

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2019



30 AÑOS



FUNDACIÓN

pro mujer IFD

Contenido

1. PERFIL DE FUNDACIÓN PRO MUJER IFD.....	3
1.1. Nuestra historia	3
1.2. Nuestra cultura	4
1.3. Nuestros productos y servicios (2E, 3E)	7
1.4. Mercados atendidos	9
1.5. Afiliación, membresías y reconocimientos	12
2. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	14
2.1. Directorio	14
2.2. Comité de Innovación Social	14
2.3. Subgerencia de Planes y Proyectos y Área de Educación	14
2.4. Gerencia de Sucursal	15
3. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE	15
3.1. Derechos humanos y compromiso social (1H, 2H, 3H).....	15
3.2. Partes interesadas.....	17
3.3. Brecha Salarial (1B, 2B,3B)	19
3.4. Contrataciones (2T)	20
3.5. Rotaciones (3T)	20
3.6. Capacitación al personal (1C, 2C,3C).....	21
3.7. Diversidad e igualdad de oportunidades (1D, 2D)).....	32
3.8. Comunidad (3H)	32
3.9. Clientes	37
3.10. Medio ambiente (1A, 2A y 3A)	44
4. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RSE DE LA ENTIDAD	45
5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE LA GESTIÓN DE LA RSE DE LA ENTIDAD	45
6. REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ..	45
7. REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ..	45



PERFIL DE FUNDACIÓN PRO MUJER IFD

1.1. Nuestra historia

En el año 1990, como Pro Mujer iniciamos actividades en la ciudad de El Alto, Bolivia. Lynne Patterson, una maestra estadounidense y Carmen Velasco, una maestra boliviana tuvieron el anhelo que las mujeres alteñas se superen y logren un bienestar económico y social. Estas dos mujeres visionarias unieron su creatividad y esfuerzos e implementaron un programa de empoderamiento a través de cursillos de planificación financiera y educación infantil, enfocados a mujeres excluidas en la sociedad.

Las primeras reuniones de capacitación con mujeres se desarrollaron en espacios improvisados como los patios de casas, plazas y parques de barrios. La respuesta de las mujeres y los resultados obtenidos nos impulsaron, a la cabeza de Lynne y Carmen, a seguir adelante con el proyecto de empoderamiento de la mujer.

Posteriormente, identificamos que era posible mejorar la calidad de vida de las mujeres y sus familias mediante el acceso al crédito. Es así que introducimos el concepto de Banca Comunal en Bolivia como una nueva metodología financiera, con la finalidad de generar impactos económicos en la vida de mujeres en condición de exclusión socioeconómica y desarrollar sus destrezas en la toma de decisiones.

El anhelo de nuestras fundadoras fue que el programa sea replicado en todos los departamentos de Bolivia. Hoy no solo tenemos cobertura nacional, sino que hemos sido fuente de inspiración para 5 instituciones en América Latina. Somos una organización que ofrece servicios financieros y de desarrollo humano a mujeres vulnerables, contribuyendo así a lograr una América Latina donde todas las mujeres prosperan.

En marzo de 2008, el Estado boliviano dispuso que las organizaciones sin fines de lucro dedicadas a servicios financieros adecuen sus operaciones según la Ley de Bancos y Entidades Financieras vigente en ese momento. En ese marco, constituimos Fundación Pro Mujer IFD con el objeto exclusivo de realizar actividades financieras autorizadas por ley, quedando a nuestro cargo las operaciones de micro finanzas y en Pro Mujer Inc., los servicios de salud y desarrollo humano.

El 20 de noviembre del 2017 obtuvimos la 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 No. 393 de Servicios Financieros.

Hoy somos una organización líder en empoderamiento económico y social de la mujer, que inspira a todos sus colaboradores a brindar un trabajo de excelencia, a través de programas transformadores que ayuden a mujeres de escasos recursos a alcanzar 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, Asambleísta de Fundación Pro Mujer IFD.

1.2. Nuestra cultura

1.2.1. 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.

1.2.2. Principios morales y profesionales

De acuerdo a nuestro Código de Ética (2019), somos responsables de que nuestro actuar sea un reflejo de nuestros principios, siempre conscientes de nuestro compromiso con las mujeres y la sociedad en general.

Nuestros principios rectores 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.

1.2.3. Nuestros valores

Nuestros valores constituyen la columna vertebral que sustenta, reafirma y fortalece la misión. Entendemos como valores todas aquellas actitudes que marcan la diferencia en la forma en que nuestros Asambleístas, Directores, Fiscalizadores Internos, Alta Gerencia y colaboradores se relacionan con los clientes y grupos de interés. En este sentido, promovemos:



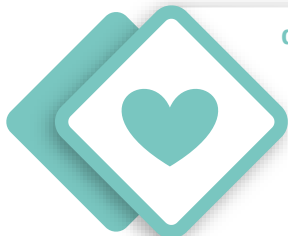
- a) **Logro de resultados:** Cumpliremos nuestros compromisos con las asociadas, colaboradores, donantes y nuestra organización con eficiencia y responsabilidad.



- b) **Integridad:** Actuaremos con rectitud inquebrantable, en todo tiempo actuaremos con honradez, lealtad, respeto y veracidad, para mantener la credibilidad.



- c) **Transparencia:** Nunca engañaremos deliberadamente y mantendremos la información suficiente, confiable y disponible, para intercambiarla libremente con las clientas, aliados estratégicos y público en general.



- d) **Solidaridad:** Generaremos un clima de unidad y apoyo mutuo orientado a sumar esfuerzos. Orientaremos nuestro comportamiento al servicio y a la búsqueda del bien común. Pondremos empeño en hacer las cosas lo mejor posible, porque así garantizamos el progreso de la institución, de las clientas, de los colaboradores y de nosotros mismos.



- e) **Compromiso con el desarrollo de las personas:** Trabajaremos arduamente en la formación de líderes y el desarrollo de equipos de trabajo sólidos, que en el marco del respeto tengan comunicación abierta y disfruten lo que hagan.



- f) **Orientación al cliente:** Encaminaremos esfuerzos a la identificación de las necesidades de nuestras clientas y actuaremos con excelencia para satisfacerlas brindaremos un trato amable, atento, tolerante y respetuoso a nuestras clientas, entre colaboradores y a la comunidad.

1.2.4. Nuestra Política de RSE

Nuestra política de RSE tiene como objetivo contribuir a la gestión responsable relacionada con nuestra cultura organizacional, esta promueve:

- a) El respeto de los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del estado.
- b) La toma de decisiones estratégicas en base a valores y principios éticos alineados a la Misión y Visión institucional.
- c) Las condiciones laborales y de empleo satisfactorias, velando por un adecuado clima laboral.
- d) Los servicios de calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera a los consumidores financieros.
- e) El apoyo a la comunidad a través de productos financieros fortaleciendo el emprendimiento, desarrollo de actividades productivas y la inclusión financiera a sectores desatendidos.
- f) Los servicios y capacitaciones continuas en temas de empoderamiento, derechos y promoción en salud.
- g) El acceso a servicios de salud a través de convenios institucionales o pobladores que se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- h) Las prácticas una gestión transparente proporcionando información veraz y oportuna de sus resultados e indicadores.
- i) El cumplimiento de obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo.
- j) El respeto de diversidad ética y pluricultural, así como las personas con discapacidad y personas adultas mayores.
- k) El establecimiento de políticas contra el racismo y discriminación.
- l) La eficiencia energética y ahorro energético.

1.3. Nuestros productos y servicios (2E, 3E)

En Fundación Pro Mujer IFD ofrecemos a mujeres de bajos recursos los medios necesarios para transformar sus vidas y las de sus seres queridos a través de servicios financieros, capacitaciones empresariales y de empoderamiento. En ese contexto, a lo largo de nuestros 29 años de servicio hemos atendido a más de 600.000 mujeres, contribuyendo al desarrollo sostenible de Bolivia.

Nuestra Política General de Créditos actualizada en octubre del 2019 establece que todo producto y servicio es diseñado y ofertado considerando el principio de servicio y la misión de la entidad, utilizando los canales más próximos y accesibles al segmento del mercado meta. Asimismo, el desarrollo de productos debe considerar el análisis de la situación del mercado micro financiero y la importancia de que tenga un enfoque integral que incluya gestión social.

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

- ✓ Enfoque constante por el éxito de nuestros servicios y para lograr la sostenibilidad a largo plazo.
- ✓ Actuar con responsabilidad al ofrecer cualquier bien o servicio, explicando con claridad las características y condiciones de cada uno. En todo momento debemos enfocarnos en las necesidades del cliente para ofrecer aquellos

productos que le ayuden. La evaluación debe ser de forma cuidadosa en apego a nuestras políticas.

- ✓ Respecto a nuestra competencia promovemos la sana colaboración y fomentamos la competencia leal, reconociendo que un mercado competitivo es la fuente que impulsa a mejorar continuamente. Buscamos ser excelentes y brindar de manera permanente servicios de alta calidad a nuestros clientes.

A continuación, describimos los productos y servicios financieros:

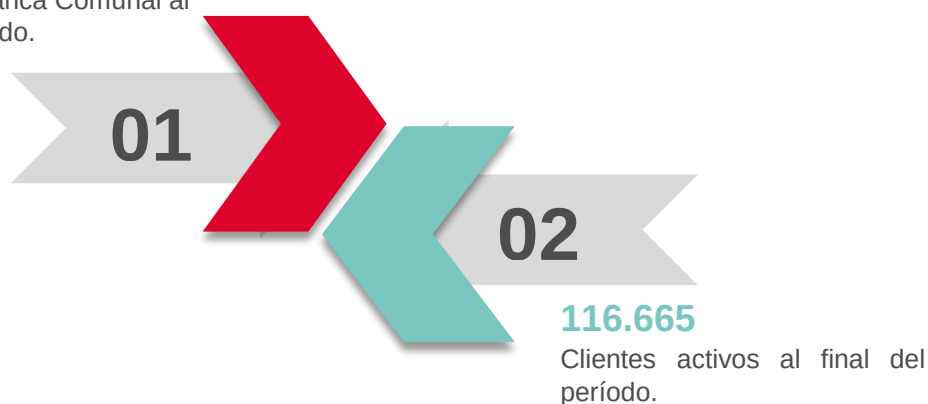
1.3.1. Crédito en Banca Comunal

Nuestra tecnología de Banca Comunal facilita la inclusión al sistema financiero. Consiste en grupos de 8 a 30 personas naturales que conforman una asociación con el propósito de obtener microcréditos para contribuir al desarrollo humano y económico de sus asociadas(os). Proporcionamos herramientas para la toma de decisiones sobre administración de recursos, fomentamos el ahorro, buscamos el empoderamiento de todas sus asociadas mediante servicios complementarios. La garantía es mancomunada, solidaria e indivisible y las asociadas cuentan con un seguro de desgravamen que cubre el saldo adeudado en caso de muerte o incapacidad total y permanente.

Al cierre de la gestión 2019, el 87% de la cartera se concentra en la tecnología de Banca Comunal registrando un volumen de 93 millones de dólares; mayor en 12 millones de dólares al registrado en la gestión 2018, lo que significa un crecimiento anual del 15%.

