INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2015

LA PRIMERA

La Primera

ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

2015

1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
2 PERFIL DE "LA PRIMERA" EFV
2.1 MISIÓN Y VISIÓN
2.2 FILOSOFÍA
2.3 ESTADO JURÍDICO - OBJETO
2.4 HISTORIA - PRINCIPALES HITOS
2.5 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS HASTA LA FECHA
2.6 CANALES DE ATENCIÓN
2.7 PRODUCTOS Y SERVICIOS
2.8 GOBIERNO CORPORATIVO
2.9 PRINCIPALES CIFRAS
2.10 ASOCIACIONES Y ADHESIONES
2.11 GESTIÓN DE RIESGOS
2.12 RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EL 2015
3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA "LA PRIMERA" EFV
3.1 EL SIGNIFICADO DE RSE PARA "LA PRIMERA" EFV
3.2 LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
3.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
3.4 LA RSE DENTRO LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
3.5 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RSE
3.6 CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS, OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE
4 LA ÉTICA
4.1 VALORES
4.2 CÓDIGO DE CONDUCTA
4.3 CÓDIGO DE ÉTICA
4.4 INSTANCIAS PARA RES0LVER TEMAS ÉTICOS
4.5 GESTIÓN DE LA ÉTICA
4.6 ACCIONES PARA PREVENCIÓN, CONTROL, DETECCIÓN Y REPORTE DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS
5 LOS DERECHOS HUMANOS
6 CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS
7 DESEMPEÑO SOCIAL
7.1 TRABAJADORES
DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES
MOVIMIENTO DE LOS TRABAJADORES
RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL
NO DISCRIMINACIÓN
REMUNERACIÓN
CAPACITACIÓN
CUIDADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES
AMBIENTES DE TRABAJO
OTROS BENEFICIOS
7.2 CLIENTES
PRODUCTOS DE CRÉDITO
CRÉDITOS QUE CUMPLEN CON LA FUNCIÓN SOCIAL
PRODUCTOS DE AHORRO
INCLUSIÓN FINANCIERA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS
OTROS BENEFICIOS
7.3 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
TRANSPARENCIA
7.4 COMUNIDAD
8 DESEMPEÑO ECONÓMICO
9 DESEMPEÑO AMBIENTAL

1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Con mucha satisfacción, tengo el agrado de presentar el segundo informe de Responsabilidad Social Empresarial, para el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2015 en el cual se muestra que "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, desarrolla sus actividades considerando los valores y principios éticos, teniendo presente la contribución permanente a la mejora de los servicios para con el consumidor financiero, la comunidad y el manejo responsable del impacto en el medio ambiente y monitoreando permanentemente los impactos que la entidad pueda causar en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

En la interrelación con las partes interesadas, cabe destacar que respecto a los trabajadores se desarrollan acciones permanentes para brindarles estabilidad laboral y un ambiente grato de trabajo en el que se puedan realizar profesionalmente y como personas, en relación con los clientes se les brinda servicios financieros promoviendo la inclusión financiera, con énfasis en el programa de educación financiera, el otorgamiento de créditos que cumplen una función social y con la comunidad, el apoyo que se realizó en diferentes municipios del departamento del Beni, con la construcción de módulos habitacionales destinados a las familias afectadas por acontecimientos climatológicos que provocaron situaciones de emergencia.

Con el convencimiento que tener una gestión con responsabilidad social es estratégica, la Entidad está en proceso de implementar acciones inherentes a la ética, Derechos Fundamentales consignados en la Carta Universal de Derechos humanos y en la Constitución Política del Estado, dialogo con las partes interesadas, así como acciones que promuevan la concientización y el cuidado del medio ambiente.

2 PERFIL DE "LA PRIMERA" EFV

2.1 MISIÓN Y VISIÓN

La Misión y Visión de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda - EFV son:

MISIÓN:

"Responder a la confianza de la colectividad, en el manejo del ahorro familiar, dentro del Sistema Financiero nacional, ponderando el concepto y la promoción de la vivienda y la solidaridad humana"

VISIÓN:

"Trabajar en la mejora de las condiciones de vida de la población boliviana con énfasis en el financiamiento vivienda"

2.2 FILOSOFÍA

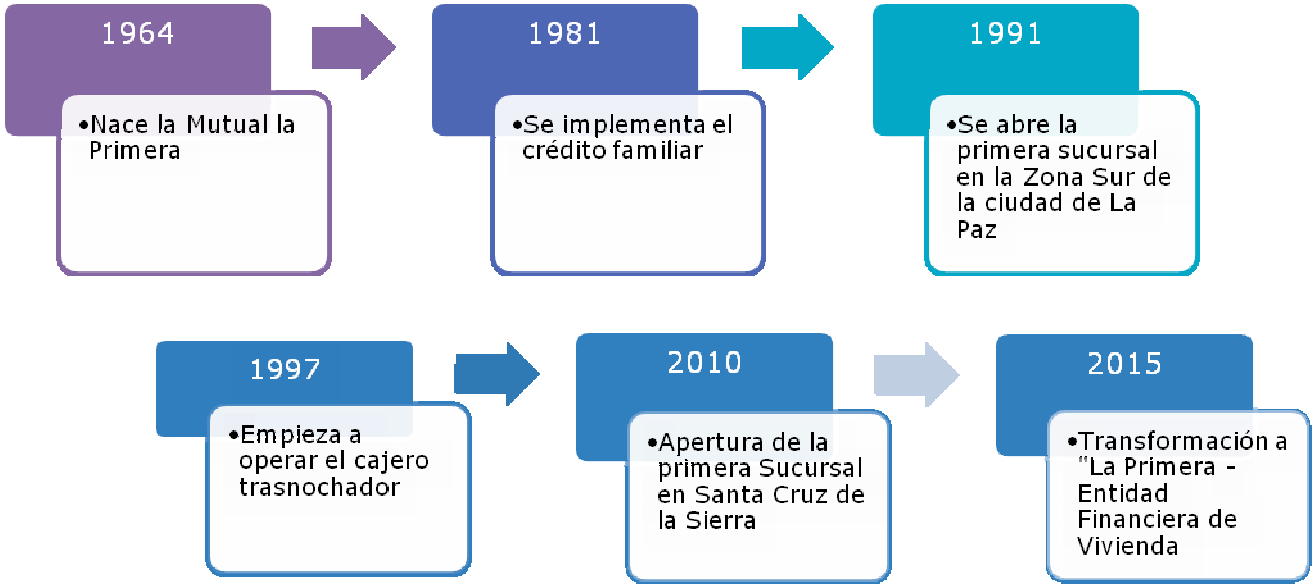
"La Primera" EFV respalda su accionar en la filosofía de alentar al individuo para la satisfacción de sus necesidades habitacionales que lo lleven a tener una vida mejor, con mejores servicios y con sustentación de los valores éticos y morales.

2.3 ESTADO JURÍDICO - OBJETO

"La Primera" EFV es una Sociedad que opera bajo la figura de Entidad Financiera de Vivienda, tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda, proyectos de construcción de vivienda unifamiliar y 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 la Ley N°393 de Servicios Financieros.

Es una entidad financiera que desde el inicio de sus operaciones ha contado con autorización del respectivo órgano de supervisión y regulación ASFI para otorgar créditos y recibir depósitos del público.

2.4 HISTORIA - PRINCIPALES HITOS



"La Primera" EFV, fue fundada como Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La Primera en el año 1964 con el propósito de apoyar, mediante créditos de vivienda, a las familias bolivianas que anhelaban tener una vivienda propia.

El 23 de noviembre de 2015, de conformidad con el parágrafo I del artículo 150 de la Ley 393 de Servicios Financieros, cumpliendo con todos los requisitos exigidos y demás disposiciones conexas la Mutual La Primera se transformó en "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda - EFV, manteniendo los principios y valores que la han caracterizado por más de 50 años.

2.5 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS HASTA LA FECHA

La PRIMERA EFV, ha posibilitado que muchas familias del país hayan alcanzado el sueño de contar con vivienda propia.

OPERACIONES:

"La Primera" EFV financió miles de soluciones habitacionales por más de 50 años. Asimismo, participó activamente en el desarrollo de nuevas zonas de vivienda, como ser la Urbanización Los Pinos, San Miguel que fueron el inicio del desarrollo de la zona sur de la ciudad de La Paz. Directamente, construyó 30 edificios de vivienda para familias de ingresos medios. Continuando con su apoyo al desarrollo económico del país incursionó en estos últimos años en el financiamiento de la micro y pequeña empresa. Ha generado seguridad y confianza en muchos clientes que han confiado a la entidad el manejo de sus ahorros.

