



Balance Social

Gestión 2021

Junio 2022

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	METODOLOGÍA.....	4
3.	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA.....	4
3.1.	LA ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	4
3.2.	MERCADO OBJETIVO	7
3.3.	TRANSPARENCIA	9
3.4.	GOBERNABILIDAD.....	9
3.5.	CAPACITACIÓN.....	9
3.6.	METAS DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL	9
4.	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL	12
	ESTADO DEL BALANCE SOCIAL.....	13
4.1.	INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE METAS.....	13
4.2.	SUBINDICADORES	19
4.3.	NOTAS AL BALANCE SOCIAL	19
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20
5.1.	CONCLUSIONES	20
5.2.	RECOMENDACIONES	21
6.	ANEXOS.....	22
6.1.	ANEXO 1. REPORTE GERENCIAL DE INDICADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL.....	23

1. INTRODUCCIÓN

La Promotora” Entidad Financiera de Vivienda (VPR) fue creada en agosto de 1966, encontrándose en la actualidad supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. En cumplimiento a la Ley 393 de Servicios Financieros, el 23 de noviembre 2015 se otorga la licencia de funcionamiento como Entidad Financiera de Vivienda.

En la gestión 2017, se actualiza el Plan Estratégico Institucional correspondiente al período 2017-2021. En dicho plan se alinean los objetivos estratégicos de nuestra institución con la Función Social de los Servicios Financieros. Se define un nuevo objetivo estratégico de “Generar valor para contribuir al desarrollo económico y social del país”, se fortalece la estrategia de inclusión financiera, se refuerza la estrategia de aprendizaje y procesos internos.

La Función Social se encuentra integrada a la Planificación Estratégica determinando acciones para cumplir con los objetivos estratégicos, priorizando las áreas de acción en función a nuestro giro de negocio, nuestra cultura organizacional y las líneas estratégicas.

A finales de la gestión 2018 (24 de diciembre) La Promotora EFV concreta todos nuestros esfuerzos estratégicos, operativos y logísticos para poner en marcha y llevar a cabo el proyecto de fusión por absorción de las Entidades Potosí EFV, Paiti EFV y Pando EFV, marcando un hecho histórico para la Entidad y el sistema financiero nacional.

LA PROMOTORA EFV tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda; proyectos de construcción de vivienda unifamiliar o multifamiliar; compra de terrenos, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal y otorgamiento de microcrédito para vivienda familiar y para infraestructura de vivienda productiva; así como también operaciones de arrendamiento financiero habitacional.

Las operaciones de VPR están enfocadas principalmente a la satisfacción de necesidades habitacionales mediante créditos hipotecarios para la vivienda, dirigidos preferentemente a familias de ingresos medios y, en menor medida, al crédito comercial y de consumo, exclusivamente en el departamento de Cochabamba. En las últimas dos gestiones, creció la cartera de vivienda social y la colocación de cartera en otras categorías de vivienda, en estricto cumplimiento a las metas regulatorias de cartera.

Durante el año 2019, el cumplimiento de la Función Social requiere el trabajo coordinado del personal de las Sub-Gerencia de Negocios, la Sub-Gerencia de Operaciones, Jefaturas y Responsables de las unidades de la Entidad.

El desarrollo de la gestión 2021 no fue del todo regular debido a la situación vivada por la pandemia del Covid-19.

En la gestión 2021 se introduce BANCA FAMILIA es el nuevo concepto de negocio de LA PROMOTORA EFV, que brindará un portafolio de productos acordes a las necesidades propias de cada familia y de cada etapa de vida, entendiendo sus necesidades y ajustándose a diferentes realidades en pro de cumplir sueños y mejorar la calidad de vida mediante una buena planificación financiera.

Así mismo, la gestión de la Función Social de los Servicios Financieros se articula a la implementación del Programa de Responsabilidad Social Empresarial y estándares mínimos de conducta adoptados por directores, Ejecutivos y todos los funcionarios de LA PROMOTORA EFV.

La elaboración del Balance Social permite verificar el cumplimiento de las metas comprometidas con nuestros objetivos estratégicos y determinar el avance progresivo en los aspectos esenciales de la Función Social. Finalmente, se informa que el período de trabajo del informe comprende Enero – diciembre 2021.

2. METODOLOGÍA

La metodología de elaboración del Balance Social se basa en una comprensión profunda de los fundamentos de la Función Social de los Servicios financieros, la perspectiva integral de protección del Consumidor Financiero y la democratización al acceso de servicios financieros de la Ley de Servicios Financieros promulgada el 21 de agosto de 2013.

Por otra parte, la metodología de elaboración se adecúa a los requerimientos operativos del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros¹, informando sobre los aspectos clave para el Cumplimiento de la Función e integrando el conjunto de indicadores definidos por ASFI para verificar su Cumplimiento.

El Balance Social se inicia con una operacionalización de indicadores y sub-indicadores (definición y fórmulas de cálculo) acordes al modelo de negocios de LA PROMOTORA EFV. Este conjunto de indicadores requiere de una selección de metas que permitan maximizar nuestra contribución a la promoción del desarrollo para el vivir, la reducción de la pobreza y la exclusión social y económica

El Sistema de Información permite informar con periodicidad trimestral sobre el avance progresivo en la consecución de metas y permite informar de manera integral y exhaustiva sobre el cumplimiento de los objetivos de la Función Social.

Finalmente, el Balance Social informa de manera equilibrada sobre el logro de resultados, los problemas que enfrentamos en la implementación de la Función Social, las oportunidades de mejora y las debilidades en la gestión de la Función Social.

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

3.1. LA ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Se utilizó la metodología del Balanced Scorecard para la elaboración de la Planificación Estratégica 2017-2021 para alinear la visión, misión y objetivos estratégicos con la Función Social de los Servicios Financieros. Nuestra misión expresa el propósito de nuestra entidad y la razón fundamental de nuestro existir. Nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) del período 2017 – 2021, establece la siguiente Misión:

Misión: "Otorgar seguridad para mejorar la calidad de vida"

La misión refleja el compromiso de gestión con alto el impacto social con una oferta eficiente de servicios financieros y reafirma nuestra responsabilidad con los grupos de interés con los que interactuamos.

Así mismo, nuestra visión refleja el compromiso en el mediano plazo de continuar contribuyendo al desarrollo económico socialmente responsable.

Visión: "Innovamos para cumplir tus sueños, construyendo un hogar para cada familia"

¹ Este reglamento fue modificado con la Circular 462/2017 del 31 de mayo 2017

El Balanced Scorecard como herramienta de gestión estratégica, se fundamenta y elabora considerando la estrategia desde cinco perspectivas equilibradas: Social, Financiera, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento.

El Mapa Estratégico corresponde a una representación visual de las relaciones CAUSA-EFECTO entre los Objetivos Estratégicos definidos por perspectiva. Esta herramienta permite comunicar y comprometer a toda la empresa con la estrategia, ya que permite visualizar cómo su trabajo está directamente relacionado con los objetivos de la organización.

