

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL **2023**

---

**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 2023
  
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 al ahorro familiar, destinado a la vivienda y necesidades del hogar, generando valor agregado para los clientes y usuarios a través de servicios financieros de excelencia".

## 1.2 Visión

### *VISIÓN:*

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

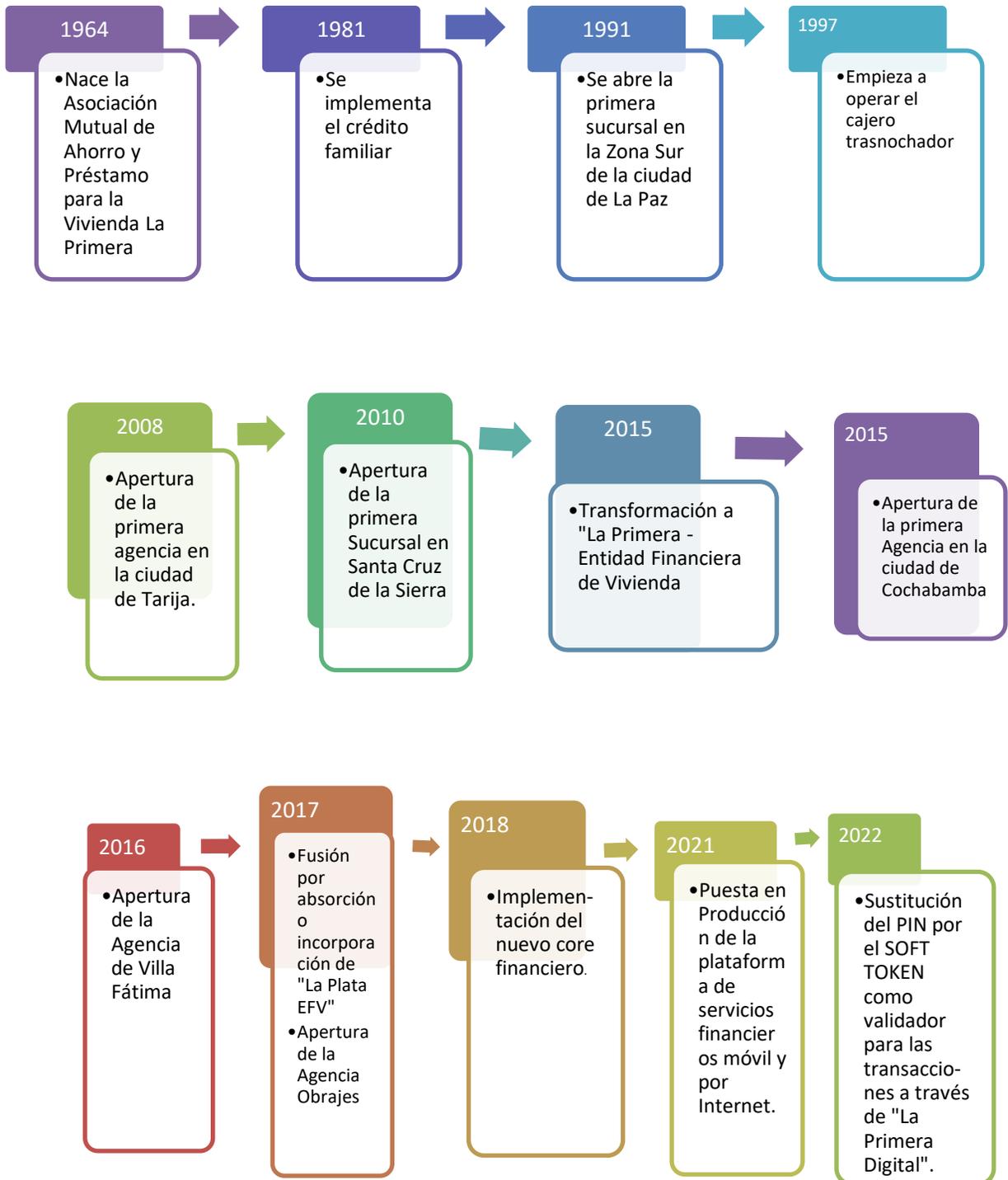
## 1.3 Estado Jurídico - Objeto

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 59 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. Durante la gestión 2022 se mejoró la seguridad para el uso de la misma mediante el uso del Soft Token en sustitución del PIN.

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 con un espíritu de superación constante.

"La Primera" E.F.V. trabaja constantemente 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 soluciones habitacionales por 59 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 las familias 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, La Primera E.F.V. 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 depositado sus ahorros en la entidad por estas razones.

