



# **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**



Fundación Pro Mujer IFD

## CONTENIDO

1. Nuestra historia.....	2
2. Misión, Visión y Valores.....	3
3. Descripción de la incorporación de responsabilidad social empresarial en la planificación estratégica de fundacion pro mujer ifd.....	3
4. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de Pro Mujer IFD y los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambientales y partes interesadas.....	5
5. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial en FUNDDACION PRO MUJER IFD .....	9
6. Forma en que FUNDACION PRO MUJER IFD dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de responsabilidad social empresarial.....	22
7. Descripción de la evaluación del cumplimiento de LA fundacion pro mujer ifd con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial .....	22

## 1. NUESTRA HISTORIA

A inicios de la década de los noventa, ONG Pro Mujer inicia sus actividades en la ciudad de El Alto, Bolivia. Lynne Patterson y Carmen Velasco, anhelando que las mujeres alteñas sean protagonistas de su propio desarrollo y logren un bienestar económico y social, unen su creatividad y esfuerzos para buscar la forma de superar la exclusión en la que vivían estas mujeres; esto se logra a partir de la implementación de un programa de empoderamiento enfocado a mujeres excluidas a través de cursillos de planificación financiera y educación infantil.

Las primeras reuniones de capacitación de las mujeres beneficiarias, se dieron en espacios improvisados como los patios de casas, plazas y parques de barrios; la respuesta de las mujeres y los resultados obtenidos impulsaron a Carmen Velasco y a Lynne Patterson a seguir adelante.

El anhelo de las fundadoras, fue que el programa sea replicado en todos los departamentos de Bolivia; sin embargo, sus logros atravesaron las fronteras consolidándose en 5 países, Bolivia, Nicaragua, Perú, México y Argentina, como una organización que ofrece servicios financieros y de desarrollo humano a mujeres que viven en situación de exclusión, contribuyendo así a lograr una América Latina donde todas las mujeres prosperan.

En marzo de 2008, el Estado boliviano dispone que las ONG con actividades de servicios financieros adecuen sus operaciones al marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras vigente en ese momento, posteriormente modificada por la Ley de Servicios Financieros N°393. Con el fin de cumplir con este mandato, la ONG Pro Mujer constituyó la Fundación Pro Mujer con objeto exclusivo de realizar actividades financieras autorizadas por Ley, quedando a cargo de la entidad fundadora los servicios de salud y desarrollo humano.

En noviembre de 2017, la Fundación Pro Mujer concluye con el proceso de adecuación de manera satisfactoria recibiendo la Licencia de Funcionamiento de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero que la autoriza a realizar actividades de intermediación financiera como "Institución Financiera de Desarrollo" bajo la denominación de Fundación Pro Mujer Institución Financiera de Desarrollo (IFD).

Esta diversificación de servicios, abre mayores oportunidades para los clientes, y permite que la Institución pueda especializarse en los servicios, sin perder su esencia de innovación social y servicios integrales.

"En estos 28 años de historia, las mujeres bolivianas no han dejado de inspirarnos por lo que son y por su forma de afrontar la vida, no han dejado de motivarnos con sonrisas y miradas llenas de esperanza y agradecimiento. Ellas no han dejado de creer en la misión de Pro Mujer y en nuestro potencial", afirmó María Cavalcanti Presidenta, CEO de Pro Mujer Inc. y Asambleísta de Fundación Pro Mujer IFD.

Fundación Pro Mujer IFD continúa transmitiendo su vocación de servicio e inspira a todos sus colaboradores que son parte de la institución, impulsando a brindar un trabajo de excelencia en pro de empoderar a mujeres de escasos recursos para que alcancen su máximo potencial.

## 2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### Misión

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.

### Visión

Una América Latina donde todas las mujeres prosperan.

### Valores

- Logro de resultados.
- Integridad.
- Transparencia.
- Solidaridad.
- Compromiso con el desarrollo de las personas.
- Orientación al cliente.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE FUNDACION PRO MUJER IFD

Todos los servicios de Fundación Pro Mujer IFD están alineados a su carácter social, así como los colaboradores que trabajan en la Institución comprenden y son fieles a esta característica. El carácter social responde al contexto de las comunidades atendidas por la Institución, se sostiene en el empoderamiento de la mujer y es de valor para la sociedad en general.

Dentro de la Planificación Operativa Anual 2017 se consideran indicadores que responden a lineamientos estratégicos y objetivos que se encuentran alineados a la Responsabilidad Social Empresarial.

Los lineamientos estratégicos son:

1. Mejorar la eficiencia y productividad de la organización
2. Ampliar la oferta y cobertura geográfica de productos y servicios financieros
3. Fortalecer la atención al consumidor financiero
4. Fortalecer la educación financiera y vigilar la salud y auto sostenibilidad financiera de los clientes para el cumplimiento de la Misión

5. Concientizar la Responsabilidad Social Empresarial en los colaboradores
6. Lograr niveles de excelencia en los procesos internos

Estos lineamientos buscan principalmente la Satisfacción del Cliente fortaleciendo las bases de aprendizaje y procesos internos aplicando la siguiente premisa:

“Si realizamos una eficiente gestión del talento humano, entonces mejoraremos la satisfacción de los empleados. Si mejoramos la satisfacción de los empleados, entonces produciremos un Servicio de Calidad, si obtenemos una calidad en el servicio, entonces lograremos la satisfacción del cliente, si logramos la satisfacción del cliente, entonces provocaremos la fidelidad del cliente, si tenemos la fidelidad del cliente, entonces se generará un crecimiento en las colocaciones, si tenemos un crecimiento en las colocaciones, entonces aumentaremos la rentabilidad de la empresa”.

Dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, los esfuerzos de la Institución se enfocan en:

- ✓ Colaboradores:
  - Brindando condiciones laborales satisfactorias que generan un clima laboral adecuado entre ellos.
  - Trabajo digno y sin discriminación.
  - Capacitaciones continuas que aportan a su desarrollo profesional.
  - Oportunidades de crecimiento dentro de la Institución.
  - Control preventivo de salud a través de convenios institucionales.
- ✓ Clientes financieros y comunidad en general:
  - Capacitaciones continuas en educación financiera.
  - Capacitaciones en prevención de la violencia.
  - Atención en salud a través de convenios institucionales.
  - Habilitación de canales para la resolución de reclamos.
  - Acciones que apoyan a la comunidad.
- ✓ Medio ambiente:
  - Concientizar a los colaboradores y comunidad en general sobre el cuidado del medio ambiente, específicamente en el uso responsable de la luz, agua y papel.

Los objetivos que se logran en cada una de las líneas son:

- Financiero (Fortalecimiento patrimonial a través de la generación de resultados operativos).
- Cliente (satisfiriendo las necesidades de los clientes).
- Proceso Interno (a través de la capacidad de generar valor).
- Crecimiento y Aprendizaje (mediante la disponibilidad del conocimiento y herramientas requeridas).

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE PRO MUJER IFD Y LOS RESULTADOS DE LAS POLÍTICAS RELACIONADAS CON LOS DERECHOS HUMANOS, MEDIOAMBIENTALES Y PARTES INTERESADAS

##### DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Para la gestión 2017, en la Planificación Operativa Anual, Fundación Pro Mujer IFD se propuso cumplir con los siguientes lineamientos, objetivos e indicadores relacionados a Responsabilidad Social Empresarial:

LINEAMIENTO	OBJETIVO	INDICADOR	PORTE INTERESADA
Mejorar la eficiencia y productividad de la organización	Incrementar la eficiencia operativa	Número de Centros de Servicios con asesores categoría "A" mayor o igual al 60%	RSE – Colaboradores
Fortalecer la atención al consumidor financiero	Mantener o Mejorar la Calificación pública de Desempeño Social	Calificación pública de Desempeño Social	RSE – Colaboradores, Clientes y comunidad en General y Medio ambiente
	Mejorar la calidad y calidez en la atención a clientes	Número promedio de días de atención para responder reclamos en primera instancia	RSE – Clientes y comunidad en general
		Número de capacitaciones ejecutadas al personal de crédito en cobranza responsable/Número total de capacitaciones ejecutadas	RSE - Colaboradores
		Número de capacitaciones ejecutadas al personal sobre atención al cliente/Número total de capacitaciones ejecutadas	RSE – Colaboradores
		Número de capacitaciones ejecutadas al personal sobre los "servicios de intermediación financiera ofertados y las medidas de seguridad en su uso"/Número total de capacitaciones ejecutadas	RSE – Colaboradores
Fortalecer la educación financiera y vigilar la salud y la auto sostenibilidad financiera de los	Cuantificar el número de clientes atendidos por los servicios de salud ofertados por	Número de consejerías a clientes de planificación familiar, violencia intrafamiliar, nutrición, enfermedades no transmisibles asistidas	RSE – Clientes y comunidad en general

LINEAMIENTO	OBJETIVO	INDICADOR	PARTE INTERESADA
clientes para el cumplimiento de la Misión	cuenta de terceros en convenio con Pro Mujer	Número de casos de clientes con alteraciones celulares en PAP o IVAA, alteraciones en los exámenes de mama y cáncer cervicouterino positivos	RSE – Clientes y comunidad en general
		Número de casos con clientes con control de índice de masa corporal y enfermedades crónicas (diabetes e hipertensión)	RSE – Clientes y comunidad en general
	Medir el impacto en los clientes financieros por el acceso a Microseguro Plan Tranquilidad	Número de casos coberturados por el Seguro en caso de Fallecimiento (Cobertura Capital Decreciente; Gastos de Sepelio; Muerte Accidental)	RSE – Clientes y comunidad en general
		Número de casos coberturados por el Seguro en Cáncer Cérvico Uterino, Displasia Cervical y Cáncer de Mama	RSE – Clientes y comunidad en general
		Número de casos coberturados por el Seguro en Invalidez Temporal	RSE – Clientes y comunidad en general
	Fortalecer los programas de educación financiera al cliente financiero	Número de cursos ejecutados sobre los servicios de intermediación financiera/Número total de cursos ejecutados	RSE – Clientes y comunidad en general
		Número de cursos ejecutados sobre los servicios financieros complementarios/Número total de cursos ejecutados	RSE – Clientes y comunidad en general
		Número de cursos ejecutados sobre los derechos de los consumidores financieros/Número total de cursos ejecutados	RSE – Clientes y comunidad en general
		Número de cursos ejecutados sobre los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia/Número total de cursos ejecutados	RSE – Clientes y comunidad en general
		Número de clientes financieros capacitados en temas de educación financiera/Número total de clientes	RSE – Clientes y comunidad en general
Concientizar la Responsabilidad Social Empresarial en los colaboradores	Promover el uso de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial	Documento de política aprobada	RSE – Colaboradores, Clientes y comunidad en