Los objetivos estratégicos de la PROMOTORA EFV con cada una de las perspectivas del Mapa Estratégico se alinean con los Objetivos de la Función Social en base a un análisis de maximización de resultados y enmarcados en las líneas estratégicas previamente definidas. De esta manera, se asegura el cumplimiento de la Función Social enmarcado en el modelo de negocios y las líneas estratégicas de LA PROMOTORA EFV. Los objetivos de la Función Social de Servicios Financieros se presentan a continuación²:

- ✚ *Promover el desarrollo integral para el vivir bien.*
- ✚ *Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.*
- ✚ *Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.*
- ✚ *Asegurar la continuidad de servicios ofrecidos.*
- ✚ *Optimizar tiempos y costos de entrega de los servicios financieros.*
- ✚ *Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.*
- ✚ *Realizar acciones contra la pobreza.*

Los objetivos estratégicos se encuentran totalmente alineados a la Función Social, como se muestra en el siguiente gráfico:

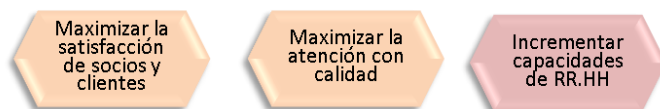
² Artículo 4 Parágrafo II del Capítulo 1 de la Ley de Servicios Financieros. Esta Ley fue promulgada el 21 de agosto 2013

ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS A LA FUNCIÓN SOCIAL LA PROMOTORA EFV

DESARROLLO INTEGRAL PARA VIVIR BIEN



ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ



ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS



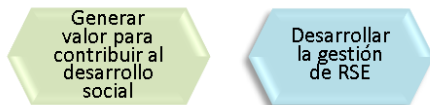
OPTIMIZAR TIEMPOS DE ENTREGA



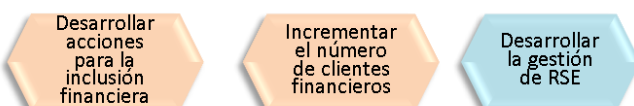
EDUCACIÓN FINANCIERA



REALIZAR ACCIONES CONTRA LA POBREZA



ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA (INCLUSIÓN)



A continuación, se resumen las modificaciones clave a las perspectivas del Plan Estratégico Institucional de LA PROMOTORA E.F.V.

- i. **EN LA PERSPECTIVA CLIENTE**, se fortalece la inclusión financiera en el modelo de Negocios de LA PROMOTORA E.F.V, focalizando esfuerzos de inclusión en segmentos específicos de la población (titulares jóvenes - menores a 30 años, inclusión de mujeres en la prestación de servicios financieros). En la Planificación Estratégica se incluye un nuevo objetivo estratégico “Desarrollar acciones de inclusión financiera” y se incluyen los siguientes indicadores:

✚ Créditos a titulares jóvenes (Menores a 30 Años).

- ✚ Número de operaciones crediticias con titular mujeres entre número de operaciones crediticias totales de personas naturales.
- ✚ Número de operaciones de ahorro con titular mujer entre número de operaciones de ahorro totales de personas naturales.
Así mismo, se fortalece significativamente el programa de educación financiera mediante la integración de capacitación a consumidores financieros en temáticas relacionadas con la función social (transparencia de la información, medidas de seguridad de uso y costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros, entre otros temas).
- ii. Se fortalece la **PERSPECTIVA SOCIAL** con la determinación del objetivo estratégico “Generar valor para contribuir al desarrollo económico y social de país” integrando metas específicas de otorgación de cartera de vivienda social, acciones contra la pobreza y otorgación de cartera a personas adultas mayores (personas naturales mayores a 60 años según la Ley General No. 369 de Personas Adultas Mayores).
 - ✚ Créditos a titulares con ingresos limitados (menores al salario medio nominal) con una meta anual de 15% para el indicador “Créditos desembolsados a titulares con ingresos menores al salario medio nominal respecto al total de operaciones crediticias para personas naturales”.
 - ✚ Créditos a titulares adultas mayores con una meta anual del 10% para el indicador “Créditos desembolsados a titulares adultos mayores respecto al total de operaciones crediticias para personas naturales”.
 - ✚ Otorgación de cartera de vivienda social.
 - ✚ Participación de cartera de vivienda social en relación con la cartera total.
 - ✚ Participación de cartera de vivienda con relación a la cartera total.
- iii. En la **PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS**, se alinea el cumplimiento de la Función Social con los objetivos de optimización de procesos operativos, mejora continua y mejora tecnológica para asegurar la continuidad de los servicios financieros y optimizar tiempos de entrega en la otorgación de créditos y en la finalización de relaciones comerciales.
- iv. En la perspectiva de **APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO**, se propone la mejora del programa de capacitación para colaboradores para maximizar la atención con calidad, integrar temáticas relacionadas a la atención con calidez, transparencia de la información, no discriminación y resolución de conflictos.
En cumplimiento al Reglamento de Función de Social de Servicios Financieros, se han definido y mantienen las metas anuales para la gestión 2021, según el Plan Estratégico 2017-2021, que demuestran el cumplimiento de la Función Social. Dicha alineación se refleja en el Cuadro de Mando Integral.

3.2. MERCADO OBJETIVO

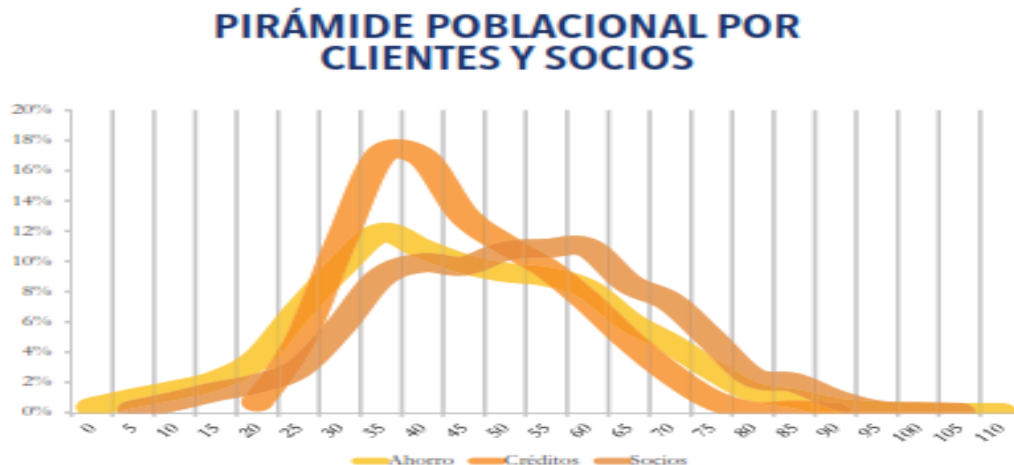
Las operaciones de VPR están enfocadas principalmente a la satisfacción de necesidades habitacionales mediante créditos hipotecarios para la vivienda, dirigidos preferentemente a familias de ingresos medios y, en menor medida, al crédito comercial y de consumo. En la gestión 2021, para su operación conto con 12 Agencias (6 urbanas y 6 rurales), ubicadas en las ciudades de Cochabamba, Potosí, Pando y Beni, además de una red de 11 ATMs.

La composición de la cartera refleja la creciente especialización de nuestra Entidad. La cartera por tipo de crédito se distribuye de la siguiente manera:

- ✚ Hipotecario de vivienda: 76,6%
- ✚ Consumo: 18,4%,
- ✚ Microcrédito: 5,0%.
- ✚ No se otorgan créditos empresarial ni PYMEs

En estricto cumplimiento de las metas crediticias normativas, se coloca una cartera de vivienda 76,6% en todas las categorías de vivienda, dando cumplimiento al inciso a del Artículo 254 de la Sección V de la Ley de Servicios Financieros.

