



FUNDACIÓN
pro mujer IFD



Informe de RSE 2021

Contenido

1. PERFIL INSTITUCIONAL	3
1.1. Historia.....	4
1.2. Cultura	5
1.3. Productos y servicios (2E)	7
1.4. Mercados atendidos	12
1.5. Asociaciones, membresías y reconocimientos	14
2. GESTIÓN DE RSE	16
2.1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica y gestión de RSE (1G)	17
2.2. Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	18
2.3. Compromiso social y Derechos humanos (2H)	19
2.4. Vinculación con los Principios del Pacto Global	20
2.5. Grupos de interés priorizados.....	21
2.6. Estructura organizacional para la gestión de RSE	22
3. RESULTADOS EN ACCIONES RSE	23
COLABORADORES	24
CLIENTES	32
DIRECTORIO	39
COMUNIDAD.....	40
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	44
Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad	46
Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de la RSE	47
ANEXOS	49
4. REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	50
5. REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	50



1 Perfil Institucional

1.1. Historia

Desde su creación, Fundación Pro Mujer IFD trabaja desarrollando programas de empoderamiento para la mujer, a través de un modelo holístico con enfoque de género basado en tres pilares: inclusión financiera, salud y capacitación. Inició su trabajo en la ciudad de El Alto y el impacto de los resultados logrados fueron su motor de crecimiento y permanencia hasta hoy.

El 20 de noviembre del 2017, obtuvo su licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) para operar como Institución Financiera de Desarrollo (IFD), en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros. Actualmente tiene presencia nacional y mantiene el enfoque integral con la que fue creada, centrado en poblaciones dirigidas principalmente a mujeres de escasos recursos.

El modelo integral busca que mujeres, sus familias y comunidades prosperen en todos los ámbitos de su vida, para ello brinda productos y servicios adecuados a los derechos y necesidades de estas, acompañados de innovación y transformación digital para mejorar la experiencia del cliente.

El impacto que logra Fundación Pro Mujer IFD se traduce en las vidas que transforma. Hoy es una organización líder en empoderamiento económico y social de las mujeres, que inspira a todos sus colaboradores y colaboradoras a brindar un trabajo de excelencia, a través de programas transformadores que ayudan a las mujeres y sus familias a alcanzar su máximo potencial



1.2. Cultura



VISIÓN

Empoderar a mujeres de escasos recursos para que alcancen su potencial máximo, a través de la prestación de servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social.

MISIÓN

Una Bolivia donde todas las mujeres prosperan.

■ PRINCIPIOS RECTORES

De acuerdo con el Código de Ética de Fundación Pro Mujer IFD, los principios que rigen sus acciones son:

- 01** Creemos que la igualdad de género es un derecho humano fundamental y que las mujeres deben participar por igual en todos los ámbitos de la sociedad.
- 02** Consideramos a las mujeres como agentes formidables para el cambio positivo y reconocemos su potencial creativo para generar valor y prosperidad en sus familias, comunidades y economías.
- 03** Nuestro imperativo es identificar y proporcionar soluciones de forma continua, basándonos en un entendimiento profundo de las necesidades de nuestros clientes, sus preferencias y sus comportamientos. En especial, nos centramos en esas mujeres que afrontan la mayor discriminación con los menores recursos y apoyo.
- 04** Consideramos que nuestro capital humano es uno de nuestros recursos más importantes. Nos esforzamos por fomentar un ambiente de trabajo que tenga propósitos para que los colaboradores más motivados puedan sobresalir. Valoramos la colaboración y la responsabilidad y recompensamos los resultados.

- 05** Creemos que nuestro éxito depende en la diligencia colectiva de todo nuestro equipo, de nuestros socios y de las mujeres a quienes servimos.
- 06** Confiamos en las alianzas con socios estratégicos para aprovechar los recursos complementarios y trabajamos en colaboración para expandir nuestra presencia e impacto.
- 07** Somos una institución social impulsada por una misión que aprovecha el poder de la innovación para que las ideas transformadoras y sostenibles tengan un mayor alcance.

■ VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales constituyen la esencia de Fundación Pro Mujer IFD que sustenta, reafirma y fortalece su misión. En este sentido, promueve los siguientes valores:



1.3. Productos y servicios (2E)

Por el enfoque holístico, los productos y servicios ofrecidos por Fundación Pro Mujer IFD buscan generar impacto social y, por su naturaleza, promueven la inclusión financiera de sectores vulnerables. A continuación, se detallan los mismos:

■ CRÉDITO EN BANCA COMUNAL

La tecnología de Banca Comunal es otorgada a grupos de entre 8 a 30 personas naturales que conforman una asociación con el propósito de obtener microcréditos para el desarrollo humano y económico de sus asociadas y asociados, integrando además su empoderamiento mediante servicios de salud y capacitación. La garantía es mancomunada, solidaria e indivisible y las asociadas cuentan con un seguro llamado “Plan Tranquilidad” que cubre el saldo adeudado en caso de muerte o incapacidad total y permanente de alguno de sus miembros.



Ilustración 1. Cartera y clientes en Banca Comunal dic-21

■ CRÉDITO INDIVIDUAL

Este crédito está dirigido a personas naturales que cuenten con negocio propio para generar flujos de caja suficientes para amortizar dicho crédito. Puede estar destinado a cubrir necesidades de capital de operación o capital de inversión para actividades productivas, comerciales o de servicios.



Ilustración 2. Cartera y Clientes en Crédito individual dic 21

A su vez el crédito individual ofrece una gama de subproductos con diferentes finalidades descritas a continuación:

Tabla 1. Subproductos de Crédito Individual

Tipo de crédito individual	Descripción	Cartera (Expresada en Bs)	Número de clientes
Crédito de vivienda	Son créditos que contribuyen a la mejora de las condiciones de habitabilidad de las clientes, que lograron un crecimiento sostenible de sus negocios y requieren apoyo financiero para construcción, refacción, ampliación o, remodelación de vivienda. Actualmente Fundación Pro Mujer IFD ofrece créditos de vivienda con y sin garantía hipotecaria del bien inmueble.	35.613.141	304
Crédito para capital de operaciones	Destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago de insumos, materias primas, mano de obra y otros relacionados a operaciones para el crecimiento de sus negocios.	67.396.654	4.165
Crédito para capital de inversiones	Destinado a pagos por concepto de maquinaria, equipos u otros bienes duraderos que incrementan capacidad productiva o venta.	191.286.915	6.461
Crédito de consumo	Adicionalmente, se otorgan créditos para la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios.	3.917.531	123

■ CAJA DE AHORROS

Mediante Resolución ASFI 246/2021, de fecha 31 de marzo de 2021, la ASFI aprobó el Reglamento de cuentas de caja de ahorro a Fundación Pro Mujer IFD y, a partir del 7 de mayo de 2021, esta inició las actividades de captación de cajas de ahorro en moneda nacional, alcanzando al cierre de diciembre la captación de 45.000 dólares, lo que marca un hito en la prestación de este producto en la IFD.

1.048

NÚMERO DE AHORRISTAS

457

**AHORRISTAS ACTIVOS
A DIC 2021**

Ilustración 3. Alcance en número de ahorristas a dic 21

■ MICROCRÉDITOS A PARTIR DE LA APP PRO MUJER

La App Pro Mujer es una plataforma móvil destinada a la autogestión de créditos y que fue implementada a nivel nacional en octubre de 2020.

Esta aplicación posibilitó la llegada de servicios y productos a nuevos segmentos, atender de forma remota a clientas microempresarias, incentivando el mejoramiento y fortalecimiento de sus negocios y la autogestión de créditos de forma segura, reduciendo la exposición a COVID – 19 por un lado, pero además agilizando procesos, con desembolsos en menos de 48 horas; reduciendo la brecha digital de estos segmentos e incorporando las nuevas tecnologías como factor acelerador de procesos.

Los resultados de este proceso hasta diciembre de 2021 fueron los siguientes:

12.119

SOLICITUDES RECIBIDAS

668

**DESEMBOLSOS
REALIZADOS**

Ilustración 4 Alcances App Pro Mujer 2021

SERVICIOS AUXILIARES

La institución también ofrece una oferta de servicios auxiliares diversificada, principalmente para pagos y recaudaciones, cuyos servicios habilitados en 2021 fueron los siguientes:

▶ Bono Juana Azurduy
▶ SEGIP
▶ Yanbal
▶ EPSAS
▶ UMSA Universidad Mayor de San Andrés
▶ Tigo
▶ Natura
▶ Tupperware
▶ Renta Dignidad
▶ Transbel
▶ Universidad Privada Domingo Savio
▶ SOAT UNIVIDA (SOAT)
▶ Universidad Autónoma del Beni
▶ AFP Futuro
▶ Entel S.A.
▶ Sepsa
▶ Servicios de Salud
▶ Plataforma Pago Express
▶ BDP S.A.M.
▶ Herbalife

SEGUROS

• Seguro Covid-19

Este servicio surge como respuesta a los efectos generados por la actual crisis de salud. Las coberturas que brinda este seguro incluyen:

- Indemnización por diagnóstico de COVID-19.
- Renta diaria por hospitalización por COVID-19.
- Indemnización por muerte por cualquier causa.

