INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2014

MUTUAL La Primera
AHORRO Y PRESTAMO PARA LA VIVIENDA

1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

2 PERFIL DE MUTUAL LA PRIMERA
2.1 Misión y visión
2.2 Historia de Mutual LA PRIMERA - principales hitos
2.3 Principales logros en los 50 años de vida de Mutual LA PRIMERA
2.4 Canales de atención
2.5 Productos y servicios que ofrece Mutual LA PRIMERA
2.6 Principales cifras de Mutual LA PRIMERA
2.7 Gobierno corporativo
2.8 Gestión de riesgos
2.9 Asociaciones y adhesiones
2.10 Reconocimientos

3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA MUTUAL LA PRIMERA
3.1 Que significa la RSE para Mutual LA PRIMERA
3.2 Identificación de grupos de interés
3.3 La RSE dentro la estructura organizacional

4 LA ÉTICA
4.1 Valores
4.2 Código de conducta
4.3 Acciones para prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas

5 DESEMPEÑO SOCIAL
5.1 Trabajadores
No discriminación
Remuneración
Reclutamiento del personal
Capacitación
Cuidado de la salud de los trabajadores
Ambientes de trabajo
Otros beneficios que Mutual LA PRIMERA brinda a sus trabajadores
5.2 Clientes
Productos de crédito
Créditos que cumplen con la función social
Productos de ahorro
Estudio de satisfacción del cliente
Inclusión financiera
Protección al cliente
5.3 Proveedores de bienes y servicios
5.4 Comunidad

6 DESEMPEÑO ECONOMICO

7 DESEMPEÑO AMBIENTAL

1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Estimados Asociados y Ahorristas:

Es muy grato presentarles el primer informe de Responsabilidad Social y Empresarial de Mutual "La Primera" el mismo que contribuye al logro de nuestro compromiso con la sociedad y los objetivos de desarrollo integral para mejorar las condiciones de vida, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

Mutual La Primera a lo largo de sus 50 años contribuyo a satisfacer una necesidad de la sociedad, que es el mejoramiento de la calidad de vida de los clientes, a través de su cartera destinada a la vivienda que representa el 62.84% de la cartera bruta. Asimismo se cumple con un fin social otorgando, créditos de vivienda de interés social que al 31/12/2014 ascienden a 186.8 millones de bolivianos que representan un 20.15% del monto de la cartera de vivienda.

Por otra parte también se otorgaron préstamos, tanto en microcrédito así como a la pequeña y mediana empresa cuyo importe al 31/12/2014 asciende a 363.4 millones de bolivianos que fueron destinados a sectores productivos, comercio y de servicios.

La institución prioriza la interrelación con la población en general como también con sus clientes y usuarios financieros. Asimismo, se tiene una excelente, relación con su personal y promoviendo el respeto, la equidad, la ética sin ningún tipo de discriminación.

Mutual La Primera muestra en este documento las acciones ejecutadas para el logro de su misión, el cumplimiento de su función social y su contribución con los objetivos de desarrollo económico y social del país, comprometiéndose a generar un ambiente de mejora continua en su desempeño social y medio ambiental.

2 PERFIL DE MUTUAL LA PRIMERA

2.1 Misión y visión

La Misión y visión institucional son:

MISIÓN

Responder a la confianza de la colectividad mediante un servicio financiero de excelencia, incentivando al ahorro familiar, destinado a la obtención de una vivienda y satisfaciendo las necesidades financieras de sus clientes y usuarios.

VISIÓN

Trabajar y cooperar en mejorar la calidad de vida de la población boliviana principalmente, a través del financiamiento de créditos de vivienda y sus necesidades de consumo familiar o de emprendimientos económicos independientes.

2.2 Historia de Mutual LA PRIMERA - principales hitos

Década 50 y 60

Había déficit habitacional debido a la mala situación económica de las personas, la migración acelerada, el agio desmedido en la transacción de terrenos, el proceso desordenado de la urbanización, la anarquía de alquiler y la falta de materiales de construcción.

En los primeros años de la década de los 60 existían solo dos entidades que otorgaban créditos para la vivienda: EL Banco Hipotecario y el FONVIS que atendían únicamente los requerimientos de los sectores sociales organizados y este último solo financiaba viviendas ubicadas en barrios marginales.

1964

Ante la inexistencia en el país de entidades de financiamiento de vivienda para sectores de bajos y medios ingresos, nace el 20 de junio de 1964 como entidad privada de inversión en la construcción de proyectos habitacionales la institución ASOCIACIONES DE AHORRO Y PRESTAMO DE VIVIENDA, lo que hoy se denomina Mutual LA PRIMERA, con un capital de 35.000 $us.

