DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS
DE LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA SAGO DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

Documento oficial en DocuBCR

FDC – Formación y desarrollo de colaboradores

Tabla de contenido

I. Propósito 3
II. Alcance 3
III. Definiciones 3
IV. Formularios de referencia 5
1. Disposiciones generales 6
2. Objetivos de la Universidad Corporativa Saĝo 7
3. Modelo Saĝo 11
4. Responsabilidades 13
5. Programación y ejecución 18
6. Evaluación de la efectividad del evento de formación 19
7. Módulo virtual 20
Anexo Carta de compromiso 23

Documento oficial en DocuBCR

I. Propósito

El propósito de estas disposiciones es regular los lineamientos aplicables en la definición y ejecución de actividades de formación de las personas trabajadoras, bajo cualquier modalidad de realización, a fin de alinear su gestión al logro de la estrategia institucional y maximizar los beneficios asociados.

II. Alcance

Las normas contenidas en estas disposiciones son de acatamiento obligatorio para las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR. Para BCR Logística se da el servicio a través del contrato de servicios; o bien, debe aplicar las mejores prácticas.

III. Definiciones

Para todos los efectos que se deriven de la aplicación de este documento, los conceptos que a continuación se enuncian tienen el siguiente significado:

Activación de cobro: proceso de gestión de cobro que se ejecuta cuando la persona trabajadora no cumpla con lo dispuesto en el inciso 4.4 Deberes de las personas trabajadoras en los eventos de formación.

Administrador del sistema de formación: corresponde a las personas trabajadoras que tienen permisos de utilizar las opciones de parametrización del sistema y que pueden definir la forma en que operará, los servicios que se brindan y las posibilidades de acceso a información que cada función de la herramienta tiene disponible.

Desarrollo: propiciar el crecimiento de los conocimientos y experiencia a las personas trabajadoras, que le permitan lograr mayores responsabilidades y estar preparados para desempeñar otras actividades en el futuro.

Evento de formación: es una actividad diseñada para capacitar y desarrollar habilidades y conocimientos en un grupo de personas. Estos eventos pueden variar en formato, como talleres, seminarios, pasantías, webinar, conferencias, cursos entre otros (los cuales pueden con costo o sin costo), y pueden abarcar diversas áreas, desde habilidades técnicas hasta desarrollo personal. Su objetivo principal es proporcionar a los participantes herramientas y recursos que les ayuden en su desarrollo profesional o personal.

Formación: conjunto de actividades relacionadas con el perfil del puesto, dirigidas a mejorar los conocimientos, habilidades, competencias y destrezas que las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR requieren para cumplir eficientemente con las funciones asignadas a su puesto de trabajo y presentar un adecuado desempeño en su función.

Documento oficial en DocuBCR

Instructor interno: la persona trabajadora que, adicionalmente a su labor ordinaria, asume voluntariamente la responsabilidad de impartir actividades de formación.

Personas trabajadoras: personas físicas que prestan al Banco de Costa Rica o a cualquiera de sus sociedades subsidiarias, sus servicios materiales, intelectuales o ambos, de manera personalísima y voluntaria; sea permanente o transitoria, subordinada o no, a cambio de una retribución o salario, en virtud de una relación laboral, amparada a un contrato de trabajo.
En su relación de servicio o de trabajo y en cuanto a derechos, deberes y responsabilidades, cada s persona trabajadora, según pertenezca al respectivo integrante del Conglomerado Financiero BCR, mantendrá tal relación independientemente de quien ostente la condición de patrono, para los efectos legales que correspondan, por lo que no surgirá responsabilidad solidaria entre los integrantes del Conglomerado Financiero BCR respecto de tal relación con uno de sus integrantes.

Plan de Formación (PF): es la propuesta de formación identificada para mejorar las habilidades y aptitudes de las personas trabajadoras de la organización, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la competitividad del Conglomerado Financiero BCR, con el fin de cerrar las brechas de aprendizaje, impulsar la competitividad, mejorar la ejecución de sus procesos y contribuir con el logro de los objetivos estratégicos institucionales y/o atender los requerimientos normativos/regulatorios

ROI: metodología para medir el retorno de la inversión de la formación.

Saĝo: universidad corporativa.

Sede central de capacitación: instalaciones ubicadas en el edificio Telebanco, ubicado en Barrio Los Ángeles, de la Provincia de San José, calle 4, avenida 10 y 12. Aulas ubicadas en el centro de San José, bajo la administración de la Universidad Corporativa Saĝo.

Sede regional de capacitación: espacio físico ubicado en las zonas regionales, destinado a la capacitación de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, el cual contará con los requerimientos de mobiliario y equipo audiovisual, de conformidad con las necesidades de la zona.

Universidad Corporativa: unidad administrativa con funciones educativas, con funcionamiento única y exclusivamente a lo interno del Conglomerado Financiero BCR que se encarga de la planeación, elaboración y ejecución de programas de capacitación, cursos externos, talleres internos, y capacitaciones en el exterior , sesiones de información por parte de la Alta Gerencia y planes de formación para las personas trabajadoras , principalmente en temas relacionados con los puestos de trabajo y con incidencia directa sobre el plan estratégico institucional. Podrá denominarse “U Corporativa”, también la Universidad Corporativa se denomina Saĝo.

Documento oficial en DocuBCR

Simulación: sesión o sesiones previo a iniciar los eventos de formación, como prácticas de preparación, para definir los detalles y pautas de la capacitación final.