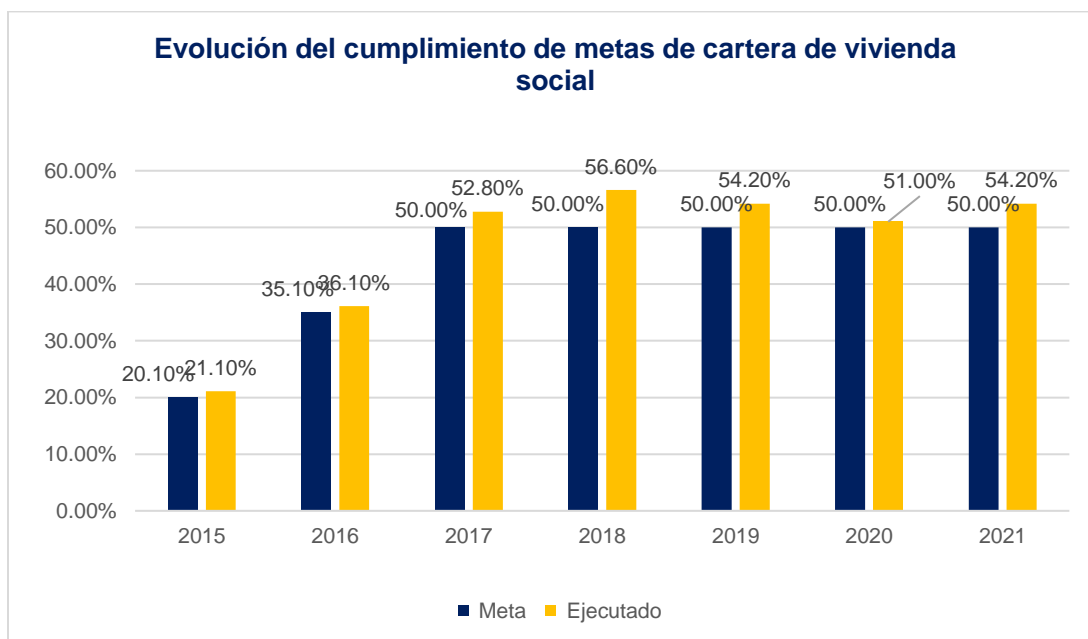
El gráfico muestra la pirámide poblacional de los prestatarios y depositantes que demandan los servicios de la PROMOTORA EFV.



El gráfico muestra claramente que nuestra Entidad ha despertado la motivación de concurrencia a nuestros puntos de atención, a personas en tramos de edad joven y con vida laboral activa, contribuyendo a la consecución de las expectativas con los servicios ofertados, principalmente para solucionar las necesidades de vivienda.

Sin duda alguna, los créditos de vivienda de interés social representan el producto emblema de LA PROMOTORA EFV y demuestran de manera contundente nuestra contribución a la promoción del desarrollo económico y social de nuestro país.

En estricto apego a la normativa se cumplió y superó con todas y cada una de las metas anuales intermedias establecidas, como también la meta final de 50% para el cuarto año de adecuación. Al finalizar la gestión 2021, el saldo de estos créditos asciende a USD 59.59 millones, representando el 54.20% del total de cartera.



Nuestra entidad se comprometió a otorgar créditos de vivienda social en condiciones muy competitivas. Las tasas promedio por categoría vigentes son: categoría I, 5,40%; categoría II, 5,96% y categoría III, 6.47%; siendo menores a tasas reguladas por norma.

En relación con los atributos sociales de los prestatarios, aproximadamente el 57% de las operaciones corresponden a titulares mujeres. Complementariamente es necesario informar que el 7.5% de las operaciones se aprobaron a clientes con una edad menor a 30 años, coadyuvando en gran medida a la inclusión financiera y la democratización del acceso a servicios financieros.

3.3. TRANSPARENCIA

La estrategia de comunicación a los grupos de interés con los que interactuamos se resume a continuación:

- ✚ Clientes: Se elabora un resumen ejecutivo del Balance Social que se publicará en la página web de la Entidad.
- ✚ Personal de la entidad: Se publicarán los resultados del cumplimiento de la Función en la intranet y se llevará a cabo una charla para informar nuestros resultados y lograr un mayor compromiso del personal.

3.4. GOBERNABILIDAD

Se mantiene una supervisión inicial del Directorio para su cumplimiento.

En abril 2017, el Directorio aprueba la alineación de los objetivos estratégicos institucionales con los Objetivos de la Función Social que se reflejan en el Plan Estratégico Institucional 2017-2021. Así mismo, se delega el seguimiento al Comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

En la gestión 2021 se continua con el fortalecimiento de la supervisión de la Gestión de la Función Social. Dado que los objetivos de la Función Social y las metas asociadas forman parte del Plan Estratégico, se actualizará la herramienta de control de gestión del PEI y forma parte del Sistema de Evaluación de la PROMOTORA EFV.

3.5. CAPACITACIÓN

Si realizaron capacitaciones, pero esta debe ser permanente y regular para reforzar la capacitación en la Función Social para facilitar un mayor involucramiento del personal de la entidad en su gestión y una comprensión más profunda en las temáticas relacionadas.

3.6. METAS DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL

La definición de metas se basa en los indicadores a medir definidos en el Parágrafo II del Artículo 113 (Balance Social y otros Reportes) de la Ley 393 y el conjunto de indicadores del Anexo 2A de la Circular 462/2017.

La operacionalización de indicadores y la definición de metas para cumplir se basan en el Mapa Estratégico de LA PROMOTORA para cada una de las perspectivas del Plan Estratégico Institucional. La selección de indicadores que permiten cumplir con la Función Social con mayor eficiencia se adecúa a las características, modelo de negocios y cultura organizacional de nuestra Entidad Financiera de Vivienda.

En cumplimiento al Reglamento de la Función Social de Servicios Financieros, el Anexo 2A demuestra la relación de los objetivos estratégicos de la PROMOTORA (Columna 3) con cada una de las metas comprometidas para el cumplimiento de la Función Social. Se definen 33 metas de la Función Social,

correspondiendo 19 a promover el desarrollo integral para el vivir bien, 2 para contribución a la reducción de la pobreza y 11 a la exclusión social y económica de la población, respectivamente.

A continuación, exponemos los temas más importantes para el Cumplimiento de la Función Social:

3.6.1. APOYO FINANCIERO A LAS PRIORIDADES PRODUCTIVAS DE LOS SECTORES ESTRATÉGICOS DE LA ECONOMÍA GENERADORAS DE EMPLEO E INGRESOS DE EXCEDENTES

Dada la especialización en la asignación de crédito a vivienda de la PROMOTORA EFV, no existe tecnología financiera desarrollada para la otorgación de servicios financieros del sector productivo.

De acuerdo con el modelo de negocios y el proceso de generación de valor más eficiente, la contribución a la promoción del desarrollo para el vivir bien, se prioriza la colocación de cartera en vivienda social con un monto anual de USD 43.763.636. Esta meta permite el cumplimiento de niveles mínimos de cartera de créditos con destino a la vivienda social definido en el Artículo 67, Sección II, Capítulo V de la Ley de Servicios Financieros y los respectivos Decretos Supremos que definen metas anuales de cumplimiento.

3.6.2. PROPORCIONAR SERVICIOS FINANCIEROS CON ATENCIÓN DE CALIDAD Y CALIDEZ

LA PROMOTORA EFV se encuentra realizando esfuerzos de fortalecimiento institucional y mejoras de posicionamiento en el mercado financiero regional. En la gestión 2021, se mantienen metas para inversión en infraestructura para coadyuvar a la proyección de una imagen integral como entidad financiera moderna, ágil, responsable y versátil y se encuentra orientada a una mejor atención a los clientes y usuarios de la Entidad.

3.6.3. ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Para el logro del objetivo estratégico de Optimizar las Tecnologías de Información y Comunicación, se propone un Plan de Continuidad del Negocio y desarrollar Pruebas de Continuidad Operacional. Ambas herramientas están dirigidas a la implementación de un Centro de Procesamiento de Datos alterno, y asegurar la continuidad operacional entre las 6 oficinas de las ciudades y 6 Agencias de los Departamentos de Cochabamba, Potosí, Beni y Pando, en caso de que ocurra algún desastre natural, convulsión social, robo o destrucción que impida continuar las operaciones.

El Plan de Continuidad del Negocio se programa realizar en un ambiente de prueba controlada tomando en cuenta los siguientes elementos:

- i. Servidor de Contingencia de Prueba para el Netbank,
- ii. Servidor de Contingencia de Dominio alterno,
- iii. Servidor de Correo,
- iv. Procesamiento de Datos junto con los enlaces de comunicación entre Agencias,
- v. Funcionamiento de la Telefonía IP y comunicación alterna de Internet.

