



Comprometidos
RSE



LA PROMOTORA
Entidad Financiera de Vivienda

Calificación RSE 2018

Alcance del Documento

La Calificación para el desempeño en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un documento formal que hace de la evaluación, una herramienta que evidenciará a partir de la ponderación obtenida, el accionar socialmente responsable implementado en la Institución en los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, social y ambiental, a lo largo de la gestión 2018, siendo éste el escenario de calificación.

Este documento fue elaborado a partir de una metodología actualizada y de alto nivel, siendo este el resultado de un análisis, valoración y adecuación de los estándares GRI, incluyendo los indicadores del suplemento para el sector financiero, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, ISO 26000, principales indicadores de RSE de Ethos Coborse, Legislación Nacional y la Normativa RSE impulsada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Se han priorizado lineamientos de inclusión legislativa, normativa ambiental, normativa social y laboral a favor principalmente de los grupos de interés de acuerdo con los principios de relevancia, grado de inclusión y capacidades de respuesta frente a una realidad que demanda cambios, adaptaciones y mejoras constantes.

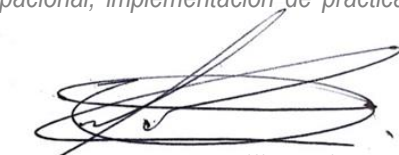
El Anexo II, es un documento complementario adjunto a este informe, elaborado en respuesta a las determinaciones expuestas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) haciendo referencia a los Indicadores cuantitativos que forman parte de la Responsabilidad Social Empresarial para Entidades Financieras.

Resumen Ejecutivo

La Cámara de Exportadores de Cochabamba – CADEXCO, es reconocida a nivel nacional como una de las primeras Instituciones en difundir, implementar y evaluar el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE, en empresas, instituciones y entidades financieras a nivel tanto departamental como nacional, a través de su Unidad de RSE se viene trabajando y aportando en el proceso de difusión y promoción de esta filosofía, desarrollando capacitaciones constantes dirigidas tanto al sector empresarial como a las entidades financieras, brindando asistencia técnica en tres fases de acción:

- Fase 1: Diagnóstico en RSE
- Fase 2: Implementación en RSE
- Fase 3: Auditoría en RSE

Trabajo ejecutado por profesionales especialistas que proponen técnicas y actividades novedosas y actualizadas fomentando acciones sostenibles de respeto por los derechos humanos en el ámbito laboral, eficiencia energética al interior, fomento y reconocimiento al talento humano y al exterior (comunidad) de la empresa o institución, acciones de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, implementación de prácticas de Prevención de la contaminación y manejo de residuos.



Ing. Víctor Hugo Villarroel Yáñez
Gerente General
CADEXCO

Ámbito de aplicación

La Promotora Entidad Financiera de Vivienda, con 52 años de vida y manteniendo en pie el compromiso de ser una institución reconocida en la intermediación de recursos financieros para el crédito a la vivienda y otros legalmente autorizados, da respuesta a necesidades familiares esenciales con el propósito de contribuir al crecimiento social del *vivir bien*.

Reconocida a partir del 2015 como, Entidad Financiera de Vivienda (EFV), bajo estricto cumplimiento a la Ley N° 393 del Sistema Financiero, La Promotora - EFV, cuenta con licencia de funcionamiento N° 051/2015, otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), al haber cumplido idóneamente con el proceso de transformación de Mutual a EFV.

La estructura organizacional de la Promotora está conformada en primera instancia y como máxima autoridad por la Asamblea General de Socios; Como siguiente autoridad jerárquica se reconoce al Directorio conformado por miembros de la Asamblea de Socios, también elegidos por ésta; El siguiente en la jerarquía como máxima autoridad es la Gerencia General y posteriormente el nivel ejecutivo y operativo de la institución financiera que se encuentra constituido por: Sub Gerencia de Negocios, Sub Gerencia de Operaciones, Sub Gerencia de Riesgos y Jefe de Auditoría Interna.

Al séptimo día, antes del cierre operativo de la gestión 2018, La Promotora – EFV, concluyó con éxito la fusión completa de 3 entidades financieras, expandiendo de este modo sus servicios financieros a las ciudades de Potosí, Trinidad y Cobija, sumando a esta expansión las siguientes localidades: Guayaramerín, Riberalta, Tupiza y Villazón

Nombre:	La Promotora Entidad Financiera de Vivienda	Teléfono:	4222741
Dirección Oficina Central:	Av. Heroínas N° 111 esq. España	Fax:	4258023
Puntos de atención financiera	- Oficina Central - Agencia Tupiza - Agencia Sud - Agencia Quillacollo - Agencia Villazon - Sucursal Cobija - Agencia Sacaba - Agencia Guayaramerin - Sucursal Beni - Agencia Norte - Agencia Riberalta - Sucursal Potosí		
Página Web:	www.lapromotora.com.bo	Número de funcionarios:	83
Gerente General:	Raúl Pablo Rodríguez Salazar	rprodriguezlapromotora.com.bo	
Responsable de RSE:	Erika Miroslava Bracamonte Gatica	embracamonte@lapromotora.com.bo	
Equipo Evaluador:	Verónica Gómez Vera	rse@cadexco.bo	

Horizonte Institucional

Una entidad financiera debe visibilizar el desarrollo de sus funciones, designios y actividades a través de su visión, misión y estrategia institucional, aspectos que son considerados como un referente que direcciona el desempeño general de la misma. La perseverancia, empeño y voluntad por culminar propósitos y objetivos a corto, mediano y largo plazo, han permitido que La Promotora - EFV, sea consolidada como una de las entidades financieras de más alto prestigio y significativo aporte social.



“Seremos la Entidad Financiera de Vivienda preferida por: los socios e inversionistas, por su rentabilidad, seguridad, ética y transparencia; los clientes, por alcanzar la máxima satisfacción por los productos y prestación de servicios financieros en permanente innovación y mejora; nuestro equipo de trabajo, por contar con un excepcional ambiente y condiciones laborales; la sociedad, al contribuir al desarrollo económico socialmente responsable.



“Genera valor para sus socios y clientes, ofertando productos y servicios financieros eficientes, seguros, rentables y con alto impacto social.”



- ✓ Integridad
- ✓ Transparencia
- ✓ Respeto por las personas
- ✓ Responsabilidad Social
- ✓ Actitud de servicio
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Alto desempeño
- ✓ Orientación al cliente
- ✓ Actitud positiva
- ✓ Confianza
- ✓ Compromiso
- ✓ Sensibilidad Social

Gobierno corporativo y grupos de interés

Un buen gobierno corporativo protege los intereses de la entidad financiera y sus accionistas, monitorea el trabajo de las diferentes unidades, en beneficio del desarrollo exitoso de la gestión y el uso eficiente de sus recursos. No es un instrumento de control individual, sino un órgano magno de supervisión, que busca promover a través de la imparcialidad, la transparencia y la rendición de cuentas, garantías en el tratamiento equitativo de todos los grupos de interés a partir del reconocimiento de sus derechos.