IV. Formularios de referencia

Los formularios utilizados en este documento se enuncian a continuación:

16-AD Formulario solicitud de capacitación

86-AD Solicitud de aprobación de viaje al exterior y adelanto de viáticos BCR

CSE-F-08-11 Solicitud de capacitación BCR Corredora de Seguros

CSE-F-13-11 Solicitud de aprobación de viaje al exterior y adelanto de viáticos BCR Seguros

FIN-F-07-15 Solicitud de capacitación BCR SAFI

FIN-F-42-11 Solicitud de aprobación de viaje al exterior y adelanto de viáticos BCR SAFI

11-AD Solicitud de capacitación BCR pensiones

PLR-F-48-11 Solicitud de aprobación de viaje al exterior y adelanto de viáticos BCR Pensiones.

SBU-F-35-16 Solicitud de capacitación BCR Valores

SBU-F-51-19 Solicitud de aprobación de viaje al exterior y adelanto de viáticos.

Documento oficial en DocuBCR

1. Disposiciones generales

Se establece la creación de la Universidad Corporativa Saĝo del Conglomerado Financiero BCR, con el objetivo de dotar a la organización de una estructura formativa alineada con sus objetivos estratégicos y las necesidades de capacitación del Conglomerado Financiero BCR.

Saĝo, debe estar a cargo de la Gerencia Corporativa de Capital Humano, la cual debe incluir dentro de su presupuesto anual, los recursos que resulten necesarios para el adecuado funcionamiento y mantenimiento de la Universidad, en el caso de las subsidiarias se regirá por el contrato de servicios administrativos vigente.

La Universidad Corporativa Saĝo debe definir periódicamente, tomando como base los criterios de prioridad institucional emitidos por la Gerencia General del Banco, los diversos planes y programas de formación que se estarán impartiendo de acuerdo con el presupuesto asignado, de conformidad con el interés institucional y el plan estratégico. Así se realizará este mismo ejercicio con las Gerencias de cada una de las Subsidiarias quienes también definen sus prioridades Institucionales y cuentan con su propio presupuesto para capacitación.

Además; la Universidad Corporativa Saĝo en conjunto con las áreas solicitantes y técnicas, serán las responsables de proponer, desarrollar y actualizar los planes de formación en el Conglomerado Financiero BCR, los cuales deben ser de acuerdo con cada uno de los diferentes puestos o áreas de trabajo y estar alineados a la estrategia del Conglomerado Financiero BCR.

El plan estratégico del Conglomerado Financiero BCR es el eje de todas las actividades concernientes a la formación de las personas trabajadoras.

Por lo que las actividades de capacitación deben:

- Ser congruentes con el plan estratégico del Conglomerado Financiero BCR, a fin de que el resultado derive en el crecimiento del Banco, sus subsidiarias y de sus personas trabajadoras.

- Responder a un diagnóstico de necesidades operacionalizado mediante el plan de capacitación.

- Ser insumos para los procesos de las evaluaciones efectuadas a las personas trabajadoras relacionados con sus competencias, desempeño o similar.

- Ser individuales o grupales de conformidad con los requerimientos del Conglomerado Financiero BCR.

- Guardar estrecha relación con las funciones que cada uno realiza en su puesto de

Documento oficial en DocuBCR

trabajo.

- Ser asignadas de conformidad con el plan de formación correspondiente.

Los cursos que forman parte del plan de formación del Conglomerado Financiero BCR, podrán ser impartidos y recibidos de manera virtual, presencial o mixta, según lo determine la Universidad Corporativa, de acuerdo con las necesidades institucionales.

Toda persona trabajadora del Conglomerado Financiero BCR que se encuentre cursando el plan de formación establecido para su respectivo puesto o área de trabajo, podrá participar voluntariamente en los diferentes cursos de capacitación que se tengan disponibles de forma optativa y que estén relacionados con el plan de formación, con el propósito de desarrollar conocimientos, destrezas o habilidades relacionados con otros puestos, sin que se interponga en el desarrollo de su plan de formación establecido.

La participación en programas de capacitación de otros puestos debe quedar supeditada al visto bueno de la Universidad Corporativa Saĝo, de acuerdo con los planes de formación planteados para cada perfil de puesto.

Para el desarrollo de los diferentes programas de capacitación, la Universidad Corporativa Saĝo, debe aplicar las diversas modalidades de formación como: sesiones virtuales, presenciales o mixtas, talleres, seminarios, simulaciones, conversatorios, entre otros.

La Universidad Corporativa Saĝo es la responsable de validar y ejecutar en conjunto con las áreas solicitantes lo relacionado con las actividades de formación a nivel del Conglomerado Financiero BCR.

2. Objetivos de la Universidad Corporativa Saĝo

Para todos los procesos de formación que se generen en el Conglomerado Financiero BCR se deben tener los siguientes objetivos:

- Contribuir al fortalecimiento de la competitividad del Conglomerado Financiero BCR, impulsando un cambio de la cultura corporativa, mediante programas de formación para el logro de los objetivos estratégicos.

- Vincular la formación de las personas trabajadoras con la estrategia del Conglomerado Financiero BCR, a fin de apoyar directamente su logro.

- Apoyar en la mejora del desempeño individual de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR.

- Contribuir al desarrollo de las habilidades de las personas trabajadoras, con el propósito de incentivar la mejora de los procesos, productos, servicios diseñados y

Documento oficial en DocuBCR

ofrecidos por el Conglomerado Financiero BCR.

- Propiciar el desarrollo profesional y laboral de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR.

- Fomentar en las personas trabajadoras la autoformación, mediante propuestas innovadoras de formación.

- Apoyar como habilitadores de las iniciativas de transformación y cambio organizacional que realicen las diferentes áreas del Conglomerado Financiero BCR.

