INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – RSE

Donde nuestra gente deposita su confianza

2016

Contenido

1. CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO 3
2. PERFIL DE "LA PRIMERA" E.F.V. 4
2.1. Misión y visión 4
MISION: 4
VISIÓN: 4
VALORES: 4
2.2. Filosofía 5
2.3. Estado jurídico – objeto 5
2.4. Código de conducta 6
2.5. Código de ética 6
2.6. Periodo y Alcance de la Memoria 6
2.7. Principales logros alcanzados hasta la fecha 6
2.8. Canales de atención 8
2.9. Productos y servicios 9
2.10. Gobierno corporativo 10
2.11. Principales cifras 12
2.12. Asociaciones y adhesiones 12
2.13. Gestión de riesgos 13
2.14. Reconocimientos recibidos el 2016 13
3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA "LA PRIMERA" E.F.V. 15
3.1. El significado de RSE para "La Primera" E.F.V. 15
3.2. La incorporación de la RSE en la planificación estratégica 15
3.3. Identificación de las partes interesadas 15
3.4. La RSE dentro la estructura organizacional 16
3.5. Implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE 16
4. CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS 19
5. DESEMPEÑO SOCIAL 19
5.1. Derechos Humanos 19
5.2. Trabajadores 19
5.3. Clientes 24
5.4. Proveedores de Bienes y Servicios 29
5.5. Comunidad 30
6. DESEMPEÑO ECONÓMICO 32
7. DESEMPEÑO AMBIENTAL 33

1. CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Estimado Socio,

Es un placer dirigirme a ustedes como Presidente del Directorio de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda; entidad con más de medio siglo de trabajo ofreciendo sus servicios a la sociedad, con la continuidad y solvencia que siempre se destaca. Estamos interesados en realizar, un trabajo exitoso y vibrante en favor de las Partes Interesadas, contribuyendo el progreso social y económico de nuestro país.

Aprovecho esta oportunidad, para recordarles que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, emitió en la gestión 2013 el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, que establece el marco regulatorio para que las Entidades de Intermediación Financiera – EIF, cumplan con la Responsabilidad Social Empresarial y a la vez generen impacto socio económico en la Cadena de Valor con la que se relaciona.

Al respecto, comunico que nuestro principal objetivo es asegurar y considerar las necesidades de todas nuestras Partes de Interés, tomando decisiones de largo aliento que beneficien a nuestros socios, consumidores financieros, trabajadores y comunidades donde opera nuestra Entidad, lo cual consideramos esencial para poder conducir el negocio de manera sostenible, inclusiva y próspera para las generaciones actuales y futuras.

Por tercer año consecutivo, venimos informando y demostrando nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, reflejado en nuestras operaciones financieras de acuerdo a nuestro giro de negocio y respaldado en nuestras políticas internas; para ello, "La Primera" EFV tomó una serie de medidas significativas con el fin de integrar, de manera socialmente responsable, las decisiones y acciones para administrar el negocio.

Nuestro compromiso para la gestión 2017, es fortalecer el Plan Estratégico, para mejorar la manera en que entendemos, revisamos y factorizamos las preocupaciones sociales emergentes en nuestra toma de decisiones, enfocados en fortalecer nuestros valores sociales, económicos y ambientales, desde un nivel Directivo, para asegurar identificar, y gestionar estándares consistentemente altos en todas las áreas de nuestro negocio.

Después de afirmar los cimientos sobre los que nos encontramos construyendo nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, es necesario que nos direccionemos con nuestros valores fundamentales, conduciendo todo lo que hacemos para lograr nuestra meta la de convertirnos en una Entidad Financiera de Vivienda con sustentabilidad social.

Estoy orgulloso del trabajo que el personal de "La Primera" E.F.V. viene desarrollando todos los días en favor de las partes interesadas. Pero queda mucho más por hacer, por lo que debemos seguir trabajando arduamente con el fin de involucrarnos de manera significativa con la sociedad, para asegurar nuestra posición en el sistema financiero, de tal forma que permita ofrecer sostenibilidad a largo plazo en beneficio de nuestros socios, consumidores financieros, trabajadores, comunidades y la sociedad en general.

2. PERFIL DE "LA PRIMERA" E.F.V.

2.1. Misión y visión

La Primera Entidad Financiera de Vivienda, la razón de ser y como se espera que sea en un futuro, que permite a toda la organización, fijar una sola dirección estratégica, que está orientada a través de la **Misión** y **Visión**

MISION:

"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"

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.

2.2. Filosofía

"La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, 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" Entidad Financiera de Vivienda, es parte de las 6 Entidades Financieras de Vivienda que operan en Bolivia con Licencia de Funcionamiento, emitida y regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, y alineados conforme a la Ley Nº393 de Servicios Financieros.

"La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, su principal característica de trabajo es otorgar 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 créditos de consumo, préstamos para medianas y pequeñas empresas y otros autorizados.

2.4. Código de conducta

"La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, cuenta con un Código de Conducta, que ha sido aprobado por el Directorio, y actualizado periódicamente, 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.

2.5. 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.

2.6. Periodo y Alcance de la Memoria

"La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, a través del presente manual tiene el objetivo de mostrar a sus principales Partes de Interés, el desempeño logrado en la gestión 2016 (01 de enero al 31 de diciembre), logrando con esto cumplir con los requerimientos emitidos por la ASFI, de entregar de manera anual un Informe de Responsabilidad Social Empresarial – RSE.

Como el objetivo es informar a todas las partes de interés, con los que se tiene un relacionamiento directo e indirecto con La Primera E.F.V., se pretende llegar con esta memoria a las 5 ciudades donde se tiene presencia y se desarrollan los servicios financieros.

