Nova Monitor Social
Una iniciativa de la Fundación PROFIN y COBORSE

INFORME DE CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTIÓN 2016

LA PRIMERA E.F.V. – ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

La Paz – Bolivia

Junio, 2017

CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

LA PRIMERA E.F.V. – ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

CONTENIDO

ANTECEDENTES **2**

SISTEMA DE CALIFICACIÓN NOVA – MONITOR SOCIAL **3**

ISO 26000 3
INDICADORES ETHOS – COBORSE 3
GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI4 3
NOVA MONITOR SOCIAL 3
DIMENSIONES DE CALIFICACIÓN 4

CALIFICACIÓN GENERAL **6**

CALIFICACIÓN POR DIMENSIÓN **7**

DIMENSIÓN ENFOQUE ESTRATÉGICO, CALIFICACIÓN 60.12% 7
DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN, CALIFICACIÓN 70.23% 9
DIMENSIÓN ECONÓMICA, CALIFICACIÓN 80.91% 11
DIMENSIÓN SOCIAL, CALIFICACIÓN 76.96% 12
DIMENSIÓN AMBIENTAL, CALIFICACIÓN 39.51% 19

CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Primera E.F.V. – Entidad Financiera de Vivienda

ANTECEDENTES

Con sujeción a la Ley No. 393 de Servicios Financieros y la normativa regulatoria emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI y mediante Escritura Pública No. 2632/2015 suscrita en fecha 30 de octubre de 2015, la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda "La Primera" se transformó y quedó constituida como Entidad Financiera de Vivienda con la denominación de "LA PRIMERA" ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA o alternativamente "LA PRIMERA" EFV.

"LA PRIMERA" ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA es una Sociedad que tiene su domicilio principal en la ciudad de La Paz – Estado Plurinacional de Bolivia; y sucursales, agencias y oficinas en el territorio a nivel nacional, 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, créditos de consumo, préstamos para medianas y pequeñas empresas y otros autorizados, por disposiciones legales.

"La Primera" EFV trabaja en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) estableciendo un nexo entre empresas, instituciones del gobierno y la sociedad, facilitando y coadyuvando en la puesta en marcha de proyectos sociales que mejoren la calidad de vida de sus habitantes. Buscando contribuir con su trabajo y servicios financieros a que las personas mejoren su calidad de vida, aumentando sus posibilidades y bienestar

SISTEMA DE CALIFICACIÓN NOVA – MONITOR SOCIAL

El sistema de calificación NOVA – Monitor Social ha sido desarrollado en alianza entre la Fundación PROFIN y la Fundación COBORSE, instituciones que trabajan en el ámbito de la promoción de la RSE en Bolivia desde el año 2004.

El sistema de calificación Nova – Monitor Social se apoya en tres herramientas que son el estado del arte en RSE a nivel global: La norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial, la "Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad" del Global Reporting Initiative (GRI) en su cuarta versión, y los indicadores ETHOS – COBORSE de diagnóstico de RSE.

ISO 26000

Esta norma guía a todo tipo de organizaciones sobre temas relacionados con la responsabilidad social. La norma pretende que las organizaciones asuman responsabilidad por el impacto de sus actividades en la sociedad y el medioambiente. Además proporciona a las organizaciones lineamientos generales sobre cómo dirigir sus actividades de forma consistente con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible, basada en el comportamiento ético y la conformidad con las leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales. Las diferencias geográficas, culturales y sociales son respetadas en la medida en que no menoscaben normas internacionales acordadas.

INDICADORES ETHOS – COBORSE

Los indicadores ETHOS-COBORSE/PLARSE para Negocios Sustentables y Responsables tienen como foco evaluar cuánto de sustentabilidad y de responsabilidad social ha sido incorporado en los negocios, auxiliando a definir estrategias, políticas y procesos. Aunque incorpora medición del desempeño en sustentabilidad y responsabilidad social, esta herramienta no se propone certificar el desempeño de las empresas ni reconocer o avalar a las empresas como sustentables o responsables.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI4

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI presenta una serie de Principios de elaboración de memorias, unos contenidos básicos y un manual de aplicación con ánimo de facilitar la elaboración de memorias de sostenibilidad por parte de las organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o ubicación. La Guía también constituye una referencia internacional para aquellos interesados en la información sobre el enfoque del gobierno y el desempeño y la repercusión de las organizaciones en los ámbitos ambiental, social y económico documento en el que se deba transmitir ese tipo de información.

NOVA MONITOR SOCIAL

El sistema NOVA – Monitor Social, está construido en base a 79 indicadores cuantitativos y cualitativos, distribuidos en las dimensiones de "Enfoque Estratégico", "Gobierno Corporativo y Gestión", "Económica, "Social" y "Ambiental, las cuales han sido adaptadas y validadas para el mercado local.

La calificación se otorga a través de un proceso de recopilación de información catalogada como:

Primaria: información obtenida a través de una batería de indicadores específicamente ajustados para el sector y la realidad nacional.

Secundaria: avances de la institución en materia de RSE hasta el momento de la calificación (diagnósticos, evaluaciones previas, informes, políticas y procedimientos, etc.). Validación y verificación: a través de una visita de campo y talleres con actores clave.

La siguiente tabla muestra la escala de calificación utilizada en NOVA – Monitor Social, que va desde un avance en RSE incipiente, calificado con "D", hasta un liderazgo en todas las dimensiones de la RSE calificada con "A++".