2.1 Proceso de plan de formación:

Es un conjunto de actividades que se realizan en función de la formación de las personas trabajadoras del Conglomerado, con el fin de cerrar las brechas de aprendizaje, impulsar la competitividad, mejorar la ejecución de sus procesos y contribuir con el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

El proceso de elaboración, actualización, ejecución, evaluación y seguimiento del plan de formación es responsabilidad de la Universidad Corporativa Saĝo. Dicho proceso se compone de las siguientes etapas:

- **Elaboración**: se define con base en la detección de las necesidades de formación, las cuales deben estar alineadas a la estrategia institucional, que define a su vez los objetivos de las diferentes áreas.

- **Consolidación:** se integran las necesidades identificadas mediante la estandarización basada en el modelo de aprendizaje Saĝo y se asigna el presupuesto para cada PF.

- **Aprobación:** se valida el PF con el gerente responsable de cada área y se gestiona la autorización del gerente corporativo, subgerente, gerente general o junta directiva según corresponda.

- **Ejecución:** análisis de las necesidades de formación, las cuales se pueden ejecutar por medio de programas, talleres, cursos de actualización y pasantías al exterior, entre otras.

- **Logística y metodología:** es responsabilidad de la Universidad Corporativa definir dichos aspectos, en función de la ejecución a seguir cuando se lleven a cabo actividades o eventos de formación incluidos en el PF.

- **Seguimiento**: se realiza con el propósito de lograr el cierre de brechas de conocimiento en las personas trabajadoras y que se ejecute el presupuesto asignado de forma

Documento oficial en DocuBCR

eficiente.

- En el caso de la definición del Plan de Formación de las áreas comerciales, adicional se realiza una identificación previa de los temas, con las áreas que brindan capacitación a estas. Dichos temas se toman en cuenta en la etapa de consolidación, posteriormente se priorizan con el Subgerente y Gerentes de Negocios correspondientes.

2.2 Solicitud y aprobación de los eventos de formación

Existen diferentes tipos de requerimientos relacionados con la formación de las personas trabajadoras, los cuales son:

1. Eventos en el exterior
2. Requerimientos dirigidos al Área Comercial
3. Sesiones de Información Estratégicas de Alta Gerencia
4. Eventos dentro del país
5. Solicitudes para áreas que dependen de la Junta Directiva

En el exterior: las actividades de formación en el exterior, que deban ser aprobadas por el Gerente General se deben validar con la Universidad Corporativa Sago, que previo a su aprobación exista el contenido presupuestario necesario. Posteriormente, la persona interesada debe solicitar el visto bueno del miembro de Comité Ejecutivo correspondiente y la aprobación por parte del gerente general para el caso del Banco. En el caso de las subsidiarias, se debe contar únicamente con la aprobación del respectivo gerente general.

Cuando se trate de eventos en el exterior que deba asistir algún miembro o dependencia de las Juntas Directivas del Conglomerado BCR, este debe ser aprobado por la Junta Directiva General o la Junta Directiva de la subsidiaria según sea el caso. Dicha aprobación debe ser mediante acuerdo en firme. Le corresponde al área solicitante presentar dicho requerimiento ante el órgano colegiado competente cuando sea requerido, salvo casos de excepción debidamente justificados.

Asimismo, para el caso del Banco debe validar con la Universidad Corporativa Sago, que previo a su aprobación ante el órgano colegiado, que exista el contenido presupuestario necesario. En el caso de cada subsidiaria el área interesada debe validar que exista el contenido presupuestario necesario.

Luego de cada evento en el que alguno de los integrantes de las juntas directivas del Conglomerado Financiero BCR, asista en representación del Banco o de la respectiva sociedad, debe presentar ante la respectiva junta directiva, o la persona que el órgano colegiado defina, y dentro del plazo de treinta días naturales posteriores a su finalización, un informe verbal o escrito sobre su participación en el evento.

Documento oficial en DocuBCR

Las solicitudes de capacitación en el exterior deben utilizar el formulario correspondiente: 86-AD , CSE-F-13-11 , PLR-F-48-11 , SBU-F-51-19 , FIN-F-42-11 ; así como, deben quedar registradas en el sistema definido por la Universidad Corporativa Saĝo.

Requerimientos dirigidos al Área Comercial: todo evento de formación que este dirigido a las áreas comerciales, debe estar incluido en los planes de formación, en caso contrario deberá ser validado y coordinado en conjunto con la Universidad Corporativa y los responsables de las áreas a capacitar. Asimismo, se debe contar con la autorización del subgerente o gerentes de negocio de las áreas de negocio.

Sesiones de Información Estratégicas de Alta Gerencia: la Universidad Corporativa apoyará las sesiones informativas y estratégicas que preside la Junta Directiva General y el Gerente General. Asimismo, la Universidad Corporativa es la encargada de brindar el soporte logístico que se requiera para la ejecución de estas actividades.

Eventos dentro del país: en caso de requerirse cualquier actividad de formación para la participación de una o más personas trabajadoras, el superior jerárquico de la dependencia a la que pertenezcan las personas trabajadoras, debe tramitar el requerimiento mediante. el sistema definido por la Universidad Corporativa Saĝo. En caso de contingencia se utilizarán los formularios de solicitud de capacitación correspondientes al Banco o a cada subsidiaria, publicados en DocuBCR.

Cuando la necesidad esté incluida en el PF, la aprobación de la actividad formativa, debe ser registrada por el responsable asignado en el sistema definido por la Universidad Corporativa Saĝo y posteriormente deberá ser aprobada por el gerente de área o jefe de oficina según corresponda, en caso contrario el formulario debe ser aprobado por el miembro de Comité Corporativo Ejecutivo al que pertenece el área o el Gerente General para las Sociedades.

Solicitudes para áreas que dependen de la Junta Directiva: la aprobación de capacitación se define como una decisión administrativa, por lo tanto, para los eventos de capacitación en los que participen los puestos de: Auditor General, Sub Auditor, Oficial de Cumplimiento, Oficial Adjunto de Cumplimiento, Gerente Corporativo de Riesgos o cualquier otro puesto que dependa de la Junta Directiva; será autorizado por el Gerente General del Banco o de la Subsidiaria según corresponda. Cabe señalar que los titulares de dichos puestos deberán informar a la Junta Directiva sobre los eventos de formación autorizados.