3.6.4. OPTIMIZAR TIEMPOS Y COSTOS EN LA ENTREGA DE SERVICIOS FINANCIEROS

LA PROMOTORA EFV está comprometida con la formalización procesos críticos para incrementar la productividad y optimizar procesos internos. En el marco del cumplimiento de la Función Social, se propone trabajar en los Manuales de Gestión de Servicio de Atención al Cliente, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta de Gobierno Corporativo, la actualización de proceso de atención de reclamos y el Reglamento del Comité de RSE, entre otros.

3.6.5. INFORMAR A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS ACERCA DE LA MANERA DE UTILIZAR CON EFICIENCIA Y SEGURIDAD LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Para cumplir con el objetivo estratégico de desarrollar una comunicación efectiva con el socio, se implementa un Programa de Educación Financiera con los temas de capacitación requeridos por ASFI, con el objetivo de fortalecer el ejercicio de los derechos de los clientes y actuar consistentemente con nuestros valores de ética, transparencia en las relaciones comerciales y marketing responsable.

Para cumplir con la Función Social se fortalece dicho Programa con aspectos de transparencia de la información y mayor énfasis en las obligaciones asociadas a los servicios que ofrecemos. En consecuencia, se contrata a consultores especializados para que refuercen el contenido de los talleres de capacitación en los riesgos en la contratación de servicios.

Así mismo, se planifica impartir talleres de educación financiera en áreas rurales para fortalecer los conocimientos de potenciales clientes y brindar información comprensible para una mejor toma de decisiones de productores rurales.

3.6.6. PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DIRIGIDOS A LA POBLACIÓN DE MENORES INGRESOS

En relación con las acciones para contribuir a la reducción de la pobreza, LA PROMOTORA EFV no cuenta con personal que tenga conocimientos especializados para su medición. Dado el tamaño de nuestra institución y la complejidad de nuestras operaciones, se propone una variable proxy “Proporción de créditos desembolsados a titulares con ingresos menores al salario medio nominal respecto al total de operaciones crediticias para personas naturales” para la medición de pobreza de los créditos vigentes en la gestión 2021. Debido a que los indicadores relacionados con niveles de pobreza de clientes y la evolución de pobreza son más relevantes para Instituciones Financieras de Desarrollo, no se programa avanzar en la medición de dichos indicadores.

3.6.7. FACILITAR EL ACCESO UNIVERSAL A SERVICIOS FINANCIEROS

Contribuir al desarrollo económico socialmente responsable y lograr un alto impacto social son lineamientos centrales de gestión de LA PROMOTORA EFV. Por consiguiente, el Nuevo Plan Estratégico Institucional incluye el objetivo estratégico “Generar valor para contribuir al desarrollo económico y social de país”. El cumplimiento de este objetivo implica el fortalecimiento de la inclusión financiera focalizando esfuerzos de inclusión en segmentos específicos de la población, tales como:

- ✚ Créditos a titulares adultas mayores con una meta anual del 10% para el indicador “Créditos desembolsados a titulares adultos mayores respecto al total de operaciones crediticias para personas naturales”
- ✚ Créditos a titulares menores a 30 años con una meta anual del 7,5% para el indicador “Créditos desembolsados a titulares menores a 30 años respecto al total de operaciones crediticias para personas naturales”
- ✚ Créditos a titulares con ingresos limitados (menores al salario medio nominal) con una meta anual de 15% para el indicador “Créditos desembolsados a titulares con ingresos menores al salario medio nominal respecto al total de operaciones crediticias para personas naturales”
- ✚ Créditos a titulares mujeres con una meta anual del 40% para el indicador “Créditos desembolsados a titulares mujeres respecto al total de operaciones crediticias para personas naturales”

Trabajar integralmente en el acceso universal a servicios financieros requiere que nuestro equipo posea los conocimientos necesarios para orientar la conducta de los funcionarios sobre prevención y lucha contra el racismo y toda forma de discriminación, para precautelar la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios financieros.

En relación con la atención de servicios financieros en zonas de menor densidad poblacional, la estrategia comercial propone mantener la provisión de servicios financieros en nuestras seis agencias ubicadas en provincias de Sacaba, Quillacollo, Guayaramarín, Riberalta, Villazón y Tupiza,

Finalmente, nuestro trabajo orientado a la inclusión de sectores vulnerables se circunscribe otorgando empleo a personal tutor de personas con un nivel de discapacidad en nuestra entidad.

Como se puede observar, el Cumplimiento de la Función Social exige una gestión transversal y un fuerte compromiso de los Órganos de Gobierno Corporativo para su gestión y cumplimiento.

Posteriormente en la sección 5 del Balance Social, se exponen el grado de cumplimiento de metas y el conjunto de indicadores adecuado a las características y enfoque de negocios.

4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL

Dado que el Reglamento de Función Social establece la obligatoriedad de la elaboración del Balance Social, se mantiene un sistema de información sencillo que permite la estimación de los indicadores definidos en la reglamentación. Este sistema abarca las fases de recolección, almacenamiento, procesamiento y reporte.

El Sistema de Información de Función Social (SIFS) se basa en tres premisas básicas para su diseño:

- ✚ Captura y reporte de información confiable,
- ✚ Estructura modular para facilitar la toma de decisiones y
- ✚ Sencillez en la captura, procesamiento y reporte de datos para facilitar el uso de los reportes operativos por el personal de LA PROMOTORA EFV. Adicionalmente, el diseño permite cumplir con los principios básicos de calidad y confiabilidad.

El Sistema de Información SIFS tiene dos componentes:

- ✚ Fichas de Información,
- ✚ Reportes de seguimiento para el Cumplimiento de la Función Social.

Dado que la Función Social requiere una gestión transversal, este Sistema de Información está compuesto por fichas de información para personal operativo de la Gerencia Nacional de Negocios, Gerencia Nacional de Operaciones, Especialista de Innovación y Kaizen, Jefe Nacional de Recursos Humanos, Sub Gerente de Tecnologías de la Información, Jefe Nacional de Administración y Finanzas, Jefe Nacional de Marketing, Jefe Nacional de Operaciones, Responsable Nacional de Operaciones, entre otras unidades.

En el proceso de desarrollo del sistema se elabora una lista de los responsables de la recopilación, validación, almacenamiento y control de calidad de indicadores.

Las fichas de información, con la definición precisa de los indicadores, tienen una periodicidad de reporte trimestral, permite la captura de datos estructurada y sistematiza la información primaria para Cumplimiento de la Función Social.

El Sistema de Información requiere la implementación de control de calidad y cruce de la información de los datos reportados por las Gerencias, Sub Gerencias, Jefaturas y Responsables. Por tanto, la segunda tarea consistió en una validación del conjunto de indicadores y sus metadatos (responsables, forma de cálculo, respaldos y archivo de la documentación generada). De esta manera, el trabajo de control de calidad permite asegurar exhaustividad y consistencia en la información reportada.

La arquitectura del sistema y la tecnología utilizada permite el reporte de resultados por propósito de la Función Social:

- ✚ Promover el desarrollo integral para vivir bien
- ✚ Acciones contra la pobreza y,
- ✚ Facilitar el acceso universal servicios financieros (Inclusión financiera).

El resultado del procesamiento de la información permitió obtener un “Reporte Gerencial” con el grado de cumplimiento de las metas anuales de Cumplimiento de la Función Social y una representación gráfica que resume la ejecución del Programa Integral de Función Social.

A nivel operativo, el sistema procesa informes trimestrales de sub-indicadores para el Cumplimiento de la Función Social y agregación a nivel de indicadores (Anexo 2A y Anexo 2B). Los informes trimestrales contienen ratios de cumplimiento respecto a la meta anual que permite un monitoreo detallado del avance del Programa Integral de Función Social. Esta información generada es esencial para el monitoreo y coordinación de actividades por parte del Especialista de Innovación y Kaizen (Administrador del sistema).