INFRAESTRUCTURA:

"La Primera" EFV ha logrado constituir una infraestructura física amplia y apropiada para brindar servicios a sus clientes y usuarios con seguridad y confianza. Cuenta con más de cincuenta puntos de atención al cliente en todo el país, el año 2015 ha expandido sus operaciones al departamento de Cochabamba, abriendo una oficina y un cajero automático en esta ciudad y en la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra ha abierto una nueva agencia y una Ventanilla de atención para impuestos en instalaciones del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz.

EMPLEO:

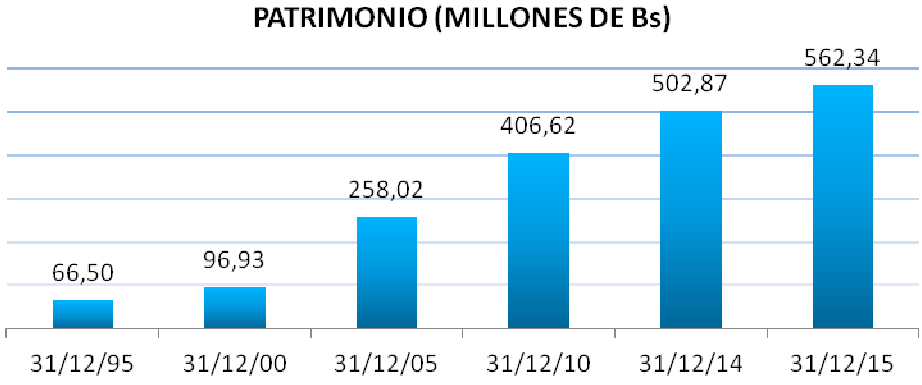
"La Primera" EFV generó la creación de cientos de empleos directos e innumerables empleos indirectos a través de unidades de trabajo en los sectores de construcción de vivienda, servicios y productivo.

CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA:

Una de las características singulares de "La Primera" EFV es la continuidad administrativa, manteniendo una dirección y administración estables a través de los años.

SOLVENCIA:

El comportamiento histórico del Patrimonio de "La Primera" EFV, muestra su constante fortalecimiento financiero registrado a lo largo de los años.



Adicionalmente mantiene previsiones que respaldan de manera suficiente cualquier contingencia que pudiera ocurrir.

OBRAS SOCIALES:

"La Primera" EFV a lo largo de su historia, con el apoyo y aprobación de las Asamblea de Socios con un espíritu de solidaridad y cooperación destina parte de las utilidades para apoyar económicamente proyectos y obras de bienestar social de la comunidad.

2.6 CANALES DE ATENCIÓN

"La Primera" EFV al 31/12/2015 cuenta con la siguiente red de Agencias, Cajeros automáticos, Ventanillas de atención y Cajeros trasnochadores, en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz de la Sierra, Cochabamba y Tarija.

	La Paz	El Alto	Santa Cruz	Tarija	Cocha-bamba	TOTAL
Agencias	7	4	4	2	1	18
Cajeros automáticos	19	3	6	2	1	31
Ventanillas de atención	1		1			2
Cajero trasnochador[1]	3					3
TOTAL	30	7	11	4	2	54

2.7 PRODUCTOS Y SERVICIOS

OPERACIONES ACTIVAS:

CREDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA

Este crédito está destinado para:

- Adquisición de terreno para construcción de vivienda
- Construcción de vivienda individual
- Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal
- Refacciones, remodelaciones, ampliación, mejoramiento de vivienda

CREDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL

Este crédito se otorga hasta 20 años plazo, está destinado para:

- Adquisición de terreno para construcción de vivienda
- Construcción de vivienda individual
- Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal
- Refacciones, remodelaciones, ampliación, mejoramiento de vivienda

CREDITO PYME, MICROCRÉDITO Y EMPRESARIAL

Este crédito, se otorga con garantía hipotecaria y está destinado para:

- Capital de operaciones
- Capital de inversión

[1] Cajero trasnochador son cajas externas que atienden personas en horarios en los que está cerrada la entidad

CREDITO HIPOTECARIO DE CONSUMO

Este crédito es de libre disponibilidad. Dentro de este producto se ofrece Tarjetas de Crédito MasterCard.

CREDITOS AUTOLIQUIDABLES

Este crédito, se otorga con la garantía de Depósitos a Plazo Fijo.

OPERACIONES PASIVAS:

CUENTAS DE AHORRO

Este producto permite controlar y administrar de manera eficiente y segura los ahorros, pudiendo efectuar depósitos o retiros en cualquiera de las Agencias del país cuando lo desee. Para mayor seguridad se utiliza Libreta de Ahorro. Los intereses se capitalizan mensualmente.

Si el cliente solicita se le puede entregar una Tarjeta de Débito que la podrá utilizar en los Cajeros Automáticos de la entidad y en todos los cajeros automáticos en Bolivia y en el resto del mundo, además de poder realizar compras en establecimientos comerciales.

La entidad cuenta con las siguientes cajas de ahorros:

- Caja de ahorros normal (en Bs y $us)
- Caja de ahorros La Productiva (en Bs)
- Caja de ahorros La Dorada (en Bs)

Estas dos últimas solo pueden ser abiertas por personas naturales, tienen restricciones en el número de retiros mensuales y son con tasas de interés muy atractivas.

DEPOSITOS A PLAZO FIJO

Consiste en un Certificado extendido por "La Primera" EFV sobre el efectivo depositado ya sea en Dólares o Bolivianos y paga un interés de acuerdo al plazo definido y al interés vigente.

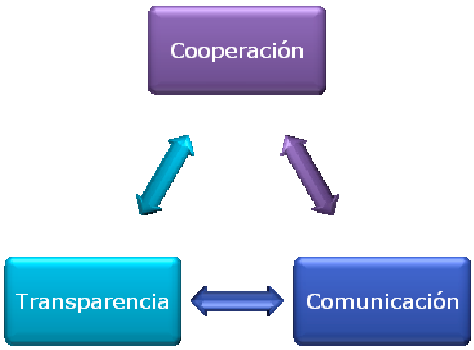
OPERACIONES DE SERVICIOS:

- Cobro de Servicios Básicos:
  - Cobro de Servicio de Agua - EPSAS, SAGUAPAC, SEMAPA.
  - Cobro de Servicio de Electricidad - DELAPAZ, CRE, ELFEC.
- Cobro de Servicios Telefónicos: Comteco, Entel, Tigo y Nuevatel.
- Cobro de Servicios de Internet: AXS, Pagos Net
- Cobro de Servicio Inmobiliario: Inmobiliaria Kantutani - Las Misiones.
- Cobro de Servicio de TV Cable: Tuves, Tigo star.
- Cobro de RUAT: Vehículos, inmuebles, patentes y transacciones.
- Cobro de Otros Servicios: Consumo de Gas Natural, boletas de infracción de tránsito, rosetas.
- Remesas y transferencias del interior del país.
- Transferencias del interior: ServiRed S.A., y del exterior: Money Gram.
- Cobro de impuestos nacionales y municipales.
- Cobro de seguros: Ciacruz.
- Pago de la Renta Dignidad.
- Pagos por Jubilación de Futuro AFP y Previsión AFP
- Cobros Natura.
- Cobro Matriculación de la UMSA.

2.8 GOBIERNO CORPORATIVO

"La Primera" EFV cuenta con un Código de gobierno corporativo que ha sido aprobado por Directorio el 26 de diciembre de 2013 y actualizado el 24 de febrero de 2015, donde se describen los principios de Gobierno Corporativo.

El Modelo de Gobierno Corporativo de "La Primera" EFV se basa en:



La estructura de gobierno es la siguiente:

La Asamblea de Socios legalmente constituidas son el máximo organismo de representación de la voluntad social de "La Primera" EFV y a través de ella ejercen sus derechos los socios. Las Asambleas de socios son: Ordinarias y Extraordinarias.

