INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

FUNDACIÓN PRO MUJER IFD

GESTIÓN 2018

CONTENIDO

1. Nuestra historia 2

2. Misión y Visión 3

3. Descripción de la incorporación de Responsabilidad Social Empresarial en la Planificación Estratégica de Fundación Pro Mujer IFD 3

4. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la politica de Responsabilidad Social Empresarial de Fundación Pro Mujer IFD y los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambientales y partes interesadas 5

4.1 Descripción del cumplimiento de los objetivos 5

4.2 Descripción del cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social Empresarial 9

5. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en Fundación Pro Mujer IFD 10

5.1 Responsabilidad Social Empresarial con los colaboradores 10

5.2 Responsabilidad Social Empresarial con clientes y comunidad en general 12

5.3 Responsabilidad Social Empresarial con el medio ambiente 15

6. Forma en que Fundación Pro Mujer IFD dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial 15

7. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Fundación Pro Mujer IFD con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial 16

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 logró 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.

Posteriormente se identificó que es posible mejorar la calidad de vida de las familias de las mujeres mediante créditos otorgados a través de la metodología de Banca Comunal, generando un impacto económico en la vida de mujeres en condición de exclusión socioeconómica, desarrollando destrezas administrativas. Es por esa razón que Pro Mujer introdujo el concepto de Banca Comunal en Bolivia (ciudad de El Alto) como una nueva metodología con la finalidad de llegar a los sectores más pobres de la población.

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 de desarrollo 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 financieras 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, Pro Mujer Inc. constituyó la Fundación Pro Mujer con objeto exclusivo de realizar actividades financieras autorizadas por Ley, quedando a cargo de la Fundación todas las operaciones de microfinanzas y en Pro Mujer Inc. los servicios de salud y desarrollo humano.

En la gestión 2017, la IFD obtuvo la Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). En ese sentido, la gestión 2018 fue la primera gestión completa de Fundación Pro Mujer IFD con la Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

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.

“Cada mujer tiene una historia única de poder y de fuerza. Es parte de nuestro compromiso escuchar a las mujeres que se benefician de nuestros servicios al igual que todas aquellas que trabajan con pasión y dedicación en Pro Mujer. Aprendemos de ellas, entendemos sus necesidades y co-creamos soluciones para ayudarlas a prosperar.”, afirmó Maria Cavalcanti Presidenta, CEO de Pro Mujer Inc. y Asambleísta de Fundación Pro Mujer IFD.

2. MISIÓN Y VISIÓN

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

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

La Responsabilidad Social Empresarial es algo más que filantropía y que debe ser entendida como un modelo de gestión y no como la suma de acciones aisladas y reactivas de asistencialismo. En ese sentido, para la gestión 2018, Fundación Pro Mujer IFD definió dentro de su Planificación Estratégica tres (3) partes de interés, las cuales son: Clientes, Colaboradores y Medio Ambiente.

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.

Asimismo, entendemos que los trabajadores deben ser uno de los principales centros de interés de los comportamientos socialmente responsables en la entidad; éstas deben contribuir a la mejora de las condiciones del trabajo y de la calidad de vida de los empleados, para lo cual se deben crear procesos participativos y de comunicación horizontales, así como fomentar medidas encaminadas a la creación y promoción de un mejor clima laboral que repercuta en el bienestar social, la productividad y la competitividad de la Fundación.

Dentro de la Planificación Operativa Anual 2018 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".

Actualmente, Fundación Pro Mujer IFD cuenta con una política de Responsabilidad Social Empresarial enfocada en sus partes de interés definidas:

- ✓ 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 continúas 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 (satisfaciendo 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 POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE FUNDACIÓN PRO MUJER IFD Y LOS RESULTADOS DE LAS POLÍTICAS RELACIONADAS CON LOS DERECHOS HUMANOS, MEDIOAMBIENTALES Y PARTES INTERESADAS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Para la gestión 2018, 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	PARTE DE INTERÉS	dic-18		
				EJECUTADO	META	CUMPLIMIENTO
Mejorar la eficiencia y productividad de la organización	Incrementar la eficiencia operativa	Proporción de asesores con categoría "A"	Colaboradores	66.7%	60.0%	100.0%
Fortalecer la atención al consumidor financiero	Mejorar la calidad y calidez en la atención a clientes	Número promedio de días de atención para responder reclamos en primera instancia (ASFI)	Clientes y comunidad en general	4.5	<=4	89%
		Número promedio de días de atención para responder reclamos en primera instancia (Punto de Reclamo, Página Web, Línea 0800)	Clientes y comunidad en general	5	<=5	100.0%
		Porcentaje de personal del área de negocio capacitado en discriminación	Colaboradores	91.0%	70.0%	100.0%
		Número de personal con discapacidad/Número total de personal	Colaboradores	1.0%	4.0%	25.0%
		Porcentaje de personal de crédito con asistencia a capacitaciones en cobranza responsable	Colaboradores	89%	80%	100.0%
		Porcentaje de personal con asistencia a capacitaciones en atención al cliente y código de conducta	Colaboradores	91%	70%	100.0%
		Porcentaje de personal con asistencia a capacitaciones en trato preferente	Colaboradores	91%	70%	100.0%
		Porcentaje de personal de crédito con asistencia a capacitaciones en servicios de intermediación financiera ofertados y las medidas de seguridad en su uso	Colaboradores	90%	80%	100.0%
	Mantener o Mejorar la Calificación pública de Desempeño RSE	Calificación pública de Desempeño Social	Colaboradores, Clientes y Comunidad en general y Medio ambiente	[5]A-	[5]A-	100.0%
Fortalecer las capacidades de Educación	Cuantificar el número de clientes atendidos por los	Número de consejerías a clientes de planificación familiar, violencia intrafamiliar, nutrición, enfermedades no transmisibles asistidas	Clientes y comunidad en general	101,523	95,000	100.0%

LINEAMIENTO	OBJETIVO	INDICADOR	PARTE DE INTERÉS	dic-18		
				EJECUTADO	META	CUMPLIMIENTO
Financiera y Salud de los clientes para el cumplimiento de la Misión	servicios de salud ofertados por 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	Clientes y comunidad en general	1,473	1,000	100.0%
		Número de casos con clientes con control de índice de masa corporal y enfermedades crónicas (diabetes e hipertensión)	Clientes y comunidad en general	81,621	77,072	100.0%
	Medir el impacto en los clientes financieros por el acceso a Seguros (Microseguro Plan Tranquilidad y Seguro de Desgravamen)	Porcentaje de casos coberturados por el Seguro en caso de Fallecimiento (Cobertura Capital Decreciente; Muerte ; Gastos de Sepelio; Muerte Accidental)	Clientes y comunidad en general	54.5%	>=96%	56.8%
		Porcentaje de casos coberturados por el Seguro en Cáncer Cérvico Uterino, Displasia Cervical y Cáncer de Mama	Clientes y comunidad en general	98.1%	>=98%	100.0%
		Porcentaje de casos coberturados por el Seguro en Invalidez Temporal	Clientes y comunidad en general	100.0%	>=92%	100.0%
	Fortalecer los programas de educación financiera al cliente financiero	Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones en servicios de intermediación financiera	Clientes y comunidad en general	73%	50%	100.0%
		Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones en servicios financieros complementarios	Clientes y comunidad en general	72%	50%	100.0%
		Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones en derechos de los consumidores financieros	Clientes y comunidad en general	70%	50%	100.0%
		Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones en mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia	Clientes y comunidad en general	72%	50%	100.0%
		Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones de sobreendeudamiento	Clientes y comunidad en general	73%	50%	100.0%