De acuerdo con normativa emitida por ASFI, según el Anexo 1 del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I Título I, Libro 10° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, la información recolectada considera niveles de desagregación de acuerdo con el detalle siguiente:

- a. Departamentos
- b. Área urbana / rural
- c. Género
- d. Edad
- e. Educación

En el documento concluyente presentado, se mencionan aspectos de desagregación, expuesto en indicadores del objetivo “Facilitar el acceso Universal a Servicios Financieros” (descritos en el punto 3.6.7).

ESTADO DEL BALANCE SOCIAL

4.1. INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE METAS

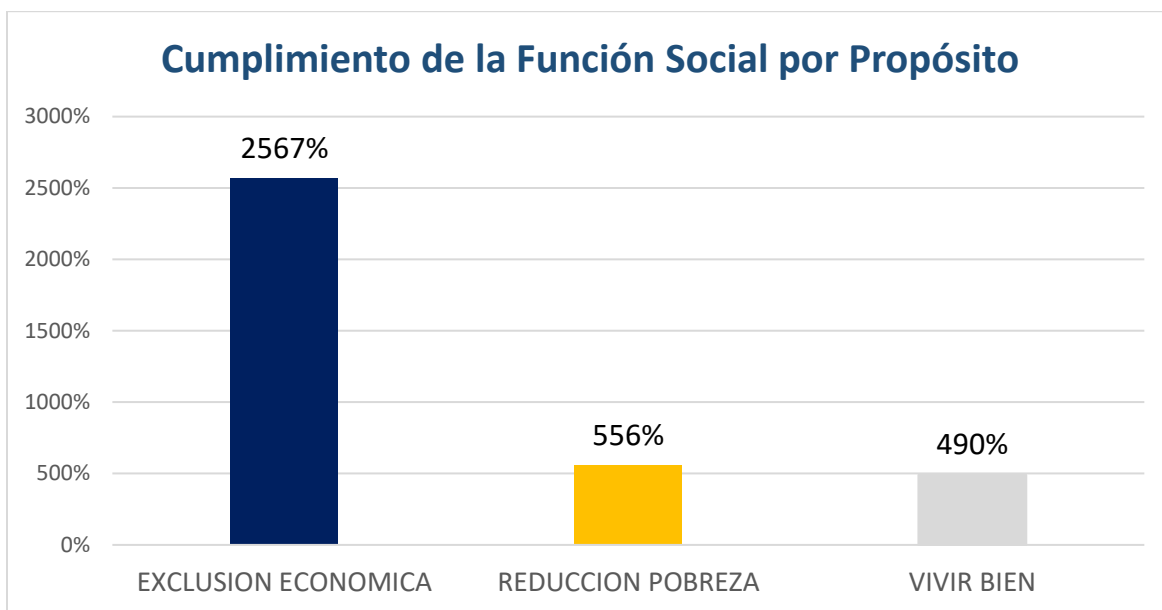
4.1.1. RESUMEN EJECUTIVO DEL CUMPLIMIENTO DE METAS DE FUNCIÓN SOCIAL

La misión y el mapa estratégico actualizado orientan la gestión de la Función Social, fuertemente vinculada a la prestación de servicios financieros y una mayor inclusión financiera. Este reporte del Balance Social permitirá verificar el cumplimiento de las metas comprometidas con los objetivos estratégicos actualizados en el PEI 2017-2021.

Inicialmente exponemos el cumplimiento de resultados de manera agregada para cada uno de los propósitos definidos en el parágrafo I del Artículo 4 de la Ley de Servicios Financieros.

De manera agregada, LA PROMOTORA EFV informa un óptimo grado de Cumplimiento de la Función Social habiendo alcanzado el 200%. Siendo el tercer año de gestión de la Función Social consideramos un buen desempeño de la entidad, es importante mencionar que este porcentaje también toma en cuenta las agencias de las regionales, por lo que será necesario ajustar los indicadores para la gestión 2021.

El siguiente gráfico resume los resultados por propósitos de la Función Social:



La estrategia de cumplimiento de la Función Social prioriza una mayor colocación de cartera de vivienda social y fortalece la inclusión financiera en nuestro modelo de negocios en los nichos de mercado atendidos por LA PROMOTORA EFV. El programa de educación financiera refuerza temáticas relacionadas con transparencia de la información, precauciones en el uso de servicios financieros y mayor análisis de los riesgos que asumen los clientes al contratar nuestros servicios.

En relación con el fortalecimiento de la atención con calidad y calidez y las capacitaciones al personal que atiende al cliente y una inversión importante en infraestructura por el nuevo modelo de negocio. Esta inversión en infraestructura responde al objetivo de proyectar una imagen integral como entidad financiera moderna, ágil, responsable y versátil para mejorar imagen corporativa y se encuentra orientada a una mejor atención a los clientes y usuarios financieros.

Por otra parte, Gerencia Nacional de Operaciones asume el reto de una mayor formalización de procesos y estandarización de procesos clave con el trabajo desarrollado por la especialista de innovación y Kaizen y el compromiso de la Gerencia General.

De manera agregada, estas acciones desarrolladas permiten cumplir con el propósito de “Promover el desarrollo integral para el vivir bien” con un grado de cumplimiento del 490% en la gestión 2021. Las metas para cumplir con el propósito de contribuir a disminuir la exclusión económica y social tienen un grado de cumplimiento de 556%.

LA PROMOTORA EFV gestiona acciones para la inclusión financiera de personas adultas mayores (Mayores a 60 años), crecimiento de operaciones de crédito dirigido a titulares menores a 30 años y continúa trabajando con titulares mujeres para las operaciones de crédito y captación de ahorros. Estas estrategias comerciales adoptadas permitieron un cumplimiento de 2567% en el resultado de inclusión financiera.

En relación con las actividades de atención en zonas geográficas de menor densidad poblacional, obtenemos resultados heterogéneos. En relación con la colocación de créditos superamos la meta establecida.

En relación con el propósito de reducción de la pobreza, se asume una decisión práctica para la medición de pobreza en los clientes prestatarios de LA PROMOTORA EFV. Debido a la complejidad de la medición precisa de tasas de pobreza y la ausencia de conocimiento especializado en nuestro equipo, decidimos realizar una

primera estimación con el cálculo de una variable proxy “Proporción de créditos desembolsados a titulares con ingresos menores al salario medio nominal respecto al total de operaciones crediticias para personas naturales”.

De acuerdo con la estimación de la línea base, en la gestión 2016 se estima que la proporción de créditos desembolsados a titulares con ingresos menores al salario medio nominal en el sector privado alcanza al a diciembre 2021, esta proporción alcanza al 83,33% de clientes prestatarios, habiendo alcanzado un 556% de cumplimiento.

En conclusión, LA PROMOTORA EFV informa que se desarrollaron estrategias, actividades en todas las Gerencias que permitieron el cumplimiento de la Función Social de Servicios Financieros.

En cumplimiento al Anexo 2A del Reglamento de Función Social, se informan sobre el cumplimiento de metas en la Matriz “Indicadores de Balance Social” correspondiente a la gestión 2021.

A continuación, se presentan resultados específicos para cada objetivo estratégico de la Función Social resaltando los logros alcanzados, explicando las limitaciones que enfrentamos y presentando las justificaciones en los temas que corresponda.

4.1.2. APOYO FINANCIERO A LAS PRIORIDADES PRODUCTIVAS DE LOS SECTORES ESTRATÉGICOS DE LA ECONOMÍA GENERADORAS DE EMPLEO E INGRESOS DE EXCEDENTES

LA PROMOTORA EFV tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda; proyectos de construcción de vivienda unifamiliar o multifamiliar; compra de terrenos, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal y otorgamiento de microcrédito para vivienda familiar y para infraestructura de vivienda productiva; así como también operaciones de arrendamiento financiero habitacional.