#### **INFRAESTRUCTURA:**

"La Primera" E.F.V. ha logrado constituir una infraestructura física amplia y apropiada para brindar servicios financieros a sus clientes y usuarios con comodidad, seguridad y confianza. Cuenta con sesenta y tres puntos de atención al cliente en 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 31/12/2023 cuenta con la siguiente red de Oficinas, Sucursales, Agencias, Cajeros Automáticos, Ventanillas de Atención y La Primera Express (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	4	2	1	2	33
Ventanillas de atención*	1		1			1	3
La Primera Express <sup>2</sup>	3						3
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>62</b>

\* Ventanilla para cobranzas 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.

La cuenta de ahorros La Atractiva ofrece una tasa de interés incremental de acuerdo al saldo de la misma de hasta el 3.50% anual.

#### ■ 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.

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

<sup>2</sup> La Primera Express, son tres cajas externas que atienden personas en horarios en los que la entidad está cerrada.

### OPERACIONES ACTIVAS:

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 y para anticrético de vivienda que no sea de Interés Social.</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 y SAGUAPAC.
- Cobro de Servicio de Electricidad - DELAPAZ, CRE, ELFEC y SESSA.
- Cobro de Servicios Telefónicos: COTAS, COMTECO, COTES, VIVA Y TIGO.
- Cobro de Servicios de Internet: AXS, PAGOSNET y SIRIO.
- Cobro de Servicio Inmobiliario: Inmobiliaria Kantutani - Las Misiones.
- Cobro de Servicio de TV Cable: COTASTV, TIGO STAR y TUVES.
- Cobro de RUAT: Vehículos, inmuebles, patentes y transacciones.
- Cobro de Otros Servicios: Consumo de Gas Natural, Natura, La Vitalicia, UMSA, Herbalife y SOAT.

- Cobro de impuestos nacionales.
- Pago de jubilados Gestora Pública de Seguridad Social de Largo Plazo.
- Giros y remesas desde y hacia el exterior del país a través de Money Gram, MORE 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.

## 1.8 Gobierno Corporativo

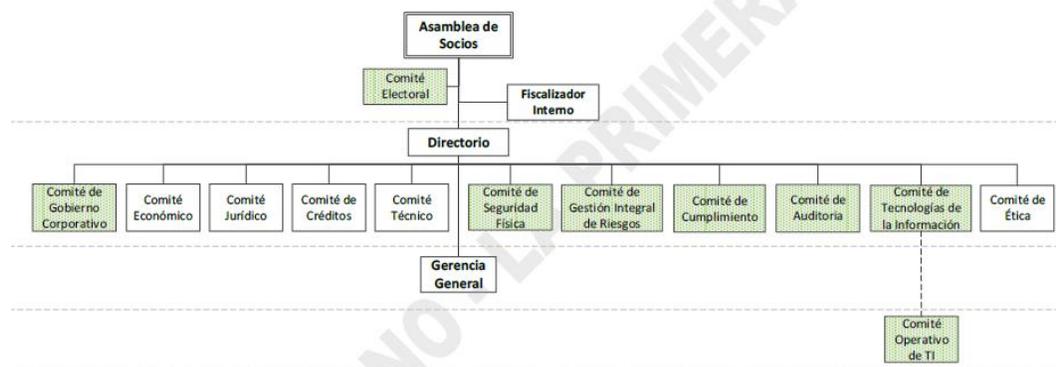
"La Primera" E.F.V. cuenta con un Código de Gobierno Corporativo, que tiene por objeto establecer principios y lineamientos básicos para adoptar, cumplir e implementar buenas prácticas de gobernanza, complementando las disposiciones contenidas en el Estatuto de “La Primera” E.F.V.

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 voto, del Gerente General y del responsable del Departamento Legal.

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 en el 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 departamento, 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 2023

Durante la gestión 2023 el último galardón recibido fue en el mes de junio, consistente en el premio PAUL HARRIS a la Excelencia Empresarial 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 2022-2024, 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.
- Presentar información y publicidad transparentes y claras.

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

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

---

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



## 2.4 La RSE dentro la estructura organizacional

En la estructura organizacional, las funciones de Responsabilidad Social Empresarial están a cargo del Jefe Nacional de Marketing, que depende directamente de la Gerencia General, según organigrama aprobado mediante Resolución de Directorio RD. 11/2015 del 24 de febrero de 2015, cuya última actualización es del 14 de diciembre de 2023.



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 del Directorio y la Gerencia general para la puesta en marcha del Plan Anual de RSE.
- ✓ Además, se incluye esta temática en el Plan Estratégico Institucional 2022-2024 como un eje transversal a todo el accionar de la entidad.