2.7. Principales logros alcanzados hasta la fecha

El principal fin social que tiene La Primera E.F.V., es que las familias cumplan el sueño de tener una vivienda propia

- ***OPERACIONES***

La evolución que se tiene actualmente en La Primera E.F.V., tiene un impacto positivo, ya que actualmente se mantiene un movimiento operativo de sus productos y servicios en la población en general, es así que se vino buscando la materialidad tangible traducida en diferentes beneficios a las Partes Interesadas. Las familias que depositaron su confianza en La Primera E.F.V., obtuvieron una vivienda propia, abrir su propio negocio, logrando así una estabilidad en la sociedad que trabajo con en La Primera E.F.V.

- ***INFRAESTRUCTURA***

La Primera E.F.V., cuenta con infraestructuras acorde a los requerimientos y obligaciones que deben de cumplir las entidades de intermediación financiera. La inversión anual en infraestructura es esencial para brindar una atención con Calidad, tomando en cuenta a grupos en desventaja de la sociedad como personas con discapacidad, personas adultas mayores y mujeres en gestación. Otro aspecto fundamental es, al adquirir nuevas instalaciones, ya sea para agencias, cajeros automáticos y ventanillas de atención se tengan características necesarias para brindar seguridad en la atención y también se toman criterios ambientales para su elección.

- ***EMPLEO***

La estabilidad Laboral es objetivo esencial para La Primera E.F.V., el activo más importante son empleados, como parte importante para el funcionamiento continuo y estratégico de todas sus operaciones a favor de los consumidores financieros. El alcance de esta filosofía va más allá de los empelados propios, también se verifica en los empleados terciarizados, velando porque se cumplan con los beneficios sociales impuestos por ley.

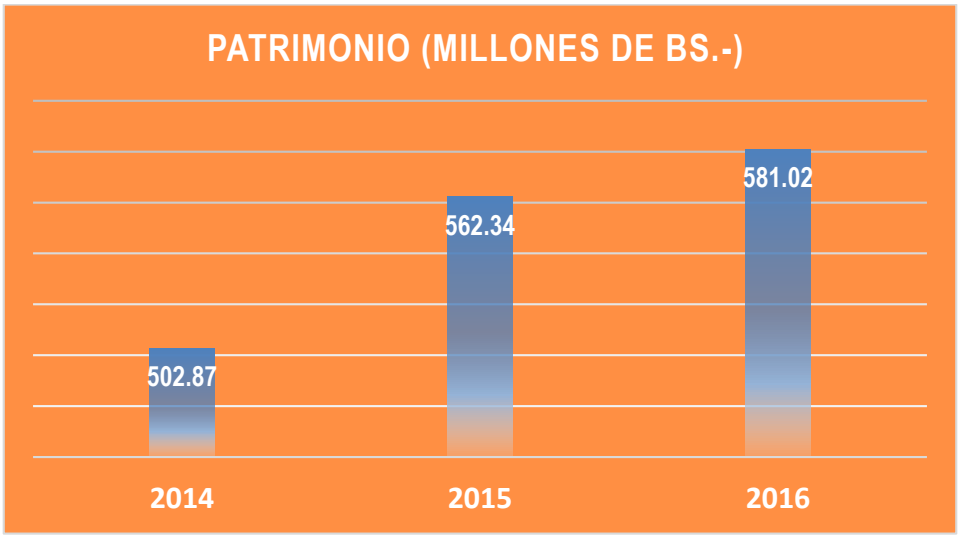
Los clientes no son lo primero. Lo primero son los empleados. Si cuidas de tus empleados, ellos cuidaran de tus clientes "Richard Branson"

- ***CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA***

La Primera E.F.V., mantiene una continuidad administrativa, bastante alta, esto debido al compromiso que el Gobierno Corporativo viene desempeñando a lo largo de vida de la entidad. Son ellos también que tienen la tarea de ir monitoreando los diferentes planeamientos estratégicos anuales y se cumplan las metas y compromisos en todas las operaciones de la entidad financiera.

- ***PATRIMONIO***

El principal compromiso de La Primera E.F.V., con sus consumidores financieros, es reflejado en el patrimonio ascendente que genera anualmente. A continuación, se muestran gráficamente los últimos tres años al cierre de cada gestión (31 de diciembre).



- ***OBRAS SOCIALES***

La solidaridad de La Primera E.F.V., con la sociedad menos favorecida, siempre estuvo apoyada desde el Directorio, y fue bajo el consentimiento y aprobación de los socios que mediante las asambleas anuales, consintieron las acciones sociales donde se tiene presencia. Es así que durante su larga trayectoria de servicio a la sociedad, la entidad financiera, apoya a los más necesitados.

2.8. Canales de atención

El impacto de crecimiento de La Primera E.F.V., es el constante crecimiento y expansión de sus puntos de atención, dando una continua atención en las principales ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz, Tarija y Cochabamba, a través de Agencias, Cajeros Automáticos, Ventanillas de Atención y Cajeros Trasnochador:

	La Paz	El Alto	Santa Cruz	Tarija	Cbba.	**TOTAL**
Agencias	7	4	4	2	1	**18**
Cajeros Automáticos	20	3	6	2	1	**32**
Ventanillas de Atención	1	-	1	-	-	**2**
Cajero Trasnochador	3	-	-	-	-	**3**
Total	**31**	**7**	**11**	**4**	**2**	**55**

2.9. 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 25 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

- 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 se goza 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:	Nº Servicios (Gestión - 2016)
Cobro de Servicio de Agua - EPSAS	92,656
Cobro de Servicio de Electricidad - DELAPAZ	267,032
Cobro de Servicios Telefónicos: Entel, Tigo y Nuevatel.	130,590
Cobro de Servicios de Internet: AXS, Pagos Net	12,210
Cobro de Servicio Inmobiliario: Inmobiliaria Kantutani - Las Misiones.	10,315
Cobro de Servicio de TV Cable: Tuves,	11,083
Cobro de RUAT: Vehículos, inmuebles, patentes y transacciones.	166,432
Cobro de Otros Servicios: Consumo de Gas Natural	70,217
Transferencias del interior: ServiRed S.A., y del exterior: Money Gram.	2,801
Pago de la Renta Dignidad.	118,202
Pagos por Jubilación de Futuro AFP y Previsión AFP	25,765
Cobros Natura.	6,774
Cobro Matriculación de la UMSA.	11,627

2.10. Gobierno corporativo

La proactividad y liderazgo que desempeña La Primera E.F.V., es el esfuerzo y trabajo de su Gobierno Corporativo, que viene implementando, a través de la adopción de buenas prácticas y la conformación de una estructura organizativa, con el que se obtuvo resultados positivos desde su constitución.