Tiempos para las solicitudes de capacitaciones

Las solicitudes de actividades de formación deben ser remitidas mediante el sistema o mecanismo definido por la Universidad Corporativa Saĝo según el siguiente detalle:

Tipo de capacitación	Días previos al inicio del evento formativo
Capacitación externa o interna sin costo	15 días hábiles

Documento oficial en DocuBCR

Curso abierto por excepción	20 días hábiles
Diseño de capacitación interna	30 días hábiles
Capacitación que implique un viaje al exterior del país	30 días hábiles
Capacitación que requiere contratación de sede y/o alimentación fuera de las instalaciones del Banco	Plazos establecidos por el área de Contratación Administrativa
Contratación de capacitación con licitación reducida menor a ¢15 millones	
Contratación de capacitación con licitación reducida mayor a ¢15 millones	

3. Modelo Saĝo

3.1 Orientación

El modelo tiene una orientación andragógica, es una disciplina que se ocupa de la enseñanza de los adultos, trata de comprender al adulto (psicológica, biológica y socialmente) y se trabaja sobre conocimientos y experiencias previas.

Así mismo una orientación constructivista, la cual consiste en dirigir a la persona trabajadora en la construcción del conocimiento para que vaya de lo simple a lo complejo.

3.2 Modelo de aprendizaje

El modelo de aprendizaje de la Universidad Corporativa incluye 3 ejes de formación:

Saĝo Visión integral: incluye conocimientos generales del Conglomerado Financiero. En este eje se impartirán cursos orientados a la generación de conocimiento institucional o aspectos regulatorios, que deben ser realizados por toda la población de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, según lo determine la Universidad Corporativa Saĝo.

Saĝo Experto: estará enfocado en los conocimientos requeridos acordes con el puesto que ocupan cada una de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, de tal manera que tengan la oportunidad de adquirir y potencializar el conocimiento requerido para el mejor desempeño de sus funciones y responsabilidades; así como, el desarrollo de diferentes habilidades y destrezas que mejoren su desempeño.

Crecimiento Saĝo: está constituido por cursos orientados al desarrollo de competencias personales de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR.

3.3 Programas Saĝo

Es un conjunto de actividades planificadas para apoyar el desempeño de las funciones del

Documento oficial en DocuBCR

puesto o área de trabajo de manera integral o continua y que contribuyen a la estrategia organizacional. Tiene una función integradora de una estructura de plan de estudio según necesidades en la organización.

El objetivo es proporcionar a las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR la adquisición de conocimiento de habilidades y aptitudes.

El programa debe ser diseñado desde un inicio en función de su permanencia en el tiempo, es decir no debe responder a proyectos esporádicos. El nombre debe ser de connotación genérica.

Saĝo debe definir en conjunto con el instructor, el perfil de salida de los participantes para cada programa, el cual debe ser alcanzado al finalizar y aprobar el mismo. El perfil de salida corresponde a los objetivos de aprendizaje que se desean alcanzar al finalizar el programa, lo cual le permitirá ser competente y mejorar el desempeño en determinada tarea o función.

Los programas deben incluir la consolidación de los resultados obtenidos en los instrumentos de evaluación del programa.

Al finalizar el programa, Saĝo certificará a los participantes en los programas que así lo requieran, garantizando el cumplimiento de todos los requisitos de aprobación.

Los programas deben estar conformados por módulos, los cuales a su vez se subdividen en cursos.

Módulo: conjunto de cursos o actividades de aprendizaje integradas por un eje temático común, tiene una función organizativa de los contenidos de una misma naturaleza.

El diseño de los módulos debe englobar los siguientes aspectos:

- Está constituido por un mínimo de 2 cursos de una misma naturaleza.
- Los cursos que integren cada módulo deben estar relacionados e incluir temas afines de manera progresiva o integrada.

Curso: unidad básica que permite organizar el proceso enseñanza-aprendizaje con actividades planificadas para apoyar el desempeño en el puesto o área de trabajo.

Los cursos y talleres deben contener los siguientes requisitos:

- Se deben desarrollar como mínimo 4 horas de capacitación y máximo 32 horas.
- Tener un objetivo de aprendizaje que esté vinculado al módulo y al programa.

Documento oficial en DocuBCR

- Debe incorporar temas afines entrelazados.

- Definir el tipo de evaluación la cual puede ser de participación o de aprobación. Este último aspecto va en función de la comprobación del aprendizaje.

- Definir la modalidad del curso: taller, charla, exposición magistral, conversatorio, entre otras.

El objetivo es desarrollar habilidades técnicas y personales; por lo tanto, no se debe utilizar como medio para informar o comunicar sobre un tema de interés para el Conglomerado Financiero BCR.

Las reuniones, encerronas, charlas informativas que no sean de la Alta Gerencia no se consideran como actividades o eventos de formación; por lo tanto, deben ser coordinadas por las áreas interesadas.

3.4 Segmentos de Cliente Interno:

La población del Conglomerado Financiero BCR está clasificada de la siguiente manera:

- Junta Directiva
- Gerencia General
- Área Comercial
- Área de Apoyo
-Soporte a Negocio
- Subsidiarias

3.5 Sedes de capacitación

Sede central: está a cargo de la Universidad Corporativa Saĝo, que es la encargada de administrar el uso eficiente y adecuado de la sede.

Sedes regionales: se podrán establecer sedes regionales de capacitación en las zonas que se consideren pertinentes, las cuales deben estar a cargo de los superiores jerárquicos de las zonas respectivas, quienes serán los responsables del adecuado mantenimiento y funcionamiento según la disponibilidad presupuestaria.

