INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL **2019**

LA PRIMERA

ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

Índice

1. PERFIL DE LA PRIMERA E.F.V.
1.1 MISIÓN Y SU CONCEPTO
1.2 VISIÓN Y SU CONCEPTO
1.3 ESTADO JURÍDICO - OBJETO
1.4 HISTORIA - PRINCIPALES HITOS
1.5 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS
1.6 CANALES DE ATENCIÓN
1.7 PRODUCTOS Y SERVICIOS
1.8 GOBIERNO CORPORATIVO
1.9 ASOCIACIONES Y ADHESIONES
1.10 RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EL 2018

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE
2.1 EL SIGNIFICADO DE RSE PARA “LA PRIMERA" EFV
2.2 LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
2.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
2.4 LA RSE DENTRO LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
2.5 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RSE DE LA ENTIDAD

3. CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RSE
3.1 RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LA SOCIEDAD EN GENERAL
3.2 TRANSPARENCIA
3.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO
3.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS
3.5 CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS
3.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

4. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE
4.1 DESEMPEÑO SOCIAL
4.1.1 SOCIOS
4.1.2 EMPLEADOS
4.1.3 CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS
4.1.4 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4.1.5 COMUNIDAD
4.2 DESEMPEÑO AMBIENTAL
4.3 DESEMPEÑO ECONÓMICO

1 Perfil de "La Primera" E.F.V.

1.1 Misión

La Misión de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V. es:

MISIÓN:

"Responder a la confianza de la colectividad incentivando el ahorro familiar, destinado a la vivienda, generando valor agregado para sus clientes y usuarios a través de servicios financieros de excelencia".

CONCEPTO DE LA MISIÓN:

Otorgar a sus clientes, usuarios y comunidad en general, servicios financieros diferenciados, mediante un trato personalizado que le permita alcanzar las expectativas esperadas.

1.2 Visión

VISIÓN:

"Ser una entidad eficiente y sostenible, manteniendo su liderazgo y competitividad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población boliviana, principalmente a través del financiamiento de créditos de vivienda".

CONCEPTO DE LA VISIÓN:

La Visión pretende exponer el compromiso de la Entidad para una adecuada administración que permita su sostenibilidad en el tiempo, manteniendo el liderazgo en el sector de la vivienda, debiendo mantener la competitividad dentro del mercado.

1.3 Estado Jurídico - Objeto

Dando cumplimiento con la primera de las Disposiciones Transitorias de la Ley No.393 de Servicios Financieros, en fecha 23 de noviembre de 2015, la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo Para La Vivienda La Primera se transformó en “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V.

"La Primera" E.F.V. tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera, con especialización en préstamos para adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal, compra de terrenos, proyectos de construcción de viviendas unifamiliares y multifamiliares. Asimismo, otorga créditos de consumo, microcréditos, préstamos para pequeñas y medianas empresas, y otros autorizados por la Ley N°393 de Servicios Financieros.

"La Primera" E.F.V. desde el inicio de sus operaciones, ha contado con autorización del respectivo órgano de supervisión y regulación, ASFI, para otorgar créditos y recibir depósitos del público.

1.4 Historia - Principales Hitos

1964
- Nace la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La Primera

1981
- Se implementa el crédito familiar

1991
- Se abre la primera sucursal en la Zona Sur de la ciudad de La Paz

1997
- Empieza a operar el cajero trasnochador

2010
- Apertura de la primera Sucursal en Santa Cruz de la Sierra

2015
- Transformación a "La Primera - Entidad Financiera de Vivienda

2016
- Apertura de la Agencia de Villa Fátima

2017
- Fusión por absorción o incorporación de "La Plata EFV"
- Apertura de la Agencia Obrajes

2018
- Implementación del nuevo core financiero

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

El 23 de noviembre de 2015, de conformidad con el parágrafo I del artículo 150 de la Ley 393 de Servicios Financieros, cumpliendo con todos los requisitos exigidos y demás disposiciones conexas, la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo Para la Vivienda La Primera se transformó en "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V., manteniendo los principios y valores que la han caracterizado por más de 55 años.

"La Primera" E.F.V. se ha consolidado como la Entidad Financiera de Vivienda más importante, sólida, segura y solvente del Sistema Financiero Nacional, donde la eficiencia, transparencia, integridad además de la excelencia en el servicio y espíritu de superación constante son sus principios fundamentales.

"La Primera" E.F.V. trabajó, trabaja y trabajará para mejorar las condiciones de vida de la población boliviana, cumpliendo su principal objetivo, que es: "Apoyar el sueño de tener una casa propia, brindando una variedad de créditos para la prosperidad, cuidando los ahorros de forma garantizada, a cada boliviano y boliviana que deposita su confianza en esta entidad financiera".

1.5 Principales logros alcanzados

La PRIMERA E.F.V., ha posibilitado que muchas familias del país hayan alcanzado el sueño de contar con vivienda propia y ha cuidado los ahorros de los bolivianos que depositan su confianza en esta Entidad Financiera.

OPERACIONES:

"La Primera" E.F.V. financió miles de soluciones habitacionales por más de 55 años, inicialmente en las ciudades de La Paz y El Alto, luego en las ciudades de Tarija, Santa Cruz, Cochabamba y Sucre.
Asimismo, participó activamente en el desarrollo de nuevas zonas urbanas con viviendas, como ser las Urbanizaciones de Los Pinos y San Miguel, que fueron las que dieron el inicio el desarrollo de la zona sur de la ciudad de La Paz.

Directamente, construyó más de 30 edificios de viviendas para familias de ingresos medios y bajos. También desarrolló proyectos habitacionales en la ciudad de El Alto, como casas en la Urbanización Villa Santiago I y en la Urbanización Charapaqui “La Primera” y el Condominio "El Progreso".

Resumiendo, al presente ya ha financiado proyectos habitacionales en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Tarija, Santa Cruz y Sucre.

Continuando con su apoyo al desarrollo económico del país, incursionó hace años en el financiamiento de la micro, pequeña y mediana empresa. Incluso cuenta con operaciones de crédito empresariales.

A lo largo de estos años de trabajo, ha logrado generar seguridad y confianza en muchos clientes que han entregado a la entidad el manejo de sus ahorros.

INFRAESTRUCTURA:

"La Primera" E.F.V. ha logrado constituir una infraestructura física amplia y apropiada para brindar servicios financieros a sus clientes y usuarios con comodidad, seguridad y confianza. Cuenta con sesenta y tres puntos de atención al cliente en las seis ciudades de Bolivia, en las cuales la entidad tiene presencia.

EMPLEO:

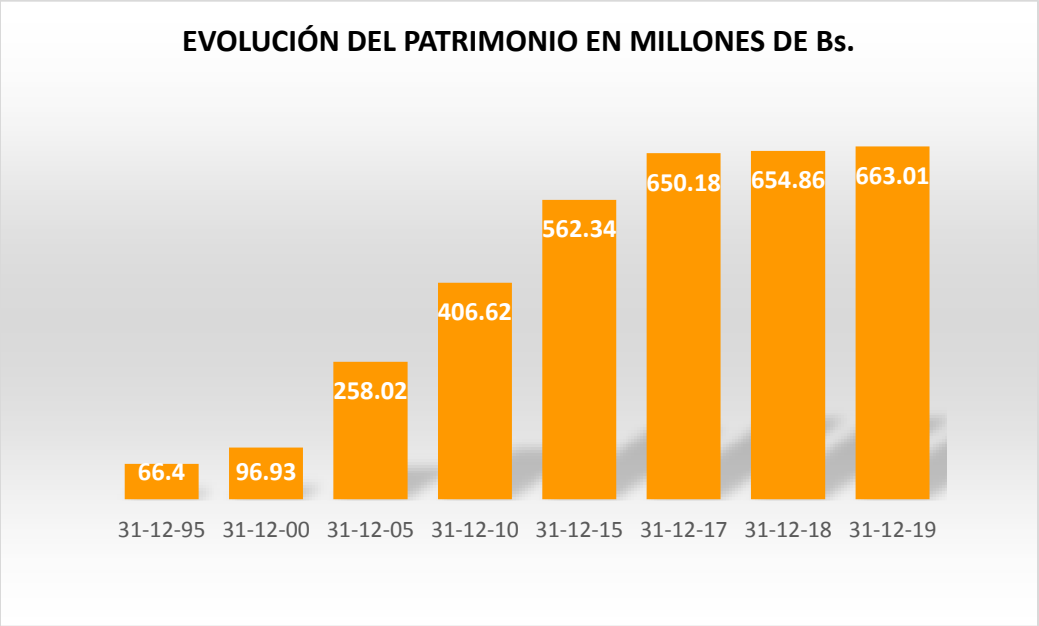
"La Primera" E.F.V. generó la creación de cientos de empleos directos con sus colaboradores.
Asimismo, innumerables empleos indirectos a través de unidades de trabajo en los sectores productivo, con énfasis en el de construcción, así como en los sectores de servicios y comercio, tanto mediante sus prestatarios como también mediante sus proveedores.

CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA:

Una de las características singulares de "La Primera" E.F.V. es la continuidad administrativa, manteniendo una dirección y administración estables a través de los años, lo que permite tener también continuidad en sus lineamientos estratégicos.

SOLVENCIA:

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



Adicionalmente mantiene previsiones para la cartera de créditos que respaldan de manera suficiente cualquier contingencia que pudiera ocurrir.

OBRAS SOCIALES:

"La Primera" E.F.V. a lo largo de su historia, con el apoyo y aprobación de la Asamblea de Socios que se lleva a cabo anualmente, cumpliendo con un espíritu de solidaridad y cooperación, destina parte de las utilidades para apoyar económicamente proyectos y obras de bienestar social de la comunidad.

1.6 Canales de atención

"La Primera" E.F.V. al 31/12/2019 cuenta con la siguiente red de Oficinas, Sucursales, Agencias, Cajeros Automáticos, Ventanillas de Atención y Cajeros Trasnochadores, en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz de la Sierra, Tarija, Cochabamba y Sucre.

	La Paz	El Alto	Santa Cruz	Tarija	Cocha-bamba	Chuqui saca	TOTAL
Agencias [1]	10	4	4	2	1	2	23
Cajeros automáticos	21	3	6	2	1	2	35
Ventanillas de atención	1		1				2
Cajero trasnochador[2]	3						3
TOTAL	35	7	11	4	2	4	63

1.7 Productos y Servicios

OPERACIONES PASIVAS:

Las operaciones pasivas que presta la entidad son:

- Cuentas de ahorro

  La entidad cuenta con las siguientes cajas de ahorros:
  - Caja de ahorros normal (en bolivianos y dólares americanos).
  - Caja de ahorros La Productiva (en bolivianos).
  - Caja de ahorros Dorada (en bolivianos).

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

- Depósitos a Plazo Fijo

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

OPERACIONES ACTIVAS:

Las operaciones activas que presta la entidad son:

[1] Incluye a la Oficina Central (La Paz)

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

CREDITOS	•DESTINOS
Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social	•Construcción de vivienda. •Compra de inmuebles (casa, departamento o terreno). •Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda. •Anticrético
Crédito Hipotecario de Vivienda	•Construcción de vivienda. •Compra de inmueble (casa, departamento o terreno). •Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda.
Crédito de Consumo	•Adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios, este producto se otorga también a través de tarjetas de crédito
Crédito Productivo Microcrédito, PyME y Empresarial	•Capital de Inversión y/o Capital de Operaciones dirigido al sector productivo que genera valor agregado a los bienes que produce y/o transforma, así como créditos destinados a turismo o producción intelectual, de acuerdo a clasificación regulatoria.
Crédito para los sectores de Servicios y Comercio: Microcrédito, Pyme y Empresarial	• Capital de Inversión y/o Capital de Operaciones.
Crédito Hipotecario para Compra de Oficinas y Locales Comerciales	•Compra de oficinas y locales comerciales

OPERACIONES DE SERVICIOS:

Las operaciones de servicios que presta la entidad son:

- Cobro de Servicios Básicos:
  - Cobro de Servicio de Agua - EPSAS, SAGUAPAC, ELAPAS y COSSALT
  - Cobro de Servicio de Electricidad - DELAPAZ, CRE, ELFEC, SESSA y SETAR
- Cobro de Servicios Telefónicos: COTAS, COMTECO, COTES, COSETT, VIVA Y TIGO.
- Cobro de Servicios de Internet: AXS
- Cobro de Servicio Inmobiliario: Inmobiliaria Kantutani - Las Misiones.
- Cobro de Servicio de TV Cable: COTASTV, TIGO STAR.
- Cobro de RUAT: Vehículos, inmuebles, patentes y transacciones.
- Cobro de Otros Servicios: Consumo de Gas Natural, Natura, La Vitalicia, Boliviatel, Pagosnet, Tuves, UMSA.
- Remesas y transferencias desde y hacia el interior del país a través de SERVIRED.
- Cobro de impuestos nacionales.

- Pago de jubilados AFP Futuro de Bolivia.
- Giros y remesas desde y hacia el exterior del país a través de Servired, Money Gram y Western Unión.
- Pago de Renta Dignidad.

1.8 Gobierno Corporativo

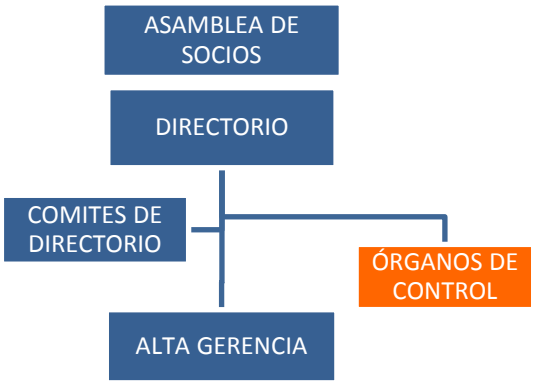
"La Primera" E.F.V. cuenta con un Código de Gobierno Corporativo, que tiene por objeto establecer principios y lineamientos básicos para adoptar, cumplir e implementar buenas prácticas de Gobierno Corporativo, complementando las disposiciones contenidas en el Estatuto de “La Primera” E.F.V.

Las principales finalidades del Código de Gobierno Corporativo son las siguientes:

- Garantizar el cumplimiento de la misión, visión y valores de la entidad.
- Definir las principales directrices estratégicas para que lleve a cabo sus actividades.
- Promover una cultura corporativa de interacción armónica, libre de conflictos de interés y respetuosa de la ley.

Conforme a lo previsto por la normativa regulatoria y el estatuto institucional, "La Primera" E.F.V. cuenta, a nivel de Directorio, con un **Comité de Gobierno Corporativo** que está conformado por un miembro del Directorio que lo preside, el Gerente General, jefes de Departamento y/o Unidad correspondientes.

La estructura de gobierno es la siguiente:



La Asamblea de Socios legalmente constituida, es el máximo órgano deliberante y de representación de la voluntad social de la entidad y constituye su máxima autoridad, en la adopción de decisiones institucionales. La ley y el estatuto institucional regulan su competencia, modalidades de reunión, convocatoria,

oportunidad y lugar de verificación, quórum necesario, forma de votación, resoluciones, actas y otros aspectos relativos a su instalación y funcionamiento.

El Directorio es el órgano principal de administración y dirección de la entidad, el Estatuto y la instancia que la representa y toma decisiones estratégicas, con referencia a su organización y funcionamiento. La ley y el estatuto institucional regulan su composición, mandato, requisitos, forma de elección, competencia, atribuciones, responsabilidades, convocatoria, oportunidad y lugar de verificación, quórum necesario, forma de votación, resoluciones, actas y otros aspectos relativos a su organización y funcionamiento.