REFERENCIA CUANTITATIVA	Expresado en	2018
Número de Miembros del Directorio.	Unidad	6
Número de Miembros de Gobierno Corporativo internamente establecido.	Unidad	5
Porcentaje de consejeros independientes en el Directorio	%	100

La Promotora - EFV, se rige por altos estándares de ética, integridad y profesionalismo, bajo las directrices estables de un gobierno corporativo, contemplada en una estructura organizacional claramente definida, una asignación precisa de responsabilidades y principalmente una estructura organizacional estructurada de la siguiente manera:



La Promotora – EFV, incluye la conformación de comités, cuyo trabajo y fiscalización está orientada a las actividades relacionadas con el cumplimiento idóneo de planes internos, preestablecidos que suman acciones para el cumplimiento del Plan Estratégico que rige a la entidad.



“... El comité de Gobierno Corporativo es la instancia interna, encargada de tratar y conciliar controversias relacionadas con el Código de Ética y Conducta e implementa un procedimiento formal para denunciar, resolver y sancionar contravenciones al mismo”.
 (Fuente: Código de ética y conducta de gobierno, 2018)

Grupos de Interés

El gobierno corporativo es el órgano central encargado de analizar y determinar acciones específicas para lograr estabilidad y solvencia institucional, haciendo de las normas una herramienta eficiente de trabajo y control, siendo que ésta se traduce en mayor confianza, garantía y seguridad para sus principales grupos de interés.

Los grupos de interés de una institución se perfilan como una de las principales fortalezas complementarias que impulsan el trabajo y desarrollo diario de ésta. La cual representa intereses específicos, por ejemplo, los medioambientales o sociales que a su vez afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de las actividades de la entidad.

Toda institución que desarrolle actividades en la RSE, necesita anticiparse a identificar cuáles son sus grupos de interés, comprender y responder a los temas y preocupaciones de mayor trascendencia, que a su vez afecten a los grupos ya identificados. Para luego localizar su ubicación en el entramado social y pueda concretarse una estrategia coherente con apoyo tácito o explícito, traduciéndose en retorno a favor de la misma entidad.

En el Capítulo III, artículo 9 de la *Política de Gestión de Gobierno Corporativo*, La Promotora – EFV, basándose en aspectos comerciales, sociales, empresariales y en respuesta a las determinaciones estructurales propias de la entidad, se han identificado los siguientes grupos de interés:



En el artículo 10° de la Política de Gestión de Gobierno Corporativo, determina principios relacionados con el trato y atención a todos los grupos de interés de la entidad. Este documento formal coadyuva significativamente al vínculo y la cercanía que se pueda desarrollar con los grupos de interés, ya que el resultado de su cumplimiento y estricta implementación se traduce en el marco referencial de trabajo de la misma.

"El excelente trato a los socios y clientes financieros es esencial. Por lo cual se deben desarrollar productos y servicios confiables en términos de calidad y seguridad, proveer información oportuna sobre sus ventajas condiciones y características, ya que la entidad produce cultura e influye en el comportamiento de todos".

(Fuente: Política de gestión de gobierno corporativo/2018)



La estrategia de la entidad y la RSE

Asumir el compromiso de la Responsabilidad Social Empresarial, es impulsar desde la entidad a través de la planificación el desarrollo de una gestión socio ambiental con objetivos y metas no sólo factibles, sino también sustentables y que con el tiempo retornen de manera económica a la entidad. Una entidad financiera debe visibilizar el desarrollo de sus funciones, designios y actividades, expuestas en su estrategia institucional, como en la identidad corporativa (visión y misión), entrelazada a su cultura organizacional, aspectos considerados como un referente que direcciona el desempeño general de la misma.

Por tanto, la RSE debe ser concebida como una acción de compromiso social, que busca desarrollar una cultura institucional, incorporando la *responsabilidad* como base de impacto ante las decisiones y actividades que se desarrolla en el entorno social, bajo complementariedad y reciprocidad.

Compromiso asumido por la Institución

Se refiere aquellos deberes voluntarios asumidos por la entidad, con el objetivo de asegurar su participación en iniciativas de la RSE, con un enfoque de crecimiento y fortalecimiento institucional, logrando afectar positivamente la conducta ética.

Este compromiso consiste en lograr la incorporación estratégica de negocios, para fundamentar un programa social que permita el mejor desempeño de la entidad, tomando como referencia las necesidades de algunos grupos de interés, como, por ejemplo; causas por la niñez, (nutrición, educación, derechos humanos, etc.); causas medio ambientales (agua, fauna, flora, etc.); causa de poblaciones

Vulnerables (pobreza, refugiados, etc.). Los datos a nivel mundial muestran que existen un sin fin de sectores que requieren de la labor social que las empresas, entidades e instituciones públicas y privadas, responsables socialmente, estén dispuestas a combatir; con estas acciones se les permite tener un impacto positivo en la sociedad, y por lo tanto un éxito dentro de su ámbito.

La Promotora –EFV, concibe a la RSE, como un importante brazo de acción a través de su talento humano, involucrando a sus grupos de interés en cada objetivo determinado. También cuenta con un plan estratégico anual, en el que se contempla la implementación y desarrollo del plan anual de la RSE, el cual contempla las bases de la elaboración, desarrollo y análisis de diversas acciones que tienen el propósito de encaminar la gestión de la RSE en la entidad.

La Promotora - EFV, no se limita simplemente a la intermediación de recursos financieros, sino que incursiona decididamente en la gestión del desarrollo social y económico de los socios y de la comunidad, como efecto de una gestión de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Empresarial, para el cual cuenta con una responsable de control de gestión, que coadyuva con la implementación de la RSE en la entidad.

Es así que cuenta con una política de la RSE, estructurada, aprobada y adecuada a un material formal que se complementa por medio de formatos específicos de implementación, respecto al plan de la RSE, programa de la RSE y reglamentación de la RSE para el mismo comité de quien depende.

Estos documentos busca el modo de respaldar el compromiso socio ambiental, determinado por la entidad, evidenciándose el compromiso a asumir los lineamientos y directrices básicas para su aplicación y tratamiento en el entorno en que se desenvuelvan, pretendiendo alcanzar a través de su contenido una aplicación pragmática en la sociedad y sus grupos de interés, creando un marco referencial que contribuya a definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor agregado en favor de su talento humano, socios, clientes, proveedores y sociedad en general.

COMPROMISO
La E.F. incluye aspectos sociales y ambientales en su identidad corporativa.
La E.F. contempla los intereses de sus grupos de interés en su identidad corporativa.
La E.F. cuenta con un comité de RSE.
El comité RSE cuenta con una política propia.
El comité RSE cuenta con actas firmadas de cada reunión ejecutada en la gestión evaluada.
La E.F. cuenta con una unidad, área o encargad@ de RSE, como función específica.

IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS NORMADOS COMO ESTRATEGIAS DE LA RSE

Rendición de cuentas

Actividad específica que concibe el proceso de conceder información clara y específica, permitiendo una detallada descripción del manejo económico que se desarrolla en una institución, en un periodo de análisis determinado. Toda entidad financiera tiene el deber de rendir cuentas ante la sociedad, siendo esta la mejor respuesta ante los posibles impactos sociales, económicos y medio ambiente, esta rendición debe ser ejecutada con una periodicidad previamente establecida por la misma entidad, contemplando junto a ello, los medios de difusión, para así evidenciar un comportamiento de alta transparencia en beneficio de los principales grupos de interés.

RENDICIÓN DE CUENTAS

El Directorio de la E.F. expone sus estados financieros en la asamblea general de socios de manera clara.

El Directorio cuanta con la aprobación correspondiente de toda la asamblea respecto al informe de rendición brindado a esta.

La E.F. publica sus estados financieros en medios de prensa, mínimamente una vez al año.

Los diferentes comités de la E.F. brindan informes de rendición de cuentas en el cierre de cada gestión.

El comité de RSE presenta un informe de rendición de cuentas y descripción de actividades en cada cierre de gestión.

La Promotora desarrolló en fecha 26 de marzo de 2019 su Asamblea General de Socios. Actividad ejecutada de manera habitual una vez al año en presencia de gran parte de sus socios, bajo una dinámica ya pre establecida, que concibe principalmente la rendición de cuentas, respecto a la gestión precedente al acto, el directorio junto al plantel ejecutivo da a conocer las actividades y resultados obtenidos respecto al trabajo desarrollado en el periodo 2018. Una vez concluida la rendición, la asamblea en pleno tras la posibilidad de realizar preguntas o emitir observaciones, procede a aprobar el material expuesto y la información vertida.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), son todas aquellas herramientas y programas utilizados por distintas organizaciones para procesar, administrar y compartir la información, mediante diversos soportes tecnológicos, entre los que se pueden contemplar: telefonía móvil, televisores, computadoras, reproductores, etc. Las TIC, cumplen un papel significativo en el colectivo social, la accesibilidad y prontitud con la que se democratiza la información, es uno de los principales motivos que han catapultado un sentido de pertenencia y dependencia en la sociedad, correo electrónico, búsqueda de información, banca por internet, descarga de música, redes sociales y un sin número de nuevas aplicaciones que día a día nacen y mueren en este “eco – sistema”, son un referente del importante impacto que éstas tiene en la sociedad.

La Promotora - EFV, ha sabido adaptarse a las necesidades y exigencias de sus *stakeholders*, quienes son cada vez más dinámicos e interactivos. En respuesta a estas necesidades la entidad ha hecho de su página web (www.lapromotora.com.bo), una importante herramienta de comunicación y difusión, que no solo facilita la oferta de productos y servicios, sino también coadyuva con una dinámica forma de incurrir en la rendición de cuentas y acceso directo a redes sociales.



Transparencia

Lineamiento que nace como una respuesta ante las posibles consecuencias emergentes de actos directos o indirectos que llegan a vulnerar la correcta gestión de una institución. La divulgación de información puntual y precisa se perfila como una técnica que visibiliza gestiones internas específicas y que evitan actos de corrupción.

Un objetivo complementario a considerar es el de establecer y mantener una relación de confianza entre la Institución y sus grupos de interés, la primera debe tener la pre disponibilidad de explicar y hacer comprender o reconocer errores o malas praxis, primando ante todo la pre disponibilidad a mejorar cada aspecto, sanear cualquier posible observación y activando mecanismos de transparencia que coadyuven en el establecimiento y mantenimiento de una relación de confianza entre los *stakeholders* y la entidad financiera.

La Promotora - EFV, cuenta con un liderazgo, que, entre otros aspectos, tiene la importante labor de motivar la participación y compromiso de sus representes, impulsando su presencia y aporte en la elaboración del Plan Estratégico para la gestión y la elaboración de políticas y normativas internas.

Al igual que los logros que va alcanzando, la transparencia empieza en casa; por ello todo el talento humano de la institución está siempre al tanto de las posibles consecuencias que puedan llegar a tener sus actos o determinaciones tomadas desde la directiva.

La entidad financiera tiene una responsable y adecuada relación comercial con sus servidores sub contratados, evidenciando un compromiso responsable desde el marco legal. El comercio informal no es no forma parte de la entidad cuando se trata de cerrar acuerdos o contrato de servicios vinculados con su cadena de valor.

La Promotora – EFV, especifica en su artículo 10º, de la Política de Gestión de Gobierno Corporativo, la manera en que su talento humano debe relacionarse con sus diferentes grupos de interés, más allá de las premisas vinculantes que tengan que ver con la cordialidad y la calidad en el trato. Se instruye a los funcionarios relacionados con la atención al cliente, motivar la creación de un ambiente cálido de atención, donde la transparencia y veracidad de la información brindada son determinaciones a ser estrictamente cumplidas.

TRANSPARENCIA

La E.F. elabora su plan estratégico, contando con el aporte y participación de representantes de su público interno.

La E.F. establece relaciones de comercio transparente con sus principales proveedores.

La E.F. exige a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.

La E.F. brinda al público en general información clara y fácilmente comprensible respecto a sus tasas de interés según cada producto financiero ofertado.

La E.F. brinda al público en general información pertinente relacionada con los cargos económicos adicionales vinculados con sus diferentes productos.

“En cuanto a los productos y servicios, se debe ofrecer información específica, correcta y justa haciendo más de lo que la norma obliga, asegurando, con la documentación correcta, información que debe constar en los productos y servicios de la Entidad en relación con seguridad, condiciones y características

(Política de gestión de Gobierno Corporativo 2018)



Comportamiento Ético

El comportamiento ético es la base de la acción moral del ser humano, es comportarse acorde a las costumbres impuestas por la propia sociedad en que se vive, ya que impone normativas en sus tradiciones, costumbres y su forma de actuar. Tener una conducta ética es un componente esencial en el colectivo ciudadano, que comprende ciertos ideales que deben ser continuamente trabajados, implicando así la preocupación por las personas, animales, medio ambiente, etc.

Es un componente esencial para la integridad de la sociedad, comprende la capacidad de actuar de acuerdo con ciertos valores morales, costumbres y prácticas profesionales acatadas a las reglas organizacionales. Las normas para una conducta ética varían de acuerdo con el contexto social y político de cada país.

COMPORTAMIENTO ÉTICO

La E.F. cuenta con un código de ética.

Los funcionarios en su conjunto conocen a cabalidad el código de ética Institucional.

