

INFORME **RESPONSABILIDAD SOCIAL** **EMPRESARIAL - RSE**



2025
"La Primera" E.F.V.

CONTENIDO

1. Antecedentes	5
2. Descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF	6
3. Cumplimiento de objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la eif.....	7
4. Nuestra política de RSE	8
5. Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión RSE..	21
6. La forma en que la primera efv dentro de su estructura organizacional a implementado su sistema de gestión de RSE.....	23
7. Descripción de la evaluación del cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE	23
8. Conclusión General	25

1. ANTECEDENTES

El reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros dictamina la presentación de un Informe de Responsabilidad Social Empresarial que contemple los siguientes puntos:

- La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF.
- La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas;
- El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF;
- La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;
- Descripción de la evaluación del cumplimiento de la EIF con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

OBJETO

El presente documento tiene carácter público y es elaborado por “La Primera” EFV, donde pone a conocimiento de sus grupos de interés sus impactos económicos, ambientales y sociales causados por sus actividades cotidianas. Así mismo, incluye el manifiesto de sus valores, el modelo de gobernanza de la organización, y demuestra el vínculo entre su estrategia y su compromiso con una economía global sostenible.

El objeto principal del presente informe de RSE es fortalecer la transparencia de las actividades de la entidad de intermediación financiera y cumplir con dos propósitos principales:

- El informe nos permitirá medir el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente, en la sociedad y en la economía (el triple resultado). De esta manera, podemos obtener datos interesantes que nos ayudará a mejorar nuestros procesos y tener un impacto más positivo en esos tres pilares.
- El presente informe es un requisito establecido en el Artículo N° 12 sección 3 del Reglamento de Responsabilidad Social, basado en el ANEXO 1 (informe de Responsabilidad Social Empresarial) establecida en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

ALCANCE

“La Primera EFV”, presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial “RSE”, correspondiente a la gestión 2025 (corte al final de gestión a evaluar), aprobado por el Directorio, previos informes.

Este documento fue elaborado siguiendo la metodología estipulada en el ANEXO 1 del Reglamento Nacional de RSE, para dar cumplimiento a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La información contenida en el documento ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de La Primera EFV, determinando de esta manera el alcance del sistema de RSE a los grupos de interés (stakeholders) Socios, Directorio, Clientes, Usuarios, Trabajadores y Autoridades de Supervisión. Así como a sus lineamientos estratégicos, planes, programas, proyectos y actividades (establecidas y realizadas).

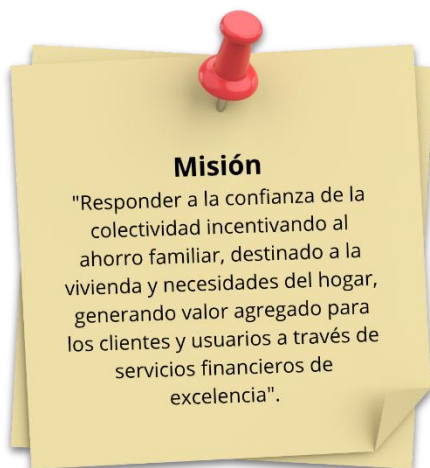
2. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF

2.1 OBJETIVOS DE LA PRIMERA EFV.

El objetivo institucional de La Primera EFV., es realizar actividades de Intermediación Financiera y promover el desarrollo económico y social de sus socios y clientes, mediante la ejecución de las operaciones que les son permitidas como objeto social único. Para lograr el objetivo se podrá realizar operaciones permitidas por la Ley N°393 de Servicios Financieros y marco normativo de la autoridad reguladora (ASFI) dentro los límites establecidos por dichas disposiciones.

Complementariamente se podrá realizar operaciones de intermediación financiera como ser: Operaciones Pasivas, Operaciones Activas, Contingentes y de Servicios, según detalla en su acta constitutiva.

La Primera EFV., desde su origen y por su naturaleza integra de forma voluntaria los principios sociales, que posteriormente en gran medida son coincidentes con los de responsabilidad social dentro de su estrategia empresarial. con el objetivo de generar valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y medio ambiente. Se asumió la responsabilidad social como un compromiso a mediano y largo plazo; Con el propósito de generar valor sostenible en lo relacionado con la sociedad, la economía y el medio ambiente reflejado en su:



La declaración de la misión institucional de La Primera EFV., conlleva el compromiso de motivar y promover entre sus clientes y comunidad en general su filosofía para satisfacer las necesidades financieras de su público meta, con la finalidad de mejorar la calidad de vida a través de una eficiente atención bajo principios de responsabilidad social, buscando crecer patrimonial y societariamente.

Respecto a la visión, se enfoca principalmente en consolidar y acrecentar su patrimonio, guardando así equilibrio con los propósitos sociales de la misión en marcados en mejorar la calidad de vida de su público meta.

Todo el marco estratégico aterrizado en objetivos, política, y tareas concretas se alinean cabalmente a conseguir la visión y misión deseada en el mediano plazo.

2.2 VALORES INSTITUCIONAL Y LA COMUNIDAD

Los valores a continuación citados se encuentran definidos en nuestro Código de Ética institucional para su adecuada praxis en la institución.

Eficiencia: Otorgar una experiencia de atención con mayor beneficio y prontitud

Transparencia: Exponer información íntegra y necesaria para la toma de decisiones

Integridad: Actuar correctamente bajo principios éticos

Responsabilidad: Observar estrictamente los deberes y obligaciones institucionales

Innovación: Desarrollar nuevos productos y servicios mejorando procesos

Empatía: Relacionarse con calidad, calidez y asertividad

Valores de compromiso con la comunidad y función social:

Equidad: Brindar servicios sin discriminación para un acceso universal

Respeto: Observar y cumplir plenamente los derechos humanos

Compromiso: Cumplir las ofertas hechas a la sociedad, clientes y medio ambiente

Solidaridad: Impulsar la colaboración mutua con responsabilidad social

Honestidad: Mantener una conducta correcta, sincera y con secreto profesional

Sostenible: Atender necesidades presentes sin comprometer recursos futuros.

3. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debe entenderse como una forma de gestión orientada a lograr, por una parte, una relación ética de la entidad con las llamadas partes interesadas: socios, clientes, usuarios, proveedores, personal, competencia, autoridades y reguladores, y por otra, a establecer objetivos, metas y acciones que promueven el desarrollo sostenible en sus tres dimensiones interdependientes: económica, social y ambiental.

La normativa vigente sobre “RSE” para entidades de intermediación financiera, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), mediante Circular ASFI-170/2013 de abril de 2013 modificada y ampliada por la Circular 365/15 de 30/12/2015, la Circular ASFI 428/16 de 31/10/2016, la Circular ASFI 462/2017 de 31/05/2017 y la Circular ASFI 533/2018 de 28/03/2018 establecen los lineamientos para que dichas entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de socios, clientes, usuarios,

proveedores, personal y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible. No obstante, la indicada normativa, para Entidades Financieras de Vivienda y el resto de las entidades de intermediación financiera, ya tienen incorporado lineamientos estratégicos en sus normativas internas que parten de los principios los que contienen importantes factores de “RSE”, tal es el caso de “La Primera” EFV.