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.

La **Alta Gerencia** que tiene al mando al Gerente General que es la máxima autoridad ejecutiva de "La Primera" E.F.V. y ejerce la administración de la misma, por delegación del Directorio, bajo el principio de separación de competencias que rige a los órganos de deliberación, dirección y administración. El Gerente General ejerce sus funciones y ejecuta las políticas institucionales y las resoluciones del Directorio, sujeto a un deber de lealtad, confidencialidad y diligencia. La Gerencia General tiene las atribuciones especificadas por el estatuto de la entidad, las disposiciones legales y regulatorias aplicables y las facultades que le fueran delegadas por el Directorio.

Como parte integrante de su Alta Gerencia, "La Primera" E.F.V. cuenta con un plantel de ejecutivos de área, encargado de cumplir tareas de administración y ejecución de las resoluciones del Directorio e instrucciones de la Gerencia General, en ámbitos especiales de la gestión institucional. Este nivel gerencial dependiente de la Gerencia General está conformado por las Jefaturas Nacionales de Departamentos, de Áreas, las Jefaturas Nacionales de Unidades y las Jefaturas de Sucursales y Agencias

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 Gestión de Riesgos, Créditos, Auditoría, Gobierno Corporativo, Económico, Jurídico, Técnico, de Cumplimiento, Tecnología de la Información, de Seguridad Física.

Los **Órganos de Control**, comprenden los Auditores internos, Comité de Auditoría y el Fiscalizador Interno. Las auditorías y los controles internos sirven al Directorio para comprobar con total independencia la información aportada por la Alta Gerencia sobre el funcionamiento y situación financiera de “La Primera” E.F.V.

1.9 Asociaciones y Adhesiones

"La Primera" E.F.V. 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
- Unión Interamericana para la Vivienda UNIAPRAVI, con sede en la Ciudad de Lima, Perú.
- Bolsa Boliviana de Valores S.A. con sede en la ciudad de La Paz, Bolivia.
- ASOFIN, Asociación de Entidades Especializadas en Micro finanzas con sede en La Paz, Bolivia.

1.10 Reconocimientos recibidos el 2019

El 07 de junio de 2019 "La Primera" E.F.V. ha sido galardonada con el premio MAYA como la Mejor Entidad Financiera de Vivienda del país, por los esfuerzos desplegados en el área de Responsabilidad Social Empresarial.

2 Sistema de gestión de la RSE

2.1 El significado de RSE para "LA PRIMERA" E.F.V.

"La Primera" E.F.V. entiende la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una forma de gestión en la que desarrolla acciones para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés, promoviendo el respeto por los Derechos Humanos y preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras.

La RSE de la Entidad se basa en realizar en todo momento acciones y tomar decisiones de forma responsable, considerando sus implicancias sociales, ambientales y económicas, con fundamentos éticos, de respeto a los derechos humanos y cumpliendo con la normativa vigente, situando a las personas en el centro de su propósito.

"La Primera" E.F.V. ha establecido una política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros, que han sido aprobada por el Directorio de la entidad.

El objetivo principal de este documento es "Establecer una declaración de las intenciones, principios de actuación y compromisos de "La Primera" E.F.V. con sus grupos de interés y constituir un marco de actuación que guíe el comportamiento socialmente responsable de la Entidad".

2.2 La incorporación de la responsabilidad social empresarial en la planificación estratégica

En el plan estratégico institucional 2019-2021, tiene un apartado especial para la Responsabilidad Social Empresarial donde establece que la entidad debe observar los lineamientos de RSE, establecidos en la normativa que son:

- Rendición de cuentas ante la sociedad en general.
- Transparencia.

- Comportamiento ético.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Respeto a las leyes.
- Respeto a los derechos humanos.
- Minimizar el impacto ambiental.

En este documento se establecen los siguientes objetivos específicos relacionados con la RSE:

- Minimizar el impacto ambiental
- Garantizar la transparencia con la comunidad
- Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de “La Primera” EFV
- Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción
- Extender el compromiso de Responsabilidad Social a proveedores y empresas subcontratadas
- Implicarse con la Comunidad y la Sociedad
- Fomentar y sistematizar los canales de diálogo

2.3 Identificación de las partes interesadas[3]

Las partes interesadas son las personas naturales o jurídicas que tienen interés, en cualquier decisión o actividad de la Entidad, es decir cualquier individuo o grupo que pueda afectar o ser afectado por "La Primera” E.F.V.

Respecto a las partes interesadas "La Primera" E.F.V. ha identificado las siguientes partes interesadas:

- Socios
- Directores
- Empleados
- Consumidores financieros
  - Clientes
  - Usuarios financieros
- Proveedores
- Gobierno
- Competencia
- Comunidad

De las partes interesadas identificadas, se han priorizado las siguientes:

[3] También llamados grupos de interés

2.4 La RSE dentro la estructura organizacional

En la estructura organizacional, las funciones de Responsabilidad Social Empresarial están a cargo del Jefe Nacional de Marketing, que depende directamente de la Gerencia General, según organigrama aprobado mediante Resolución de Directorio RD. 11/2015 del 24 de febrero de 2015, cuya última actualización es del 31 de octubre de 2019.

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

- Elaborar para cada gestión el Programa de Educación Financiera de la Entidad.
- Efectuar el seguimiento a la ejecución del Programa de Educación Financiera.

- Elaborar los informes requeridos por ASFI en lo relacionado al avance y ejecución del Programa 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.
- Participar como representante de la entidad en las reuniones del Comité de R.S.E. de ASOFIN.

2.5 Implementación y mantenimiento de la gestión de la responsabilidad social de la entidad

"La Primera" E.F.V. ha realizado las siguientes acciones para implementar la Responsabilidad Social Empresarial en la entidad[4]:

- ✓ Ha elaborado una política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros, documento que ha sido aprobado por Directorio.
- ✓ A través de la aprobación de este documento se ha obtenido el compromiso de Gerencia y Directorio para la puesta en marcha del Plan de RSE
- ✓ Se Investigan temas, programas y mejores prácticas de RSE internas y externas.
- ✓ Se ha designado un “responsable” quien es la persona que se responsabiliza de cumplir y hacer cumplir la política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros y el Plan de RSE.
- ✓ Se crean Programas de acuerdo al Manual y Plan de Responsabilidad Social Empresarial.

Con el proceso de implementación se pretende lograr lo siguiente:

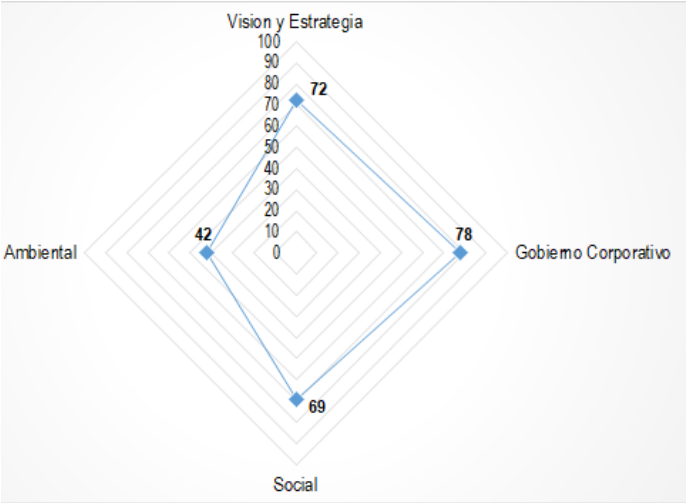
- Crear la identidad, los procedimientos operativos estándares y los materiales de la RSE.
- Crear conciencia y entusiasmo interno por la RSE.
- Crear reconocimiento externo hacia la Entidad, por su RSE.
- Crear alianzas estratégicas para apoyar proyectos sociales.

