

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL **2021**

---

**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 2020
  
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 los 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

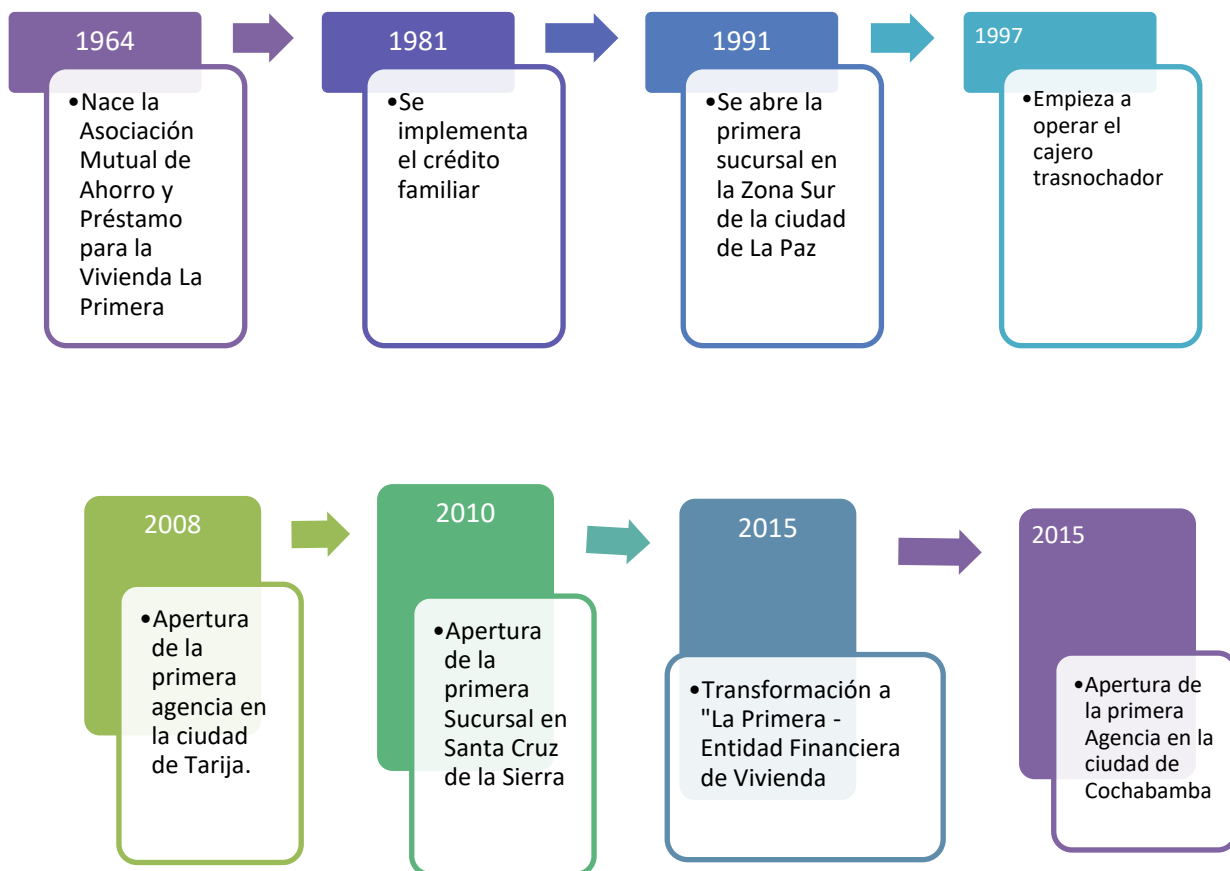
Dando cumplimiento con la primera de las Disposiciones Transitorias de la Ley No.393 de Servicios Financieros, en fecha 23 de noviembre de 2015, la Asociación

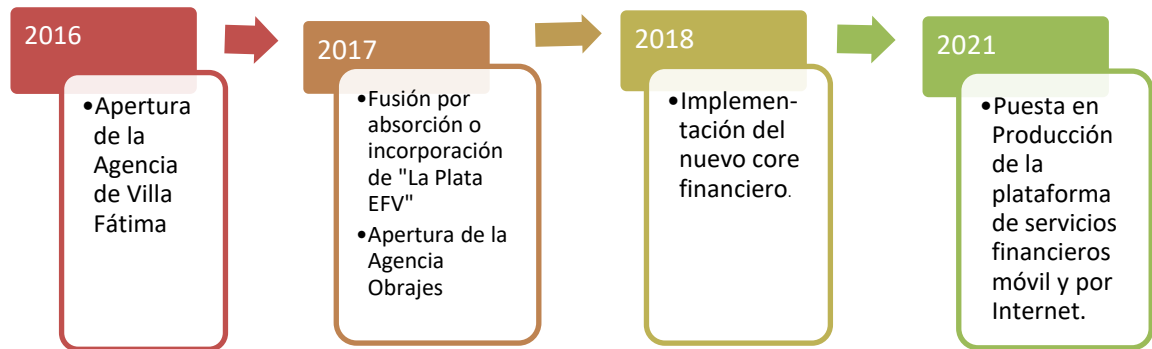
Mutual de Ahorro y Préstamo Para La Vivienda La Primera se transformó en “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V.

"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, actualmente la ASFI, para otorgar créditos y recibir depósitos del público.

## 1.4 Historia - Principales Hitos





"La Primera" E.F.V. fue fundada como Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La Primera un 20 de junio de 1964 con el propósito de apoyar, mediante créditos de vivienda, a las familias bolivianas que anhelaban tener una casa propia.

El 23 de noviembre de 2015, de conformidad con el párrafo I del artículo 150 de la Ley 393 de Servicios Financieros y demás disposiciones conexas, cumpliendo con todos los requisitos exigidos, 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 a lo largo de estos 58 años de vida institucional.

Durante la gestión 2017, luego de cumplir con todo el procedimiento y requisitos exigidos por ley, "La Primera" E.F.V. fusionó por absorción o incorporación a "La Plata" E.F.V., habiendo así ampliado así sus operaciones a la ciudad de Sucre.

Durante la gestión 2018, se concretó la implementación del proyecto tecnológico más importante de los últimos años, la puesta en producción del nuevo CORE financiero llamado "NETBANK" que reemplazó al utilizado hasta ese momento, denominado "ACOGÉ".

Siguiendo con las mejoras tecnológicas, en la gestión 2020 se aprobó la implementación de una plataforma de Servicios financieros Digital, tanto Móvil como por Internet, proyecto que culminó con su puesta en producción el día 10 de mayo del 2021.

Con todos estos hitos alcanzados, "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 son parte de sus principios fundamentales, además de apuntar hacia la excelencia en el servicio y espíritu de superación constante.

“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 58 años, inicialmente en las ciudades de La Paz y El Alto, luego en las ciudades de Tarija, Santa Cruz, Cochabamba y Sucre, sucesivamente.

Asimismo, participó activamente en el desarrollo de nuevas zonas urbanas con viviendas unifamiliares y multifamiliares en la ciudad de La Paz, como ser las urbanizaciones de Los Pinos y San Miguel, que dieron el inicio a la ampliación de la mancha urbana en la zona sur de esta urbe.

En la misma ciudad, construyó más de 30 edificios de departamentos para familias de ingresos medios y bajos en barrios tradicionales como Miraflores y Sopocachi.

También desarrolló proyectos habitacionales en la ciudad de El Alto, tanto viviendas unifamiliares (casas) en la Urbanización Villa Santiago I, Urbanización Charapaqui "La Primera", como viviendas multifamiliares (departamentos) en el Condominio "El Progreso".