“La Primera” EFV, elabora trimestralmente un seguimiento e informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial. Los resultados basados en parte en dicho reporte se exponen a continuación.

4. NUESTRA POLÍTICA DE RSE

La política de RSE de La Primera EFV., se enmarca en los principales valores, a saber: ayuda mutua, complementariedad, honestidad, responsabilidad, participación equitativa y solidaridad.

Además de ello, en valores y principios propios de nuestra entidad, expresados en normativas, códigos de ética, de gobierno corporativo, y que rigen su accionar comprometida en su cumplimiento dentro de cada una de las actividades que desarrolla, teniendo como fin producir bienestar y mejor vida en todo su entorno.

4.1 OBJETIVOS DE RSE

La Primera EFV., estableció un objetivo macro para la gestión 2025 Consolidar políticas de RSE sólidas con adecuada gestión económica y administrativa, tenemos la alegría de comunicar a nuestros grupos de interés que se alcanzó 100 % de cumplimiento en las siguientes metas divididas en actividades de alto impacto y sostenibilidad.

N.	METAS	ACTIVIDAD	ESTADO
1	La Primera EFV cuenta con Políticas de inclusión y Educación Financiera	Programa de Educación Financiera: La entidad contempla un programa formalizado anual dirigido específicamente a sus clientes, consumidores financieros y otros grupos de interés pertinentes	Cumplido
		Enfoque Transversal: Está integrado como una línea transversal dentro de su Plan Estratégico ligada a la Función Social (FS) y a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Cumplido
		Temáticas Clave: Se orienta a informar y enseñar a los consumidores financieros a utilizar con eficiencia y seguridad los servicios ofertados (con énfasis actual en los canales digitales)	Cumplido
		Inclusión de Género y Generacional: La institución establece como una de sus fortalezas institucionales la implementación de una educación financiera orientada de forma específica a la inclusión de género y generacional, buscando adaptar sus servicios a los cambios culturales del mercado	Cumplido
		Alineación a la Función Social: Sus políticas están alineadas con la Ley de Servicios Financieros N° 393 de Bolivia. El Plan Estratégico tiene como objetivo el "acceso universal a todos sus servicios" y generar valor con ofertas de captación y créditos adaptados también para sectores de bajos recursos, reduciendo la exclusión social y económica	Cumplido
		Canales Alternos: Promueve la inclusión mediante la expansión de la plataforma "La Primera Digital" y la ubicación estratégica de Puntos de Atención Financiera (PAF) para facilitar que más familias accedan a la banca formal	Cumplido

N.	METAS	ACTIVIDAD	ESTADO
2	La Primera EFV cuenta con un programa de beneficios, calidad y calidez en la atención al cliente y/o consumidor financiero	Valor Organizacional (Empatía): Está definido formalmente como la capacidad de comprender y relacionarse con calidad, calidez y asertividad tanto con el cliente interno como externo	Cumplido
		Alineamiento con la Función Social: El plan estratégico está alineado directamente con el objetivo de la Ley N° 393 de "proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez"	Cumplido
		Capacitación Continua: Contempla la capacitación permanente del personal de atención al público (front office) en gestión comercial, tecnología de crédito y atención con calidez humana.	Cumplido
		Medición y Monitoreo: Se aplican encuestas y mecanismos constantes para evaluar los niveles de satisfacción del cliente y la capacidad de los Puntos de Atención Financiera (PAF).	Cumplido
		Fidelización de Ahorristas: Cuenta con un plan de contención de retiros que ofrece incentivos y busca un equilibrio óptimo entre rentabilidad y riesgo para el depositante.	Cumplido
		Políticas de Retención en Créditos: Dispone de la elaboración de políticas y procedimientos específicos para la retención de clientes de cartera.	Cumplido
		Tasas Atractivas: El PDF destaca como una fortaleza institucional el ofrecer tasas de interés atractivas tanto en cajas de ahorro como en créditos.	Cumplido
		Comodidad y Tecnología: Ofrece como beneficio espacios de atención amplios y funcionales, sumado a la disponibilidad de la plataforma virtual "La Primera Digital" las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Cumplido
N.	METAS	ACTIVIDAD	ESTADO
3	La Primera EFV cuenta con políticas diseñadas para el bienestar de funcionarios y funcionarias	Formación Integral y Permanente: Cuenta con un plan anual de capacitación que dota al personal de herramientas, tecnologías y cursos especializados para facilitar sus labores y mejorar su perfil profesional	Cumplido
		Herramientas de Apoyo: El área de Recursos Humanos tiene el objetivo estratégico de modernizar sus herramientas internas para atender los requerimientos de los trabajadores y mejorar progresivamente su desempeño en un entorno seguro.	Cumplido
		Fomento de la Empatía Interna: La empatía está catalogada como un valor institucional que exige calidad, calidez y asertividad en las relaciones entre los propios compañeros de trabajo (cliente interno).	Cumplido
		Sentido de Pertenencia: El plan estratégico incluye como un objetivo formal el "Fortalecimiento continuo del sentido de pertenencia de los recursos humanos" para asegurar la retención del personal competente y experimentado.	Cumplido

N.	METAS	ACTIVIDAD	ESTADO
4	La Primera EFV cuenta con políticas de interacción con la comunidad y el medio ambiente	Valores de Compromiso: Cuenta con un credo ético que incluye valores específicos para la comunidad como la Equidad (acceso universal sin discriminación), Solidaridad (colaboración mutua para superar desafíos del entorno) y Compromiso (cumplir las ofertas realizadas a la sociedad).	Cumplido
		Grupos de Interés Identificados: El plan de RSE define formalmente a la comunidad y al Estado como grupos de interés clave para el desarrollo de sus operaciones.	Cumplido
		Evaluación Externa: Somete su gestión comunitaria a un control riguroso mediante una Calificación de Desempeño Social realizada por profesionales independientes.	Cumplido
		Programa de Educación Financiera: Diseña e implementa de forma anual programas de capacitación dirigidos a clientes, consumidores financieros y colectividad en general para promover el vivir bien.	Cumplido
		Sostenibilidad como Valor: Define el valor "Sostenible" para asegurar que se atienden las necesidades del presente sin comprometer los recursos de las futuras generaciones.	Cumplido
		Mitigación del Impacto Ambiental: El plan estratégico declara la obligatoriedad de mantener un adecuado balance ambiental. Para ello, ejecuta acciones directas como el ahorro de energía mediante el reciclaje de papel, reduciendo la emisión de gases a la atmósfera.	Cumplido
		Transformación Digital Verde: Identifica como una debilidad a superar la insuficiente digitalización de documentos. En respuesta, su política de procesos y RSE impulsa la digitalización y el uso de la plataforma virtual para disminuir los gastos administrativos y mitigar el efecto invernadero causado por la impresión de papel.	Cumplido
		Evaluación de Riesgo Social y Ambiental: El informe anual de RSE busca destacar no solo en factores sociales, sino también en el cumplimiento de metas de preservación ambiental.	Cumplido