Este perfil de especialización en créditos hipotecarios de vivienda se profundiza con el cumplimiento de las metas de colocación de cartera regulatoria. Por tanto, al cierre de la gestión 2021, 54.20% de la cartera corresponde a cartera de vivienda social.

En el marco de los sectores priorizados para el Cumplimiento de la Función Social en la Ley de Servicios Financieros, se prioriza la asignación de recursos con destino a la vivienda de interés social.

La evolución de la participación de Cartera de Vivienda Social demuestra el compromiso con la Función Social y la asignación de recursos a sectores priorizados en la Ley 393. Partiendo con una participación de cartera de 21,1% en diciembre 2015, se logra incrementar en forma exponencial la colocación de CVIS hasta alcanzar el 54,20% en la gestión 2019, se observa un leve declive con la gestión 2018, tomando en cuenta la coyuntura social que se vivió en los últimos meses de la gestión 2019 y la situación de toda la gestión 2021 y 2021, por la Pandemia que determinó en nuestras normativas a cumplir.

En este contexto, la mayor contribución a la Función Social se refleja en la asignación de créditos a vivienda social (CVIS). Se observa un crecimiento de CVIS.

Al cierre de la gestión 2021, se estructuran créditos (CVIS) con un saldo promedio de crédito de USD 59.59. Este producto se coloca con un plazo promedio de duración de 19 años, por lo que se establece una relación comercial de largo plazo con los prestatarios.

Nuestra entidad se comprometió a otorgar créditos de vivienda social en condiciones muy competitivas. Las tasas promedio por categoría vigentes son: categoría I, 5,40%; categoría II, 5,96% y categoría III, 6.47%; siendo menores a tasas reguladas por norma. Es importante destacar que las operaciones se otorgaron con la tasa de interés más baja (5,40%), demostrando el cumplimiento de la política de precios responsables de nuestra entidad.

El perfil social del prestatario de CVIS demuestra nuestro compromiso con la democratización del acceso a servicios financieros. Aproximadamente el 57% de las operaciones corresponden a titulares mujeres. Complementariamente es importante informar que el 7.5 % de las operaciones se aprobaron a clientes con una edad menor a 30 años.

Nuestra especialización en cartera de vivienda, no se planifica trabajar en el desarrollo de productos financieros con tecnologías especializadas en el sector productivo

4.1.3. PROPORCIONAR SERVICIOS FINANCIEROS CON ATENCIÓN DE CALIDAD Y CALIDEZ

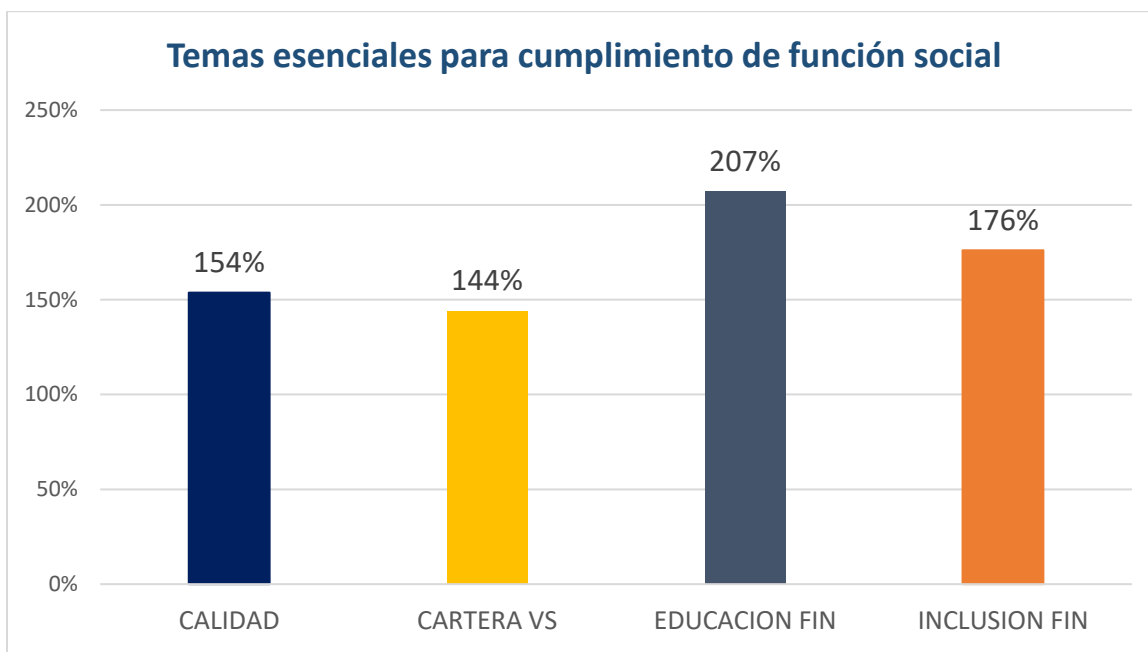
Enmarcado en el Plan de Negocios de la gestión 2021, se prioriza el trabajo de formalización de procesos y Control de Gestión. Se optimiza la digitalización de los documentos de la Entidad. Se alcanza un cumplimiento del 100%.

Se obtiene buen desempeño en atención con calidad y calidez, de 114% Se implementa el modelo de negocio enfocado a la atención del cliente.

De acuerdo con el objetivo estratégico de modernizar la infraestructura y acorde a la nueva estrategia de posicionamiento, se invierte en el equipamiento de oficinas de negocios, cajas, de oficina central y agencias. habiendo superado ampliamente la meta planteada en el Plan Estratégico Institucional. En la gestión 2021 se asignan USD 110,000 a la inversión en mejoras de infraestructura (inmobiliaria) para mejoras en atención al público. De acuerdo con el objetivo estratégico de modernizar la infraestructura y acorde a la nueva estrategia de posicionamiento, se invierte en el equipamiento de oficinas de negocios, cajas, de oficina de agencia de Riberalta, habiendo llegado a la meta planteada en el Plan Estratégico Institucional. Se alcanza un cumplimiento de 636%.

En la gestión 2021, se actualizó el Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Reclamos. Es importante mencionar que el 100% de los reclamos fueron resueltos de forma oportuna, no quedando pendiente ningún reclamo. Se observa una mayor cantidad de reclamos, se debe revisar el dato y contar con un nuevo parámetro.

A continuación, presentamos un gráfico que sistematiza el grado de cumplimiento de los temas esenciales seleccionados para el Cumplimiento de la Función Social de la PROMOTORA EFV.



4.1.4. ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En la gestión 2021, se trabajó en el Plan de Continuidad Operacional. En el mes de diciembre se realizó la prueba de continuidad con buenos resultados en la Agencia Norte de la ciudad de Cochabamba.

El Plan de Continuidad del Negocio se realizó en un ambiente de prueba controlada tomando en cuenta los siguientes elementos:

- i. Servidor de Contingencia de Prueba para el Netbank,
- ii. Servidor de Contingencia de Dominio alternativo,
- iii. Servidor de Correo,
- iv. Procesamiento de Datos junto con los enlaces de comunicación entre Agencias,
- v. Funcionamiento de la Telefonía IP y
- vi. Comunicación alterna de Internet

4.1.5. OPTIMIZAR TIEMPOS Y COSTOS EN LA ENTREGA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Enmarcado en el Plan de Negocios de la gestión 2021, se prioriza el trabajo de formalización de procesos y Control de Gestión. Se optimiza la digitalización de los documentos de la Entidad.

En el año 2021, se aprueban por el Directorio 34 manuales, identificando en este informe aquellos Manuales relacionados con la Función Social y Responsabilidad Social Empresarial. Se aprueban el Manual de Gestión de Servicio de Atención al Cliente, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta de Gobierno Corporativo y el Reglamento del Comité de RSE, entre otros.

En relación con la optimización de tiempos en la prestación de servicios financieros y la finalización de relaciones comerciales, se observan retrasos en el logro de las metas establecidas. Si bien hubo avances en la formalización de procesos, existe una adopción gradual de éstos en el trabajo cotidiano, por lo que aún, no se registran mejoras en los tiempos de entrega en los indicadores.