[4] Las mismas que están descritas en el Manual de Responsabilidad Social Empresarial

Con el fin de evaluar el accionar en RSE y a la vez dar cumplimiento a la normativa, el año 2019, se ha realizado la "Calificación de Desempeño de RSE" 2018, por la Cámara Americana de Comercio de Bolivia - AmCham Bolivia, quienes utilizaron la metodología de ETHOS, cuya nota general ha sido de 65/100 puntos.

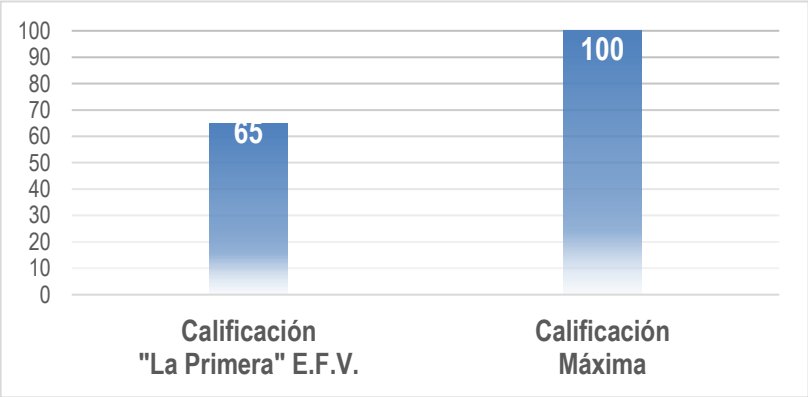
La calificación obtenida en cada una de las dimensiones evaluadas ha sido la siguiente:

CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES



Fuente: Plataforma Ethos Brasil 2018
Elaboración: AmCham – Bolivia

CALIFICACION DE DESEMPEÑO GENERAL – GESTION 2018



Fuente: Plataforma Ethos Brasil 2018
Elaboración: AmCham – Bolivia

3 Cumplimiento de los lineamientos de RSE

"La Primera" E.F.V., cumple con los siguientes lineamientos relativos a su responsabilidad social:

3.1 Rendición de cuentas ante la sociedad en general

"La Primera" E.F.V. rinde cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como por las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos. Para ello, anualmente elabora el informe de Responsabilidad Social Empresarial, la Memoria Institucional, documentos que publica en la página web institucional. También publica la Calificación de Desempeño de la RSE anualmente.

3.2 Transparencia

"La Primera" E.F.V. es transparente en su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, en la economía y el medio ambiente, establece relaciones comerciales y financieras transparentes, no ocultan los consumidores financieros la situación financiera y legal en que se encuentran.

"La Primera" E.F.V., revela en su página WEB, en documentos importantes y en sus instalaciones, su Misión y Visión. En su informe de RSE y en su Balance social muestra las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable con relación a la sociedad, economía y medio ambiente; así como los impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de las políticas, decisiones y actividades de la entidad.

- En la Asamblea Ordinaria se les informa a los socios sobre el desempeño económico y social de la entidad proporcionándoles los estados financieros, la memoria institucional.
- A los clientes y comunidad se comunica en la página web, entre otros, las condiciones de los productos y servicios, el procedimiento de reclamos, la

Memoria Institucional, el Informe de RSE y la Calificación de Desempeño de RSE.

3.3 Comportamiento Ético

"La Primera" E.F.V. 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.

VALORES

La entidad ha definido los siguientes valores:

- EFICIENCIA
- TRANSPARENCIA
- INTEGRIDAD
- RESPONSABILIDAD
- EQUIDAD
- RESPETO
- COMPROMISO
- SOLIDARIDAD
- HONESTIDAD

Los mismos 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 empleados que trabajan en "La Primera" E.F.V. los practiquen y promuevan.

CÓDIGO DE CONDUCTA

"La Primera" E.F.V. cuenta con un Código de Conducta que ha sido actualizado el 31/10/2019 y ratificado el 26/12/2019. Este documento tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar los Directores, ejecutivos y empleados de la entidad en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

También incluye respecto a otros públicos de interés el ambiente laboral y la conducta con otras entidades, incluyendo la Transparencia como postulado fundamental.

CÓDIGO DE ÉTICA

La entidad tiene un Código de Ética, que ha sido actualizado el 31/10/2019 y ratificado el 26/12/2019 que contiene lineamientos generales que se integran a los principios y valores que identifican a “La Primera” E.F.V. y que a su vez permite que sus destinatarios desarrollen sus valores personales para 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 fortalecer las sanas prácticas en las relaciones personales, fomentar el respeto, la colaboración y solidaridad entre los trabajadores.

GESTIÓN DE LA ÉTICA

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

- En el momento de la inducción en el que se explica el código de ética y código de conducta.
- Anualmente, al realizar la evaluación de desempeño de los empleados de la entidad, en esta analizan un ítem denominado Conducta personal, donde evalúan si los empleados han tenido un comportamiento de acuerdo a los valores de la entidad.

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

"La Primera" E.F.V. cuenta con los siguientes documentos: Manual de Gestión de Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes, Manual de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes, con Enfoque basado en Gestión de Riesgos y Manual de Procedimientos Operativos de la Unidad de Cumplimiento.
En la gestión 2019 se realizaron las siguientes acciones:

- Se ha adecuado al nuevo instructivo de la UIF, el modelo de gestión del RLDFT adoptando, su adecuación al tamaño, complejidad, características y volumen de operaciones de la entidad.

- Se han actualizado los mecanismos y procedimientos para la prevención del RLDFT, la detección de operaciones sospechosas o inusuales y la identificación del beneficiario económico.

- Con el objeto de proporcionar a los empleados de “La Primera” E.F.V. el conocimiento de los mecanismos y herramientas fundamentales para el cumplimiento de prevención del RLDFT, se capacitó internamente a 300 personas entre estos: Directores, miembros de la Alta Gerencia y empleados. También se participó en cursos y talleres realizados externamente relativos a este tema.

3.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas

"La Primera" E.F.V. respeta y considera los intereses de las partes interesadas, la identificación de las mismas se describe en el punto 2.3 del presente informe, la forma cómo respetan sus intereses y se tienen en cuenta y se reconocen sus intereses y expectativas, así como, sus derechos legales se muestran en el punto 4 del presente informe.

3.5 Cumplimiento de las leyes y normas

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

La observancia de leyes y normas, se describe en el Plan de RSE, con el objetivo de cumplir con la normativa vigente aplicable, evitando así el incumplimiento la misma en ninguno de sus niveles.

´´La Primera´´ E.F.V en la gestión 2019 tuvo una multa por retraso en envió de información por Bs. 3.400 y una amonestación escrita.

3.6 Respeto a los Derechos Humanos

Para "La Primera" E.F.V. es muy importante el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, considera los mismos como uno de los pilares de la RSE, al establecer como valores el RESPETO y la SOLIDARIDAD.

La gestión 2019 se hicieron las siguientes acciones:

- Se capacitó a 77 empleados en temas de Protección al Cliente y Punto de Reclamo.
- Se capacitó a 22 empleados de la Sucursal de Santa Cruz y Agencias, en Ética, Responsabilidad Social y Empresarial y Desempeño Social.
- Se capacitó a 50 empleados con un Taller Sobre Discriminación.
- Se capacitó a 22 empleados para brindar trato preferencial y atención prioritaria a personas adultas mayores y a 40 empleados para dar buen trato a personas con discapacidad.
- Se capacitó 80 empleados en Atención al Cliente con Calidad y Calidez.
- Se respeta la diversidad, y se da cumplimiento a las políticas contra el racismo y discriminación, es en este sentido que en todas las cajas se tiene el aviso: "TODOS SOMOS IGUALES ANTE LA LEY".