---

<sup>4</sup> Las mismas que están descritas en el Manual de Responsabilidad Social Empresarial

- ✓ 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.

Con el fin de evaluar el accionar en RSE y a la vez dar cumplimiento a la normativa vigente, el año 2023 se ha realizado la "Calificación Anual de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial" gestión 2022, por la empresa especializada en este tipo de calificaciones, ANÁLISI REAL LATINOAMÉRICA.

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 2022 ha sido de 3,70/5 puntos, calificación superior a la obtenida en las gestiones 2021, 2020 y 2019, realizadas por la empresa AESA RATINGS, en las cuales se obtuvo 6.30/10 puntos.

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

## CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES



### 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 2023, se llevó a cabo el día miércoles 27 de marzo de 2024.

En la misma, se definió proceder a la distribución del 50% de las utilidades generadas durante la gestión 2023, cumpliendo las determinaciones del Gobierno Nacional, con lo cual, la Memoria Institucional correspondiente a la misma gestión, se encuentra publicada en nuestro sitio WEB institucional, así como en el sitio web del SERPREC.

La versión impresa de dicho documento se encuentra en trabajos de impresión y será publicada hasta antes del 30 de junio del año en curso.

Es importante recalcar que, durante el 2023, todos los documentos normativos correspondientes a la gestión 2022, 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 y en documentos importantes, su Misión, Visión y Valores.

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 para realizar reclamos, la Memoria Institucional, el Informe Anual de RSE y la Calificación Anual de Desempeño en 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 14/12/2023. 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 también el 14/12/2023, 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 2023 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 199 empleados de la Institución, 5 Directores y el Fiscalizador Interno. 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), Banco Central de Bolivia (BCB), Servicio Nacional de Impuestos Nacionales, Unidad de Investigaciones Financieras y otras disposiciones aplicables, emitidas por otras entidades públicas del país y normativa internacional, como ser la Carta Universal de Derechos Humanos.

La observancia de leyes y normas, se describe en el Plan Anual 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.

### **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 2023 se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones dirigidas a Responsabilidad Empresarial con grupos en desventaja:

- Se capacitó a 73 empleados en materia de “El Buen Trato a Personas con Discapacidad”.
- Se capacitó a 73 empleados sobre “Atención a personas Adultas Mayores con trato preferente.”
- Se capacitó a 30 empleados en “Atención al Cliente con Calidad y Calidez.”
- Se capacitó a 67 empleados en cuatro talleres sobre la Discriminación.
- Asimismo, 10 funcionarios participaron en un taller de dos días sobre Igualdad de Género promovido por ONU Mujeres.
- 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 2023 "La Primera" E.F.V. cuenta con 48.881 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.

#### **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 ASFI/DNP/CC-12723/2021, el restante 50% debía ser capitalizado. Por ello monto a distribuir alcanzó a **Bs.8.376.642.22.-**.

En la Asamblea 2022 llevada a cabo el 25/04/2023, 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 ASFI/DNP/CC-15945/2022, el restante 50% debía ser capitalizado. Por ello monto a distribuir alcanzó a **Bs.8.854.067.38.-**.

En la Asamblea 2023 llevada a cabo el 27/03/2024, 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 ASFI/DNP/CC-19265/2023, el restante 50% debía ser capitalizado. Por ello monto a distribuir alcanzó a **Bs.8.489.945.86.-**.

## 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 31/12/2023 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	1	5	3	2	3	37	22	59	32	91
La Paz	0	0	0	0	0	0	21	7	6	9	2	0	29	16	45
Santa Cruz	0	0	1	1	2	3	5	2	3	2	3	1	13	10	23
Tarija	0	0	1	0	2	0	3	0	1	1	1	3	8	4	12
Cochabamba	0	0	1	0	0	2	3	0	1	2	2	1	7	5	12
Sucre	0	0	0	1	0	1	3	3	1	1	5	0	9	6	15
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>125</b>	<b>73</b>	<b>198</b>

### MOVIMIENTO DE LOS EMPLEADOS:

	2023
Nº de empleados al comienzo del periodo (1/enero/2023)	194
Nº de admisiones durante el periodo	22
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	18
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2023)	198
Índice de rotación (1)	9%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	11 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 9% para la gestión 2023, debido a que 18 personas se desvincularon de la entidad en este periodo.