Bs. 639.377.122,3

Cartera en Banca Comunal al final del período.



1.3.2. Crédito Individual

Implementamos el Crédito Individual en la gestión 2019, como respuesta al requerimiento de nuestras clientas de Banca Comunal y de que podamos acompañarlas en el desarrollo de sus emprendimientos. Está dirigido a personas naturales que cuenten con negocio propio, que les permita generar flujos de caja suficientes para amortizar dicho crédito y puede estar destinado a cubrir necesidades de capital de operación o capital de inversión tanto para actividades productivas, comerciales, como de servicios.

La cartera de crédito individual representa el 13% del total de nuestra cartera, alcanzando un valor de 13 millones de dólares y 3.235 clientes al final de gestión.

Bs. 90.302.033

Cartera en Crédito Individual
al final del período.



- **Crédito de vivienda con y sin garantía hipotecaria**

Son créditos que contribuyen a la mejora de las condiciones de habitabilidad de nuestras clientes, que han logrado un crecimiento sostenible de sus negocios y requieren apoyo financiero para construcción, refacción, ampliación, remodelación de vivienda. Ofrecemos créditos de vivienda con y sin garantía hipotecaria del bien inmueble.

- **Crédito para capital de Operaciones**

Destinado a cubrir necesidades de financiamiento de nuestras clientes para el pago de insumos, materias primas, mano de obra y otros relacionados a operaciones para el crecimiento de sus negocios.

- **Crédito para Capital de Inversiones**

Destinado a pagos por concepto de maquinaria, equipos u otros bienes duraderos que incrementan capacidad productiva o venta.

- **Crédito de Consumo**

Destinado para la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios.

1.3.3. Servicios Auxiliares

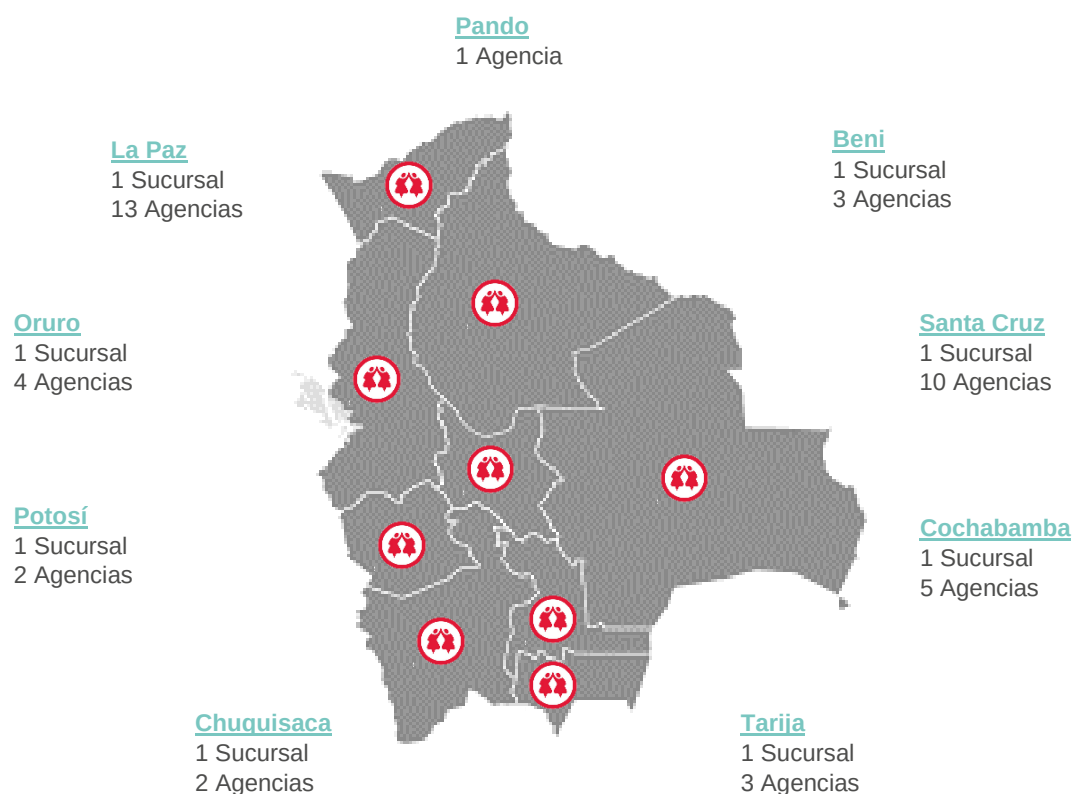
En Fundación Pro Mujer IFD ofrecemos la posibilidad de que clientes y usuarios puedan realizar pagos de EPSAS (La Paz y El Alto), YANBAL, EBEL, CY ZONE, ESIKA, SEGIP y cobrar la Renta Dignidad y el Bono Juan Azurduy. Estos permiten diversificar la oferta de servicios de nuestra institución.

Todos nuestros productos cumplen un enfoque social al tomar como cliente céntrico a las mujeres de escasos recursos. La inclusión social es un factor determinante en la oferta de nuestros productos y servicios.

1.4. Mercados atendidos

1.4.1. Alcance geográfico

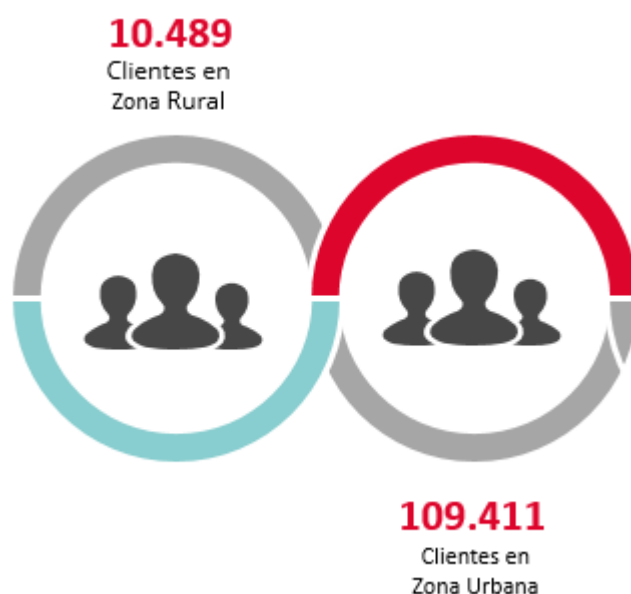
Realizamos una atención a nivel nacional, mediante nuestras sucursales (8) y agencias (43) distribuidas en los 9 departamentos del país.



También tenemos una Oficina Nacional en la ciudad de La Paz.

1.4.2. Sectores servidos

Como Fundación Pro Mujer IFD damos servicios financieros y sociales a sectores urbanos y rurales a nivel nacional, el 9% de nuestros clientes se encuentran en el área rural; a quienes atendemos en nuestras diferentes agencias en Uyuni, Puerto Suarez, San Julián, San Ignacio. En la gestión 2019, inauguramos una nueva agencia en Patacamaya, apoyando la inclusión financiera en el área rural.



1.4.3. Clientes, usuarios y beneficiarios

Contamos con clientes, usuarios y beneficiarios en la prestación de nuestros servicios. Los clientes son aquellas personas que tienen un crédito con la institución, los usuarios son todas aquellas personas que utilizan nuestros servicios auxiliares y los beneficiarios son personas ajenas a la institución que reciben algún tipo de beneficio para su desarrollo, como ser personas que reciben educación financiera, cursos gratuitos o personas con discapacidad que asisten a cursillos especializados.



A continuación, se describe el perfil de cliente que atendemos:

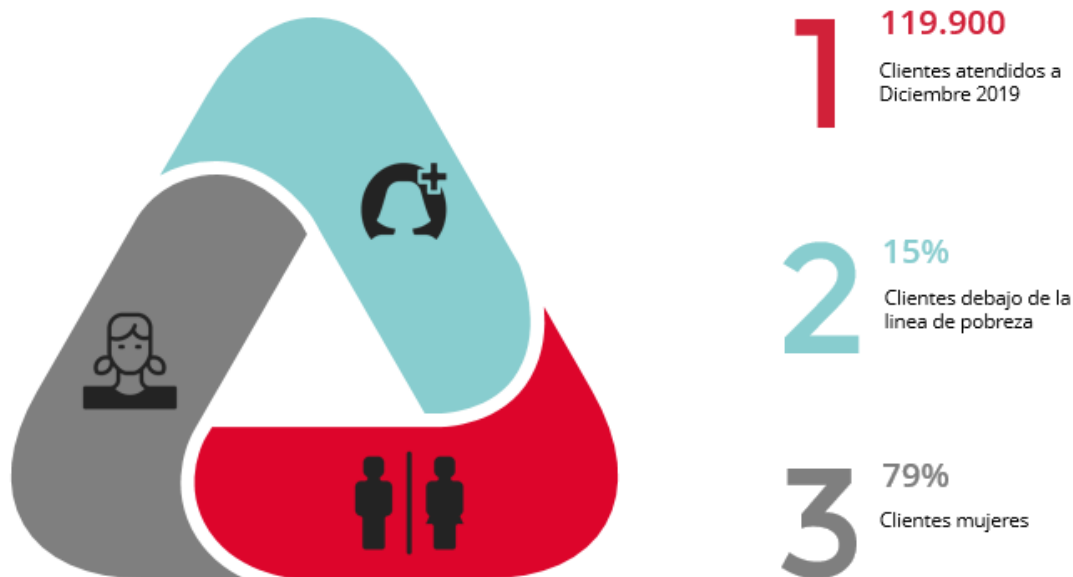
- ✓ Son principalmente mujeres que carecen de acceso a servicios financieros y servicios de salud de buena calidad a costos accesibles.
- ✓ La mayoría de nuestras clientas trabajan en el sector informal como vendedoras o desempeñan pequeñas actividades de bajos ingresos como proceso de alimentos, tiendas, despensas, manufacturas y otros.
- ✓ Nuestra institución tiene la característica de prestar servicios de manera integral combinando las micro finanzas con la educación y salud, con el objeto de empoderar a la mujer.

Durante la gestión 2019, continuamos atendiendo este segmento de recursos escasos del mercado y al mismo tiempo acompañamos el crecimiento de nuestros clientes con la implementación de productos crediticios de Banca Comunal y de Crédito Individual. A diciembre atendimos a 119.900 clientes, de las cuales el 79% son mujeres.

De nuestras clientas de Banca Comunal, el 47% se encuentran en un rango de edad de 21 a 34 años, el 39% de las clientes se encuentran en un rango de edad entre 34 a 49 años, y un 25% de las clientas tienen una edad mayor a 49 años. Tal como se puede inferir, la mayoría de las nuestras clientes son jóvenes y pertenecen a la generación de Millennials.