El 2021, se logró que más de 5.000 personas accedan a este seguro.

• **Seguro Plan Tranquilidad**

Es un seguro de desgravamen exclusivo para clientes de Banca Comunal de Fundación Pro Mujer IFD, cuya cobertura se extiende para el titular y su familia en caso de fallecimiento y cuenta con las siguientes coberturas adicionales:

Tabla 2. Cobertura Plan Tranquilidad

COBERTURA PRINCIPAL	Monto expresado en bolivianos
Saldo de deuda en caso de muerte	
COBERTURAS ADICIONALES	
Cáncer, mama, cuello uterino y displasia cervical	2,500
Muerte natural o accidental	7,000
Sepelio	3,000
Muerte por accidente	1,500

El 2021 se otorgaron más de 120.000 seguros de Plan Tranquilidad.

• **Seguro Desgravamen**

Este es un seguro exclusivo para clientes de crédito individual y cubre el saldo adeudado del cliente solicitante del préstamo en caso de muerte o incapacidad total y permanente. Permite al asegurado no transferir su deuda a sus herederos si llega a morir antes de pagar la totalidad del préstamo. Además, cubre casos de invalidez total y permanente.

El 2021 se entregaron más de 7.000 seguros de estas características.

• **Seguro de vida + salud preventiva**

El seguro de vida+ salud preventiva es un servicio ofertado que une dos tipos de servicios en uno solo y tiene las siguientes características:

- **Salud para toda la familia:** Busca brindar acceso de salud para familias. Cubre el servicio a dos personas mayores de 18 años (1 titular y un beneficiario de entre 18 a 60 años) y a todos los hijos menores de 18 años. Los servicios a los que pueden acceder son dos exámenes preventivos de detección de cáncer (papanicolau, prostático), 10 consultas médicas en el año, 1 consejería familiar, entre otros.
- **Seguro de vida:** Seguro que brinda cobertura de vida, gastos de sepelio y/o indemnización por cáncer.

El 2021, más de 40 clientes se beneficiaron con este tipo de seguro.

SERVICIOS DE SALUD

• AMPRI

Servicio de salud destinado al acceso de atención médica preventiva, mediante el que el beneficiario puede acceder a controles en presión arterial, peso, talla, perímetro abdominal, índice de masa corporal, prevención de diabetes, test de cáncer cervicouterino y cáncer de mama.

El 2021 se vendieron más de 41.000 paquetes de salud con estas características.

• Servicio Innova Covid

Servicio de salud que brinda atención médica para la valoración, diagnóstico y apoyo psicológico por COVID -19, más el acompañamiento por 14 días en caso de detección de Covid-19, con la posibilidad de acceso a medicamentos.

• Combo AMPRI+INNOVA COVID - 19

Servicio de salud que ofrece un combo que incluye consultas médicas, prueba de papanicolaou, examen físico de mama, una prueba de glicemia capilar, valoración y/o diagnóstico de COVID - 19, más 14 atenciones de seguimiento y acceso a medicamentos cuando es detectado el caso positivo.

1.4. Mercados atendidos

HUELLA GEOGRÁFICA

Fundación Pro Mujer IFD brinda atención a nivel nacional, mediante una oficina nacional en la ciudad de La Paz, 8 sucursales, 40 agencias y una agencia ferial en los 9 departamentos de Bolivia.

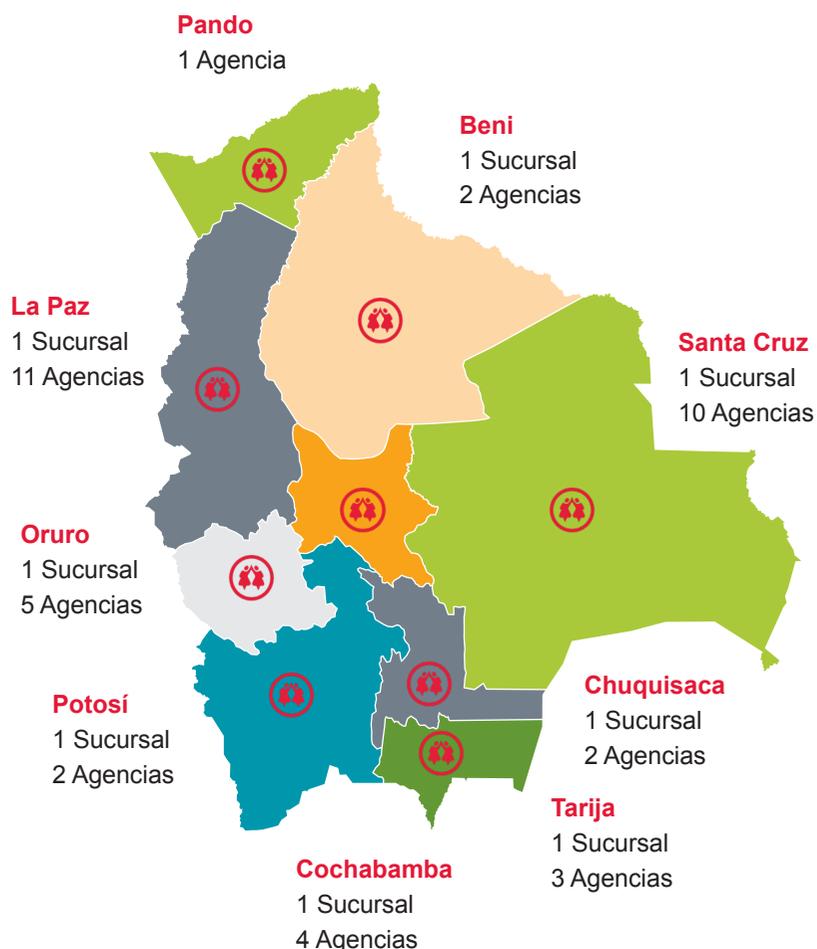


Ilustración 5 Cobertura geográfica puntos de atención 2021

SECTORES ATENDIDOS

La población atendida por la institución es en un 12% de zona rural y un 88% de zona urbana. Las agencias de Fundación Pro Mujer IFD ubicadas en zonas rurales son Uyuni, Puerto Suarez, San Julián, San Ignacio, Patacamaya y Challapata.

Tabla 3. Clientes rurales y urbanos 2021

Clientes según área	dic 21
% de clientes en zonas urbanas	88%
% de clientes en zonas rurales	12%

PERFIL DE CLIENTES

El perfil de las clientes de Fundación Pro Mujer IFD tienen las siguientes características:

- 61% exclusivos, es decir que no cuentan con créditos en otras instituciones financieras.
- 13% de personas están en el umbral de pobreza¹.
- 74% son mujeres.
- 12% de zonas rurales.
- 50% son millennials
- 55% se dedica a la venta por mayor y menor

Estos datos demuestran el compromiso de inclusión financiera, con enfoque holístico, a sectores socialmente desatendidos.

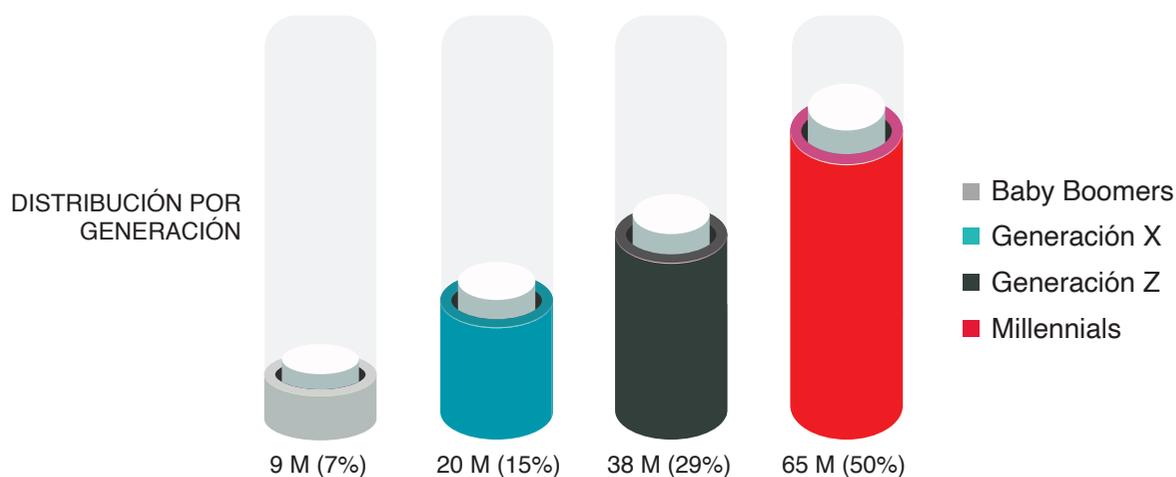


Ilustración 6. Distribución por generación

¹ Pobreza medida bajo la línea de pobreza del 100% nacional, metodología del PPI (Poverty Probability Index)

1.5. Asociaciones, membresías y reconocimientos

Aportar el cumplimiento del ODS 17 “Alianzas para lograr los objetivos” es muy importante para el cumplimiento de la Agenda 2030, pues las alianzas deben ser vistas como una oportunidad de mejora a la gestión de sostenibilidad de las empresas, es así como el 2021, la Fundación Pro Mujer IFD se sumó a diferentes iniciativas, descritas a continuación:

■ PRINCIPALES ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS



La Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL) es una organización especializada en microfinanzas que agrupa a las Instituciones financieras de desarrollo bolivianas que fueron incorporadas al ámbito de la regulación de la Ley de Servicios Financieros.