- Las **Asambleas Ordinarias** se realizan anualmente y en ellas se tratan exclusivamente los siguientes temas:
  - Consideración de la Memoria Anual, Informe del Fiscalizador Interno, Dictamen de auditoría Externa, el Balance General y Estado de Resultados, correspondientes a la gestión anual que ha finalizado el 31 de diciembre del año precedente.
  - Tratamiento de los resultados y utilidades de la gestión precedente.
  - Aprobación de una terna de Auditores Externos para que realicen el examen de la gestión
  - Designación de dos socios que suscribirán el Acta de la Asamblea General de Socios.

- Las **Asambleas Extraordinarias** se celebran en cualquier tiempo y se convocan expresamente para la consideración y resolución de asuntos de trascendental importancia y que no son de competencia de la Asamblea Ordinaria.

El **Directorio** que tiene poderes amplios y las facultades administrativas más completas para dirigir y administrar los negocios de la entidad y está compuesto por ocho (8) Directores titulares, donde al menos uno debe ser independiente. Duran en su mandato por un periodo que no excede los dos años.

El **Gerente General** es el principal funcionario administrativo y ejecutivo de "La Primera" EFV, desempeña sus funciones con dedicación exclusiva al cargo. El Directorio tiene la función de designarlo y fijar su remuneración.

Dentro las principales atribuciones y obligaciones del Gerente General está el representar a la entidad judicial y extrajudicialmente pudiendo delegar esa representación y sustituir determinadas facultades en favor de terceras personas, mediante el respectivo poder notarial.

Los **Comités**, para la gestión de las operaciones, ejercicio de vigilancia y control de funcionamiento de la entidad, el Directorio cuenta con los siguientes comités: de Créditos, Económico, Jurídico, Técnico, de Gestión Integral de Riesgos, de Tecnología de la Información, Comité de Seguridad Física, Gobierno Corporativo, Ética, Auditoría y Electoral.

2.9 PRINCIPALES CIFRAS

	UNIDAD	31/12/2014	31/12/2015
Patrimonio Contable	Miles de Bs	502.872	562.336
Activos	Miles de Bs	2.097.523	4.584.647
Cartera Bruta	Miles de Bs	1.474.955	1.562.376
Clientes de crédito	Nº	14.441	14.240
Operaciones de crédito	Nº	7.598	7.500
Operaciones de crédito desembolsadas	Nº	1.606	1.588
Depósitos del público	Miles de Bs	1.472.720	1.548.662
Cajas de ahorro	Nº	168.264	166.481
Depósitos a plazo fijo	Nº	3.357	2.992
PARTICIPACION EN EL MERCADO[2]			
Cartera bruta	Miles de Bs	45,43%	46,04%
Depósitos del público	Miles de Bs	45.95%	46,46%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	117.688	87.421
Nº de clientes de crédito	N°	-128	-201
Depósitos del público	Miles de Bs	34.656	75.942

2.10 ASOCIACIONES Y ADHESIONES

"La Primera" EFV es miembro activo de las siguientes Instituciones importantes tanto en el ámbito Nacional como Internacional:

- Instituto Mundial de Cajas de Ahorro IMCA con sede en Bruselas, Bélgica
- Cámara Americana de Comercio, AMCHAM.
- Unión Interamericana para la Vivienda UNIAPRAVI, con sede en la Ciudad de Lima, Perú.

[2] Respecto a las Entidades Financieras de Vivienda

2.11 GESTIÓN DE RIESGOS

"La Primera" EFV en el proceso de gestión y control integral de riesgos, ha establecido marcos y políticas internas en las que se reflejan los principios y estándares prudenciales que le permiten proyectar un crecimiento sostenido, mediante un adecuado equilibrio entre riesgo y rentabilidad.

En cumplimiento con las exigencias regulatorias se desarrollaron Políticas y procedimientos para la Gestión Integral de Riesgos, que contemplan principalmente objetivos y metas claramente definidos sobre gestión integral de riesgos, para desarrollar actividades que le permiten gestionar y controlar los riesgos inherentes asumidos.

La alta dirección de la Entidad, cuenta con una visión integral del perfil de los diferentes riesgos asumidos.

Los sistemas de gestión y control de los diferentes riesgos inherentes a la actividad de intermediación financiera que desarrolla la Entidad, buscan cumplir criterios exigentes y adecuados a prácticas prudenciales aplicados al conjunto de actividades que realiza la entidad.

Para el Riesgo de Crédito se cuenta con una tecnología crediticia adecuada que genera equilibrio entre rentabilidad y riesgo, junto a la implementación de mitigantes de riesgo basados en criterios prudenciales sugeridos por la Unidad de Gestión de Riesgos, que permiten poner a prueba la eficiencia administrativa de la Entidad.

El Riesgo Operativo tiene un monitoreo constante, mediante la recopilación de eventos se generan producto de fallas de procesos internos o bien se derivan de circunstancias externas, con lo que se permite identificar alertas tempranas que puedan incidir a futuro en el normal desenvolvimiento de la Institución.

La Gestión de Riesgo de Liquidez y Mercado, se realiza a través del monitoreo de manera sistemática con herramientas desarrolladas de manera interna, lo cual permite contar con una Gestión Integral de Riesgos, en función a las líneas de negocio de la Entidad.

2.12 RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EL 2015

El 20 de octubre de 2015 "La Primera" EFV ha sido condecorada con el galardón "CHUQUIAGO DE ORO", premio otorgado por el Comité Cívico Pro Departamental de La Paz "Al Mejor Servicio".

3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA "LA PRIMERA" EFV

3.1 EL SIGNIFICADO DE RSE PARA "LA PRIMERA" EFV

Para "La Primera" EFV Responsabilidad Social Empresarial significa "El compromiso de la Institución de contribuir al desarrollo humano sostenible, con los trabajadores, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida". En este sentido, las actividades que realiza la entidad se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se benefician de su actividad comercial, así como al cuidado y preservación del medio ambiente.

"La Primera" EFV en su responsabilidad social, contempla en sus principios la transparencia, el respeto a los derechos humanos, la ética y al cumplimiento de la Ley, el respeto y reconocimiento de las expectativas de los grupos de interés y la rendición de cuentas.

"La Primera" EFV ha establecido una política de responsabilidad social descrita en un Manual y Plan estratégico de RSE que han sido aprobados por el Directorio de la entidad.

El Manual de RSE tiene los siguientes objetivos:

- 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 todos los trabajadores vinculados a la entidad deben compartir y adoptar para contribuir a la calidad de vida, el bienestar de la sociedad y el buen ejercicio de la gestión empresarial.

3.2 LA INCORPORACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

En el plan estratégico institucional 2015, se consideran aspectos relacionados a la Responsabilidad referido a los trabajadores en el sentido de:

- Ejecutar una Cultura Organizacional que contribuya a la gestión administrativa eficaz y eficiente.

- Elaborar el Programa Anual de Capacitación en forma participativa e instaurar un sistema de capacitación y actualización permanente a los funcionarios de "La Primera".
- Realizar mantenimiento físico de las Agencias, pintura, muebles, y luminarias, entre otros, con el objeto de mejorar la imagen institucional y tener instalaciones optimas para brindar un mejor servicio a los clientes.

En el mencionado Plan, respecto a los clientes, se tiene los siguientes objetivos relativos a la Responsabilidad social

- Continuar centrando esfuerzos para aumentar la cartera hipotecaria de vivienda, siendo el principal objetivo el de facilitar a todos los bolivianos el acceso de una vivienda digna. Aspecto que se ha cumplido al lograr aumentar el porcentaje de cartera de vivienda.
- Trabajar constante y periódicamente en la mejora de las políticas, los procesos y procedimientos para la otorgación de créditos, logrando brindar un servicio ágil y efectivo a los demandantes de financiamiento. Al respecto se ha tenido resultados de mejora en los procesos y con el fin de facilitar a los clientes el trámite de su crédito y coadyuvar con la optimización de los tiempos de trámite se continúa brindando el servicio gratuito de registro en oficinas de Derechos Reales y se les otorga la facilidad de realizar desembolsos con FIR o contra ingreso a Derechos Reales según corresponde.

Adicionalmente la entidad ha desarrollado un Plan estratégico de Responsabilidad Social, que ha sido aprobado por el Directorio en febrero 2015. Este plan estratégico establece los objetivos y acciones que se plantean realizar respecto a las partes interesadas definidas.