Para nosotros es fundamental conocer las condiciones socioeconómicas de nuestras clientes; es así que, a partir del 2018, empezamos a utilizar el índice de calificación de pobreza, conocido por la sigla PPI en inglés (Poverty Probability Index) que estima la probabilidad de que un hogar en Bolivia tenga ingresos inferiores a una línea de pobreza establecida. A partir del uso de esta herramienta y con 81 mil clientes evaluados en el 2019, sabemos que un total de 12 mil (15%) se encuentran bajo la línea de pobreza nacional.



1.5. Afiliación, membresías y reconocimientos

1.5.1. Principales afiliaciones



finrural

ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

La Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL) es una organización especializada en Microfinanzas, que agrupa las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) bolivianas que

fueron incorporadas al ámbito de la Regulación de la Ley de Servicios Financieros.

PROCOSI, una Red conformada por 24 organizaciones sin fines de lucro comprometidas con el derecho a la salud en Bolivia, verifica periódicamente la calidad y transparencia de sus miembros adscritos y asociados a través de un exigente sistema de membresía.



Pacto Global
Red Bolivia

El Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa de Naciones Unidas que trabaja por una economía global más sostenible e incluyente, que promueve la implementación de 10 principios universalmente 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 hacia el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.



Somos 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 la alfabetización digital.

1.5.2. Reconocimientos obtenidos el 2019



En la gestión 2019 participamos en el concurso lanzado por Innovatic Bolivia, donde se premió el reconocimiento social de los avances y desarrollos del uso y aplicación de tecnologías de información y comunicación. El galardón recibido fue el **1er lugar** con el proyecto de “Mujeres Online”, en la categoría **E-Social**

referida a soluciones de alto impacto en ámbitos como género, joven y social.



DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

En Fundación Pro Mujer IFD cumplimos a cabalidad los lineamientos de RSE estipulados en la circular de ASFI 428/2016, de la Recopilación de Normas del sistema financiero, Libro 1, Título I, Capítulo II, Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y desde el año 2018 hemos presentado a ASFI nuestros informe anual de RSE.

La planificación estratégica 2019 incluye en sus lineamientos estratégicos:

- ✓ La concientización de la RSE en los colaboradores.
- ✓ Velar por el fortalecimiento del consumidor financiero.
- ✓ Ampliar la cobertura geográfica y fortalecer la educación financiera y salud de los clientes.

Todos nuestros servicios están alineados a su carácter social que responden a las características y necesidades de clientes y comunidades atendidos, impulsando el empoderamiento de la mujer y el valor para la sociedad en general.

Para garantizar la buena administración del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial nuestra institución al cierre del 2019, contaba con la siguiente estructura orgánica quienes toman medidas en asuntos económicos, ambientales y sociales (1G):

2.1. Directorio

Cuerpo de Gobierno Corporativo que aprueba los principales lineamientos y objetivos relativos a la política y a la estrategia de RSE; así como políticas, manuales, procedimientos y prioridades para la administración de información y gestión de los proyectos y actividades relacionadas a Innovación Social.

2.2. Comité de Innovación Social

El 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 a Innovación Social. Supervisa el sistema de gestión de RSE y promueve la aplicación de prácticas socialmente responsables en las distintas áreas del negocio. Supervisa y monitorea cumplimiento del Plan Anual y Plan estratégico 2019 con indicadores especializados a RSE e informa constantemente al Directorio sobre los asuntos económicos, ambientales y sociales de la IFD, reuniéndose de forma trimestral.

2.3. Subgerencia de Planes y Proyectos y Área de Educación

Durante la Gestión 2019, estuvo a cargo de la implementación del sistema de gestión de RSE y de la ejecución de los proyectos sociales y ambientales dentro de Fundación Pro Mujer IFD.

2.4. Gerencia de Sucursal

Ejecuta los planes anuales de RSE en coordinación con el Área de Educación. 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.



DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE

3.1. Derechos humanos y compromiso social (1H, 2H)

3.1.1. Derechos humanos

Nuestra Fundación Pro Mujer IFD considera que los derechos humanos son uno de los fundamentos claves de su responsabilidad social, cumple con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de Derechos Humanos y con la legislación vigente en nuestro país. Promovemos su respeto ante todos nuestros grupos de interés en todas las áreas de influencia y de la entidad, otorgando un trato preferencial y condiciones específicas a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con hijos en edad parvulario.

En la Política de Responsabilidad Social y en nuestro Código de Ética y Conducta, se incluyen varios aspectos relativos a los derechos humanos (2H) como ser:



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.



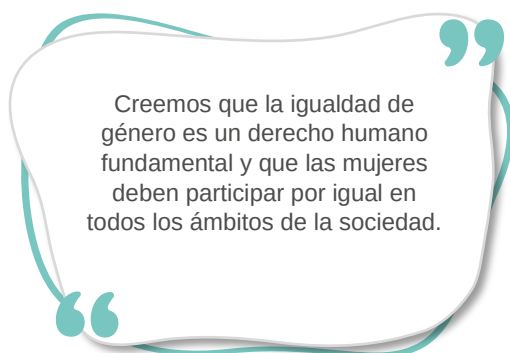
La firma de convenios institucionales, a objeto de facilitar el acceso a servicios de salud a poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad.



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.



Nuestro Código de Ética también establece que en la **relación con nuestros clientes**, debemos actuar con honestidad e integridad, con un servicio orientado a necesidades, de tal modo que se cumpla los compromisos formalizados con ellos y ellas, buscando superar sus expectativas para construir una relación duradera en diferentes momentos del ciclo de vida del cliente.

En cada servicio o producto que ofrecemos, debemos dirigirnos de forma clara, con un trato equitativo sin preferencias a personas en particular, siendo transparentes y comunicando con claridad las características de cada producto o servicio proporcionado.

También establecemos que las **relaciones con proveedores y aliados** son un componente clave en la cadena de valor y, en consecuencia, buscamos mantener relaciones comerciales justas, imparciales y transparentes con cada uno de ellos. Invitamos a que actúen y respeten nuestros valores y filosofía.

Las actividades realizadas como servicios integrales del desarrollo (1H) cumplieron los siguientes objetivos y se detallan en la Tabla N°1:

- ✓ Mejorar las condiciones de trabajo de los prestatarios.
- ✓ Mejorar las relaciones sociales de producción en la comunidad.
- ✓ Mejorar la competitividad y la productividad de las unidades económicas.
- ✓ Promover Educación Financiera.
- ✓ Acceso a servicios de desarrollo empresarial y asesoramiento técnico.

Los Aportes para Fines Sociales, Culturales Gremiales y benéficos de Fundación Pro Mujer IFD ascienden a un 1% sobre la utilidad de la gestión 2018.

Tabla N°1: Desglose de aportes para fines sociales, culturales y benéficos

DESENGLOSE DE LINEAS	EJECUTADO
FERIAS ASFI	166,334
EDUCACION DIGITAL	27,558
PROYECTOS SOCIALES (Medio ambiente y sexismógrafo)	38,555
CAMPAÑA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER (Kori Warmis)	3,000
TOTAL Bs.	235,447

3.2. Partes interesadas

Asimismo, en nuestra Política de RSE establecemos lineamientos vinculados a la relación con las partes interesadas de la institución, a través de comportamientos responsables, gestión social y cuidado del medio ambiente.

A continuación, describimos la manera más detallada del cumplimiento de objetivos según parte interesada:

3.2.1. Colaboradores (1T)

Al cierre de la gestión 2019 en Fundación Pro Mujer IFD contábamos con 767 colaboradores, quiénes constituyen un grupo de interés esencial de nuestra institución, por lo que su bienestar y desarrollo es de primordial importancia. El 66,9% corresponde a personal femenino.

Tabla N°2: Número de empleados desglosado por grupo etario, género y departamento

Departamento	Género	Edad en Años			Total
		< 33	34-53	>54	
Beni	M	16	1	0	17
	F	13	14	0	27
Chuquisaca	M	1	3	0	4
	F	19	9	0	28
Cochabamba	M	12	16	1	29
	F	38	30	0	68
La Paz	M	42	48	1	91
	F	69	86	0	155
Oruro	M	17	9	2	28
	F	34	22	0	56
Pando	M	3	0	0	3
	F	3	1	0	4
Potosí	M	7	7	0	14

	F	10	11	0	21
Santa Cruz	M	41	15	0	56
	F	82	37	0	119
Tarija	M	7	5	0	12
	F	24	11	0	35
Total		438	325	4	767

Contribuimos a la mejora de las condiciones del trabajo y de la calidad de vida de los empleados, para lo cual empleamos procesos participativos y de comunicación horizontales, fomentando medidas para la creación y promoción de un mejor clima laboral que repercuta en el bienestar social, la productividad y la competitividad.

Nuestra institución cuenta con política, reglamento, manuales y procedimientos normativos que definen los lineamientos de comportamiento con nuestros colaboradores. Además, nuestro Código de Ética establece los siguientes objetivos hacia nuestros colaboradores:



Inclusión y Diversidad

Tenemos una política que promueve la inclusión e igualdad buscando la atracción de talento diverso que tenga los mismos derechos y oportunidades, enfocándonos en las capacidades, principios rectores (valores) y el compromiso con su misión y visión.

Prohibición del Acoso, hostigamiento y Violencia

Está prohibido cualquier forma de acoso, hostigamiento y/o violencia hacia cualquier persona con la que interactuemos en el curso normal del negocio o trabajo.



Prácticas de Contratación

En Fundación Pro Mujer IFD estamos en contra de cualquier práctica represora, trabajo forzoso, atracción de talento con engaños, contratación de menores de edad (trabajo infantil), así como, inducir a nuestros colaboradores a realizar actividades ilegales.

Desarrollo de los Colaboradores

Nuestro talento cuenta con los mismos derechos y oportunidades para el desarrollo de sus actividades laborales y desarrollo profesional dentro de Fundación Pro Mujer IFD.



Comunicación Abierta

Está prohibido todo tipo de represalia (amenaza, acoso, suspensión, degradación, discriminación o despido) en contra de las personas que denuncien en buena fe o que apoyen en investigaciones en donde se presuma el incumplimiento de alguna disposición.

Cumplimiento de Leyes y Reglamentos

Cumplir en tiempo y forma con las obligaciones para con nuestros colaboradores. También aseguramos que toda relación laboral se encuentre debidamente formalizada brindando las garantías, derechos y beneficios establecidos por las diversas regulaciones en materia laboral.



Asimismo, nuestro Código de Conducta establece las pautas de comportamiento que debemos seguir para ajustar la conducta a los valores de la IFD. Todos nuestros colaboradores deben comportarse con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera.

3.3. Brecha Salarial (1B, 2B, 3B)

En Fundación Pro Mujer IFD realizamos el pago de salarios y otros beneficios sociales en las condiciones y plazos estipulados por las leyes aplicables. En el 2019, pagamos a nuestros colaboradores 12 sueldos, un aguinaldo y 1 prima en función a los resultados de la entidad. Adicionalmente contamos con un sistema de incentivos y comisiones por productividad, dirigido a Asesores de Crédito.

A continuación se muestran algunos datos referentes a la brecha salarial en Fundación Pro Mujer IFD:

- Porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado / porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados.