1971

Se aprueban los primeros estatutos de Mutual LA PRIMERA.

1981

Se implementó el CREDITO FAMILIAR que consistía en otorgar préstamos pequeños, cortos y de rápida duración; aptos para usos inmediatos como amoblar las viviendas, consultorios, talleres, pago de impuestos y otros.

1991

Se abre la primera agencia de Mutual LA PRIMERA, en la zona Sur de la ciudad de La Paz.

1997 Fue un año de gran crecimiento y por eso Mutual LA PRIMERA ha decidido entregar nuevos servicios, como el CAJERO TRASNOCHADOR, que desde mayo de este año fue instalado en la Oficina Central y en la sucursal de la zona sur en San Miguel.

2014 Se cumplen 50 años, se formula la política y plan estratégico de Responsabilidad social y también se aprueba el Código de Conducta.

2.3 Principales logros en los 50 años de vida de Mutual LA PRIMERA

Sin la participación de Mutual LA PRIMERA, muchas familias no hubiesen alcanzado el sueño de contar con vivienda propia.

OPERACIONES

Mutual LA PRIMERA financió aproximadamente 130.000 soluciones habitacionales. 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, Mutual La Primera incursionó en estos últimos años en el financiamiento de la micro y pequeña empresa.

INFRAESTRUCTURA

Mutual La PRIMERA ha logrado constituir una infraestructura física amplia y apropiada para brindar servicios a sus clientes y usuarios con seguridad y confianza. La Primera cuenta con casi 50 puntos de atención al cliente en todo el país.

EMPLEO

El funcionamiento de Mutual LA PRIMERA 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 Mutual La Primera ha sido la continuidad administrativa, manteniendo una dirección y administración estables a través de los años. Este aspecto brinda seguridad y confianza a los clientes en el manejo de sus ahorros.

PATRIMONIO

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

Patrimonio de la institución al 31 de diciembre de 2014, alcanza a US$ 73.3 millones y adicionalmente mantiene una provisión Voluntaria de US$ 12.2 millones, que respaldan cualquier contingencia que pudiera ocurrir.

OBRAS SOCIALES

Mutual La Primera con el apoyo y aprobación de las Asambleas de Asociados ha desarrollado permanentemente un espíritu de solidaridad y cooperación otorgando apoyo económico a proyectos y obras de bienestar social durante las últimas gestiones.

2.4 Canales de atención

Mutual LA PRIMERA al 31/12/2014 cuenta con la siguiente red de agencias, cajeros automáticos y cajeros trasnochadores, en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz de la Sierra y Tarija.

	La Paz	El Alto	Santa Cruz	Tarija	TOTAL
Agencias	7	4	3	2	16
Cajeros automáticos	19	3	6	2	30
Cajero trasnochador[1]	3				3
Total	29	7	9	4	49

2.5 Productos y servicios que ofrece Mutual LA PRIMERA

OPERACIONES ACTIVAS:

- Crédito hipotecario de vivienda
  Este crédito está destinado para:
  - Construcción de vivienda.
  - Compra de inmuebles (casa, departamento o terreno).
  - Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda.
- Crédito hipotecario para compra de oficinas y locales comerciales
- Crédito de vivienda de interés social
  Este crédito que se da hasta 20 años plazo, está destinado para:
  - La compra de inmuebles (casa, departamento o terreno)
  - Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda
- Crédito de consumo
  Este crédito está destinado para el equipamiento de vivienda, gastos médicos, viajes, estudios, vacaciones, compra de vehículo de uso particular, etc. con un plazo de hasta 15 años para independientes y 5 años para dependientes.

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

Dentro de este producto también se ofrece Tarjetas de Crédito MasterCard

- Crédito Pyme y microcrédito hipotecario
  Este crédito está destinado para capital de inversión, capital de operaciones para actividades de producción, servicios y comercio. Asimismo, capital de inversión para constructores de edificios y proyectos habitacionales.