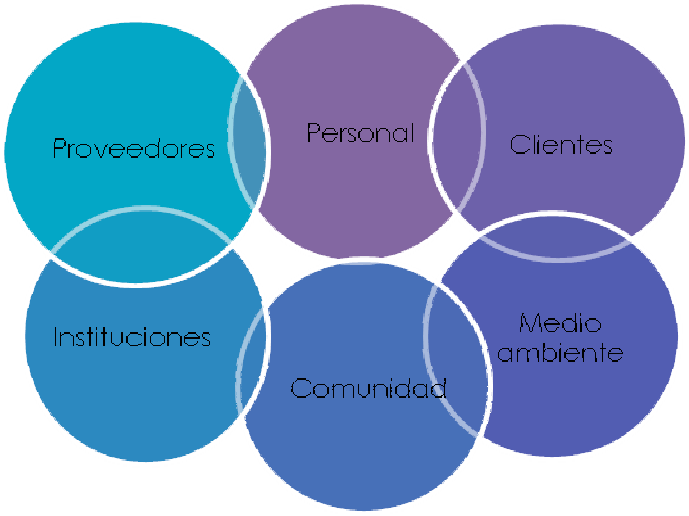
3.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS[3]

Respecto a las partes interesadas "La Primera" EFV tiene el propósito formal de:

- Fomentar y sistematizar los canales de comunicación con ellos.
- Respetar y considerar los intereses e inquietudes de las partes interesadas.
- Considerar los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la entidad y del desarrollo sostenible.

[3] También llamados grupos de interés

La entidad, ha identificado las siguientes partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se define para cada una de las partes.



3.4 LA RSE DENTRO LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la estructura organizacional, las funciones de Responsabilidad Social están a cargo del Jefe Nacional de Marketing, que depende directamente de la Gerencia General, según organigrama aprobado mediante Resolución de Directorio RD. 11/2015 del 24 de febrero de 2015.

Las funciones asignadas al Jefe Nacional de Marketing relacionadas a la Responsabilidad Social Empresaria son:

- Elaborar para cada gestión el Plan de Educación Financiera de la Institución.
- Efectuar el seguimiento a la ejecución del Plan de Educación Financiera.
- Elaborar los informes requeridos por ASFI en lo relacionado al avance y ejecución del Plan de Educación Financiera.

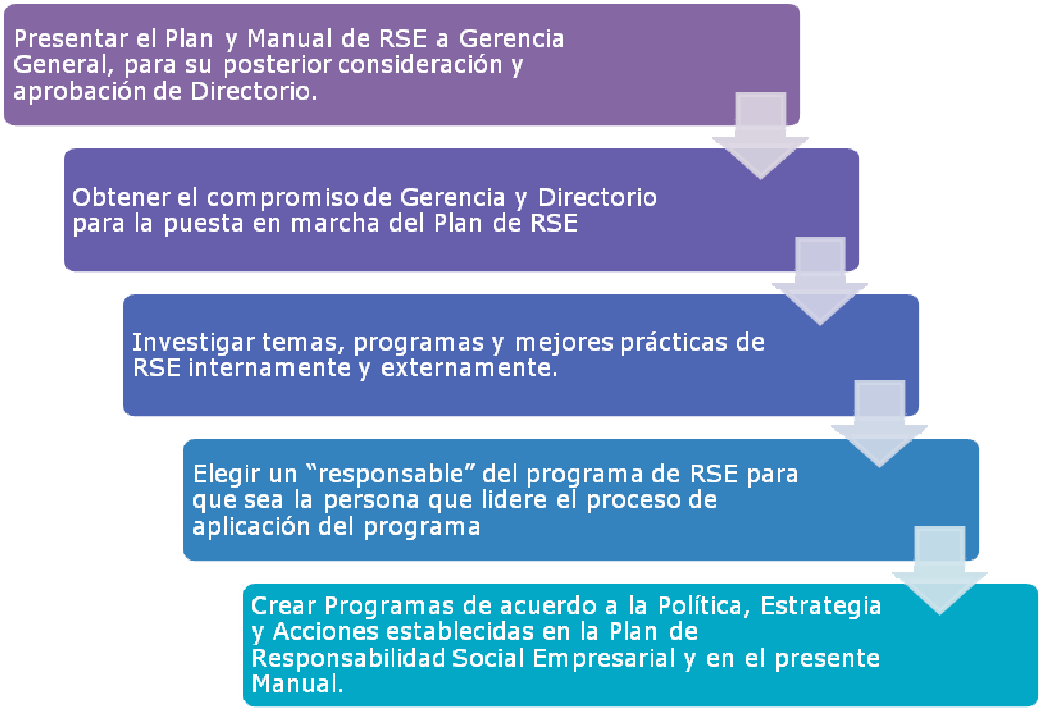
- Participar en la elaboración y ejecución del Plan de Responsabilidad Social Empresarial.
- Efectuar el seguimiento a los indicadores de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.
- Elaborar anualmente el Informe de Responsabilidad Social Empresarial y gestionar su publicación en los canales establecidos.

Adicionalmente se ha constituido un comité de Marketing y RSE en el cual se tratan los temas referidos a la RSE de la entidad, el mismo depende de la Gerencia General y está conformado por los siguientes trabajadores:

- Jefe Nacional Departamento de Administración y RRHH - Responsable
- Jefe Nacional Departamento de Créditos – Miembro del Comité
- Jefe Nacional de Marketing – Miembro del Comité
- Jefe Nacional Departamento de Operaciones – Miembro del Comité
- Invitados de acuerdo a requerimiento

3.5 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ENTIDAD

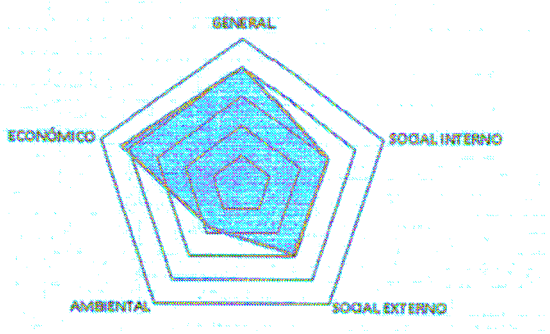
"La Primera" EFV describe en el Manual de RSE, las acciones para implementar la Responsabilidad Social Empresarial en la entidad:



Con el proceso de implementación se pretende lograr lo siguiente:

- Crear la identidad, los procedimientos operativos estándares y los materiales del programa.
- Crear conciencia y entusiasmo interno por el programa.
- Crear reconocimiento externo por el programa.
- Crear alianzas estratégicas para apoyar proyectos sociales.

El año 2015 el IBCE (Instituto Boliviano de Comercio Exterior) realizó la primera calificación de RSE de la entidad, asignando la nota B en cuanto a prácticas y compromisos con la RSE, que en detalle respecto a las distintas áreas han sido las siguientes:



Debido a que recién en los últimos años se ha comenzado a estructurar la responsabilidad social dentro la entidad, paulatinamente se están realizando acciones para cumplir con el proceso establecido para su implementación.

3.6 CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS, OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

"La Primera" EFV a través del presente informe hace una Rendición de cuentas ante sus públicos de interés de su comportamiento social, ambiental y económico. En el punto 4, se muestra el comportamiento ético, en el cual se incluye como un valor a la transparencia, en el punto 5 se describen las acciones realizadas relativas al respeto a los derechos humanos, en el punto 7 se relatan las acciones que muestran el Respeto a los a los intereses de las partes interesadas y en el punto 6 el cumplimiento de las leyes y normas.

Respecto a la transparencia se incluyen las acciones explicitas en el punto 4.5 y dentro del punto 7.2 Clientes en el punto de Protección al consumidor de servicios financieros.

4 LA ÉTICA

"La Primera" EFV tiene la filosofía de alentar al individuo para la satisfacción de sus necesidades habitacionales que lo lleven a contar con una mejor calidad de vida, con mejores servicios y en base a valores éticos y morales que se describen en este punto.

4.1 VALORES

La entidad ha definido los siguientes valores que constituyen la base de su política de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que hacen parte de la cultura que se pretende que los Directores y las personas que trabajan en "La Primera" EFV los practiquen y promuevan:

SOLIDARIDAD:

Promovemos la colaboración entre el personal y el trabajo en equipo para apoyar el crecimiento de la entidad.

RESPETO:

Reconocemos y aceptamos las diferencias para lograr un intercambio de ideas y convivencia en un ambiente de armonía, con un trato equitativo sin discriminar a nadie por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

HONESTIDAD:

Logramos el ejercicio de la verdad en cada uno de nuestros actos y práctica profesional.