Las transacciones por ATM crecieron significativamente con relación a otros periodos y con la banca digital en promoción es aún más significativo este incremento.

4.1.6. INFORMAR A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS ACERCA DE LA MANERA DE UTILIZAR CON EFICIENCIA Y SEGURIDAD LOS SERVICIOS FINANCIEROS

LA PROMOTORA EFV actualiza su Política de RSE, profundizando la línea estratégica “Marketing responsable” que se encuentra articulada a la ejecución del programa de Educación Financiera.

En el marco del programa de educación financiera, se realizaron talleres de educación financiera reforzando las temáticas de transparencia de la información y mayor énfasis en las obligaciones asociadas a los servicios que ofrecemos. Con un cumplimiento de 222%.

Durante la gestión se logró incluir en nuestra página web el material, proporcionado por la responsable de educación financiera con las cartillas multimedia, además de la creación de un banner animado en la portada de la página web para que el usuario financiero tenga acceso directo a este material. Se llegó al 75% de cumplimiento.

4.1.7. PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DIRIGIDOS A LA POBLACIÓN DE MENORES INGRESOS

En relación con el propósito de reducción de la pobreza, se asume una decisión práctica para la medición de pobreza en los clientes prestatarios de LA PROMOTORA EFV. Debido a la complejidad de la medición precisa de tasas de pobreza y la ausencia de conocimiento especializado para su medición, decidimos realizar una primera estimación con el cálculo de una variable proxy “Proporción de créditos desembolsados a titulares con ingresos menores al salario medio nominal respecto al total de operaciones de crédito para personas naturales”.

El procedimiento para la estimación de este indicador requiere aclarar algunos aspectos:

- ✚ Se utiliza el salario medio nominal del sector privado estimado por el Instituto Nacional de Estadística (INE).
- ✚ Es importante precisar que VPR aprueba préstamos de largo plazo para el financiamiento de vivienda, por lo que el indicador de proporción de créditos otorgados a personas adultas mayores incluye operaciones aprobadas a prestatarios menores a 60 años en el momento del desembolso. Actualmente los titulares de los préstamos son adultas mayores y continúan amortizando dichos préstamos.

4.1.8. FACILITAR EL ACCESO UNIVERSAL A SERVICIOS FINANCIEROS

El objetivo de facilitar el acceso universal a servicios financieros se encuentra interrelacionado con la articulación de inclusión financiera en el modelo de negocios.

En la PROMOTORA EFV se prioriza la estrategia de inclusión financiera, con la incorporación de un objetivo estratégico de generar valor para contribuir al desarrollo social. Para el cumplimiento de dicho objetivo, se establece una meta del 10% de créditos otorgados a personas adultas mayores (titulares mayores a 60 años).

En la sección 5.1.7 se aclaran los supuestos que se utilizaron para la estimación de dicho indicador.

A diciembre 2021, se sobrepasa la colocación de cartera a este segmento de cliente, habiendo logrado un 17% en las operaciones de crédito de personas naturales, con un grado de cumplimiento de 170%.

En la perspectiva social del Plan Estratégico Institucional, se integra metas específicas para la colocación de cartera a personas adultas mayores. A diciembre 2021, se sobrepasa la colocación de cartera a este segmento de cliente, habiendo logrado un 12 % en las operaciones de crédito de personas naturales. En consecuencia, se obtiene un 120% de cumplimiento en este indicador.

Así mismo se incluye un objetivo estratégico de generar valor para contribuir al desarrollo social. Para el cumplimiento de dicho objetivo, se continúan los esfuerzos de inclusión financiera en el modelo de negocios de la PROMOTORA EFV, con énfasis en la prestación de servicios financieros a mujeres. A diciembre 2021, se logra una participación del 57 % de este segmento en la cartera. En el indicador de crédito, se logra un

grado de cumplimiento del 143% y el indicador de captación de ahorros alcanza al 134% de cumplimiento respectivamente.

Con la finalidad de contribuir con los esfuerzos del Sistema para Bancarizar las localidades y poblaciones con baja o nula bancarización. Se han fijado metas mínimas en la colocación de cartera de vivienda en dichas zonas con énfasis en áreas rurales y periurbanas, las cuales han sido superadas sobre todo para actividades económicas rurales. El cumplimiento fue de 25890%.

Dado el tamaño de nuestra entidad, nuestras posibilidades de trabajar en la inclusión a personas con discapacidad se circunscriben a mantener la contratación de persona con dependientes con un nivel de discapacidad.

En la gestión 2021 se realizó la capacitación respectiva dando cumplimiento a la Ley No. 45 de 2010 "Ley contra el racismo y toda forma de discriminación" para orientar la conducta de los funcionarios sobre prevención y lucha contra el racismo y toda forma de discriminación, para precautelar la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios financieros. El cumplimiento llegó a 180%.

Así mismo no se registran reclamos asociados a racismo y discriminación en ningún Punto de Atención Financiera (PAF).

En resumen, LA PROMOTORA EFV cumple con las metas definidas para cumplir con el propósito de contribuir a disminuir la exclusión económica y social, alcanzando un grado de cumplimiento de 176%.

4.2. SUBINDICADORES

El Anexo 2B resume el conjunto de sub-indicadores seleccionado por la PROMOTORA EFV para gestionar y verificar el cumplimiento de la Función Social. Por tanto, el detalle de los datos a nivel de sub-indicador se registra en la matriz definida por ASFI.

Es importante mencionar que los sistemas de información reconocen tres niveles de indicadores: i) indicadores de actividad, ii) indicadores de resultados y iii) indicadores de impacto.

La Entidad no ha establecido sus indicadores de impacto.

La estimación de indicadores se basa en la agregación de sub-indicadores, en las variables que permiten la suma de variables. Sin embargo, en la mayoría de los indicadores se asume la premisa de seleccionar un indicador a nivel de resultado para verificar el cumplimiento de la Función Social.

4.3. NOTAS AL BALANCE SOCIAL

En cumplimiento al Reglamento para la Función Social de Servicios Financieros, cada meta establecida presenta una Nota Explicativa sobre el grado de desempeño y los desvíos respecto a las metas establecidas. En función al requerimiento de ASFI, las Notas del Balance Social se encuentran en la Columna 10 del Anexo 2A "Matriz de Indicadores del Balance Social".

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ✚ La metodología de elaboración del Balance Social se basa en una comprensión profunda de los fundamentos de la Función Social de los Servicios financieros, la perspectiva integral de protección del Consumidor Financiero y la democratización al acceso de servicios financieros de la Ley de Servicios Financieros. Así mismo, la metodología se adecúa a los requerimientos operativos del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros para verificar su Cumplimiento, informando sobre los temas esenciales e integrando el conjunto de indicadores definidos por ASFI.
- ✚ El Balance Social de la gestión 2021 permite verificar el cumplimiento de las metas comprometidas alineadas a nuestros objetivos estratégicos. Este informe presenta el análisis del Cumplimiento de la Función Social y sistematiza el avance progresivo de indicadores. En cumplimiento al requerimiento de ASFI, este informe abarca el período Enero – diciembre 2021.
- ✚ El Sistema de Información de Función Social (SIFS) permite la recolección, almacenamiento, procesamiento y reporte de información confiable. Incorpora una etapa de control de calidad que permite reportar datos con exhaustividad y consistencia.
El SIFS tiene 2 componentes: Fichas de Información y Reportes de seguimiento para el Cumplimiento de la Función Social. Este sistema reporta datos con periodicidad trimestral y procesa reportes confiables de resultados por propósito de la Función Social.
- ✚ Se mantiene el Plan Estratégico 2017-2021 para alinear nuestros objetivos y estrategias con los objetivos específicos de la Función Social. Este Plan Estratégico utiliza la metodología del Balanced Scorecard que incorpora de manera equilibrada 5 perspectivas (Social, Financiera, Clientes, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento).
- ✚ El Balance Social y el reporte de seguimiento de metas específicas permiten informar un alto grado de cumplimiento de la Función Social, habiendo alcanzado el 200%. De manera agregada, logramos un 490% de cumplimiento en el propósito de “Promover el desarrollo integral para el vivir bien”, 2567% de cumplimiento en “Facilitar el acceso universal a servicios financieros (Exclusión Económica) y 556% en “Realizar acciones contra la pobreza”, respectivamente.
- ✚ La estrategia de cumplimiento de la Función Social prioriza una mayor colocación de cartera de vivienda social y fortalece la inclusión financiera en nuestro modelo de negocios en los nichos de mercado atendidos por LA PROMOTORA EFV.