Sedes externas: estas sedes son las contratadas por la Universidad Corporativa Saĝo cuando sea requerido.

4. Responsabilidades

Es responsabilidad de la Universidad Corporativo Saĝo, velar por que se encuentre actualizada la oferta académica para cada uno de los programas de capacitación, tomando

Documento oficial en DocuBCR

en consideración los criterios de prioridad institucional de conformidad con los objetivos estratégicos y tácticos.

4.1 La Universidad Corporativa Saĝo de Capital Humano debe:

a. Definir, junto con las áreas expertas que correspondan, los contenidos de cada una de las actividades de formación a impartir en los diferentes programas de capacitación. Lo anterior con base en los planes de formación definidos en las respectivas áreas.

b. Establecer las acciones, instrumentos y metodologías necesarias para el desarrollo de los diferentes programas de capacitación.

c. Se encargará de coordinar todos los aspectos logísticos relativos a la implementación de los diferentes programas de capacitación de Saĝo.

d. Evaluará los diferentes programas con el propósito de realizar ajustes en caso de que se considere necesario.

4.2 Acceso y autorización a las actividades de formación

Para participar en las actividades de formación, de acuerdo con el plan de formación de cada área, es requerido que las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR estén bajo la modalidad de contrato laboral permanente.

Sin embargo, excepcionalmente, se podrá autorizar la participación de otras personas trabajadoras que no ostenten la condición de permanente, cuando se justifique por las funciones del puesto que desempeña, siempre y cuando dicha participación sea de interés institucional. Esta justificación debe ser autorizada por el gerente responsable de la aprobación de la actividad de formación.

En los casos de actividades de formación de cualquier temática, en la que exista la posibilidad que las personas trabajadoras obtengan una certificación que acredite el conocimiento adquirido, el Conglomerado Financiero BCR podrá asumir el costo de ésta, siempre y cuando dicha certificación esté alineada con el perfil de puesto o sea de interés institucional; así mismo, su costo debe ser razonable a juicio de la Universidad Corporativa Saĝo.

En estos casos, la conveniencia o necesidad de que la persona trabajadora cuente con la certificación debe ser expuesta por el superior jerárquico del servidor interesado y su justificación debe quedar constando en la respectiva solicitud de la actividad.

4.3 Convocatoria de actividades de formación:

La Universidad Corporativa Saĝo es la responsable de emitir la convocatoria oficial de cualquier actividad de formación.

Documento oficial en DocuBCR

La persona trabajadora que, por razones debidamente justificadas, como un caso fortuito o de fuerza mayor no pueda asistir a un evento debe comunicarlo por escrito con anticipación a su superior jerárquico en un plazo máximo de tres días hábiles previos al inicio del evento, para que éste valore la justificación, y de aceptarla comunique a la Universidad Corporativa Saĝo el nombre de la persona trabajadora que estará sustituyendo al titular convocado al evento. En caso de que se presentara un caso fortuito o de fuerza mayor pasados los tres días hábiles será analizado por la Gerencia Corporativa de Capital Humano para tomar la decisión correspondiente.

Si el superior considera que la justificación dada por la persona trabajadora no es válida, remitirá el caso a la Universidad Corporativa Saĝo para que se tome en conjunto la decisión que corresponda de acuerdo al punto 4.4 *Deberes de las personas trabajadoras en los eventos de formación* en el sub punto *compromiso*.

En caso de que la justificación no sea aceptada, de acuerdo con el análisis en conjunto realizado, la persona trabajadora debe asumir el costo del evento de formación el cual debe ser cobrado de acuerdo con el punto *5 Gestiones de Cobro*.

La convocatoria se debe efectuar con al menos cinco días hábiles de anticipación, salvo en situaciones especiales debidamente calificadas en las que la actividad de formación no se encuentre prevista en la planificación realizada.

4.4 Deberes de las personas trabajadoras en los eventos de formación:

Comportamiento: la persona trabajadora debe mantener un comportamiento responsable, ético, moral y profesional en el desarrollo de la actividad formativa y se debe sujetar a las disposiciones o normas establecidas.

Asistencia: la persona trabajadora tiene el deber de asistir puntualmente y participar en las actividades formativas, así como cumplir con el programa correspondiente e instrucciones del evento de formación, según los horarios respectivos. Para lo cual el superior inmediato debe coordinar y planificar lo respectivo para que la persona trabajadora pueda participar en el evento de formación.

En caso de aquellas capacitaciones en las cuales las personas trabajadoras presenten un inconveniente de fuerza mayor debidamente comprobado o bien si la Institución requiere de sus servicios con urgencia, la Universidad Corporativa Saĝo junto con el jefe inmediato realizarán el análisis para determinar si procede o no, el cobro de la capacitación.

Aquellas capacitaciones que se realicen fuera del país están sujetas de acuerdo con el Artículo 10º- Presentación de cuentas, *Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos.*

Documento oficial en DocuBCR

La persona trabajadora que no asista o no supere el proceso de evaluación de una actividad de formación, sin que medie una justificación válida, debe reintegrar el monto total de la inversión de la capacitación.

Aprobación/Certificación: en los eventos de formación internos que requieran la comprobación del conocimiento adquirido, la persona trabajadora debe obtener una nota mínima de 80%, para que sea reconocida como aprobada. En los casos de los eventos de formación externos que requieren comprobación del conocimiento adquirido o certificación de las personas trabajadoras, la aprobación podría regirse bajo los estándares definidos por parte del proveedor, esto previa validación con la Universidad Corporativa. En caso de que la persona trabajadora no supere la nota mínima establecida, según corresponda, debe asumir el costo total de su participación en el evento de acuerdo con el punto 5 Gestiones de Cobro.