El código de ética describe acciones de respeto y valor para sus grupos de interés.

El código de ética busca la manera de minimizar el impacto que sus actividades pueden llegar a tener sobre las partes interesadas.

La E.F. cuenta con un código de conducta.

El código de conducta contempla con lo establecido en el Anexo 4 del Reglamento de Protección del consumidor de Servicios Financieros.

La E.F. adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de su público interno.

El código de ética con el que cuenta la entidad financiera busca la manera de minimizar el impacto que las actividades institucionales pueden llegar a tener sobre las partes interesadas, aspecto que inicia en el reconocimiento y valoración de las mismas. La Promotora – EFV, evidencia su compromiso al establecer una relación cercana con sus grupos de interés, quienes posibilitan la identificación de nuevos mercados y coadyuvar con la innovación de productos y servicios potenciales, contribuyendo a la confianza y credibilidad que enfatiza una relación sostenible entre ambas partes. El documento además prioriza significativamente el respeto y relacionamiento con sus grupos de interés, estableciendo claramente los

principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas que deben regir el desempeño de todo el personal de la entidad. De entre las acepciones que caracterizan a la ética financiera, la de mayor aplicación y práctica es la que se entiende como “*el comportamiento profesional responsable*”. En ese sentido, una institución financiera ética será aquella que haya conseguido que su gobierno corporativo y su talento humano ejecuten toda tarea y acción, en idóneo cumplimiento de una cultura corporativa con valores morales predeterminados, accionados desde la implementación como el mejor referente de predicar con el ejemplo.

“Los estatutos, las reglas de conducta, los códigos y los manuales de la Entidad, no sustituyen el buen criterio, la responsabilidad, el sentido común y la prudencia indispensable para el mejor desempeño del personal en la actividad que desarrollan...”
(Política de gestión de Gobierno Corporativo 2018)



Respeto a los intereses de las partes interesadas

La ISO 26000, debe ser considerada como un documento estándar internacional de significativa referencia, respecto principalmente a los intereses de las partes interesadas. La cual busca orientar a organizaciones e instituciones en el desarrollo e implementación de una estructura de gestión socialmente responsable, a través de la conciencia y reconocimiento de las expectativas de interés e impactos en las operaciones que la organización genera. Con frecuencia, la primera categorización de partes interesadas es en primarios y secundarios, dependiendo de, si la evaluación afecta o puede inmediatamente al sistema de la institución.

El respeto a los intereses de las partes interesadas permite entender la relación que existe entre la institución y la sociedad, la institución y las partes interesadas, las partes interesadas y la sociedad y por último la institución y el desarrollo sostenible, a su vez facilita la integración de la responsabilidad social en la gestión de lo cotidiano para así establecer una base sólida que maximice la contribución de ésta al desarrollo sostenible.

Evidenciando un importante compromiso institucional respecto al trabajo y desarrollo alcanzado en la gestión, la Promotora – EFV, tuvo como diligencia inicial el identificar

a sus grupos de interés, contando con la participación y colaboración de sus principales autoridades, tanto del directorio como del talento humano que conforma la entidad. El resultado obtenido permitió lograr la identificación de los principales *stakeholders*, nutriendo significativamente a través de la elaboración de material normativo interno que regula el accionar y comportamiento del público interno para con el público externo.

La identificación y el enfoque de los grupos de interés han ido ganando relevancia en la agenda institucional, de quienes incurren en la implementación de la RSE, lo que deriva en el establecimiento de diversos modelos de gestión que incluyen la comunicación de estrategias, programas y acciones de sustentabilidad de las Entidad Financiera, como un esfuerzo de diálogo, transparencia y rendición de cuentas hacia sus stakeholders. El ejercicio implementado por la Promotora resulto en la identificación de los siguiente Grupos de Interés:

RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS
La E.F. ha identificado a sus grupos de interés. Se han considerado a todos los actores: principales, secundarios y externos.
La E.F. elabora su plan estratégico considerando las características de sus grupos de interés.
La E.F. fomenta el sentido de pertenencia en sus Grupos de interés.
La E.F. mantiene canales de comunicación formales o regulaciones a favor de sus grupos de interés.



Se debe resaltar el trabajo ejecutado por La Promotora – EFV, ya que el resultado obtenido contempla clientes internos y externos. Sin embargo, hay que distinguir entre la gestión y el involucramiento de los grupos de interés. Al respecto, el primer término se refiere sólo a la administración de las expectativas de los grupos de interés por parte de la entidad, mientras que el involucramiento implica un compromiso mutuo para resolver los temas que surjan de la relación entre la entidad financiera y sus *stakeholders*.

El desarrollo de este ejercicio fomenta también un sentido de pertenencia institucional, que además contribuye con aspectos vinculados con la transparencia, relacionamiento interno, y crecimiento externo. Asegurando de esta manera la participación que se necesita por medio de un mapeo de grupos de interés y de sus expectativas, las cuales pueden ir cambiando en el tiempo y estableciendo los canales adecuados para el dialogo, solicitud información y retroalimentación de aquellos que considere como prioritarios.



Cumplimiento de las leyes y normas

CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS

La E.F. cumple con la ley 393 del servicio financiero.

La E.F. cuenta con un libro de registro de socios o libro de registro de Certificados de Aportación, en el cual se procede con la inscripción de los certificados tras la emisión.

La E.F. difunde su estatuto y reglamentación vigente.

La E.F. contempla inmersa en su Política de RSE las siguientes leyes:

ley general N°223

ley general N°369

ley general N°045

ley general N°348

La E.F. cumple con la inclusión socio laboral de personas con discapacidad.

La E.F. cuenta con políticas y estrategias destinadas al trato preferencial a favor de personas con discapacidad.

El objetivo principal del lineamiento es impulsar a que la entidad financiera, cumpla de la manera óptima con toda ley y normativa aplicable a su objeto y convicción natural, bajo este entendido la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se perfila como el primer referente normativo al que se suman los principios específicos enmarcados en la Constitución Política del Estado, así como las Leyes, Normas y Decretos Supremos relacionados con la RSE. El compromiso de acción y coacción de una entidad financiera que está incurriendo en una gestión socialmente responsable, según los lineamientos y normativas expuestas por el ente regulador, deben contemplar mínimamente 4 leyes referenciales, las cuales idóneamente no sólo deben ser desarrolladas en accionares específicos, sino deberán también ser determinadas y mencionadas en la Política de RSE de la institución.

La Política de la RSE, que forma parte de La Promotora – EFV, centraliza su desarrollo e implementación en el respeto y promoción de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política del Estado y la Carta Universal de los Derechos Humanos, además especifica claramente el cumplimiento de leyes y regulaciones nacionales vigentes aplicables a su realidad como entidad de servicio financiero.