Al presente y tomando en cuenta las nuevas condiciones impuestas desde el año 1998, en el que cesó la autorización a las ex mutuales para llevar adelante

proyectos habitacionales como desarrolladores y/o constructores, limitando su participación únicamente como financiadores, ya ha intervenido en proyectos de este tipo en las seis ciudades en las cuales tiene presencia: La Paz, El Alto, Cochabamba, Tarija, Santa Cruz y Sucre.

Consecuente con su apoyo al desarrollo económico del país, incursionó hace años atrás 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 sus socios y clientes, mismos que han entregado a la entidad, por estas razones, la tenencia y 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 dos puntos de atención al cliente en seis ciudades de Bolivia, en las cuales la entidad tiene presencia.

#### **EMPLEO:**

"La Primera" E.F.V. creó cientos de empleos directos para sus colaboradores en estas seis ciudades.

Asimismo, generó muchos empleos de manera indirecta, a través del financiamiento otorgado a unidades de trabajo en los sectores productivos, con énfasis en el de construcción, así como también en los sectores de servicios y comercio.

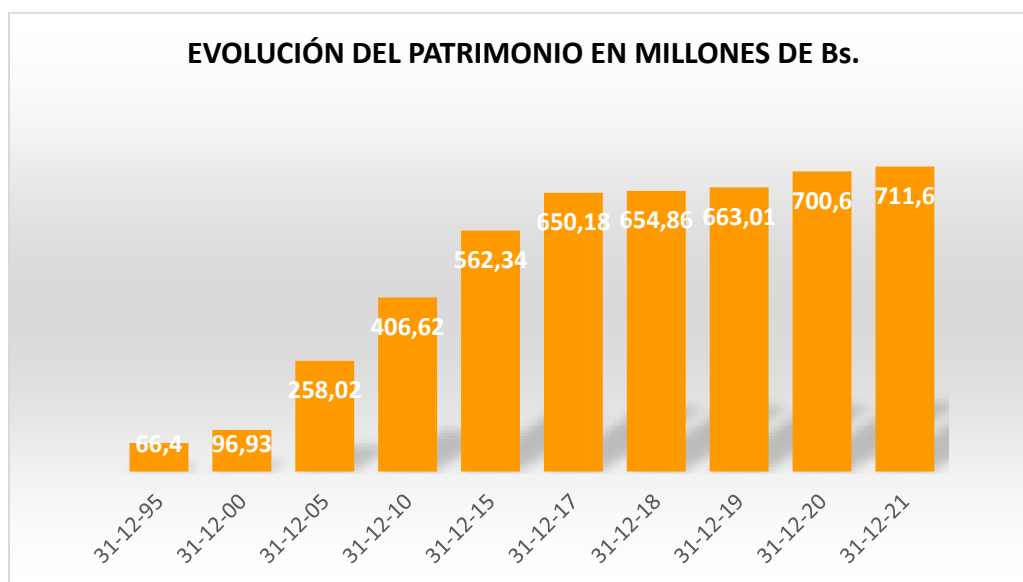
Adicionalmente, coadyuvó a la generación de empleos indirectos mediante la contratación de bienes y servicios de sus proveedores, quienes viven de su actividad y eventualmente contratan trabajadores.

#### **CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA:**

Una de las características singulares de "La Primera" E.F.V., es la continuidad administrativa que ha conseguido en el pasado y hasta el presente, manteniendo una dirección y administración estable, a través de los años, hecho que permite tener continuidad en sus lineamientos estratégicos y lograr el cumplimiento de los objetivos de mediano y largo plazo.

### **SOLIDEZ Y 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 provisiones por la cartera de créditos, que los respaldan de manera ampliamente superior al requerimiento de la normativa regulatoria, ante cualquier contingencia que pudiese ocurrir en el futuro.

### **OBRAS SOCIALES:**

"La Primera" E.F.V. a lo largo de su historia, con el apoyo y aprobación de la Asamblea General de Socios que se lleva a cabo anualmente, cumpliendo con el espíritu de solidaridad y cooperación que la caracteriza, 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 31/12/2021 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	Cochabamba	Chuqui saca	TOTAL
Agencias <sup>1</sup>	10	4	4	2	1	2	23
Cajeros automáticos	21	3	5	2	1	2	34
Ventanillas de atención*	1					1	2
Cajero trasnochador <sup>2</sup>	3						3
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>62</b>

\* Ventanillas para cobranza de impuestos que funcionan en instalaciones de los gobiernos municipales.

## 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).
- Caja de Ahorros La Atractiva (en bolivianos).

Estas tres 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 una tasa de interés de acuerdo al plazo definido y al tarifario vigente.

### OPERACIONES ACTIVAS:

<sup>1</sup> Incluye a la Oficina Central (La Paz)

<sup>2</sup> Cajero trasnochador, son cajas externas que atienden personas en horarios en los que la entidad está cerrada.

Las operaciones activas que presta la entidad son:

CREDITOS	•DESTINOS
Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de vivienda.</li> <li>• Compra de inmuebles (casa, departamento o terreno).</li> <li>• Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda.</li> <li>• Anticrético</li> </ul>
Crédito Hipotecario de Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de vivienda.</li> <li>• Compra de inmueble (casa, departamento o terreno).</li> <li>• Ampliación, refacción, remodelación o mejoramiento de vivienda.</li> </ul>
Crédito de Consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, este producto se otorga también a través de tarjetas de crédito</li> </ul>
Crédito Productivo Microcrédito, PyME y Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
Crédito para los sectores de Servicios y Comercio: Microcrédito, Pyme y Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital de Inversión y/o Capital de Operaciones.</li> </ul>
Crédito Hipotecario para Compra de Oficinas y Locales Comerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de oficinas y locales comerciales</li> </ul>

### OPERACIONES DE SERVICIOS:

Las operaciones de servicios que presta la entidad son:

- Cobro de Servicios Básicos:
- Cobro de Servicio de Agua - EPSAS, SAGUAPAC 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, SIRIO.
  - 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.
  - Transferencias interbancarias LIP y ACH
  - Transacciones financieras a través de su plataforma “La Primera Digital”, ya sea por internet o telefonía móvil.
- (\*) Hasta mayo de 2021.

## 1.8 Gobierno Corporativo

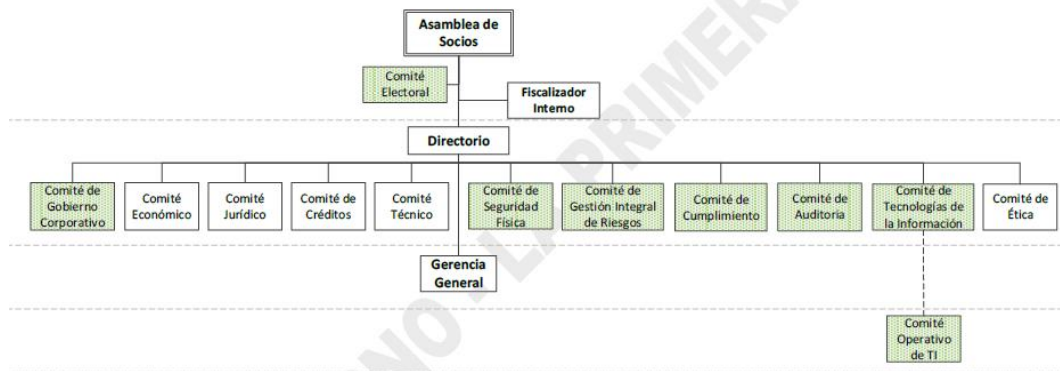
"La Primera" E.F.V. cuenta con un Código de Gobierno Corporativo, que tiene por objeto establecer principios y lineamientos básicos para adoptar, cumplir e implementar buenas prácticas de gobernanza, complementando las disposiciones contenidas en el Estatuto de “La Primera” E.F.V.