LINEAMIENTO	OBJETIVO	INDICADOR	PARTE INTERESADA
	definidos por Pro Mujer		General y Medio ambiente
		Índice de costos de consumo de energía eléctrica/Total costo administrativo	RSE – Medio ambiente
		Índice de costos de consumo de agua/Total costo administrativo	RSE – Medio ambiente
		Índice de costos de consumo de papel/Total costo administrativo	RSE – Medio ambiente
		Número de acciones de apoyo a la comunidad	RSE – Clientes y comunidad en general

Para calcular el cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial en la Institución se filtraron los lineamientos, objetivos e indicadores que responden a la misma dentro de la Planificación Operativa Anual 2017 y se calcularon los promedios de cumplimiento a nivel total, por lineamiento y por objetivo. Teniendo los siguientes resultados:

- A nivel total, se tiene un cumplimiento del 99.95%.
- El cumplimiento por lineamiento es:

LINEAMIENTO	% CUMPLIMIENTO
Mejorar la eficiencia y productividad de la organización	98.96%
Fortalecer la atención al consumidor financiero	100.00%
Fortalecer la educación financiera y vigilar la salud y la auto sostenibilidad financiera de los clientes para el cumplimiento de la Misión	100.00%
Concientizar la Responsabilidad Social Empresarial en los colaboradores	100.00%

- El cumplimiento por objetivo es el siguiente:

OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO
Incrementar la eficiencia operativa	98.96%
Mejorar la calidad y calidez en la atención a clientes	100.00%
Mantener o Mejorar la Calificación pública de Desempeño Social	100.00%
Cuantificar el número de clientes atendidos por los servicios de salud ofertados por cuenta de terceros en convenio con Pro Mujer	100.00%
Medir el impacto en los clientes financieros por el acceso a Microseguro Plan Tranquilidad	100.00%

OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO
Fortalecer los programas de educación financiera al cliente financiero	100.00%
Promover el uso de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial definidos por Pro Mujer	100.00%

## DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para la gestión 2017, Fundación Pro Mujer IFD se propuso la meta de elaborar la Política de Responsabilidad enmarcada en beneficio de las partes interesadas de la Institución; es decir, Colaboradores, Clientes y comunidad en general, y Medio ambiente.

Satisfactoriamente, esta política fue aprobada por el Directorio en fecha 29 de noviembre de 2017, con el objetivo de contribuir a la gestión responsable relacionada con la cultura organizacional de la Institución.

El documento promueve:

- El respeto de los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, brindando a los colaboradores condiciones laborales satisfactorias.
- La toma de decisiones estratégicas en base a valores y principios éticos, alineados a la Misión y Visión institucional.
- La oferta de servicios con enfoque de calidad, transparencia y veracidad de información y educación financiera a los consumidores financieros.
- El apoyo a la comunidad fomentando el emprendimiento y desarrollo de actividades productivas.
- Proporcionar información veraz y oportuna de los resultados e indicadores.
- La firma de convenios institucionales, a objeto de facilitar el acceso a servicios de salud a poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- En temas de medio ambiente, promueve la concientización de consumo responsable de recursos energéticos, agua, papel y reciclado con el fin de contribuir a la lucha contra el cambio climático y al desarrollo sostenible.
- Recomendaciones alimentarias para colaboradores, velando por la salud del personal.

El 100% de los colaboradores es responsable del cumplimiento de la política, es por esa razón que uno de los retos para la gestión 2018 es la capacitación y concientización permanente al personal y a clientes en general para cumplir exitosamente con todo lo proyectado para la gestión.

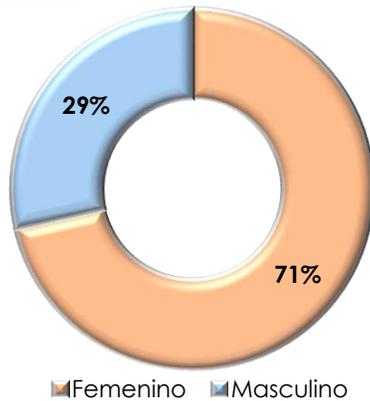
## 5. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN FUNDACION PRO MUJER IFD

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON LOS COLABORADORES

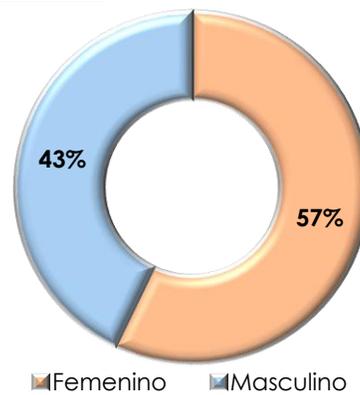
Al cierre de la gestión 2017, Fundación Pro Mujer IFD registra un total de 603 colaboradores de los cuales el 71% son mujeres y 29% varones. A nivel Gerencial se observa que de 14 gerentes, 57% son mujeres y 43% hombres (Ver Gráfico N° 1).