Calificación	Evolución	Valoración
A++	Líder	95 a 100
A+	Avanzada Superior	85 a 94
A	Avanzada	75 a 84
B+	Intermedia Superior	65 a 74
B	Intermedia	55 a 64
C+	Inicial Superior	45 a 54
C	Inicial	35 a 44
D	Incipiente	< 35

Nova Monitor Social reconoce que, de acuerdo al tamaño de las Entidades de Intermediación Financiera, las acciones de RSE, su enfoque, alcance y presupuesto varían de acuerdo al tamaño y posibilidades económicas. En este sentido, las valoraciones a continuación se realizan con la diferenciación de i) Bancos Múltiples, ii) Bancos PyME, iii) Cooperativas y Entidades Financieras de Vivienda (EFV) y iv) Instituciones Financieras de Desarrollo.

Dimensiones De Calificación

Dimensión Enfoque Estratégico. La visión y la estrategia de una empresa constituyen las bases para la definición de sus objetivos, acciones y la manera en la que afrontará un mercado tan competitivo como es el de la banca. Por el reconocimiento de su importancia, se recomienda que ambas – visión y estrategia de la empresa – incorporen atributos de sustentabilidad, que estén presentes tanto en los productos como en los servicios que la empresa ofrece, como su organización y en la manera en que establece sus operaciones. Esta dimensión evalúa el grado de transversalidad de la RSE en las operaciones de la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) evaluada, es decir, si se cuenta con aspectos de RSE dentro de las estrategias más íntimas de la organización. Adicionalmente valora la participación de los grupos de interés en la creación de políticas, estrategias y acciones que lleva adelante.

Dimensión Gobierno Corporativo y Gestión. La dimensión de gobierno corporativo y gestión mide cómo la RSE y la sustentabilidad están alineadas con los procesos de gestión en la entidad, desde los objetivos hasta las operaciones. Identifica que el sistema de toma de decisiones este enfocado en la realización de objetivos de manera responsable siguiendo los principios de RSE. Por otro lado, revisa las normas de comportamiento adoptadas por la

entidad y verifica que las mismas engloben un código de conducta formalizado y difundido. Tienen como objetivo el consolidar un posicionamiento ético. De la misma manera ve las prácticas de competencia leal y anticorrupción.

Finalmente, revisa que las entidades permitan que los grupos de interés participen en la búsqueda de soluciones y evalúa si la adopción de medidas preventivas es eficaz en la reducción de impactos socioambientales.

Dimensión Económica. La dimensión económica abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos. Esta categoría plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización tiene en la sociedad. Nova Monitor Social además evalúa el desempeño de la EIF en aspectos económicos y si realiza la comunicación de sus estados financieros de manera transparente y eficiente.

Dimensión Social. La dimensión social mide la repercusión de las actividades de las EIF en todos sus grupos de interés, evaluando indicadores que van desde satisfacción laboral de los empleados, pasando por temas de género y diversidad dentro la institución hasta el impacto social de las actividades en los clientes. La mayoría del contenido de las categorías dentro de esta dimensión se basa en una serie de normas reconocidas a escala internacional, tales como la Declaración de derechos humanos, y en normas nacionales, tales como la normativa de la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI).

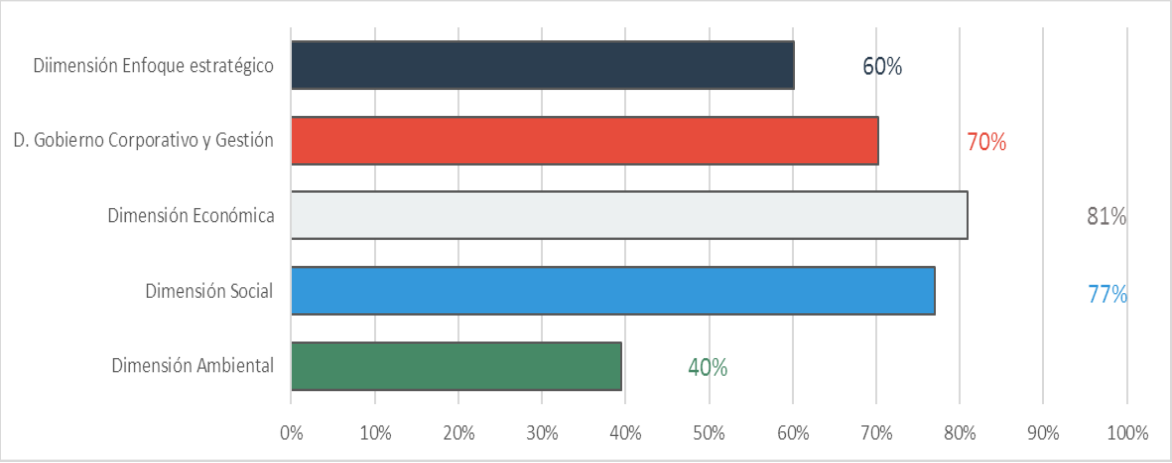
Dimensión Ambiental. La dimensión ambiental se refiere a los impactos que genera una EIF en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Esta dimensión aborda los impactos relacionados con los insumos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (desechos). Si bien la actividad bancaria no tiene efectos e impactos medioambientales tan evidentes como otras actividades, es necesario evaluar aspectos como políticas de reducción del uso de agua y electricidad, que pueden ser promovidas en un plan de RSE. De similar manera, es posible que las EIF cuenten con productos financieros que apoyen a la producción más limpia o al medioambiente de manera indirecta.