Pacto Global
Red Bolivia

El Pacto Global es una iniciativa de Naciones Unidas que trabaja por una economía global más sostenible e incluyente, que promueve la implementación de 10 principios universales en áreas de derechos humanos, estándares laborales, transparencia y anticorrupción y medio ambiente, para que formen parte de la estrategia y operaciones de las empresas y facilitar acciones para el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.



Fundación Pro Mujer IFD es una academia Cisco desde el año 2016, comprometida en la difusión de un programa educativo sin ánimo de lucro; cuyo objetivo es contribuir a la preparación de estudiantes en alfabetización digital.

RECONOCIMIENTOS 2021

La Fundación recibió el **RECONOCIMIENTO A LA RESILIENCIA 2021** que otorgó la Cámara Nacional de Industrias, la Unión Europea, InforSE y Gente Motivando Gente, por su compromiso con el cuidado del medio ambiente a través del robot de consultas unificadas, aportando a la construcción de un futuro sostenible.



Adicionalmente, el Pacto Global Bolivia y la Cámara de Empresarios Privados de Bolivia en la **II Versión del Reconocimiento de las buenas prácticas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible** reconoció los programas de Responsabilidad Social Empresarial llevadas a cabo por las empresas la gestión 2021, siendo Fundación Pro Mujer IFD una de las instituciones reconocidas



2 Gestión de RSE

2.1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica y gestión de RSE (1G)

Fundación Pro Mujer IFD entiende a la RSE como “un modelo de gestión integral para contribuir al bienestar económico, social y ambiental de las partes interesadas, en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad”, transversal a cada uno de los pilares del Plan Estratégico Institucional 2020-2022 específicamente con el pilar de gestión social. En este marco, en 2021 elaboró e implementó el Plan Estratégico de RSE 2021 y un Manual de Procedimientos en RSE.



Ilustración 7. Lineamientos estratégicos institucionales 2021

La Política institucional de RSE, actualizada en febrero 2021, incorpora dimensiones económicas, sociales y ambientales, además de aspectos del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero como por ejemplo:

- Rendición de cuentas ante la sociedad en general
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Cumplimiento de las leyes y normas
- Respeto a los derechos humanos

Adicionalmente la Política menciona la gestión en RSE que realiza la institución y que sigue las siguientes etapas:

- Compromiso
- Identificación y priorización de grupos de interés
- Planificación
- Implementación
- Seguimiento y control

Para el monitoreo de la gestión RSE, en términos de gobierno corporativo, la institución cuenta con el Comité de Innovación Social, conformado por el Gerente General y dos miembros de directorio, que se reúne bimestralmente y evalúa los alcances de cada uno de los proyectos de RSE.

Finalmente, mencionar también las medidas adoptadas por Fundación Pro Mujer IFD para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a asuntos económicos, ambientales, las cuales son las siguientes:

- Capacitación al directorio y plantel gerencial en temas referentes a RSE y tendencias de sostenibilidad
- Rendición de cuentas periódicas de las actividades de RSE ante el Comité de Innovación Social y Directorio.
- Aprobación y control de la ejecución de aportes para fines sociales, gremiales y/o culturales en la gestión.
- El Directorio proporciona directrices para guiar al equipo gerencial en la definición de estrategias, mostrando un alto nivel de compromiso sobre los objetivos sociales y la gestión de desempeño social.

2.2. Vinculación con los objetivos de Desarrollo Sostenible

Cuando en 2015 la Asamblea de la ONU aprobó la Agenda 2030, se abrió una oportunidad para que las instituciones públicas y privadas orienten sus estrategias de responsabilidad social hacia la consecución de los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Bajo este enfoque, la Fundación Pro Mujer IFD está comprometida con el cumplimiento de los ODS, metas de la Agenda 2030 y alinear las mismas en la gestión de RSE. A continuación, se describe la contribución institucional a los diferentes ODS:



Empoderando a mujeres de escasos recursos, para que alcancen su potencial máximo y mejoren su calidad de vida a través del crédito y educación.



Facilitando el acceso a servicios de salud a clientes y sus familias, el 2021, a través de socios estratégicos, se ofreció en agencias de la Fundación Pro Mujer IFD paquetes de salud accesibles, garantizando así la inclusión de mujeres a este tipo de servicio.



Garantizando la educación para clientes, en temas referidos a educación financiera, salud financiera, empoderamiento, fortalecimiento del negocio, entre otros.

La educación es un pilar fundamental para combatir la pobreza y generar empoderamiento.



Fomentando la inclusión financiera principalmente a mujeres, un sector vulnerable y mayormente desatendido en el mercado tradicional.

Mediante el apoyo a la línea gratuita #MujerSegura (800 10 2414) se buscó aportar en la prevención y contención de toda forma de violencia basada en género.

Promoviendo la participación de mujeres en eventos relacionados con liderazgo y empoderamiento.



Garantizando el empleo pleno y un trabajo decente para todos los colaboradores, con ambientes de trabajo seguros y sin discriminación.



Promoviendo la inclusión social y económica principalmente de mujeres, para que puedan tener las mismas oportunidades que los hombres en el ámbito financiero y personal.



Generando alianzas eficaces con diferentes organizaciones, públicas, privadas y del tercer sector, para el logro de los ODS.

2.3. Compromiso social y Derechos Humanos (2H)

Fundación Pro Mujer IFD considera que los derechos humanos son fundamentos claves de la responsabilidad social, en tal sentido se compromete con los lineamientos establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y con la legislaciones vigente del país, compromiso estipulado en la **Política de RSE** institucional y bajo la cual se elaboran las normativas de Fundación Pro Mujer IFD.

Adicionalmente, el **Código de Ética** establece la importancia de la inclusión y diversidad, rechazo a toda forma de acoso, hostigamiento, violencia; y el fomento a la implementación de acciones responsables con los grupos de interés.

El 2021, se capacitó al 93% de colaboradores y colaboradoras sobre el Código de Ética y Conducta, como principal medida de concienciación de los derechos humanos.



Ilustración 8. Número de colaboradores capacitados en Código de ética y conducta.

2.4. Vinculación con los Principios del Pacto Global

El Pacto Global es una iniciativa de Naciones Unidas que trabaja por una economía global más sostenible e incluyente, y que promueve que las empresas incorporen en sus estrategias y operaciones la implementación de 10 principios universales en materia de derechos humanos, estándares laborales, transparencia y anticorrupción y medio ambiente, impulsando su contribución hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este contexto, la Fundación Pro Mujer IFD renovó su membresía en octubre 2022, reafirmando su compromiso con los principios del Pacto Global referidos a continuación:

- **Principio 1**

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

- **Principio 2**

Las empresas deben asegurarse que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

- **Principio 3**

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

- **Principio 4**

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

• **Principio 5**

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

• **Principio 6**

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

• **Principio 7**

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

• **Principio 8**

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

• **Principio 9**

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

• **Principio 10**

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

2.5. Grupos de interés priorizados

La Política de RSE establece lineamientos respecto a la relación con las partes interesadas de la institución a través de comportamientos responsables, gestión social y cuidado del medio ambiente. En la gestión 2020, se realizó una capacitación y dinámica de identificación/priorización de grupos de interés con la participación de gerencias y miembros del Directorio, según la metodología del Global Reporting Initiative (GRI)

A partir de los resultados obtenidos, se priorizaron los siguientes grupos de interés para la gestión 2020-2021:



Ilustración 9. Grupos de interés priorizados por Fundación Pro Mujer IFD

2.6. Estructura organizacional para la gestión de RSE

La siguiente estructura orgánica garantiza la buena administración y gestión de la RSE de la Fundación Pro Mujer IFD:

Directorio: Cuerpo de Gobierno Corporativo que aprueba la política de RSE; así como manuales, procedimientos y prioridades para la administración de información y gestión de los proyectos y actividades relacionadas con Innovación Social.

Comité de Innovación Social: Tiene la responsabilidad de proponer políticas, manuales, procedimientos y prioridades para la administración de información y gestión de los proyectos y actividades relacionadas con Innovación Social. Supervisa el sistema de gestión de RSE y promueve la aplicación de prácticas socialmente responsables en distintas áreas.