4. Cumplimiento de los objetivos y política de RSE

4.1 Desempeño Social

4.1.1 Socios

COMPROMISO: *Crear valor a largo plazo, ofreciendo la máxima transparencia.*

Al 31 de diciembre de 2019 "La Primera" E.F.V. cuenta con 48.962 socios, quienes tienen Certificados de Capital con un valor nominal de Bs.100 (Cien 00/100 Bolivianos) cada uno. Cada socio tiene un número diferente de Certificados de Capital, debido a que, si bien inicialmente fueron distribuidos en forma igualitaria entre todos los socios, como indica la Ley No.393 de Servicios Financieros, con el transcurrir del tiempo, algunos han sido transferidos por venta o sucesión hereditaria.

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de mantener informados a los socios sobre el accionar de la "La Primera" E.F.V., en las Asambleas Ordinarias se les proporciona información de la entidad, en forma oportuna, veraz y que es comprensible para una apropiada toma de decisiones. En las Asambleas se realiza la correspondiente rendición de cuentas sobre la gestión y se les hace entrega de la Memoria Anual.

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Cada año, una vez constituidas las reservas determinadas en la ley No.393 y los Estatutos de la entidad, se distribuye a los socios las utilidades correspondientes.

Sobre los resultados de la gestión 2017, acuerdo a lo determinado en la Asamblea General Ordinaria de Socios de fecha 22 de marzo de 2018, se distribuyeron el 100% de las utilidades por Bs.13,653,501.21.-.

La Asamblea de Socios realizada el 21/03/2019 ha resuelto distribuir también el 100% de las utilidades generadas la gestión 2018 después de haber constituido las reservas correspondientes. El monto que se distribuyó por la gestión 2018 ha alcanzado a Bs 12.375.140.-.

En cuanto a las utilidades generadas en la gestión 2019, por los problemas suscitados en el país, aun no se ha llevado a cabo la Asamblea de Socios que correspondiente a la gestión 2020, misma que debe determinar el destino de las mismas.

4.1.2 Empleados

COMPROMISO: Considerarlos el principal valor de la empresa, generando en ellos un orgullo de pertenencia.

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS

La distribución por cargos, género y departamentos donde se tienen oficinas al 31/12/2019 es la siguiente:

	Ejecutivos		Adminis-trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Otros[5]		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Of. Central	7	0	4	3	3	5	5	6	5	3	34	25	58	42	100
La Paz	0	0	0	0	0	0	20	22	9	4	0	0	29	26	55
Santa Cruz	0	0	0	2	2	1	4	5	2	2	3	1	11	11	22
Tarija	0	0	0	1	1	1	3	0	2	1	1	2	7	5	12
Cochabamba	0	0	0	1	1	1	2	1	0	1	1	2	4	6	10
Sucre	0	0	0	1	1	1	3	2	1	2	3	1	8	7	15
TOTAL	**7**	**0**	**4**	**8**	**8**	**9**	**37**	**36**	**19**	**13**	**42**	**31**	**117**	**97**	214

MOVIMIENTO DE LOS EMPLEADOS:

	2019
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2019)	213
Nº de admisiones durante el periodo	46
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	40
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2019)	214
Índice de rotación (1)	18%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	9 años

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

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

"La Primera" E.F.V., muestra un índice de rotación del 18% para la gestión 2019, debido a que 40 personas se desvincularon de la entidad en este periodo.

La antigüedad promedio es de nueve años al 31/12/19, lo cual muestra el alto grado de compromiso que tienen los empleados hacia la entidad.

Rotación por género:

	Hombres	Mujeres
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2019)	125	88
Nº de admisiones durante el periodo	21	25
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	23	17
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2019)	122	92
Índice de rotación (1)	19%	18%

Rotación por edad:

	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2018)	74	76	63
Nº de admisiones durante el periodo	29	14	3
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	19	16	5
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2019)	67	80	67
Índice de rotación (1)	28%	20%	7%

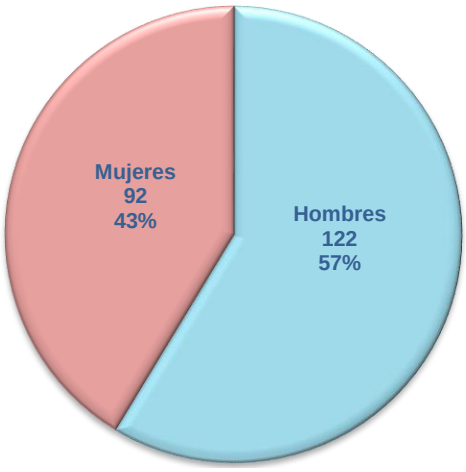
Rotación por ciudad:

	Of. central	La Paz	Santa Cruz	Tarija	Cocha-bamba	Sucre
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2019)	102	48	25	12	10	16
Nº de admisiones durante el periodo	15	22	1	0	8	0
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	13	15	6	0	1	5
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2019)	100	53	24	12	9	16
Índice de rotación (1)	13%	28%	25%	0%	11%	31%

RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL:

Es política de la entidad, en el proceso de pre- selección y contratación de su personal, asegurar el más alto grado de competencia, eficiencia, idoneidad, e integridad de su plantel humano.

Los procesos de reclutamiento, selección y asignación de personal se hacen en base a las calificaciones académicas y antecedentes personales de los postulantes, sin consideración de raza, color, religión sexo o edad.



Todo personal seleccionado pasa por un proceso de verificación de antecedentes personales, laborales y patrimoniales por medio de un investigador privado.

Toda contratación de personal, debe cumplir con un periodo de prueba, antes de formalizar la contratación definitiva.

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

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

NO DISCRIMINACIÓN:

- Género:

  "La Primera" E.F.V. no discrimina por género. El 43% de los empleados son mujeres y el 57% hombres, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres.

- Funcionarios con discapacidad:

  "La Primera" E.F.V. está abierta a contratar a personas con discapacidad. En la actualidad existe un trabajador que tiene discapacidad auditiva y verbal, quien tiene una antigüedad mayor a 20 años en la entidad.

- Edades:
  "La Primera" E.F.V. no discrimina por edades, al 31/12/2019 los empleados, tienen los siguientes rangos de edad:

RANGOS DE EDADES	N° DE EMPLEADOS	% DE EMPLEADOS
19 a 29 años	67	31%
30 y 40 años	80	38%
Mayores de 41 años	67	31%

REMUNERACIÓN:

"La Primera" E.F.V. en 2019 ha pagado a sus empleados, doce sueldos, dos primas, un aguinaldo y un bono. Los salarios de la entidad son competitivos respecto a los del mercado y el menor sueldo que paga es superior al salario mínimo nacional.
Además, se cancela al área de cajas un bono de falla de cajas, así como el pago de horas extras por atención al público en horario extraordinario.

Se otorga bonos de movilidad a los procuradores y bono de cobranza a los cobradores de manera mensual, así como también se otorga bonos de vivienda a los jefes de agencia de las regionales de Cochabamba, Santa Cruz y Tarija.