**Gráfico N° 1: Distribución por Género Según Total Personal y Nivel Gerencial**

Total Personal

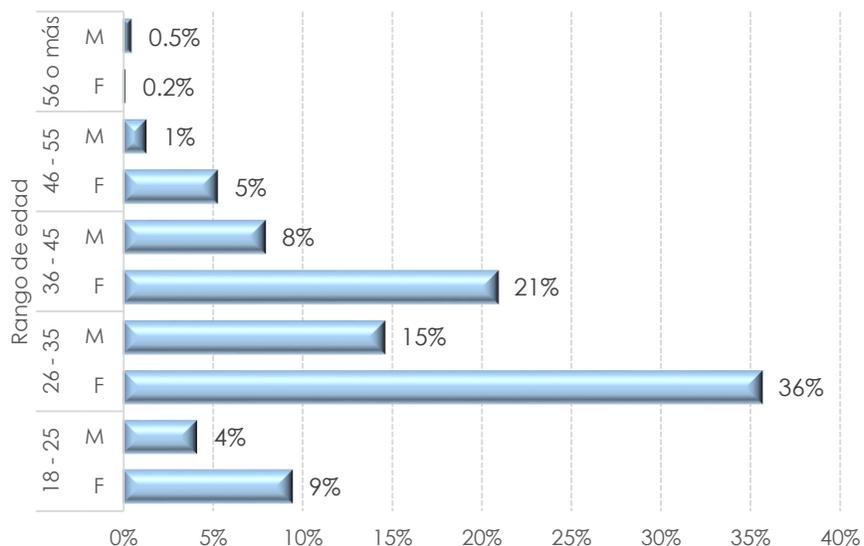


Nivel Gerencial



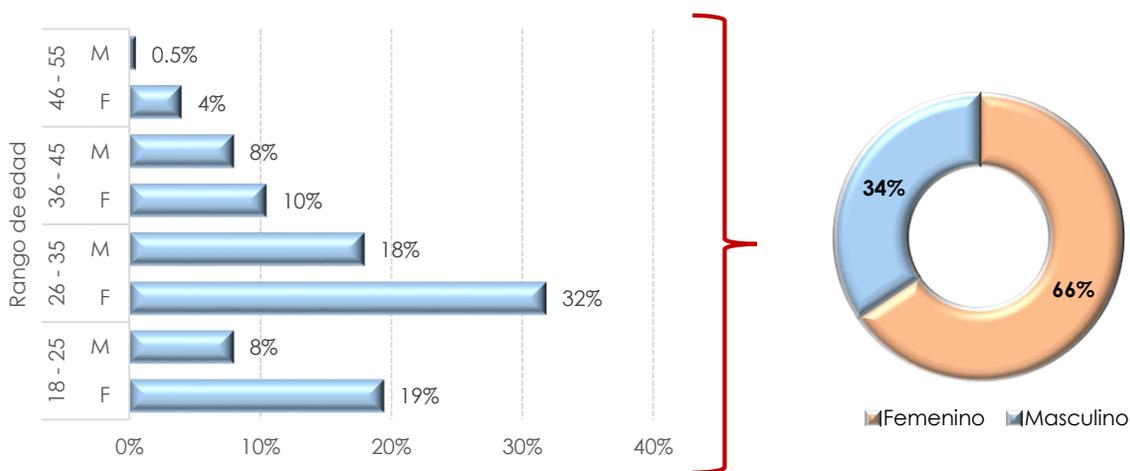
Por otro lado, en el Gráfico N° 2 se observa que el 80% de todo el personal se encuentra en un rango de edad entre 26 y 45 años; un porcentaje significativo del 13% tiene entre 18 y 25 años de edad.

**Gráfico N° 2: Distribución del Personal por Rango de Edad Según Género**



Respecto a las contrataciones de personal que se realizaron durante la gestión 2017, se registran 201 casos. De los cuales el 77% tienen una edad de hasta 35 años. El 66% corresponde a mujeres (Ver Gráfico N° 3).

**Gráfico N° 3: Distribución del Personal contratado por Rango de Edad Según Género**



Fundación Pro Mujer IFD, a través de convocatorias internas brinda a sus colaboradores acceso a oportunidades laborales dentro de la Institución. A diciembre 2017, se registró un total de 67 ascensos.

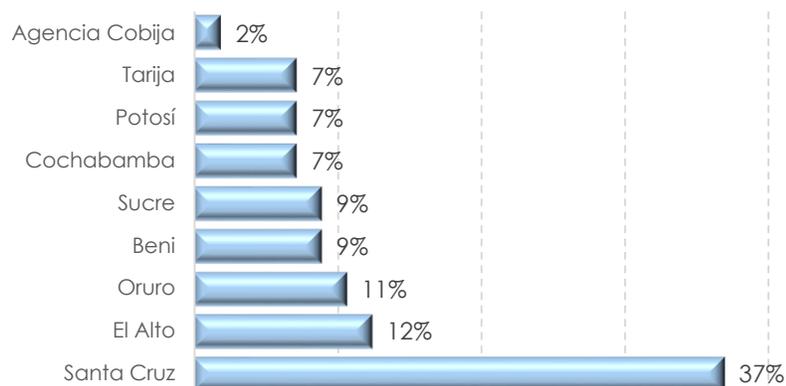
## Centro de Formación "Abriendo Caminos"

Durante la gestión 2017, se impulsó la capacitación del personal operativo en todas las agencias a nivel nacional, a través del Centro de Formación "Abriendo Caminos", que consisten en:

- Formación de Asesores de Banca Comunal Semilla

El Programa del Semillero de Asesores, es un programa de entrenamiento y formación de asesores de Banca Comunal. En la gestión 2017, se realizó el reclutamiento y selección de 63 asesores semillas; de los cuales 57 asesores se graduaron satisfactoriamente, incorporándose en las diferentes agencias de la Institución a nivel nacional. El Gráfico N° 4, muestra la distribución de los asesores graduados por Sucursal.