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 del cumplimiento estricto 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 mínimo de tres miembros del Directorio y cuenta con la participación, con voz y sin voto, del Gerente General y del responsable del Departamento Legal o área de trabajo equivalente.

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. Eligen a los miembros del Directorio, al Fiscalizador Interno así como a los miembros del Comité Electoral.

**El Directorio** es el órgano principal de administración y dirección de la entidad, según el Estatuto, es 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 sus funciones por un periodo que no excede los dos años. Se eligen también dos Directores Suplentes, para reemplazo en caso de que los titulares no puedan ejercer su mandato.

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 y específicos de la gestión institucional. Este nivel gerencial dependiente de la Gerencia General está conformado por las Jefaturas Nacionales de Departamentos.

Asimismo, existen Jefaturas Nacionales de Unidades y las Jefaturas de Sucursales y Agencias de la entidad

Para la gestión de los Órganos de Dirección, Vigilancia y Control del funcionamiento de la entidad, el Directorio cuenta con Órganos Consultivos a través de los siguientes **Comités**: Comité de Gestión Integral de Riesgos, Créditos, Auditoría, Gobierno Corporativo, de Ética, Económico, Jurídico, Técnico, de Cumplimiento, Seguridad Física y uno de Tecnologías de la Información, del cual se desprende un Comité Operativo de T.I.

Los **Órganos de Control**, comprenden a 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.
- ASOFIN, Asociación de Entidades Financiera Especializadas en Micro finanzas con sede en La Paz, Bolivia.

## 1.10 Reconocimientos recibidos el 2021

Durante la gestión 2021 declinó participar en cualquier premiación realizada, por lo que el último galardón recibido fue en el mes de octubre de la gestión 2020, consistente en 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 la realización en todo momento, de acciones y toma decisiones en 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 como 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 ha 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, se tiene un apartado especial destinado a la Responsabilidad Social Empresarial, en el cual establece que la entidad debe observar los lineamientos de RSE establecidos en la normativa, siguiendo tres líneas estratégicas que son:

- i.- Minimizar el Impacto ambiental.
- ii.- Garantizar la transparencia con nuestros socios y la comunidad.
- iii.- Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua del accionar de "La Primera" E.F.V.

Al amparo de estas tres líneas estratégicas, se busca cumplir con los siguientes objetivos de RSE:

- 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 ante la comunidad.
- Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de "La Primera" E.F.V.
- Mantener una estrecha relación con el consumidor financiero 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<sup>3</sup>

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. y sus acciones, actividades, decisiones, etc.

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

- Socios
- Directores
- Empleados

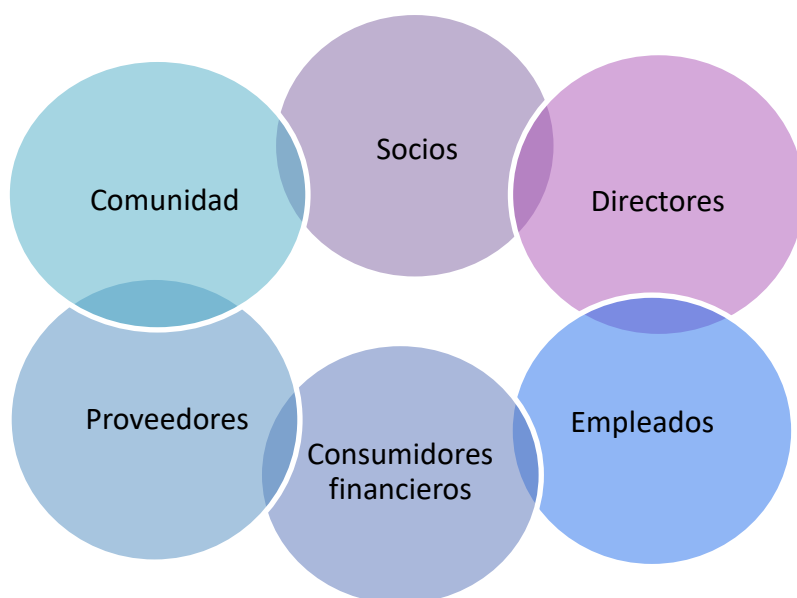
---

<sup>3</sup> También llamados grupos de interés



- Consumidores financieros
  - Clientes
  - Usuarios financieros
  
- Proveedores
- Gobierno
- Competencia
- Comunidad

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



## 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 16 de diciembre de 2021.



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 y coordinar en la elaboración del Plan Anual de Responsabilidad Social Empresarial, así como gestionar y monitorear su ejecución.
- 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.
- Coordinar con la empresa contratada, la entrega de la información requerida para la elaboración de la Calificación Anual de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.
- Presentar al Directorio de la Entidad los documentos normativos relacionados para su aprobación y envío al regulador.
- 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<sup>4</sup>:

- ✓ Ha elaborado una política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros, documento aprobado por Directorio.
- ✓ Ha elaborado también un Manual de RSE.
- ✓ A través de la aprobación de estos documentos, se ha obtenido el compromiso de Gerencia y Directorio para la puesta en marcha del Plan Anual de RSE.
- ✓ Además, se incluye esta temática en el Plan Estratégico Institucional 2019-2021 como un eje transversal a todo el accionar de la entidad.
- ✓ Se Investigan temas, programas y mejores prácticas de RSE internas y externas con otras entidades como ASOFIN.
- ✓ Se ha designado un responsable, persona que se hace cargo de cumplir y hacer cumplir la política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros, así como el Plan Anual de RSE.
- ✓ Se crean actividades, indicadores y metas 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 necesarios de y para 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.

---

<sup>4</sup> 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 vigente, el año 2021 se ha realizado la "Calificación Anual de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial" gestión 2020, por la empresa especializada en este tipo de calificaciones, AESA RATINGS.

Esta empresa utilizó una metodología propia, desarrollada por ellos mismos, que combina componentes de las metodologías G.R.I, ISO 26.000, ETHOS y otros.

La nota general alcanzada por "La Primera" E.F.V. durante la gestión 2020 ha sido de 6,30/10 puntos, manteniendo la misma calificación obtenida para la gestión 2019.