Compromiso: la persona trabajadora que asista a una actividad de formación, debe permanecer prestando sus servicios al Conglomerado Financiero BCR, después de concluida la actividad formativa, de acuerdo con las siguientes condiciones:

a. Si tiene un costo de entre US$500,00 y US$1.000,00, asumido 100% por el Conglomerado Financiero BCR y se realiza dentro o fuera de la jornada laboral, la obligación debe ser por un periodo de seis meses.

b. Si tiene un costo superior a US$1.001,00, asumido 100% por el Conglomerado Financiero BCR y se realiza dentro o fuera de la jornada laboral, la obligación debe ser por un año.

El acuerdo se debe establecer mediante la firma de la carta de compromiso (ver anexo Carta de compromiso), la cual debe ser firmada por la persona trabajadora. previo al inicio de la actividad formativa. Aquella persona que no firme la carta de previo podrá ser excluida de la participación de la capacitación.

Cuando el proveedor cambie las condiciones del evento de formación de forma coordinada con los participantes (fechas, sedes, modalidad u horarios) la carta de compromiso no perderá su validez para el cual fue emitida. En caso de que alguna persona se le imposibilite participar, debido al cambio de condiciones, debe comunicarlo de forma escrita y de previo a la Universidad Corporativa Saĝo, para analizar el caso y determinar lo que procede en cuanto a la participación de la persona trabajadora.

En caso de que la persona trabajadora renuncie o sea despedido sin responsabilidad patronal antes de cumplir el período de tiempo de permanencia establecido, salvo que la renuncia sea por pensión, invalidez o fallecimiento, debe reintegrar el costo de la inversión.

Gestión del conocimiento: La persona trabajadora que asista a una actividad de formación, puede colaborar voluntariamente en la transmisión de los conocimientos adquiridos.

Documento oficial en DocuBCR

5. Gestiones de cobro en eventos de formación

La Universidad Corporativa Saĝo procede con la gestión de cobro cuando la persona trabajadora incumple con lo dispuesto en el inciso 4.4 Deberes de las personas trabajadoras en los eventos de formación.

Las gestiones de cobro serán analizadas considerando el siguiente marco de referencia normativo y regulatorio:

- Artículo 16 y 204 de la Ley General de la Administración Pública
- Artículo 3 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos
- Ley General de Control Interno
- Artículo 173 del Código de Trabajo
- Disposiciones Administrativas para el trámite de gestiones de cobro a las personas trabajadoras del BCR.

Para el caso de las subsidiarias el marco de referencia que se debe aplicar lo establecido por cada una.

Procedimiento de cobro:

La forma de cobro establecida debe ser del 100% del costo de la actividad formativa a partir de la finalización del evento; sin embargo, si ha transcurrido un 50% o más del período de permanencia establecido (en la carta compromiso), el monto a reintegrar debe ser el 50% del monto total de la inversión realizada en la capacitación.

Se debe notificar por el medio que la Universidad Corporativa Saĝo defina, a la persona trabajadora para que pueda elegir alguna de las siguientes opciones de pago:

- Rebajo de planilla
- Débito en un solo tracto de su cuenta corriente o de ahorros

Rebajo de planilla

La persona trabajadora debe completar y firmar el formulario 35-AD en un plazo máximo de 10 días hábiles una vez informada la gestión de cobro, este será gestionado por la Universidad Corporativa Saĝo junto con las personas trabajadoras que deben efectuar algún reintegro de dinero y el superior inmediato del área que hizo la solicitud de

Documento oficial en DocuBCR

capacitación.

La Universidad Corporativa Saĝo deberá brindar la información a la Oficina de Planillas y Presupuesto de las sumas a deducir en la planilla, en un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la activación de la gestión de cobro.

Débito en un solo tracto de la cuenta

En caso de que la persona trabajadora no autorice el rebajo de planilla y elija que se le aplique un rebajo único desde su cuenta bancaria con el Banco de Costa Rica, deberá completar y firmar la declaración jurada con la autorización del cargo.

En caso de que la persona trabajadora no remita el formulario 35-AD y/o la declaración jurada, ni se pronuncie con respecto a la gestión de cobro, la Universidad Corporativa Saĝo realizará la gestión de cobro mediante rebajo de planilla.

Este apartado sobre gestiones de cobro se rige por lo indicado en las *Disposiciones administrativas para el trámite de gestiones de cobro a las personas trabajadoras del Banco de Costa Rica*.

Las gestiones de cobro se deben tramitar únicamente en colones y no devengará interés legal ni moratorio alguno, cuando aplique, la persona trabajadora debe colonizar la suma adeudada al tipo de cambio de venta del dólar del BCR vigente, al momento que acontezca la obligación (fecha ejecución del contrato), siempre y cuando no lesione los intereses de la Institución.

El plazo máximo para una gestión de cobro es de 5 años, mismo que depende del monto y liquidez de la persona trabajadora que solicite el trámite correspondiente

Para las personas trabajadoras de las Subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR se estará realizando la gestión de cobro por medio del protocolo establecido según las indicaciones de cada Sociedad.

6. Programación y ejecución

Horario: las actividades de formación son programadas, estableciendo un equilibrio para que se lleven a cabo durante la jornada laboral y fuera de ella.

Las actividades formativas no se deben ejecutar los sábados y domingos, salvo casos de excepción debidamente justificados y previamente coordinados entre las partes.

La Universidad Corporativa Saĝo, es responsable del cumplimiento de esta disposición.

Documento oficial en DocuBCR

Además, puede autorizar para que los cursos virtuales sean realizados vía internet y fuera de las instalaciones del Conglomerado Financiero BCR, a fin de facilitar su desarrollo por parte de las personas trabajadoras.