CALIFICACIÓN GENERAL

A partir de la evaluación realizada, la revisión documental y entrevistas con diferentes grupos de interés, la calificación general de RSE de la Mutual La Primera E.F.V. es "B+".

B+

La Primera EFV cuenta con una de Gestión de RSE ubicada en un nivel "Intermedio superior"; cumple adecuadamente con las directrices internacionales en las dimensiones evaluadas. La Gestión de RSE parte de un nivel estratégico, con un alto impacto en sus grupos de interés



CALIFICACIÓN POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN ENFOQUE ESTRATÉGICO, CALIFICACIÓN (60.12%)

Categoría – Estrategia Corporativa

Dentro del Plan de RSE se aprecian la misión y la visión de esta área dentro de la entidad:

Misión: *La Primera EFV trabaja en el ámbito de la RSE estableciendo un nexo entre empresas, instituciones del gobierno y la sociedad, facilitando y coadyuvando en la puesta en marcha de proyectos sociales que mejoren la calidad de vida de sus habitantes.*

Visión: *Contribuir con nuestro trabajo y servicios financieros a que las personas mejoren su calidad de vida, aumentando sus posibilidades y bienestar.*

El mismo documento presenta las políticas que rigen las acciones de RSE, entre estas tenemos:

1. *Entendemos la RSE, como una parte del desarrollo sostenible, en el que se considera lo económico, ambiental y social.*
2. *El compromiso de trabajar en forma efectiva para generar valor organizacional, mejorar la calidad de vida de nuestros empleados y sociedad donde ejercemos nuestras operaciones.*
3. *Respetar el medio ambiente y el desarrollo sostenible es un concepto que debe caracterizar nuestras actividades.*

También explica los objetivos de toda la RSE, los principios que la rigen dentro de la entidad y la estrategia que encierra los valores y el tratamiento para cada grupo de interés.

Por otro lado, el Informe de RSE 2016, consta de 7 acápites. Comienza con la carta del presidente del directorio, seguida por el perfil de la entidad. Luego explican lo que es RSE para La Primera EFV, cómo ha sido el proceso de incorporación de ésta en la planificación estratégica, la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE, y el cumplimiento de los lineamientos, objetivos y política.

Después presenta una sección de ética con los valores, los códigos y las acciones de prevención y control. Seguida por otra sección de derechos humanos, una de cumplimiento de leyes y normas y, finalmente, la del desempeño social, económico y ambiental.

El manual de Responsabilidad Social Empresarial de la entidad presenta los objetivos, el alcance e identifica a las partes interesadas junto a la implementación de diversos planes para cada uno. Por ejemplo, dentro de personal existen planes de salud, de capacitación, de beneficios, entre otros. Por otra parte, se enfoca en clientes, proveedores, instituciones, comunidades, y medio ambiente.

De la misma manera revisa los reportes de sustentabilidad, la comunicación de RSE, la implementación y la evaluación de la gestión.

Como objetivos tiene:

Presentar el marco normativo y procedimientos que rige a La Primera EFV, en su compromiso de institución socialmente responsable.

Desarrollar, mantener y hacer cumplir las políticas y procedimientos, que todo el personal vinculado a la EFV debe compartir y adoptar para contribuir a la calidad de vida, e bienestar de la sociedad y el buen ejercicio de la gestión empresarial.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Estrategia Corporativa	■ ■ ■	La entidad, dentro de misión y visión, incluye el compromiso con la RSE.
	■ ■ ■	La RSE se encuentra de manera explícita dentro del Plan Estratégico.
	■ ■ ■	La entidad cuenta con políticas para atender a sus grupos de interés, los cuales están complementados con metas y tiempos específicos.
	■ ■ ■	La Primera EFV tiene una *política de RSE* orientada al trato con los empleados, la sociedad y el medio ambiente.
	■ ■ ■	Se realiza anualmente un informe de RSE que reporta los avances de la institución en materia de RSE.
	□ □ □	A pesar de contar con políticas de RSE e implementarlas cada año, no cuenta con un Plan Anual de Trabajo.
	□ □ □	Al no contar con un plan de trabajo, no asignan un presupuesto planificado para las diferentes acciones que realizan.
	□ □ □	En la gestión de 2016 no se tuvieron capacitaciones en temas que fortalecen los RSE.

Categoría – Relación con los Grupos de Interés

El Informe Anual de Punto de Reclamo comienza con un resumen estadístico donde la Primera EFV representa el 0,17% de reclamos en relación con el resto del sistema financiero el 2016 al tener 77 casos. Los cuales se clasifican en: atención al cliente, créditos, tarjetas de débito, tarjeta de crédito, caja de ahorro, burós de información, central de riesgos y otros.

Al recibir estos reclamos la entidad tiene diferentes criterios de solución, entre estos:

1. Brindar solución en el momento que se presente el reclamo (dependiendo de las características del reclamo), caso contrario se aplica el procedimiento establecido para la recepción y atención de reclamos.
2. Todo reclamo pasa por un proceso de análisis por el departamento involucrado, presentando los antecedentes y documentación necesaria, para brindar una respuesta oportuna, íntegra y comprensible.
3. Para la prevención de reclamos el personal debe estar informado sobre las políticas y procedimientos a seguir.