El detalle de la calificación obtenida en cada una de las dimensiones evaluadas ha sido el siguiente:

### CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES

Calificadora de Riesgo asociada a **FitchRatings**

## La Primera – Entidad Financiera de Vivienda

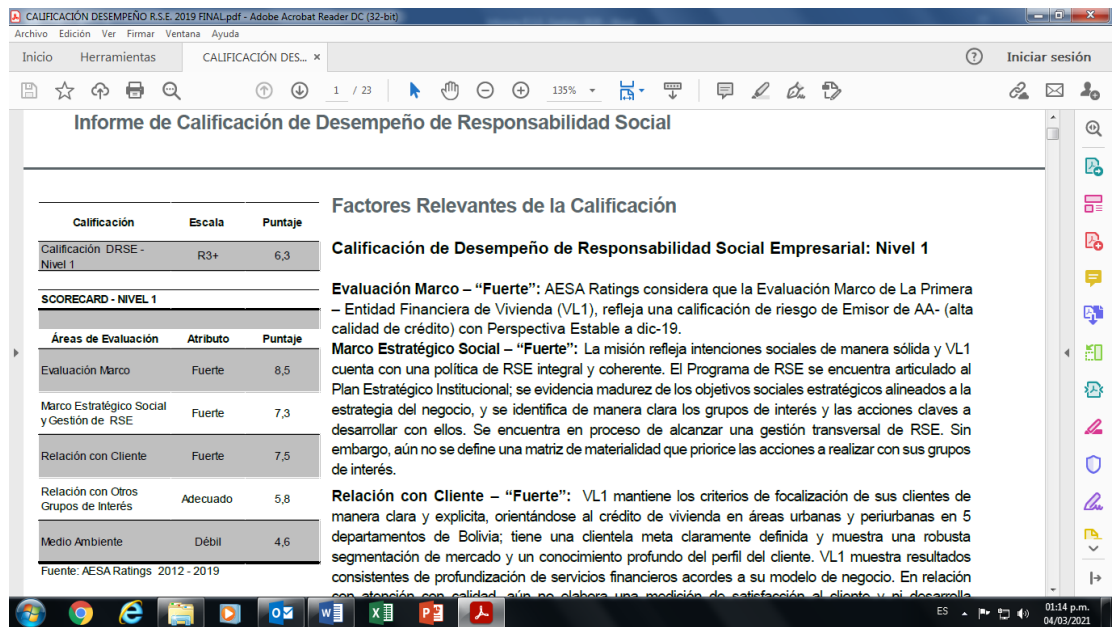
Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2021

**Factores Clave de la(s) Calificación(es)**

**Evaluación Marco – Fuerte:** La Primera – Entidad Financiera de Vivienda (VL1) es la EFV más grande del mercado, concentra el 63,9% de los depósitos del sector, pero sólo 0,8% respecto al sistema de intermediación. Mantiene un importante posicionamiento en los segmentos en los que opera, con un perfil de riesgo conservador y una red con cobertura en cinco departamentos del país. Debido a su naturaleza jurídica presenta, como todas las EFV, una mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo; sin embargo, éstos no se han manifestado en la entidad. Su calificación de riesgo de emisor es de AA- con Perspectiva Negativa

**Marco Estratégico Social y gestión de RSE – Fuerte:** La misión refleja intenciones sociales de manera sólida y VL1 cuenta con una política de RSE integral y coherente. El Programa de RSE se encuentra articulado al Plan Estratégico Institucional. La gestión de RSE se concentra en la adopción de una conducta socialmente responsable basada en ética y transparencia, una gestión de recursos humanos con atributos adecuados y la implementación de un proyecto de educación financiera. VL1 comunica los patrones de comportamiento que influyen sus valores, conducta e integridad y verifica sistemáticamente la adopción de principios de conducta e integridad. VL1 tiene lineamientos para prácticas anti - corrupción, lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas.

Calificación DRSE	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel1	R3+	6,3
SCORECARD - NIVEL 1		
Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Fuerte	8,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuerte	7,3
Relación con Cliente	Fuerte	7,5
Relación con Otros Grupos de Interés	Adecuado	5,8
Medio Ambiente	Débil	4,6
Fuente: AESA Ratings		



### 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 y la Memoria Institucional, documentos que publican en su sitio Web oficial. También publica la Calificación de Desempeño de RSE anualmente.

La Asamblea General Ordinaria de Socios correspondiente a la gestión 2021, se llevó a cabo el día jueves 31 de marzo de 2022.

En ella se definió proceder a la distribución del 50% de las utilidades generadas durante la gestión 2021, cumpliendo las determinaciones del Gobierno Nacional, con lo cual, la Memoria Institucional correspondiente a la misma gestión, se encuentra en plena elaboración y será publicada hasta antes del 30 de junio del año en curso.

Es importante recalcar que, durante el 2021, todos los documentos normativos correspondientes a la gestión 2020, como la Memoria Institucional, el Informe Anual de RSE, la Calificación Anual de Desempeño de RSE, el Programa de Educación Financiera y su Ejecución, han sido enviados al Ente Regulador y publicados en el sitio WEB institucional.

## 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 oculta a los consumidores financieros la situación financiera y legal en las que se encuentra.

"La Primera" E.F.V., revela en su sitio WEB oficial, en documentos importantes y en sus instalaciones, su Misión y Visión.

En su informe anual de RSE, Informe de la Función Social de los Servicios Financieros y en su Balance Social, expone las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable con relación a la sociedad, la economía y el medio ambiente; así como los impactos conocidos y probables sobre estas tres dimensiones, producto precisamente de estas políticas, decisiones y actividades de la entidad.

- En la Asamblea General Ordinaria se Socios, se les informa a los mismos sobre el desempeño económico y social de la entidad, proporcionándoles los estados financieros y/o la memoria institucional.
- A los clientes y comunidad en general se le comunica a través del sitio WEB oficial, entre otros, sobre las condiciones de los productos y servicios ofertados, el procedimiento de reclamos, la Memoria Institucional, el Informe Anual de RSE y la Calificación Anual de Desempeño de RSE.

### 3.3 Comportamiento Ético

"La Primera" E.F.V. tiene la filosofía de alentar al individuo a la consecución de 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:



Los mismos constituyen la base de su política de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que hacen parte de la cultura institucional y se pretende que, tanto los Directores como los 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 aprobado el 20/09/2018, actualizado y ratificado el 16/12/2021. 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 conductas respecto y hacia otros públicos de interés, hacia el ambiente laboral y la conducta con otras entidades, incluyendo la **Transparencia** como postulado fundamental.

## *CÓDIGO DE ÉTICA*

La entidad posee un Código de Ética, que ha sido actualizado el 31/10/2019 y ratificado el 16/12/2021, mismo que contiene los 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, además, el propósito de fortalecer las sanas prácticas en las relaciones personales, fomentar el respeto, la colaboración y solidaridad entre los trabajadores, favoreciendo a un clima laboral adecuado.

## *GESTIÓN DE LA ÉTICA*

La ética se practica permanentemente. Sin embargo, a continuación, se recalcan las siguientes acciones/ momentos en los que se difunde la misma:

- En el momento de la inducción a nuevos colaboradores, se explican el código de ética y código de conducta.
- Anualmente, al realizar la evaluación de desempeño de los empleados de la entidad, se analiza un ítem denominado "Conducta Personal" y se evalúa si los empleados han tenido un comportamiento acorde a los valores de la entidad.

## *ACCIONES PARA PREVENCIÓN, CONTROL, DETECCIÓN Y REPORTE DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA*

"La Primera" E.F.V. cuenta con los siguientes documentos: Manual de Gestión de Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Delitos Precedentes; Manual de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Delitos Precedentes y Manual de Procedimientos Operativos de la Unidad de Cumplimiento.



En la gestión 2021 se realizaron las siguientes acciones:

- Se efectuó la actualización del modelo de Gestión de Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Delitos Precedentes (LGI, FT, FPADM y DP) usado por la Institución, el mismo que cumple con los lineamientos de la normativa de la Unidad de Investigaciones Financieras y se adecua al tamaño, características y volumen de operaciones de la entidad.
- Se actualizaron los mecanismos y procedimientos para la prevención de LGI, FT, FPADM y DP los mismos que permiten la detección de operaciones inusuales o sospechosas mediante el monitoreo transaccional y la identificación de usuarios, clientes y beneficiarios finales.
- 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 de la LGI, FT y/o DP, se capacitó internamente a 191 personas entre estos: Directores, miembros de la Alta Gerencia y empleados. También se participó en cursos y talleres relativos a este tema, realizados externamente.