N.	METAS	ACTIVIDAD	ESTADO
5	La Primera EFV cuenta con prácticas justas de operación con sus proveedores	Valores de Transparencia e Integridad: Dentro de la filosofía de la organización se definen formalmente la Transparencia (exponer información íntegra) y la Integridad (hacer lo correcto bajo principios éticos en todas las actuaciones). Estos valores rigen el comportamiento institucional en todos sus contratos y transacciones.	Cumplido
		Segregación de Funciones: El plan hace hincapié en una adecuada estructura orgánica con controles internos estrictos para evitar malas prácticas, fraudes o conflictos de interés.	Cumplido
		Alianzas Estratégicas: Dentro del análisis de oportunidades, se fomenta el desarrollo de alianzas estratégicas con el ecosistema financiero (como Fintech y ASOFIN) buscando relaciones colaborativas institucionales.	Cumplido

N.	METAS	ACTIVIDAD	ESTADO
6	La Primera EFV cuenta con una adecuada gestión económica y administrativa para un manejo eficiente de RSE.	La Primera EFV integra la gestión de RSE en su Plan Estratégico a través de comités especializados y un enfoque sostenible que equilibra metas sociales con rentabilidad financiera. La eficiencia administrativa se logra mediante la transformación digital, presupuestos específicos y una auditoría externa anual de desempeño social para asegurar la transparencia.	Cumplido

4.1.1 RSE ORDEN SOCIAL – COMUNITARIO

La Primera EFV., en la gestión 2025 realizó una serie de actividades basadas en un objetivo importante en la planificación estratégica.

Siendo las siguientes metas correspondientes para la gestión 2025:

- Cuenta con Políticas de inclusión y Educación Financiera
- Cuenta con un programa de beneficios, calidad y calidez en la atención a clientes y/o consumidor financiero
- Cuenta con políticas diseñadas para el bienestar de funcionarios y funcionarias
- Cuenta con políticas de interacción con la comunidad y el medio ambiente
- Cuenta con prácticas justas de operación con sus proveedores
- Cuenta con una adecuada gestión económica y administrativa para un manejo eficiente de RSE.

4.1.2 RSE ORDEN ECONÓMICO – FINANCIERO

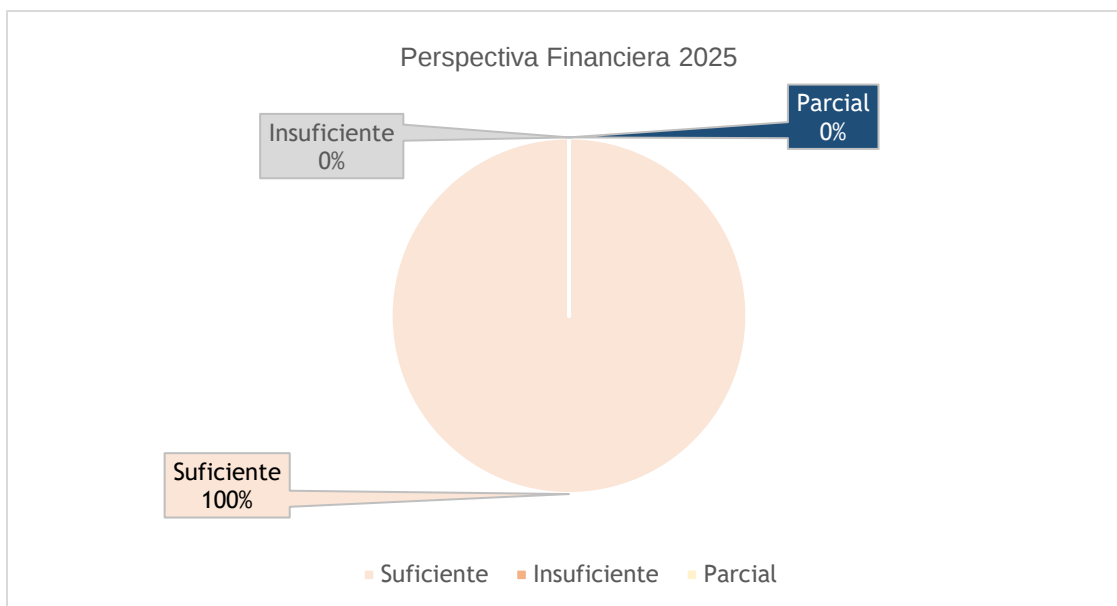
Dentro de la Planificación Estratégica correspondiente para la gestión 2025 fue elaborada considerando la situación política del país, la ley de servicios financieros, así como también la situación económica, manteniendo el segmento objetivo establecidos en estudios de mercado realizados para 2025 con la prudencia establecida en las proyecciones.

Las metas principales consideradas fueron las siguientes:

Objetivo	Objetivos	Tareas	SI	No	Parcial
Potenciar el aparato comercial	Crecimiento de la cartera de créditos: Ante un escenario de incremento de mora debido a factores externos, La Primera EFV definió el crecimiento de sus colocaciones como una prioridad clave para mejorar su rentabilidad	12	12		
	Inversión en talento humano especializado: Se tiene planificada la contratación de un nuevo oficial de crédito, priorizando que cuente con experiencia previa en el área comercial para dinamizar las colocaciones	18	18		
	A través de la transformación digital de sus canales: La optimización del talento humano mediante capacitación e incentivos, y una diversificación de productos enfocada en la inclusión. Las acciones incluyen el impulso a "La Primera Digital", la automatización de créditos, la reubicación de Puntos de Atención Financiera y alianzas estratégicas para ampliar el alcance comercial. Para más información, consulte el documento original del Plan Estratégico.	30	30		

4.1.3 RESUMEN PERSPECTIVA FINANCIERA 2025

Total - Actividades	Suficiente	Insuficiente	Parcial
60	60	0	0



Gráfica 1 Porcentaje de grado de cumplimiento

En la perspectiva financiera en la gestión 2025, La Primera EFV., cuenta con un Resultado de “Suficiente” en las tareas realizadas con un porcentaje del 100%, las tareas calificadas como “Parcial” alcanzo un porcentaje del 0% y las tareas calificadas como no realizadas “Insuficiente” se alcanzó un porcentaje del 0%. **Se sugiere que para la gestión 2025 contemos con herramientas sistematizadas en tiempo real para evidenciar el grado de avance de dichas actividades.**

4.1.4. RSE CON CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSOS HUMANOS CLIENTES

La Primera EFV., actualmente cuenta con una mayor opción en lo referente al pago de servicios lo que ha sido en beneficio de nuestros socios y clientes lo que les significa un ahorro en tiempo y con mucha comodidad pueden realizar estos pagos.

Mantenemos la masificación de nuestra información utilizando también redes sociales, tal el caso del Facebook, Instagram y TikTok a efectos de llegar a un mayor número de clientes, Usuarios Financieros y mantenerlos actualizados con novedades sobre nuestros productos y servicios, así como los valores que rigen a la entidad, derechos, consejos y recomendaciones según nuestra política de RSE, actividades de RSE, Calificación de Desempeño de RSE, los fundamentos, principios y valores que enmarcan el desarrollo de nuestras actividades.

Se hace partícipe a la comunidad sobre los diferentes productos y servicios que pueden apoyar a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes; con un trato familiar y más humano.

Informar que bastantes clientes y usuarios financieros han participado en las capacitaciones de “Educación Financiera” correspondiente a la gestión 2025.