INTEGRIDAD:

Somos congruentes entre lo que hacemos, pensamos y decimos. Brindamos servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuados a los intereses de los clientes.

TRANSPARENCIA:

Actuamos de manera visible, clara y abierta. Brindamos información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecemos.

LEALTAD:

Tenemos fidelidad a los valores institucionales, a la institución y a nuestros compañeros de trabajo.

COMPROMISO:

Somos colaboradores y tenemos actitud de servicio y cooperación.

4.2 CÓDIGO DE CONDUCTA

"La Primera" EFV cuenta con un Código de Conducta que ha sido aprobado por directorio el 27 de marzo de 2014 y actualizado en febrero de 2015, este documento tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar los Directores, ejecutivos y trabajadores de la entidad en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos, tratamiento de la información, calidad de atención y atención de reclamos. También incluye respecto a otros públicos de interés el ambiente laboral y la conducta con otras entidades, incluyendo la Transparencia como postulado fundamental.

4.3 CÓDIGO DE ÉTICA

La entidad tiene un Código de Ética que contiene lineamientos generales que se integran a los principios y valores que identifican a **"La Primera" EFV** y que a su vez permite que sus destinatarios desarrollen sus valores personales, enfrentar situaciones específicas y, en consecuencia, actuar conforme a este documento que se complementa con el ordenamiento jurídico, los manuales, políticas, procedimientos, instructivos, memorándums, circulares, programas y procesos operativos específicos que integran la normativa interna de la entidad. Tiene el propósito de mantener, fortalecer y fomentar la práctica de la

cultura ética institucional y personal, como fundamento esencial del desarrollo de relaciones basadas en la transparencia, confianza y credibilidad.

4.4 INSTANCIAS PARA RES0LVER TEMAS ÉTICOS

"La Primera" EFV en el Código de Gobierno Corporativo establece un Comité de Ética, como un Comité del Directorio, se encuentra conformado por tres Directores, quienes tienen las facultades y atribuciones de conocer, procesar y sancionar las contravenciones al Código de Ética de la entidad, en que incurran los Asociados, Directores y la Gerencia General.

Cuando existen controversias en temas éticos entre los trabajadores de la entidad, estos son atendidas por un comité, no estructurado formalmente, que está conformado por la Gerencia General, el Departamento Legal y el Departamento de Administración y Recursos Humanos.

4.5 GESTIÓN DE LA ÉTICA

La ética se practica permanentemente, sin embargo a continuación se recalcan las siguientes acciones en las que se difunde la misma:

- En el momento de la inducción en el que se explica el código de ética, código de conducta, los valores institucionales haciendo énfasis en la transparencia.
- En el contrato que firman los trabajadores con la entidad existe una clausula en la que ellos se comprometen a actuar conforme a los valores institucionales.
- Anualmente, cuando se hace la evaluación de desempeño de los trabajadores de la entidad, en esta analizan si han tenido un comportamiento de acuerdo a los valores de la entidad.

Respecto a la transparencia se resalta lo siguiente, se practica una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a los Socios:

- En la Asamblea extraordinaria llevada a cabo en marzo del 2015 se les informó sobre el desempeño económico y social de la entidad proporcionándoles los estados financieros, la memoria institucional y el Informe de RSE y en la Asamblea de noviembre de 2015 se les informó sobre la transformación de la entidad y sus implicancias.

- A los clientes y comunidad se comunica en la página web, entre otros, las condiciones de los productos y servicios, el procedimiento de reclamos, la Memoria institucional y el Informe de RSE.

4.6 ACCIONES PARA PREVENCIÓN, CONTROL, DETECCIÓN Y REPORTE DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS

Los procedimientos para la prevención, control, detección y reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, se encuentran desarrollados en los Manuales de Funciones y Procedimientos Operativos de la Unidad de Cumplimiento, el monitoreo de las operaciones se realizan mediante el sistema AMLC Cómplice, asimismo la empresa Binaria proporciona mensualmente la base de datos actualizados de las Listas de Personas Políticamente Expuestas - PEP´s.

Durante la gestión 2015 se realizaron las siguientes labores de capacitación y evaluación al personal en esta temática, con el propósito que logren la comprensión de los temas básicos referidos a la Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes, con un enfoque Basado en Riesgos:

- La empresa AMLC BOLIVIA S.A impartió un curso sobre "Legitimación de Ganancias Ilícitas y el Financiamiento al Terrorismo", dirigida a los trabajadores de atención al cliente, a los del Departamento de Créditos y a los de la Unidad de Cumplimiento.
- La Unidad de Investigaciones Financieras impartió diferentes cursos de capacitación destinada a trabajadores de la Unidad de Cumplimiento.
- Se incluyo este tema en el programa de capacitación que se da a los trabajadores en la inducción.

5 LOS DERECHOS HUMANOS

Para "La Primera" EFV es muy importante la difusión de los Derechos humanos, considera los mismos como uno de los pilares de la RSE, al establecer como valores el RESPETO, reconociendo y aceptando las diferencias para lograr un intercambio de ideas y convivencia en un ambiente de armonía y la SOLIDARIDAD promoviendo la colaboración entre el personal y el trabajo en equipo para apoyar el crecimiento de la entidad.

Se respeta la diversidad, y se da cumplimiento a las políticas contra el racismo y discriminación, es en este sentido que en todas las cajas se tiene el aviso: "TODOS SOMOS IGUALES ANTE LA LEY".

Con el propósito que los trabajadores conozcan temas relativos a los Derechos Humanos y se sensibilicen respecto a los mismos, en la página WEB interna difunden presentaciones sobre:

- El Pacto Global[4]
- Los Derechos Humanos.

[4] Es una iniciativa de las Naciones Unidas, su fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

6 CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS

"La Primera" EFV opera dando cumplimiento estricto a las leyes y normas aplicables a su actividad, en especial las establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Banco Central de Bolivia, Impuestos Nacionales y otras disposiciones aplicables emitidas por otras entidades del País y otra normativa internacional como ser la Carta Universal de Derechos Humanos. Así mismo se abstiene e participar o ser cómplice de actos de corrupción.

La observancia de leyes y normas se describe en el Plan de RSE, como el compromiso con instituciones y al respecto establece las siguientes acciones:

- Cumplir con los requisitos legales y normativos.
- Establecer canales de comunicación para mantenerse informado de todas las obligaciones legales y normativas que se emitan.
- Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

7 DESEMPEÑO SOCIAL

7.1 TRABAJADORES

El compromiso con los trabajadores es brindarles un ambiente grato de trabajo en el que se puedan realizar profesionalmente y como personas.

DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES:

La distribución por cargos, género y departamentos donde se tienen oficinas al 31/12/2015 es la siguiente:

	Ejecutivos		Adminis-trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Otros*[5]		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Of. Central	7	0	3	0	0	0	0	0	2	0	10	1	22	1	23
La Paz	0	0	2	2	7	4	20	27	12	5	26	17	67	55	122
Santa Cruz	0	0	1	1	1	3	5	5	0	2	5	1	12	12	24
Tarija	0	0	0	1	2	1	3	1	2	0	3	0	10	3	13
Cochabamba	0	0	1	0	1	2	1	1	1	0	0	1	4	4	8
TOTAL	7	0	7	4	11	10	29	34	17	7	44	20	115	75	190

MOVIMIENTO DE LOS TRABAJADORES:

	2014	2015
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	160	179
Nº de admisiones durante el periodo	39	45
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	20	34
Nº de trabajadores al final del periodo	179	190
Índice de rotación (1)	11,8%	18,4%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	8 años	8 años

(1) N° de personas que se desvincularon de la institución en el periodo / N° trabajadores promedio

[5] Son abogados, encargados, auxiliares, mensajeros, etc.

"La Primera" EFV, muestra un índice de rotación de 18,4%, debido a que 34 personas se desvincularon de la entidad en este periodo, siendo el cargo que mas rotan el de cajeros.

La antigüedad promedio es de 8 años al 31/12/15, lo cual muestra el alto grado de compromiso que tienen los trabajadores hacia la entidad.