### **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 se respetan sus intereses, se tienen en cuenta y se reconocen sus 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 a 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 Investigaciones Financieras y otras disposiciones aplicables, emitidas por otras entidades públicas

del País y alguna normativa internacional, como ser la Carta Universal de Derechos Humanos.

Así mismo se abstiene de 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 respetar y seguir la normativa vigente aplicable, evitando así el incumplimiento de la misma en cualquiera de sus niveles.

“La Primera” E.F.V durante la gestión 2021 tuvo tres amonestaciones escritas por incumplimiento, contravención o infracción a alguna norma establecida.

Por otro lado, tuvo nueve multas por retraso en el envío de la información periódica por un total de Bs.36,600.00. -.

### **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 Declaración de los Derechos Humanos y reconocerlos tanto en su importancia como en su universalidad: Considera a los mismos como uno de los pilares de la RSE, al establecer como valores el RESPETO y la SOLIDARIDAD.

Durante la gestión 2021 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se capacitó a 77 empleados en materia de “El Buen Trato a Personas con Discapacidad”.
- Se capacitó a 88 empleados sobre “El Trato Preferencial y Atención Prioritaria a personas Adultas Mayores.”
- Se capacitó a 50 empleados en “Atención al Cliente con Calidad y Calidez.”
- Se capacitó a 90 empleados en un Taller sobre la Discriminación.
- Se respeta la diversidad, y se da cumplimiento a las políticas contra el racismo y discriminación, es en este sentido que en las salas de 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 2021 "La Primera" E.F.V. cuenta con 48.923 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 ellos, como indica la Ley No.393 de Servicios Financieros, con el transcurrir del tiempo algunos certificados 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 Generales Ordinarias de Socios, se les proporciona la información financiera de la entidad, en forma oportuna, veraz y que es comprensible, para una apropiada toma de decisiones. En estas Asambleas, se realiza la correspondiente rendición de cuentas sobre la gestión y se les informa y hace conocer los Estados Financieros correspondientes.

La Memoria Institucional 2021, se encuentra en plena elaboración al momento de la aprobación y publicación del presente documento.

### *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, de 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 luego de reservas por **Bs.13,653,501.21.-**.

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

En cuanto a las utilidades generadas en la gestión 2019, la Asamblea de Socios llevada a cabo el 22 de abril de 2021, decidió distribuir el 100% de las utilidades generadas, después de haber constituido las reservas correspondientes. El monto a distribuir alcanzó a **Bs.13,860,796.22. -**.

Respecto a las utilidades generadas la gestión 2020, por ley se estableció la no distribución, sino más bien la capitalización de las mismas, por lo que no hubo dividendos para los socios.

En la Asamblea 2021 llevada a cabo el 31/03/2022, se decidió otorgar como dividendos a los socios, el monto correspondiente al 50% de las utilidades generadas, debido a que, según la norma emitida por el regulador mediante documento AFI/DNP/CC-12723/2021, el restante 50% debía ser capitalizado. Por ello monto a distribuir alcanzó a **Bs.8.376.642.22.-**.

## 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 31/12/2021 es la siguiente:

	Ejecutivos		Adminis- trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Otros <sup>5</sup>		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Of. Central	6	0	4	3	5	3	8	5	5	3	23	14	51	28	79
La Paz	0	0	0	0	0	0	15	13	14	14	0	0	29	27	56
Santa Cruz	0	0	0	2	1	2	4	4	4	1	3	1	13	11	24
Tarija	0	0	1	0	1	0	1	2	2	1	3	1	8	4	12
Cochabamba	0	0	1	0	1	2	1	1	1	3	1	1	5	5	10
Sucre	0	0	0	1	1	0	3	3	1	1	4	2	9	7	16
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>115</b>	<b>82</b>	<b>197</b>

### MOVIMIENTO DE LOS EMPLEADOS:

	2021
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2020)	205
Nº de admisiones durante el periodo	11
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	17
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2020)	197
Índice de rotación (1)	8%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	9 años

(1)  $N^{\circ}$  de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo /  $N^{\circ}$  empleados promedio

<sup>5</sup> Son abogados, encargados, auxiliares, mensajeros, etc.

"La Primera" E.F.V., muestra un índice de rotación del 8% para la gestión 2021, debido a que 17 personas se desvincularon de la entidad en este periodo.

La antigüedad promedio es de diez años al 31/12/21, 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 (01/enero/2021)	116	89
Nº de admisiones durante el periodo	7	4
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	10	7
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2021)	115	82
Índice de rotación (1)	9%	8%

Rotación por edad:

	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de empleados al comienzo del periodo (01/enero/2021)	52	85	68
Nº de admisiones durante el periodo	7	2	2
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	4	9	4
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2021)	36	95	66
Índice de rotación (1)	11%	9%	6%

Rotación por ciudad:

	Of. central	La Paz	Santa Cruz	Tarija	Cocha-bamba	Sucre
Nº de empleados al comienzo del periodo (01/enero/2021)	90	54	24	12	9	16
Nº de admisiones durante el periodo	7	0	0	1	2	1
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	9	2	0	1	4	1
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2021)	79	56	24	12	10	16
Índice de rotación (1)	11%	4%	0%	8%	40%	6%

### **RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL:**

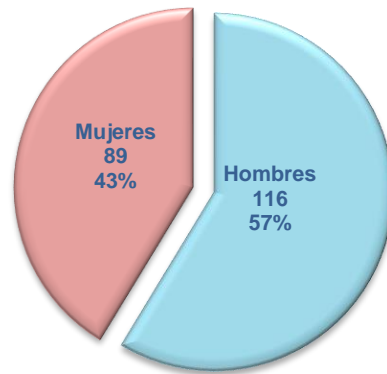
Es política de la entidad, en el proceso de pre - selección y contratación de su personal, asegurar el más alto grado de competencia, eficiencia, idoneidad, e integridad de su plantel humano.

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 afección en un determinado cargo, en el proceso de reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de promocionar inicialmente a los colaboradores actuales, primero se realiza una convocatoria interna.



Luego, si es que se comprueba que no existe ninguna persona que cuente con el perfil necesarios 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 el sitio 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 39 años en la entidad.

### ■ Edades:

"La Primera" E.F.V. no discrimina por edades, al 31/12/2021 los empleados, tienen los siguientes rangos de edad:

RANGOS DE EDADES	N° DE EMPLEADOS	% DE EMPLEADOS
19 a 29 años	36	18%
30 y 40 años	95	48%
Mayores de 41 años	66	34%