LINEAMIENTO	OBJETIVO	INDICADOR	PARTE DE INTERÉS	dic-18		
				EJECUTADO	META	CUMPLIMIENTO
		Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones en cobranza apropiada	Clientes y comunidad en general	72%	50%	100.0%
		Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones en tecnología de Banca Comunal e implicancias de la garantía mancomunada, solidaria e indivisible	Clientes y comunidad en general	74%	50%	100.0%
		Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones en gestión de Banca Comunal	Clientes y comunidad en general	74%	50%	100.0%
	Concientizar a los clientes sobre la prevención de la violencia de género	Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones sobre prevención en violencia de género	Clientes y comunidad en general	74%	50%	100.0%
	Concientizar a los clientes sobre el cuidado del medio ambiente	Porcentaje de clientes financieros con asistencia a capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente	Medio ambiente	73%	50%	100.0%
Concientizar la Responsabilidad Social Empresarial en los colaboradores	Promover el uso de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial definidos por Pro Mujer	Porcentaje de personal con asistencia a capacitaciones sobre la política de RSE	Colaboradores	92%	70%	100.0%
		Porcentaje de personal con asistencia a capacitaciones en temas de medio ambiente	Medio ambiente	92%	70%	100.0%
		Porcentaje de personal con asistencia a capacitaciones en temas de violencia de género	Colaboradores	91%	70%	100.0%
		Índice de costos de consumo de energía eléctrica/Total costo administrativo	Medio ambiente	0.8%	0.79%	97.01%
		Índice de costos de consumo de agua/Total costo administrativo	Medio ambiente	0.2%	0.10%	42.67%
		Índice de costos de consumo de papel/Total costo administrativo	Medio ambiente	0.3%	0.17%	52.97%
		Número de estrategias implementadas del cuidado del medio ambiente y de apoyo a la comunidad	Medio ambiente	2	2	100.0%

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 2018 y se calcularon los promedios de cumplimiento a nivel total, por lineamiento y por objetivo. Los resultados obtenidos son los siguientes:

- ✓ A nivel total, se tiene un cumplimiento del 92.8%.
- ✓ El cumplimiento a nivel de lineamiento es el siguiente:

LINEAMIENTO	% CUMPLIMIENTO
Mejorar la eficiencia y productividad de la organización	100.0%
Fortalecer las capacidades de Educación Financiera y Salud de los clientes para el cumplimiento de la Misión	97.3%
Fortalecer la atención al consumidor financiero	90.4%
Concientizar la Responsabilidad Social Empresarial en los colaboradores	84.7%

- ✓ El cumplimiento a nivel de objetivo es el siguiente:

OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO
Fortalecer los programas de educación financiera al cliente financiero	100.0%
Mantener o Mejorar la Calificación pública de Desempeño RSE	100.0%
Concientizar a los clientes sobre el cuidado del medio ambiente	100.0%
Concientizar a los clientes sobre la prevención de la violencia de género	100.0%
Cuantificar el número de clientes atendidos por los servicios de salud ofertados por cuenta de terceros en convenio con Pro Mujer	100.0%
Incrementar la eficiencia operativa	100.0%
Mejorar la calidad y calidez en la atención a clientes	89.2%
Medir el impacto en los clientes financieros por el acceso a Seguros (Microseguro Plan Tranquilidad y Seguro de Desgravamen)	85.6%
Promover el uso de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial definidos por Pro Mujer	84.7%

4.2 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para la gestión 2018, Fundación Pro Mujer IFD dispone de una Política de Responsabilidad Social Empresarial enmarcada en beneficio de las partes interesadas de la Institución; es decir, Colaboradores, Clientes y comunidad en general, y Medio ambiente.

Esta política tiene el objetivo de contribuir a la gestión responsable relacionada con la cultura organizacional de la Institución, donde se 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 2019 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 FUNDACIÓN PRO MUJER IFD

5.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON LOS COLABORADORES

Al cierre de la gestión 2018, Fundación Pro Mujer IFD registra un total de 674 colaboradores de los cuales el 70% son mujeres y 30% varones.

PROGRAMA CENTRO DE FORMACIÓN “ABRIENDO CAMINOS”

El Programa del Semillero de Asesores, es un programa de entrenamiento y formación de asesores de Banca Comunal. En la gestión 2018, se realizó el reclutamiento y selección de 121 asesores semillas; de los cuales 93 asesores se graduaron satisfactoriamente, incorporándose en las diferentes agencias la Institución a nivel nacional.

La capacitación teórica fue realizada a través de una plataforma educativa basada en una malla curricular relacionadas con la filosofía institucional, normas, políticas y procedimientos en Banca Comunal.

