casa, entre todo el personal se logró recolectar 335.000 colones y Mercado de Valores aportó 65.000 colones para alcanzar la meta propuesta de 400.00 colones para cubrir las reparaciones de la casa de la compañera.

A nivel interno se desplegó un apoyo al compañero Walter Alcocer, ya que fue diagnosticado con cáncer. El Comité delimitó 3 vías de acción:

- Recolecta mensual de víveres para hacérselos llegar a su hogar (Aporte del equipo de trabajo)
- Mercado de Valores brindó un apoyo económico de 300.000 colones de Agosto a Diciembre de 2017; para un monto total de ₡1.500.000.
- Adicionalmente, se apoyó con los trámites del beneficio A.M.S.A. por medio de nuestra póliza de vida y con la pensión de la CCSS la cual fue aprobada en el mes de noviembre de 2017.

### Proyecto Horizonte Positivo

Se inicio con el proyecto de medición del Índice de Pobreza Multidimensional empresarial (IPMe) contando para ello con el apoyo de la Asociación Horizonte Positivo (H+). Durante los meses de julio-agosto se realizó la capacitación en el uso de la herramienta que será utilizada para la medición y el análisis de los datos. Aunado a lo anterior, se planificó una sesión para conocer las buenas prácticas de las organizaciones que participaron del Plan Piloto y aplicaron la medición.

Durante el 2018 se realizará el despliegue de la campaña de comunicación y se iniciará con la aplicación del cuestionario para conocer más a fondo la realidad de las familias de los colaboradores de Mercado de Valores.





## Agradecimiento de Fundación Paniamor

Del monto que Mercado de Valores otorga a través del “Fondo Productos Financieros”, Paniamor en la celebración de sus 30 aniversario anunció la creación de un fondo para establecer una línea de estudios en niñez y adolescencia el cual lleva por nombre “Guillermo Masis Dibiasi”.

Dicho fondo ayudará a financiar jornadas de estudio en esta materia, incluyendo la posibilidad de traer personas expertas internacionales que alimenten el diálogo nacional en estos temas.

**FUNDACION**  
**paniamor**

En reconocimiento a Mercado de Valores Multifondos, en la figura de su Fundador Don Guillermo Masis Dibiasi, por su aporte al desarrollo continuo de esta organización, inspirado en la visión compartida de una Costa Rica en la que niñas, niños, adolescentes y familias construyen vidas de luz y de valor, acuerda la constitución en esta fecha, del

**FONDO PARA EL ESTUDIO Y LA INNOVACIÓN**  
EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA GUILLERMO MASIS DIBIASI



Los lineamientos que norman la operación de este Fondo, son los siguientes.

**Propósito.**  
Aportar conocimiento especializado para una innovación político-social con enfoque de derechos de niñez y adolescencia, en Costa Rica.

**Misión.**  
Gestión estratégica del conocimiento experto enfocado en niñez, adolescencia y política pública.

**Líneas de acción.**

- Investigaciones
- Foros para intercambio de conocimientos
- Grupos de análisis de coyuntura y prospectiva
- Informes temáticos
- Opiniones especializadas

**Dependencia y Supervisión.**  
Adscrito a la Dirección de Estrategia e Innovación, con supervisión general a cargo de Panel conformado por una representación de la Junta Administrativa de la Fundación, una representación de la Presidencia de Multifondos de Costa Rica, S.A. SFI, y una persona experta independiente.

**Socio fundador.**



MERCADO DE VALORES MULTIFONDOS

Dado en San José, Costa Rica, el 7 de septiembre de 2017.