Subgerencia de Planeamiento e Innovación Social: Estuvo a cargo de la implementación del sistema de gestión de RSE y de la ejecución de los proyectos sociales y ambientales; cuenta con un equipo que operativiza la ejecución de la gestión de RSE.



3 Resultados en Acciones RSE



Colaboradores

Los colaboradores y colaboradoras son un pilar fundamental para Fundación Pro Mujer IFD, por ello promueve la consolidación de un equipo fidelizado y de alto rendimiento. A continuación, se detallan las iniciativas monitoreadas y realizadas con colaboradores y colaboradoras en la gestión 2021:

■ TRATO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN A COLABORADORES (1T, 2T, 3T)

La no discriminación es un aspecto vital para mantener un ambiente laboral saludable, por ello la planilla de personal está compuesta por una diversidad en género, edad y zona geográfica. A continuación, se detallan las tasas de contratación, rotación y cantidad de colaboradores y colaboradoras mediante datos desagregados:

Tabla 4: Cantidad de empleados, tasa de contratación y rotación, desglosado por grupo etario, género y departamento

Departamento	Masculino = M Femenino = F	Personal Total Edad (años)				Contratación Edad (años)				Rotación Edad (años)			
		< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot
Beni	M	6	1	0	7	3%	3%	0%	6%	3%	4%	0%	7%
	F	7	6	0	13	3%	2%	0%	5%	4%	3%	0%	7%
Chuquisaca	M	5	3	0	8	5%	3%	0%	8%	3%	3%	0%	6%
	F	14	4	1	19	7%	0%	1%	8%	3%	3%	4%	10%
Cochabamba	M	6	16	1	23	0%	2%	0%	2%	2%	1%	0%	3%
	F	23	26	0	49	2%	2%	0%	3%	1%	1%	0%	2%
La Paz	M	28	54	1	83	2%	2%	0%	3%	3%	2%	1%	6%
	F	58	84	2	144	3%	2%	0%	5%	2%	2%	2%	6%
Oruro	M	21	10	0	31	4%	1%	0%	5%	2%	1%	0%	3%
	F	23	28	0	51	2%	1%	0%	3%	2%	2%	0%	4%
Pando	M	1	1	0	2	0%	5%	0%	5%	0%	5%	0%	5%
	F	3	1	0	4	10%	0%	0%	10%	7%	0%	0%	7%
Potosí	M	8	2	0	10	5%	2%	0%	7%	6%	4%	0%	9%
	F	9	12	0	21	6%	4%	0%	10%	5%	5%	0%	9%
Santa Cruz	M	25	28	0	53	2%	2%	0%	3%	2%	2%	0%	3%
	F	59	30	0	89	5%	1%	0%	6%	2%	2%	0%	3%
Tarija	M	4	8	0	12	2%	2%	0%	4%	2%	2%	0%	5%
	F	15	11	0	26	6%	1%	0%	7%	2%	3%	0%	6%
Total		315	325	5	645	66%	32%	1%	100%	50%	44%	7%	100%

Respecto a la tasa de rotación, el 2021 se alcanzó una tasa del 44%, debido a un proceso de reorganización institucional enfocado en superar el periodo más complejo de la pandemia y afrontar los retos asociados a la reactivación económica. Este proceso se llevó adelante desde febrero y finalizó en septiembre del 2021. Asimismo, Fundación Pro Mujer IFD realiza internamente el cálculo de una tasa de rotación sin considerar desviaciones coyunturales como el proceso de reorganización, cuyo resultado es una tasa de rotación del 25%. Adicionalmente cuenta con un mecanismo de monitoreo sobre las principales razones de desvinculación de colaboradores y colaboradoras; hasta diciembre del 2021, la principal causa de rotación fue la renuncia voluntaria. Un 57,6% de las desvinculaciones refiere como positiva la experiencia laboral en Fundación Pro Mujer IFD.

■ DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (1D, 2D)

El reglamento interno de trabajo establece como norma la no discriminación e igualdad de oportunidades entre colaboradores y colaboradoras, reconociendo que todos gozan de las mismas oportunidades de ascenso, promoción, nivel salarial y otros, respecto a sus compañeros y compañeras. otros.

A continuación, se presentan algunos datos referidos a la composición de la planilla institucional:

Tabla 5. Composición de órgano de gobierno y plantilla desglosado por sexo, edad y otros

Junta directiva		< 34	34-54	>54	Tot
	M		0%	40%	40%
	F		60%	0%	60%
Total			60%	40%	100%

Tabla 6. Composición de planilla desglosado por sexo, edad

Colaboradores		< 34	34-54	>54	Tot
	M	16%	19%	0%	36%
	F	33%	31%	0%	64%
Total		49%	50%	1%	100%

Congruentes con el enfoque de género, el salario mínimo para hombres y mujeres es el mismo, el 64% de la planilla está conformada por mujeres, así como el 60% de miembros del Directorio, tal como evidencia la tabla anterior.

■ BRECHA SALARIAL (1B Y 3B)

El pago de salarios y otros beneficios sociales se rigen a partir de condiciones y plazos estipulados por las leyes vigentes.

A continuación, algunos datos referidos a la brecha salarial en Fundación Pro Mujer IFD:

- Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.
- 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.



Todos los colaboradores y colaboradoras tienen un contrato formal de empleo y compensaciones como bonos de antigüedad u otros, medidas alineadas a la normativa local vigente. La remuneración del personal es competitiva y se encuentra en línea con el promedio del sector. Adicionalmente, los asesores de crédito, además del salario fijo, cuentan con incentivos basados en el cumplimiento de metas.

■ CAPACITACIÓN AL PERSONAL (1C)

Tiene la finalidad de fortalecer los conocimientos y potenciar las habilidades de colaboradores y colaboradoras.

El promedio de horas anuales de capacitación por categoría de empleado se citan a continuación:

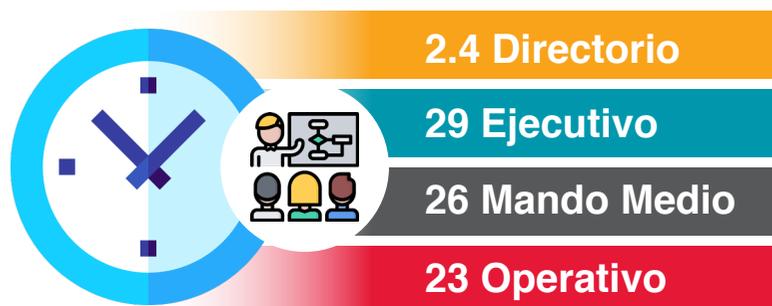


Ilustración 10. Promedio de horas de capacitación al año por categoría de empleado.2021

■ PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS COLABORADORES (2C)

• Plan de capacitación anual

Este plan contempla 125 capacitaciones impartidas durante la gestión 2021, dirigidas a miembros del Directorio y personal; cuyos ejes temáticos están alineados a los pilares estratégicos institucionales:

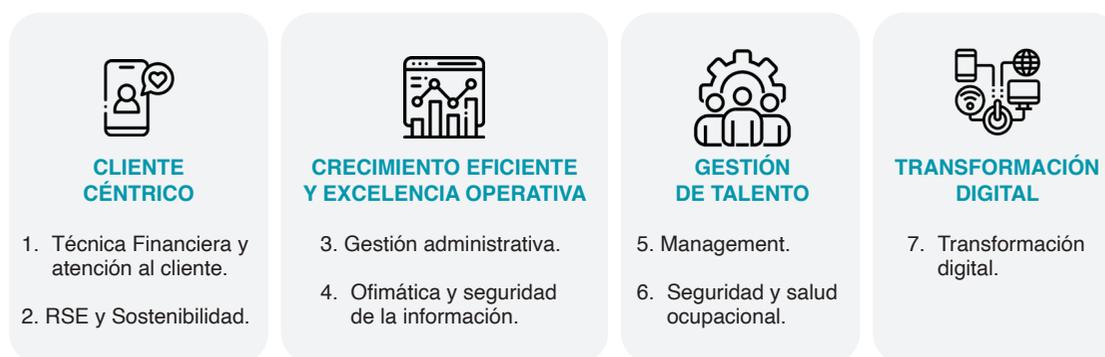


Ilustración 11. Ejes temáticos del Plan Anual de Capacitación 2021.

Los porcentajes de medios en los que se brindaron las capacitaciones fueron 26% por Teams, 25% por UBITS , 24% en la plataforma educativa, 21% por Zoom y 4% de forma presencial en agencia.