La antigüedad promedio es de once años al 31/12/23, 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/2023)	120	74
Nº de admisiones durante el periodo	20	2
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	14	4
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2023)	126	72
Índice de rotación (1)	11%	6%

Rotación por edad:

	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de empleados al comienzo del periodo (01/enero/2023)	37	92	65
Nº de admisiones durante el periodo	12	9	1
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	8	7	3
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2023)	41	94	63
Índice de rotación (1)	19%	7%	5%

Rotación por ciudad:

	Of. central	La Paz	Santa Cruz	Tarija	Cocha-bamba	Sucre
Nº de empleados al comienzo del periodo (01/enero/2023)	80	50	23	12	13	16
Nº de admisiones durante el periodo	17	1	0	0	4	0
Nº de personas que se desvincularon de la entidad en el periodo	10	2	3	0	2	1
Nº de empleados al final del periodo (31/diciembre/2023)	87	49	20	12	15	15
Índice de rotación (1)	11%	4%	15%	0%	13%	7%

### **RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL:**

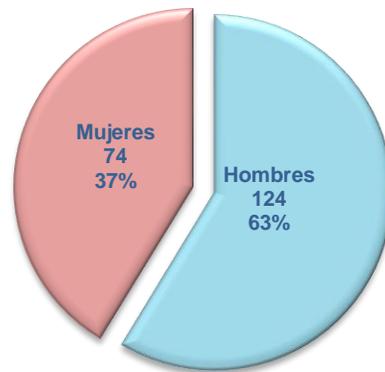
Es política de la entidad, en el proceso de pre - selección y contratación de su personal, asegurar el más alto grado de competencia, eficiencia, idoneidad, e integridad de su plantel humano.

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 necesario 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 37% de los empleados son mujeres y el 63% hombres, además por similar tarea mujeres y hombres perciben la misma remuneración.

#### **■ 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 40 años en la entidad.

#### **■ Edades:**

"La Primera" E.F.V. no discrimina por edades, al 31/12/2023 los empleados, tienen los siguientes rangos de edad:

RANGOS DE EDADES	N° DE EMPLEADOS	% DE EMPLEADOS
19 a 29 años	25	13%
30 y 40 años	99	50%
Mayores de 41 años	74	37%