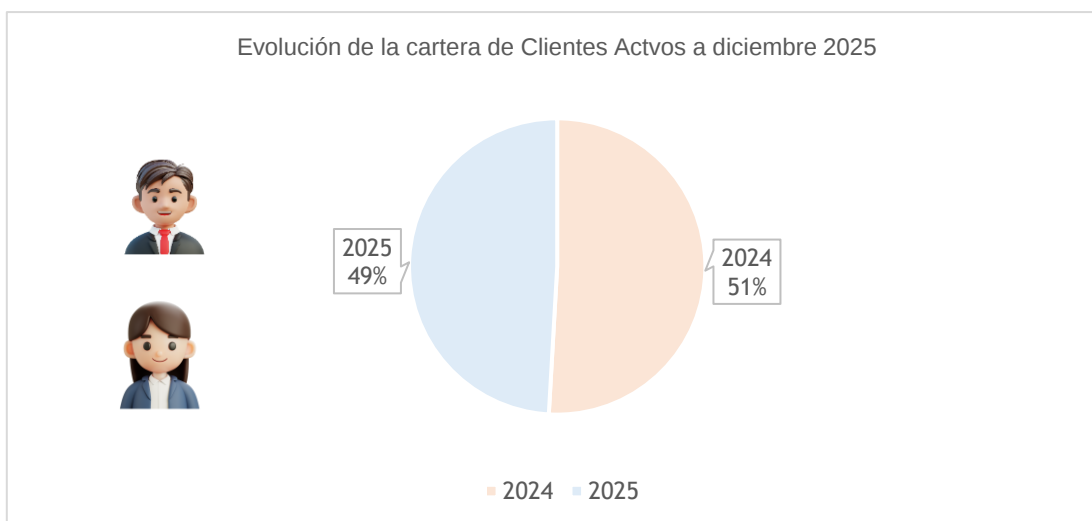
Nuestros clientes disponen de una atención 24/7 para mayor comodidad en la realización de sus transacciones, como ser transferencias entre cuentas, transferencia entre clientes y transferencias a otras entidades financieras, pago de préstamos, consulta de saldos, pago y cobros QR gracias a La Primera Digital.

La implementación busca el beneficio de nuestros socios y clientes lo que les significa un ahorro en tiempo y mayor comodidad. Para esta plataforma se cumple con la normativa vigente del ente regulador (ASFI) y se ha capacitado al personal a objeto de brindar un servicio con calidad y calidez donde los funcionarios puedan brindar información y soporte a las consultas de los usuarios y hagan más fácil el proceso de implementación del canal digital.

La Primera EFV., trabaja por y para sus socios, clientes y usuarios en general, estar más cerca, generar confianza con el propósito de mejorar y brindarles todos los productos y servicios que atiendan sus necesidades y permitan generar relaciones de largo plazo como está establecida en nuestra misión y visión. La Primera EFV., promueve la inclusión financiera y acompaña el crecimiento de emprendedores, profesionales, familias y microempresarios, a través de una oferta diferenciada de productos y servicios que se enmarcan en los requerimientos y expectativas de los diferentes tipos de usuarios financieros.

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTE

La Primera EFV., tuvo un decremento del 3,54%



Gráfica 3. Porcentaje de evolución de cartera de clientes activos

4.1.6 PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA



La Primera EFV., cuenta con una (1) Oficina Central, una (1) Sucursal, tres (3) Sucursales, diez y siete (17) agencia, tres (3) Ventanillas de cobranza en diferentes regiones del país. La entidad ha distribuido sus puntos de atención financiera (PAF) de acuerdo a criterios de inclusión y servicio.

El siguiente cuadro muestra la distribución de PAF al 31 de diciembre de 2025.

Departamento de La Paz (15)

N.	PAF	UBICACIÓN
1	Oficina Central	La Paz
2	Agencia Garita de Lima	La Paz
3	Agencia Sopocachi	La Paz
4	Agencia Miraflores	La Paz
5	Agencia San Miguel	La Paz
6	Agencia Achumani	La Paz
7	Agencia Evaristo Valle	La Paz
8	Agencia Ballivián	La Paz
9	Agencia Villa Fátima	La Paz
10	Agencia Obrajes	La Paz
11	Ventanilla de cobranzas GAMLP	La Paz
12	Agencia 16 de Julio	El Alto
13	Agencia Villa Adela	El Alto
14	Agencia Ceja	El Alto
15	Agencia Ciudad Satélite	El Alto

Departamento de Santa Cruz (4)

N.	PAF	UBICACIÓN
1	Sucursal Casco Viejo	Santa Cruz
2	Agencia La Ramada	Santa Cruz
3	Agencia Mutualista	Santa Cruz
4	Ventanillas de Cobranzas	Santa Cruz

Departamento de Cochabamba (2)

N.	PAF	UBICACIÓN
1	Oficina Regional	Cochabamba
2	Agencia América	Cochabamba

Departamento de Chuquisaca (3)

N.	PAF	UBICACIÓN
1	Oficina Regional	Chuquisaca
2	Agencia Mercado Campesino	Chuquisaca
3	Ventanilla de cobranzas GAMS	Chuquisaca

Departamento de Tarija (1)

N.	PAF	UBICACIÓN
1	Oficina Regional	Tarija

4.1.7 ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Primera EFV., brinda instalaciones que permite transitar por sus diferentes áreas de atención y puntos de atención financiera (PAF) a personas con alguna discapacidad física, como también a personas con movilidad reducida como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños.

4.1.8 INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

El programa de difusión de la información se enfoca en transmitir conceptos básicos de productos y finanzas personales mediante distintos canales de comunicación, entre ellos, capacitaciones masivas, videos difundidos en cctv, redes sociales oficiales de la Entidad, destinados a clientes y público en general.

El programa de educación financiera estaba planificado a capacitar a 2.250 usuarios financieros en general y se capacitaron efectivamente a los citados en una cantidad de 4.566 evidenciando el alto compromiso con la sociedad boliviana.

4.1.9 PROMOCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Primera EFV., cuenta con productos y servicios financieros totalmente inclusivos, accesibles, democráticos y respetuosos de los derechos de todos los usuarios financieros que acceden a ellos.

PROVEEDORES

En relación a los proveedores, se promueve una gestión basada en relaciones comerciales equitativas, donde todos salen beneficiados y satisfechos, para lo cual, dependiendo de la importancia y cuantía de las operaciones y complejidad de los servicios, asegurarnos de cumplir con todos los requisitos legales y fiscales tal como lo expresamos en nuestras normativas internas.

La gestión con nuestros proveedores se basa a relaciones comerciales equitativas, esto quiere decir que tanto La Primera EFV., como proveedores terminen beneficiados, para lo cual, se cumple con todos los requisitos legales, fiscales de conformidad con lo que indica nuestra normativa, como también dando confianza, seriedad y cumplimiento en la entrega y pago puntual recíproco en cada una de las operaciones.

Nuestros proveedores son pieza clave para mantener la competitividad en el mercado, La Primera EFV., reconoce la importancia que tienen en el cumplimiento de las metas de la entidad de intermediación financiera.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

A nuestros recursos humanos, se les brinda, seguridad, protección y apoyo en todos los ámbitos, entre ellos la cobertura de salud, oportuna y adecuada remuneración, ambientes físicos agradables y cómodos, ventilados y con climatización adecuada.