## REMUNERACIÓN:

"La Primera" E.F.V. en el 2021 ha pagado a sus empleados, doce sueldos, dos primas y un aguinaldo. 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 otorgan 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 2021 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
Curso "Diplomado en Gestión Integral de Riesgos"	<i>Unidad de Gestión de Riesgos</i>	1
"Diplomado Gestión Tributaria"	<i>Contabilidad</i>	1
"Seminario Internacional Gestión de Riesgos de Lavado de Activos Preparación para la evaluación del GAFI"	<i>Directorio y Unidad de Cumplimiento</i>	2
"Taller de Billetaje"	<i>Operaciones</i>	20
"El Buen trato a Personas con Discapacidad"	<i>Administración, Contabilidad, Legal, Operaciones, Créditos, Agencias y Sucursales</i>	77
"Trato Preferencial y Atención Prioritaria a Personas Adultas Mayores"	<i>Administración, Cobranzas, Operaciones, Marketing, Contabilidad, Créditos y Legal</i>	58
"Atención al Cliente con Calidad y Calidez"	<i>Administración, Contabilidad, Legal, Operaciones, Créditos, Agencias y Sucursales</i>	50
"Prevención y Detección de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes".	<i>Operaciones y Agencia La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Sucre, Tarija y Sucursal Santa</i>	157
"Atención a personas Adultas Mayores con Trato Preferente".	<i>Administración, Contabilidad, Créditos, Operaciones y Técnica.</i>	30
Taller "Lenguaje de Señas"	<i>Operaciones, Sucursal Santa Cruz, Agencias Cochabamba, Tarija y Sucre</i>	18
"Aymara Básico Virtual" V34	<i>Operaciones</i>	6
"Condonación Tributaria"	<i>Administración, Contabilidad y Operaciones</i>	30
"Taller de Discriminación"	<i>Administración, Contabilidad, Créditos, Legal, Operaciones, Sucursal Santa Cruz, Agencia Cochabamba, Tarija y Sucre.</i>	90
"Las 40 recomendaciones del Gafi e Introducción a la Metodología de la Evaluación"	<i>Unidad de Cumplimiento.</i>	1
"9no Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos La Paz"	<i>Unidad de Cumplimiento</i>	1
Elaboración y Redacción de Informes"	<i>Administración, Créditos, Legal, Operaciones, Gerencia general y Sucursales</i>	17
"Nuevo Manual para la Selección de Billetes de Boliviano"	<i>Operaciones y Agencias</i>	20
"Primeros Auxilios, Manejo de Extintores y Evacuación"	<i>Administración, Contabilidad, Créditos, Legal, Operaciones, Tecnología de la Información, Unidad de Cumplimiento y Unidad de Riesgos</i>	47
"Actualización Concientización en Ciber Seguridad"	<i>Todo el Personal.</i>	185

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. se 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 2021 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.
  - Se distribuyen sanitizadores, barbijos, lentes y ropa de bioseguridad y desinfectantes para manos, a todos los empleados de la entidad.
  - Se otorgan 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 de la CSBP, en materia de salud.
  - Por otra parte, se entrega al personal de cajas Bolsas de Leche para desintoxicación (Cajas principalmente por la manipulación de monedas y billetes).

- Se ha realizado durante la gestión 2021 el seguimiento e implementación de los protocolos de bioseguridad aprobados por las instancias gubernamentales correspondientes para evitar contagios.

#### **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, así como los muebles y equipos necesarios. En esta gestión se realizaron las siguientes acciones:

- Se mejoró realizó mantenimiento en las instalaciones de las oficinas a nivel nacional, como ser iluminación, pintado, arreglos, chapas, etc.
- Se realizaron arreglos en el Mezanine de la oficina central.
- En la compra de nuevos equipos de computación, estufas, máquinas de calcular, sillas entre otros, 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.
- Se instalaron mamparas de Acrílico en los escritorios para evitar los contagios del COVID 19 entre funcionarios y los clientes y usuarios.
- Se han utilizado diferentes productos químicos recomendados para la desinfección de ambientes como el Amonio Cuaternario y los fumigadores necesarios para su aplicación a las superficies de las instalaciones.

#### **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, todas las gestiones se otorgan canastones por las fiestas de fin de año.

### 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 31/12/2021 son los siguientes:

	OBJETO	Saldo Bs.	No. de operaciones
CRÉDITO DE VIVIENDA	Compra de terreno	17.268.108,03	70
	Compra de casa/departamento	377.675.042,96	1184
	Remodelación/Refacción	34.312.987,94	251
	Construcción	207.370.584,57	752
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>636.626.723,50</b>	<b>2257</b>
VIVIENDA SOCIAL	Vivienda social	759.507.825,61	2706
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>759.507.825,61</b>	<b>2706</b>
MICROCRÉDITO	Productivo	20.005.969,35	21
	Comercio	20.524.621,01	108
	Servicios	57.325.992,78	409
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>97.856.583,14</b>	<b>538</b>
CRÉDITO PYME	Productivo	52.598.406,34	4
	Comercio	7.369.360,65	16
	Servicios	28.338.528,70	73
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>88.306.295,69</b>	<b>93</b>
CRÉDITO EMPRESARIAL	Productivo	27.433.889,11	1
	Comercio	-	0
	Servicios	-	0
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>27.433.889,11</b>	<b>1</b>
CRÉDITO DE CONSUMO	Créditos	59.976.015,83	794
	Tarjetas de crédito	2.123.286,48	154
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>62.099.302,31</b>	<b>948</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1.671.830.619,36</b>	<b>6.543,00</b>

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 con las primas más bajas del mercado.
- Seguro Multiriesgo 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 sus socios y clientes, se logra parcialmente al otorgarles créditos destinados a vivienda, ya sea para construcción, mejora, ampliación y/o refacción de su vivienda actual o para la compra, principalmente la primera, de terreno, casa o departamento.

Dentro de los créditos de vivienda ha otorgado créditos hipotecarios de Vivienda de Interés Social que, al 31 de diciembre de 2021, ascienden a 759,51 millones de bolivianos.

El total de los créditos que computan como créditos de Vivienda de Interés Social es el siguiente:

<b>CREDITOS</b>	<b>Bs.</b>
Créditos de vivienda de interés social (V.I.S.)	759.507.825,61
Cartera potencial de créditos V.I.S.	0,00
Proyectos habitacionales que computan como V.I.S.	112.739.485,72
<b>Total Bs.</b>	<b>872.247.311,33</b>

El valor total de este ítem, representa el 52.17% de la cartera total.

Adicionalmente, dentro los Microcréditos, Créditos PyMe y Crédito Empresarial, el saldo de créditos productivos<sup>6</sup> al 31/12/2021 alcanzó a Bs.100.038.264,80.- que representa el 5.98% de la cartera total, como se muestra en el siguiente gráfico:

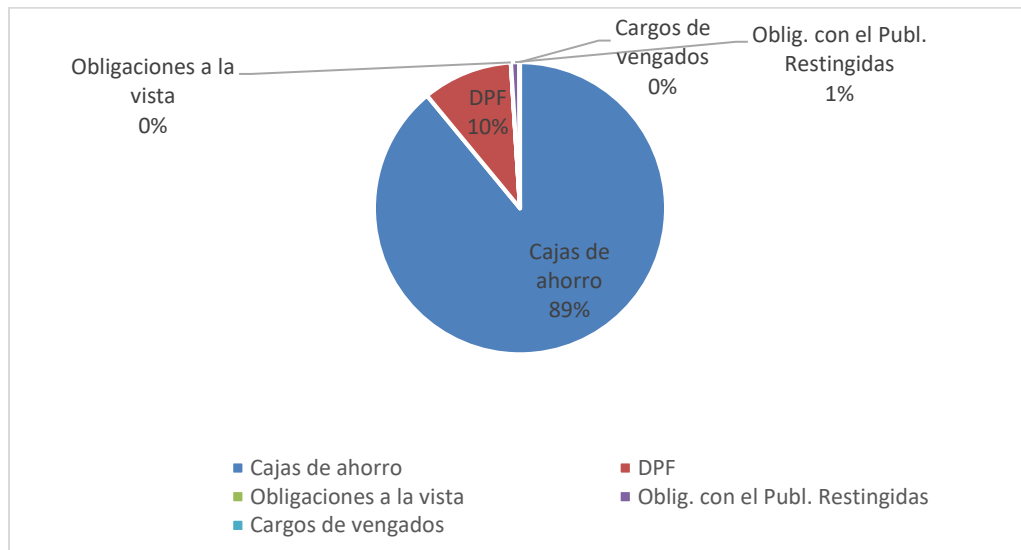


### PRODUCTOS DE AHORRO:

La composición de las cuentas que registran las captaciones del público al 31 de diciembre de 2021, ha sido la siguiente:

	BOLIVIANOS	%
Cajas de ahorro	1.357.345.285	89,01%
DPF	152.167.330	9,98%
Obligaciones a la vista	247.444	0,02%
Oblig. con el Publ. Restingidas	13.916.614	0,91%
Cargos de vengados	1.180.862	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>1.524.857.534</b>	<b>100,00%</b>

<sup>6</sup> De acuerdo a la definición ASFI de crédito productivo, por código CAEDEC, por destino del crédito.