OPERACIONES PASIVAS:

- Caja de ahorros normal (en Bs y $us)
  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.
- Caja de ahorros La Productiva (en Bs)
  Solo puede ser abierta por personas naturales, se paga una tasa superior a las establecidas en el Decreto Supremo No. 2055, sin cobro de comisiones, ni gastos administrativos.
- Caja de ahorros La Dorada (en Bs)
  Creada para festejar los 50 años de Mutual LA PRIMERA el 2014, con una tasa de interés muy atractiva y sólo es para personas naturales.
- Caja de ahorros jurídica (en Bs y $us)
  Son cajas de ahorro habilitadas para empresas
- Depósitos a plazo fijo
  Consiste en un Certificado extendido por Mutual LA PRIMERA sobre efectivo depositado ya sea en Dólares o Bolivianos y que le paga un interés de acuerdo al plazo definido y al interés vigente.

OPERACIONES DE SERVICIOS:

- Pago de Servicios Básicos:
  - Pago de Servicio de Agua - Epsas, Saguapac.
  - Pago de Servicio de Electricidad - DELAPAZ, CRE.
- Pago de Servicios Telefónicos: Entel, Tigo y Nuevatel
- Pago de Servicio Inmobiliario: Inmobiliaria Kantutani - Las Misiones.
- Pago de la Renta Dignidad
- Pago de Servicio de TV Cable: Tuves, Tigo star
- Pago de RUAT: Vehículos, inmuebles, patentes y transacciones
- Pago de Otros Servicios: Consumo de Gas Natural, boletas de infracción de tránsito, rosetas.
- Remesas - Transferencias del Exterior: ServiRed S.A., MoneyGram
- Pago de impuestos nacionales y municipales
- Pago de seguros: Ciacruz

2.6 Principales cifras de Mutual LA PRIMERA

	UNIDAD	31/12/2013	31/12/2014
Patrimonio Neto	Miles de Bs	483.118	502.872
Activos	Miles de Bs	2.030.954	2.097.523
Cartera Bruta	Miles de Bs	1.357.267	1.474.955
Clientes de crédito	N°	14.569	14.441
Operaciones de crédito	N°	7.674	7.598
Operaciones de crédito desembolsadas	N°	1.943	1.606
Depósitos del público	Miles de Bs	1.438.110	1.472.720
Cajas de ahorro	N°	176.069	168.264
Depósitos a plazo fijo	N°	3.904	3.357
PARTICIPACION EN EL MERCADO[2]			
Cartera bruta	Miles de Bs	44%	45,43%
Depósitos del público	Miles de Bs	44.7%	45.95%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	106.028	117.688
N° de clientes de crédito	N°	67	-128
Depósitos del público	Miles de Bs	37.626	34.656

2.7 Gobierno corporativo

Mutual LA PRIMERA cuenta con un Código de gobierno corporativo que ha sido aprobado por Directorio el 26 de diciembre de 2013.

La Asamblea de Asociados es la autoridad máxima de Mutual LA PRIMERA y a través de ella ejercen sus derechos los asociados. Las Asambleas de Asociados son: Ordinarias y Extraordinarias.

Las **Asambleas Ordinarias** se llevan a cabo hasta el primer trimestre de cada año y en ellas se tratan exclusivamente los siguientes temas:

- Consideración de la Memoria Anual, del Balance General y Estado de Resultados, Informe del Fiscalizador interno y Dictamen de auditoría Externa, correspondientes a la gestión anual que ha finalizado el 31 de diciembre del año precedente.
- Resolución sobre la aplicación de los resultados de la gestión precedente.
- Elección de los Directores Titulares y suplentes y de los Fiscalizadores Internos, titular y suplente.

[2] Respecto a las Mutuales de ahorro y préstamo

- Elección de una terna de firmas de auditoría externa para auditar la siguiente gestión.

Las **Asambleas Extraordinarias** se celebran en cualquier tiempo por convocatoria del Directorio o cuando lo solicite el 25 % de los Asociados. Estas Asambleas se convocan expresamente para la consideración y resolución de asuntos de trascendental importancia y que no son de competencia de la Asamblea Ordinaria.

Mutual LA PRIMERA está administrada por un **Directorio**, compuesto por no más de siete ni menos de cinco Directores titulares. Los dos Directores suplentes, integrarán el Directorio únicamente cuando el número de Directores titulares sea menor a cinco.

Los Directores titulares y suplentes durarán dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos por el voto de los asociados en Asamblea Ordinaria. El Directorio se renovará parcialmente cada año, según sea el caso y en la medida que los Directores vayan cumpliendo su periodo de mandato de dos años.

El Directorio puede encomendar al Presidente de la Asociación, una Comisión de miembros del Directorio o al Gerente General determinadas facultades de administración o conferir mandatos especiales.

El **Gerente General** es el principal funcionario administrativo y ejecutivo de Mutual LA PRIMERA. El Directorio tiene la función de designarlo y fijar su remuneración.