El entrenamiento práctico fue realizado con el apoyo de “Asesores tutores” en l 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.

VIERNES DE CAPACITACIÓN

En este espacio de formación y entrenamiento al personal, se desarrollaron contenidos educativos que buscaron consolidar, actualizar y difundir información dirigida a la Metodología de Banca Comunal, temas sociales, educación financiera y buenas prácticas.

MODELACIÓN

En este espacio de preparación para el desarrollo del Temas educativos dirigido a clientas, se logró generar momentos importantes de reflexión, creatividad y mucha competencia para mostrar a los mejores asesores modelos en la capacitación a clientas. En toda la gestión 2018 se realizaron 269 modelaciones, donde los principales protagonistas fueron nuestros Asesores de Banca Comunal.

JORNADAS DEL SABER

Se llevó adelante una jornada del saber por sucursal, se convocó a los equipos de las Agencias para que desarrollen una sana competencia a la hora de demostrar lo aprendido en los diferentes niveles de los programas del Plan de Educación, nuestro principal reto 2018 fue el dominio de la MISIÓN y VISIÓN.

CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En el mes de Noviembre se capacito al personal sobre el tema "No a la Violencia Contra Las Mujeres", en el marco de la difusión de la ley 348 Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia enfocando la misma en el hogar, en el trabajo y como comunidad.

Asimismo, se organizaron movilizaciones en contra de la Violencia de Género a nivel Nacional con la participación de nuestro personal en toda Bolivia y en nuestra propia oficina nacional, nos vestimos de naranja y empleamos nuestras manillas con más fuerza para demostrar nuestro rechazo a toda forma de violencia contra la mujer.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DIGITAL

El Programa "Educación Digital" está dirigido a potenciar la formación de nuestro personal y clientas, mediante el uso de medios tecnológicos de capacitación, que coadyuven a la educación permanente e integral del personal. De esa manera, las plataformas educativas digitales se han convertido en los pilares fundamentales de la formación a nuestro personal, respondiendo así ante los requisitos de formación exigidos por el ente regulador y a Fundación Pro Mujer IFD.

Asimismo, se realizó una alianza con Fundación Tree y CISCO Networking Academy para capacitar, en la modalidad B-Learning, a nuestro personal para que sean instructores de los cursos exploratorios de CISCO: Computación e Internet. La finalidad es replicar la formación a las clientas de Pro Mujer. Contamos con 12 instructores certificados en los cursos exploratorios.

Por otro lado, en octubre, Bolivia inició la Campaña "LearnMatch", donde se promovió el aprendizaje del idioma inglés por medio de la aplicación "LearnMatch", mediante el Viernes de Capacitación se realizó actividades para que el personal descargue la APP y la utilice. También se hizo entrega de estuches al personal que participó en esta actividad.

Otro punto destacable durante la gestión fue la actividad Fundación Tree en alianza con CISCO Networking Academy y con el auspicio de Fundación Pro Mujer IFD se realizó Girls Power Tech, un proyecto que busca promover y potenciar la incursión de las mujeres en el mundo de la tecnología.

Girls Power Tech reunió a 46 clientas, hijas de clientas y personal de Fundación Pro Mujer IFD motivadas por apropiarse de la inclusión tecnológica. Por otro lado, se tuvo la presencia de estudiantes mujeres de último curso de secundaria.

BENEFICIOS NO MONETARIOS

Bajo el mensaje "Valoramos tu tiempo…", Fundación Pro Mujer IFD otorga a todos sus colaboradores:

5.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON CLIENTES Y COMUNIDAD EN GENERAL

BUENAS PRÁCTICAS

La cultura institucional se construye a través del desarrollo de prácticas centradas en fortalecer actividades de confraternización, unión y solidaridad al interior de todas las Bancas Comunales.

Durante la gestión 2018, se generaron espacios de confianza y compromisos con la Fundación como con la Banca Comunal.

Nuestras Buenas Prácticas son:

- Saludo del abrazo.
- Mesas Directivas líderes.
- Refrigerio saludable en cada sesión de pago.
- Festejo de cumpleañeros.
- La meta del ciclo.
- Entrega de la manilla.
- Entrega de la llave del éxito.
- Homenajee de agradecimiento.
- Bancas estrellas.