El Gobierno Corporativo está conformado de la siguiente estructura:

Asamblea de Socios: Conformada legalmente, es el máximo organismo de representación de "La Primera" E.F.V., de todos sus Socios y la sociedad en general. El principal objetivo es comunicar, respetar y conocer las decisiones, que son los derechos de los socios al ser partícipes de estas asambleas.

Las Asambleas de socios pueden ser: 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.

2.11. Principales cifras

	UNIDAD	31/12/2015	31/12/2016
Patrimonio Contable	Miles de Bs	562,336	581,016
Activos	Miles de Bs	2,200,140	2,248,654
Cartera Bruta	Miles de Bs	1,562,376	1,578,970
Clientes de crédito	Nº	14,240	13,953
Operaciones de crédito	Nº	7,500	7,519
Operaciones de crédito desembolsadas	Nº	1,588	822
Depósitos del público	Miles de Bs	1,548,662	1,567,523
Cajas de ahorro	Nº	166,481	153,967
Depósitos a plazo fijo	Nº	2,992	2,693
PARTICIPACION EN EL MERCADO			
Cartera bruta	Miles de Bs	46.04%	60.51%
Depósitos del público	Miles de Bs	46.46%	60.02%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	87,421	16,594
Nº de créditos	N°	-201	19
Depósitos del público	Miles de Bs	75,942	18,861

2.12. Asociaciones y adhesiones

“La Primera” EFV es miembro de Instituciones importantes, tanto en el ámbito Nacional como Internacional.

La Entidad cuenta con representación activa en las siguientes Instituciones Nacionales e Internacionales:

- Miembro Activo del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros, IMCA con sede en Bruselas, Bélgica.
- Miembro activo de la Unión Interamericana para la Vivienda UNIAPRAVI, con sede en la Ciudad de Lima.
- Miembro Socio de la Cámara Americana de Comercio de Bolivia (AmCham – Bolivia), al ser miembro socio de AmCham – Bolivia, se llega a ser parte de la

Asociación de Cámaras de Comercio Americanas en América latina y el Caribe (AACCLA)

2.13. Gestión de riesgos

"La Primera" EFV en el proceso de gestión y control integral de riesgos, cuenta con Políticas y Procedimientos internos en los que se reflejan los principios y estándares prudenciales que permiten a la Institución proyectar crecimientos sostenidos, mediante un adecuado equilibrio entre riesgo y rentabilidad.

El desempeño de la alta Dirección es fundamental para el logro de los objetivos y metas propuestas para la Entidad.

En el proceso de la Gestión Integral de Riesgos, se vienen desarrollando un conjunto de procedimientos de control, monitoreo y medición acorde con la complejidad de nuevos retos, que plantea la aplicación de la legislación vigente y normativas reglamentarias actuales.

Para el Riesgo de Crédito, se cuenta con una tecnología crediticia adecuada a generar equilibrio entre rentabilidad y riesgo, junto a la implementación de mitigantes de riesgo basados en criterios prudenciales que aplica la Unidad de Gestión de Riesgos.

En cuanto al Riesgo Operativo, se tiene un monitoreo constante, mediante la recopilación de eventos que pueden ser generados producto de fallas de procesos internos o bien que puedan derivar 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 Riesgos como Liquidez y Mercado, son monitoreados de manera sistemática mediante 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.

2.14. Reconocimientos recibidos el 2016

"PREMIO A LA EXCELENCIA EMPRESARIAL PAUL HARRIS"

Rotary Club Chuquiago Marka, basado en la filosofía, principios y los ideales de servicio de "ROTARY INTERNACIONAL", desde el año 2000, instituyó el Único premio internacional en Bolivia. La gestión 2016 "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, recibió este reconocimiento, por cumplir y contribuir diferentes aspectos como empresas o instituciones que

aportan al desarrollo regional y nacional, generando empleos, introduciendo mejoras substanciales a la calidad de sus productos y servicios, dan trato humanitario y remuneración justa, contribuyen a resolver los problemas del país y lo hacen con creatividad, eficiencia y sacrificio, aplicando la regla de “buenos negocios con buenos valores”.

3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA "LA PRIMERA" E.F.V.

3.1. El significado de RSE para "La Primera" E.F.V.

La Primera E.F.V., pretende compartir un nuevo escenario de los negocios, que les permita potenciar la fuerza social adoptando los principios y la práctica de la RSE que tiende a realizar una gestión más consciente y de mayor claridad con respecto a su propia misión, brindar un mejor ambiente de trabajo; un mayor compromiso de los empleados; relaciones más consistentes con sus proveedores y clientes, y reconocimiento ante la sociedad. Todos estos elementos permitirán favorecer la supervivencia y el crecimiento de la Institución y una mejor calidad vida de sus partes de interés, a través de un valor compartido de los productos y servicios.