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

2.8 Gestión de riesgos

De acuerdo con prácticas internacionales la Unidad de Riesgos de Mutual LA PRIMERA tiene la capacidad de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar los riesgos inherentes a la actividad de intermediación financiera que desarrolla la Institución.
Proactivamente se insertan metodologías como el sistema de medición de Riesgos método "Valor en riesgo", en base a información histórica que permiten identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades de Mutual LA PRIMERA considerando las siguientes categorías de riesgos: 1) Riesgo de Liquidez, 2) Riesgo Crediticio, 3) Riesgo Operativo, 4) Riesgo de Mercado, a los que se expone la Institución. Asimismo los riesgos, se controlan de forma automática por los sistemas y herramientas con que se cuentan y los límites y márgenes de autorización para procesos, funciones, transacciones y operaciones efectuadas por el personal de la Mutual.

Mutual LA PRIMERA cuenta con un sistema integrado de control con medición de indicadores de riesgo financiero, en el que se incluyen alertas tempranas y planes de contingencia que permiten planificar y prevenir eventos que puedan afectar a los resultados de la institución.

2.9 Asociaciones y adhesiones

Mutual LA PRIMERA 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.

2.10 Reconocimientos

El año 2014 Mutual LA PRIMERA ha sido reconocida al haber cumplido 50 años por el Instituto Mundial de Cajas de Ahorro y Banca Minorista (WSBI) otorgó la placa de reconocimiento a Mutual LA PRIMERA por los 50 años al servicio de la familia Boliviana.

Los trabajadores de Mutual LA PRIMERA también dieron un reconocimiento al Sr. Carlos De Grandchant Suarez - Gerente General por los 50 Aniversario de la Institución.

3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA MUTUAL LA PRIMERA

3.1 Que significa la RSE para Mutual LA PRIMERA

Para Mutual LA PRIMERA Responsabilidad Social Empresarial significa "el compromiso de la Institución de contribuir al desarrollo humano sostenible, trabajando para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad en general". En este sentido, las actividades que realiza la Mutual 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.

Responsabilidad Social Empresarial de Mutual LA PRIMERA se caracteriza por el respeto a los derechos humanos, la ética y el cumplimiento a la Ley. La transparencia en las operaciones, los valores morales, el compromiso con la comunidad y el desarrollo sostenible coadyuvan en el logro de los objetivos estratégicos de la Institución.

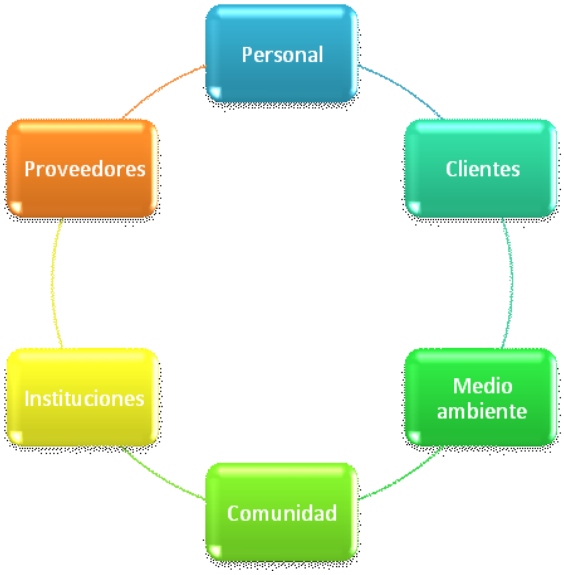
La Mutual ha establecido una política de responsabilidad social descrita en un manual aprobado por Directorio el 10 de abril de 2014. Este documento tiene los siguientes objetivos:

- Presentar el marco normativo y procedimientos que rige a Mutual La Primera, en su compromiso de Institución socialmente responsable.

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

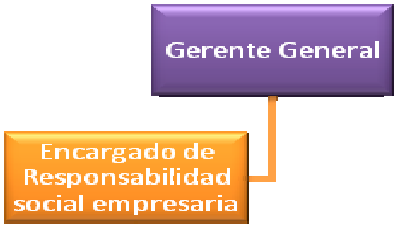
3.2 Identificación de grupos de interés

Mutual La Primera, ha establecido en su política como grupos de interés, los que se describen en el siguiente gráfico:



3.3 La RSE dentro la estructura organizacional

En la estructura organizacional, la parte pertinente a Responsabilidad social es la siguiente:



En el organigrama aprobado mediante Resolución de Directorio RD. 17/2014 del 10 de abril de 2014, está previsto el cargo de Encargado de Responsabilidad Social Empresarial.