0%

2019

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

100%

2019

3.4. Contrataciones (2T)

La contratación de colaboradores por grupo etario, género y región no muestra grandes variaciones respecto al 2018 y se detalla a continuación.

Tabla N°3: Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento

Departamento	Género	Edad en Años			
		< 33	34-53	>54	Total
Beni	M	3%	0%	0%	3%
	F	3%	1%	0%	4%
Chuquisaca	M	1%	1%	0%	2%
	F	3%	1%	0%	4%
Cochabamba	M	2%	4%	0%	6%
	F	5%	2%	0%	7%
La Paz	M	7%	7%	0%	14%
	F	7%	7%	0%	14%
Oruro	M	3%	1%	0%	4%
	F	3%	1%	0%	3%
Pando	M	1%	0%	0%	1%
	F	0%	0%	0%	0%
Potosí	M	2%	1%	0%	4%
	F	2%	1%	0%	2%
Santa Cruz	M	6%	2%	0%	8%
	F	10%	2%	0%	12%
Tarija	M	2%	2%	0%	4%
	F	5%	2%	0%	6%
Total		63%	36%	1%	100%

3.5. Rotaciones (3T)

Respecto a la tasa de rotación de nuestros colaboradores, a diciembre 2019, contábamos con 295 empleados desvinculados, por lo que el índice de rotación media fue del 40,9%.

Tabla N°4: Rotación media de empleados desglosado por grupo etario, género y departamento

Departamento	Género	Edad en Años			
		< 33	34-53	>54	Total
Beni	M	3%	1%	0%	3%
	F	5%	3%	0%	8%
Chuquisaca	M	1%	1%	0%	2%
	F	2%	2%	0%	4%
Cochabamba	M	2%	2%	0%	4%
	F	5%	3%	0%	8%
La Paz	M	6%	7%	1%	14%
	F	6%	5%	0%	11%
Oruro	M	3%	2%	0%	4%
	F	2%	1%	0%	3%
Pando	M	1%	0%	0%	1%
	F	0%	0%	0%	0%
Potosí	M	2%	0%	0%	3%
	F	2%	0%	0%	2%
Santa Cruz	M	9%	1%	0%	10%
	F	8%	2%	0%	10%
Tarija	M	1%	1%	0%	2%
	F	5%	4%	0%	9%
Total		63%	36%	1%	100%

Como institución consideramos para análisis de rotación la voluntaria que asciende a 30,7%. La rotación voluntaria, es aquella que ocurre cuando un trabajador decide abandonar la organización por cualquier motivo, cosa que sin duda, es indeseable porque genera costos adicionales y pueden estar mostrando debilidad en el sistema organizativo.

3.6. Capacitación al personal (1C, 2C)

La capacitación tiene la finalidad de fortalecer los conocimientos y potenciar las habilidades del personal de Fundación Pro Mujer IFD. Las modalidades de formación que se adoptaron fueron: presencial, B-Learning (semipresencial) y E-Learning.

Nuestro medio de formación E-Learning es la plataforma educativa Moodle. Esta permite que nuestros colaboradores se capaciten de manera sincrónica y asincrónica, facilitando una educación permanente e integral. También, utilizamos diferentes recursos didácticos para la apropiación de conocimientos, como diversos objetos educativos que facilitan el desarrollo de procesos cognitivos y la estructuración de contenidos. Los objetos utilizados fueron los:

OBJETOS INTEGRADOS



- ✓ Video
- ✓ Imágenes
- ✓ Audios

OBJETOS PRÁCTICOS



- ✓ Sopa de letras
- ✓ Crucigramas
- ✓ Ahorcado
- ✓ Arrastra y suelta
- ✓ Juego de la memoria
- ✓ Flashcards
- ✓ La bomba

OBJETOS DE EVALUACIÓN



- ✓ Evaluaciones

3.6.1. Promedio de horas de capacitación al año desglosado por cargos (1C)

En total capacitamos 1.318 horas al personal, el mismo está desagregado en los siguientes niveles:



1

DIRECTORIO



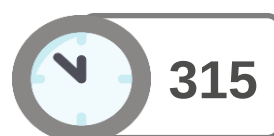
551

EJECUTIVO



451

MANDO MEDIO

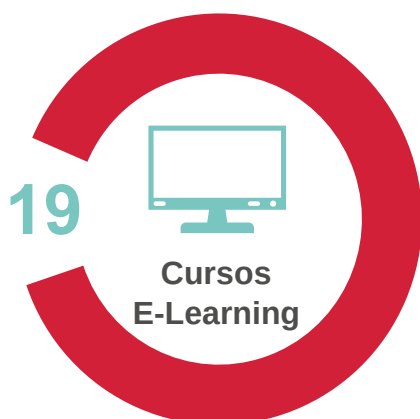


315

OPERATIVO

3.6.2. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los colaboradores (2C)

Desarrollamos la formación al personal a través de programas de capacitación, en temáticas definidas en función a los cargos del personal y otros con contenido amplio y de conocimiento general para el 100% del personal, mediante el Centro de Formación. En total ejecutamos, **33 capacitaciones** en la modalidad E-learning y presencial.



19

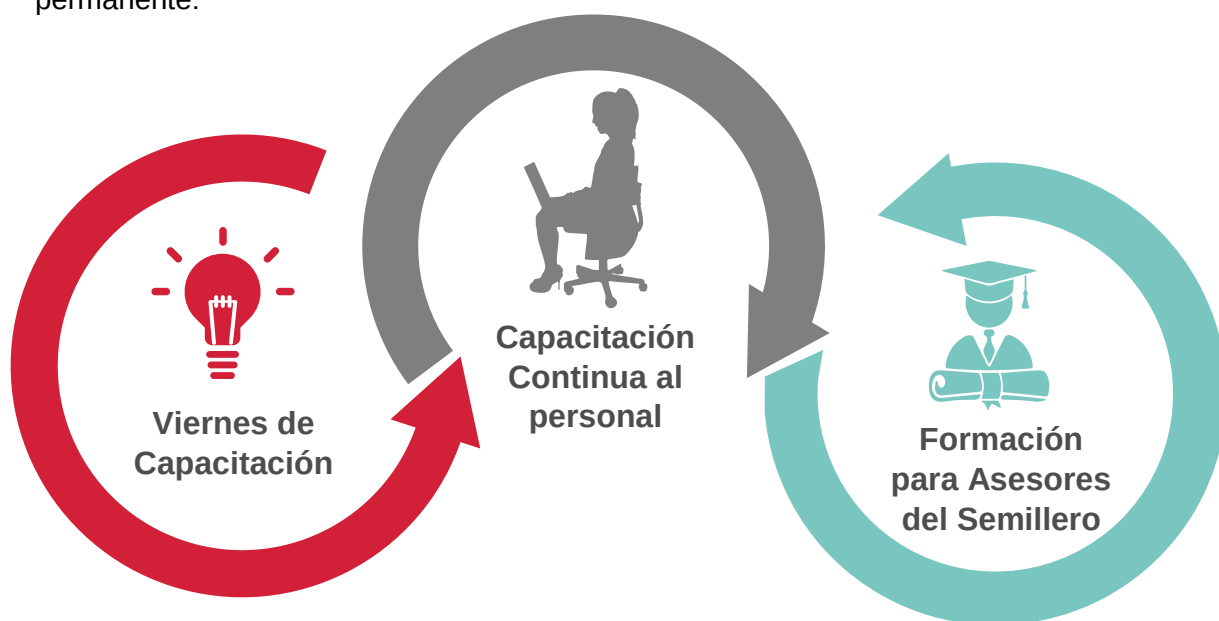
**Cursos
E-Learning**



14

**Cursos
presenciales**

Dentro de las capacitaciones desarrolladas, se encuentran 3 programas de formación permanente:



- **Capacitación Continua al personal**

La Capacitación Continua forma parte de la currícula de formación de nuestro personal de Fundación Pro Mujer IFD. Los temas abarcados incluyen los establecidos por la ASFI y son de carácter obligatorio. Este tipo de capacitación se realiza, por lo general, mediante la plataforma Moodle de Fundación Pro Mujer IFD.

- **Viernes de Capacitación**

El viernes de capacitación es un espacio de formación y entrenamiento al personal, donde desarrollamos contenidos educativos para consolidar, actualizar y difundir información dirigida a la metodología de Banca Comunal, temas sociales, educación financiera y buenas prácticas. En los viernes de capacitación contamos con la participación del Subgerente de Negocio, Subgerentes de Crédito Rural, Subgerentes de Agencia, Asesores de Banca Comunal y Asistentes de Desembolso. También participan algunos Cajeros, Digitadores y Encargados Operativos de manera voluntaria.

- **Formación para Asesores del 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 3 meses y es desarrollada de manera presencial y/o virtual.

3.6.3. Descripción de Cursos E-Learning

01

Capacitación Continua

1. Servicios Financieros Complementarios
2. Reglamento Interno en la Banca Comunal y la Banca Comunal en Pro Mujer
3. Cobranza Apropiada
4. Cómo evito el sobreendeudamiento
5. Implicancias de la garantía solidaria, mancomunada e indivisible
6. Cuidado del medio ambiente
7. Historial Crediticio - Evitando la mora
8. El ahorro para alcanzar metas
9. Valor Crediticio
10. Defensoría del consumidor financiero (Mecanismos de 1ra y 2da instancia) - Derechos de los consumidores financieros
11. Prevención en Violencia de Género
12. Tiempo de Oro - Buenos Deseos

Gerentes de Sucursal, Subgerentes de Negocios, Subgerentes de Banca Comunal, Subgerentes de Agencia, Asesores de Asociación Comunal, Encargados Operativos y Asistentes de Desembolso.

469

01 CURRÍCULA

02 PARTICIPANTES

03 PERSONAL CAPACITADO (Promedio)

02

Formación en Banca Comunal y Normas Regulatorias

MÓDULO I: Capacidad comercial
MÓDULO II: Capacidad técnica
MÓDULO III: Uso de servicios financieros
MÓDULO IV: Gestión integral del riesgo
MÓDULO V: Atención al cliente
MÓDULO IV: Cobranza responsable

Dirigido a todo el personal, de acuerdo a los módulos y cargos.

559

01 CURRÍCULA

02 PARTICIPANTES

03 PERSONAL CAPACITADO (Promedio)

03

Formación para Mandos Medios y Gerenciales

MÓDULO I: Gestión de personas
MÓDULO II: Habilidades y liderazgo

Gerentes de la Oficina Nacional, Gerentes de Sucursal, Subgerentes de Negocios y Subgerentes de Agencia.

66

01 CURRÍCULA

02 PARTICIPANTES

03 PERSONAL CAPACITADO (Promedio)

04**Billetera móvil de Entel**

Subgerentes de Operaciones y Administración, Supervisores de Operaciones, Revisor, Encargados Operativos y Cajeros.

02 PARTICIPANTES**133****03 PERSONAL
CAPACITADO****05****Formación del Personal en Manejo del Sistema SAI – 1° Parte**

1. Administración de Activo Fijo
2. Adquisición y Contratación de Servicios

01 CURRÍCULA

Personal de Administración, Contabilidad, Tesorería, Gerentes de Sucursal, Encargados operativos y Subgerentes de Agencia.