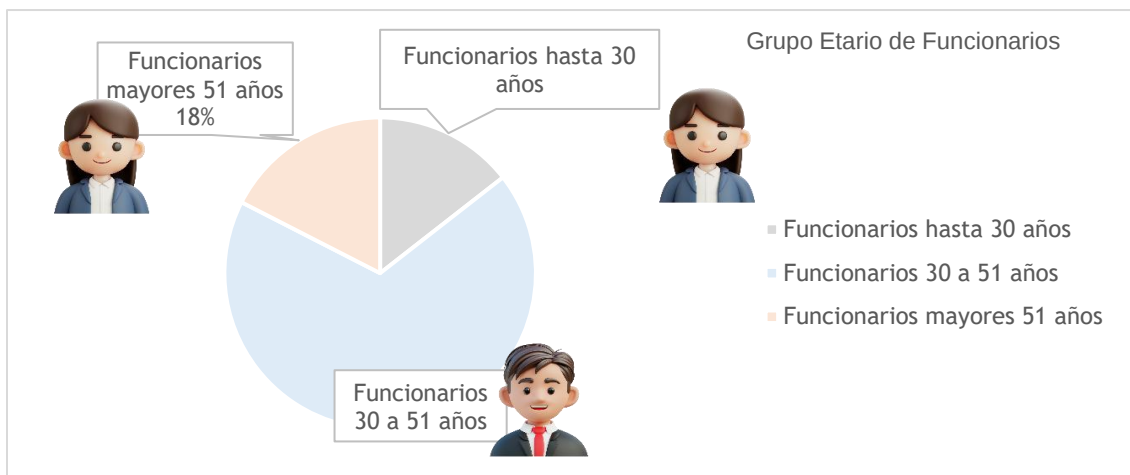
FUNCIONARIOS

La Primera EFV., busca que los profesionales que trabajan en la institución se sientan motivados, comprometidos y recompensados, trabajando en un ambiente satisfactorio y de desarrollo personal y profesional.

Con el objetivo de poder ser una entidad de intermediación financiera que apoya al empleo para profesionales bolivianos, ofreciendo empleos estables, remunerados y con las prestaciones de ley establecidos por entes estatales.

Los colaboradores comparten una cultura institucional enfocada en generar valor para los grupos de interés, y garantizar un servicio al usuario financiero con calidad y calidez. El compromiso y dedicación de los colaboradores se refleja en la consolidación de la marca y preferencia de los usuarios financieros a nivel nacional para contratar nuestros productos y servicios a nivel nacional.

Distribución por grupo etario de la siguiente forma:



Gráfica 4. Porcentaje de grupos etarios de colaboradores al 2025

GESTIÓN DE TALENTO

Durante la Gestión 2025 la gestión de personas fue alineado de acuerdo a la estructura y requerimiento que la entidad exige. Fomente nuevos liderazgos y potencie el talento de los empleados, que les permita aportar valor a la organización y a su vez, desarrollarse al máximo como personas y como profesionales.

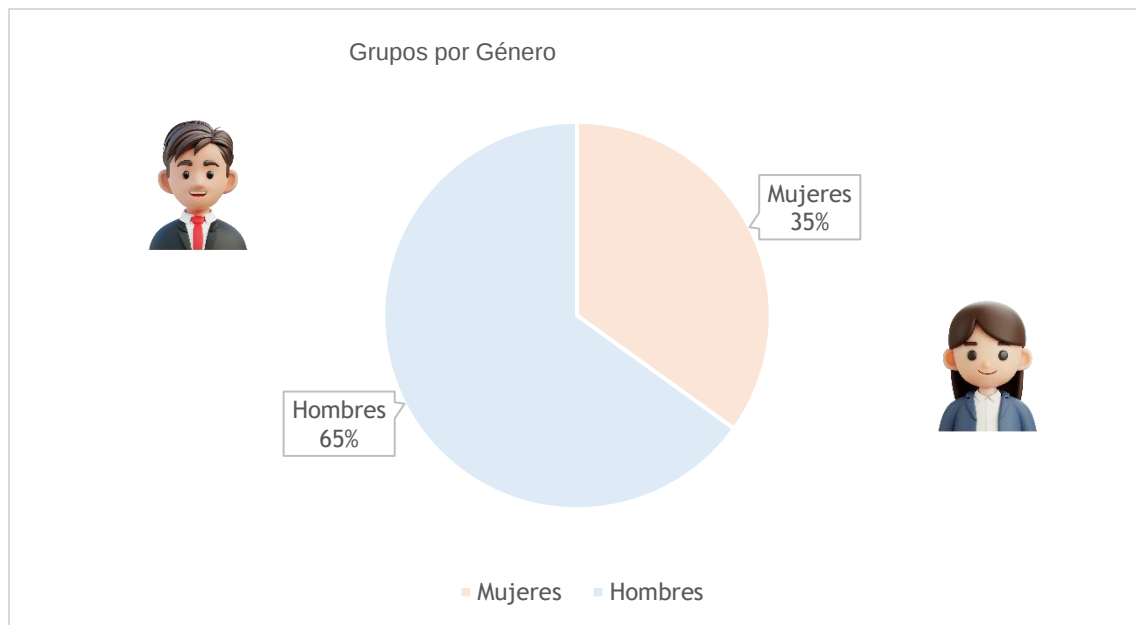
Para lograr un efecto integral en la nueva visión de gestión de personal, se trabajan las siguientes líneas de acción:

DOTACIÓN DE PERSONAL

Atraer y retener al mejor talento, una premisa que cerró con 166 colaboradores con una baja rotación de personal en cuanto a retiros se refiere, fruto del trabajo de fidelización del Departamento Administrativo y RR.HH.

El 34.94% del personal está conformado por mujeres y el 65.06% son varones; siendo el promedio de edad de 30 a 50 años.

La Primera EFV., se caracteriza por ser socialmente responsable, promueve una actitud abierta a la diversidad y a la igualdad de oportunidades, siendo estos principios básicos en su actuación, con el objeto de garantizar la no discriminación por razones de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.



Gráfica 5. Porcentaje de grupos de género al 2025

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna entre los colaboradores sigue siendo el correo electrónico corporativo, sin embargo, a nivel de equipos se ha reforzado la comunicación a través de “WhatsApp”, reuniones informativas realizadas de forma virtual, pero en su mayoría de forma presencial y de alineación estratégica, que permiten al personal interactuar con los ejecutivos y absolver dudas mediante interacción entre áreas.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Considerando que la ética es parte integral de la cultura y de los valores institucionales, en las capacitaciones de inducción al cargo, se recuerda al personal todos los principios éticos y las normas de conducta que han de regir la actuación de todos los colaboradores.

En el Código de Conducta se señala con especial hincapié sobre la igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación del trabajo y la vida personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medioambiente, el cumplimiento de las políticas de la institución.

REMUNERACIÓN

La política de remuneración de La Primera EFV.,. está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa vigente, se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención de talento. Tienen directa relación con las funciones que desempeñan los colaboradores en la institución y sus niveles de responsabilidad.

La remuneración está conformada por el haber básico, bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios en el mes de diciembre de cada gestión.