Asimismo, no se deben programar actividades de formación durante los meses de diciembre y enero, a excepción de casos debidamente calificados y de interés institucional, de acuerdo con el criterio del miembro de Comité Ejecutivo al que reporte el área.

Cursos virtuales: toda persona trabajadora tiene la obligación de realizar y aprobar los cursos virtuales definidos como de carácter obligatorio dentro de los plazos establecidos para cada evento, en el sistema definido por la Universidad Corporativa Saĝo. El área experta que realice el requerimiento del curso virtual debe ser responsable de realizar un informe de las personas trabajadoras que no cumplieron con la aprobación de los cursos asignados y trasladar dicho informe a la instancia correspondiente para definir las acciones correctivas en caso de incumplimiento por parte de las personas trabajadoras.

7. Evaluación de la efectividad del evento de formación

7.1 Evaluación del conocimiento de las personas trabajadoras: de acuerdo con la naturaleza del evento de formación, se podrían realizar las siguientes evaluaciones:

- **Pre-aprendizaje**: evaluación del conocimiento antes de realizar el evento.
- **Post-aprendizaje**: evaluación del conocimiento adquirido que se debe realizar al cierre del evento.
- **Certificación de competencias**: evaluación de la transferencia del conocimiento adquirido al puesto de trabajo o de las personas trabajadoras, la cual se debe realizar en un período previamente definido.

- **7.2 Simulación:** Validación y evaluación previa a la ejecución del evento de formación para determinar que se cumpla la metodología de enseñanza, la duración de la sesión, la presentación del material idóneo, aspectos de la oratoria de dichos facilitadores y entre otros. En esta sesión deberá participar personal del área interesada y/o personal con criterio técnico experto, los cuales deberán utilizar el instrumento definido por la Universidad Corporativa Saĝo.

7.3 Medición de la satisfacción: por medio del sistema automatizado, al concluir cada actividad de formación se le envía a cada persona trabajadora la evaluación que sirve para manifestar su opinión acerca de la calidad de la actividad formativa.

7.4 Medición de retorno de la inversión: actividad que se podría realizar para medir el retorno de la inversión (ROI) de los diferentes eventos de formación que impacten el

Documento oficial en Doc.BCR

negocio e impulsen el cambio de cultura, previa valoración de la Universidad Corporativa Saȇo y en coordinación con las áreas involucradas, de acuerdo con la planificación definida.

7.5 Medición de la cobertura: la Universidad Corporativa debe medir al menos una vez al año la cobertura de las actividades de formación, por medio de los siguientes indicadores:

- Cantidad de eventos de formación, cantidad de personas trabajadoras participantes en los eventos de formación e inversión por área y total.

8 Módulo virtual

Corresponde al sistema o plataforma virtual definida por la Universidad Corporativa para la realización de los cursos virtuales.

8.3 Aspectos generales para las publicaciones.

Cualquier actividad desarrollada en el módulo virtual, sin detrimento de lo indicado en el *artículo 29 de la Constitución Política*, debe considerar, al menos, las siguientes normas:

a. En caso de publicar algún documento o material de tipo literario o multimedia que se encuentre publicado en otro sitio web u otra fuente, se debe respetar los derechos de autor citando al autor e incluyendo un enlace hacia esa web o hacia su respectivo pie de página.

b. Los títulos de los artículos, los foros y los temas deben expresar una idea clara sobre el contenido que se va a encontrar en los mismos.

c. Todas las manifestaciones, publicaciones y su contenido son responsabilidad exclusiva de los servidores dueños de la clave que se utilicen para realizarlas.

d. Tanto el material publicado como las opiniones emitidas no sólo se deben limitar al tema de discusión, sino que también deben respetar la opinión y los comentarios de otros usuarios, teniendo en cuenta la libertad de expresión y sus límites constitucionales.

e. Los participantes no pueden emplear palabras ofensivas o despectivas, ni agregar espacios, puntos, caracteres sustitutos, o rasgos de cualquier otro tipo, que intenten evadir cualquier método de censura impuesto.

f. No se debe incluir ningún contenido ilegal, ni tampoco hacer referencia.

Los documentos, las imágenes y los demás datos de la gestión de cultura del conocimiento

Documento oficial en DocuBCR

son propiedad del Conglomerado Financiero BCR. No se permite usar la información de esta herramienta para realizar impresiones masivas ni descargar imágenes o datos; a menos que cuente con autorización expresa para ese fin, de parte de la Universidad Corporativa.

Dichas impresiones o descargas no podrán ser utilizadas para fines no laborales o distintos a lo dispuesto en estas disposiciones.

8.4 Utilización de la plataforma virtual

Es responsabilidad de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, al utilizar la plataforma virtual de Saĝo, organizar el tiempo para aprovechar al máximo la herramienta y las facilidades de acceso que ofrezca.

El Conglomerado Financiero BCR debe recopilar cierta información sobre el usuario, la cual es necesaria para el funcionamiento y utilización de la herramienta. La información personal recopilada a través del servicio es almacenada y procesada de manera privada y no debe ser cedida a terceros.

Cada usuario debe ser responsable del cumplimiento de la normativa interna que aplique para el uso del módulo, de todas las actividades y el contenido publicado. Las personas trabajadoras son responsables del uso de su cuenta.

La clave de acceso es de uso estrictamente personal, no debe ser cedida o facilitada a otra persona, servidor o no del Conglomerado Financiero BCR, ni se debe brindar autorización a terceros para obtener acceso al servicio o para utilizarlo en su nombre.

Cuando se utilice el módulo virtual se debe cumplir con lo establecido en las *Políticas para el acceso de los colaboradores en los sistemas electrónicos del Conglomerado BCR*, en las *Disposiciones administrativas para el uso de la tecnología y la seguridad de la información en el Conglomerado Financiero BCR* y notificar inmediatamente a la Gerencia Corporativa de Capital Humano si conoce la existencia de un problema de seguridad relacionado con el servicio.