Al asumir una postura comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial – RSE, se convierte en un agente de un profundo cambio cultural, aportando así, a la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

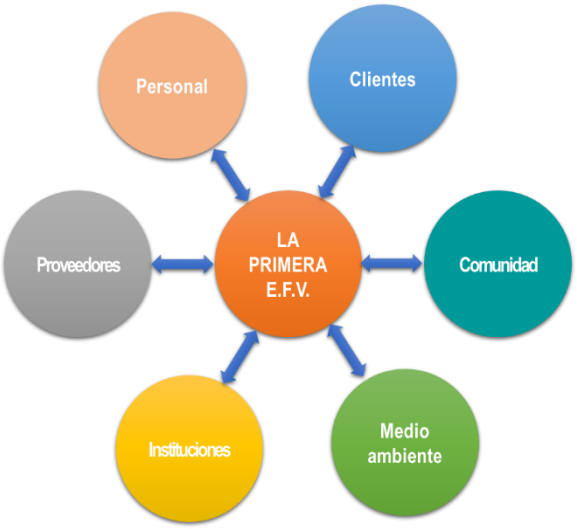
3.2. La incorporación de la RSE en la planificación estratégica

La incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial, esta trasversalmente orientada al giro de negocio, buscando no duplicar esfuerzos, es así que de manera interna se implementan Manuales, Políticas y Reglamentos con la finalidad de que se pueda orientar y dirigir las Estrategias de RSE de mediano y largo plazo, a los objetivos de la entidad financiera. La RSE, se desarrolla de manera transversal, a nuestras operaciones, que son reguladas desde el Gobierno Corporativo con la finalidad de estructurar el correcto funcionamiento de las operaciones financieras, y así también el relacionamiento de la Entidad Financiera de Vivienda con las Partes Interesadas. El compromiso del Gobierno Corporativo en cumplimiento de la RSE, se basa en de la adopción de principios basados en el Pacto Global, aplicadas en seis áreas específicas: **Social, Derechos Humanos, Económico, Estándares Laborales, Medio Ambiente, y Anticorrupción**, que actualmente son utilizados para el cumplimiento de metas socialmente responsables, por empresas, multinacionales, gobierno a nivel mundial.,

3.3. Identificación de las partes interesadas

El conocer las necesidades de las Partes Interesadas, es indispensable para una organización, y de esta manera se puede alinear las estrategias con una visión mucho más realista y aplicar una Gestión de RSE, acorde a las necesidades de cada uno, logrando así tener un acercamiento mucho más aplicable a los objetivos planteados.

Las partes de interés identificadas para la implementación del Planeamiento Estratégico son:



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.

Las funciones asignadas al Jefe Nacional de Marketing y 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.

Para que la implementación de las acciones socialmente responsables se cumplan según el plan estratégico anual, las demás Jefaturas Nacionales que son parte de la entidad financiera de vivienda, están obligadas a apoyar en los requerimientos necesarios.

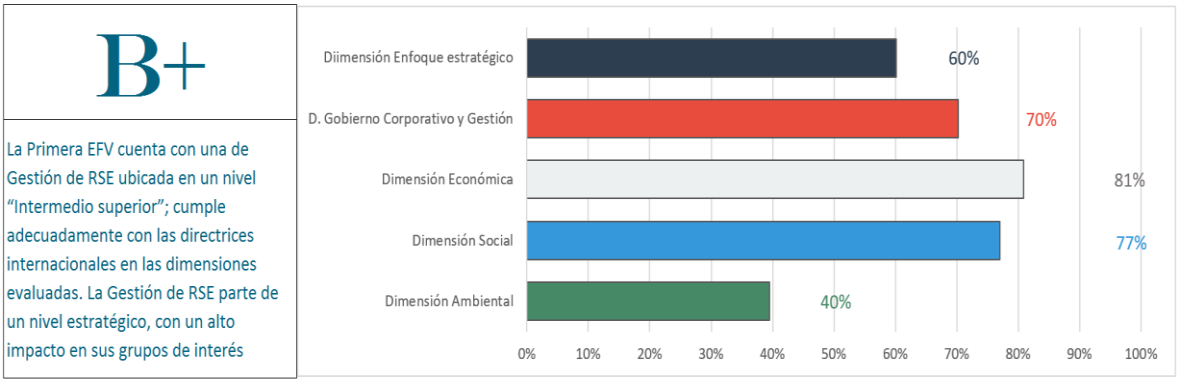
3.5. Implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE

Para el cumplimiento en la Implementación de la gestión de RSE, La Primera E.F.V., a través de su Manual de RSE, se tiene el siguiente conducto regular para las acciones sociales de la entidad financiera:

- Presentación del Plan y Manual de RSE a Gerencia General, para su posterior consideración y aprobación del Directorio, para su posterior implementación.
- El compromiso de Gerencia y Directorio, para la puesta en marcha del Plan Anual de RSE, sin el compromiso del gobierno corporativo no se tendría el resultado esperado.
- Designar un responsable del Programa de RSE, para que sea la persona que lidere el proceso de aplicación del programa.
- Crear programas de acuerdo a la Política, Estrategia y acciones establecidas en el Plan de RSE y en el Presente Manual.

➢ Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial – RSE

Dando cumplimiento a la normativa ASFI, anualmente se deben presentar Calificaciones de Desempeño de RSE, donde se refleje el compromiso y alcance de la entidad financiera en base a una metodología de calificación. Para la gestión 2016 la Fundación **PROFIN** realizó la calificación de desempeño de RSE, dando una ponderación General de: **"B+",** en cuanto a prácticas y compromisos de RSE como se demuestra en el siguiente gráfico:



Descripción de las Dimensiones de Calificación:

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

la participación de los grupos de interés en la creación de políticas, estrategias y acciones que lleva adelante.

Dimensión Gobierno Corporativo y Gestión. La dimensión de gobierno corporativo y gestión mide cómo la RSE y la sustentabilidad están alineadas con los procesos de gestión en la entidad, desde los objetivos hasta las operaciones. Identifica que el sistema de toma de decisiones este enfocado en la realización de objetivos de manera responsable siguiendo los principios de RSE. Por otro lado, revisa las normas de comportamiento adoptadas por la entidad y verifica que las mismas engloben un código de conducta formalizado y difundido. Tienen como objetivo el consolidar un posicionamiento ético. De la misma manera ve las prácticas de competencia leal y anticorrupción.