En cuanto a equidad de género existe relación entre el salario de los hombres respecto de las mujeres. De esta manera se garantiza un trato igualitario basado en las funciones y responsabilidades del cargo sin diferenciación de género.

Así mismo, el sistema de remuneración es evaluado periódicamente tomando en cuenta las directrices emanadas por el gobierno y otras variables, de manera tal que las retribuciones sean competitivas y se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

BIENESTAR LABORAL

Está claro que los colaboradores constituyen el valor más importante con el que cuenta La Primera EFV., En este entendido procura el bienestar laboral de todos quienes trabajan en la institución, generando espacios de convivencia y crecimiento para fortalecer el sentido de pertenencia y desenvolvimiento en un mejor clima laboral.

Para esto, las acciones hacia los colaboradores se enmarcan en el respeto a los derechos humanos y laborales, en el cuidado de la salud y en la seguridad y desarrollo tanto profesional como personal. Porque los colaboradores son pieza clave para la consolidación de la institución. Comprometidos con la salud del personal, se cuenta con sistemas de prevención en tema de salud, mencionamos los más destacables:

SEGURO SOCIAL DE CORTO PLAZO

Toda la planta de trabajadores se encuentra afiliada en la Caja de Salud de la Banca Privada (C.N.S.B.P.) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas con la finalidad que se reciba una mejor atención en salud.

Así mismo la entidad realiza aportes respectivos para el personal en periodo de gestación quienes reciben los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y lactancia.

SEGURO SOCIAL DE LARGO PLAZO

En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes bolivianas, La Primera EFV., actúa como agente de retención de los aportes laborales destinados para la respectiva jubilación de los funcionarios mediante La Gestora Publica de la Seguridad Social de Largo Plazo.

OTROS BENEFICIOS SOCIALES

La Primera EFV., también ofrece a sus trabajadores beneficios adicionales, como bono de falla de caja, Seguro de vida de accidentes personales, y por supuesto capacitaciones en todos sus niveles al personal.

4.2.0 RSE RELATIVA AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

La Primera EFV., es consciente de que la cultura medioambiental es una responsabilidad compartida, que requiere de la institución e integración de toda la sociedad en su conjunto. Está comprometido con promover en toda la institución la cultura del ahorro de recursos. La Primera EFV., no produce residuos contaminantes significativos como resultado de sus actividades, al ser esta una entidad dedicada a la prestación de servicios financieros.

No obstante, debemos indicar que La Primera EFV., presta demasiada atención y control al consumo racional de papel, energía eléctrica y agua. En lo que se refiere al manejo de basura se debe indicar que este en su mayor grado es papel (mismo que antes de desechar definitivamente es reutilizado como papeles de trabajo o borradores). Se mantienen limpios los ambientes y se realizan mantenimientos periódicos a los equipos e instalaciones de la entidad.

También se cumple con brindar la seguridad adecuada a todos nuestros socios, clientes, usuarios financieros y funcionarios con medidas físicas y tecnológicas. En el ámbito de las operaciones, las transacciones efectuadas son para la institución prioritaria por lo que cuentan con los respectivos controles electrónicos, como también dispositivos físicamente instalados brindando la seguridad respectiva.

En el ámbito de las operaciones, se cumple con normativa en cuanto a disposiciones sobre lavado de dinero y fomento al terrorismo. Al ser una institución que presta servicios en el ámbito financiero, no produce residuos contaminantes como resultados de sus actividades.

Sin embargo, presta mucha atención en el uso de elementos como ser, uso racional de la electricidad y del agua, manejo de la basura que en su mayor grado es papel. Se mantienen limpios los ambientes y se realizan mantenimientos periódicos a los equipos e instalaciones, sean eléctricas, equipos de computación, etc.

AHORRO DE ENERGÍA

La medición en uso de energía y agua se realiza de manera mensual tanto en Oficina Central, Sucursales, Agencias Y Ventanillas de Atención (PAF), donde de evidenciarse picos de consideración, se gestionan medidas, avisos, recomendaciones y otras medidas para mejorar y racionalizar el consumo.

Como una acción de RSE al cuidado del medio ambiente y como forma medible de las gestiones realizadas, se trabaja en la concientización del uso eficiente y ahorro de estos recursos a todo el personal de planta de nuestra entidad de intermediación financiera.

El control de consumo de energía eléctrica se realiza mensualmente y se informa a las áreas correspondientes en centralizar la información y se toman las medidas que corresponde.

El seguimiento genera alertas y toma de acciones, tales como compra de supresores de pico para apagado de todo equipo fuera de horario de oficina, control diario de apagado de equipos y luces, etc.

MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD FÍSICA Y TECNOLÓGICA

También se cumple con brindar la seguridad adecuada a todos nuestros clientes, usuarios y funcionarios, mediante la aplicación de medidas, tanto físicas como tecnológicas. En el ámbito de las operaciones, las transacciones son parte primordial en lo que es brindar seguridad por los controles electrónicos como los “firewall” y dispositivos físicos instalados.

Se cuenta con Análisis de Riesgo de Seguridad Física Anual, tanto en Oficina Central como en Agencias donde se verifican medidas de seguridad a efectos de precautelar la integridad física de socios, clientes, funcionarios de la entidad como los activos de la misma.

El informe fue registrado en el módulo de Mercado Integrado de ASFI conforme a nueva normativa del ente fiscalizador.

Se realiza control y mantenimiento de extintores de todas las instalaciones de La Primera EFV.

De igual manera, cumpliendo normativas de seguridad, La Primera EFV., tiene conformadas Brigadas de Auxilio con el personal, en previsión de riesgos por casos de incendio, evacuación, comunicación, atracos y primeros auxilios.

También se cuenta con policías en todas nuestras oficinas con el apoyo de guardias de seguridad privados en cumplimiento de la normativa.

ACTIVIDADES DE MEDIO AMBIENTE Y RECICLAJE

La Primera EFV., fomenta a todos los funcionarios y usuarios financieros a la práctica de las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) siendo una clara evidencia el uso frecuente de papel como recurso primordial de nuestras actividades detallas a continuación:

Reutilización y venta de papel: La Primera EFV., aplica la regla de las tres erres (reducir, reutilizar y reciclar) El personal disminuye el consumo imprimiendo en ambas caras y utilizando correos corporativos

Compromiso ético: Su Código de Ética y sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) mandan explícitamente minimizar el impacto ambiental de sus operaciones comerciales y proteger los recursos naturales

CONCIENTIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Se publica anualmente nuestros informa de Rendiciones de Cuentas, documento que relata las actividades enmarcadas a las RSE realizadas en la gestión 2025.

5. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN RSE (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)

Los resultados del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se traducen en mejorar la calificación del desempeño social mismo que se refleja en los resultados de las herramientas de gestión, mismas que se aplican anualmente para la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE:

5.1 INFORME DE RSE

La Primera EFV., pondrá a disposición de ASFI el informe de RSE, que incluye los indicadores del Anexo 2 del Reglamento, que sirve como referencia para comunicar el desenvolvimiento económico, ambiental y social de la entidad, mostrando un estado real de su desempeño.