En base a las disposiciones básicas expuestas en la Ley 1333, La Promotora – EFV, evidencia consideraciones, compromiso y acciones para con el medio ambiente. Direccionando una práctica adecuada y responsable donde las buenas practicas de comportamiento se perfilan como un referente en las prácticas medio ambientales. Las limitaciones no son parte de la política más al contrario se motiva el accionar medio ambiental personal e institucional, normando el desarrollo anual de capacitaciones

enmarcadas en la temática medio ambiental. Además, se describe al directorio como el primer y mayor interesado en promover la política de RSE.

Respeto a los Derechos Humanos

Los Derechos Humanos son aquellos que todas las personas tienen por el simple hecho de existir, estableciendo que éstos son universales y se aplican dentro un marco del respeto y protección de la libertad, el bienestar, la dignidad y las condiciones sociales, económicas y culturales. Los Derechos Humanos dominan progresivamente la relación de la persona con el poder en todos los confines de la tierra. Su reconocimiento y protección universal representa una revaloración ética y jurídica del ser humano como poblador del planeta más que como poblador de un estado, estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

La E.F. fomenta el derecho a la vida, libertad y la seguridad de su personal.

La E.F. prohíbe claramente todo trato inhumano, degradante o discriminatorio.

La E.F. promueve y cumple estrictamente con el Art. 7º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos

La E.F. concibe a la familia como el elemento natural y fundamental de la sociedad que precisa de resguardo y protección.

La E.F. permite a su personal ejercer su derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.

La E.F. fomenta en sus funcionarios el derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

La E.F. Permite la organización de sindicatos, fomentando a su vez la defensa de intereses comunes.

La E.F. vela la vigencia, promoción, difusión y el cumplimiento de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado.

La E.F. garantiza a todos sus grupos de interés sin discriminación alguna el libre y eficaz ejercicio de los derechos establecidos por la Constitución Política del Estado.

En tal sentido, los derechos humanos son aplicables a todos los individuos sean estos de diferentes países y culturas. Sobre todo, allí donde vulnerados, en estos casos específicos, la organización debería hacer un esfuerzo adicional para velar por ellos, respetarlos y protegerlos.

En su enfoque social, la RSE contempla prioritariamente aspectos directamente relacionados con el respeto y estricto cumplimiento de los derechos humanos no limitando estos únicamente al cumplimiento legal, sino también a toda la realidad de la institución, por tanto, esta última debe establecer políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos humanos y prevengan cualquier violación a los mismos.

El gobierno, el sector empresarial, las entidades financieras, etc., son responsables de garantizar y motivar el respeto de los Derechos Humanos,

aspecto no limitativo sólo al cumplimiento legal. En este sentido, se torna fundamental que la entidad financiera establezca políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos y prevengan cualquier violación de los mismos.

La Promotora – EFV, respeta la legislación y las normas internacionales, especialmente en situaciones en que ambas prevén la protección de los derechos humanos, además contempla aspectos preventivos de riesgos y posibles impactos a los que sus socios y clientes se exponen, siendo los temas de seguridad una prioridad institucional.

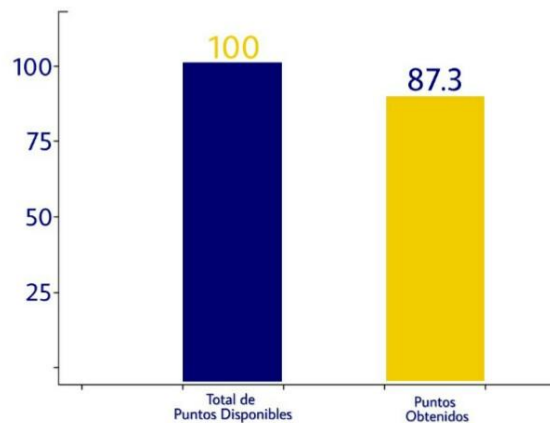
“Las relaciones en el ambiente de trabajo debe enmarcarse bajo la cortesía y el respeto. Así mismo, deben buscar que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas en el registro interno de Trabajo de la Entidad”.
(Código de Ética y Conducta 2018)



Calificación y recomendaciones

El desarrollo de actividades desempeñadas por La Promotora – EFV, durante la gestión 2018, visibiliza un estable escenario tanto social como económico a favor de la institución y sus principales grupos de interés. La ponderación obtenida tras el trabajo de relevamiento de información, evaluación y cruce de datos muestra una significativa mejora en la entidad, donde el compromiso e interés por innovar el desarrollo de las acciones socialmente responsables son el principal horizonte del Directorios y de todo el plantel que conforma La Promotora – EFV.

El desempeño general de La Promotora - EFV, resuelve la siguiente ponderación:



Fuente: Elaboración Propia
Plataforma RSE/CADEXCO

La Promotora -EFV, tiene un importante compromiso social, que se evidencia en el desarrollo de aquellas actividades, consideradas como las más relevantes y significativas desarrolladas a lo largo de la gestión evaluada, entre las principales se consideran:



La Promotora EFV se sumó a la visión y pasión de la escuela de fútbol "FUTVALLE", la cual lleva 4 años de trabajo ininterrumpido en la formación de talento deportivo a corto plazo, trabajando con niños y jóvenes de la ciudad, mejorando de esta manera sus aptitudes deportivas.

La Promotora realizó la firma de un compromiso de fomento al deporte. A partir de este convenio se proporcionarán los recursos económicos, para la compra de material deportivo, premios, material de entrenamiento, implementación de conferencias, actividades deportivas y otros beneficios. Convirtiendo a *La Promotora – EFV*, en sponsor de la escuela de fútbol “FUTVALLE”. Además, el convenio cubre el 10% de las mensualidades a los hijos de los funcionarios, socios y cliente de la entidad que asistan a la escuela de fútbol.

Programa de Pasantia

Siendo conscientes de que la práctica hace al maestro, La Promotora – EFV, ha creado e implementado un interesante programa de pasantía, que en su primera versión (2017 - 2018) ha vertido grandes resultados, que se hacen visibles en la formación profesional que los jóvenes pasantes han logrado desarrollar en el tiempo de servicio prestado a la entidad. El programa incluye el desarrollo de cursos especializados en el rubro financiero que nutre la formación académica y laboral de los nuevos profesionales.

Festival de Teatro

Sumar esfuerzos y lograr resultados de reconocimiento e inclusión social, son los beneficios logrados al participar como principal colaborador en el primer Festival de Teatro en Lengua de Señas boliviana, actividad desarrollada por el Ministerio de Educación, a través de la Dirección Departamental de Educación Cochabamba.

La Promotora – EFV, tuvo la gratificante oportunidad de contribuir en la dotación y entrega de materiales de apoyo didáctico especializado para personas con discapacidad auditiva y verbal. Siendo este un sector carente de limitaciones se ha logrado desarrollar la gestión pasada un festival de teatro, que comunica por medio del escenario mensajes de inclusión y respeto a este sector y dejando ver principalmente que la mayoría de los límites parten del prejuicio.