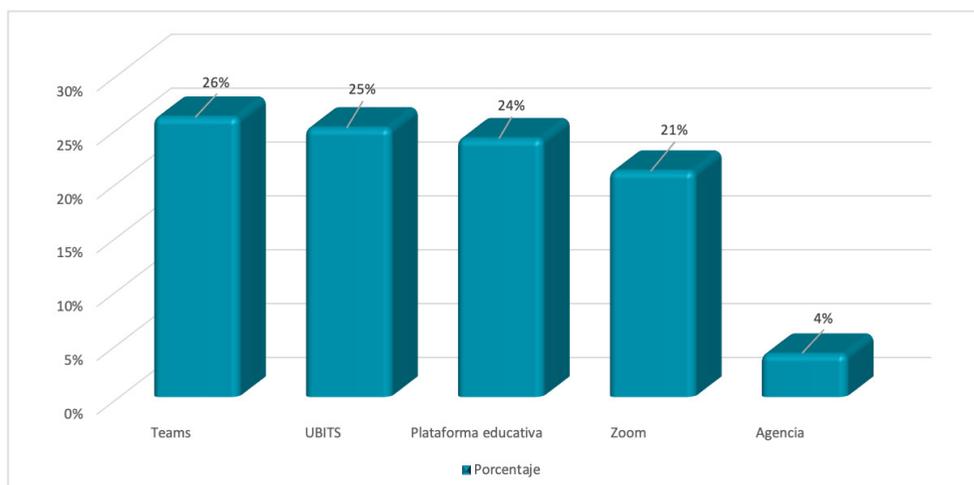


Ilustración 12 Medios de capacitación 2021

El 74% de los cursos fue gestionado y elaborado internamente y el 26% con proveedores externos. La entidad superó el KPI definido, logrando que el 86% del personal tenga más de 16 horas de capacitación en el año.

• **Programa de formación para asesores de Banca Comunal “Semillero”**

La formación para asesores del Semillero es un proceso de capacitación dirigido a Asesores de Asociación Comunal que se preparan para desempeñar sus funciones en la institución. Esta formación tiene una duración de tres meses y se desarrolla de manera presencial y/o virtual. El 2021 se contó con:



Ilustración 13. Alcances programa semillero.

■ **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2021 (3C)**



En 2021 empezó una de las iniciativas más importantes para Recursos Humanos: la implementación del Programa de Gestión de Desempeño SCALA, que posibilita que todos los colaboradores y colaboradoras definan sus objetivos individuales, así como la medición sistemática, objetiva e integral de su cumplimiento y el nivel de desarrollo de habilidades blandas.

En la primera versión del programa, 595 colaboradores y colaboradoras plantearon sus objetivos de desempeño, cuyo seguimiento y retroalimentación fue semestral, proceso que concluyó con la evaluación anual de cumplimiento de objetivos, lo que garantizó un proceso virtuoso de desarrollo planificado por los colaboradores y colaboradoras.

Es así como el 2021 se contó con un 82% de colaboradores con una evaluación de desempeño a nivel nacional.

■ BIENESTAR DEL PERSONAL

• Programa de Asistencia al Empleado

Vigente desde octubre de 2020, este programa tiene el objetivo dar soporte, orientación y contención a los colaboradores, colaboradoras y sus familias en distintos ámbitos de la vida cotidiana, con profesionales especializados en áreas relacionadas con psicología, nutrición, legal y financiera. Un servicio gratuito, totalmente confidencial y disponible las 24 horas del día de los 365 días del año.

El programa también pone a disponibilidad de su personal un aplicativo móvil y una página web en el que puede encontrar un detalle de los servicios habilitados y descripción de cada uno como ser: asesoría en impuestos personales, bienestar financiero, orientación a padres, cambio de hábitos, asistencia legal, apoyo nutricional, equilibrio vida personal y laboral, consejería familiar y de pareja, contención emocional y apoyo en contexto COVID – 19.

■ MEDIDAS ADOPTADAS EN SITUACIÓN DE PANDEMIA

• APP RADAR

La APP RADAR fue implementada para garantizar un adecuado control de casos COVID -19 entre colaboradores y colaboradoras y dar soporte inmediato ante casos sospechosos o confirmados.

Esta aplicación permite conocer el estado de salud en tiempos oportunos, mediante un monitoreo semanal para reportar tres estados: sano, sospechoso y confirmado.



Protegerse del COVID
es nuestra prioridad.
Actualiza tu estado de
salud en:



RADAR
COLABORADOR@S

• **Cobertura COVID - 19**

En el 2021, mediante un convenio con aliados, se brindó apoyo a casos sospechosos y/o confirmados de Covid-19 para brindar atención primaria, asesoramiento y dotación de medicamentos a colaboradores y colaboradoras.

• **Medidas de Bioseguridad COVID-19**

En enero 2021, se distribuyó a nivel nacional una guía contra el Covid 19, que detalla los protocolos y medidas de bioseguridad que debían cumplir los colaboradores y colaboradoras en sus oficinas y fuera de ellas, precautelando su bienestar y el de sus familias. Esta guía luego fue acompañada por una campaña de sensibilización y concienciación con mensajes educativos mensuales y charlas en las siguientes temáticas: Dudas, mitos y vacunación en tiempos de COVID-19, retorno a modalidad mixta, entre otros

■ **ESCUCHA ACTIVA DE COLABORADORES Y COLABORADORAS**

El 2021 se activaron diferentes canales de escucha a colaboradores y colaboradoras, para conocer sus necesidades y expectativas laborales, dos espacios habilitados fueron el **café virtual con Gerencia General** y **la visita de gerencias nacionales a las diferentes sucursales**, espacios mediante los cuales equipos de diferentes departamentos pudieron aportar ideas de mejora y de reflexión con el plantel gerencial.

■ **ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL PULSON**

Fundación Pro Mujer IFD realizó un estudio para conocer su cultura organizacional, cuyo relevamiento de información posibilitó identificar las creencias compartidas entre colaboradores y colaboradoras, para luego mapear la transformación hacia la cultura deseada. En total, un 65% brindó su opinión, a partir de las siguientes variables de análisis:



Ilustración 14. Aspectos analizados en el estudio PULSON 2021

Entre los principales resultados se identificó que el 86% de los colaboradores y colaboradoras conoce los recursos y herramientas que brinda la institución para promover la igualdad de género; un 91% afirma que sus acciones y/o conversaciones dentro y fuera de estas promueve la igualdad de género; un 90% siente orgullo de formar parte de Fundación Pro Mujer IFD, 82% considera que recibe un trato equitativo y respetuoso, entre otros hallazgos.

■ PERMISOS Y CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES

El equilibrio trabajo-familia es fundamental para mantener el bienestar de los colaboradores y colaboradoras, por ello se brindan permisos laborales especiales de medio día en la fecha de cumpleaños y celebra con ellos fechas conmemorativas, el 2021 realizamos diferentes agasajos como ser día de la madre, día del padre, aniversario Pro Mujer, entre otros.





Cientes

El enfoque cliente céntrico de Fundación Pro Mujer IFD busca brindar oportunidades para el desarrollo personal y el fortalecimiento de los negocios de sus clientes y clientas; las acciones realizadas bajo esta premisa en la gestión 2021 se detallan a continuación.

■ POLÍTICAS PARA EL CORRECTO DISEÑO Y OFERTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS (3E)

Fundación Pro Mujer IFD cuenta con un apartado específico en su Política General de Crédito que especifica el procedimiento para la innovación de nuevos productos, y define la estructura, así como las etapas de desarrollo y aprobación.

El desarrollo y la modificación de productos de crédito toman en cuenta las orientaciones estratégicas de Fundación Pro Mujer IFD, así como el análisis de la situación del mercado micro financiero, identidad del producto, beneficios para el cliente y la importancia de que el nuevo producto este enmarcado en el enfoque integral institucional.

El desarrollo de productos, su estrategia de ventas y promoción es responsabilidad de la Gerencia de Negocios, en coordinación con las otras Gerencias de Fundación Pro Mujer IFD. La aprobación es responsabilidad de la Gerencia General y Directorio de la Fundación Pro Mujer IFD.

Adicionalmente, el Código de Ética institucional incluye las siguientes prácticas del negocio para la oferta de servicios y productos de Fundación Pro Mujer IFD:

- ✓ Enfoque constante para el éxito de los servicios y la sostenibilidad a largo plazo.
- ✓ Responsabilidad al ofrecer cualquier bien o servicio, explicando con claridad las características y condiciones de cada uno, enfocándolos en las necesidades del cliente. La evaluación debe ser de forma cuidadosa en apego a las políticas institucionales.

Respecto a la competencia, se promueve la sana colaboración y se fomenta la competencia leal, reconociendo que un mercado competitivo es la fuente que impulsa a mejorar continuamente.

■ ALFABETIZACIÓN DIGITAL DE CLIENTES MEDIANTE PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Fundación Pro Mujer IFD considera que la alfabetización digital es un factor determinante para la reducción de la brecha digital de las personas, enfoque en el que se enmarcan algunos proyectos realizados el 2021 y que se detallan continuación:

• Billetera Móvil Soli Pagos

En alianza con el Banco de Crédito Bolivia, la institución permitió realizar desembolso en línea mediante la App Soli Pagos BCP, disminuyendo así el uso del dinero físico y el tiempo de este procedimiento.