5.2 CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

La calificación de desempeño de la gestión de RSE es una evaluación anual que la realiza una empresa especializada que cuenta con una metodología que considera mínimamente los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE. En la gestión 2025 se realizó la calificación de desempeño donde se obtuvo:

Calificación: 79 Puntos ponderados sobre 100

Como resultado de la evaluación se pudo evidenciar un buen seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los objetivos de desempeño social de la institución, presentando espacios de mejora en el sistema para monitorear la calidad de servicio, una buena orientación a nuestros clientes, evitando así el sobreendeudamiento además de aplicar una buena evaluación de la capacidad de pago.

Existe transparencia institucional tanto en los servicios brindados, así como con los precios y tarifas aplicados, se evidencia que existe buenas prácticas de trato justo, respetuoso y cordial a nuestros clientes.



Respecto a nuestros clientes internos, se puede evidenciar que existe una tasa de rotación baja en el personal, pese a que la institución atravesó momentos complicados debido a factores externos como la coyuntura política y de las reprogramaciones, refinanciamientos y diferimientos de créditos, se pudo brindar a nuestros funcionarios la estabilidad y

protección de sus fuentes de empleo, así como también mejores condiciones que les permita acceder a una mejor atención en salud.

Existen aún espacios de mejora en el desarrollo en temas de responsabilidad social hacia nuestra comunidad y a los sectores más desfavorecidos, creando productos que tiendan a favorecer una mejora en la calidad de vida, brindar fuentes de trabajo y mejora en las condiciones de habitabilidad y acceso a los servicios básicos, así como también en la planificación y creación de proyectos medioambientales.

Este resultado compromete a La Primera EFV., para seguir impulsando la aplicación de prácticas socialmente responsables en los ámbitos social, económico y medioambiental, con el fin de lograr subir nuestra calificación obtenida, lo que además de responder a un cumplimiento normativo, responde a un compromiso voluntario asumido por nuestra institución.

La institución es consciente de que la gestión de Responsabilidad Social Empresarial son compromisos asumidos y que los viene cumpliendo progresivamente debido a que conlleva generar planes y acciones en cada gestión.

6. LA FORMA EN QUE LA PRIMERA EFV DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE

La entidad en su conjunto está involucrada en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, las áreas directamente involucradas con la centralización de los procesos más importantes en esta temática son:

Siendo el Jefe de Marketing el encargado de monitorear las diferentes actividades del programa de RSE y a su vez estas actividades están monitoreadas periódicamente por la Gerencia General para evidenciar el grado de cumplimiento de dichas actividades proyectadas durante la gestión 2025. Comités



7. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

RENDICIÓN DE CUENTAS

La Primera EFV., rinde cuentas ante la sociedad en general por la generación de impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones y decisiones tomadas para prevenir los impactos negativos involuntarios y/o imprevistos.

- Para ello la entidad mantiene diferentes canales de comunicación e información con la sociedad para comunicar de sus impactos generados, entre ellos tenemos:
- Asamblea General Ordinaria, en la que se rinde cuentas conforme se establece en el orden del día.
- Publicación y divulgación de la memoria anual en la que se incluye el mensaje de su nivel más alto de dirección, que describe el desempeño socio económico de la institución.
- Así mismo es publicada en la página web toda la información pertinente de la entidad y poniendo a disposición de los clientes, usuarios y público en general.

Indicar que La Primera EFV., brinda y garantiza a través de todo su personal y en especial el de contacto directo con los usuarios financieros el buen trato con calidad y calidez, ofertando productos y servicios al público en general, clientes.

La Primera EFV., en el marco de la normativa vigente ha preparado un balance social sobre desempeño de la entidad en el ámbito de responsabilidad social empresarial con una serie de indicadores detallados que reflejan la gestión realizada respecto a sus grupos de interés con los cuales opera y con la sociedad. En el marco de la normativa vigente La Primera EFV., ha encomendado a un tercero para que en base a una metodología adecuada efectúe la calificación en el marco de la responsabilidad empresarial de la entidad.

7.1 TRANSPARENCIA

La Primera EFV., refleja su transparencia de su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa: sus declaraciones y actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. En este sentido procede a revelar la siguiente información:

- a) **Su misión y visión:** Nuestra misión y visión se encuentra publicada en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a clientes, usuarios y público en general.
- b) **Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente:** Tal como se describió en el punto anterior, La Primera EFV., ha desarrollado cuadros que muestran indicadores del uso de materiales internamente y del Desempeño de la entidad en temas de orden social, los que se exponen en el informe de evaluación de desempeño social.
- c) **Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones:** Estos puntos también se divulgarán a través del balance social.

7.2 COMPORTAMIENTO ÉTICO

La Primera EFV., mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, incluye valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

En el marco de su naturaleza social mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios y valores con los que se identifica. Adicionalmente generó en base a la normativa vigente un código de ética. Y en el plan estratégico contempla los valores con los cuales se maneja institucionalmente.

Durante la gestión 2025 no tuvo ningún caso que implique un comportamiento de la entidad que genere conflicto en relación con sus grupos de interés.

7.3 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La Primera EFV., respeta y considera los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos.

- Respetar los intereses de las partes interesadas.
- Considerar las inquietudes de las partes interesadas.
- Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas.
- Tiene en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la entidad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la entidad.

En el marco de la normativa vigente La Primera EFV., ha considerado a las partes interesadas definidas por la norma de RSE y en el informe preparado se describe e identifica ampliamente el desempeño que la entidad mantiene en el trato a las partes interesadas especialmente:

- Empleados, Clientes, Comunidad, Medio Ambiente
- Otros grupos de interés

7.4 RESPETO A LAS LEYES

La Primera EFV., cumple con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto las cuales son:

- Cumple con los requisitos legales y normativos
- Mantiene informada de todas las obligaciones legales y normativas al respectivo grupo de interés.
- Revisa y actualiza periódicamente y cuando corresponda el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

La Primera EFV., cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- Ley de Servicios Financieros.
- Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.
- La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes. Cartas circulares remitidas por el regulador.
- Instrucciones del regulador en base a inspecciones de supervisión y control.
- Normas impositivas
- Otra normativa vigente.

7.5 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

La Primera EFV., respeta y promueve 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, en lo que corresponda.

Durante la gestión no se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la institución por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

8. CONCLUSIÓN GENERAL

La Primera EFV., considera que durante la gestión 2025 ha tenido un comportamiento ético y responsable socialmente en su entorno ambiental, con sus respectivos grupos de interés, especialmente internos, demostrando no haber tenido demanda alguna.

La información contenida en el documento de rendición de cuentas de RSE 2025 ha sido realizado con la finalidad de que los grupos de interés identificados cuenten con información fiel y veras de su desempeño en responsabilidad social empresarial durante la gestión 2025, referidos a la gestión organizacional, económica, social y medio ambiental.

La información contenida en el documento de rendición de cuentas de RSE 2025 ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés.