**Gráfico N° 4: Distribución de Asesores graduados**



El 37% de los 57 asesores graduados corresponde a la Sucursal Santa Cruz, 12% a El Alto y 11% a Oruro.

La capacitación teórica fue realizada a través de una plataforma educativa basada en una malla curricular que contiene cuatro (4) áreas de formación relacionadas con la filosofía institucional, normas, políticas y procedimientos en Banca Comunal.

El entrenamiento práctico fue realizado con el apoyo de "Asesores tutores" en todas las sucursales, quienes mostraron el trabajo de campo, modelando las diferentes etapas del proceso crediticio: Promoción, Capacitación inicial, Recuperación y Cobranza.

Con el objetivo de cuidar la calidad de la formación, se realizaron dos tipos de seguimiento durante la etapa de entrenamiento del Asesor Semilla; el seguimiento en el proceso de formación de Banca Comunal y el seguimiento en la reunión de pago. Ambos seguimientos fueron realizados mensualmente por el Subgerente de Negocios.

- Formación Continua – Viernes de Capacitación

Fundación Pro Mujer IFD, habilitó el “Viernes de Capacitación” como un espacio que permite difundir, actualizar y fortalecer conocimientos técnicos al personal actual en la línea del negocio en todas las sucursales a nivel nacional; respondiendo a las necesidades de capacitación con diferentes temas, como ser: Llenado de la ficha de cliente, Ajustes al Reglamento de Banca Comunal, Procedimientos de Banca Comunal (promoción, pre crédito, solicitud/aprobación, comité de créditos y desembolso), Legitimación de ganancias ilícitas y Ajustes al Reglamento de Crédito Individual IBC.

La Tabla N° 1, muestra los temas que se abarcaron durante la gestión 2017 en el espacio de “Viernes de Capacitación”, dirigido a Gerentes de Sucursal, Subgerentes de Negocios, Subgerentes de Agencia y Asesores de Banca Comunal.



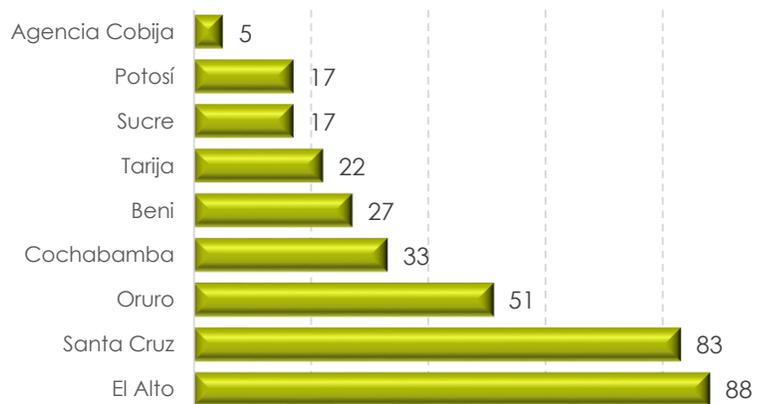
**Tabla N° 1: Viernes de Capacitación**

MES	TEMA	PERSONAL CAPACITADO
Enero	Un año de grandes cambios educativos	2016
Febrero	Ficha de la cliente	312
Marzo	Ajuste al Reglamento de la Banca Comunal	263
Abril	Procedimiento en Banca Comunal: Promoción y Pre créditos	258
Mayo	Procedimiento en Banca Comunal: Solicitud, aprobación y comité de créditos	358
Junio	Procedimiento en Banca Comunal: Desembolso y recuperación	247
Julio	Repaso de la Ficha de cliente	366
Agosto	Legitimación de ganancia ilícita	324
Septiembre	Jornadas del saber	333
Octubre	Ajuste del Reglamento de Crédito Individual IBC	388
Noviembre	Revisión de los Formularios de Banca Comunal	213
<b>TOTAL</b>		<b>3,268</b>

- Formación Virtual

En la gestión 2017, se asumió el reto de iniciar el primer curso de “Formación a personal interno Nivel I”, dirigido al siguiente personal con una antigüedad mayor a un año: Gerentes de Sucursal, Subgerentes de Negocio, Subgerentes de Banca Comunal, Subgerentes de Agencia y Asesores de Banca Comunal. El objetivo fue actualizar a los colaboradores en contenidos como ser Cultura Institucional, Desarrollo personal, Reglamentos, Políticas y Procedimientos en la tecnología de Banca Comunal.

**Gráfico N° 5: Distribución de Personal capacitado**



### Capacitación externa

Adicionalmente a la capacitación interna que se brinda a los colaboradores dentro de la Institución, Fundación Pro Mujer IFD brinda al personal capacitaciones externas que cumplen con la finalidad de ampliar conocimientos técnicos para el desarrollo de sus funciones.

Durante la gestión 2017, se registran la siguiente distribución de horas de capacitación externa según personal:



### Beneficios no monetarios

Bajo el mensaje “Valoramos tu tiempo...”, Fundación Pro Mujer IFD otorga a todos sus colaboradores:



### Controles preventivos en salud

Conscientes que el recurso humano es un pilar fundamental en la Institución y considerando que actualmente existen enfermedades silenciosas que solo manifiestan molestias en etapas avanzadas, a través de Convenios Institucionales, Fundación Pro Mujer IFD fomenta el control preventivo en salud al personal una vez al año.