Ilustración 15. Número de clientes capacitados sobre Soli

• Navegando con PRO MUJER

Proyecto cuyo objetivo fue identificar metodologías y contenidos educativos que generen valor para los clientes, fomentando el uso de herramientas digitales. El proyecto permitió la capacitación en temáticas referidas a emprendedurismo, mediante una plataforma educativa.



Ilustración 16. Número de clientes participantes

• APPS EXPERIMENTALES

Este proyecto buscó ofrecer una solución de valor a los clientes mediante una herramienta digital para generar oportunidades de negocio, diversificar clientes e incrementar la venta de servicios. Un total de 100 personas fueron capacitadas en las siguientes aplicaciones:



Ilustración 17. Alcances proyecto Navegando con Pro Mujer

■ CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN A CLIENTES (4E)

En la gestión 2021 se desarrollaron iniciativas para promover la educación financiera y capacitación a clientes.

Se ejecutó el Subprograma de Educación Financiera que buscó incrementar y desarrollar los conocimientos, capacidades, habilidades, aptitudes, actitudes y destrezas de las mujeres, de manera integral y con el objetivo de mejorar su calidad de vida; cuyos resultados alcanzados en diferentes tipos de capacitación fueron:

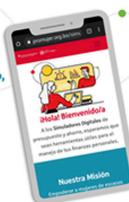




Ilustración 18. Alcances en Educación y Capacitación a clientes 2021.

Adicionalmente la Fundación Pro Mujer IFD innovó en diferentes metodologías educativas disruptivas como ser:

Tabla 7. Innovación Educativa

		Cantidad de personas capacitadas
	<p>Historietas de Educación Financiera</p> <p>Aymara/Quechua/ Castellano</p>	<p>11.636</p> <p>Participantes capacitad@s</p>
	<p>Cortos y funciones teatrales</p>	<p>962</p> <p>Participantes capacitad@s</p>
	<p>Simuladores de ahorro y presupuesto</p>	<p>36.844</p> <p>Total capacitad@s</p>

MECANISMOS DE RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES (1S)

Con el objetivo de fidelizar a clientes, se promovieron las siguientes actividades:

- ✓ Espacios de confraternización para las bancas comunales.
- ✓ Reconocimiento del desempeño ejemplar de clientes, mediante acceso a tasas crediticias diferenciadas.
- ✓ Generación de una relación de confianza entre la/el asesor/a y la cliente
- ✓ Homenaje a clientes antiguas que tienen un buen comportamiento de pago y son líderes en sus mesas directivas, este homenaje se hace una vez al año mediante la actividad “**Mujer Estrella**”, que el 2021 hizo la entrega de canastones con víveres saludables.



Ilustración 19 Clientes homenajeadas 2021

MECANISMOS PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN CUANTO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA ATENCIÓN PROPORCIONADA (2S)

En la gestión 2021, mediante una consultora externa se midió la satisfacción de sus clientes, los resultados fueron los siguientes:

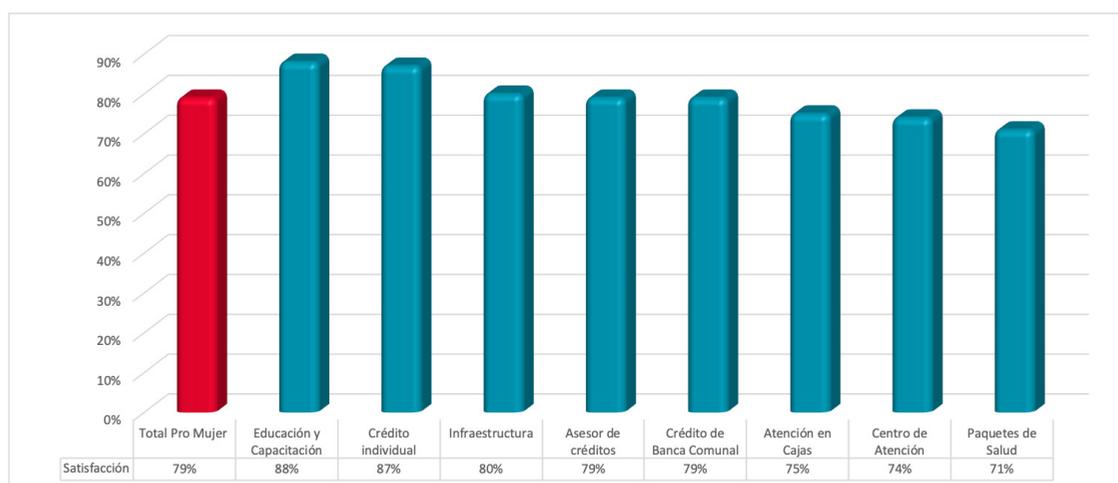


Ilustración 20. Medición de Satisfacción Pro Mujer

El nivel de satisfacción general de Fundación Pro Mujer IFD alcanza un 79%, el criterio con mayor puntaje fue la capacitación y el que requiere mejoras es el referido a los paquetes de salud ofertados.

Adicionalmente, se realizó un análisis comparativo con otras entidades financieras y la encuesta nacional de servicios financieros ASFI que demuestra que el nivel de satisfacción de Fundación Pro Mujer IFD es superior al del sistema financiero en su conjunto y similar al de sus competidores.

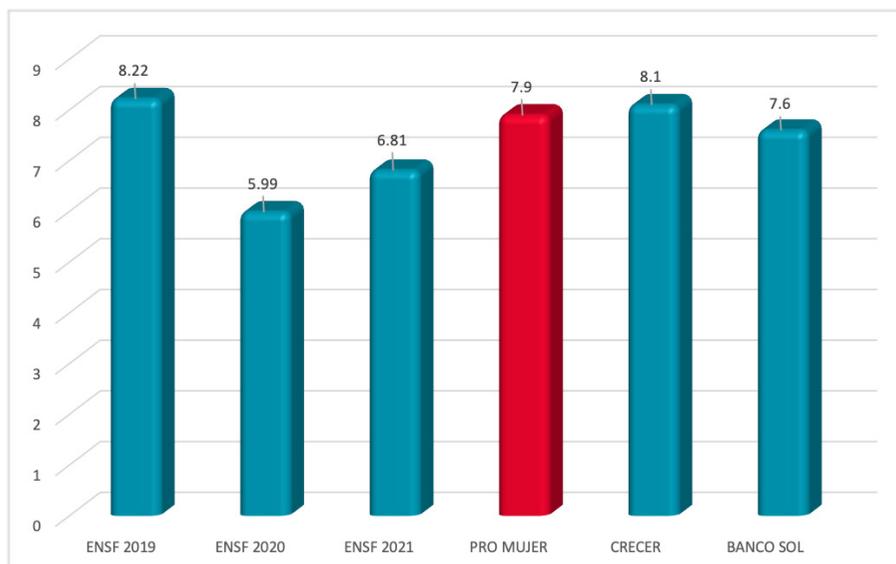


Ilustración 21 Resultados estudio de satisfacción 2021

■ NÚMERO DE RECLAMOS, PORCENTAJE DE QUEJAS RESUELTAS Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS (3S)

En 2021, el 100% de la cantidad de quejas y reclamos fueron resueltos.

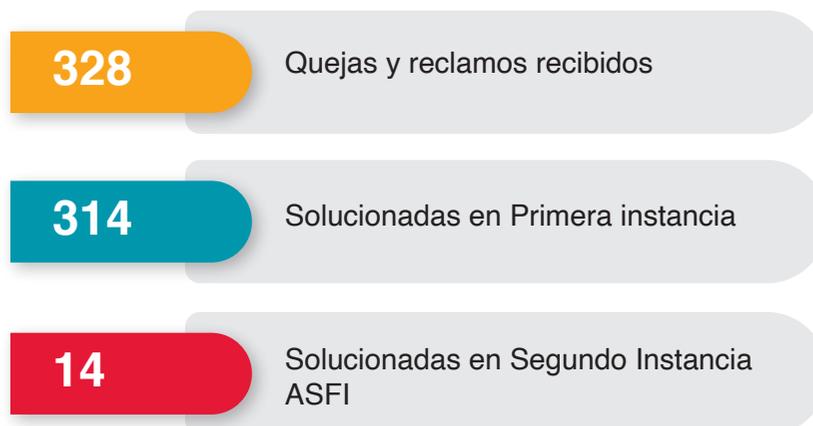


Ilustración 22. Número de reclamos y quejas 2021

En todos los casos, las soluciones fueron individualizadas y se enmarcaron en las disposiciones legales, alcance de contratos por los servicios firmados entre las partes, así como en manuales de políticas y procedimientos institucionales.

Las respuestas emitidas estuvieron a disposición de los consumidores financieros de manera oportuna dentro de los plazos establecidos por normativa de la ASFI.