"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.
- Afiliándose a la plataforma "La Primera Digital", pueden realizar transacciones financieras desde la comodidad de su teléfono móvil, computadora o tablet, en territorio nacional, las 24 horas al día y los 365 días al año.

Al 31/12/2021 el 91.21% de la cartera de créditos es financiada por captaciones del público. La posición financiera de saldos de captaciones respecto a la cartera de créditos se revierte con las disponibilidades e inversiones tanto temporarias como permanentes que mantiene la entidad, permitiendo contar con recursos financieros ampliamente suficientes para la operativa de retiros de efectivo y las colocaciones de la cartera de créditos.

### **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.

Asimismo, con la nueva plataforma "La Primera Digital", los ahorristas pueden realizar transacciones financieras desde el lugar en el que se encuentren del territorio nacional, de forma segura, ya sea por la WEB o por aparatos móviles, las 24 horas del día los 365 días del año.

### Puntos de atención

Para poder llegar a más clientes, "La Primera" E.F.V. cuenta con un total de 62 puntos de atención, entre la oficina central, sucursal, agencias, ventanillas de atención o cobranza, cajeros trasnochadores (La Primera Express) y cajeros automáticos (ver punto 1.6).

La entidad cuenta con cajeros trasnochadores (La Primera Express) para facilitar a las personas que trabajan que puedan realizar sus transacciones de depósitos, retiros en cajas de ahorro y pago de servicios en horarios en los cuales la entidad no abre sus puertas, ya que estas cajas que operan con personas que atienden al público en espacios especialmente diseñados para tal efecto, fuera de los horarios de oficina y en días no laborales.

Durante la gestión 2021, los horarios de las mismas se fueron acomodando de acuerdo a la flexibilización de las cuarentenas y las modificaciones de los horarios de trabajo del sistema financiero, en la actualidad funcionan de lunes a viernes de 16.30 a 20.00, sábados de 13.00 a 19.00, domingos y feriados de 9.00 a 15.00.

Ese año, a pesar de la Pandemia y con el propósito de dar mayor comodidad a los consumidores financieros, se hizo mantenimiento tanto correctivo como de mejoramiento en oficinas 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 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 2021 la cartera destinada a este sector alcanza 97,86 millones de bolivianos.

#### *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 porque no se tiene capacidad de pago suficiente, se explica esta situación a los clientes.

Al ser un valor de "La Primera" E.F.V. **la transparencia**, se 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, así como los seguros que correspondan.
- La entrega a los clientes de copia del comprobante 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<sup>7</sup>.
- 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, sin existir tasas "preferenciales" para ciertos clientes.

Respecto a la **Privacidad de la información de los clientes** "La Primera" E.F.V. da cumplimiento a la ley 393 de Servicios Financieros, los Decretos Supremos

---

<sup>7</sup> Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

relacionados y la Recopilación de Normas de la ASFI, brindando la reserva y privacidad correspondiente 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 informándole cuales serían las acciones a tomar en caso de incumplimiento en las cuotas; esta información se brinda con la finalidad de concientizar al cliente en el pago oportuno de sus obligaciones con el fin de evitarle conflictos. Cuando se detectan problemas en el pago, la entidad adopta una actitud de flexibilidad renegociando los créditos.

Otras acciones que se realizaron el año 2021 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 especial énfasis en la inducción de nuevos colaboradores.

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 del funcionario correspondiente, puede recurrir al **Punto de Reclamo**, en cualquiera de sus oficinas, instancia que busca que todo reclamo presentado sea resuelto con la solución inmediata, de manera oportuna e íntegra.

"La Primera" E.F.V. también ha habilitado un espacio en su sitio 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.

Por último, se informa respecto a la posibilidad de realizar su reclamo en segunda instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.

En la gestión 2021 la entidad recibió 108 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 continua del servicio.

Es así que, con el fin de reducir el número de reclamos para la siguiente gestión, lo que significa una mejora en el servicio, “La Primera” E.F.V. ha tomado medidas como ser:

- El establecimiento de políticas de atención al consumidor financiero.
- La realización capacitaciones orientadas para que los empleados de la entidad cuenten con conocimientos y técnicas que permitan brindar un mejor trato y servicio 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, con especial énfasis al área de cajas.
- Se cuenta con el servicio del Batallón de Seguridad Física y Guardias Privados que protegen las instalaciones y sus ocupantes.
- En la Oficina Central, las Sucursales y Agencias se tienen ambientes especiales para que los clientes puedan realizar transacciones de montos mayores (Caja Mayor).
- En las instalaciones, se cuenta con la señalética correspondiente 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 y observancia de las condiciones pactadas ya sea mediante contrato escrito como también de manera verbal.

### **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 bienes y servicios, se realizan mediante un proceso interno en el cual se efectúa, en primera instancia, 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 de la invitación pública y/o realizar las invitaciones directas para lograr un mínimo de tres proponentes, exceptuando aquellas compras en las cuales los proveedores gozan de algún tipo de oligopolio y/o monopolio natural en el mercado.

Hasta un monto de USD 20,000.-, o su equivalente en Bolivianos, 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**

Cada año se llevan adelante los Programas de Educación Financiera, previa no objeción de la ASFI, cuyo objetivo es capacitar a los miembros de la comunidad respecto a los temas relacionados tanto con las transacciones, los productos y servicios, así como con el sistema financiero en general.

La finalidad de estos programas es lograr que, con estas nuevas herramientas, puedan tomar decisiones financieras inteligentes, elegir productos y servicios financieros, debida y adecuadamente informados, además de hacer uso responsable de ellos.

Para la Gestión 2021 se presentó al Ente Regulador el siguiente programa:

## **PROGRAMA DE EDUCACIÓN "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"**

El programa como es normativo, se divide en dos Sub- Programas, el Sub Programa de Educación y el Sub –Programa de Difusión de Información.

### **SUB-PROGRAMA DE EDUCACIÓN "APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS"**

Este Sub Programa contempla dos Proyectos:

- **Proyecto No.1: Capacitación dirigida a personas mayores de 18 años que visiten las oficinas de “La Primera” E.F.V.:**

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 14 temas en total, entre los cuales se incluyen los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, punto de reclamo, defensoría del consumidor financiero, el ahorro, el crédito, garantías no convencionales y otros, mediante una explicación de los mismos.