Carrera 3K15K

La Promotora – EFV, participó activamente del programa “YO SOY MI PRIMER AMOR”. Institución social enfocada al empoderamiento femenino de mujeres que sufren o han sufrido violencia física o psicológica, siendo el público femenino el grupo de interés beneficiado bajo una temática distinta, donde la prevención y educación respecto al cáncer de mama fue el estandarte de acción, la Promotora - EFV, contribuyo con su granito de arena a la carrera pedestre *5K Pink Run*, actividad desarrollada por la Cámara Junior Internacional Femenino (CJI).



En cumplimiento a la Ley de Medio Ambiente N° 1333, La Promotora – EFV, ha implementado desde la institución uno de los retos más altos, haciendo una alianza estratégica a través de herramientas de acción junto a COPELME. Empresa que ha ejecutado acciones de reciclaje de papel en todas sus versiones (papel blanco, papel mixto, papel periódico, papel cartulina y cartón).

La firma del compromiso medio ambiental determina la prestación de servicios respecto al tratamiento y reciclaje de papel y cartón en desuso. Siendo éste el procedimiento que COPELME debe realizar con todo el desecho que La Promotora entregue. El acuerdo firmado permite en una primera instancia realizar la venta del papel en desuso y transformarlo a papel higiénico como parte del apoyo al medio ambiente.



Considerada como uno de los programas estrella, dentro del accionar social de La Promotora EFV, donde el voluntariado corporativo fue el artífice de la actividad. En consenso se determinó, llevar alegría, empatía y sobre todo compromiso y amor a la sala de niños quemados del Hospital Viedma. Se determinó que la actividad sea desarrollada el mes de diciembre, considerando principalmente el salvaguardar la inocencia y añoranza de aquellos pequeños que, ansiosos esperan recibir un obsequio en esta época, muy a pesar de estar superando situación fortuita, como lo son las quemadoras de piel.

El comité de RSE, coordinó la visita con el Dr. Romero, máxima autoridad de esta sala, tras una entrevista y la remisión de correspondencia solicitando el permiso debido, se logró determinar de manera exacta cuanto la suma de dinero necesaria para dar curso al programa prosonrisa de navidad, El presupuesto necesario para ejecutar la actividad era de bolivianos 9.700,00, sumando esfuerzos y acudiendo a los donativos voluntarios por parte de todo el directorio y personal de la Entidad, se lograron recaudar bolivianos 7.640,00 , los 2.120,00 bolivianos faltantes, fueron donados por la Entidad.

Habiendo conseguido recaudar el total de dinero necesario, 24 funcionarios participaron activamente del primer programa prosonrisa, fue una mañana llena de sorpresas, obsequios y juegos para los niños, quienes expresaron su felicidad y gratitud en más de una oportunidad. Es importante mencionar que parte del dinero recaudado fue dispuesto para cubrir costos del servicio de laboratorio externo, siendo este otro tipo de aporte y beneficio para los pequeños que precisan del servicio de laboratorio externo.



Recomendaciones

LINEAMIENTO	INDICADOR	RECOMENDACIÓN
TRANSPARENCIA	La E.F. establece relaciones de comercio justo y transparente con sus principales proveedores.	Los proveedores son un componente básico para el exitoso desarrollo de la Entidad. Por ello, crear una buena relación con estos no debe ser la única prioridad de una E.F. que implementa RSE en su tipo de negocio. El involucramiento con los servicios sub contratados deben contemplar aspectos mayores a los determinados por la Ley de trabajo puesto que también se deben considerar los basados en la legislación vigente.
	La E.F. exige a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.	
RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS	Los funcionarios en su conjunto conocen a detalle el código de ética Institucional.	El Código de Ética es un documento que recoge los patrones, valores, símbolos, lenguaje, historias y prácticas de la Entidad, aspectos que se ven reflejados en la forma en que los directores, gerencia y ejecutivos la conducen, y cómo el talento humano se desempeña en la misma. El que estos grupos conozcan y dominen el Código de Ética, contribuye significativamente a su comportamiento y compromiso laboral y en el desarrollo no sólo de sus funciones sino también de su accionar diario.
	La E.F. ha identificado a sus grupos de interés.	Si bien la Promotora EFV ha identificado a sus grupos de interés tanto internos como externos, es necesario que este accionar sea amparado por un documento específico que visibilice la implementación de un ejercicio de mapeo de Stakeholders.
CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS	La E.F. contempla inmersa en su Política de RSE las siguientes leyes: ley general N°223 ley general N°369 ley general N°045 ley general N°348	La Política de RSE con la que cuenta La Promotora, contempla como referencia los siguientes documentos: * Ley de Servicios Financieros N° 393 promulgado el 21 de agosto de 2013/Libro 10º: Función Social y RSE. * NB ISO 26000 GUIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. * NB ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. Si bien en acápite posteriores se recomiendan temáticas de acción vinculadas con las leyes base de acción en RSE, se recomienda que antes de la determinación de acciones se debe considerar la elaboración de políticas específicas para cada caso siendo estos: Ley general para personas con Discapacidad, Ley general de las personas adultas mayores, Ley contra racismo y toda forma de discriminación, Ley general para garantizar a la mujer una vida libre de violencia.
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	La E.F. Permite la organización de sindicatos, fomentando a su vez la defensa de intereses comunes.	Además de ser un derecho, la libertad sindical y de asociación permite a los trabajadores y empleadores unirse para proteger mejor no sólo sus propios intereses económicos, sino también sus libertades civiles como el derecho a la vida, a la seguridad, a la integridad, y a la libertad personal y colectiva. Este principio, elemento integral de la democracia, es fundamental para hacer realidad todos los demás principios y derechos fundamentales en el trabajo.

	<p>La E.F. fomenta a partir de la educación, el civismo, el dialogo intercultural y los valores ético morales que incorporaran la equidad de género, la no diferencia de roles, la no violencia y la vigencia plena de los derechos humanos.</p>	<p>La Promotora fomenta significativamente el desarrollo de capacitaciones en diversas temáticas de alta contribución al desarrollo profesional de su talento humano, de manera complementaria se sugiere desarrollar capacitaciones de fomento moral y ético contribuyendo de esta manera al desarrollo de un escenario que motive la equidad de género y el conocimiento de los derechos humanos.</p>
--	--	---

La RSE, debe ser contemplada como un modelo de gestión voluntario y sostenible en el tiempo, que busca la generación de valores económicos, sociales y ambientales en su relación con en el mercado, toma en cuenta los intereses de los socios, directores, funcionarios, proveedores, clientes y comunidad en general, apoyando a la construcción del desarrollo sostenible del país.