Los resultados más destacables de las buenas prácticas de la gestión 2018 son:

- Se entregaron 46 homenajes de agradecimiento a nuestras clientes a nivel nacional.
- Entrega de la manilla ¡No estoy sola soy Pro Mujer!, símbolo de compromiso con la institución y de empoderamiento personal. A nivel nacional se entregaron 15,117 manillas a clientes de 2° ciclo.

- Entrega de la Llave del éxito, símbolo de apertura de nuevas oportunidades con nuestra institución, reafirmando el compromiso cliente-institución. A nivel nacional se entregaron 9,872 llaves de éxito a clientes de 3° ciclo.

PROGRAMA DE PASANTES

Nuestro programa de pasantes permite contribuir al desarrollo e inclusión laboral de jóvenes profesionales. Durante la gestión 2018 se desarrollaron diferentes actividades en el marco de su aprendizaje.

Es importante destacar que 32 de los pasantes fueron parte del gran equipo de Fundación Pro Mujer el año 2018, de los cuales 11 formaron parte de nuestra planilla de colaboradores.

CAPACITACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

A través de la campaña "Porque Pro Mujer te quiere verde", a partir del mes de junio de 2018, en todas las sucursales a nivel nacional se organizó un feria de promoción sobre el cuidado del medio ambiente, con el objetivo de recaudar la mayor cantidad de botellas plásticas, las mismas que fueron entregadas a nuestras clientes que trabajan con material reciclado, las cuales fueron nombradas como Embajadoras del medio ambiente.

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

El mes de noviembre 2018, a nivel nacional se llevaron a cabo actividades contra la violencia de género. Algunas de las actividades destacadas son: el llenado del muro en contra la violencia como parte de la capacitación continua desarrollada en todas nuestras Bancas Comunales, campañas de concientización, marchas, entre otras.

CENSO DE CLIENTAS CON CAPACIDADES DIFERENTES

El mes de noviembre 2018, se llevó a cabo el primer censo de clientes con capacidades diferentes. A nivel nacional, nuestros pasantes de educación se desplazaron para aplicar el formulario.

Entre los resultados, se pudo observar que a nivel nacional contamos con 98 clientes que tienen capacidades diferentes, de los cuales el 52% presenta problemas físicos, 31% visual, el resto registra problemas de lenguaje o habla, auditivos o mentales.

Como acciones que se realizaron durante la gestión, se realizó la adecuación de agencias y se capacitó al personal en el tipo de atención a clientes con capacidades diferentes.

ENCUESTA DE PREVENCION PARA CUIDADOS DE UN BEBE POR NACER (PREVENCIÓN DE DISCAPACIDAD)

La encuesta de prevención para cuidados de un bebé por nacer se llevó a cabo el mes de noviembre de 2018, con el apoyo de los pasantes de Educación a nivel nacional. El objetivo del estudio era determinar si las clientas tienen los correctos conocimientos de los cuidados que deben tener antes de la concepción y de esta manera prevenir alguna discapacidad futuro.

La calificación promedio a nivel nacional fue de 45%, lo que muestra que existe una oportunidad para reforzar los conocimientos en este tema de prevención para cuidados de un bebé a través de capacitaciones a nuestras clientes.