Inicialmente se planteó alcanzar a 1.800 personas capacitadas, pero en los hechos y a pesar las limitaciones impuestas por la pandemia y las cuarentenas, **logramos capacitar a 2,728 personas, 51.56% por encima de lo planificado.**



## ■ Proyecto No.2: Capacitación dirigida a Jóvenes de 17 a 23 años:

Se propuso realizar capacitaciones la visita unidades educativas, Institutos 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 adelante por un equipo de educadores y/o pedagogos especialistas en educación juvenil, contratados por “La Primera” E.F.V. bajo el temario aprobado por ASFI e incluía la elaboración de material específico para tal efecto.

En los hechos debido a la pandemia persistencia de la emergencia sanitaria debido al COVID 19, se tuvo que modificar el desarrollo de este proyecto, sustituyendo las clases presenciales por virtuales.

Este proyecto fue ejecutado por la empresa GRUPO AMAYA Capacitaciones & Consultorías, que cuenta con experiencia por servicios similares prestados a otras entidades financieras anteriormente.

Fue llevado a cabo con la ayuda de la plataforma ZOOM en 7 sesiones virtuales de capacitación que incluían una prueba de aprovechamiento.

Con este proyecto se alcanzó efectivamente **a 1,428 jóvenes capacitados, 19% por encima de los estimado inicialmente.**

En resumen, los dos proyectos, se pretendían llegar a capacitar un total de 3,000. - personas y **se logró capacitar efectivamente a 4,156, un 38.53% por encima de lo programado.**

## SUB-PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN "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, dpticos referidos a educación financiera con los siguientes temas: el crédito, consejitos financieros, cajero automático, el ahorro, punto de reclamo.



- Se realizaron videos de educación financiera con temas relacionados a la Reprogramación de Créditos y el uso de la plataforma “La Primera Digital” (Transacciones digitales) que se exhiben en las salas de espera a través del sistema de Circuito Cerrado de Televisión, CCTV, así como en nuestro sitio WEB, y la Fan Page de Facebook.
- Asimismo, en el CCTV se exhiben otros videos normativos de la ASFI, UIF, BCB y publicidad de "La Primera" E.F.V.

#### Participación en ferias

Debido a la pandemia, únicamente se participó durante el mes de agosto de 2021 en una Feria Virtual organizada por la Cámara de Comercio Alemana mediante el contacto y la coordinación de ASOFIN.

#### Donaciones

Durante la gestión 2021, no se realizó ninguna donación.

## 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 que uno de los principales contaminantes en su actividad diaria es a través del uso del papel, la entidad puede coadyuvar a cuidar el medio ambiente, principalmente mediante el uso eficiente de este material, por lo que al respecto se realizan las siguientes acciones:
  - Para imprimir documentos en borrador utilizan el reverso de hojas en desuso.
  - Los papeles archivados por más de 10 años los entregan a empresas recicladoras, previo picado.
- Cuando se hacen compras, principalmente de equipos e insumos tecnológicos, se evalúa positivamente que sean amigables con el medio ambiente.



- En cuanto al ahorro de energía eléctrica, se cuenta con medidas de ahorro, como el apagado de luces después de que los trabajadores han abandonado sus puestos de trabajo.
- De manera análoga, para el ahorro de agua potable, se revisan los grifos y otros artefactos y sistemas de plomería para que no presenten fugas del líquido elemento.

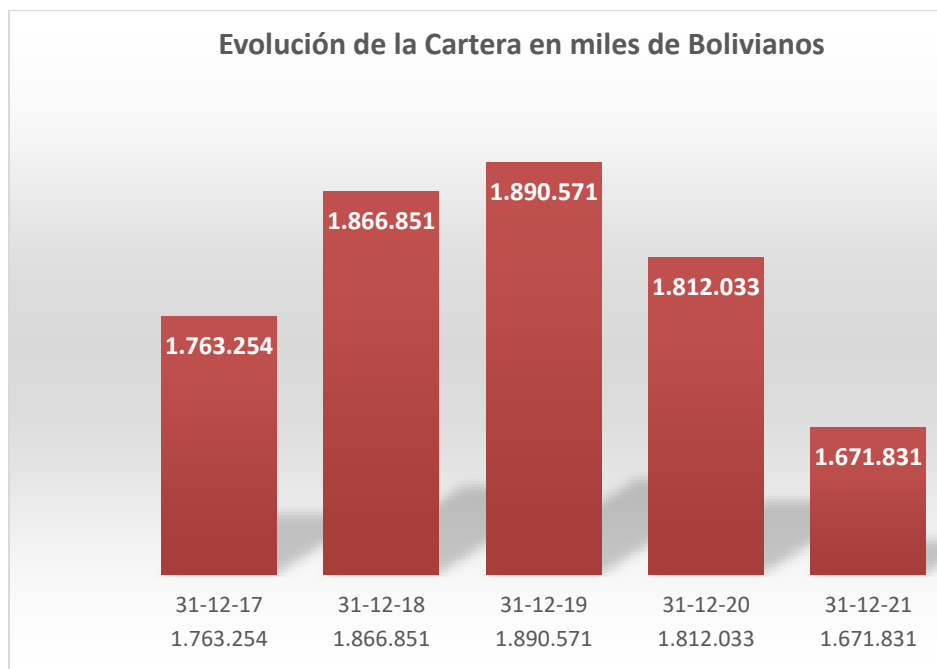


### 4.3 Desempeño económico

Las principales cifras económicas de “La Primera” E.F.V. al 31 de diciembre de 2021 son las siguientes:

	UNIDAD	31/12/2020	31/12/2021
Patrimonio Contable	Miles de Bs	700.598	711.556
Activos	Miles de Bs	2.480.319	2.486.573
Cartera Bruta	Miles de Bs	1.812.033	1.671.831
Clientes de crédito	Nº	11.190	10.544
Operaciones de crédito	Nº	6.951	6.543
Operaciones de crédito desembolsadas	Nº	181	398
Depósitos del público	Miles de Bs	1.540.295	1.524.858
Cajas de ahorro	Nº	133.807	124.692
Depósitos a plazo fijo	Nº	2.165	1.907
<b><u>PARTICIPACION EN EL MERCADO DE E.F.V.s( 1)</u></b>			
Cartera bruta	Miles de Bs	63,71%	62,30%
Depósitos del público	Miles de Bs	63,31%	62,71%
<b>CRECIMIENTO EN EL AÑO</b>			
Cartera en monto	Miles de Bs	-78.538	-140.202
Nº de clientes de crédito	Nº	-2.265	-646
Depósitos del público	Miles de Bs	-102.606	-15.437

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 2020 y 2021:

GESTIÓN	31/12/2020	31/12/2021
<b>ESTRUCTURA DE ACTIVOS</b>		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	19,30%	23,65%
Cartera / Total activo	72,31%	68,01%
Otros activos / Total activo	8,39%	8,33%
<b>ESTRUCTURA DE ACTIVOS</b>	100,00%	100,00%

<b>GESTIÓN</b>	31/12/2020	31/12/2021
<b>RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)</b>		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	1,50%	1,00%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	5,51%	3,52%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	7,38%	7,31%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	1,95%	1,97%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	4,13%	4,62%
Gastos de personal / Total gastos de administración	54,55%	49,97%
<b>CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS</b>		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1,35%	1,19%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	3,85%	26,96%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	1,80%	0,28%
<b>SOLVENCIA</b>		
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	347%	409%
Previsión constituida / Cartera bruta	4,73%	4,81%
Coefficiente de adecuación patrimonial	61,66%	64,44%
<b>LIQUIDEZ</b>		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo	26,90%	33,14%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	31,08%	38,60%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	35,35%	43,33%

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.