Los clientes recibieron información completa y detallada sobre el procedimiento para la presentación de una queja a través de los canales institucionales disponibles. Fundación Pro Mujer IFD incluye información sobre la presentación de reclamos en las capacitaciones impartidas a las bancas comunales. En el caso de créditos individuales, se realiza la capacitación previa al desembolso. Además, la entidad difunde este procedimiento a través de volantes, trípticos e información remitida por WhatsApp y redes sociales. El Departamento de Auditoría Interna verifica el cumplimiento de la normativa relacionada con la gestión de reclamos, tanto interna como externa.

■ PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE SMART CAMPAIGN

El 2020 se realizó una auditoría de seguimiento a la certificación Smart Campaign obtenida el 2017, cuyas conclusiones refieren que se cumplió el 100% de los principios y la validez del certificado que tuvo vigencia hasta el 2021.

■ CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Fundación Pro Mujer IFD cuenta con una línea gratuita y una línea de whatsapp para otorgar información, resolver consultas y recabar sugerencias de nuestras clientes y usuarios. El 2021 se realizaron 13.615 consultas por ambos canales y se logró un grado de satisfacción del 89%.



Ilustración 23. Consultas realizadas mediante el centro de atención.



Directorio

El 2021 se realizaron evaluaciones anuales a cada uno de los directores bajo una metodología de horizontal y vertical a cada uno de los directores. Las evaluaciones son realizadas por ellos mismos (directores) y por la alta gerencia hacia ellos y viceversa. Las evaluaciones tienen un alcance de medición en diferentes áreas, como las siguientes: dirección, gestión social, cumplimiento de la visión, misión y mandato institucional, entre otros.

Adicionalmente, el Directorio fue continuamente capacitado en diferentes temáticas y tendencias del sector financiero como los que se citan a continuación:

- Transformación digital
- Cambio en las organizaciones.
- Buenas prácticas de gobierno corporativo aplicadas al sector de las finanzas inclusivas.
- Responsabilidad social y función social
- Gestión financiera de las entidades reguladas
- Gestión del riesgo, lavado de activos y financiamiento al terrorismo, estándares del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)



Comunidad

Para la Fundación Pro Mujer IFD, la comunidad está conformada por todas aquellas personas (no clientes) que pueden ser impactadas positiva e indirectamente por las actividades institucionales; bajo este enfoque, el 2021 se realizaron diferentes acciones que buscaron el desarrollo comunitario y colectivo.

■ OPERACIONES DONDE SE HAN IMPLEMENTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTO Y PARTICIPACIÓN EN COMUNIDADES LOCALES (3H)

La comunidad es un potencial beneficiario de la institución. Su bienestar y desarrollo potencia el impacto social que Fundación Pro Mujer IFD busca lograr, siendo las actividades detalladas a continuación las que se engloban en esa premisa:

√ Servicios de Salud

La Fundación Pro Mujer IFD ofrece servicios de salud a clientes y externos a través de alianzas estratégicas, promocionando la atención médica preventiva a clientas e hijos; estos fueron algunos alcances:



Ilustración 24. Alcances en atenciones en Salud 2021

✓ Campaña de limpieza bucal

En alianza con Colgate Palmolive, se entregaron 2.156 kits de cremas dentales acompañados de mensajes de concienciación a clientes,.

✓ Proyecto “Mujeres Online”



En alianza con Cisco Networking Academy se llevó a cabo el proyecto “Mujeres Online” que busca la alfabetización digital de miles de mujeres, a través de un curso gratuito en computación e internet (curso en línea).

✓ El 2021 se entregaron **1.040** becas educativas, de las cuales 123 personas se certificaron en el curso Get Conneted, cuatro en Emprendimientos, tres en Introducción a la Ciberseguridad y una en Linux.

✓ Mujer Segura

En alianza con Pro Mujer Inc, Fundación Pro Mujer IFD apoyó la difusión del proyecto “Mujer Segura” en todas sus agencias , que cuenta con dos componentes: Por un lado, la línea de atención gratuita 800 10 2414 que brinda atención, orientación, asesoramiento y contención a mujeres en situación de violencia basada en género, y atención presencial en agencias mediante promotoras voluntarias capacitadas para la atención de esta problemática. Ambas modalidades buscan que las personas que viven estas situaciones puedan salir del círculo de violencia.

El 2021 se tuvieron los siguientes resultados:

- 3,242 llamadas ingresadas
- 1,374 llamadas contenidas por las agentes del Contact Center
- 443 llamadas referidas a promotoras comunitarias.
- 232 casos atendidos de forma presencial en la sucursal de Juan Pablo II.

✓ Unidos por el Centro de Educación Especial "Julián Apaza Tupac Katari"

Proyecto de apoyo comunitario en alianza con el club Rotarac La Paz, mediante la cual se hizo la entrega de 103 kits educativos a niños y niñas con discapacidad acompañada de una celebración por el Día del Estudiante.

✓ Beca educativa para el empoderamiento

El 2021 la institución auspició una beca educativa para una estudiante de la carrera de Economía de la Universidad Mayor de San Simón, quien tuvo la oportunidad de acceder a un curso especializado en Economía de la Universidad Privada Boliviana y la Universidad Católica Boliviana "San Pablo".

✓ Auspicio del Women Economic Forum 2021

Evento que busca promover el liderazgo global de la mujer más allá de las fronteras, mostrando las cualidades, talento y liderazgo de empresarias bolivianas. Las expositoras en el WEF 2021 fueron la CEO de Pro Mujer, Carmen Correa, y la representante País de Pro Mujer Bolivia, Cecilia Campero, quienes compartieron la experiencia institucional en su apoyo al empoderamiento de mujeres.

✓ Auspicio del Primer Concurso Fotográfico Nacional por los ODS

Evento organizado por el Pacto Global Bolivia, el Sistema de Naciones Unidas en Bolivia y la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia para socializar y exponer desafíos, buenas prácticas y el progreso que el sector empresarial realiza para difundir la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de la Agenda 2030 en el país.

✓ Difusiones de información educativas

El 2021 la Fundación Pro Mujer IFD **difundió contenidos en diferentes temáticas regulatorias:**

Tabla 8. Difusión de información

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	ALCANCE
Difusión de contenidos de Educación Financiera: Garantías no convencionales, ¿Qué es la ASFI?, Medidas de seguridad en el uso de SSFF, Características de los servicios que se contratan y Sobreendeudamiento	98,390 personas
Difusión/Promoción de productos crediticios	16,608 personas
Difusión sobre pago de interés, cultura de pago e importancia del ahorro Carta circular/ASFI/DCF/CC-2458/2021 y Nota ASFI/DCF/R-77638/2021	48,418 personas
Webinar impulso para el desarrollo – organizado por Finrural	25,676 personas

Así también en contenidos no regulatorios:

- **Facebook:** educación financiera, alfabetización digital, salud y empoderamiento de la mujer.
- Medidas de bioseguridad para prevenir el covid-19.
- **Información sobre covid-19:** Vacunación mitos - vacunación ¿qué sigue?, clientes informados sobre Evitando las 3C (lugares cerrados, espacios concurridos y contacto cercano)
- **Sitio web IFD:** educación financiera, alfabetización digital, salud y empoderamiento de la mujer.
- Circuito cerrado: educación financiera, alfabetización digital, salud, empoderamiento de la mujer y seguros.
- Informad@a sobre la Caja de Ahorro en Pro Mujer en las agencias piloto.

Contenidos enfocados en su utilidad para la toma de decisiones y desarrollo personal.

✓ **Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación (1P).**

Los proveedores contratados por la institución son principalmente nacionales. Los gastos realizados a nivel nacional según tipo de proveedor tuvieron las siguientes características:



Ilustración 25. Gastos en proveedores



Cuidado del medio ambiente

El cuidado del medio ambiente fue uno de los temas transversales para las iniciativas institucionales, a continuación se detallan las acciones realizadas la gestión 2021:

■ GESTIÓN PARA EL AHORRO EN CUANTO A ENERGÍA Y AGUA (1A)

Se implementó un manual para estandarizar la construcción e identidad visual de las agencias a nivel nacional, estandarización que determinó la utilización de focos led y grifos de agua regulados. La adecuación de estas medidas en agencias fue gradual y las primeras actividades fueron:

1. La primera agencia construida bajo esta visión fue la agencia Ballivián en Santa Cruz.
2. Se realizaron adecuaciones para la iluminación led del nuevo depósito y tinglado frontal en la agencia Coraca en Cochabamba.
3. Se realizaron adecuaciones de iluminación led y grifos regulados en áreas de la Oficina Nacional en La Paz.

■ GESTIÓN DE RESIDUOS PRODUCTO DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE PRESTAN (2A)

De igual manera se realizaron campañas internas de email marketing sobre la reutilización de papel y se realizaron capacitaciones internas sobre el cuidado del medio ambiente para la concienciación y sensibilización de todos los participantes que alcanzó un total de 498 participantes. Posteriormente, se lanzó la campaña INFLUENCERRR para promover la internalización de prácticas responsables con el medio ambiente.