02 PARTICIPANTES**171****03 PERSONAL
CAPACITADO
(Promedio)****06****Formación del Personal en Manejo del Sistema SAI – 2° Parte**

1. Gestión de Almacenes
2. Administración de Cuentas por Pagar
3. Administración de Caja Chica
4. Administración de Cuentas por Cobrar
5. Administración de Pasajes y Viáticos

01 CURRÍCULA

Personal seleccionado de Administración, Operaciones, Contabilidad, Tesorería, Equipo de Soporte Técnico (TI), Encargado de la Seguridad de la Información, Gerentes de Sucursal y Subgerentes de Agencia.

02 PARTICIPANTES**232****03 PERSONAL
CAPACITADO**

07**Formación para Tutores**

1. Liderazgo
2. Gestión de Personas
3. Normativa ASFI
4. Atención al cliente
5. Coaching

01 CURRÍCULA

Asesor de Asociación Comunal designado como tutor de Semilleros.

02 PARTICIPANTES**6****03 PERSONAL
CAPACITADO****08****Formación al Personal Operativo en Transacciones de Bóveda y Caja (NETBANK)**

1. Transacciones de Caja
2. Traspaso y cierre de caja

01 CURRÍCULA

Personal seleccionado de Operaciones y Administración de Oficina Nacional y las Sucursales.

02 PARTICIPANTES**152****03 PERSONAL
CAPACITADO
(Promedio)****09****Formación al Personal en Banca Comunal (NETBANK)**

Reglamento y procedimiento de banca comunal

01 CURRÍCULA

Gerente de Negocios, Subgerente de Banca Comunal, Subgerente de Control de Negocios, Gerentes de Sucursal, Subgerentes de Negocio, Subgerentes de Agencia, Subgerentes de Crédito Rural, Asesores de Banca Comunal, Asistentes de Desembolso y Ejecutivos de Cobranza.

02 PARTICIPANTES**385****03 PERSONAL
CAPACITADO**

10

Formación al Personal Operativo en Transacciones de Servicios Auxiliares (NETBANK)

1. Transacciones de Servicios Auxiliares
2. Certificado de no adeudo
3. Socia fallecida
4. Banca Comunal - Operaciones

01 CURRÍCULA

Personal seleccionado de Operaciones y Administración, Tecnologías de la Información de Oficina Nacional y Sucursales, Gerente de Sucursal y Secretarías (Encargados de Seguro).

02 PARTICIPANTES

123

03 PERSONAL CAPACITADO

11

Formación en Crédito Individual (NETBANK)

Crédito Individual.

01 CURRÍCULA

Gerente de Negocios, Analista de Crédito Productivo, Subgerente de Control de Negocios, Subgerente de Crédito Individual, Personal de TI (Encargado de Soporte, Asistente de Soporte, Jefe de Soporte), Gerente de Sucursal, Asistente de CI, Asesor de CI y Supervisor de CI.

02 PARTICIPANTES

36

03 PERSONAL CAPACITADO

12

Guías Operativas de Crédito Individual (NETBANK)

Revisión de Guías Operativas.

01 CURRÍCULA

Asesores de Crédito Individual, Supervisores de Crédito Individual, Asistentes de Crédito Individual, Subgerente de Crédito Individual y Analista de Crédito Individual.

02 PARTICIPANTES

62

03 PERSONAL CAPACITADO

13

Plan de Contingencia Tecnológica y Continuidad del Negocio

Plan de Contingencia Tecnológica y Continuidad del Negocio.

01 CURRÍCULA

Personal de Tecnologías de la Información.

02 PARTICIPANTES

19

03 PERSONAL CAPACITADO

14

Ejercicios de Cierre de Planillas

Ejercicios de Cierre de Planillas

01 CURRÍCULA

Subgerente de Negocios -
Subgerente de Agencia - Asesor de Asociación Comunal -
Subgerente de Crédito Rural.

02 PARTICIPANTES

106

03 PERSONAL CAPACITADO

15

Retenciones de fondos

Retenciones de fondos

01 CURRÍCULA

Todo el personal de la IFD.

02 PARTICIPANTES

637

03 PERSONAL CAPACITADO

16

Get Connected

Módulo I: Nociones básicas de informática
Módulo II: Directorios y archivos
Módulo III: Todo sobre internet
Módulo IV: Explorando la red humana
Módulo V: Manténgase conectado

01 CURRÍCULA

Todo el personal de la IFD.

02 PARTICIPANTES

653

03 PERSONAL
CAPACITADO

17

Formación para Asesores del Semillero

Módulo I: Misión y filosofía
Módulo II: Capacidad Comercial
Módulo III: Desarrollo de potencialidades personales
Módulo IV: Capacidad técnica

01 CURRÍCULA

Asesores de Asociación de Comunal (nuevo ingreso).

02 PARTICIPANTES

119

03 PERSONAL
CAPACITADO
(Promedio)

18

Emprendimientos

Módulo I: Cobrar por los conocimientos
Módulo II: Cómo abrir un ciber café
Módulo III: Cómo lograr una empresa exitosa
Módulo IV: Cómo tomar la iniciativa

01 CURRÍCULA

Asesores de Asociación de Comunal (nuevo ingreso).

02 PARTICIPANTES

65

03 PERSONAL
CAPACITADO

Módulo I: La necesidad de la seguridad
Módulo II: Ataques, conceptos y técnicas
Módulo III: Protección de datos y su privacidad
Módulo IV: Protección de la

01 CURRÍCULA

Asesores de Asociación de Comunal (nuevo ingreso).

02 PARTICIPANTES

66

03 PERSONAL CAPACITADO

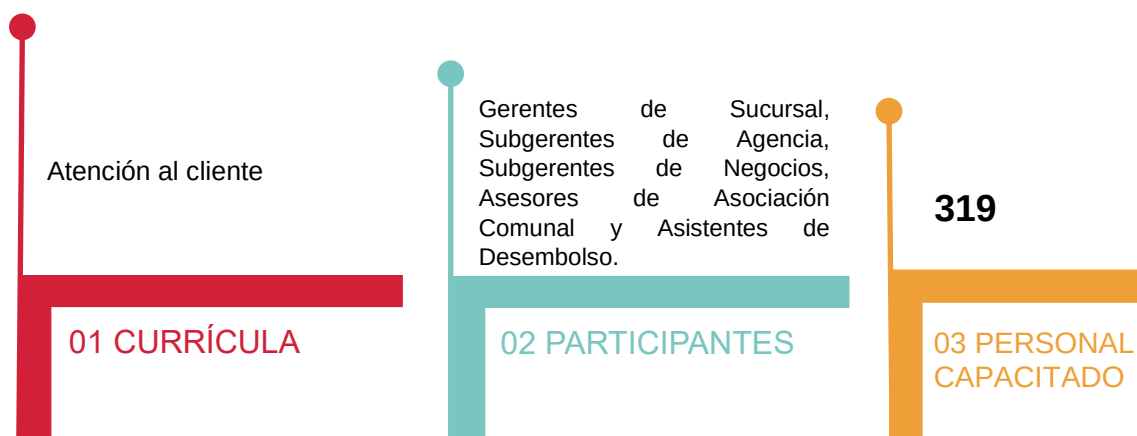
3.6.4. Descripción de Cursos Presenciales

En el programa del Viernes de Capacitación se efectuaron las siguientes capacitaciones durante la gestión 2019:

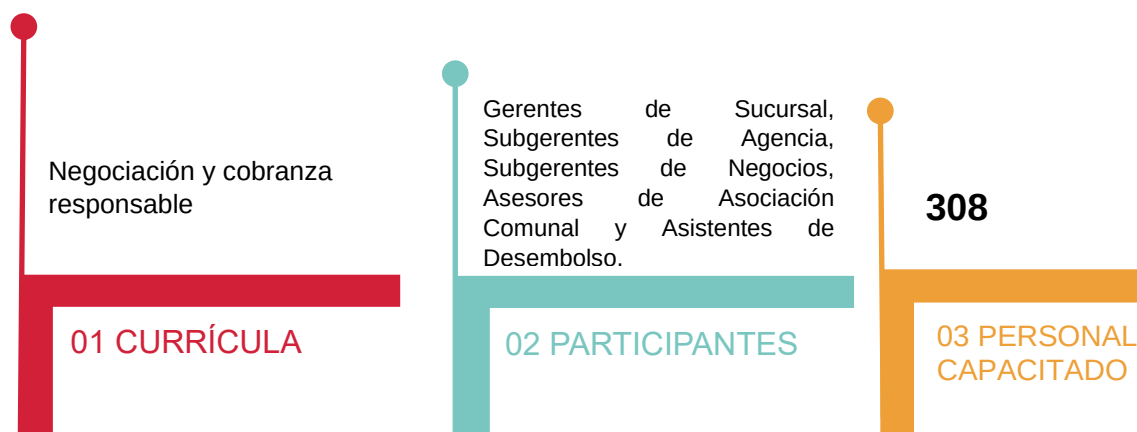
Tabla N°5: Capacitaciones presenciales desarrolladas en el “Viernes de Capacitación”

N°	CAPACITACIONES	DIRIGIDO A:	TOTAL PARTICIPANTES
1	Plan de innovación social	Gerentes de Sucursal, Subgerentes de Agencia, Subgerentes de Negocios, Asesores de Asociación Comunal y Asistentes de Desembolso. (También participan otros cargos que así lo quieran)	388
2	Características de los servicios que se ofrecen (otorgación: ficha de clienta-central de información crediticia)		378
3	CAEDEC		360
4	Recuperación efectiva de la cartera: recuperación, recibo pago cuota		378
5	Política responsabilidad social empresarial		363
6	Cuidado del medio ambiente		352
7	Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros		326
8	Características de los servicios que se ofrecen (otorgación: ficha de clienta-central de información crediticia)		363
9	Características de los servicios que se ofrecen (recuperación: recibo pago cuota)		342
10	Seguridad física		328
11	Violencia de género		331

12 Atención al cliente



13 Negociación y cobranza responsable



14 Normativa de la UIF



3.7. Diversidad e igualdad de oportunidades (2D)

En nuestras normativas de Recursos Humanos, establecemos que la contratación y promoción de nuestros colaboradores se realiza según su formación, experiencia y cargo, prohibiendo y sancionando cualquier tipo de discriminación. Considerando el principio de igualdad de oportunidades tanto para mujeres como para hombres, no se discrimina por género.

En Bolivia el salario mínimo nacional el 2019 equivalía a un monto de Bs 2,122 de acuerdo al Decreto Supremo 3888 del 01/05/2018 y a la resolución ministerial Nro. 425/19 del 13 de mayo de 2019. En nuestra institución no tenemos colaboradores que reciben menos del salario mínimo nacional y no discriminamos por género.