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

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

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

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

4. CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS

La Primera E.F.V., como parte de su filosofía de RSE, tiene que conocimiento que para ser una empresa o entidad financiera Socialmente Responsable, se deben cumplir las leyes y reglamentos. Una vez que cumpla y realice con acciones voluntarias que vayan más allá de la Ley, es recién una entidad financiera Socialmente Responsable.

Con lo mencionado, La Primera E.F.V., trabaja en actualizar sus Manuales, Políticas, Reglamentos y Registros, de forma continua, verificando que las actualizaciones estén conforme a lo estipulado en las leyes, normas nacionales e internacionales.

5. DESEMPEÑO SOCIAL

5.1. Derechos Humanos

La Primera E.F.V., viene trabajando en cuestiones de Derechos Humanos, sensibilizando a sus Partes de Interés a través de campañas de concientización, capacitaciones, entre otros y así también adoptando criterios de actuación respecto a la carta magna de los Derechos Humanos, también opto por acoger los 10 principios del **Pacto Global**, como parte de estrategia institucional.

Al ser una entidad financiera socialmente responsable velara por el cumplimiento y la práctica de acciones que favorezcan al cumplimiento de esta política de derechos humanos en sus tres dimensiones: prevenir, respetar y remediar.

El tema de Derechos Humanos de forma interna y externa, son tratados con el Comité de Ética, Comité de RSE y Asesoría Legal, con la finalidad de actualizar periódicamente las Acciones, Sanciones, Buenas Practicas y Campañas de sensibilización.

5.2. Trabajadores

Distribución de los Trabajadores

	Ejecutivos		Administrativos		Oficiales de Créditos		Cajeros		Plataforma		Otros (*5)		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	Total
La Paz	7	0	5	2	3	6	18	26	2	2	41	23	76	59	135
El Alto	0	0	0	0	1	0	4	4	0	0	0	0	5	4	9
Santa Cruz	0	0	1	0	2	1	5	4	0	1	6	5	14	11	25
Tarija	0	0	1	0	2	1	1	2	1	0	7	1	12	4	16
Cochabamba.	0	0	1	0	0	2	2	0	0	1	1	4	4	7	11
TOTAL	**7**	**0**	**8**	**2**	**8**	**10**	**30**	**36**	**3**	**4**	**55**	**33**	**111**	**85**	**196**

Movimiento de los Trabajadores

	2015	2016
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	179	190
Nº de admisiones durante el periodo	45	71
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	34	61
Nº de trabajadores al final del periodo	190	196
Índice de rotación (1)	18.40%	34.20%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	8 años	7 años

Por Grupo Etario

	19 a 29 años	30 a 40 años	Mayores de 41 años
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	79	61	50
Nº de admisiones durante el periodo	49	20	2
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	38	16	7
Nº de trabajadores al final del periodo	70	79	47
Índice de rotación (1)	58.39%	25.71%	9.28%

Por regiones

	La Paz	El Alto	Santa Cruz	Tarija	Cocha-bamba.
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	131	13	24	13	9
Nº de admisiones durante el periodo	48	3	11	1	8
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	39	2	12	1	7
Nº de trabajadores al final del periodo	139	13	23	13	8
Índice de rotación (1)	32.22%	19.23%	19.15%	7.69%	88.24%

RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Cuando se tiene cargos vacantes, inicialmente se promociona entre los funcionarios con la finalidad de pueda optar subir de cargo y mejorar su estatus al interior de entidad. En caso de no tener personas aptas para promocionarse, se realiza convocatorias públicas a través de prensa.

La Primera E.F.V., cuenta con una política de no discriminación para los procesos de reclutamiento y selección, promoción y participación en programas de formación. Cabe mencionar que, en reglamento de reclutamiento de nuevo personal, la postulación al

cargo está "totalmente abierto" a todas las personas que quieran ser parte La Primera E.F.V., sin discriminación alguna.

NO DISCRIMINACIÓN

- Género: La Primera E.F.V., en cuanto a Derechos Humanos, protege a todos sus empleados, es así que no existe ningún tipo de discriminación. La composición general de los funcionarios se encuentra de la siguiente manera: Mujeres: 43 % y Varones: 57 %

Respecto a la remuneración se por tareas o cargos similares es la misma para mujeres y hombres.

REMUNERACIÓN

La Primera E.F.V., cumple con las remuneraciones exigidas por ley con cada uno de sus empleados, otorgándoles al año 12 sueldos, dos primas y el aguinaldo.

Cabe recalcar que La Primera E.F.V., el sueldo mínimo está por encima del salario mínimo nacional.

CAPACITACIÓN

La Primera E.F.V., cuenta con un plan Anual de Capacitaciones con el que se tiene el objetivo de mejorar las capacidades de cada uno de los empleados, en la gestión 2016 se llegó a desarrollar el siguiente plan:

TEMAS DE CAPACITACION	CARGOS	Nº DE EMPLEADOS ASISTENTES
Capacitación Seguridad de la Información	Oficina Central y Agencias	95
Prevención y Detección de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes	Personal de Operaciones, Créditos, Contabilidad, Marketing y Administración	27
"Gestión de Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento al Terrorismo en Banca e IMFS"	Personal de Auditoria Interna	1
Curso Excel Financiero	Departamento de Créditos	5
Capacitación: Diplomado En Marketing Estratégico (La Funcionaria se Encuentra Cursando el Diplomado)	Departamento de Marketing	1
Curso de Detección de Billetes Falsificados y Documentos	Personal de Operaciones	24
Sexto Congreso Internacional en Riesgos y Prevención de Lavado de Activos	Unidad de Cumplimiento	1