	Hombres	Mujeres
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	114	65
Nº de admisiones durante el periodo	13	32
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	16	18
Nº de trabajadores al final del periodo	111	79
Índice de rotación (1)	7%	13%

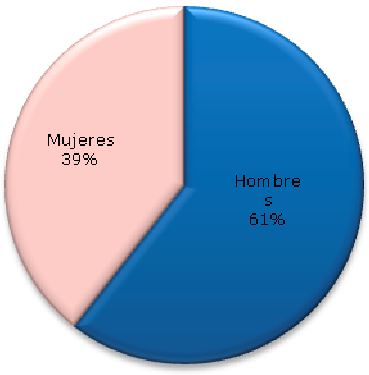
	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	84	44	51
Nº de admisiones durante el periodo	33	10	2
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	24	4	6
Nº de trabajadores al final del periodo	93	50	47
Índice de rotación (1)	27%	9%	12%

	Of. central	La Paz	Santa Cruz	Tarija	Cocha-bamba
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	10	135	21	13	-
Nº de admisiones durante el periodo	-	30	5	2	8
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	1	27	2	2	2
Nº de trabajadores al final del periodo	10	135	24	13	8
Índice de rotación (1)	10%	20%	9%	15%	0%

RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL:

Cuando existe una acefalia de un determinado cargo, en el proceso de reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de promocionar al personal con ascensos, inicialmente se realiza una convocatoria interna dirigida a trabajadores de la entidad. Cuando se comprueba que no existe ninguna persona que pueda promocionarse se recurre a la base de datos existente en recursos humanos y/o se realiza una convocatoria pública a través de la prensa.

Por medio de esta política se pretende crear un ambiente de oportunidades para el personal que trabaja en la "La Primera" EFV.



NO DISCRIMINACIÓN:

- **Género:**

  "La Primera" EFV no discrimina por género. El 39% de los trabajadores son mujeres y el 61% hombres, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres.

- **Contratación de personas con discapacidad:**
  "La Primera" EFV está abierta a contratar a personas con discapacidad, en la actualizad existe un trabajador que tiene discapacidad auditiva quien tiene una antigüedad mayor a 20 años en la entidad.

- **Edades:**
  "La Primera" EFV no discrimina por edades, al 31/12/2015 los trabajadores, tienen los siguientes rangos de edad:

Rangos de edades	N° de trabajadores	% de trabajadores
19 a 29 años	87	46%
30 y 40 años	54	28%
Mayores de 41 años	49	26%

REMUNERACIÓN:

"La Primera" EFV paga a sus trabajadores, al año doce sueldos, dos primas y los dos aguinaldos establecidos por ley. Los salarios de la entidad son competitivos con los del mercado y el menor sueldo que paga es superior al salario mínimo nacional.

CAPACITACIÓN:

Para "La Primera" EFV es importante la capacitación de los trabajadores, el año 2015 se hizo un plan de capacitación que ha tenido un alto grado de cumplimiento.

Este año se capacitó a los trabajadores en los siguientes temas:

TEMAS DE CAPACITACIÓN	CARGOS	N° DE TRABAJADORES QUE ASISTIERON
NORMATIVA ASFI-EVALUACION Y ALIFICACION DE CARTERA DE CREDITOS	Jefe de Créditos – Oficiales de Créditos	16
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	Personal de Dpto. Créditos Y Operaciones	80
GESTION DE RIESGOS EN MICROCREDITO	Personal Agencia Tarija	5
EVALUACION DE CREDITOS	Jefe Agencia Tarija – Oficial de Créditos	2
TECNICAS DE PERFECCIONAMIENTO EN VENTAS Y NEGOCIACION	Personal Agencia de Tarija	11
PREVENSION, DETECCION, CONTROL Y REPORE DE LEGITIMACION DE GANANCIAS ILICITAS Y/O DELITOS PRECEDENTES	Personal de Dpto. de Operaciones	21
PREVENCION DEL LAVADO DEL DINERO- LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO Y SUS FUNCIONES	Encargados de Agencia, Cajeros y Personal de Créditos	74
RIESGO DE LIQUIDEZ EN EL MARCO DE BASILEA	Jefe Unidad de Riesgo	1
EXCEL INTERMEDIO-AVANZADO	Personal De Agencia Tarija	13
LA SEGUNDA JORNADAINTERNACIONAL DE ISACA BOLIVIA FULL-DAY	Auditor Interno	1
FUNCIONALIDAD DEL SCIP-ASF	Personal de Computación y Contabilidad	3
ROL DE ASFI Y GESTION DE RIESGOS	Personal de Operaciones, Encargados de Agencia	39
EL TRATO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Personal de Operaciones	16
TRATO PREFERENCIAL A PERSONAS ADULTO MAYORES	Personal de Operaciones	8
NUEVO SISTEMA APLICATIVO DE NEGOCIO DE LA EDV “SUNQUI”	Auxiliar Contable- Jefe de Dpto. Operaciones	3
CAPACITACION PARA PLAN DE CONTINGENCIAS	Personal de Operaciones	47
UN DIA DE TRABAJO DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Personal de UIF	2
TOTAL		342

Además la entidad financia el 50% del valor de los cursos externos de post grado que realizan los trabajadores, en la medida que con los mismos se contribuya al trabajo.

CUIDADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES:

- En "La Primera" EFV se ha constituido un Comité mixto de seguridad e higiene que está conformado por dos trabajadores elegidos por la entidad y dos elegidos por sus colegas en una asamblea, quienes durante el año 2015 han promovido que se realicen medidas de prevención de riesgos y enfermedades profesionales.

- Con el objeto de cuidar la salud de los trabajadores, en la entidad se han establecido las siguientes medidas:
  - No es permitido fumar dentro de las oficinas.
  - Se difunden boletines de la CSBP[6] y las charlas de salud que organiza la Caja, con el fin que el personal esté informado en temas relativos a la prevención de la salud,.
  - Se otorga a los trabajadores del área de cajas, bolsas de leche o yogurt, en el momento del refrigerio, con el objeto de minimizar el impacto que tiene la manipulación del dinero.
  - Se distribuye sanitizadores de manos a todos los trabajadores.
  - Se les otorga permisos a los trabajadores (sin cargo a vacaciones) para que puedan atender a citas médicas o tengan que hacerse análisis o exámenes médicos.
  - En coordinación con el Batallón de Seguridad Física La Paz y la Unidad de Bomberos "Antofagasta" se desarrolló un curso de Primeros Auxilios, en el que participaron alrededor de 30 trabajadores de la entidad, un trabajador por área en oficina central y uno por agencia de las ciudades de La Paz y El Alto.

AMBIENTES DE TRABAJO:

"La Primera" EFV se preocupa que los ambientes de trabajo cuenten con las condiciones necesarias para que el personal desarrolle de manera cómoda sus actividades otorgándoles el espacio suficiente, los muebles y equipos

[6] Caja de Salud de la Banca Privada

necesarios para realizar sus actividades. En esta gestión se realizaron las siguientes acciones:

- Se inicio el cambio de iluminación de Oficina Central con el objeto de que la misma sea adecuada para el cuidado de la vista de los trabajadores.
- Entre los meses de marzo a junio de este año se realizaron simulacros de incendio y evacuación en todas las oficinas a nivel nacional, estos se llevaron con normalidad y orden precautelando la imagen institucional.
- Una evaluación del nivel de riesgo de las oficinas y agencias a nivel nacional por una empresa especializada, quien determinó que existe un riesgo medio a bajo, y con la finalidad de disminuir el mismo se realizaron algunas acciones.
- Se mejoró las instalaciones de varias agencias, algunas de las cuales fueron, la mejora de la instalación eléctrica del archivo, la mejora de las sillas en los cajeros y baños, el cableado del Cajero Trasnochador de Oficina Central, la instalación eléctrica de la Agencia Garita de Lima
- Se incorporó señalética para evitar el consumo de alimentos en áreas de contacto con dinero y material metálico
- Se hizo la recarga a los extintores de Oficina Central y las agencias.

OTROS BENEFICIOS:

"La Primera" EFV brinda otros beneficios en favor de sus trabajadores, entre los que podemos citar:

- A los trabajadores que contraen matrimonio, les da un regalo a nombre de la entidad.
- Después de la licencia por maternidad, se les otorga a las trabajadoras todas las vacaciones que tienen pendientes.
- Se cuenta con un espacio de cafetería en las agencias para que los trabajadores puedan tomar sus refrigerios.
- Con el propósito de reconocer el trabajo, se les regala canastones, por las fiestas de fin de año.
- Con el objeto que los trabajadores puedan compartir con sus compañeros de trabajo se organiza anualmente dos reuniones de confraternización.