  
Fundación Paniamor  
Luis Diego Herrera A.  
Junta Administrativa

  
Mercado de Valores  
Cristina Masis C.  
Vice Presidenta

  
Testigo de Honor  
Nuria Cuevillas vda de Masis

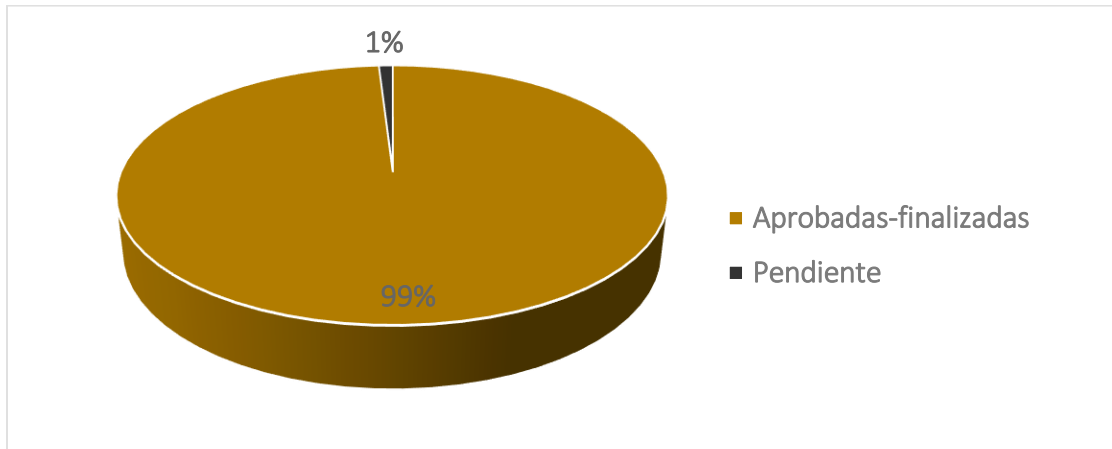
Este homenaje se llevó a cabo en el mes de septiembre en un evento privado y fue recibido por parte de nuestra vicepresidenta ejecutiva doña Cristina Masis Cuevillas. Posteriormente, en el mes de noviembre se recibió la visita del personal de la Fundación en las oficinas de Mercado de Valores para agradecer a todos los colaboradores por formar parte de este apoyo.



## Voluntariados

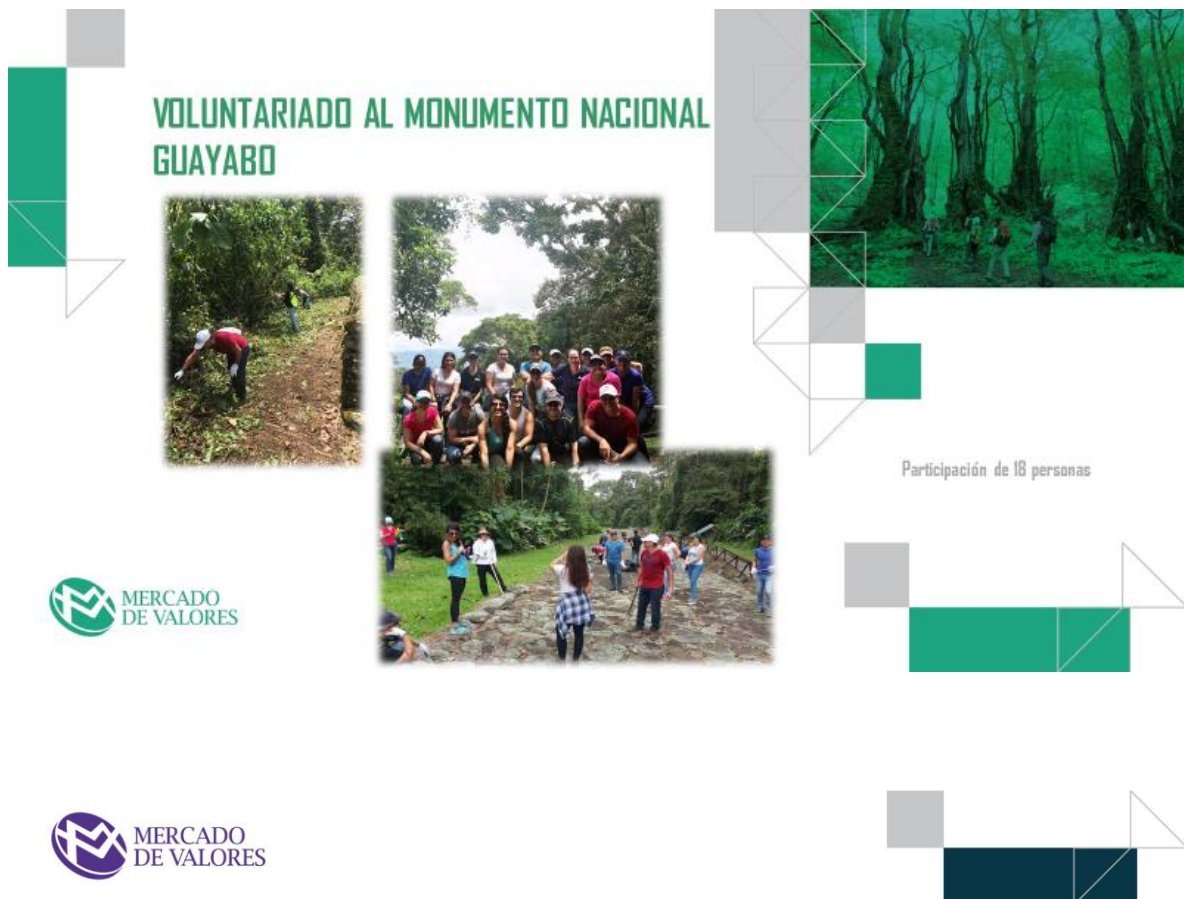
Al cierre del II Semestre 2017, la mayoría de las iniciativas matriculadas de Voluntariado se finalizaron, ver Figura 2.