Curso de Manejo de Objeciones, Clientes con Quejas y Reclamos	Encargados de Agencias y Responsable de Punto de Reclamo	6
"Tercera Versión Curso Oficial" COBIT 5 Foundation	Auditoria Interna	2
Capacitación: Módulo I Marco Legal de la L.G.I. y Módulo II Manual de Procedimientos Operativos"	Unidad de Cumplimiento	1
Lenguaje De Señas	Personal Operaciones, Of. Central y Agencias	24
Nuevo Aplicativo Facilito RC-IVA para Agentes de Retención	Dpto. Administrativo y Dpto. Contabilidad	2
Reglamentación de Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos	Dpto. Créditos	14
Prevención y Detección de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes	Departamentos Unidad de Riesgos, Créditos, Operaciones, Legal y Tecnología de la Información	20
Capacitación Sobre Controles Internos	Personal de los Dpto. Unidad de Riesgos, Auditoria Interna, Organización y Métodos	5
Capacitación Sobre El Buen Trato A "Personas Con Discapacidad"	Personal de Operaciones, Contabilidad y Créditos	30
CAPACITACIÓN SOBRE TRATO PREFERENCIAL Y ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS ADULTAS MAYORES	Personal de Operaciones, Contabilidad Y Créditos	30
Seminario de Riesgo de Crédito Enfoque en Evaluación de Capacidad de Pago	Personal Dpto. Créditos Of. Central	13
Curso de Detección de Billetes Falsificados	Personal de Operaciones Cochabamba	3
Manejo de Extintores, Evacuaciones y Primeros Auxilios	Personal Oficina Central, Dpto. Operaciones, Créditos, Contabilidad y Encargado Agencia Tarija	13
Taller Control Interno, Gestión Integral Riesgos y Auditoría en Base a Riesgos 2016	Personal Tarija	5
Seminario Mejores Prácticas, Técnicas y Procesos en la Gestión de Cobranzas	Personal Tarija	8
Curso Calidad en el Servicio de Atención al Cliente	Personal Tarija	12

CUIDADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

La Primera E.F.V., a través de su Comité mixto de Seguridad e Higiene, vela por el bienestar de los empleados, que a través de verificaciones o inspecciones se tomen en cuenta aspectos de prevención de riesgos y enfermedades profesionales, mejorando sus condiciones de trabajo en todas las oficinas a nivel nacional.

La Primera E.F.V., conforme a la Ley General de Trabajo, brinda a sus trabajadores (mujeres y varones) indiscriminadamente, y a todos los niveles jerárquicos les ofrece las siguientes acciones como parte de sus buenas prácticas con su Publico Interno:

- Permisos de Maternidad y Lactancia.
- Otorga jornadas de trabajo flexible para el personal que requiera compatibilizar su trabajo con cuidado de sus hijos.
- Promueve campañas de inmunización para los trabajadores y sus dependientes por medio de vacunas que se coordina con la Caja de Salud.
- Se otorga el permiso de un día de trabajo para las mujeres trabajadoras, puedan visitar al médico y realizar su chequeo médico de Papanicolaou.
- Se capacita regularmente a los empleados en salud y seguridad.
- A través de campañas internas, se busca la mejora de la salud no solamente de los empleados, sino que también se busca concientizar en mejorar la salud de sus familias.
- Al interior de las oficinas está prohibido fumar, esta medida es aplicada a todos las partes de interés internas y externas.
- 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 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.
- Se distribuye sanitizadores de manos a todos los trabajadores.

AMBIENTES DE TRABAJO

Los ambientes de trabajo cuentan con todas las comodidades y ergonomía necesaria para el buen desarrollo laboral de los trabajadores, por lo que se realizan inspecciones periódicas con el fin de identificar posibles incidentes y eliminar cualquier enfermedad laboral.

- Se cuenta con un reporte actualizado mensualmente de incidentes y accidentes que pueda suceder en cualquier de las oficinas o agencias.
- Se capacita continuamente en normas de seguridad laboral, en cuento a señalética, extinguidores, y planes de emergencia como riesgos de incendios y realización de simulacros.
- Se cuenta con áreas de alimentación donde los trabajadores pueden alimentarse sin la preocupación de ingerir alimentos contaminados.

- Actualmente se vienen realizando el cambio de iluminación de consumo eléctrico menor y acorde a las necesidades lumínicas de cada área u oficina.}
- Capacitación y simulacros de incendios y primeros auxilios son parte de las actividades estratégicas con la finalidad de contar con personal preparado para cualquier eventualidad a nivel nacional.
- Verificación y recarga de extinguidores que son realizadas periódicamente o cuando son necesarias.

OTROS BENEFICIOS

Como parte de sus buenas prácticas para su Público Interno, La Primera E.F.V., viene desarrollando diferentes acciones con el fin de mejorar la calidad de vida y trabajo, de sus empleados.

A continuación nombramos algunas de las buenas prácticas que La Primera E.F.V., desarrolla en favor de su Publico Interno:

- Reuniones de confraternización entre trabajadores con el fin de que puedan mejorar las relaciones laborales.
- Después de la licencia de maternidad se les otorga a las trabajadoras las vacaciones pendientes.
- Anualmente se les otorga un canastón pro las fiestas de fin de año.
- También se reconocen las horas extras que desempeñan los funcionarios fuera de sus horas laborales.