7.2 CLIENTES

Nuestro compromiso con los clientes es hacer que la relación se enmarque dentro de una cultura de respeto e información, velando por el mejoramiento constante en la atención al público, con operaciones totalmente transparentes.

PRODUCTOS DE CRÉDITO:

Los productos de crédito que ofrece "La Primera" EFV y sus cifras al 31/12/2015 son:

CRÉDITO PARA LA VIVIENDA	Miles de Bs	Nº operaciones
Compra Terreno	17.150	95
Compra Casa/ Departamento	493.922	1.683
Remodelación / Refacción	30.908	275
Construcción	217.057	917
SUB TOTAL	759.037	2.970
VIVIENDA SOCIAL		
Vivienda social	290.310	1.213
SUB TOTAL	290.310	1.213
MICRO CRÉDITO		
Productivo	43.051	212
Comercio	42.628	169
Servicios	102.662	498
SUB TOTAL	188.341	879
CRÉDITO PYME		
Productivo	85.590	67
Comercio	15.678	30
Servicios	67.196	78
SUB TOTAL	168.464	175
CRÉDITO DE CONSUMO		
Créditos	154.758	2.121
Tarjetas de crédito	1.465	142
SUB TOTAL	156.223	2.263
TOTAL	**1.562.376**	**7.500**

CRÉDITOS QUE CUMPLEN CON LA FUNCIÓN SOCIAL:

El objetivo que tiene "La Primera" EFV de mejorar la calidad de vida de los clientes logra al otorgarles créditos de vivienda para construcción, para mejora y refacción de su vivienda, compra de casa o departamento y principalmente compra de primera vivienda.

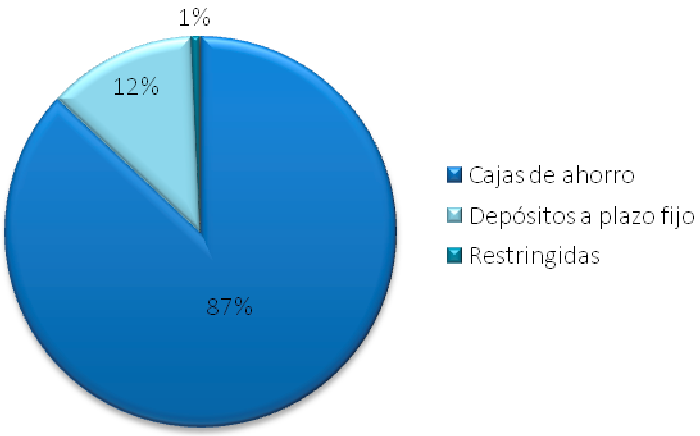
Dentro de los créditos de vivienda ha otorgado créditos hipotecarios de vivienda de interés social que al 31 de diciembre de 2015 ascienden a 290,3 millones de bolivianos y representan un 28% y 19% del monto de la cartera de vivienda y de la cartera total, respectivamente.

La Entidad también otorga créditos productivos tanto en Microcrédito como en Crédito Pyme, cuyo importe al 31/12/2015 asciende a 128,6 millones de bolivianos y representa un 36% de la cartera destinada a estos sectores.

PRODUCTOS DE AHORRO:

La composición de las cuentas que registran las captaciones del público al 31 de diciembre de 2015, ha sido la siguiente:

CUENTAS	MILES DE BS
A la vista	139
Cajas de ahorro	1.346.480
Depósitos a plazo fijo	190.911
Restringidas	11.131
TOTAL	1.548.662



Al 31/12/2015 el 100% de la cartera de créditos es financiada por captaciones del público.

INCLUSIÓN FINANCIERA:

Para "La Primera" EFV, un aspecto relevante en su accionar es coadyuvar con la inclusión financiera, en este sentido realiza las siguientes acciones:

- **Ahorro**
  Con el propósito que más personas puedan ahorrar, las cajas de ahorro de "La Primera" EFV, cuentan con requisitos sencillos de cumplir y un monto mínimo de apertura de Bs. 10 o $us 5, no se cobra a los clientes por la emisión de extractos o emisión de cheques o copias de documentos de transacciones. Se les entrega tarjetas de débito sin costo. Las cajas de ahorro operan con libretas que son mas entendibles para las personas mayores.

- **Puntos de atención**
  Para poder llegar a mas clientes "La Primera" EFV cuenta con un total de 54 puntos de atención, entre agencias, ventanillas de atención, cajeros trasnochadores y cajeros automáticos.

  La entidad tiene cajeros trasnochadores para facilitar que las personas que trabajan puedan realizar sus transacciones de depósitos y retiros en cajas de ahorro en horario en que la entidad no abre ya que estas cajas que operan con personas que atienden al público en unas cajas especiales atienden de lunes a viernes de 18.30 a 21.00, sábados de 13.00 a 19.00 y domingos y feriados de 9.00 a 15.00.

  Este año, con el propósito de dar mayor comodidad a los usuarios financieros se hizo mantenimiento de algunas agencias y los Cajeros automáticos ubicados en las calles Garita de Lima y Calatayud.

- **Atención a personas discapacitadas y adultos mayores**
  Para poder brindar una buena atención a personas con discapacidad y adultos mayores, se han realizado las siguientes acciones:

- En todas las agencias, se han habilitado rampas y barandas en las oficinas para atender a personas que asisten en sillas de ruedas, personas con discapacidad visual y adultos mayores.
- Se ha implementado cajas especiales para la atención de personas discapacitadas y adultos mayores.
- Se ha capacitado a trabajadores de "La Primera" EFV en trato a personas con discapacidad y trato preferencial a personas adulto mayores por la Unidad de Personas con Discapacidad y por la Unidad Adulto Mayor, respectivamente, ambos pertenecientes al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

- **Microcrédito**

  Con el objetivo de llegar a más personas que demandan recursos financieros "La Primera" EFV el año 2011 ha desarrollado una tecnología crediticia para poder otorgar pequeños financiamientos a empresarios para actividades de producción, servicios y comercio. Al 31 de diciembre de 2015 la cartera destinada a este sector alcanza a Bs 188,3 millones.

- **Educación financiera**

  En la Gestión 2015 se han realizado las siguientes acciones en educación financiera:

  - PRIMERITO VA A LA ESCUELA

    En esta campaña se visitó 19 Unidades Educativas de La Paz y El Alto para enseñar a niños sobre temas financieros como: "El valor del ahorro", "Cuando tener crédito", "El rol de la ASFI sobre las entidades financieras" y otros consejos financieros, a través de juegos divertidos, entretenidos y participativos. Para esta actividad se contó con facilitadores: Profesionales en Pedagogía y trabajadores de la Entidad, expertos en temas financieros.

- UN DÍA EN LA MUTUAL.- En esta actividad participaron niños en edad escolar primaria, hijos de los trabajadores de la entidad, a quienes a través de juegos y diversión se les enseño el "Valor del ahorro", "Para que sirve el crédito" y otros temas financieros.

- Emisión de boletines de educación financiera con los siguientes temas: punto de reclamo, ahorro, consejos económicos, crédito.

- También se elaboraron videos de educación financiera que se los pasa en las salas de espera y jingles que los difunden en algunas emisoras radiales junto a propaganda de "La Primera" EFV.

- Se elaboraron láminas didácticas coleccionables con juegos que enseñan educación financiera. Estas láminas se las distribuyó junto a la edición del periódico " La Razón".

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS:

"La Primera" EFV tiene el firme compromiso de proteger al consumidor de servicios financieros, con las siguientes acciones:

Se evita el sobreendeudamiento

- Previo al otorgamiento de los créditos, se realiza análisis exhaustivo para determinar la capacidad de pago de los clientes, analizando todos los ingresos y los gastos, la decisión de otorgación de créditos no se basa únicamente en las garantías que ofrecen los solicitantes de crédito.
- Para todas las solicitudes de crédito se analiza la información de la CIC Central de Riesgos, el Buro de información BIC e Infocenter.
- Cuando se rechaza un crédito por que no tiene capacidad de pago, se explica esta situación a los clientes.