La Promotora evidencia un significativo desarrollo de acciones en pro de una gestión social, económica y ambientalmente activa, se debe reconocer que su accionar natural según el tipo de negocio que ésta emplea (movimiento económico), se traduce en una contribución real a las necesidades de sus grupos de interés, la constancia será el reto para que este escenario siga siendo nutrido por productos, servicios y principalmente estrategias que impulsen la democratización de los servicios financieros.

Referencias

Para Textos:

- Circular ASFI/170/2013 y 365/2015 Reglamento y Modificaciones de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera.
- Manual de Indicadores Ethos/ COBORSE de RSE
- Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Volumen III, Organización Internacional del Trabajo (OIT), España, Tercera Edición, 2001.
- Relato Oficial sobre Gobierno Corporativo en América Latina de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
- Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño
- INADI – Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo www.inadi.gov.ar
- Ley General del Trabajo, Bolivia, 1942
- Ley General de higiene y seguridad ocupacional y bienestar, Bolivia, Decreto n° 16998 de 2 de agosto de 1979.

Indicadores Ethos/COBORSE de RSE

www.indicadoresrse.org

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

<http://www.oecd.org>

Pacto Global (Global Compact)

www.unglobalcompact.org

Declaración del Milenio de las Naciones Unidas (ODM)

<http://www.undp.org/spanish>

AA1000 (Accountability 1000)

www.accountability.org.uk

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

<http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Global Reporting Initiative (GRI)

<http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm>

Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño

http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf

Sistemas de gestión de salud y seguridad OHSAS 18001

www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/index.htm

Consumo consciente

<http://www.consumoconsciente.org.ar/>

Comercio Justo (Fair Trade) <http://www.fairtrade.net>

Social Accountability 8000 (SA8000) <http://www.sa-intl.org>

Gestión ambiental norma ISO 14000 www.iso.org

Forest Stewardship Council (FSC) www.fsc.org/

Donde reciclo www.dondereciclo.org.ar

ANEXO



ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD: La Promotora Entidad Financiera de Vivienda

PERIODO DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN 2018

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	El órgano superior de Gobierno Corporativo de La Promotora, está compuesto por el Directorio como máxima autoridad, seguida de la Alta Gerencia, Sub gerencias y un grupo de representantes seleccionado de manera específica para el desarrollo de gestiones vinculadas con Gobierno Corporativo, este grupo está conformado por Directivos y funcionarios de diferentes niveles. A lo largo de la Gestión 2018, se desarrollaron capacitaciones específicas vinculadas con RSE es uno de los casos como curso técnico especializado y en el segundo caso superando las 6 horas de formación académica.		
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	La relación salarial describe de la siguiente forma: Sueldo mayor Bs.- 331.183,20 Sueldo promedio Bs.- 72.322,97	%	21.84
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	El incremento salarial acordado para la gestión 2018 fue de 3%, este acuerdo beneficia a todos los funcionarios de la Entidad que figuran en la planilla de diciembre 2018.	%	5.69
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo La Promotora 2.327,43Bs. Salario mínimo nacional 2,060.00 Bs.	%	88.51
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	El total de los proveedores con los que trabaja la Cooperativa son proveedores nacionales.	%	100

1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios		Números Enteros	83	
			Edad máxima			73	
			Edad mínima			23	
			Nº Total Mujeres			28	
			Nº Total Varones			55	
			Departamento	La Paz		8	
				Cochabamba		66	
				Santa Cruz		1	
				Potosí		2	
				Tarija		1	
				Oruro		4	
				Beni		1	
			Gerencia	Nº Mujeres			
				Nº Varones		1	
			Sub Gerencias, Jefaturas auditoria interna, Asesoría Legal.	Nº Mujeres		2	
				Nº Varones		6	
			Jefes de Agencia, Jefe de Sistemas, Jefe de captaciones	Nº Mujeres		1	
				Nº Varones		5	
			Encargado de RRHH, Encargado de activos fijos.	Nº Mujeres		1	
				Nº Varones			
			Responsable de Archivo, Responsable UIF, Tesorería, Contador General	Nº Mujeres		1	
				Nº Varones		9	
			Oficial de Seguridad Informática, Oficial de Captaciones, Oficial de recuperaciones, Oficial de Créditos, Oficial de cartera.	Nº Mujeres		8	
Nº Varones		4					
Analistas, auxiliares, asistentes, recuperaciones	Nº Mujeres		8				
	Nº Varones		14				
Cajeros, Secretaria y mensajería	Nº Mujeres		13				
	Nº Varones		5				

2T	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Contemplando que La Promotora, concluyo las gestiones de absorción de 3 Entidades Financieras en las ciudades de Potosí, Beni y Pando, 7 días antes de cerrar la gestión 2018, en este indicador se deben contemplar un total de 89 funcionarios, todos pertenecientes a las Instituciones que ahora son parte de La Promotora, contribuyendo así con la estabilidad laboral de este talento humano. Las edades en parámetro son: mínima 24 y máxima 51. Respecto a su procedencia se cuenta con 27 de Beni, 23 de Cochabamba, 17 de Potosí, 12 de Pando, 8 de La Paz, 1 de Oruro y 1 de Sao Paolo.	TOTAL CONTRATACIONES	%	107.23
			Nº Mujeres		60.24
			Nº Varones		46.99
3T	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Los funcionarios que dejaron de trabajar en La Promotora oscilaban entre los 29 años (como edad mínima) y 43 años (como edad máxima),17 de estos provenientes de la ciudad de Cochabamba, 2 de La Paz y 1 Beni.	TOTAL ROTACIÓN	%	24.10
			Varones		10.84
			Mujer		13.25
	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	La gestión 2018 La Promotora contó con 3 funcionarios con discapacidad, los tres de sexo masculino. La Promotora en cumplimiento y aplicación de la Ley 977-2018. Ley de Inserción Laboral y de Ayuda Económica para Personas con Discapacidad, registra la contratación de 3 funcionarios padres de menores con discapacidad en uno de los casos auditiva y en los otros dos intelectual.		%	3.61
1C	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	Directores	6 Hrs.	%	7.88
		Gerencia	6 Hrs.		7.88
		Sub Gerencia	47 Hrs.		61.76
		Jefaturas	66.1 Hrs.		86.86
		Encargados	60.1 Hrs.		78.97
		Funcionarios	65.6 Hrs.		86.20
		Total horas Anual:	Números Enteros		76.1

2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	<p>La Promotora programó y desarrolló la gestión 2018 las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación plan de negocios salida • Capacitación plan de negocios ingreso • Excel especializado para contadores, auditores, administradores y financieros • Gestión de lavado de dinero FT • Gestión Documental • Gestión Documental • Llenado de formulario PCC-01-Identificación usuarios financieros • Planillas información para balance • Planilla de información para balance social • Calificación RSE 2017 • Calificación RSE 2017 • Gestión estratégica de riesgo operativo • Prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo y delitos precedentes • Gestión de riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo y delitos precedentes con un enfoque basado en riesgos • Conciencia en Seguridad de la Información • Atención al cliente • Quechua • Capacitación on line para la gestión de cumplimiento de prevención de lavado de activos con enfoque a riesgos • Boleta de Garantía • Atención al cliente con calidez y calidad • Educación financiera para el uso de servicios financieros 	Nº	32 capacitaciones
----	--------------	--	---	----	-------------------