5.3. 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 E.F.V., y sus cifras al 31 de diciembre de 2016

CREDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA	Miles de Bs.-	Nº de Operaciones
Compra Terreno	11,188	91
Compra Casa/ Departamento	488,249	1,670
Remodelación / Refacción	34,028	303
Construcción	232,334	881
SUB TOTAL	**765,799**	**2,945**

VIVIENDA SOCIAL	Miles de Bs.-	Nº de Operaciones
Vivienda social	376,254	1,493
SUB TOTAL	**376,254**	**1,493**

MICRO CRÉDITO	Miles de Bs.-	Nº de Operaciones
Productivo	32,106	199
Comercio	34,483	154
Turismo	8,497	35
Servicios	91,476	497
SUB TOTAL	**166,562**	**885**

CRÉDITO PYME	Miles de Bs.-	Nº de Operaciones
Productivo	69,828	50
Comercio	17,269	36
Turismo	3,447	6
Servicios	40,008	66
SUB TOTAL	**130,552**	**158**

CRÉDITO DE CONSUMO	Miles de Bs.-	Nº de Operaciones
Créditos	136,452	1,741
Tarjetas de crédito	3,351	297
SUB TOTAL	**139,803**	**2,038**

TOTAL Bs.-	**1,578,970**	**7,519**

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 2016 ascienden a Bs.- 502.399.918

La Entidad también otorga créditos productivos tanto en Microcrédito como en Crédito Pyme, cuyo importe alcanzó un total de 134.804 millones de Bolivianos de colocaciones en el sistema financiero, que representa un incremento del 18.0% con relación a la gestión 2015.

Productos de ahorro

La composición de las cuentas que registran las captaciones del público al 31 de diciembre de 2016 fue la siguiente:

CUENTAS DE AHORRO	Miles de Bs.-
A la vista	139
Cajas de ahorro	1,388,112
Depósitos a plazo fijo	188,389
Restringidas	11,709
SUB TOTAL	**1,576,501**

Inclusión financiera

La Primera Entidad Financiera de Vivienda, conoce la importancia de priorizar la inclusión financiera hacia sus consumidores financieros, dando a conocer de esta manera la importancia del consumidor financiero para la entidad financiera de vivienda.

Un criterio que es asumido por La Primera E.F.V., es diversificar su llegada a diferentes grupos que son actualmente parte de la entidad financiera y también llegar a consumidores financieros potenciales que en un futuro pondrán su confianza económica en la entidad financiera.

- **Ahorro:** Con el propósito de llegar a personas de bajos ingresos puedan ahorrar, las cajas de ahorro de La Primera E.F.V., 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.
- **Microcrédito:** La Primera E.F.V., actualmente como parte de su cartera de créditos, la gestión 2016 destino el 10.32% del total de su movimiento económico, ya que este producto está destinado para otorgar pequeños financiamientos a empresarios para actividades de producción, servicios y comercio, y que viene ofreciendo este producto desde la gestión 2011.

- **Educación Financiera:** La Primera E.F.V., participó asimismo de las Jornadas de Educación financiera en los cuatro departamentos donde tiene presencia, las mismas que fueron organizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI. de manera independiente y como parte de su Plan Estratégico Anual, viene implementando en todas sus agencias, la Educación Financiera a sus Consumidores Financieros, con temas relacionados a su giro de negocio como:
    - **El Ahorro,**
    - **Concejos económicos**
    - **Créditos**
    - **Crédito de vivienda de interés social**
    - **Punto de reclamo**
    - **Derechos del consumidor**

- **Puntos de Atención:** Para poder llegar a más consumidores financieros La Primera E.F.V., actualmente tiene abiertos un total de 55 puntos de atención, entre agencias, ventanillas de cobranza 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 con discapacidad y personas adultas mayores:** con este grupo que va tomando mayor importancia desde el gobierno nacional se realizaron algunas acciones, con la finalidad de que puedan movilizarse sin la necesidad de ayuda o se sientan marginados en ninguna de nuestras agencias a nivel nacional.
    - Campañas de concientización e información sobre sus derechos de consumidor financiero.
    - Adecuación e instalación, facilitando el acceso a través de ramplas y barandas a personas en sillas de ruedas o personas no videntes.
    - Implementación de cajas adecuadas para personas con limitaciones físicas y personas adultas mayores.
    - Capacitación a trabajadores de La Primera E.F.V., y trabajadores terciarizados en lenguaje de señas.
    - Con el Apoyo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se capacito a los trabajadores, de “La Primera” E.F.V., en el trato a personas con discapacidad y trato preferencial a personas adultas mayores, desarrollado por especialistas de la Unidad de Personas con Discapacidad y por la Unidad Adulto Mayor ambos del G.A.M. de La Paz.

Protección al consumidor de servicios financieros

La Primera E.F.V., vienen desarrollando diferentes actividades tanto en la comunicación como también parte de su educación financiera que permite una adecuada Protección al Consumidor Financiero, entre algunas de ellas podemos enunciar 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 de la ASFI, el Buros de información BI (Infocred y/o 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 E.F.V., la transparencia, este se tiene en cuenta en todos los actos que realiza la entidad financiera, 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, intereses y seguros.
- La información primaria que se brinda a los interesados para obtener algún producto en La Primera E.F.V., 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.
- 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 La Primera E.F.V., 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 E.F.V., cuenta con políticas específicas que determinan cuales son las prácticas de cobro apropiadas, en las que señala el proceso de cobranza que debe realizarse con respeto al cliente e informando cuales serían las acciones a tomar en caso de incumplimiento de las cuotas; esta información se brinda con la finalidad de concientizar al cliente en el pago puntual de sus obligaciones y evitarle posibles problemas. Cuando se detectan problemas en el pago la Entidad Financiera de Vivienda, adopta una actitud de flexibilidad renegociando los créditos.

Otras acciones que se realizaron 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 todos los presentados sean resueltos brindando la solución de manera oportuna e íntegra. La Primera E.F.V., también ha implementado un espacio en la página WEB para que los consumidores financieros puedan presentar sus reclamos por este medio.

5.4. 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 E.F.V., actualmente da preferencia a proveedores regionales o nacionales permitiendo así consumir producto boliviano, también otro aspecto importante al momento de contratar o comprar un servicio o adquisición de bienes, se verifica que el proveedor este legalmente establecido y que contribuya con los impuestos de ley.