### **REMUNERACIÓN:**

"La Primera" E.F.V. en el 2023 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 2023 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	NUMERO DE PARTICIPANTES
CURSO: IDIOMA AIMARA NIVEL BASICO VERSIÓN 25	DPTO. OPERACIONES	6
CURSO: IDIOMA GUARANI NIVEL BASICO (ONLINE - SINCRONICO) VERSIÓN 2	AGENCIA TARIJA	2
CURSO: IDIOMA GUARANI NIVEL BASICO (ONLINE - SINCRONICO) VERSIÓN 2	SUCURSAL SANTA CRUZ	2
CURSO: IDIOMA QUECHUA NIVEL BASICO	SUCURSAL SUCRE	3
CURSO: IDIOMA GUARANI NIVEL BASICO VERSIÓN 2	AGENCIA COCHABAMBA	2
CAPACITACIÓN: "LENGUAJE DE SEÑAS"	DPTO. OPERACIONES	15
CURSO: NORMATIVA ASFI: MODIFICACIONES A LAS DIRECTRICES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CREDITO	AUDITORIA INTERNA	1
CURSO: GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO: DE LA TEORIA A LA PRÁCTICA	UGR	1
CURSO: CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL LEAD CYBERSECURITY MANAGER 27032 PECB	UGR	1
CURSO: IBM SECURITY GUARDIUM DATABASE	DPTO. T.I. y UNIDAD DE RIESGOS	5
SEMINARIO TALLER: POR UNA ACTUALIZACIÓN CONSTANTE	DPTO. ADMINISTRACIÓN, DPTO. LEGAL y GERENCIA GENERAL	3
CAPACITACIÓN: "PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE GANANCIAS ILCITAS FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES"	PERSONAL DE CAJAS LA PAZ y EL ALTO	54
CAPACITACIÓN: "PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE GANANCIAS ILCITAS FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES"	PERSONAL DE CAJAS LA PAZ y EL ALTO	18
CAPACITACIÓN: "PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE GANANCIAS ILCITAS FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES"	PERSONAL DE CAJAS LA PAZ y EL ALTO	17
CAPACITACIÓN: "PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE GANANCIAS ILCITAS FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES"	PERSONAL DE CAJAS LA PAZ y EL ALTO	62
CURSO: "ANÁLISIS FINANCIERO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL"	JEFATURA UNIDAD GESTION DE RIESGOS	1
CAPACITACIÓN: "ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES CON TRATO PREFERENTE" Y " EL BUEN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD"	DPTO. OPERACIONES	25
CAPACITACIÓN: "ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES CON TRATO PREFERENTE" Y " EL BUEN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD"	AGENCIA SUCRE	10
CAPACITACIÓN: "ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES CON TRATO PREFERENTE" Y " EL BUEN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD"	SUCURSAL SANTA CRUZ	21
CAPACITACIÓN: "ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES CON TRATO PREFERENTE" Y " EL BUEN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD"	AGENCIA COCHABAMBA	8
CURSO: "BILLETEAJE"	DPTO. OPERACIONES, AGENCIA, SUCURSAL SANTA CRUZ, AGENCIA COCHABAMBA, AGENCIA TARIJA y AGENCIA SUCRE	20
CAPACITACIÓN: "ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES CON TRATO PREFERENTE" Y " EL BUEN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD"	AGENCIA TARIJA	9
CAPACITACIÓN: "ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ"	DPT. CREDITOS, DPTO. OPERACIONES, AGENCIAS, SUCURSAL SANTA CRUZ, AGENCIA SUCRE, AGENCIA COCHABAMBA Y AGENCIA TARIJA	30
CURSO: "NORMATIVA ASFI: EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA PYME"	UNIDAD GESTION DE RIESGOS	2
TALLER: "DISCRIMINACIÓN"	DPTO. ADMINISTRATIVO, DPTO. DE CREDITOS, DPTO. LEGAL, DPTO. OPERACIONES Y AGENCIAS DE LA PAZ	25
TALLER: "FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES FINANCIERAS EN IGUALDAD DE GENERO"	DPTO. CREDITOS, DPTO. OPERACIONES, DPTO. MARKETING, UNIDAD DE GESTION DE RIESGOS, DPTO. OPERACIONES y T.I.	10
CAPACITACIÓN: "PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILCITAS, FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES"	DPTO. OPERACIONES	24
CAPACITACIÓN: "PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILCITAS, FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES"	DPTO. OPERACIONES	38
CAPACITACIÓN: "PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILCITAS, FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES"	DPTO. ADMINISTRACION, AUDITORIA INTERNA, DPTO. CONTABILIDAD, DPTO. CREDITOS, GERENCIA GENERAL, DPTO. LEGAL, SECCION TECNICA, DPTO. OPERACIONES, DPTO. T.I. y UNIDAD GESTION DE RIESGOS	45
CAPACITACIÓN: "PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILCITAS, FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES"	OFICIALES DE CREDITO	9
CAPACITACIÓN: "PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILCITAS, FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES"	PLANTEL EJECUTIVO	9
CAPACITACIÓN: "EL MANEJO DE EXTINTORES DE FUEGO DE PRIMEROS AUXILIOS"	OFICINA CENTRAL Y AGENCIAS	44
TALLER: "DISCRIMINACION"	AGENCIA COCHABAMBA	9
TALLER: "DISCRIMINACION"	SUCURSAL SANTA CRUZ	23
TALLER: "DISCRIMINACION"	AGENCIA SUCRE	10
CURSO: "RIESGO DE LIQUIDEZ PARA EXCEL CON MODELOS DE BACK TESTING Y ESTRES"	AGENCIA SUCRE	7
CAPACITACIÓN: CIBER SEGURIDAD EN BANCA DIGITAL	TODO EL PERSONAL	197

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 un Comité Mixto de Seguridad, Higiene y Salubridad, dedicado a temas de mejoramiento de las condiciones de trabajo de los colaboradores.  
El mismo está conformado por tres empleados elegidos por la entidad y tres elegidos por sus colegas en una reunión, quienes durante el año 2023 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. Este comité realiza informes cuatrimestrales 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 y desinfectantes para manos.
  - 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 difunden los diferentes comunicados que hace llegar de la CSBP, en materia de salud.
  - Se ha realizado durante la gestión 2023 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 importantes en las agencias de San Miguel, Miraflores y Achumani de la ciudad de La Paz, además de la agencia Villa Adela de la ciudad de El Alto.
- Se realizaron los trabajos de adecuación del inmueble contratado en la av. América del barrio Queru Queru de la ciudad de Cochabamba para la apertura de una nueva agencia o PAF.
- Se invirtió en la compra de nuevos equipos de computación, máquinas de calcular y enseres de oficina, sillas y muebles 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 han utilizado diferentes productos químicos recomendados para la desinfección de ambientes, así como sanitizadores y otros para minimizar la posibilidad de contagios por contacto.

### *OTROS BENEFICIOS:*

"La Primera" E.F.V. brinda otros beneficios en favor de sus empleados, entre los que se pueden 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 su refrigerio.