CAPACITACIÓN:

Para "La Primera" E.F.V. es importante la capacitación de los empleados. El año 2019 se hizo un plan de capacitación que ha tenido un alto grado de cumplimiento. Los cursos, talleres y seminarios impartidos a los empleados en esta gestión han sido los siguientes:

TEMA	AREA	N° DE ASISTENTES
Taller de Organización y Archivo de Documentos Administrativos	*Gerencia General, Dpto Técnico, Operaciones, Legal, Créditos y Administrativo*	*11*
Ética, Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Social	*Sucursal Santa Cruz y Agencias*	*22*
Protección al Cliente y Punto de Reclamo	*Operaciones y Créditos (Cajeros y Oficiales Front Office)*	*77*
Evaluación y Gestión de Crédito Empresarial.	Auditoria Interna	*2*
Comunicación Organizacional Efectiva	*Administración, Cobranzas, Legal Técnico*	*6*
Ultimas modificaciones y cambios en el RC-IVA para trabajadores dependientes y empleadores aplicación del DS 3890 y RND 9/2019 Taller Estrategias Legales para el manejo de Recursos Humanos	*Contabilidad y Administración*	*3*
Billetaje	*Operaciones y Agencias*	*15*
Prevención y Detección de Ganancias Ilícitas Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes	*Unidad de Cumplimiento*	*18*
2° Congreso Cybersecurity Bank & Government	*Unidad de Riesgos*	*1*
Discriminación	*Administración, Contabilidad, Créditos, Legal, Operaciones y Encargados de Agencias*	*50*
Lenguaje de Señas	*Créditos y Operaciones.*	*15*
Trato Preferencial y Atención Prioritaria a Personas Adultas Mayores	*Créditos, Legal, Marketing y Operaciones*	*22*
El buen trato a personas con discapacidad	*Créditos, Legal y Operaciones.*	*40*
Auditoria Basada en Riesgos	*Auditoria Interna.*	*2*
Seguridad de la Información	*Unidad de Riesgos y Tecnología de la Información.*	*2*
Atención al Cliente con Calidad y Calidez	*Operaciones y Encargados de Agencia*	*80*
Gestión Riesgo Legal	*Cobranzas.*	*2*
Prevención y Detección de Ganancias Ilícitas Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes	*Personal nuevo, Jefaturas, Operaciones y Agencias, Unidad de Cumplimiento y Auditoria (En cuatro grupos diferentes fechas)*	*95*
Seguridad de la Información	*Administración, Auditoria Interna, Contabilidad, Créditos, Legal,Marketing,Operaciones, Tecnica, Unidad de Cumplimiento, Unidad de Riesgos, Agencias y personal nuevo*	*32*
Jornadas de Capacitación Internacional Especializada en Prevención y Cumplimiento	*Unidad de Cumplimiento y Auditoria Interna*	*5*
Programa de Entrenamiento para cajero Bancario	*Agencia Cochabamba-Cajeros*	*2*

La entidad financia como mínimo el 50%, o un porcentaje mayor, del valor de los cursos externos de post grado que realizan los empleados, en la medida en que, con los mismos, se contribuya a la mejora en la calidad del trabajo.

CUIDADO DE LA SALUD DE LOS EMPLEADOS:

- En "La Primera" E.F.V. cuenta con dos Comités mixtos de seguridad e higiene que están conformados por dos empleados elegidos por la entidad y dos elegidos por sus colegas en una reunión, quienes durante el año 2019 han promovido que se realicen medidas de prevención de riesgos y enfermedades profesionales, a los accidentes sufridos por los trabajadores y las condiciones de trabajo. Estos comités realizan informes trimestrales con todas las actividades realizadas, que son enviados al Ministerio de Trabajo.

- Adicionalmente al seguro de salud que tienen los empleados en la Caja de Salud de la Banca Privada, la entidad ha contratado una póliza de seguros con La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A. que cubre los riesgos de muerte, invalidez, gastos médicos y de sepelio para ejecutivos y empleados de planta.

- Con el objeto de cuidar la salud e integridad de los empleados, en la entidad se han establecido las siguientes medidas:
  - No es permitido fumar dentro de las oficinas.
  - Todas las tardes se les proporciona a los empleados servicio de té.
  - Se distribuye sanitizadores y desinfectantes para manos, a todos los empleados de la entidad.
  - Se otorga permisos a los empleados (sin cargo a vacaciones) para que puedan atender a citas médicas o cuando tengan que hacerse análisis o exámenes médicos.
  - Se hace seguimiento al trato que reciben los empleados en la Caja de Salud de la Banca Privada CSBP.
  - Se difunde los diferentes comunicados que nos hacen llegar los de CSBP, en materia de salud.
  - Por otra parte, se entrega al personal de cajas Bolsas de Leche

AMBIENTES DE TRABAJO:

"La Primera" E.F.V. se preocupa porque los ambientes de trabajo cuenten con las condiciones necesarias para que el personal desarrolle de manera cómoda sus actividades, otorgándoles el espacio suficiente, los muebles y equipos necesarios para realizar su faena. En esta gestión se realizaron las siguientes acciones:

- Se mejoró realizo mantenimiento en las instalaciones de las Agencias, como ser iluminación, pintado, arreglos, chapas, etc
- Se refaccionó las sillas de cajeros de Oficina Central.
- Se realizó la compra de nuevos equipos de computación, estufas, máquinas de calcular, sillas entre otros, en dichas compras se consideró que los mismos, sean amigables con el medio ambiente y por ende con la salud de los funcionarios de La Primera E.F.V.

OTROS BENEFICIOS:

"La Primera" E.F.V. brinda otros beneficios en favor de sus empleados, entre los que podemos citar:

- Después de la licencia por maternidad, se le otorga a la mayor parte de las empleadas todas las vacaciones que tienen pendientes.
- Se cuenta con un espacio de cafetería en las agencias para que los empleados puedan tomar sus refrigerios.
- Con el propósito de reconocer el trabajo, se otorga canastones, por las fiestas de fin de año.
- Con el objeto que los empleados puedan compartir con sus compañeros de trabajo, se organiza anualmente una reunión de confraternización.

4.1.3 Clientes y Usuarios financieros

COMPROMISO: considerarlos el centro de la actividad.

PRODUCTOS DE CRÉDITO:

Los productos de crédito que ofrece "La Primera" E.F.V. y sus cifras al 31/12/2019 son los siguientes:

	OBJETO	SALDO Bs.	No. DE OPERACIONES
CRÉDITO DE VIVIENDA	Compra de terreno	18.443.255,32	82
	Compra de casa/departamento	439.548.519,93	1.354
	Remodelación/Refacción	41.806.737,00	297
	Construcción	231.434.046,66	842
	SUBTOTAL	731.232.558,91	2.575
VIVIENDA SOCIAL	Vivienda social	766.546.595,41	2.636
	SUBTOTAL	766.546.595,41	2.636
MICROCRÉDITO	Productivo	19.775.329,74	134
	Comercio	25.823.688,92	122
	Servicios	83.299.884,55	408
	SUBTOTAL	128.898.903,21	664
CRÉDITO PYME	Productivo	82.109.518,26	35
	Comercio	9.345.893,02	19
	Servicios	40.600.071,11	65
	SUBTOTAL	132.055.482,39	119
CRÉDITO EMPRESARIAL	Productivo	36.430.000,00	1
	Comercio	-	0
	Servicios	-	0
	SUBTOTAL	36.430.000,00	1
CRÉDITO DE CONSUMO	Créditos	92.421.036,93	1.119
	Tarjetas de crédito	2.986.301,53	242
	SUBTOTAL	95.407.338,46	1.361
	TOTAL	1.890.570.878,38	7.356

Los productos de crédito que brinda "La Primera" E.F.V., proporcionan los siguientes beneficios:

- Asesoramiento técnico y legal en sus trámites.
- Elaboración de minuta.
- Tramitación de hipoteca en DD.RR. sin ningún costo adicional.
- No se cobran comisiones ni formularios
- Permite el pago adelantado de capital sin cobro de comisiones adicionales

- Seguro de desgravamen.
- Seguro de incendios y aliados que cubre todo riesgo de daños a la propiedad.

CRÉDITOS QUE CUMPLEN CON LA FUNCIÓN SOCIAL:

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

Dentro de los créditos de vivienda ha otorgado créditos hipotecarios de vivienda de interés social que al 31 de diciembre de 2019 ascienden a 766,55 millones de bolivianos.