Como acciones adoptadas se ve el desarrollo de políticas de atención al consumidor financiero que tienen como objetivo dar un trato personalizado a cada cliente. De la misma manera se aprecian los derechos de los consumidores financieros. Para La Primera EFV es

imperativo que sus empleados y clientes conozcan ambos es por esto que tienen capacitaciones y jornadas de educación financiera.

La Memoria 2016 presenta las actividades cumplidas en la gestión junto con los estados financieros. El mismo exhibe la información financiera, la solvencia patrimonial, captaciones de público, cartera de créditos (donde el 72,58% constituye a hipotecario de vivienda) y la participación en el sistema de entidades financieras de vivienda.

Este documento hace hincapié en el cliente y todo lo relacionado al mismo, los avances tecnológicos y de infraestructura se centran en los requerimientos que tienen. Siguiendo esta línea es que la entidad ha participado de diversas ferias de crédito en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. Asimismo estuvo presente en jornadas de educación financiera. Y, con el objetivo de alcanzar la excelencia, puso énfasis en la debida prestación de servicios a personas con capacidades diferentes.

En búsqueda de un crecimiento sostenible que refleje los principios y estándares de la institución La Primera EFV presta gran atención a la gestión y control de riesgos. Los riesgos en los cuales se enfoca son: riesgo de crédito, riesgo operativo y riesgo de liquidez y mercado. Aunque estos son importante es imperativo que empiecen a tomar atención en la evaluación de riesgos sociales y medioambientales tanto de las acciones dentro de la entidad así como del impacto de los productos y servicios en el mercado.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Relación con los Grupos de Interés	■ ■ ■	La Primera EFV cuenta con canales de atención a sus clientes; cajeros, plataformas de asistencia y Puntos de Reclamo, en todas sus sucursales.
	■ ■ ■	Los clientes tienen derecho a reclamar a través del punto de reclamos en la agencia (todas cuentan con un punto de reclamo) o en la Central de Reclamos de la ASFI. Estos reclamos son sistematizados y atendidos.
	□ □ □	En la gestión 2016, la entidad no realizó una encuesta de satisfacción de los clientes.
	■ □ □	La Primera EFV realiza autoevaluaciones respecto a temas económicos, más no así para temas sociales, económicos, o medioambientales.

DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN, CALIFICACIÓN (70.23%)

Categoría – Desempeño en Gobierno Corporativo y Gestión

El Manual de organización y funciones define las áreas, los niveles y los cargos. Explica los procedimientos de auditoría y control junto con las normas vigentes y las funciones legalmente autorizadas. Presenta el organigrama seguido de un desarrollo de funciones y sus respectivos objetivos.

El Manual de RSE muestra lo importante que es la comunicación para esta entidad, es por esto tienen estrategias y actividades de comunicación. Las mismas deben crear confianza, satisfacer las necesidades de información de las partes interesadas, mejorar su reputación comercial, motivar y reconocer al personal por comprometerse en programas de responsabilidad social, entre otras cosas. Las herramientas para hacerlo son las presentaciones internas, las memorias, los boletines, los informes y la página web.

El Código de Ética manifiesta normas éticas, principios y valores que rigen la conducta de los actores involucrados. Los valores éticos presentes en la entidad son: la honestidad, la transparencia, la solidaridad, responsabilidad personal, respeto e integridad. Estos deben demostrarse tanto interna como externamente. De manera interna se manejan las relaciones con los trabajadores y con los socios. De manera externa se operan las relaciones con los consumidores financieros, los proveedores, la competencia y la administración pública. Es importante recordar que se debe prevenir la corrupción, el lavado de dinero y el financiamiento de terrorismo y se deben impulsar políticas sociales. El comité de ética está a cargo de hacer cumplir estas políticas con respecto a los procedimientos, las denuncias y sanciones pertinentes.

El Código de Gobierno Corporativo tiene como objetivo instituir los lineamientos y principios para las buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Desarrolla las acciones y obligaciones que tienen los socios, la asamblea, el directorio, los comités, la alta gerencia y los órganos de control. Además, norma la manera en que se deben mitigar los riesgos y cómo deben manejarse las auditorías. Así como el tratamiento de la confidencialidad y la transparencia en la información de los informes para los grupos de interés, por tanto norma el informe de Gobierno Corporativo.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Desempeño en Gobierno Corporativo y Gestión	■ ■ ■	La entidad cuenta con estructuras orgánicas formalizadas y establecidas que se explican detalladamente en su estatuto y organigrama.
	■ ■ ■	Describe en sus estatutos la composición del máximo órgano de gobierno su independencia y competencia en diferentes aspectos como el económico, el social y la representación de los grupos de interés.
	■ ■ ■	Se cuenta con mecanismos de evaluación de desempeño del Órgano Superior de Gobierno, considerando aspectos económicos, sociales y ambientales.
	■ □ □	Cuenta con una normativa específica de prácticas anticorrupción, que incluye política, procedimientos y manuales.
	■ ■ ■	Posee reglas (procedimientos, políticas) explícitas sobre las relaciones con la competencia.
Libertad de Asociación y negociación colectiva	■ ■ □	No cuenta con un sindicato, a pesar que no existe ninguna restricción para su conformación.

Categoría – Gestión de Riesgos RSE

La gestión de riesgo es un factor muy importante dentro de La Primera EFV. El Manual de organización y funciones de la Unidad de Gestión de Riesgos busca desarrollar una cultura preocupada por la gestión de cada las áreas de control de los diferentes riesgos financieros: liquidez, mercado, crédito y operativo. Explica las políticas, funciones y procedimientos para cada uno.