A través de convenios institucionales, en la gestión 2017, a nivel nacional se realizó el control preventivo a 484 colaboradores de Fundación Pro Mujer IFD evaluando los siguientes aspectos:



## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON CLIENTES Y COMUNIDAD EN GENERAL

### Sesiones de capacitación en empoderamiento y cuidado de la salud

A través del área de educación la Entidad realiza sesiones educativas de empoderamiento con el objetivo de fortalecer la autoestima de los clientes, así como temas de cuidados de la salud que tienen un carácter de prevención y concientización sobre las consecuencias de no cuidar la salud integral.

Se destacan los siguientes temas:

Empoderamiento	Cuidados de la salud
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queriendome a mí misma</li> <li>• No estoy sola, soy Pro Mujer</li> <li>• Padres y madres responsables</li> <li>• Comunicación con la pareja</li> <li>• Oratoria y liderazgo</li> <li>• Buenas prácticas en la Banca Comunal</li> <li>• Bullying en las escuelas</li> <li>• Comunicación con los hijos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastritis y úlceras</li> <li>• Control preventivo</li> <li>• Alimentación saludable</li> <li>• Accidente cerebro vascular</li> <li>• Cáncer de cuello uterino y mamas</li> </ul>

### Convenios o proyectos interinstitucionales relacionados a capacitación y pasantías

Fundación Pro Mujer IFD tiene suscrito convenios interinstitucionales que tienen como objetivo apoyar el desarrollo de las clientas o de sus hijos, que están relacionados a programas de pasantías, programas de educación financiera, alfabetización digital a jóvenes y adolescentes, apoyo legal y cursos técnicos con descuentos.

En el programa de pasantías se registró la participación de 26 jóvenes universitarios que desarrollaron sus actividades profesionales cumpliendo satisfactoriamente con las tareas asignadas.

Asimismo, se realizaron siete (7) cursos de educación digital para hijos de clientas.

### Cursillos Productivos

Durante la gestión 2017, a nivel nacional se realizaron 48 cursillos productivos con la participación de 1,614 clientes. Se impartieron los siguientes cursos:

**Tabla N° 2: Distribución por Tipo de Cobertura**

CURSILLOS PRODUCTIVOS	N°
Belleza/trenzado de cabellos	5
Cotillones en goma eva	10
Chocolatería	11
Embutidos	4
Decorado en flores	7
Decorado en globos	7
Gelatina artística	4
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

### Reconocimiento a clientas

Con el fin de agradecer el trabajo, lealtad y compromiso de las clientas con la Institución, en la gestión 2017 se realizó un reconocimiento a 111 clientas que cumplieron la edad de 75 años y que permanecieron en la institución a lo largo del tiempo.



## Buenas Prácticas

Dentro de Fundación Pro Mujer IFD, se promueve las buenas prácticas en las Bancas Comunales, con el fin de fortalecer los lazos de confraternidad, unión y solidaridad al interior de las mismas.

Estas buenas prácticas son: Saludo del abrazo, Mesas directivas líderes, Refrigerios, Festejo de cumpleaños, Meta del ciclo, Entrega de la manilla NO ESTOY SOLA, SOY PRO MUJER y Homenaje de agradecimiento.



## Convenios institucionales para atención en salud

Fundación Pro Mujer IFD ofrece servicios de salud a sus clientes a través de convenios institucionales.

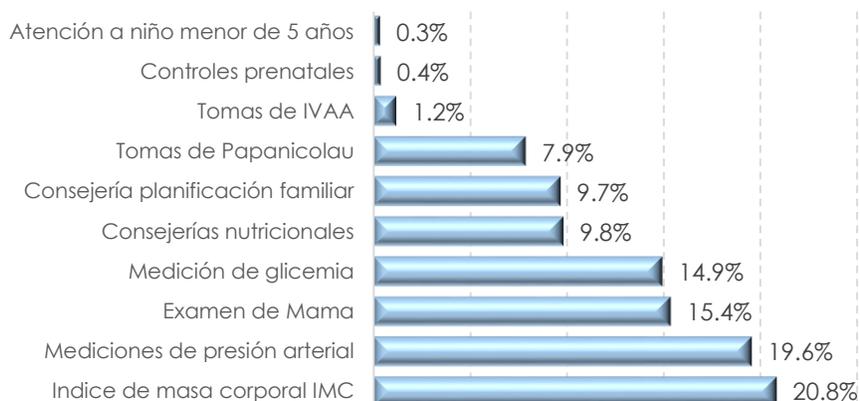
La presencia de una enfermedad o el desconocimiento de temas relevantes para su desarrollo personal, ocasionan en las mujeres disminución de sus capacidades físicas, emocionales, psicológicas que merman sus actividades diarias influyendo directamente sobre su capacidad para dirigir sus negocios y generar el sustento para sus familias.

Dentro del componente universal se promocionó la atención de un control preventivo en salud para las clientas y sus hijos. A diciembre 2017, la cantidad de casos atendidos en atención preventiva en salud alcanzó la cifra de 381,124 consultas.