Por las características del trabajo que realiza la institución, el residuo más significativo es el papel, sin embargo, las siguientes iniciativas se implementaron para minimizarlo:

- Implementación de robot de consultas para reducir impresión de hojas: El Robot de Consultas Unificadas o automatización robótica del proceso de consultas a burós; un software que se ejecuta de manera virtual, diseñado y hecho a medida de la Fundación Pro Mujer IFD. Este se basa en la automatización de tareas digitales repetitivas como recopilación, transferencia, entrada de información, gestión de archivos y almacenamiento de datos. Realiza una consulta en línea de seis burós necesarios para la otorgación de crédito y genera un reporte unificado aplicando las reglas de negocio para ahorrar tiempo, agilizar procesos y reducir recursos como el papel. Este robot hizo posible la innovación tecnológica y agilizó el desembolso. En promedio antes se empleaba de 30 a 40 minutos en las consultas, con su implementación el tiempo se reduce a 15 minutos como máximo, y las 60 hojas de papel empleadas en una carpeta, ahora solo son cuatro. Actualmente es empleado en banca comunal y crédito individual.
- Gestión y control de entrega de material de escritorio: Actividad que permite medir el consumo de hojas de papel por agencia para identificar consumos irregulares al comportamiento del negocio.

■ DESGLOSE DE PRODUCTOS FINANCIEROS DESTINADOS A FOMENTAR LA IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA PRESERVAR EL MEDIO AMBIENTE (4A)

• Vehículos eléctricos

En alianza con Quantum Motors el 2020 se lanzó al mercado el financiamiento a vehículos eléctricos, siendo este el primer producto crediticio con enfoque ambiental de Fundación Pro Mujer IFD.

Este tipo de crédito se caracteriza por tener un curso educativo en educación vial y cuidado del medio ambiente alineado al enfoque ambiental del producto



• Créditos verdes

En octubre de 2021, se implementó el crédito verde, cuya finalidad es otorgar financiamiento para los siguientes destinos:

1. Adquisidores de paneles solares
2. Compra de productos bajo el programa de fabricación Energy Star
3. Maquinaria y equipo con una fecha de no mayor a dos años
4. Renovación de maquinaria
5. Mejoramiento de instalaciones que permitan el ahorro energético
6. Incluyendo instalaciones trifásicas
7. Instalaciones de recuperación de agua

■ DESGLOSE DE LOS GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES (3A)

El 2021 se realizaron las siguientes inversiones ambientales:

Tabla 9 Inversiones ambientales

ITEM	Inversión en Bs
Inversión en luminaria LED	41.698
Implementación de paneles solares en Senkata, proyecto “fortalecimiento del ecosistema de generación distribuida”	8.400
Total Inversión	50.098

El proyecto “fortalecimiento del ecosistema de generación distribuida” es impulsado por la Fundación Nuevo Norte para promover el ingreso de la tecnología solar fotovoltaica en el área rural del departamento de La Paz, para demostrar su viabilidad y beneficios medioambientales y económicos. Este proyecto se lleva adelante con la empresa Innovasol que ofrece el servicio de arrendamiento, mantenimiento y operación de sistemas solares fotovoltaicos.

Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad

La evaluación de desempeño de la gestión RSE se realiza mediante una calificación externa especializada que cuenta con una metodología que considera mínimamente los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE. El 2021 se obtuvo la calificación de A- correspondiente a: Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación.



Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de la RSE

A continuación, se describe cómo la institución cumple los lineamientos de RSE establecidos en su Política y en la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero:

- **Rendición de cuentas ante la sociedad en general**

A través del informe anual de RSE, se informa la gestión de la entidad ante los diversos grupos de interés. Esta publicación está dedicada a realizar una rendición de cuentas del impacto económico, social y ambiental y es enviada en documento físico o digital a las instituciones reguladoras, financiadoras y otras partes interesadas pertinentes.

- **Transparencia**

En Fundación Pro Mujer IFD se siguen los siguientes aspectos relacionados con la transparencia:

- ✓ La misión y visión institucional están publicada en la página web de la institución.
- ✓ Las políticas institucionales muestran con claridad las actividades abarcadas y están a disposición de todos los colaboradores y colaboradoras en la intranet.
- ✓ Los impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de políticas, decisiones y actividades institucionales se difunden a través del informe de RSE .

- **Comportamiento ético**

El Código de Ética orienta el accionar del gobierno corporativo, colaboradores, colaboradoras, clientes, autoridades y proveedores. Incluye los principios básicos sobre manejo, confidencialidad de la información, uso de bienes y recursos internos; además de la importancia de un ambiente saludable y seguro a colaboradores, colaboradoras, clientes y público, entre otros aspectos. De

forma anual, se capacita a todo el personal en el Código de Ética y Conducta; y se cuenta con un Comité de Ética que monitorea y toma medidas ante casos de incumplimiento.

- **Respeto a los intereses de las partes interesadas**

La institución identifica a los principales grupos de interés y los involucra en la toma de decisiones estratégicas, respetando sus intereses, inquietudes, derechos y el equilibrio sostenible. A continuación, se detalla la relación con los diferentes grupos de interés:

✓ **Colaboradores:** La relación con este grupo de interés se enmarca sobre los principios de oportunidades equitativas en concordancia con la capacitación, capacidad, actitud y mérito profesional.

✓ **Clientes:** La institución desarrolla productos y servicios financieros confiables en términos de calidad y seguridad, proveyendo herramientas y mecanismos que faciliten su comprensión, promoviendo acciones que optimizan la credibilidad, eficiencia y seguridad de los productos y servicios en marco de las normas, leyes y derechos de los consumidores.

✓ **Comunidad:** La Fundación Pro Mujer IFD reconoce la responsabilidad de contribuir al desarrollo económico y social sostenible y a la mejora de la calidad de vida en las comunidades donde presta servicios, a través de programas que promuevan su crecimiento y el empoderamiento de mujeres en situación de vulnerabilidad social y/o económica.

✓ **Directorio:** Se mantiene una relación estrecha con esta instancia y se la involucra en la gestión de RSE.

✓ **Medio ambiente:** La entidad contribuye a la disminución del impacto ambiental, a través de acciones de reducción de la huella de carbono.

- **Cumplimiento de las leyes y normas**

Al ser una institución supervisada por la ASFI, la Fundación Pro Mujer IFD cumple y difunde todas las disposiciones y normativa vigentes del ente regulador.

- **Respeto a los derechos humanos**

El compromiso de los derechos humanos se enmarca en la Política de RSE y el cumplimiento de los derechos consignados en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.



ANEXOS

4. REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

REQUERIMIENTO	UBICACIÓN	
	TÍTULO o SUBTÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica y gestión de RSE (1G)	Páginas 17-18
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Resultados en acciones RSE	Páginas 23-48
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad	Página 46-47
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de RSE.	Estructura organizacional para la gestión de RSE	Página 22
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de la RSE	Página 47-48

5. REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ANEXO INDICADORES REGLAMENTO RSE			
Código	Aspectos	Indicador	Página o respuesta directa
1G	Gobierno corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Página 18
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	Página 26

2B	Brecha salarial	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 anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada)	0% no hubo incremento salarial el 2021
3B	Brecha salarial	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Página 26
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Página 43
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 25
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Página 25
Código	Aspectos	Indicador	Página o respuesta directa
3T	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 25
4T	Trabajo digno y no discriminación	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	La institución también promueve la incorporación de tutores de personas con discapacidad. El 2021 el 1% de los colaboradores reportó ser tutor de personas con discapacidad.
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Página 27
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Página 27-28

3C	Capacitación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Página 28-29
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página 25-26
2D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario mínimo de los hombres respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	Página 26
1H	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	2% de las utilidades de la gestión 2020.
Código	Aspectos	Indicador	Página o respuesta directa
2H	Derechos humanos y Compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de derechos humanos relevantes al negocio	Página 19-20
3H	Derechos Humanos y compromiso social	Porcentaje de operaciones donde se implementaron programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	31%
1E	Enfoque social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.	La entidad no contaba con estas políticas
2E	Enfoque social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito. También se presenta el Informe de servicios financieros orientados a la función social.	Página 7-12
3E	Enfoque social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Página 32-33

4E	Enfoque social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Página 34-35
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Página 36
2S	Satisfacción del cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Página 36-37
3S	Satisfacción del cliente	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Página 37-38
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Página 44
2A	Conciencia ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Página 45
Código	Aspectos	Indicador	Página o respuesta directa
3A	Conciencia ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Página 46
4A	Conciencia ambiental	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Página 45-46
1N	Cumplimiento normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Monto de sanciones pecuniarias pagadas: Bs 71.600 • Número de sanciones pecuniarias pagadas: 1 • Número de sanciones no monetarias: 0

Para más información

 carla.ovando@promujer.org

 zaida.albino@promujer.org

 www.promujer.org

 Facebook: @promujerbolivia

 Línea gratuita: 800 10 37 00