El objetivo del manual es:

Promover una gestión integral de riesgos mediante actividades orientadas a: identificar, medir, mitigar, controlar y divulgar los posibles riesgos que puedan afectar a la institución, mediante procedimientos independientes a las áreas operativas, comerciales y de registro, sobre la base de cumplimiento a políticas y procedimientos establecidos por la institución.

Por otra parte, el Manual de Políticas, Funciones y Procedimientos de Gestión de Riesgos explica los riesgos, su alcance y los objetivos que debe alcanzar la entidad. Explica cómo debe hacerse el seguimiento, consideraciones que deben tomarse el momento de calificar una cartera de créditos, cuáles son las alertas tempranas, cómo debe ser el seguimiento de deudores, entre otras cosas. También norma cómo debe actual el comité de esta área frente a cualquier riesgo que se presente y quieres son los responsable por la identificación, medición, monitoreo, control mitigación y divulgación.

Como se puede ver, ambos manuales están abocados a la rápida identificación y control de los riesgos financieros a los que la entidad se enfrente en el día. Evidentemente estos riesgos predominan el sector financiero y el buen manejo de los mismos define la sobrevivencia de las instituciones que pertenecen a este sector. Sin embargo, en el camino hacia la buena gestión de responsabilidad social empresarial es importante tomar en cuenta los otros pilares como el social y el ambiental. Es una tarea complementaria. Se sugiere utilizar los Principios del Ecuador que son un conjunto de estándares mundiales que permite determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales en el financiamiento de proyectos de inversión. Estos se basan en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y las Guías Generales sobre Ambiente, salud y Seguridad del Banco Mundial. Y para complementar la labor se debería desarrollar un comité que se especialice el control y mitigación de riesgos sociales y medio ambientales.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Gestión de Riesgos RSE		Cuenta con procedimientos formales para la evaluación de riesgos financieros, sin embargo, no que toman en cuenta aspectos sociales y ambientales.
		La Primera EFV tiene reglamentos y procedimientos de riesgos financieros, pero estos no toman en cuenta aspectos sociales y ambientales.

DIMENSIÓN ECONÓMICA, CALIFICACIÓN 80.91%

Categoría – Desempeño Económico

La Memoria de 2016 exhibe los Estados Financieros, es decir, el Balance General y el Estado de Resultados al 31 de Diciembre de 2016. Cumpliendo con la autorización de la

Asamblea Ordinaria, estos pasaron por una auditoría realizada por la firma PricewaterhouseCoopers que emitió un dictamen limpio y favorable.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Desempeño Económico	■ ■ ■	La entidad genera y reporta un balance contable al cierre de sus resultados en sus reportes financieros, cumpliendo a cabalidad con la normativa de la ASFI.
	■ ■ ■	La Primera EFV posee una política de rendición de cuentas contables, que se apegan a normas internacionales, plasmada en sus estatutos. Cada área de la organización rinde cuentas a través de un informe de la gestión.
	■ ■ □	A pesar que la entidad realiza inversiones sociales a través de diferentes programas de RSE, no han desarrollado un plan de inversión anual que incluya aspectos específicos dentro de la organización.
	■ ■ ■	La Primera EFV incurrió en multas y sanciones monetarias menores y que fueron canceladas en su debido tiempo.
	■ ■ ■	Esta entidad incluye y socializa las inversiones realizadas en su informe de RSE, en el informe de cada proyecto.
	■ ■ ■	Cuenta con un departamento de auditoría interna y realiza auditorías externas periódicamente de acuerdo a la normativa vigente.

Categoría – Cuidado de los Intereses de los Grupos de Interés

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Cuidado de los Intereses de los Grupos de Interés	□ □ □	No se consulta con los grupos de interés para identificar los riesgos y oportunidades de carácter económico.

DIMENSIÓN SOCIAL, CALIFICACIÓN (76.96%)

Categoría – Políticas/prácticas Laborales y Trabajo Digno

El Código de Conducta y el Código de Ética agrupan normas y principios que identifican a La Primera EFV para regir las normas de comportamiento dentro y fuera de la entidad. El Código de Conducta tienen principios generales escogidos para construir las políticas apropiadas, entre estos tenemos: la buena fe, la equidad, la transparencia, el horno, la lealtad y la prudencia.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Políticas/Prácticas Laborales y Trabajo Digno		La entidad se relaciona responsablemente con sus empleados a través del área de Recursos Humanos, de instrumentos como las políticas de RRHH y el Código de Ética.
		La entidad tiene un código de conducta y un código de ética que permiten al personal brindar un servicio de calidad a los clientes.
		A pesar de contar con una política de RRHH, no cuenta con políticas claras sobre desvinculación La entidad
		Cuenta con una política de remuneración de manera específica.
		Cuenta con procedimientos formales y claros de promoción e incremento salarial
		Tienen una metodología para la evaluación del desempeño de los empleados.
		Se realiza la compensación de horas extras en los niveles operativos.

Categoría – Condiciones de Trabajo

El Informe de Gestión del Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional muestras las actividades realizadas en la gestión. Dentro de la normativa se obliga al mismo a tener 12 reuniones con la participación de miembros escogidos por los trabajadores y la Mutual La Primera EFV.