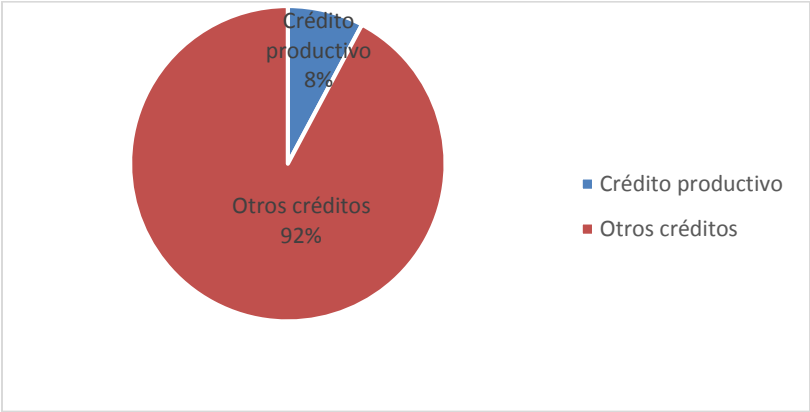
Siendo los créditos que computan como créditos de Vivienda de interés social los siguientes:

CREDITOS	Bs.
Créditos de vivienda de interés social (VIS)	766.546.595,41
Cartera potencial de créditos VIS	124.623.164,81
Proyectos habitacionales que computan a VIS	130.776.163,33
Total Bs.	**1.021.945.923,55**

Monto representa un 54.05% del monto de la de la cartera total.

Adicionalmente, dentro los Microcréditos, Créditos PyMe y Crédito Empresarial, el saldo de créditos productivos[6] al 31/12/2019 alcanzó a Bs 147.446.614 que representa el 7.80% de la cartera total, como se muestra en el siguiente gráfico:

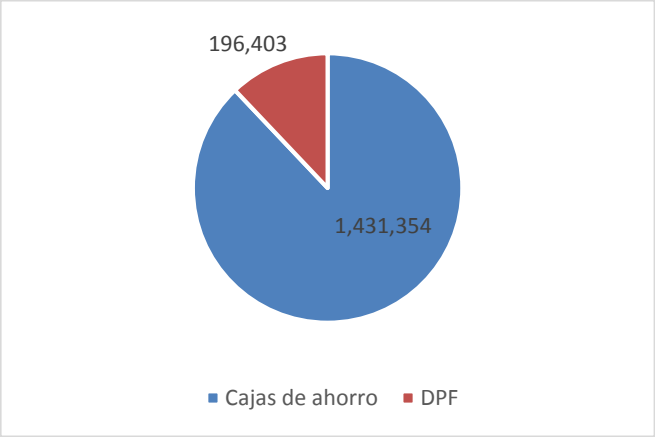
[6] De acuerdo a la definición ASFI de crédito productivo, por código CAEDEC, por destino del crédito.



PRODUCTOS DE AHORRO:

La composición de las cuentas que registran las captaciones del público al 31 de diciembre de 2019, ha sido la siguiente:

CUENTAS	MILES DE BS	%
Cajas de ahorro	1,431,354	88%
DPF	196,403	12%
TOTAL	**1,627,757**	**100%**



"La Primera" E.F.V. presenta las siguientes ventajas para sus cajas 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 o Sucursales del país cuando lo desee.
- Para mayor seguridad y control de los movimientos de fondos utiliza Libreta de Ahorro. Los intereses se capitalizan mensualmente.

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

Al 31/12/2019 el 87% de la cartera de créditos es financiada por captaciones del público.

INCLUSIÓN FINANCIERA:

Para "La Primera" E.F.V., un aspecto relevante en su accionar es el de coadyuvar con la inclusión financiera, en este sentido realiza las siguientes acciones:

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

- Puntos de atención
  Para poder llegar a más clientes, "La Primera" E.F.V. cuenta con un total de 63 puntos de atención, entre la oficina central, sucursal, agencias, ventanillas de atención o cobranza, cajeros trasnochadores y cajeros automáticos (ver punto 1.6).

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

  Este año, con el propósito de dar mayor comodidad a los usuarios financieros se hizo mantenimiento en Agencias y Cajeros automáticos.

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

- En 22 de las 23 agencias de la entidad, se han habilitado rampas y barandas en las oficinas para atender a personas que asisten en sillas de ruedas, personas con discapacidad visual y adultos mayores.
- Se ha capacitado a empleados de "La Primera" E.F.V. en trato a personas con discapacidad y trato preferencial a personas adulto mayores.

Agencia Miraflores

Agencia 6 de Agosto

Rampa interior en Regional Santa Cruz

- Microcrédito

  Con el objetivo de llegar a más personas que demandan recursos financieros "La Primera" E.F.V. el año 2011 ha desarrollado una tecnología crediticia para poder otorgar pequeños financiamientos a empresarios para actividades de producción, servicios y comercio. Al 31 de diciembre de 2019 la cartera destinada a este sector alcanza a Bs 128,9 millones.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

"La Primera" E.F.V. tiene el firme compromiso de proteger al consumidor de servicios financieros, con las siguientes acciones:

Se evita el sobreendeudamiento

- Previo al otorgamiento de los créditos, se realiza análisis exhaustivo para determinar la capacidad de pago real de los clientes, analizando todos los ingresos y los gastos.

- Se tienen límites para que la relación cuota / ingreso, no sobrepase de determinado porcentaje, de acuerdo al nivel de ingresos del o los solicitantes.
- Para todas las solicitudes de crédito se analiza la información de la CIC Central de Información Crediticia de la ASFI, Buro de Información Crediticia BIC (Infocred).
- 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***, ésta se la tiene en cuenta en todos los actos que realiza la entidad, dentro de los que podemos mencionar:

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

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 la 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 en las cuotas; esta información se brinda con la

[7] Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

finalidad de concientizar al cliente en el pago oportuno de sus obligaciones y evitarle problemas. Cuando se detectan problemas en el pago, la entidad adopta una actitud de flexibilidad renegociando los créditos.

Otras acciones que se realizaron el año 2019 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 la importancia del trato con calidad, calidez y respeto que se debe brindar a toda persona que ingresa a las oficinas de la entidad. Este es un tema al que se da con énfasis en la inducción de nuevos empleados a la entidad.

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

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

"La Primera" E.F.V. también ha habilitado un espacio en la página WEB institucional, en el cual se informa sobre el proceso que los consumidores financieros deben seguir para presentar sus reclamos ya sea por ese medio o en forma personal en las oficinas de la entidad, para lo cual existe un formulario específico para tal cometido.

Por último, se les informa respecto a la posibilidad de realizar su reclamo en segunda instancia ante la ASFI.

En la gestión 2019 las entidades recibieron 87 casos de reclamos, 100% de los cuales han sido respondidos dentro de los plazos establecidos por la norma.

Los reclamos presentados por los consumidores financieros son considerados como fuente de retroalimentación para la mejora del servicio.
Es así que con el fin de reducir el número de reclamos para la siguiente gestión “La Primera” E.F.V. ha tomado medidas como ser:

- El establecimiento de políticas de atención al consumidor financiero
- Realizar capacitaciones orientadas para que los empleados de la entidad cuenten con conocimientos y técnicas que permitan brindar un mejor trato a los usuarios financieros.

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

- Se han instalado cámaras de seguridad en todas las instalaciones de la entidad.
- Se cuenta con el servicio del Batallón de Seguridad Física y Guardias Privados.
- En la Oficina Central, las Sucursales y Agencias se tienen ambientes para que los clientes puedan realizar transacciones de montos mayores.
- En las instalaciones se cuentan con las respectivas señales, para casos de emergencia o cualquier contingencia que se pueda producir.
- Cada gestión se brindan capacitaciones prácticas a los empleados sobre el uso de extintores y simulacros de situaciones de emergencia como incendios, atracos y otros.
- Se brinda información sobre los cuidados que los consumidores financieros deben tener cuando realizan transacciones en los cajeros automáticos.

4.1.4 Proveedores de bienes y servicios

COMPROMISO: establecer relaciones a largo plazo, promoviendo el compromiso activo de ambas partes.

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

CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

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

TRANSPARENCIA:

Las compras y contrataciones de servicios se realizan mediante un proceso interno en el cual se efectúa una solicitud de autorización a la Gerencia General para la cotización respectiva, misma que debe indicar y explicar la necesidad de la compra, para luego realizar la publicación y/o invitaciones para lograr un mínimo de tres proponentes, exceptuando aquellas compras que tienen algún tipo de oligopolio y/o monopolio en el mercado.
Hasta un monto de USD 20.,000.-, o su equivalente en Bolivianos, estás son revisadas por las áreas solicitantes y aprobadas por Gerencia General.
Si son mayores al monto mencionado en el párrafo anterior, las mismas son aprobadas por el Directorio que participa en la respectiva revisión y aprobación.