- A todo el personal se le entrega un presente de parte de la entidad el mismo día de su cumpleaños.
- Asimismo, se les otorga medio día de permiso (asueto) en el mismo día.
- 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 31/12/2023 son los siguientes:

	OBJETO	Saldo Bs.	No. de operaciones
<b>CRÉDITO DE VIVIENDA</b>	Compra de terreno	12.266.299,07	49
	Compra de casa/departamento	380.533.138,74	1125
	Remodelación/Refacción	27.395.703,85	197
	Construcción	197.549.820,24	726
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>617.744.961,90</b>	<b>2097</b>
<b>VIVIENDA SOCIAL</b>	Vivienda social	718.940.752,25	2688
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>718.940.752,25</b>	<b>2688</b>
<b>MICROCRÉDITO</b>	Productivo	9.193.686,57	81
	Comercio	16.475.579,65	89
	Servicios	45.358.775,90	268
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>71.028.042,12</b>	<b>438</b>
<b>CRÉDITO PYME</b>	Productivo	24.495.645,49	13
	Comercio	5.937.175,12	15
	Servicios	22.024.058,95	39
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>52.456.879,56</b>	<b>67</b>
<b>CRÉDITO EMPRESARIAL</b>	Productivo	20.527.710,04	1
	Comercio	-	0
	Servicios	-	0
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>20.527.710,04</b>	<b>1</b>
<b>CRÉDITO DE CONSUMO</b>	Créditos	53.123.458,81	572
	Tarjetas de crédito	2.436.574,78	160
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>55.560.033,59</b>	<b>732</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1.536.258.379,46</b>	<b>6.023</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 hipotecario con las primas más bajas del mercado.
- Seguro Multiriesgo que cubre todo riesgo de daños a la propiedad con las primas más bajas del mercado.

#### **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.

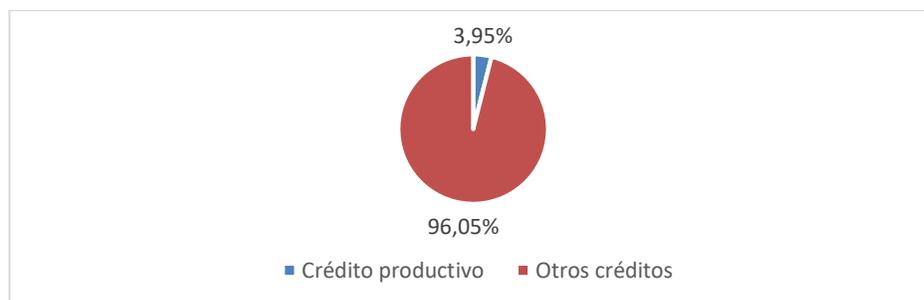
Dentro de los créditos de vivienda ha otorgado créditos hipotecarios de Vivienda de Interés Social que, al 31 de diciembre de 203, ascienden a 793,98 millones de bolivianos.

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

<b>CRÉDITOS</b>	<b>Bs.</b>
Créditos de vivienda de interés social (VIS)	718.940.752,25
Cartera potencial de créditos VIS	0,00
Proyectos habitacionales que computan a VIS	75.038.034,58
<b>Total Bs.</b>	<b>793.978.786,83</b>

El valor total de esta cuenta, representa el **51.68%** de la cartera total.

Adicionalmente, dentro los Microcréditos, Créditos PyMe y Crédito Empresarial, el saldo de créditos productivos<sup>6</sup> al 31/12/2023 alcanzó a Bs.60.725.572.- que representa el 3.95% de la cartera total, como se muestra en el siguiente gráfico:



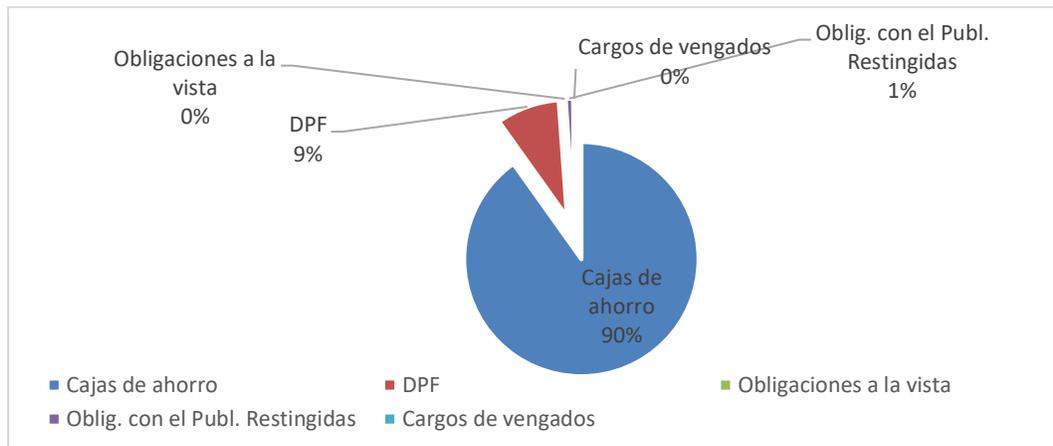
DETALLE	IMPORTE	PARTICIPACION %
Crédito productivo	60.725.572,12	3,95%
Otros créditos	1.475.532.807,34	96,05%
<b>Total general</b>	<b>1.536.258.379,46</b>	<b>100,00%</b>