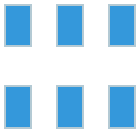
Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Condiciones de Trabajo		No cuenta con programas o políticas de combate al estrés, orientación sobre alimentación y nutrición, equilibrio trabajo-familia.
		No verifica la satisfacción de sus empleados con relación a la remuneración y beneficios otorgados.
		Existe un programa de incentivos y reconocimiento.
		La Primera EFV cuenta con un programa interno de salud y un Comité Mixto que analiza y propone acciones de salud y seguridad ocupacional.
		La entidad no cuenta con un programa de seguridad ocupacional y un plan de seguridad contra accidentes.
		En la gestión 2016 la entidad no tuvo rotación de personal significativa.

		El Código de Ética tiene políticas y procedimientos formales que garantizan la protección de mujeres contra la violencia y el acoso psicológico, moral físico y sexual.

Se tuvieron 3 accidentes de trabajo que se presentaron fuera de las instalaciones de la entidad, por lo tanto vieron que no eran necesario tomar medidas correctivas en los ambientes de trabajo. De todas maneras dentro de la gestión se ejecutaron diversas medidas de prevención de riesgos y enfermedades profesionales: Distribución de sanitizadores de manos en la oficina central y agencias, se ejecutaron simulacros de incendios y evacuación, entre otros.

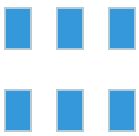
Categoría – Canales de Reclamación

Dentro del Código de Conducta hay un capítulo dedicado a la atención de reclamos, donde expresa que existe una política, manual y procedimientos para la atención oportuna. Tienen una Central de Información de Reclamos y Sanciones, estos pueden ingresar de manera personal o por web. Los funcionarios a cargo de atender los reclamos están capacitados y poseen los medios necesarios para solucionar estos casos. Se recomienda que los canales de reclamación también se abran para recibir los reclamos por parte de los funcionarios,

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Canales de Reclamación		Existen mecanismos formales de denuncia y sanciones de conducta poco ética o lícita dentro de su Reglamento de Procedimientos y el Código de Ética.
		Existe un canal o mecanismo de reclamos sobre prácticas laborales incorrectas dentro del Código de Ética.

Categoría – Capacitación

La Memoria menciona el compromiso que tiene la entidad en la formación y desarrollo de recurso humano. Detalla las capacitaciones realizadas en la gestión de 2016 por las cuales se genere un servicio de excelencia y se amplié la gama de oportunidad y crecimiento laboral de los clientes internos.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Capacitación		La Primera EFV ejecuta capacitaciones para sus empleados en temas operativos y administrativos.
		Realiza capacitaciones en temas técnicos que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.

Las capacitaciones realizadas en la gestión 2016 son las siguientes:

UNIDAD PARTICIPANTE	CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES APROX.	MES PROGRAMADO	TIPO DE CAPACITACION
AUDITORIA INTERNA	RIESGOS DE CREDITO	2	JUNIO	Capacitación Externa
	RIESGO OPERATIVO	2	JULIO	Capacitación Externa
	RIESGO LIQUIDEZ	2	AGOSTO	Capacitación Externa
	RIESGO MERCADO	2	SEPTIEMBRE	Capacitación Externa
DPTO LEGAL	PROCEDIMIENTO CODIGO CIVIL	2	MAYO	Capacitación Externa
DPTO LEGAL	NORMATIVA RELACIONADA A LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO FT	2	MAYO	Capacitación Externa/Interna
DPTO TECNOLOGIA INFORMACION	INFORMIX BASICO	5	MAYO	Capacitación Externa
	INFORMIX AVANZADO	2	JUNIO	Capacitación Externa
	REDES	2	JULIO	Capacitación Externa
DPTO ADM Y O&M	Curso de Organización y Métodos	1	JUNIO	Capacitación Externa/Interna
	Atención de Central Telefónica y Call Center	2	JULIO	Capacitación Externa/Interna
UNIDAD RIESGOS	CURSO DE RIESGO OPERATIVO Y SU APLICACIÓN	2	JUNIO	Capacitación Externa
	PYMES GESTION DE RIESGOS EN MICROCREDITO Y PYMES	2	JULIO	Capacitación Externa
	APLICACIÓN DE NORMATIVA PARA EVALUACION DE CREDITOS	1	AGOSTO	Capacitación Externa
	GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	3	SEPTIEMBRE	Capacitación Externa
	CURSOS DE RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ	1	OCTUBRE	Capacitación Externa
	ACTUALIZACION NORMATIVA IMPUESTOS	2	NOVIEMBRE	Capacitación Externa
LEGAL - OPERACIONES Y REGIONALES	CURSO PREVENSION DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO	80	JUNIO	Capacitación Externa/Interna
DPTO OPERACIONES CREDITOS REGIONALES	CURSO ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE	113	MAYO	Capacitación Externa
	CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ADULTO MAYOR - CLIENTES CON DISCAPACIDAD	20	JUNIO	Capacitación Externa
	LENGUAJE A SEÑAS	20	MAYO	Capacitación Externa
DPTO CREDITOS Y REGIONALES	POLITICAS INTERNAS Y NORMATIVA ASFI VIGENTES	22	MARZO	Capacitación Externa/Interna
	ANALISIS Y EVALUACION DE INGRESOS INDEPENDIENTES	22	ABRIL	Capacitación/Interna
	NEGOCIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS	12	JULIO	Capacitación Externa
DPTO TECNICO Y REGIONALES	CURSO DE ACTUALIZACIÓN EN AVALUOS HIPOTECARIOS	6	JULIO	Capacitación Externa
DPTO. CONTABILIDAD REGIONALES	CURSOS DE NIFFs	8	MAYO	Capacitación Externa
	ACTUALIZACION NORMAS TRIBUTARIAS	8	JUNIO	Capacitación Externa
	ANALISIS FINANCIEROS	3	JULIO	Capacitación Externa
DPTO OPERACIONES, UNIDAD DE RIESGO Y REGIONALES	DETECION DE BILLETES FALSOS	28	MAYO	Capacitación Externa
	CONTABILIDAD BASICA	14	AGOSTO	Capacitación Externa
TECNICO-OPERACIONES-CREDITOS-CONTABILIDAD-ADMINISTRACION-LEGAL Y REGIONALES	Curso Básico e Intermedio de Excel y Word	55	JUNIO	Capacitación Externa/Interna
ARCHIVO CENTRAL-DPTO OPERACIONES SECRETARIAS Y AUXILIARES	Técnicas de Archivo	15	MAYO	Capacitación Externa/Interna
DPTO CREDITOS PROMOTORES Y REGIONALES	Venta Cruzada de Productos Financieros	35	SEPTIEMBRE	Capacitación Externa