En funcionamiento está un comité de Marketing y RSE en el cual se tratan todos los temas referidos a la RSE de la institución, el mismo se reúne dos veces por mes, 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 de Marketing – Miembro del Comité
- Jefe Nacional Departamento de Operaciones – Miembro del Comité
- Invitados de acuerdo a requerimiento

4 LA ÉTICA

Mutual LA PRIMERA 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

El trabajo y accionar de nuestra Institución ha estado y estará enmarcado en los siguientes valores que pretendemos que los Directores y las personas que trabajan en la Mutual los practiquen y promuevan:

Solidaridad:

Promovemos la colaboración entre el personal y el trabajo en equipo para atender las necesidades de las demás personas.

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.

4.2 Código de conducta

Mutual LA PRIMERA cuenta con un código de conducta que ha sido aprobado por directorio el 27 de marzo de 2014 y en el que se establecen los valores y principios que rigen el accionar de los trabajadores y Directores de Mutual LA PRIMERA.

4.3 Acciones para prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas

En Mutual LA PRIMERA, las acciones para la prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas parten desde la implementación de un programa que permita desarrollar las actividades con eficiencia, fortalecer la unidad de cumplimiento con la contratación de personal y capacitación al personal de la Mutual para la prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas.

5 DESEMPEÑO SOCIAL

5.1 Trabajadores

Representan nuestro principal activo, nuestro compromiso con ellos es brindarles un ambiente grato de trabajo en el que se puedan realizar profesionalmente y como personas.

La distribución por cargos, género y departamentos donde se tienen oficinas al 31/12/2014 es la siguiente:

	Ejecutivos		Adminis-trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Otros*[3]		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Ofic. Central	7	0	3	0	0	0	0	0	2	0	10	1	22	1	23
La Paz	0	0	2	2	6	6	26	22	11	2	25	20	70	52	122
Santa Cruz	0	0	1	1	2	3	4	4	2	1	2	1	11	10	21
Tarija	0	0	0	1	4	0	4	0	3	0	1	0	12	1	13
Total general	7	0	6	4	12	9	34	26	18	3	38	22	115	64	179

Movimiento de trabajadores:

	2013	2014
N° de trabajadores al comienzo del periodo	150	160
N° de admisiones durante el periodo	21	39
N° de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	11	20
N° de trabajadores al final del periodo	160	179
Índice de rotación (1)	7,10%	11,8%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	7 años	8 años

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

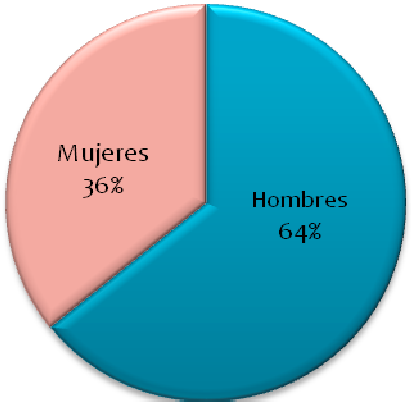
Mutual LA PRIMERA, muestra un índice de rotación de personal bajo en el 2014, debido a que 20 personas se desvincularon de la entidad en este periodo y la antigüedad promedio es de 8 años al 31/12/14, lo cual muestra el alto grado de compromiso que tienen los trabajadores hacia la entidad.

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

No discriminación:

- **Género:**

  Mutual LA PRIMERA no discrimina por género. El 36% de los trabajadores son mujeres y el 64% hombres, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres.



- **Contratación de personas con discapacidad:**
  Mutual LA PRIMERA contrata personas con discapacidad auditiva para que realicen el empaste de la documentación, como proveedores de este servicio y una persona en planta que tiene una antigüedad mayor a 20 años en la institución.

- **Edades:**
  Mutual LA PRIMERA no discrimina por edades, los trabajadores al 31/12/2014, tienen los siguientes rangos de edad:

Rangos de edades	N° de trabajadores	% de trabajadores
19 a 29 años	83	46%
30 y 40 años	43	24%
Mayores de 41 años	53	30%

Remuneración:

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

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, Mutual LA PRIMERA, inicialmente realiza una convocatoria interna dirigida a trabajadores de la misma institución. Solo 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 Mutual.