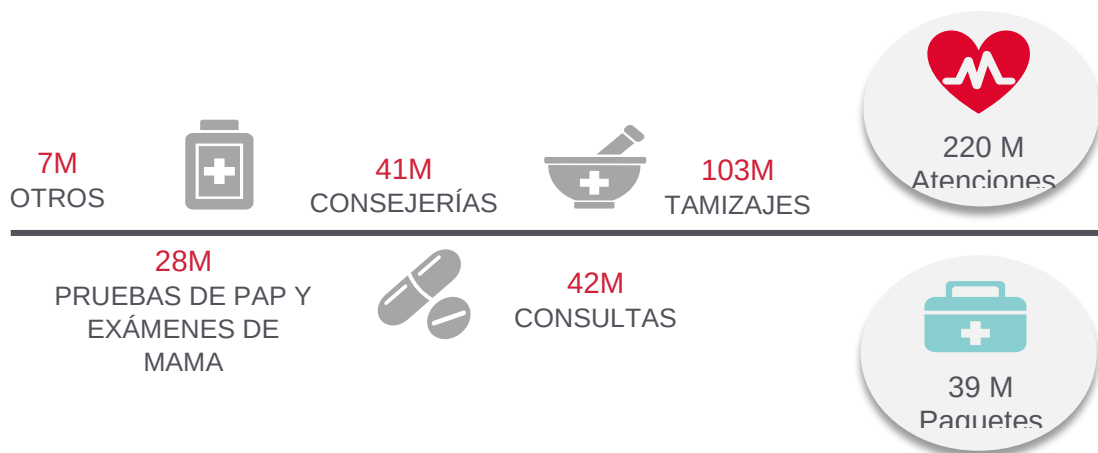
En la gestión 2019 también contamos con 6 colaboradores tutores de personas con discapacidad dentro la institución (4T), recalcando así nuestro compromiso en contra la discriminación y el derecho humano como pilar de la sociedad

3.8. Comunidad (3H)

La sociedad es atendida con nuestros compromisos responsables y sociales de Fundación Pro Mujer IFD. A continuación, establecemos el alcance de los diferentes lineamientos de RSE:

a) Servicios de Salud

En Fundación Pro Mujer IFD ofrecemos servicios de salud a nuestros 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 2019 atendimos más de 220.000 clientes y se vendieron más de 39.000 paquetes de salud. Más del 45% de las atenciones corresponden a tamizajes. De igual manera, realizamos más de 28.000 pruebas de Papanicolaou y exámenes de mama, de las cuales se pudieron detectar a tiempo algunos casos con alteraciones y anomalías a objeto de que sean tratadas con especialistas.

La venta del componente universal (paquete de salud) es ofertada a nivel nacional, que beneficia a nuestras clientas y su familia, además de atención al público en general.

b) Programas de desarrollo

En la gestión 2019 implementamos diferentes programas de desarrollo para la comunidad a nivel nacional. Estos programas de desarrollo fueron alcanzados principalmente por la educación financiera brindada a nuestros prestatarios y público en general.

- **Ferias ASFI – Ciudad Digital**

Participamos en las Ciudades Digitales Financieras, convocadas por ASFI, en Tarija, Cochabamba, La Paz y Cobija.



- **Cursillos para personas con discapacidad**



355
PARTICIPANTES

La inclusión financiera es un pilar fundamental para nuestra institución. En el 2019, ejecutamos cursillos productivos de fortalecimiento habilidades personales y de negocio dirigidos a personas con discapacidad, llegando a un total de 355 personas en Beni, Potosí, Santa Cruz, El Alto, Pando y Cochabamba.



POTOSÍ



BENI



PANDO



COCHABAMBA



EL ALTO



SANTA CRUZ

• Campaña de Medio Ambiente

En compromiso con el cuidado del medio ambiente, efectuamos la campaña "PORQUE PRO MUJER TE QUIERE VERDE", donde clientes y público en general canjearon una bolsa ecológica por 10 Botellas pet grandes, se recolectaron más de 44.000 botellas pet.



44.000

BOTELLAS PET
RECOLECTADAS



- **Cursos de Prevención de Violencia de Género**



37.597
CLIENTAS
CAPACITADAS

En el mes de noviembre, 37.597 clientas fueron capacitadas a nivel nacional en el tema Prevención de Violencia de Género y como compromiso de vivir una vida libre de violencia, nuestras clientas compartieron un mensaje contra la violencia en el mural “No a la violencia contra las mujeres”.

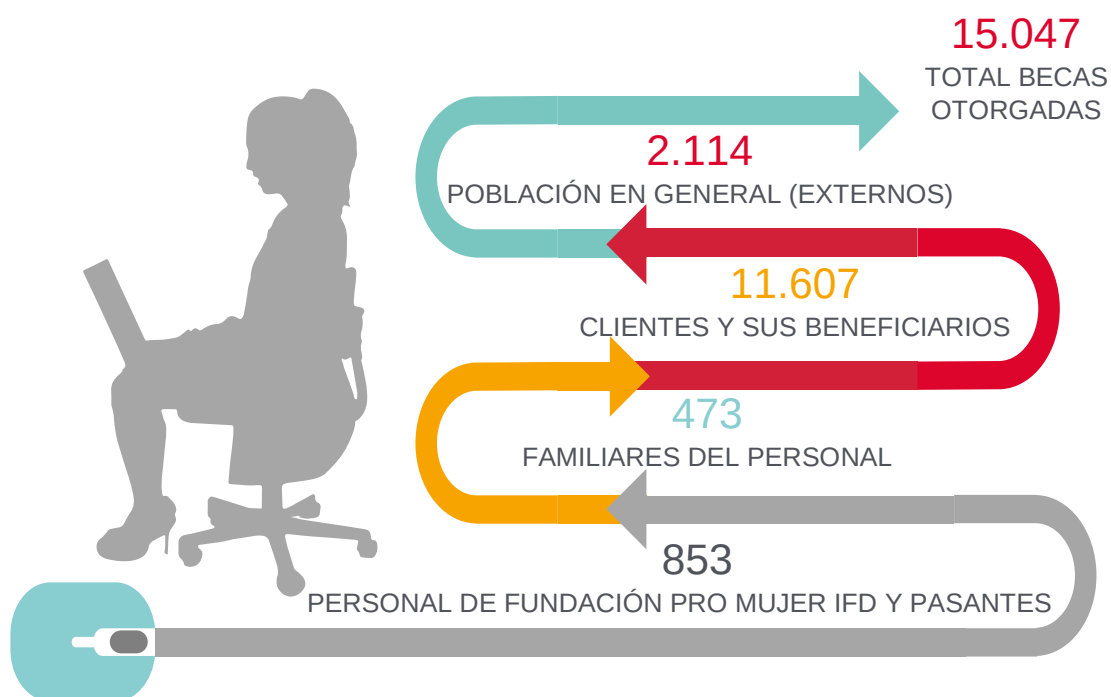


- Proyecto “Mujeres Online”



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

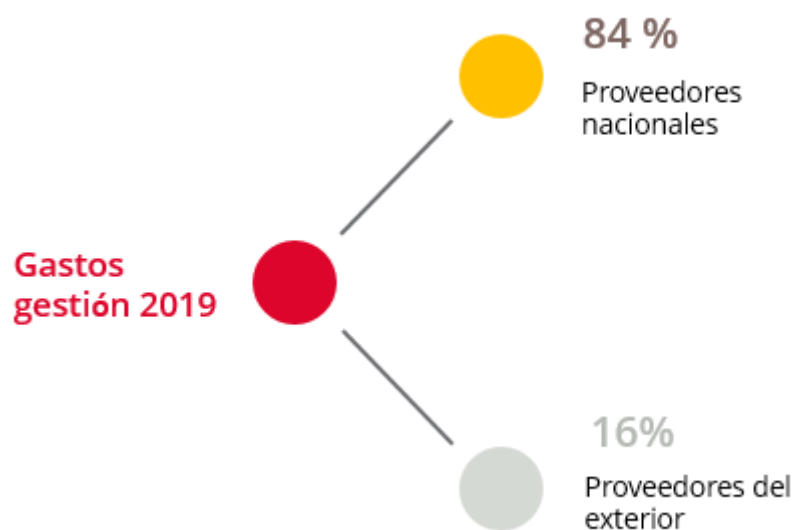
Se otorgaron 15.047 becas a clientes, familiares de clientes, personal de la institución y población en general.



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

Los proveedores que son contratados por la institución son principalmente nacionales, confiamos en la mano de obra nacional y fomentamos su desarrollo empresarial.

A continuación se detallan los gastos realizados a nivel nacional según tipo de proveedor:



3.9. Clientes

3.9.1. Fidelización y atención a clientes (1S)

Con el objetivo de fidelizar a nuestros clientes, en Fundación Pro Mujer IFD promovemos las siguientes actividades:

- ✓ Compromiso con el cliente.
- ✓ Buenas prácticas con clientes de Banca Comunal y clientes de Crédito Individual.
- ✓ Capacitamos a los funcionarios en atención al cliente.
- ✓ Brindamos atención con calidad y calidez al cliente.
- ✓ Cumplimos con Políticas y Normativas internas referentes a la atención al cliente.
- ✓ Aplicamos encuestas para mejorar la atención al cliente.

Del mismo modo, efectuamos capacitaciones en calidad en el trato y condiciones de trabajo de los funcionarios de la entidad.

La atención a los consumidores financieros se realiza con las siguientes cualidades y valores:

1

Honestidad: Mediante la actuación ética y transparente.

2

Respeto: Para que en el relacionamiento con los consumidores financieros medie la comprensión y tolerancia.

3

Eficiencia: A través de la óptima utilización de los recursos disponibles que permita ofrecer a los consumidores financieros atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo que éstos realicen.

4

Responsabilidad: En la adecuación de su trabajo al cumplimiento de leyes, normas reglamentarias, políticas y normativa interna.

5

Compromiso: En la atención a los consumidores financieros, dotándoles de información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos.

6

Colaboración: Con las autoridades competentes en el envío de información y atención de cualquier otro requerimiento.

7

Reserva: En el resguardo y confidencialidad de la información a los consumidores financieros.

3.9.2. Capacitación (4E)

En la gestión 2019 como parte de nuestro enfoque social, en Fundación Pro Mujer IFD desarrollamos iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.

A continuación, describimos nuestro alcance en educación financiera, referente al Programa de Educación Financiera y otras capacitaciones relacionadas.

a) Programa de Educación Financiera: capacitación a clientes en Banca Comunal

- **PROYECTO 1: Educación financiera en la formación de Banca Comunal, Capacitación Inicial**

La Capacitación Inicial tiene el objetivo de formar Bancas Comunales sólidas en la metodología de Banca Comunal.

Tabla N°7: Número de Bancas Comunales capacitadas

MES	Nro. BC con capacitación inicial
Enero	168
Febrero	196
Marzo	207
Abril	247
Mayo	280
Junio	203
Julio	284
Agosto	250
Septiembre	260
Octubre	423
Noviembre	243
Diciembre	578
TOTAL	3339

• **PROYECTO 2: Capacitación en Comité de Créditos**

El comité de crédito es una actividad realizada previa al desembolso con el fin de garantizar la adecuada organización y garantía a ser asumida por la Banca Comunal. La capacitación realizada en esta actividad fue la siguiente:

- ✓ Retroalimentación formativa a Bancas Comunales nuevas y clientas nuevas que ingresan a Bancas Comunales antiguas.
- ✓ Reforzamiento en garantía solidaria, mancomunada e indivisible y funciones de la mesa directiva.