Categoría – Diversidad e Igualdad de Oportunidades

En el directorio de La Primera EFV no hay mujeres. Para ser un ejemplo en diversidad e igualdad de oportunidades se sugiere tener un directorio donde el 40% de los miembros sea de sexo femenino. De todas maneras, dentro de la organización el 39% del total de los empleados está conformado por mujeres. El nivel óptimo de este indicador está arriba de un 40%.

Por otra parte, el o, 5% del personal contratado tiene capacidades diferentes, se recomienda que este porcentaje sea mayor a 1.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		La entidad tiene un Directorio conformado en un 60% por mujeres.
		El porcentaje de mujeres empleadas dentro de esta entidad es de 39% del total del personal.
		La entidad cuenta con políticas contra la discriminación para los procesos de reclutamiento y selección, promoción y participación en programas de formación.
		Las instalaciones de esta entidad cuentan con accesos para personas con capacidades diferentes, además de capacitación a los empleados para un mejor trato a los clientes.
		Existe un 0,5% de personas con capacidades diferentes contratadas en La Primera EFV.

Categoría – Igualdad de Retribución entre Hombres y Mujeres

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Igualdad de Retribución entre Hombres y Mujeres		Relación salarial entre hombres y mujeres de rango operativo es de 1,10.
		Relación salarial entre hombres y mujeres de rango medio es de 1,62.
		No se cuenta con mujeres en cargos gerenciales.

Categoría – Brecha Salarial

La Brecha Salarial en La Primera EFV no se mantiene dentro de los estándares considerados adecuados por la metodología NOVA – Monitor Social, como se muestra en las siguientes tablas:

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	Es salario del individuo mejor pagado es 6,77 veces mayor al promedio
Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado respecto al porcentaje del	No hubo incremento en la

incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados	remuneración.
Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	1,27 veces mayor al salario mínimo nacional

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Brecha Salarial		La 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 es seis veces mayor, esto si se excluye al gerente.
		La relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado respecto al porcentaje del incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados es de 0,41.
		El salario menor es 1,27 veces mayor al salario mínimo nacional.

Categoría – Clientes

En la gestión 2016 se llevaron a cabo capacitaciones enfocados en dar un mejor servicio, un servicio de calidad al cliente: curso atención y servicio al cliente, curso de atención al cliente adulto mayor – clientes con discapacidad, y lenguaje de crédito.

La Política de Seguridad de la Información, conforme a la circular de la ASFI 395/16, refleja las disposiciones regulatorias para la adecuada gestión de seguridad de la información, los sistemas de información y el ambiente tecnológico. Dentro de la estrategia de seguridad existen diferente principios: menor privilegio, segregación de funciones, hecho y revisado y, enfoque predictivo. Donde los elementos de la seguridad se información son: confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad, autentificación, cumplimiento y no repudio. Y la misma se clasifica en: pública, semipública, interna, reservada y confidencial.

El Manual de Políticas del Departamento de Créditos tiene como principal objetivo:

"*Mantener e incrementar nuestra posición en el mercado financiero nacional, como la primera entidad de créditos hipotecarios de vivienda con especial enfoque en el crédito destinado a la Vivienda de Interés Social, coadyuvando en el desarrollo de las actividades económicas enmarcadas en las políticas del Gobierno*".

Para alcanzar este objetivo este manual tiene una diversidad de políticas: Políticas para la gestión crediticia, de tramitación del crédito, de operaciones de crédito a personas con discapacidad, de cliente con pleno y oportuno cumplimiento de pago, de crédito hipotecario de vivienda, de crédito hipotecario de vivienda de interés social, para crédito de interés social sin garantía hipotecaria, para pyme y empresariales, para microcrédito, crédito hipotecario para constructores, crédito al sector productivo, para el crédito agropecuario, políticas de seguimiento al destino de créditos, se seguros, para seguro colectivo, y de excepciones.