Figura 2. Finalización de iniciativas matriculadas



En cuanto a la totalidad de los colaboradores que participaron en las diferentes iniciativas de voluntariado, se logró una participación del 138%, esto se debe a que algunos colaboradores participaron en más de una iniciativa.

A continuación, se comparten algunas imágenes de la ejecución de las iniciativas:





## Voluntariado Hogar de la Caridad de las Hermanas de Calcuta



¡Generando Bienestar!



Participación de 19 personas

## Iniciativa: Escuela Carolina Dent Alvarado

- Aporte de uniformes escolares que necesitan los estudiantes de bajos recursos de la escuela para el curso lectivo 2018.
- Compra de pantalones escolares (84 en total), camisas escolares (92), pares de medias (147) y por último pares de zapatos escolares (23).
- Se reunió un total de \$820.000 entre aportes de todos y donaciones



## Iniciativa: Hogar de Ancianos de Quepos

- Entrega de productos de primera necesidad para el cuidado de los adultos mayores albergados, además de muebles y cortinas para uso de las habitaciones del Hogar de Ancianos en construcción.
- Limpieza de las habitaciones que serán ocupadas por los adultos mayores.

Interno: Personal de Mercado de Valores inscrito en el Proyecto.  
Externo: Personal Administrativo del Hogar de ancianos, familiares y amigos que colaboraron con los donativos.  
La empresa Jet Box fue parte de los colaboradores en el tema del transporte.



## PROYECTOS O INICIATIVAS APOYADAS

### Lifting Hands

Durante el II semestre los colaboradores de Mercado de Valores continuaron aportando al proyecto “Lifting Hands Community Home” a través de donaciones directas por rebajo de planilla, cuyo objetivo fue dotar de una casa a la fundación para seguir creciendo y de esta forma recibir más estudiantes en riesgo social.



UNIENDO NUESTRAS  
MANOS POR UN  
FUTURO MEJOR



UNIENDO NUESTRAS  
MANOS POR UN  
FUTURO MEJOR





### Hogar de Ancianos de Quepos

Durante la realización de la iniciativa propuesta por colaboradores de Mercado de Valores se detectó otras necesidades en el Hogar de Ancianos de Quepos; una de ellas fue que durante la emergencia por la tormenta Nate el hogar perdió equipos de lavado que utilizaban tanto para uso interno como para medio de obtención de ingresos por servicios de lavado.

Es ahí donde surge la posibilidad de que Mercado de Valores como organización brindara un apoyo, donando un equipo de lavado, el cual fue entregado e instalado a inicios del mes de enero de 2018. No cabe la menor duda de que este apoyo les servirá de mucha utilidad para reponerse y ayudarse en la atención de la población adulta mayor que atiende esta asociación.



### Economía Hoy

Mercado de Valores realiza el apoyo al programa Economía Hoy liderado por Gerardo Corrales. El Programa Audiovisual promueve la educación financiera de los ciudadanos, en el que se explican conocimientos básicos de economía y finanzas para la vida cotidiana. El objetivo del programa es “democratizar la educación financiera”, de una forma didáctica y práctica, ayudando a las personas en su quehacer diario, para que a la hora de tomar decisiones cuenten con el mejor criterio y conocimiento.





Está dirigido a todo el público, ya sean estudiantes, operarios, médicos, ingenieros, trabajadores independientes, funcionarios públicos, etc. Esta plataforma ha permitido que el Grupo Financiero se posicione como referente en estos temas, se proyecte a jóvenes con interés por temas bursátiles y financieros y también promueve un proyecto sin fines de lucro como parte de nuestro eje de responsabilidad social de promover la educación a través de nuestro conocimiento.

Los contenidos son transmitidos a través de una plataforma digital, difundiendo los mensajes por medio de las masivas y efectivas Redes Sociales, contenidos que amplifican nuestra red aumentando la exposición y el tránsito en los canales (ambas estrategias responden a un Indicador de Imagen del BSC Organizacional). Además, se cuenta con voceros de Mercado de Valores, los cuales abarcan temas diversos de nuestra industria.



### Fundación Paniamor

Multifondos de Costa Rica continuó con el apoyo a la Fundación Paniamor como parte de lo establecido en el prospecto del “Fondo Productos Financieros”, el cual establece un porcentaje de la comisión generada por este fondo para destinarlo a causas de bien social.





### Otras iniciativas

A lo largo del primer semestre se ha mantenido una vinculación con Grupo Roble mediante reuniones y comunicaciones internas de sus iniciativas al personal, por ejemplo, campañas de donación de sangre, día del ambiente, día de ahorro de luz, entre otras. Éstas se han dado por medio del correo [comiterse@mvalores.fi.cr](mailto:comiterse@mvalores.fi.cr).