La evolución de la participación de Cartera de Vivienda Social (CVIS) que parte con una participación de cartera de 21,1% en 2015, se incrementa en forma exponencial hasta alcanzar 54.20% en 2021. Permite superar la meta establecida alcanzando un 948% de cumplimiento y corroborando nuestro compromiso con el cumplimiento de la Función Social.

Se obtiene buen desempeño en atención con calidad y calidez, de 114% Se implementa el modelo de negocio enfocado a la atención del cliente.

En la gestión 2021 se asignan USD 682,547.00 a la inversión en mejoras de infraestructura (inmobiliaria) para mejoras en atención al público. De acuerdo con el objetivo estratégico de modernizar la infraestructura y acorde a la nueva estrategia de posicionamiento, se invierte en el equipamiento de oficinas de negocios, cajas, de oficina de agencia de Riberalta, habiendo llegado a la meta planteada en el Plan Estratégico Institucional. Se alcanza un cumplimiento de 636%.

En esta línea estratégica de mejorar la satisfacción de socios y clientes, La Gerencia Nacional de Operaciones asume el reto de una mayor formalización de procesos clave y estandarización con el trabajo desarrollado por la especialista de innovación y Kaizen y el compromiso de la Gerencia General.

- ✚ LA PROMOTORA EFV gestiona acciones para la inclusión financiera de personas adultas mayores (Mayores a 60 años), el crecimiento de operaciones de crédito dirigido a titulares menores a 30 años y continúa trabajando con titulares mujeres para las operaciones de crédito y captación de ahorros. Las estrategias comerciales adoptadas permiten el cumplimiento de resultados de inclusión financiera con un 158% de cumplimiento.
- ✚ En relación con el propósito de reducción de la pobreza, se asume una decisión práctica para la medición de pobreza en los clientes prestatarios de LA PROMOTORA EFV. Debido a la complejidad de la medición precisa de tasas de pobreza y la ausencia de conocimiento especializado en nuestro equipo, decidimos realizar una primera estimación con el cálculo de una variable proxy “Proporción de créditos desembolsados a titulares con ingresos menores al salario medio nominal respecto al total de operaciones crediticias para personas naturales”.
A diciembre 2021, esta proporción alcanza al 83.33% de clientes prestatarios, habiendo alcanzado un 556% de cumplimiento.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda revisar los niveles de cumplimiento y determinar responsables de reportar la información, como la frecuencia de estos.
- ✚ Se debe ajustar y actualizar el sistema de reporte del Balance Social tomando en cuenta los nuevos datos que se planifiquen y la ponderación de estos para su cumplimiento para la gestión 2022.
- ✚ Una vez establecido los nuevos datos de la planificación de los indicadores debe ser identificado el personal que realizará el reporte de este de manera que se tenga el cumplimiento correspondiente.

6. ANEXOS

ANEXO 1. Reporte Gerencial de Indicadores para Cumplimiento de la Función Social

ANEXO 2A. Indicadores del Balance Social

ANEXO 2B. Subindicadores del Balance Social

6.1. ANEXO 1. REPORTE GERENCIAL DE INDICADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL

PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN					
ASPECTO	INDICADOR	UNIDAD	PLANIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía generadoras de empleo e ingresos de excedentes					
	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	USD	1,792,631.64	36,839,241.51	2055%
	Cartera de créditos otorgada al sector con énfasis en los sectores estratégicos generados de excedentes	USD	0.00	26,130.11	100%
	Cartera de créditos de vivienda social	USD	43,763,636.44	414,801,100.93	948%
	Cartera de créditos de vivienda	USD	64,560,444.00	187,757,786.06	291%
	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	USD	0.00	0.00	
	Programas de Asistencia Técnica y Capacitación	Participantes en la capacitación	50	0	0%
	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Productos	0	0	
Asignación de financiamiento productivo a las micro y pequeñas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias					
	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Convenios	1	24	2400%
Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (2)					

	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	USD	0.00	0.00	
PROPORCIONAR SERVICIOS FINANCIEROS CON ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ					
Atención con calidad	Quejas y Resolución de reclamos	Reclamos	20	62	32%
	Capacitaciones para la atención con calidad	Participantes en la capacitación	70	80	114%
	Inversiones en Infraestructura	USD	107,306.50	682,547.00	636%
Atención con calidez	Capacitaciones para la atención con calidez	Participantes de la Capacitación	100	25	25%
	ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS				
Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Prueba de los planes de continuidad operacional	Pruebas de continuidad operacional	1	1	100%

OPTIMIZAR TIEMPOS Y COSTOS EN LA ENTREGA DE SERVICIOS FINANCIEROS					
Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales					
	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Manuales Actualizados	15	96	640%
	Tiempos de atención y filas de espera	Transacciones procesadas en ATMS	14,400	13,283	92%
	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Días Transcurridos	37	12	322%

INFORMAR A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS ACERCA DE LA MANERA DE UTILIZAR CON EFICIENCIA Y SEGURIDAD LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Educación Financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia

	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Personal Interno y Beneficiarios capacitados	320	711	222%
	Capacitación sobre los costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Personal Interno Capacitado	30	25	83%
	Publicaciones en su sitio electrónico	Actualizaciones en la Página Web	12	9	75%

Transparencia en la oferta de servicios financieros

	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Personal Interno y Beneficiarios capacitados	150	25	17%
--	--	--	-----	----	-----

REALIZAR ACCIONES CONTRA LA POBREZA

Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos

	Focalización	Prestatarios	0.00%	0.00%	
	Créditos a titulares con ingresos limitados	Participación en Operaciones de Crédito de personas naturales	15.00%	83.33%	556%

FACILITAR EL ACCESO UNIVERSAL A TODOS SUS SERVICIOS FINANCIEROS

Inclusión Financiera					
----------------------	--	--	--	--	--

	Cobertura de puntos de atención financiera	Puntos de Atención Financiera	11	24	218%
	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de Quejas por discriminación	0	0	
	Programas de capacitación contra la discriminación	Participantes en la capacitación	50	90	180%
Inclusión Financiera					
	Créditos otorgados a titulares jóvenes (MENORES A 30 AÑOS)	Participación en Operaciones de Crédito de personas naturales	7.50%	7.50%	100%
	Créditos otorgados a personas adultas mayores (Mayores a 60 años)	Participación en Operaciones de Crédito de personas naturales	10.00%	12.00%	120%
	Mujeres beneficiadas con servicios financieros	Participación en Operaciones de Crédito de personas naturales	40.00%	57.00%	143%
	Mujeres beneficiadas con servicios financieros	Participación en Operaciones de Ahorro de personas naturales	62.00%	91.18%	147%
Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico social, especialmente en el área rural					

	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	USD	127,304.17	418,030.47	328%
	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Participantes en la capacitación	40	0	0%
	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	USD	3,164,321.00	34,557,493.42	1092%
	Servicios de pagos en el área rural	USD	53,532.15	13,859,645.50	25890%
Inclusión Financiera de sectores vulnerables					
	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Personal empleado con discapacidad	1	2	200%