### PRODUCTOS DE AHORRO:

La composición de las cuentas que registran las captaciones del público al 31 de diciembre de 2023, ha sido la siguiente:

CUENTAS	BOLIVIANOS	%
Cajas de ahorro	1.247.502.567	90,08%
DPF	120.687.884	8,71%
Obligaciones a la vista	107.983	0,01%
Oblig. con el Publ. Restingidas	15.530.633	1,12%
Cargos de vengados	1.040.857	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>1.384.869.924</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 los siguientes beneficios 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 31/12/2023 el 90.15% 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 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 2023, los horarios de las mismas se fueron acomodando de acuerdo a 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, 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 22 oficinas de la entidad se han habilitado rampas y barandas para atender a personas que asisten en silla de ruedas o que tienen discapacidad física o son adultos mayores.
- Se ha capacitado a empleados de "La Primera" E.F.V. en trato a personas con discapacidad y trato preferencial a personas adultas 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 2023 la cartera destinada a este sector alcanza 71,28 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 R.C.I. y/o la Capacidad Máxima de Endeudamiento C.E.M., 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.
- Se verifica si califica como Cliente Con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago, con lo que puede acceder a los beneficios correspondientes.
- Cuando se rechaza un crédito porque el solicitante no 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 se pueden 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.

---

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

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 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 2023 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 gestionado para 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 2023 la entidad recibió 149 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 disponibles sean menos de tres 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, que a partir de la gestión 2022, se desarrollan de acuerdo a lo establecido por el regulador en la “Guía Anual Para El Diseño Del Programa De Educación Financiera” que se publica hasta el 31 de diciembre de la gestión anterior.

El objetivo de estos programas 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, para que, con estas nuevas herramientas, puedan tomar decisiones financieras inteligentes, elegir productos y servicios financieros que se adecuen a sus necesidades y realidad, de manera informada, además de hacer uso responsable de los mismos.

Para la Gestión 2023 se presentó al ente regulador el programa:

#### “APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS 2023”

El mismo se divide en dos Sub- Programas: el Sub Programa de Educación y el Sub –Programa de Difusión de Información.

A su vez estos Sub- Programas se dividen en proyectos, que desarrollan las temáticas con metodologías ya establecidas en la guía mencionada.

### SUB-PROGRAMA DE EDUCACIÓN

Este Sub Programa estuvo compuesto por once proyectos, consistentes en capacitaciones virtuales y/o presenciales, con el mismo número de temáticas.

Se aplicaron cinco de las ocho metodologías disponibles.

Se llevaron adelante entre los meses de marzo a diciembre de 2023.

Inicialmente se propuso llegar a 2,300 personas, habiéndose alcanzado efectivamente a 2,834, un **23.22% por encima de lo planificado**.

## SUB-PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Este Sub Programa estuvo compuesto por diez proyectos, consistentes en videos desarrollados con las temáticas contenidas en la guía de la ASFI, para ser reproducidos tanto en el Circuito Cerrado de Televisión CCTV de la entidad, así como en el Portal de Educación Financiera dispuesto en nuestro sitio WEB oficial.

Adicionalmente se elaboró material como artes para los posteos y Reels (videos cortos) para su difusión a través de nuestras páginas oficiales en Facebook, Instagram, You Tube y Tik Tok, redes sociales en las cuales estamos presentes.

Asimismo, es importante recalcar que, en el CCTV, se exhiben otros videos normativos de la ASFI, UIF, BCB y publicidad de "La Primera" E.F.V.

En cuanto a material impreso, se continuó con la entrega de la Guía de Educación Financiera "Aprendiendo para Crecer Juntos 2022-2023" así como de volantes, dípticos y trípticos relacionados.

### Participación en ferias

Durante la gestión 2023 se participó en la Feria Del Crédito denominada "Servicios Financieros Para El Vivir Bien", organizada por ASOBAN y en coordinación con la ASFI.

Se llevó adelante en la ciudad de Santa Cruz De La Sierra, entre el viernes 17 y el domingo 19 de noviembre de 2023.