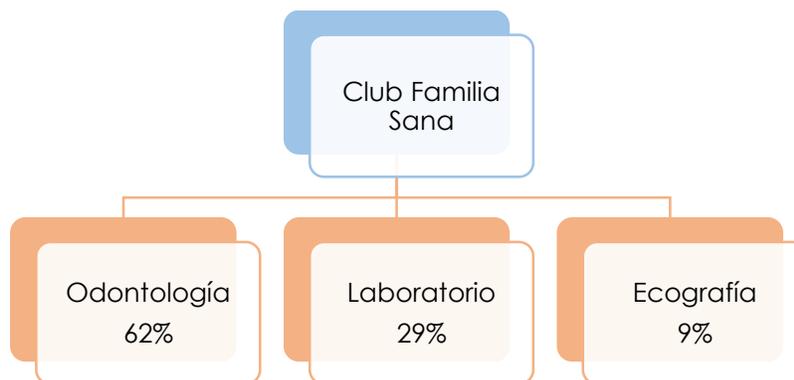
En el Gráfico N° 6, se observa que el 40.4% de las atenciones de control preventivo se concentran en la medición del Índice de Masa Corporal y Mediciones de Presión Arterial.

Asimismo, el 15,4% de atenciones corresponden a Examen de Mama y el 14.9% a Medición de Glicemia.

**Gráfico N° 6: Distribución de Atención de Control Preventivo**



El Club Familia Sana es un servicio que brinda una oferta integral de servicios adicionales de salud (odontología, ecografía y laboratorio). A diciembre 2017 se registraron 55,657 atenciones, de las cuales el 62% corresponde a Odontología, 29% a Laboratorio y 9% a Ecografía.



Por otro lado, se realizaron 54,586 consultas de morbilidad, lo cual representa un crecimiento de 9% respecto a la gestión 2016. Las consultas ginecológicas en la gestión 2017, registraron una variación anual del 5% respecto al año anterior, alcanzando 47,837 atenciones.

#### Otras acciones destacadas

Fundación Pro Mujer IFD durante la gestión 2017 realizó en sus Sucursales localizadas a nivel nacional otras actividades relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial enfocadas a la comunidad y al medio ambiente. Entre las actividades desarrolladas se destacaron:

### **PUNTO DE REHIDRATACIÓN EN LA CARRERA PEDESTRE 10K “PRESIDENTE EVO”**

Sucursal Oruro: En el mes de febrero de 2017, implementó un punto de rehidratación en la meta de la carrera, proporcionando agua a más de 10.000 atletas que participaron de la carrera.

### **ASESORÍA LEGAL**

Sucursal El Alto: Durante los meses de abril a agosto de 2017 puso a disposición de los clientes financieros cursillos en el área legal orientados a Derechos Humanos, Derechos de la Familia y Violencia, contando con un total de 280 participantes.

### **DONACIÓN DE CHALECOS**

Sucursal Beni: En el mes de julio de 2017, realizó la dotación de chalecos a moto taxistas del Sindicato Santísima Trinidad de Trinidad y Riberalta.

### **CURSO DE EQUIDAD DE GÉNERO**

Sucursal Tarija: En el mes de julio de 2017 en las agencias de Palmarcito y Panamericano, se realizó cursillo de equidad y género con una duración de 4 horas. El objetivo de la actividad se centró en la concientización de la equidad de género en la sociedad, mostrando la importancia de los roles de la mujer y el hombre en la familia y dentro la sociedad. Se contó con la participación de 60 clientes financieros de la entidad.

### **CAMPAÑA DE RECOLECCIÓN DE TAPITAS PARA EL HOSPITAL ONCOLÓGICO DE LA PAZ**

Sucursal Oruro: En el mes de octubre de 2017 se organizó esta actividad en todas las agencias de la Sucursal Oruro, con el fin de reunir la mayor cantidad de tapas plásticas, para apoyar la iniciativa del Hospital del Niño de La Paz en beneficio de la campaña de tratamiento oncológico del hospital.

Durante la campaña se llegaron a recolectar 6,876 tapas.





### PLAN ESTRATÉGICO DE LIDERAZGO DE LA MUJER

Sucursal Oruro: En el mes de noviembre de 2017 en el Hotel Edén de la ciudad de Oruro, se apoyó en la elaboración del Plan Estratégico de Liderazgo de la Mujer y el Plan de Desarrollo Departamental, eventos organizados por la Coordinadora Departamental de la Mujer.

### APOYO A LA MARCHA EN CONTRA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

A nivel nacional en el mes de noviembre de 2017, se participó en la marcha en contra de la violencia de género, recorriendo las principales avenidas y calles de cada ciudad capital, con el objetivo de levantar una voz de protesta en contra de la violencia de género.



Participaron de esta actividad tanto personal de Fundación Pro Mujer IFD así como clientes financieros de la entidad.



### DONACIÓN DE REGALOS

Sucursal Beni: En el mes de diciembre de 2017, Fundación Pro Mujer IFD donó a la Asociación de las personas con capacidades diferentes 50 regalos de navidad para los hijos de personas con capacidades diferentes. De la misma manera, realizó actividades para los hijos de las personas no videntes, a través de la Asociación de No Videntes de dicho Departamento.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON EL MEDIO AMBIENTE