			<ul style="list-style-type: none"> • Punto de reclamo • Enfoque de gestión de riesgos • Manejo de extintores portátiles y control inicial de incendios • Prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo y delitos precedentes <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de liquidez y mercado • Llenado de formularios PCC-01 • Prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo y delitos precedentes • Llenado de formulario conozca a su cliente • Prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo y delitos precedentes • Riesgo operativo • Reunión informativa y socialización 			
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	De manera semestral La promotora desarrolla evaluaciones de desempeño profesional y laboral a todos los funcionarios, identificando y describiendo tanto sus fortalezas como sus debilidades	Números enteros y/o porcentajes	100%	
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Directorio	Nº Varones	Números enteros y/o porcentajes %	5
				Nº Mujeres		1
				Mayores de 30 años		6
				Menores de 30 años		
			Gobierno Corporativo:	Nº Varones		3
				Nº Mujeres		2

					Menores de 30 años		0		
					Mayores de 30 años		5		
			Funcionarios:		N° Varones		55		
						N° Mujeres		28	
						Menores de 30 años		11	
						Mayores de 30 años		72	
2D		Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	La planta de funcionarios está conformada por:		Varón	Mujer	%	Comparativo	
			Contador Público:	Varones	Mujeres	8.746,68		12.267,13	71.30
			Adm. de Empresas:	8	5	2.327,43		2.507,00	92.84
			Ingenieros:	6	3	3.362,86		5.749,31	58.49
			Abogado:	2	2	5.842,31		3.840,27	65.73
			Economistas y Comunicador Social:	7	1	5.215,22		4.328,25	82.99
			Estudiantes:	6	5	1.334,42		1.858,65	71.80
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Programa de "Pasantía de La Promotora"				Bs.	9.489,40	
			Convenio "Futvalle"					15.000,00	
			Apoyo al primer festival de: "Teatro de señas Boliviana del Ministerio de educación- Dirección Departamental de Educación Cochabamba-Bolivia"					3.005,00	
			Apoyo carrera 3k Programa: "Yo soy mi primer amor"					6.393,00	
			Apoyo a la carrera pedestre 5k:"Pink Run de la Cámara Junior Internacional Femenino"					1.264,00	
			Prosonrisa de Navidad					2.120,00	

2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE • Código de Ética y conducta • Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés • Manual de Reglamento Interno Código de Ética y Conducta de Gobierno Corporativo • Manual de Reglamento Interno Código de Gobierno Corporativo • Manual de Políticas y Procedimientos de Gobierno Corporativo - Manual de Políticas de Gestión de Gobierno Corporativo. 											
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="856 695 1696 735">Crédito Hipotecario</td> <td data-bbox="1696 695 1843 938" rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">%</td> <td data-bbox="1843 695 2013 735">81.92</td> </tr> <tr> <td data-bbox="856 735 1696 776">Crédito de Vivienda</td> <td data-bbox="1843 735 2013 776">29.13</td> </tr> <tr> <td data-bbox="856 776 1696 816">Crédito para capital de inversión</td> <td data-bbox="1843 776 2013 816">39.14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="856 816 1696 873">Microcréditos</td> <td data-bbox="1843 816 2013 873">5.67</td> </tr> <tr> <td data-bbox="856 873 1696 938">Consumo</td> <td data-bbox="1843 873 2013 938">26.06</td> </tr> </table>	Crédito Hipotecario	%	81.92	Crédito de Vivienda	29.13	Crédito para capital de inversión	39.14	Microcréditos	5.67	Consumo	26.06
Crédito Hipotecario	%	81.92												
Crédito de Vivienda		29.13												
Crédito para capital de inversión		39.14												
Microcréditos		5.67												
Consumo		26.06												
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio.	Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE y Política del Ambiente											
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	Vivienda social (generar valor para contribuir al desarrollo social)											
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos	Política de créditos Reglamento de caja de ahorros											

		Manual de procedimiento de créditos Manual de procedimiento de cobranzas y seguimiento		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	La Promotora, fomenta la educación financiera a partir de las siguientes estrategias: <ul style="list-style-type: none"> • Clientes en general • Adultos de la tercera edad • Personas con discapacidad • Jóvenes • Niños 	
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	La Promotora desempeña como las principales actividades a favor de la fidelización del cliente las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez Medición de satisfacción del cliente Instalación de cafeteras para brindar al cliente confort mientras espera ser atendido. Mejora de la infraestructura de salas de espera. Capacitación en atención al cliente. <input checked="" type="checkbox"/> Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros <input checked="" type="checkbox"/> Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficacia y seguridad los servicios 	
2S		Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	La Promotora, implementa encuestas de satisfacción al cliente, los resultados obtenidos visibilizan la percepción que tiene el socio y cliente respecto al servicio otorgado por la Entidad.	
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	En la gestión 2018 se atendió un total de 22 reclamos, de los cuales el 13.64% se ha registrado en el sector de Atención al cliente/Cajas, un 27.27% en Atención al Cliente/Crédito, un 13.64% en Cartera, un 27.27% en Tarjeta de Débito, un 4.55% en Atención cliente/Plataforma, un 4.55% en Atención al cliente/Caja de ahorro, un	100 %

			4.55% en el Departamento Legal, un 4.55% en Atención al cliente/Depósito a Plazo Fijo.		
1ª	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	<p>Energía Eléctrica: Se mantiene el uso de iluminación led y se continua con la adquisición de equipos electrónicos amigables con el medio ambiente.</p> <p>Agua: Cambio de grifos en los baños de la entidad se realizó en cambio en los lavamanos faltantes con grifos automáticos, dada se remplazó todos los grifos por un sistema automático que permite el ahorro de agua.</p> <p>Cambio de gas en equipos de aire acondicionado por gas ecológico.</p>		
2ª		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	La Promotora, mantiene alianzas estratégicas con COPELME, permitiendo así un mejor reciclaje de residuos en su etapa final y dentro de las oficinas mantiene acciones de re uso de papel para la entrega de informes y comunicados internos con el programa de las 5S como parte de la política de RSE.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Adquisición /renovación de nuevos equipos electrónicos y mejoramiento en aspectos de plomería	Bs.-	9.800
3ª		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Por ahora la Entidad no cuenta con un producto con estas características. Pero el crédito remodelación puede considerarse como un enfoque para el vivir bien.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	La Promotora canceló en la gestión 2018	Bs.-	16.980,62