Al ser un valor de "La Primera" EFV ***la transparencia***, esta se la tiene en cuenta en todos los actos que realiza la entidad, dentro de los que podemos mencionar:

- La entrega a todos los clientes de crédito de la "libreta de control de pago de créditos" que es un extracto que muestra los pagos que ha realizado el cliente a capital e intereses.
- La entrega a los clientes de copia de las transacciones que realizan en cajas de ahorro DPF y préstamos.
- La información primaria que se brinda a los interesados en obtener algún producto en es completa y estándar tanto en requisitos como condiciones de plazos, tasas, etc.
- En la evaluación de la solicitud de créditos una vez presentados los requisitos, los informes técnicos, legales y financieros tienen un formato estándar y son de conocimiento de los solicitantes.
- No existen clientes preferenciales, excepto los establecidos por la ASFI[7].
- Las instancias de aprobación de créditos (Gerencia General, Comité de Créditos y Directorio) no tienen contacto directo con los solicitantes y toman la decisión en base a los informes presentados.
- Para las operaciones pasivas, siempre se utilizan las tasas de pizarra.

[7] Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Respecto a la ***Privacidad de la información de los clientes*** "La Primera" EFV da cumplimiento a la ley 393, los Decretos Supremos relacionados y la Recopilación de Normas de la ASFI, brindando la respectiva privacidad a la información de los clientes de crédito y ahorro, salvo en los casos que de acuerdo a Ley deban ser reportadas a las autoridades competentes mediante los procedimientos establecidos y previo cumplimiento de los requisitos necesarios.

"La Primera" EFV cuenta con políticas específicas que determinan cuales son las ***practicas de cobro apropiadas***, en la que señala el proceso de cobranza que debe realizarse con respeto al cliente e informando cuales serian las acciones a tomar en caso de incumpliendo de las cuotas; esta información se brinda con la finalidad de concientizar al cliente en el pago de sus obligaciones y evitarle problemas. Cuando se detectan problemas en el pago la entidad adopta una actitud de flexibilidad renegociando los créditos.

Otras acciones que se realizaron el año 2015 para brindar un ***trato respetuoso al cliente y usuario financiero***, son las constantes reuniones y capacitaciones que el Departamento de Créditos mantiene con el personal involucrado con la atención a los clientes, en las que permanentemente se reitera el trato de calidad, calidez y respeto que se debe brindar a toda persona que ingresa a las oficinas de la entidad. Este es un tema al que se da con énfasis en la inducción de nuevos trabajadores a la entidad.

Respecto a la ***atención de reclamos y consultas,*** los clientes pueden presentar las mismas en primera instancia al supervisor o Jefe de Área o Departamento para exponer su inquietud. Es obligación de este personal atender y solucionar las mismas a la brevedad, para que el cliente quede satisfecho con la solución planteada.

Si el cliente no queda satisfecho con la respuesta de la entidad, puede recurrir al **punto de reclamo**, donde se busca que todo reclamo presentado sea resuelto brindando la solución de manera oportuna e íntegra.

"La Primera" EFV también ha habilitado un espacio en la página WEB para que los consumidores financieros puedan presentar sus reclamos.

En la gestión 2015 la entidad recibió 52 casos de reclamos, a los cuales se les ha proporcionado la respuesta respectiva.

Al considerar como una retroalimentación los reclamos del cliente y/o usuario, "La Primera" EFV tomo las acciones respectivas para mejorar los procedimientos en las áreas involucradas. El 73% de las soluciones brindadas a los reclamos presentados han sido satisfactorias para el consumidor financiero.

Con el fin de brindar mayor protección y seguridad a los consumidores financieros se realizan las siguientes acciones:

- Se han instalado cámaras de seguridad en todas las instalaciones de la entidad.
- Se cuenta con el servicio del Batallón de seguridad Física y Guardias Privados.
- En la Oficina Central se tienen ambientes para que los clientes puedan realizar transacciones de montos mayores.
- En las instalaciones se cuentan con las respectivas señales, para caso de emergencia o cualquier contingencias que se pueda producir. Asimismo, cada gestión se brindar capacitaciones prácticas a los trabajadores sobre el uso de extintores.
- Se brinda información sobre los cuidados que se deben tener cuando realizan transacciones en los cajeros automáticos.

OTROS BENEFICIOS:

"La Primera" EFV brinda otros beneficios en favor de los clientes, entre los que podemos citar:

- Asume el costo de los avalúos de los bienes que los clientes dan en garantía por los préstamos.
- Con el objeto de evaluar si la garantía es suficiente, la entidad hace pre avalúos con copias los documentos de propiedad originales que presentan los clientes.

7.3 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

Nuestro compromiso con los proveedores es establecer relaciones a largo plazo, promoviendo el compromiso activo de ambas partes.

"La Primera" EFV basa su relación con los proveedores de bienes y servicios en el cumplimiento del pago oportuno por la compra o adquisición de bienes y servicios.

CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Desde hace varios años "La Primera" EFV contrata personas con discapacidad auditiva para que realicen el empaste de la documentación.

TRANSPARENCIA:

Las compras y contrataciones de servicios se realizan mediante un proceso de publicación y/o invitaciones como mínimo con tres proponentes y para compras elevadas el Directorio participa con la respectiva revisión y aprobación.

7.4 COMUNIDAD

Nuestro compromiso con la comunidad es identificar sus necesidades y realizar un trabajo junto a las instituciones más representativas, considerando los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado en la carta Universal de los Derechos Humanos.

Uno de los propósitos de "La Primera" EFV es brindar apoyo a la comunidad para la satisfacción de necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.

En la gestión 2015, producto de la distribución de utilidades de la gestión 2014, se provisionó un importe para la realización de obras en favor de la comunidad.

Las actividades que se realizaron en favor de la comunidad han sido:

- Se apoyo con la construcción de módulos habitacionales a las familias afectadas por los acontecimientos climatológicos que provocaron inundaciones, riadas, desbordes de ríos y otras situaciones de emergencia, en diferentes municipios del departamento del Beni, esta ayuda se la realizó a través de un Convenio interinstitucional con la Confederación de Empresarios Privados y el Ministerio de la Presidencia.

- Para apoyar la labor que realizan con los ancianos en el Asilo San Ramón, se realizó la donación de una prensa industrial de planchar.

8 DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación se presentan los indicadores de "La Primera" EFV, que muestran su desempeño económico en las gestiones 2014 y 2015:

	31/12/2014	31/12/2015
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100.00%	100.00%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	20%	26%
Cartera / Total activo	68%	68%
Otros activos	12%	5%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	1,01%	0,95%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	4,22%	3,85%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	7,66%	7,39%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	1,57%	1,59%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	5,60%	5,42%
Gastos de personal / Total gastos de administración	55,72%	57,04%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1,14%	1,13%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,10%	0,33%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	0,73%	2,17%
SOLVENCIA		
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	927%	699%
Previsión constituida / Cartera bruta	10,5%	7,9%
Coeficiente de adecuación patrimonial	49.18	51,65%
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades +Inversiones temporarias) / Pasivo	26,33%	35,59%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	28,49%	37,61%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	33,53%	43,29%

Los indicadores muestran la sostenibilidad y solvencia de la entidad, sustentada en una buena calidad de la cartera de créditos, con niveles de previsión por encima de los requeridos por la normativa y con adecuados niveles de liquidez.

9 DESEMPEÑO AMBIENTAL

Nuestro compromiso con el medio ambiente es actuar con responsabilidad ante las generaciones futuras por medio de prácticas que coadyuven a la preservación del medio ambiente.

"La Primera" EFV realiza las siguientes acciones para cuidar el medio ambiente:

- Debido a través del uso del papel la entidad principalmente puede cuidar el medio ambiente, al respecto se realizan las siguientes acciones:
  - Para imprimir documentos en borrador utilizan el anverso de hojas en desuso.
  - Los papeles que ya no tienen uso se los entrega a empresas que reciclan los mismos.
  - Los papeles archivados por más de 10 años los entregan a empresas recicladoras, previo picado.

- Cuando se hacen compras, principalmente de equipos e insumos tecnológicos, se evalúa positivamente que sean amigables con el medio ambiente.

- En cuanto al ahorro de energía eléctrica, se cuenta con medidas de ahorro, como el apagado de luces después de que los trabajadores han abandonado sus puestos de trabajo.

- Residuos tecnológicos: Se está analizando la contratación de una empresa especializada que realice el acopio de material de Residuos electrónicos y eléctricos y lo someta a un proceso de desmantelamiento separando acero, aluminio, cobre, cables, monitores CRT, foco, plásticos, circuitos y otros, estos materiales los distribuya a mercados especializados. Con esta acción se evitará botar estos ítems a la basura y así no se contaminará la misma con materiales que no solo dañan el medio ambiente sino también la salud humana.