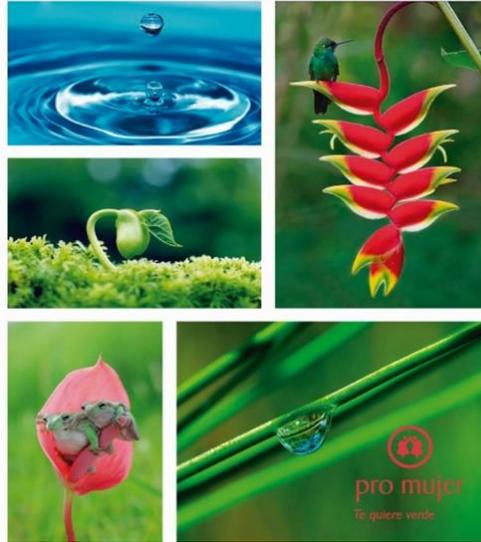
Fundación Pro Mujer IFD, como un primer ejercicio en el cuidado del medio ambiente realizó acciones de concientización al personal sobre el uso responsable de energía, agua, consumo de papel y reciclado, en las sesiones de los “Viernes de Capacitación”, publicaciones en redes sociales y envíos a correos institucionales. Asimismo, se realizó el cambio de focos LED en todos los puntos de atención financiera de la entidad.

Porque Pro Mujer te quiere verde....

**EL AGUA ES VIDA,  
NO SOLO PARA  
NOSOTROS, SINO  
TAMBIÉN PARA TODO  
LO BELLO DE LA  
NATURALEZA.  
CUIDA Y APROVÉCHALO  
AL MÁXIMO.**

2,500 millones de personas no tienen acceso directo a fuentes de agua potable.

Fuente: <https://m1.behance.net>



UNETE AL MOVIMIENTO VERDE DE PRO MUJER....

**LO QUE  
NO TE SIRVE  
NO LO BOTES**

**RECICLAR ES VIDA**

pro mujer Donde Tu Palabra Vale

CENTRO DE FORMACIÓN ABRIENDO CAMINOS Aprender No Tiene Fronteras

**SABIAS QUE...**

En un baño de 20 minutos en la ducha se consumen 200 litros de agua.

pro mujer Donde Tu Palabra Vale

¡Con Pro Mujer cuidamos el agua!

**SABIAS QUE...**

Una persona puede sobrevivir un mes sin alimentarse, pero sólo siete días como máximo sin beber **AGUA.**

pro mujer Donde Tu Palabra Vale

¡Con Pro Mujer cuidamos el agua!

## 6. FORMA EN QUE FUNDACION PRO MUJER IFD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para garantizar la buena administración del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial la Fundación cuenta con la siguiente estructura orgánica:

### **Directorio**

Cuerpo de Gobierno Corporativo que define los principales lineamientos y objetivos relativos a la política y a la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, monitorea su cumplimiento y aplicación.

### **Gerencia General**

Administra el sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial y promueve la aplicación de prácticas socialmente responsables en las distintas áreas del negocio.

### **Subgerencia de Planes y Proyectos**

Controla el cumplimiento del Plan Anual de Responsabilidad Social Empresarial y la ejecución de programas y proyectos específicos.

### **Gerencia de Sucursal**

Ejecuta los planes anuales de Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, identifica prácticas socialmente responsables, relacionadas a las distintas áreas del servicio financiero con impacto social y a la cultura organizacional de la Fundación.

Coordina la ejecución de programas y proyectos específicos con el equipo operativo, que contribuye a la ejecución del Plan Anual de Responsabilidad Social Empresarial y a las políticas y lineamientos que emite el Directorio.

## 7. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNDACION PRO MUJER IFD CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En Fundación Por Mujer IFD los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial que se encuentran detallados dentro de su estrategia y política de desempeño y responsabilidad social se ajustan a los lineamientos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI); además de que estos responden a su naturaleza social.

Esta política tiene como elemento de su cultura institucional promover en Fundación Pro Mujer IFD una gestión responsable acorde con la cultura organizacional de la Entidad; principalmente en la oferta de sus servicios financieros con un enfoque de calidad,

transparencia y veracidad de información y educación financiera a los consumidores financieros porque considera que estas acciones permite la coherencia con sus valores y el logro de confianza y credibilidad institucional. Asimismo, considera que ésta es la vía para la retroalimentación y la práctica de una mejora continua de los procesos, la otorgación de los servicios y de los resultados, reflejando el compromiso de atender a las necesidades de los clientes a quien se debe.

También, la entidad se conduce de acuerdo a un comportamiento ético establecido en el marco de siete valores: responsabilidad, transparencia, honestidad, lealtad, compromiso, honradez y respeto. Estos valores están citados y explicados en el Código de Ética Institucional, código que explicita y guía el accionar de los colaboradores que se desempeñan en la Institución.

Es importante mencionar el cambio institucional que es resultado del proceso de regulación al que estuvo abocado Fundación Pro Mujer IFD durante la gestión 2017, este acontecimiento ha ayudado a fortalecer su cultura de cumplimiento de las leyes y normas establecidas, y la cultura institucional de cumplimiento en todos los niveles de su estructura organizacional.

Fundación Pro Mujer IFD tiene incorporado de manera transversal la responsabilidad social empresarial en las operaciones diarias que realiza. En ese sentido anualmente se realiza a través de una calificador externa la Calificación de Desempeño RSE, la cual emite un informe de evaluación que incluye los indicadores requeridos por ASFI.

Asimismo, en la gestión 2017, Fundación Pro Mujer IFD obtuvo la Certificación en Protección al Cliente, que confirma que la Fundación ha sido evaluada de acuerdo con los estándares del Programa de Protección de Clientes y que cumple con los Principios de Protección del Cliente promovidos por Smart Campaign.