Capacitación:

Para Mutual LA PRIMERA es importante la capacitación de los trabajadores, el año 2014 se capacitó al personal en los siguientes temas:

TEMAS DE CAPACITACIÓN	N° DE TRABAJADORES QUE ASISTIERON
Lavado de dinero	4
Evaluación de créditos	7
Habilidades comerciales	8
Reconocimiento y detección de billetes y documentos falsos	28
Gestión de riesgos	2
Lenguaje de señas	26
Implementación del DS 2055	20
Ley de Servicios Financieros	32
Sistema de facturación virtual	3
Manejo de Extintores	40
Continuidad del Negocio y Contingencias Tecnológicas	11
TOTAL DE TRABAJADORES QUE ASISTIERON A CAPACITACIONES	181

000

Capacitación en lavado de dinero a la que asistieron trabajadores de la Mutual.

Cuidado de la salud de los trabajadores:

- En Mutual LA PRIMERA se ha constituido un Comité mixto de seguridad e higiene que está conformado por dos trabajadores elegidos por la entidad y dos elegidos por los trabajadores de la Mutual, quienes se reúnen cada tres meses o antes si se presenta un tema que deben tratar.
- Con el objeto de cuidar la salud de los trabajadores, Mutual LA PRIMERA ha establecido las siguientes medidas:
  - No es permitido fumar dentro de las oficinas.
  - Se proporciona sanitizadores, para la desinfección de las manos.
  - Con el fin que el personal esté informado en temas relativos a la prevención de la salud, se difunden boletines de la CSBP[4].
- El departamento de Recursos Humanos y Administración realiza un seguimiento permanente a la atención que brinda la CSBP a los trabajadores de la Mutual y en caso de ser necesario se realiza la representación respectiva por los conductos establecidos.

Ambientes de trabajo:

Mutual LA PRIMERA se preocupa de que los ambientes de trabajo cuenten con las condiciones necesarias para que el personal desarrolle de manera cómoda sus

[4] Caja de Salud de la Banca Privada

actividades otorgándoles el espacio suficiente, los muebles y equipos necesarios para realizar sus actividades.

También se monitorea que la iluminación dentro de las oficinas sea adecuada, para el cuidado de la vista de los trabajadores.

Otros beneficios que Mutual LA PRIMERA brinda a sus trabajadores:

- A los trabajadores que contraen matrimonio, la Mutual les da un regalo a nombre de la institución.
- El subsidio de lactancia es proporcionado en las oficinas de la Mutual, evitando a los trabajadores la molestia que ocasiona el recoger el mismo de otros lugares.

000- A madres de familia que han tenido bebes se les brinda flexibilidad otorgándoles todas las vacaciones que les corresponde por ley, después del nacimiento del bebe.

5.2 Clientes

Representan nuestra razón de ser, nuestro compromiso con ellos es ofrecerles productos financieros adecuados con el fin que mejoren su calidad de vida, tratándolos con respeto, guardando la confidencialidad de su información, no sobreendeudandolos y atendiendo oportunamente sus reclamos y consultas.

Productos de crédito:

Los productos de crédito que ofrece Mutual LA PRIMERA y sus cifras al 31/12/2014 son:

CRÉDITO PARA LA VIVIENDA	Miles de Bs	N° operaciones
Compra Terreno	21.567	139
Compra Casa/ Departamento	485.261	1.857
Compra Primera Vivienda	134.772	551
Remodelación / Refacción	45.026	425
Construcción	240.259	1.051
SUB TOTAL	**926.885**	**4.023**
MICRO CRÉDITO	**Miles de Bs**	**N° operaciones**
Productivo	46.668	186
Comercio	36.481	154
Servicios	103.637	528
SUB TOTAL	**186.786**	**868**
CRÉDITO PYME	**Miles de Bs**	**N° operaciones**
Productivo	83.631	58
Comercio	16.942	37
Servicios	76.079	86
SUB TOTAL	**176.652**	**181**
CRÉDITO DE CONSUMO	**Miles de Bs**	**N° operaciones**
Créditos	4.749	305
Tarjetas de crédito	179.883	2.221
SUB TOTAL	**184.632**	**2.526**
TOTAL	**1.474.955**	**7.598**

Créditos que cumplen con la función social:

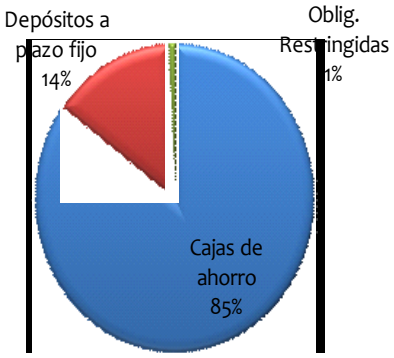
El objetivo que tiene Mutual LA PRIMERA en mejorar la calidad de vida de los clientes se logra al otorgarles créditos de vivienda para construcción, para mejora y refacción de su vivienda, compra de casa o departamento y principalmente compra de primera vivienda. Y dentro de los créditos de vivienda ha otorgado créditos hipotecarios de vivienda de interés social que al 31/12/2014 ascienden a 186,8 millones de bolivianos y representan un 20,15% del monto de la cartera de vivienda.