Documento oficial en DocuBCR

Aprobado por:	X Banco de Costa Rica	X Banprocesa

	X BCR Corredora de Seguros X BCR Leasing X BCR Logística X BCR Pensiones X BCR SAFI X BCR Valores	
Elaborado por:	**Unidad Universidad Corporativa Saĝo**	**Ruth Angulo Barrantes** **Gerson Campos Molina** **Gaudy Goñi García** **María Ríos Ureña**
Revisado por:	**Unidad Universidad Corporativa Saĝo**	**Susana Aguilar Quirós**
	Unidad de Normativa Administrativa	**Carlos Araya Mora**
	Banprocesa	**Melissa Porras Quirós**
	BCR Corredora de Seguros	**Andreina Córdoba Gómez**
	BCR Leasing	**Mario Soto Pérez**
	BCR Logística	**Michael Garita Arce**
	BCR Pensiones	**Marianela Vilchez Ramírez**
	BCR SAFI	**José Miguel Herrera Quirós**
	BCR Valores	**Elena Vargas Calvo**
Validado por:	**Gerencia Corporativa Capital Humano / Zeidy Durán Monge**	
Comunicado por:	**Unidad de Normativa Administrativa**	
Rige a partir del:	**31 de marzo de 2025**	

PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS EL DOCUMENTO OFICIAL SE ENCUENTA BAJO LA RESPONSABILIDAD Y CUSTODIA DE NORMATIVA ADMINISTRATIVA

Documento oficial en BCR

Anexo

Carta de compromiso

Conste que yo …(nombre del servidor)... portador de la cédula de identidad número …(número de identidad)…, teniendo que el Conglomerado Financiero BCR, por medio de la Universidad Corporativa Saĝo de la Gerencia Corporativa de Capital Humano me brindará el financiamiento, a título gratuito, de la suma de …(monto en números).., ...(monto en letras)… que corresponde al ciento por ciento del costo total de la matrícula del curso(s): …(nombre de la actividad formativa)…, para el que estaré asistiendo voluntariamente, el cual es impartido por ....(nombre del proveedor)…. Y a brindarme, de ser necesario, los permisos respectivos para la asistencia a los cursos. El cual se realizará en el período del…(rango de fechas)…, en horario de: …(indicar horario)… en las Instalaciones: …(especificar lugar del evento formativo)…

Me comprometo con el Conglomerado Financiero BCR, Universidad Corporativa Saĝo a lo siguiente:

a) A asistir a las clases que se impartan con motivo del curso objeto del presente contrato.

b) A cumplir con el programa de estudios señalados previamente por la Institución encargada de impartir el curso, mostrando el mayor interés y responsabilidad, con dedicación y disciplina.

c) A asumir bajo mí entera responsabilidad el costo de los materiales que se exijan dentro de cada materia que integren el curso.

d) A que en la eventualidad de que dejare de prestar sus servicios al Conglomerado Financiero BCR, antes del vencimiento de los plazos previstos en el apartado i), o bien, que no cumpla con los compromisos previstos en los anteriores incisos, a reintegrar la suma total del costo del curso que se le giró conforme con los comprobantes de pago respectivo.

e) A que en caso de no aprobar alguno de los cursos o bien, que no apruebe el programa de capacitación que se me financia, sin que exista un motivo justificado a juicio del Conglomerado Financiero BCR, reintegraré, según corresponda, las sumas giradas conforme con los comprobantes de pago respectivos. Para estos efectos autorizo al Conglomerado Financiero BCR, para que deduzca, según la periodicidad de pago, de mi planilla el monto que corresponda para el pago total de los gastos para el financiamiento en que se hubiere incurrido o en su caso para cubrir el costo de la materia no aprobada. Tales deducciones se harán de conformidad con lo que establece el artículo once de la circular número ochenta y ocho – noventa y tres para la tramitación de gestiones de cobro o al protocolo establecido en la Jefatura de Planillas y Presupuesto.

f) A que en garantía de devolución de las sumas que se me giraren si se presentan las situaciones a que se refieren los apartes d) y e) anteriores, me obligo por este medio a

Documento oficial en DocuBCR

suscribir a la firma de esta carta de compromiso por el monto total del costo del curso que se me financia.

g) No obstante, la ejecución del cobro sólo se hará en cuanto el BANCO no pudiere recuperar los dineros girados, ya sea mediante deducción de planilla en el caso de pérdida de algún curso, o bien, en el caso que dejare de laborar para el Banco. Para estos efectos, acepto y dejo desde ya autorizado en forma expresa al Conglomerado Financiero BCR para que pueda debitar dicho monto de mis cuentas bancarias activas propias en el Banco de Costa Rica.

h) A que en caso de ser necesario y a solicitud del Banco de Costa Rica, a adicionar la presente carta de compromiso en lo que fuere procedente.

i) A que si el costo del evento se encuentra entre US$500,00 y US$1.000,00, asumido 100% por el Conglomerado Financiero BCR y se realiza dentro o fuera de la jornada laboral, la obligación de permanencia en la institución será por un periodo de seis meses. Si tiene un costo superior a US$1.001,00, asumido 100% por el Conglomerado Financiero BCR y se realiza dentro o fuera de la jornada laboral, la obligación de permanencia en la institución será por un año.

j) La vigencia de esta carta de compromiso será hasta que se cumplan los plazos de permanencia indicados en el punto i).

En fe de lo anterior, firmo en San José, al ser las …(anotar hora)…. del día …(indicar día)… de …(mes)… de …(año)….

Firma

Documento oficial en DocuBCR