### Donaciones

En la Premiación "Paul Harris 2023" llevada adelante la noche del 20 de junio de 2023 y organizada por el Rotary Club Chuquiago Marka.

En la misma, además de pagar Bs.3,900.00.- por nuestra participación, se donó la suma de Bs. 3,480.00. - para coadyuvar al proyecto de compra de válvulas para personas que sufren de hidrocefalia.

## 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.

- Debido a que uno de los principales contaminantes en su actividad diaria es a través del uso del papel, la entidad coadyuva 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, exceptuando las planillas de sueldos, que deben ser mantenidas en archivo.
- 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.

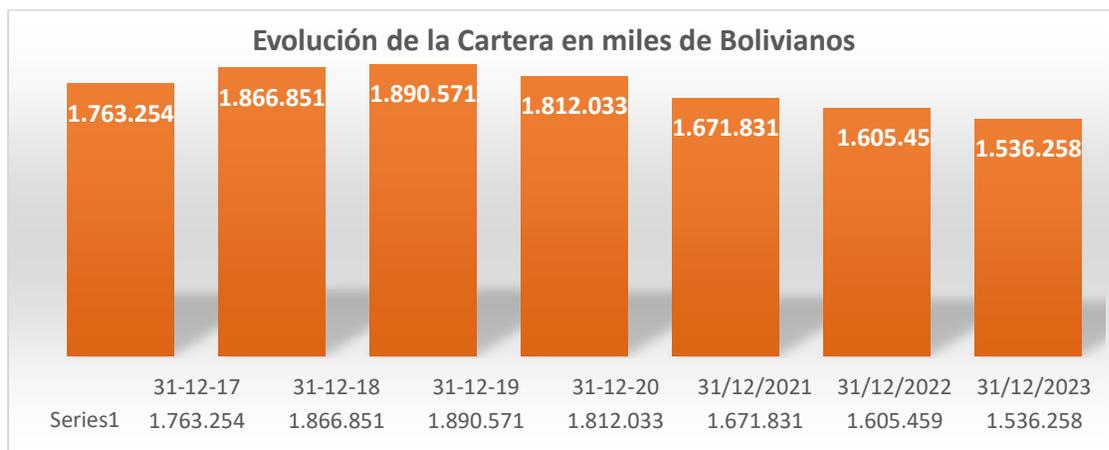
### 4.3 Desempeño económico

Las principales cifras económicas al 31 de diciembre de 2023 son las siguientes:

	31/12/2022	31/12/2023
Patrimonio Contable	729.414	745.715
Activos	2.518.764	2.395.027
Cartera Bruta	1.605.459	1.536.258
Clientes de crédito	11.174	9.999
Operaciones de crédito	6.240	6.023
Operaciones de crédito desembolsadas	369	299
Depósitos del público	1.534.139	1.392.682
Cajas de ahorro	119.230	114.644
Depósitos a plazo fijo	1.758	1.571
<b>PARTICIPACION EN EL MERCADO DE E.F.V.s( 1)</b>		
Cartera bruta	60,25%	59,86%
Depósitos del público	61,14%	60,05%
<b>CRECIMIENTO EN EL AÑO</b>		
Cartera en monto	-66.372	-69.201
Nº de clientes de crédito	630	-1.175
Depósitos del público	9.281	-141.457

(1) Respecto a las Entidades Financieras de Vivienda

**La Cartera Bruta ha tenido el siguiente comportamiento, los últimos años:**



A continuación, se presentan los indicadores de "La Primera" E.F.V., que muestran su desempeño económico en las gestiones 2022 y 2023:

<b>GESTIÓN</b>	<b>31/12/2022</b>	<b>31/12/2023</b>
<b>ESTRUCTURA DE ACTIVOS</b>		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	25,30%	27,91%
Cartera / Total activo	64,99%	64,99%
Otros activos / Total activo	9,71%	7,09%
<b>ESTRUCTURA DE ACTIVOS</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)</b>		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	1,05%	1,02%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	3,64%	3,41%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	6,44%	6,51%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	1,99%	2,09%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	4,82%	4,84%
Gastos de personal / Total gastos de administración	51,63%	53,92%
<b>CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS</b>		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1,06%	2,61%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	30,88%	30,58%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	0,02%	2,14%
<b>SOLVENCIA</b>		
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	458%	207%
Previsión constituida / Cartera bruta	4,77%	5,34%
Coefficiente de adecuación patrimonial	64,63%	71,68%
<b>LIQUIDEZ</b>		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo	35,61%	40,53%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	41,58%	48,31%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	46,08%	53,59%

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.