4.1.5 Comunidad

EDUCACIÓN FINANCIERA

Anualmente con el propósito de enseñar/capacitar a la comunidad en temas financieros, para que en su vida puedan tomar mejores decisiones financieras, se desarrolla el Programa de Educación Financiera, previa no objeción de la ASFI. Para la Gestión 2019 se presentó al Ente Regulador el siguiente programa:

PROGRAMA DE EDUCACIÓN "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

- **Subprograma dirigido a personas mayores de 18 años:**
  Esta capacitación se llevaría a cabo por el personal de plataforma y créditos, al tiempo de realizar la entrega de la guía de educación financiera, que contiene temas de derechos y obligaciones de los consumidores financieros, punto de reclamo, defensoría del consumidor financiero, el ahorro, el crédito, garantías no convencionales y otros.
  Con el mismo se pretendía a capacitar a 1.800 personas.

- **Subprograma dirigido a Jóvenes de 17 a 23 años:**
  Se propuso realizar la visita a cuando menos 20 unidades educativas y universidades de las ciudades de La Paz y El Alto, pretendiendo llegar a capacitar a 1,200 jóvenes de entre 17 y 23 años. Estas capacitaciones serían llevadas a cabo por un equipo de pedagogos y psicólogos especialistas en educación juvenil, contratados por La Primera E.F.V. Este sub programa incluía la elaboración de material específico para tal efecto.

Con estos dos sub-programas, se pretendía llegar a un total de 3,000.- personas.

Sin embargo, para esta gestión se organizó la CIUDAD DIGITAL FINANCIERA, actividad que consistía en la realización de cinco ferias en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre y Tarija.

Es así que nos avocamos al cumplimiento de esta actividad organizada por la ASFI, ASOBAN, ASOFIN y FINRURAL.

Desafortunadamente, sólo se llevaron a cabo tres versiones de la misma: en la ciudad de La Paz del 03 al 05 de mayo con 3.032 visitantes, Cochabamba del 07 al 09 de junio con 3.503 visitantes y en Tarija del 11 al 13 de octubre de 2019 con 2.049 visitantes, completando así un total de 8,584 visitantes.

PROGRAMA DE DIFUSIÓN "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"

- Se elaboró una guía de educación financiera que contiene todos los temas sobre los que se capacita en la gestión, la misma que se entrega a las personas que solicitan información para créditos o quienes abren una cuenta de ahorro.

- Se emitieron boletines de educación financiera con los siguientes temas: el crédito, consejitos financieros, cajero automático, el ahorro, punto de reclamo.

- Se elaboraron láminas para enseñar a través del juego el ahorro, el crédito y el cajero automático.

- Se realizaron videos de educación financiera que se los pasa en las salas de espera mediante el sistema de Circuito Cerrado junto a la publicidad de "La Primera" E.F.V. con temas relacionados al ahorro y al crédito.

Participación en ferias

Con el propósito de brindar a la comunidad información sobre la entidad y los servicios que presta, además de fortalecer sus conocimientos en temas financieros, La Primera E.F.V., durante la gestión 2019 ha participado en las tres versiones de la feria CIUDAD DIGITAL FINANCIERA, además ha estado presente en la FEICOBOL en Cochabamba.

Donaciones

Durante la gestión 2019 no se realizaron donaciones.

4.2 Desempeño ambiental

COMPROMISO: con el medio ambiente es tomar conciencia y difundir a los públicos de Interés la importancia del cuidado del medio ambiente.

"La Primera" E.F.V. realiza las siguientes acciones para cuidar el medio ambiente:

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

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

- La gestión 2019 se realizó una campaña interna con la debida capacitación al personal en temas de cuidado del medio ambiente.

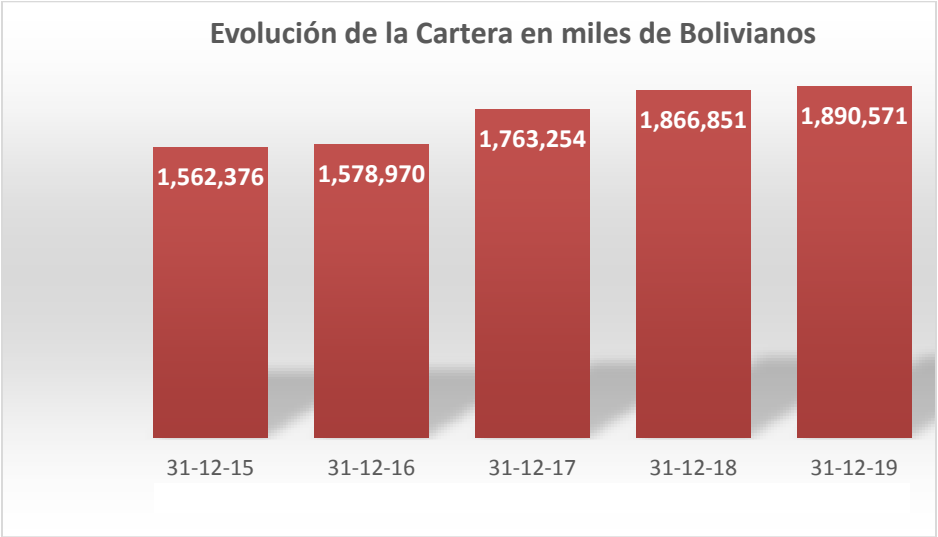
- En cuanto al ahorro de energía eléctrica, se cuenta con medidas de ahorro, como el apagado de luces después de que los trabajadores han abandonado sus puestos de trabajo.

4.3 Desempeño económico

Las principales cifras económicas de “La Primera" E.F.V., son las siguientes:

	UNIDAD	31/12/2018	31/12/2019
Patrimonio Contable	Miles de Bs	654,855	663,015
Activos	Miles de Bs	2,555,823	2,538,564
Cartera Bruta	Miles de Bs	1,866,851	1,890,571
Clientes de crédito	Nº	14,079	13,455
Operaciones de crédito	Nº	7,612	7,356
Operaciones de crédito desembolsadas	Nº	813	624
Depósitos del público	Miles de Bs	1,747,905	1,642,901
Cajas de ahorro	Nº	144,621	140,176
Depósitos a plazo fijo	Nº	2,764	2,485
PARTICIPACION EN EL MERCADO Respecto E.F.V.s			
Cartera bruta	Miles de Bs	64.68%	63.92%
Depósitos del público	Miles de Bs	63.81%	60.40%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	103,597	23,720
Nº de clientes de crédito	N°	-502	-624
Depósitos del público	Miles de Bs	-2,344	-105,004

La Cartera Bruta de la entidad, ha tenido el siguiente comportamiento, los últimos 5 años:



A continuación, se presentan los indicadores de "La Primera" E.F.V., que muestran su desempeño económico en las gestiones 2018 y 2019:

	31/12/2018	31/12/2019
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100.00%	
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	18%	15%
Cartera / Total activo	70%	71%
Otros activos / Total activo	12%	14%
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100%	100,00%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0,72%	0,81%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	2,81%	3,12%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	7,21%	7,43%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	1,94%	2,05%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	4,89%	4,74%
Gastos de personal / Total gastos de administración	54,54%	53,94%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1,78%	1,82%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,84%	0,50%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	7,98%	13,33%
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	231%	246%
Previsión constituida / Cartera bruta	4.26%	4.67%
Coeficiente de adecuación patrimonial	56,88	58.96
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades +Inversiones temporarias) / Pasivo	24,42%	19,68%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	26,55%	22,47%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	30,53%	25,79%

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