A continuación, se muestra la cobertura alcanzada en este tipo de capacitación durante la gestión 2019:

Tabla N°8: Número de participantes en Capacitación en Comité de créditos

MES	COMITÉ DE CRÉDITOS	
	Nro. BC capacitadas en Comité	Nro. de clientes capacitados
Enero	934	9553
Febrero	1165	11958
Marzo	1086	11060
Abril	1289	13094
Mayo	1358	13763
Junio	1069	10764
Julio	1439	14444
Agosto	1373	13879
Septiembre	1375	13807
Octubre	1153	11614
Noviembre	985	10028
Diciembre	690	6536
TOTAL	13.916	140.500

Son 140.500 clientes capacitados en Comité de Créditos a nivel nacional y 13.916 Bancas Comunales alcanzadas.

- **PROYECTO 3: Capacitación en Desembolso**

En la capacitación en desembolso se logró fortalecer, compartir, disfrutar momentos de encuentro y celebración al interior de las Bancas Comunales. Las buenas prácticas educativas promovidas en este espacio fueron:

- ✓ La Posesión de la Mesa directiva
- ✓ Tiempo para compartir
- ✓ El Brindis con Agua.
- ✓ Refrigerio Saludable

- **PROYECTO 4: Capacitación Continua y Tiempo de Oro**

En Fundación Pro Mujer IFD capacitamos de manera permanente a nuestras clientes de Banca Comunal. Es así, que cuando se encuentran en el 3er ciclo en adelante, cada mes en sus reuniones de pago, reciben capacitación en educación financiera. Esta capacitación está acompañada del Tiempo de Oro, un momento informativo, donde nuestras clientes reciben un reforzamiento en temas integrales.

En la tabla N°9 describimos los resultados alcanzados en la gestión 2019:

Tabla N°9: Número de capacitados en capacitación continua

MES	Total sesiones de capacitación continua > 3 Ciclo	Total participantes en Capacitación Continua > 3 Ciclo
Enero	7488	71548
Febrero	7259	67377
Marzo	7160	67039
Abril	7583	69174
Mayo	7268	69005
Junio	7023	66508
Julio	7065	67788
Agosto	6991	66591
Septiembre	7008	65880
Octubre	3603	33557
Noviembre	3909	36981
Diciembre	3875	37767
TOTAL	76232	719215

✓ **PROYECTO 5: Cursos Productivos**



43
CURSILLOS
PRODUCTIVOS
REALIZADOS

Los cursillos productivos son espacios de capacitación sobre habilidades productivas para nuestras “Clientas Diamante”. En promedio participan en promedio 30 clientes por agencia a nivel nacional.



967
PARTICIPANTES

b) Programa de difusión

Empleamos los siguientes medios para la promoción de sus servicios:

Material Impreso	Redes Sociales	Boca en Boca
•Volantes de Promoción •Afiches de charla informativa	•Facebook •Página Web	•Clientes que invitan a conocidos a sacar un crédito en Pro Mujer

3.9.1. Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada (2S)

En la gestión 2019 aplicamos las siguientes herramientas para medir la satisfacción de nuestros clientes y los resultados obtenidos según tipo de herramienta empleada:

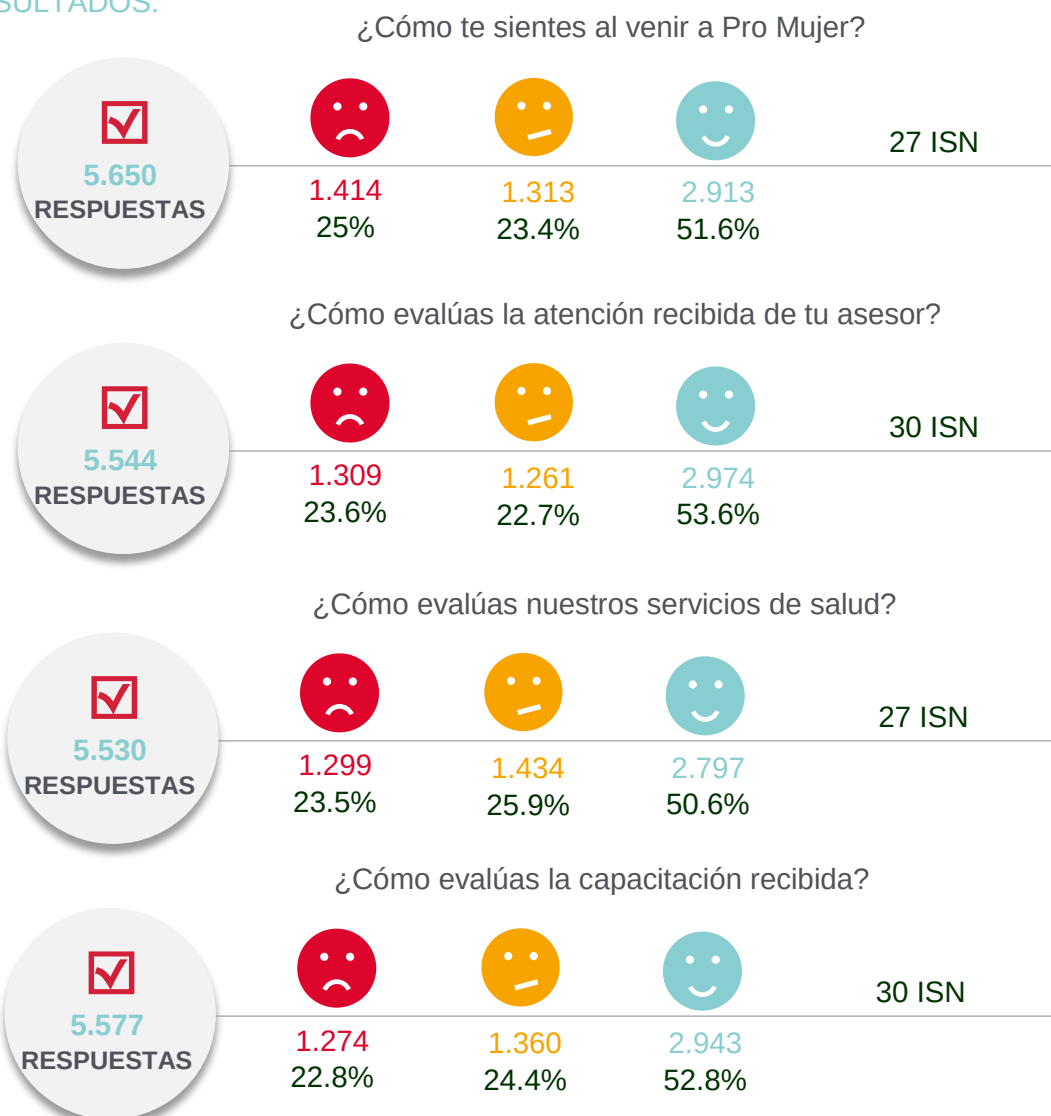
a) QUEOP

Aplicación que permite medir el nivel de satisfacción de los clientes en diferentes agencias a nivel nacional. El llenado de encuesta de satisfacción se realizó mediante tablets, que estaban disponibles en 20 de nuestras agencias. La aplicación de esta herramienta se realizó de marzo a diciembre del 2019.

Los resultados obtenidos son los que mostramos a continuación:

Período: 01 de marzo de 2019 al 31 de diciembre 2019

RESULTADOS:



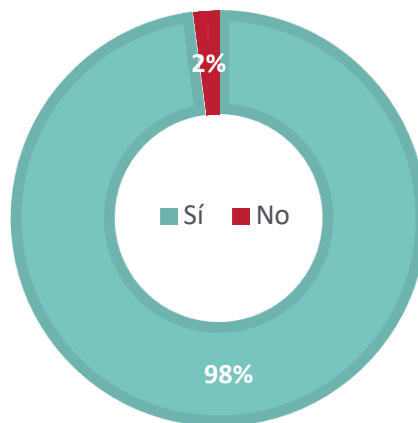
*NPS: Net Promote Score, herramienta que mide la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones

*ISN: Índice de satisfacción meta

b) Encuesta de NEBAS

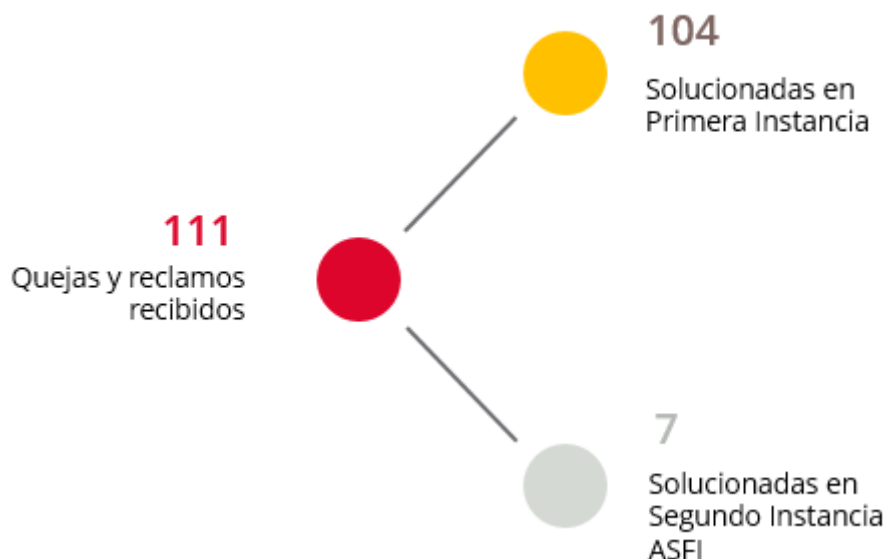
La encuesta de necesidades educativas de clientes de Banca Comunal mide las necesidades educativas de clientes y presenta otra sección con preguntas relacionadas a la satisfacción del cliente respecto a los servicios ofrecidos por Fundación Pro Mujer IFD. El muestreo aplicado fue de 1485 clientes con 95% confianza y 5% de error.

Figura N°1: Satisfacción de los clientes en relación a los servicios ofrecidos por Pro Mujer en Banca Comunal



3.9.2. Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas (3S)

En la Gestión 2019 obtuvimos el siguiente número de quejas y reclamos de los cuáles el 100% fueron resueltos:



Los criterios contenidos en las decisiones adoptadas para la solución y prevención de los reclamos relevantes, se basaron en la descripción de los hechos sobre documentación contable y legal existente en Fundación Pro Mujer IFD. En todos los casos, las soluciones se dieron de manera individualizada para cada uno de ellos y las soluciones estuvieron enmarcadas en las disposiciones legales, alcance de los contratos por los servicios firmados entre las partes, así como en manuales de políticas y procedimientos de la Institución.