9. ANEXOS

		RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE			Versión: 1		
					Fecha: 17/06/2026		
					Elaborado por: OyM		
ENTIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: LA PRIMERA ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA							
PERIODO DE INFORMACIÓN: GESTIÓN 2025							
NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RSE: Lic. Miguel Bazan Nunez							
CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR	
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Horas de capacitación y formación al órgano de gobierno corporativo	Dimensión Económica	Horas	2	
				Dimensión Social	Horas	2	
				Dimensión Ambiental	Horas	2	
1B	Brecha salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Remuneración anual (total) mejor pagado	530,800	%	732.64%	
			Remuneración promedio anual de todos los empleados	72,450.00			
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Porcentaje de aumento anual del mejor pagado	0%	%	0%	
			Porcentaje del promedio del incremento de los sueldos de los empleados	0%			
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo EIF	3,300	%	100.00%	
			Salario mínimo Nacional	3,300			
1P		Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Total de gastos en Proveedores (cadena de suministro) expresado en Bs. (papelería útiles, material varios)	1,158,235	%	100%
				Gastos en Proveedores Nacionales expresado en Bs.	1,158,235		
				Gastos en Proveedores Internacionales expresado en Bs.	0		
1T			Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios		Números Enteros	166
	Cantidad de Funcionarios hasta los 30 años				24		
	Cantidad de Funcionarios entre los 31 y 50 años				113		
	Cantidad de Funcionarios mayores de 51 años				29		
	Número total de Mujeres				58		
	Número total de Varones				108		
	Funcionarios desglosados por departamentos			Chuquisaca	13		
				La paz	119		
				Potosí			
				Tarija	9		
				Cochabamba	10		
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios contratados	3	%		
			Cantidad de Funcionarios hasta los 30 años	3		100.0%	
			Cantidad de Funcionarios entre los 31 y 50 años	0		0.0%	
			Cantidad de Funcionarios mayores de 51 años	0		0.0%	
			Número total de mujeres contratadas	1		33.3%	
			Número total de Varones contratados	2		66.7%	
			Cantidad de Funcionarios contratados provenientes de Chuquisaca	2		66.7%	
			Cantidad de Funcionarios contratados provenientes de Cochabamba	1		33.3%	
			Cantidad de Funcionarios contratados provenientes de La Paz	0		0.0%	
			Cantidad de Funcionarios contratados provenientes de Tarija	0		0.0%	

3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo estario, género y departamento	Total de Funcionarios Rotados	26	%	
			Cantidad de Funcionarios hasta los 30 años	7		26.9%
			Cantidad de Funcionarios entre los 31 y 50 años	17		65.4%
			Cantidad de Funcionarios mayores de 51 años	2		8%
			Número total de mujeres rotadas	8		0.3
			Número total de Varones rotados	18		69.2%
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de Chuquisaca	0		0%
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de La paz	0		0%
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de Santa Cruz	0		0%
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de Cochabamba	0		0%
		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Total de empleados	1	%	0%
			Total de personas con discapacidad	1		
1C		Promedio de horas capacitación al año desglosado por categorías de empleado	Horas capacitadas durante el año	1503	Promedio Hrs.	100.0
			Gerencia	18	%	1.20%
			Ejecutivo	25		1.66%
			Operativo	1460		97.14%
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores	Número de programas que fomenta la empleabilidad	Gestión de habilidades Formación continua	Números Enteros	9
						13
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Numero de empleados evaluados de desempeño	165	%	100%
			Numero de empleados evaluados en el desarrollo profesional	165		100%
CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR
1D		Composición de los órganos de gobierno y planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Directorio	Nº Mujeres	Números Enteros	1
				Nº Varones		7
				Menores de 30 años		0
				Mayores de 30 años		8
				Aymaras		0
				Quechuas		0
			Fiscalizador	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		1
				Menores de 30 años		0
				Mayores de 30 años		1
				Aymaras		0
				Quechuas		0
			Empleados	Nº Mujeres		58
				Nº Varones		108
				Menores de 30 años		24
				Mayores de 30 años		142
				Aymaras		0
				Quechuas		0
	Diversidad e igualdad de oportunidades		Lic. Auditoría	Salario Mínimo		
			Varones	23250.56		69.4%
			Mujeres	10239.64		
			Lic. Derecho	Salario Mínimo		
			Varones	10980.42		61%
			Mujeres	6926.8		
			Lic. Economía	Salario Mínimo		
			Varones	32350.25		81%
			Mujeres	7450.23		
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Lic. Administración de Empresas	Salario Mínimo	%	
			Varones	7058.24		50.37%
			Mujeres	6953.54		
			Lic. En Ing. Comercial	Salario Mínimo		
			Varones	11825.89		65%
			Mujeres	6450.45		
			Lic. Contaduría Publica	Salario Mínimo		
			Varones	11233.65		52%
			Mujeres	10264.75		
			Egresados Universitarios	Salario Mínimo		
			Varones	5240.12		49%
			Mujeres	5360.95		
			LIC. Administracion Financiera	Salario Mínimo		
			Varones	4950.21		100%
			Mujeres			
			Bachilleres	Salario Mínimo		
			Varones	11.123		57%
			Mujeres	8,251		
1H		Contribuciones o Aportes a Fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Total de utilidades logradas en la gestión	23,614,079	%	
			1	25.686		0.1%
			2	27,184		0.1%
			3	24,050		0.1%
			4	14,072		0.1%
			5	20,000		0.1%

2H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Cantidad de procedimientos que incluyen los aspectos de Derechos Humanos durante el desarrollo de actividades diarias: Gestión integral de Riesgos Gestión de Créditos Reglamento interno de trato preferente a las personas adultas mayores Protocolo de adaptaciones físicas en recintos - Discapacitados Manual de Políticas y Procedimientos para el servicio y atención del Consumidor Financieros Guía técnica para la Atención del Consumidor Financiero		Política	6
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales			%	0
1E	Enfoque Social	Política con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Cantidad de políticas generadas en los aspectos medioambientales		Números Enteros	1
			Cantidad de políticas generadas en los aspectos sociales			1
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado según su propósito	Cantidad de productos y servicios que proporcionan beneficios sociales	Social	Números Enteros	2
				Ambiental		0
				Económico		11
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Cantidad de políticas y/o procesos para el diseño de ofertas en servicios y productos		Números Enteros	2
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo beneficiarios	Desarrollo de modalidades para la ejecución del programa de educación financiera presencia y virtual		Programa	
	3					
CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de cliente	Cantidad de mecanismos y procedimientos	Política de Retención	Números Enteros	1
				Fidelización		1
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Cantidad de mecanismos para la evaluación de la satisfacción de clientes	Servicios Financieros	Números Enteros	2
				Atención Proporcionada		2
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total número de reclamos		Número de Reclamos	26
			Número de quejas resueltas		26	100%
			Número de medidas correctivas realizadas		26	26
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Disminución del uso energía		%	3.43
			Disminución del empleo del agua			11.03
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Reducción del consumo papel		%	2.82
			Reutilización de materiales			2
3A		Desglose de gastos e inversiones ambientales	Ingresos provenientes de las campañas de Reciclaje		Bolivianos/ anuales	0
			Gastos		Bolivianos/ anuales	0
			Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Inversiones		
		Cantidad de productos financieros destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		Unidades	0	
			Montos económicos destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		Bolivianos/ anuales	0
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Sancciones Pecuniarias	Cantidad	Unidades	15
				2	Bolivianos/ anuales	14,375.00
			Sancciones no monetarias	Cantidad	Unidades	0



www.laprimeraefv.com



LaPrimeraEntidadFinancieradeVivienda



22312255