El Manual de Políticas del Departamento Legal contiene políticas de cobranza, de bienes adjudicados, el régimen de previsiones, arrendamiento financiero y las etapas (etapa de adjucación, etapa de recepción, de administración, de custodia, etc.). Ahora, dentro de las políticas de cobranza existen una secuencia: primero hay actos de persuasión (por ejemplo, llamadas), luego se clasifica por el tiempo en mora, desarrollar acciones para evitar las deudas, así sucesivamente hasta gestionar la cobranza eficiente de la cartera de créditos.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Clientes		Cuenta con entrenamiento de atención al público para brindar un mejor servicio al cliente en general y al cliente con capacidades diferentes.
		Cuenta con una política de seguridad de información basada en la Normativa de la ASFI desde la organización, seguridad de las redes y gestión de vulnerabilidad.
		Esta entidad requiere el consentimiento de los clientes para realizar la verificación en bases de datos crediticias y compartir su información.
		Mediante la pantalla de aviso de turno en la agencia se difunden medidas de seguridad para los clientes.
		La entidad cuenta con buenas prácticas de cobranza cumpliendo la norma de la ASFI.
		Existen Puntos de Reclamos y el Libro de Reclamos y Sugerencias que permiten al cliente tener una relación de constante mejora y satisfacción con la entidad.

Categoría – Impactos Sociales Directos e Indirectos de la Actividad

El tercer capítulo de la Memoria 2016 está únicamente destinado a obras de bien social. La solidaridad y cooperación se reflejan en las acciones de RSE a las que contribuyó La Primera EFV. El año 2016 se realizaron aportes monetarios a instituciones como: Centro de Salud en El Alto "Luis Espinal" con la compra de instrumentos quirúrgicos y equipo médico; Construcción del centro de Apoyo para Niños y Adolescentes en Riesgo Social de la Zona Norte de La Paz de la "Fundación Arco Iris"; Equipamiento a la Unidad de Terapia Intensiva de la "Clínica FIDES"; entre otras. Con un total financiado de 1,631,344.26 de dólares americanos.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Impactos Sociales Directos e Indirectos de la Actividad		180.000 clientes de La Primera EFV acceden al servicio de educación financiera.
		Cuenta con productos destinados a la inclusión social como créditos de vivienda e interés social, además de productos dirigidos a microempresas.
		No realiza consultas con la comunidad y grupos vulnerables sobre necesidades reales.
		Destinan recursos a proyectos sociales y culturales, gremiales y benéficos

		La entidad participa en programas relacionados a Compromisos Voluntarios y Participación en Iniciativas de RSE
		La cartera de La Primera EFV está compuesta por créditos de vivienda y vivienda social
		El 100% de sus proveedores son nacionales.
		Identifica impactos de carácter económico, ambiental y social dentro de sus proyectos de RSE, pero no realiza un informe con respecto a los impactos dentro de las operaciones de la entidad como tal.

Categoría – Comunicación RSE

La Primera EFV cuenta con publicaciones internas y externas como la Memoria y el Informe de RSE con información relevante sobre su gestión.

Categoría	Valoración	Resultados de la Calificación de Indicadores
Comunicación RSE		La Primera EFV desarrolla informes mensuales, semestrales y anuales, publicaciones internas y externas para grupos de interés con información relevante sobre la gestión.

DIMENSIÓN AMBIENTAL, CALIFICACIÓN (39.51%)

Categoría – Políticas Ambientales

El Manual de RSE define al Medio Ambiente como: *Entorno Natural que incluye el aire, agua, suelo, subsuelo, recursos naturales y no renovables, flora, fauna, personas y sus interrelaciones*. Es decir, todo lo que nos rodea. Y lo posicionan como parte importante en el modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial. Es por este motivo que han desarrollado una política de Medio Ambiente, donde admiten que es importante tomar conciencia y se debe minimizar los impactos negativos.

En la implementación de las políticas se observa que primero deben identificar los impactos y los aspectos ambientales de la entidad. Buscan ir más allá del cumplimiento de la normativa y legislación ambiental, es por esto que los principios establecen claramente el compromiso que asume. Además, buscan enfocarse en la promoción de prácticas de ahorro de recursos. Finalmente, planean hacer un seguimiento y evaluar el sistema de gestión ambiental.

Es en esta categoría donde La Primera EFV tiene una amplia oportunidad de desarrollo, será cuestión de implementar con mayor énfasis los planes que ya tienen diseñados.

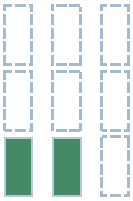
Dimensión Ambiental		
Categoría	Grado de Cumplimiento	Indicador
Políticas Ambientales		La entidad cuenta con una política ambiental

Categoría – Productos Financieros destinados al Cuidado del Medio Ambiente

De la misma manera, tienen un registro de eventos adversos climáticos y naturales. La Unidad de Crédito al Sector Productivo debe realizar este registro cuando estos eventos se manifiesten, deben ser clasificados en zonas geográficas y rubros relevantes para las actividades económicas del sector forestal.

Dimensión Ambiental		
Categoría	Grado de Cumplimiento	Indicador
Productos Financieros destinados al Cuidado del Medio Ambiente		La entidad cuenta con productos destinados a la protección y/o conservación del medio ambiente

Categoría – Acciones ambientales

Dimensión Ambiental		
Categoría	Grado de Cumplimiento	Indicador
Acciones Ambientales		Existe un manual/proceso formal aprobado para la reducción del uso de materiales
		Existe un manual/proceso formal para la deposición adecuada de residuos
		Se realizan campañas/acciones ambientales con los empleados (reducción de impresiones p.e)