Las respuestas emitidas estuvieron a disposición de los consumidores financieros de manera oportuna dentro los plazos establecidos por normativa de ASFI. La entrega de las respuestas fueron realizadas en forma personal al Consumidor Financiero a través de una persona que no estaba involucrada en el reclamo, esto con el fin de realizar una explicación imparcial al cliente sobre el alcance de la respuesta y análisis de la documentación relacionada con el reclamo; procedimiento que además asiste en la adopción de acciones correctivas en caso de que por versiones del propio consumidor se identifiquen situaciones de incumplimiento de los procesos y procedimientos de la entidad.

También, para lograr una atención oportuna e imparcial de los reclamos de los consumidores financieros, estos son atendidos por personal que tiene independencia con el área comercial, quienes también se encargan de dar seguimiento a la entrega de las respuestas por personal no involucrado directamente en la operación y en la recepción de nuevos elementos que aporten a una mejor solución.

3.10. Medio ambiente (1A, 2A y 3A)

El cuidado del medio ambiente es un objetivo transversal de nuestra institución, en la Política de RSE (1E) consideramos aspectos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio. Del mismo modo, definimos los siguientes lineamientos estratégicos:

- Eficiencia energética y ahorro energético
- Uso eficiente de agua y papel
- Compras y servicios con enfoque ecológico

3.10.1. Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua

Realizamos campañas de recomendación (por correo) y señalética en baños para recordar sobre el cierre de grifos, reciclaje de papel en las oficinas, entre otros. En la gestión 2020 se prevee realizar el proceso de estandarización de cronogramas nacionales de mantenimientos preventivos sanitarios para evitar las fugas de agua y mantenimientos de infraestructura para mejorar la iluminación de las oficinas

3.10.2. Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan

De igual manera se realizan recomendaciones (por correo) del rehúso de papel, cuando las circunstancias así lo permitan.

Se inició en la gestión 2019 el proyecto de actualización de activos fijos, la fase de relevamiento de activos se concluirá en agosto/2020. Esta actividad permitirá identificar los activos electrónicos en desuso, para gestionar su disposición final.

- **Capacitaciones y campañas sobre el cuidado del medio ambiente:**

En la gestión 2019, se brindamos capacitaciones referentes al Cuidado del medio ambiente tanto al personal como a clientes, lo que fortaleció la concientización y sensibilización de todos los participantes.

87.967
CLIENTES
CAPACITADOS (JUNIO)



352
PERSONAL CAPACITADO
(JUNIO)



RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RSE DE LA ENTIDAD

En Fundación Pro Mujer IFD contamos con las siguientes herramientas de gestión que anualmente aplicamos para la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE:

a) Informe RSE e indicadores

Desde el 2018 presentamos anualmente a ASFI el informe de RSE, que incluye los indicadores del Anexo 2 del Reglamento, que sirve como referencia para comunicar el desenvolvimiento económico, ambiental y social de la entidad, mostrando un estado real de su desempeño.

b) Calificación de desempeño de RSE

La calificación de desempeño de la gestión de RSE es una evaluación anual que la realiza una empresa especializada que cuenta con una metodología que considera mínimamente los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE. En la gestión 2019 se realizó la calificación de desempeño con Microfinanzas Rating, donde obtuvimos:





DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

A continuación, describimos los lineamientos de RSE establecidos en nuestro Reglamento:

a) Rendición de cuentas ante la sociedad en general

A través de nuestro informe anual de RSE, reportamos sobre nuestra gestión de RSE ante los diversos grupos de interés. Esta publicación está dedicada a realizar una rendición de cuentas ante la sociedad por nuestros impactos económicos, sociales y ambientales y es enviada en documento físico o digital a las instituciones reguladoras, financiadoras y otras partes interesadas pertinentes.

Además, contamos con una calificación externa de nuestra gestión de RSE que forma parte de este informe, con Estados Financieros auditados que se publican en periódicos de alcance nacional.

b) Transparencia

En Fundación Pro Mujer IFD seguimos los siguientes aspectos relacionados a la transparencia:

- ✓ Nuestra misión y visión está publicada en la página web de nuestra institución.
- ✓ Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente, las cuales están a disposición de todo nuestros colaboradores en la intranet.
- ✓ Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de las políticas, decisiones y actividades de la entidad, la cual es difundida a través del informe de RSE de nuestra entidad.

c) Comportamiento ético

En nuestro Código de Ética fomentamos una cultura ética que orienta el accionar del gobierno corporativo, colaboradores, clientes, autoridades y proveedores que de forma directa o indirecta, interactúan con nuestra institución. Incluimos también los principios básicos sobre el manejo, confidencialidad de la información, uso de bienes y recursos internos; además de la importancia de ofrecer un ambiente saludable y seguro a nuestros colaboradores, clientes y público en general, entre otros aspectos. De forma anual, a nivel nacional capacitamos al 100% del personal en Código de Ética y Conducta. Igualmente, nuestra institución cuenta con un Comité de Ética que monitorea y toma medidas disciplinarias ante violaciones al Código de Ética.

Tal cual lo establece la norma, en Fundación Pro Mujer IFD contamos con un Código de Conducta de cumplimiento obligatorio por parte de los directores y colaboradores, que tiene como objetivo establecer las líneas de conducta que deben seguir en su relacionamiento interno y externo.

Los principios básicos generales sobre los que enmarca el Código de Conducta son:



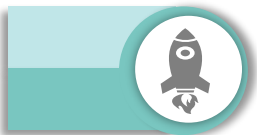
Buena Fe: Promovemos los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.



Relacionamiento: Nuestras relaciones con los consumidores financieros deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.



Equidad: Los funcionarios dependientes de nuestra institución deben actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad, religión, etnia, posición social o identidad cultural.



Continuidad: Los servicios financieros deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica.



Responsabilidad: Implica predisposición y diligencia de nuestros funcionarios en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones; así como la permanente obligación de rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias de los mismos.

d) Respeto a los intereses de las partes interesadas¹:

- ✓ **Colaboradores:** Nuestra relación como institución con este grupo de interés se enmarca sobre los principios de oportunidades equitativas en concordancia a la capacitación, capacidad, actitud y mérito profesional.
- ✓ **Clientes y usuarios financieros:** Velamos por desarrollar productos y servicios financieros confiables en términos de calidad y seguridad, proveyendo herramientas y mecanismos que faciliten su comprensión. Promovemos 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:** En Fundación Pro Mujer IFD reconocemos 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. Considerando como cliente céntrico a las mujeres de escasos recursos, por lo cual nuestra entidad está muy comprometida con el posicionamiento de género y empoderamiento de la mujer.

¹ Para mayor detalle, ver sección 3.2

- ✓ **Proveedores:** Mantenemos una relación estrecha con los proveedores basada en la evaluación sobre sus compromisos responsables, además de verificar criterios de oportunidad, calidad y precio del servicio prestado.
- ✓ **Medio ambiente:** Contribuimos a la disminución del impacto ambiental, a través de acciones de reducción de huella de carbono.

e) Cumplimiento de las leyes y normas

Al ser una institución supervisada por la ASFI, en Fundación Pro Mujer IFD cumplimos con todas las disposiciones y normativa vigentes.

f) Respeto a los derechos humanos²

El compromiso de los derechos humanos se enmarca en nuestra Política de RSE y el cumplimiento de los derechos consignados en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. Adicionalmente, formamos parte de la Red de Pacto Global de Naciones Unidas, que 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.

² Para mayor detalle, ver sección 3.1

REQUERIMIENTO	UBICACIÓN	
	TÍTULO o SUBTÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA de INICIO
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica	Páginas 14 y 15
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.	Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE.	Páginas 15 a 45
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
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de RSE.	Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Páginas 14 y 15
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 RSE	Páginas 47 a 49



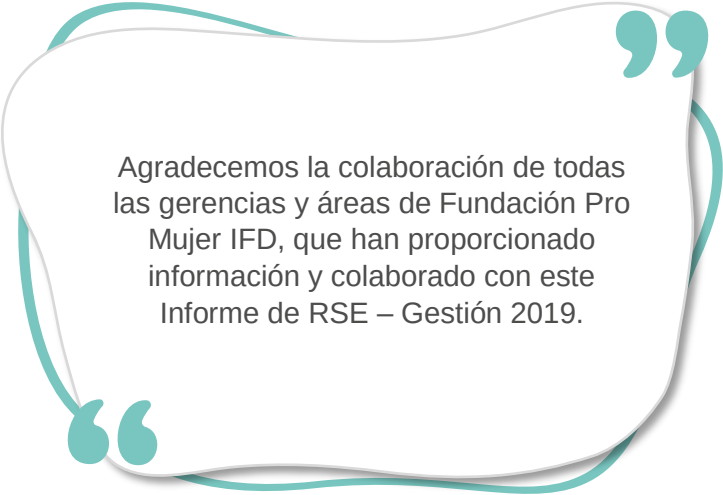
**REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL
CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL
REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL**

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 14
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	La relación entre la remuneración del colaborador mejor pagado en la entidad y el promedio institución alcanza un nivel aproximado de 20.12%
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)	Página 19
3B	Brecha Salarial	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Página 20
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Página 37
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 17-18
2T	Trabajo Digno y no Discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Página 20

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 21
4T	Trabajo Digno y no Discriminación	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Fundación Pro Mujer IFD no realizó contrataciones de personas que cuenten con el carnet de discapacidad el 2019.
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Página 22
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Página 22-31
3C	Capacitación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Fundación Pro Mujer IFD desarrollará la evaluación de desempeño en la gestión 2020.
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.	Personal Femenino: 66,9%; Personal Femenino en Gerencia :22,2%; Miembros femeninos en el Directorio 20% (Cálculo basado en 3 directores titulares y 2 suplentes)
2D	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	Página 32
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).	Página 17

Código	Aspectos	Indicador	Página o respuesta directa
2H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Página 15-16
3H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Página 32-36
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.	La entidad no contaba con estas políticas al cierre del 2019.
2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Página 8-9
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Página 7
4E	Enfoque Social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Página 39-41
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Página 38
2S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Página 42-43
3S	Satisfacción del Cliente	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Página 43-44
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 44

Código	Aspectos	Indicador	Página o respuesta directa
3A	Conciencia Ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Bs. 17.047 correspondiente a la compras en infraestructura de agua e iluminación (bombillas de focos ahorradores).
4A	Conciencia Ambiental	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Fundación Pro Mujer IFD no cuenta con este tipo de productos aunque si otorga crédito para capital de Inversión, producto que busca fomentar la renovación de maquinaria
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Monto sanciones pecuniarias: Bs. 148.300 por 30 reportes enviados a ASFI con retraso Cantidad de sanciones no monetarias: Una nota de cargo por presunto hecho enviado fuera de plazo, que quedó desestimado luego de descargos.



Agradecemos la colaboración de todas las gerencias y áreas de Fundación Pro Mujer IFD, que han proporcionado información y colaborado con este Informe de RSE – Gestión 2019.

Para mayor información, pueden contactarnos vía:

Correo electrónico: cecilia.campero@promujer.org

Página web: www.promujer.org.bo

Facebook: @promujerbolivia

Línea gratuita: 800 10 37 00