La Mutual también otorga créditos productivos tanto en microcrédito como en crédito Pyme, cuyo importe al 31/12/2014 asciende a 130 millones de bolivianos y representa un 35,85% de la cartera destinada a estos sectores.

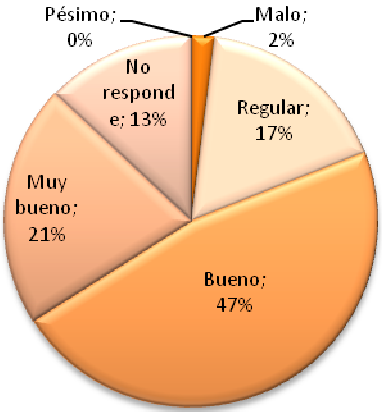
Productos de ahorro:

000 La composición de las cuentas de ahorro al 31/12/2014, ha sido la siguiente:

CAPTACIONES DEL PUBLICO	MILES DE BS
Depósitos a la vista	139
Cajas de ahorro	1.252.135
Depósitos a plazo fijo	209.479
Oblig. Restringidas	10.967



Al 31/12/2014 el 99,8% de la cartera de créditos es financiada por captaciones del público.



Estudio de satisfacción del cliente:

El año 2013 se realizó una encuesta a una muestra de clientes, con el objeto de conocer principalmente el perfil y necesidades de los clientes en función a los servicios que presta la institución y conocer su opinión sobre la atención al cliente que brinda la Mutual.
Respecto a este último punto de atención al cliente el resultado ha sido el siguiente:

En base a los resultados de esta encuesta, cuyas respuestas se las analizó cuidadosamente, durante las

gestiones 2013 y 2014 se han implementado medidas que tienen que ver con el desarrollo de nuevos productos, mayor publicidad y transparencia de la información que viene acompañada de educación financiera hacia los clientes y capacitación a los trabajadores con el propósito que brinden mayor información y mejoren la atención a los clientes.

Inclusión financiera:

Para Mutual LA PRIMERA, un aspecto relevante en su accionar es coadyuvar con la inclusión financiera, en este sentido realiza las siguientes acciones:

- Ahorro

Con el propósito de que más personas puedan ahorrar, las cajas de ahorro de Mutual LA PRIMERA, cuentan con requisitos sencillos de cumplir y un monto mínimo de apertura de Bs. 10 o $us 5, no se cobra gastos de mantenimiento de cuenta ni tampoco la emisión de extractos o emisión de cheques o documentos de transacciones.

- Puntos de atención

Para poder llegar a mas clientes Mutual LA PRIMERA tiene abiertos un total de 49 puntos de atención, entre agencias y cajeros automáticos. También se habilitaron cajeros trasnochadores que son personas que atienden al público 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, para facilitar que las personas que trabajan puedan realizar sus transacciones de depósitos y retiros en cajas de ahorro. Asimismo en horarios normales de atención al público es de 9:00 a 18:30 horario continuado de lunes a viernes.

- Atención a personas discapacitadas

Para poder brindar una buena atención a personas con discapacidad, se han realizado las siguientes acciones:

- 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, en 15 de las 16 agencias.
- Se ha capacitado a trabajadores de Mutual en lenguaje de señas
- Se ha impartido con el apoyo del Gobierno Municipal de La Paz, un curso a todo el personal que tiene contacto con el público de las agencias de La Paz, Tarija y Santa Cruz, para atender de mejor forma a personas con discapacidad y adultos mayores.

- Microcrédito

Con el objetivo de llegar a más personas que demandan recursos financieros Mutual LA PRIMERA el año 2011 ha desarrollado una tecnología crediticia para poder otorgar pequeños financiamientos a empresarios para actividades de producción, servicios y comercio.

- Educación financiera

En la Gestión 2014 se han realizado las siguientes acciones en educación financiera:

- Campaña: ¿Cuánto puedo gastar? Que se ha realizado con el propósito de concientizar a la población sobre la importancia del ahorro, esta campaña ha consistido en la emisión de 1.500 volantes que han sido distribuidos a los clientes y usuarios de la entidad. Una copia de este volante se ha colocado en la página WEB de la Mutual[5].