Contratación de personas con discapacidad

Ya son varios años que La Primera E.F.V., viene contratando los servicios de personas con discapacidad auditiva, ya que son responsables y eficientes en su trabajo, es que se continúa requiriendo sus servicios por la eficiencia de su desempeño laboral.

Transparencia

Las compras y contrataciones de servicios se realizan mediante un proceso de publicación y/o invitaciones como mínimo con tres proponentes. Para compras de sumas elevadas, el Directorio participa con la respectiva revisión y aprobación. Actualmente La Primera E.F.V., viene trabajando de manera contractual con los proveedores verificando que cumplan esencialmente con sus contribuciones al estado mediante el pago de impuestos establecidos por ley.

5.5. 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.

La Primera E.F.V., viene trabajando con la comunidad desde su fundación, ya que de esta manera reconoce la importancia de la comunidad y su población en contribuir al crecimiento de la entidad financiera de vivienda. Este apoyo que brinda La Primera E.F.V., a la Comunidad, es en base a criterios socialmente responsables, para que el aporte sea sustentable en el tiempo.

Cabe mencionar que las acciones que se acepta apoyar son entregadas en especie o en material que requiera la institución, otro aspecto esencial es que se apoya a grupos en desventaja social que perciben poca o nula ayuda del gobierno locales, departamentales o nacionales. Algunas de las acciones que desarrollo La Primera E.F.V., hasta la gestión 2016, en favor de la Comunidad fueron:

- Adquisición de instrumentos Quirúrgicos y equipo médico. Centro de Salud en la Ciudad de El Alto “LUIS ESPINAL”
- Construcción Pabellón “La Primera”. Centro de Rehabilitación y Salud Mental “SAN JUAN DE DIOS”
- Equipamiento y pavimentación sistema vial interior. Centro de Rehabilitación y Salud Mental “SAN JUAN DE DIOS”
- Construcción del Centro de Apoyo para Niños y Adolescentes en Riesgo Social, de la Zona Norte de la Ciudad de La Paz. “FUNDACIÓN ARCO IRIS”

- Construcción y apoyo al Centro Juvenil Casa Esperanza en Villa Copacabana. “FUNDACIÓN ARCO IRIS”
- Instituto Nacional de Psiquiatría “GREGORIO PACHECO”
- Asilo de Ancianos “TERESA JORNET”
- Tratamiento y suministros a pacientes de cáncer. “FUNDACIÓN SAN LUIS”
- Equipamiento a la Unidad de Terapia Intensiva “CLINICA FIDES”
- Donación a la Confederación de Empresarios Privados para la construcción de Módulos habitacionales. “DAMNIFICADOS DEL DEPARTAMENTO DEL BENI”
- Adquisición de una prensa de planchar industrial “ASILO SAN RAMON”
- Donación para construcción de cancha de fútbol. “Centro de Rehabilitación San Juan de Dios”
- Donación de equipamientos y construcción de ascensor. “FUNDACIÓN ARCO IRIS”

6. DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación, se presenta los indicadores de La Primera E.F.V., que muestran su desempeño económico en las gestiones 2015 y 2016:

	31/12/2015	31/06/2016
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100,00%	100,00%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	26.00%	30.60%
Cartera / Total activo	68.00%	67.80%
Otros activos	5.00%	1.6%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0.95%	0.84%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	3.85%	3.27%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	7.39%	7.27%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	1.59%	1.66%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	5.42%	5.17%
Gastos de personal / Total gastos de administración	57.04%	55.81%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1.13%	1.02%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0.33%	0.80%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	2.17%	3.42%
SOLVENCIA		
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	699.00%	379.67%
Previsión constituida / Cartera bruta	7.90%	3.89%
Coeficiente de adecuación patrimonial	51.65%	50.99%
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades +Inversiones temporarias) / Pasivo	35.59%	41.26%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	37.61%	43.61%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	43.29%	49.95%

La sostenibilidad y solvencia de La Primera Entidad Financiera de Vivienda, es evidente en la continuidad de servicios, de esta manera brinda seguridad y fiabilidad al consumidor financiero.

7. 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 Entidad Financiera de Vivienda, desde la gestión 2013 que implementa la RSE como parte de su gestión estratégica, vio la necesidad de realizar cambios sustanciales para el cuidado del Medioambiente, así que viene desarrollando un plan de acciones de buenas prácticas, con sus diferentes Partes Interesadas.

- **Público Interno:** a través de comunicados internos se viene concientizando al personal, respecto al consumo de energía Eléctrica, se instruye que se apague las computadoras en horas de descanso, y que las luces únicamente se enciendan cuando ya no se tiene luz de día. Con el Papel, se pide que verifiquen y que únicamente se deseche papel en desuso, y si se tiene la posibilidad de reutilizar el papel para segundas impresiones se almacene para su segunda disposición. Respecto al Agua, se pide que se verifique y se comunique en caso de averías en las tuberías en baños y cocinas, para su inmediata solución y así evitar que se filtre este líquido elemental para la vida.
- **Proveedores:** el área de adquisiciones, al momento de realizar una compra cuenta con ciertos criterios de selección de proveedores para cerrar una compra en el caso del Papel, se tiene que verificar que se tenga sellos ambientales que certifiquen su procedencia de bosques sustentables. Con equipos electrónicos o de computación se verifica que sean equipos amigables con el medioambiente, o de bajo consumo energético, también se verifica que la huella de carbono no se alto en comparación con otros equipos de dudosa procedencia.
- **Clientes:** inicialmente se viene concientización en la prevención y cuidado del medio ambiente, a través de afiches, publicaciones audio visuales, y tocando temas actuales que se obtiene de la página oficial de las Naciones Unidas. Estas conmemoraciones que se realizan sirven para crear conciencia en el futuro de las generaciones, buscando así el compromiso no solo de la entidad financiera de vivienda sino también de la sociedad en general.