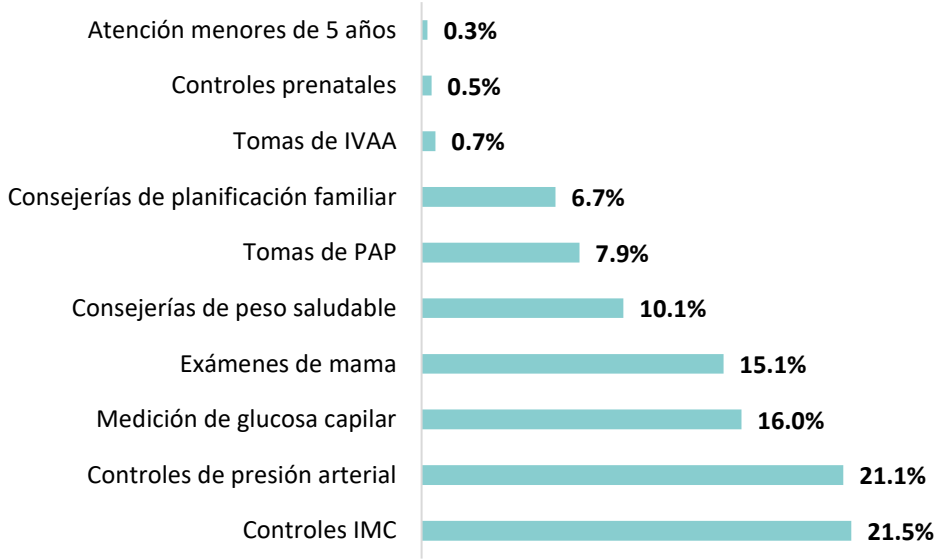
CONVENIOS INSTITUCIONALES PARA ATENCIÓN EN SALUD

Fundación Pro Mujer IFD ofrece servicios de salud a sus clientes a través de convenios de cooperación con la ONG Pro Mujer Inc., promocionando la atención médica preventiva a sus clientas y sus hijos el 2018 en una cifra que alcanza las 366,632 consultas.

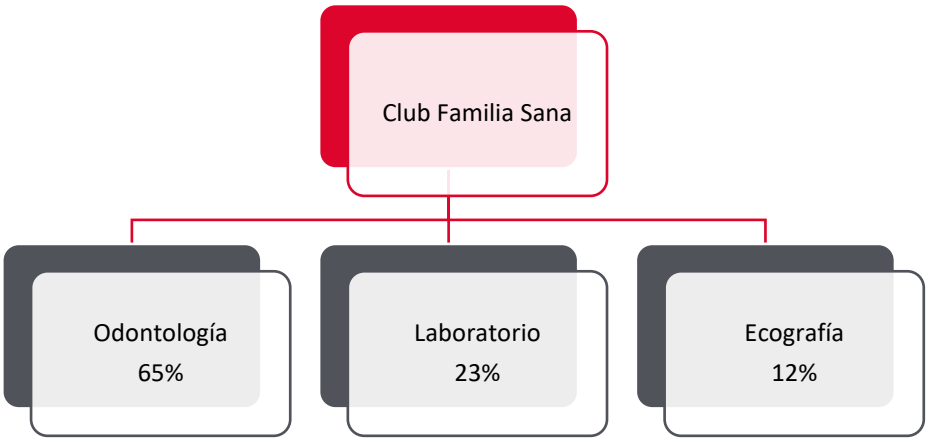
En el siguiente gráfico, se observa que el 42.6% de las atenciones de control preventivo se concentran en la medición del Índice de Masa Corporal y Mediciones de Presión Arterial.

Asimismo, el 15,1% de atenciones corresponden a Examen de Mama y el 16% a Medición de Glicemia.

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 2018 se registraron 50,846 atenciones, de las cuales el 65% corresponde a Odontología, 23% a Laboratorio y 12% a Ecografía.



Por otro lado, se realizaron 36,572 consultas de morbilidad, 41,361 consultas ginecológicas en la gestión 2018.

5.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON EL MEDIO AMBIENTE

Fundación Pro Mujer IFD, 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.

6. FORMA EN QUE FUNDACIÓN 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 aprueba los principales lineamientos y objetivos relativos a la política y a la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial; así como políticas, manuales, procedimientos y prioridades para la administración de información y gestión de los proyectos y actividades relacionadas a Innovación Social. Por otro lado, 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.

Comité de Innovación Social

Durante la gestión 2018, se fortaleció la estructura organizacional con la creación del Comité de Innovación Social que tendrá la responsabilidad de proponer políticas, manuales, procedimientos y prioridades para la administración de información y gestión de los proyectos y actividades relacionadas a Innovación Social para su respectiva revisión y aprobación por el Directorio.

Subgerente de Planes y Proyectos

Controla el cumplimiento del Plan Anual.

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 FUNDACIÓN 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 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 que cada gestión está enfocada a fortalecer la 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 calificadora externa la Calificación de Desempeño RSE.