- Emisión de boletines de educación financiera, el 2014 se emitió el primer boletín que difunde el tema del crédito y en especial el de "Crédito de Vivienda de interés social", el mismo ha tenido un tiraje de 20.000 ejemplares que han sido distribuidos a clientes y usuarios de la Mutual, una copia del mismo se ha colocado en la página WEB.

Protección al cliente:

Mutual LA PRIMERA tiene el firme compromiso de proteger al cliente, con las siguientes acciones:

[5] www.mutual-laprimera.com

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 Mutual LA PRIMERA ***la transparencia***, este se tiene en cuenta en todos los actos que realiza la Mutual, 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 información primaria que se brinda a los interesados en obtener algún producto en Mutual LA PRIMERA 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[6].

[6] Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

- 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.

Respecto a la ***Privacidad de la información de los clientes*** Mutual LA PRIMERA 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.

Mutual LA PRIMERA 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 Mutual adopta una actitud de flexibilidad renegociando los créditos.

Otras acciones que se realizaron el año 2014 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.

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 mencionada en el párrafo anterior puede recurrir al **punto de reclamo**, donde se busca que todo reclamo presentado sea resuelto brindando la solución de manera oportuna e íntegra.

En Mutual LA PRIMERA también se ha implementado un espacio en la página WEB para que los consumidores financieros puedan presentar sus reclamos.

En la gestión 2014 se presentaron 55 casos de reclamos, a cada uno de ellos se proporciona la respuesta respectiva. El 90% de las soluciones brindadas a los reclamos presentados han sido satisfactorias para el consumidor financiero. Este

indicador está relacionado con una de las acciones de RSE de Mutual LA PRIMERA con relación al cliente en el sentido de mejorar constantemente la atención al consumidor financiero en cada uno de los puntos de atención y medir el grado de satisfacción de cliente y/o usuario.

5.3 Proveedores de bienes y servicios

Nuestro compromiso con nuestros proveedores es brindarles procesos transparentes de selección acompañada de una relación de respeto en la que cumplamos con los pagos puntualmente.

La relación con los proveedores de bienes y servicios de Mutual LA PRIMERA se basa en el cumplimiento del pago oportuno por la compra o adquisición de bienes y servicios. 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.

5.4 Comunidad

En la gestión 2014 se realizaron las siguientes actividades dirigidas a la comunidad:

- Se ha apoyado al Cuerpo de Bomberos de la ciudad de La Paz con la habilitación de la camioneta de servicio a la sociedad.

- Se ha contribuido con la Asociación de Periodistas de La Paz para la 26° entrega del Premio Nacional de Periodismo.

6 DESEMPEÑO ECONOMICO

A continuación se presentan los indicadores de Mutual LA PRIMERA, que muestran su desempeño económico en las gestiones 2013 y 2014:

	31/12/2013	31/12/2014
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100.00%	100.00%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	17%	20%
Cartera / Total activo	64%	68%
Otros activos	19%	12%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	1,02%	1,01%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	4,34%	4,22%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	6,93%	7,66%
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	1,24%	1,57%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	1,24%	1,57%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	5,55%	5,60%
Gastos de personal / Total gastos de administración	56,02%	55,72%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1,12%	1,14%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,19%	0,10%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	0,00%	0,73%
SOLVENCIA		
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	967%	927%
Previsión constituida / Cartera bruta	10,8%	10,5%
Coeficiente de adecuación patrimonial	49.88	49.18
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades +Inversiones temporarias) / Pasivo	22,35%	26,33%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	24,04%	28,49%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	28,97%	33,53%

7 DESEMPEÑO AMBIENTAL

Mutual LA PRIMERA realiza las siguientes acciones en favor del cuidado del medio ambiente:

- Siendo el uso del papel uno de los aspectos en los que principalmente puede demostrar Mutual LA PRIMERA, el cuidado del medio ambiente, en esta institución se realizan las siguientes acciones:
  - Para imprimir documentos en borrador utilizan el anverso de hojas en desuso.
  - Los papeles archivados por más de 10 años los entregan a empresas recicladoras, previo picado.

- Se reciclan los Tonners de las impresoras.

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

- Residuos tecnológicos:
  Con el fin de no contaminar al echarlos a la basura los residuos tecnológicos, se tiene previsto la entrega a una empresa que se encarga de su disposición final.