



FUNDACIÓN  
pro mujer IFD



Informe de RSE 2020

## Contenido

1. NUESTRA INSTITUCIÓN .....	3
1.1. Nuestra historia .....	4
1.2. Nuestra cultura .....	5
1.3. Nuestro desempeño financiero .....	8
1.4. Nuestros productos y servicios (2E) .....	9
1.5. Mercados atendidos .....	14
1.6. Asociaciones, membresías y reconocimientos .....	16
2. NUESTRA GESTIÓN DE RSE .....	18
2.1. Descripción de la incorporación de rse en la planificación estratégica y gestión de rse .....	19
2.2. Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	20
2.3. Vinculación con los Principios del Pacto Global.....	22
2.4. Estructura organizacional para la gestión de RSE .....	23
2.5. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.....	24
2.6. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de la RSE .....	25
3. ACTIVIDADES DE RSE CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	28
3.1. Derechos humanos y compromiso social (2H).....	29
3.2. Partes interesadas .....	32
NUESTROS COLABORADORES .....	33
NUESTROS CLIENTES .....	43
DIRECTORIO .....	52
COMUNIDAD.....	54
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE .....	64
4. REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	68
5. REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	68

# 1. NUESTRA INSTITUCIÓN





## 1.1. Nuestra historia

Hace 30 años, 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 su 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, enfocados a mujeres de escasos recursos. 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 fueron su motor para seguir adelante con el proyecto de empoderamiento de la mujer y la identificación de que, para mejorar la calidad de vida de las mujeres y sus familias, necesitaban darles acceso a créditos.

Así se introdujo el concepto de Banca Comunal en Bolivia como una nueva metodología financiera, con la finalidad de que mujeres que no cuentan con garantías reales puedan, a través de una metodología grupal y garantías solidarias, acceder a créditos para mejorar su inclusión financiera y desarrollar sus destrezas en la toma de decisiones.

Actualmente tenemos cobertura nacional y somos una organización que ofrece servicios financieros y de desarrollo humano, a principalmente mujeres de escasos recursos, contribuyendo para lograr una Bolivia donde todas las mujeres prosperan.

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, 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 a alcanzar su máximo potencial

Nuestra gama de productos y servicios continúa creciendo y diversificándose, adaptándose a los diferentes mercados que atendemos.



## 1.2. Nuestra cultura

### 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.

Nuestra Misión institucional se operacionaliza de la siguiente manera:

- **Empoderar:** se define como desarrollar en una persona la confianza y la seguridad en sí misma, en sus capacidades, en su potencial, en la importancia de sus acciones y decisiones para afectar su vida positivamente.
- **Mujeres de escasos recursos:** define el segmento principal, mujeres con limitado acceso al crédito, educación, salud y otros servicios de desarrollo humano, tanto de áreas urbanas, periurbanas y rurales de Bolivia.
- **Potencial máximo:** desarrollo de conocimientos, cambio de prácticas, uso de servicios, que promuevan la mejora de su calidad de vida.
- **Servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social:** servicios financieros relacionados con información, educación y comunicación, a fin de que los clientes tengan servicios oportunos y adecuados, que respondan a necesidades de financiamiento y también de desarrollo humano.

#### VISIÓN

Una Bolivia donde todas las mujeres prosperan.





## Nuestros principios

De acuerdo a nuestro Código de Ética (2020), 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 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.



## Nuestros valores fundamentales

Nuestros valores constituyen la columna vertebral que sustenta, reafirma y fortalece la misión. En este sentido, promovemos:



- a) **Logro de resultados:** Cumpliremos los compromisos asumidos con los clientes, colaboradores, financiadores y grupos de interés con eficiencia y responsabilidad, enfocando los esfuerzos para alcanzar los objetivos trazados en tiempo, forma y con la más alta calidad.



- b) **Integridad:** Actuaremos con rectitud, honradez, lealtad, respeto y veracidad en el cumplimiento de la misión y la normativa legal vigente, manteniendo la credibilidad



- c) **Transparencia:** No admitiremos, socapar, permitir o promover ningún tipo de engaño. Por tal motivo, se deberán efectuar todos los esfuerzos que sean necesarios para mantener un flujo de información suficiente, confiable y disponible con clientes, aliados estratégicos y público en general.



- d) **Solidaridad:** Generaremos un clima de unidad y apoyo mutuo orientado a sumar esfuerzos para el cumplimiento de la misión institucional, promoviendo el bien común y concentrando esfuerzos para garantizar el progreso de los clientes, colaboradores y de la entidad.



- e) **Compromiso con el desarrollo de las personas:** Trabajaremos en la formación de líderes y desarrollo de equipos de trabajo sólidos, promoviendo el respeto mutuo, comunicación abierta y satisfacción en el desempeño de sus actividades.



- f) **Orientación al cliente:** Encaminaremos los esfuerzos hacia la identificación de las necesidades de los clientes, actuando con excelencia para su satisfacción en el marco de nuestra Misión, brindando un trato amable, tolerante y respetuoso



### 1.3. Nuestro desempeño financiero

A pesar de la pandemia del Covid-19, nuestra entidad mantuvo su estabilidad financiera el 2020. A continuación, mostramos algunos indicadores de nuestro desempeño económico, financiero:

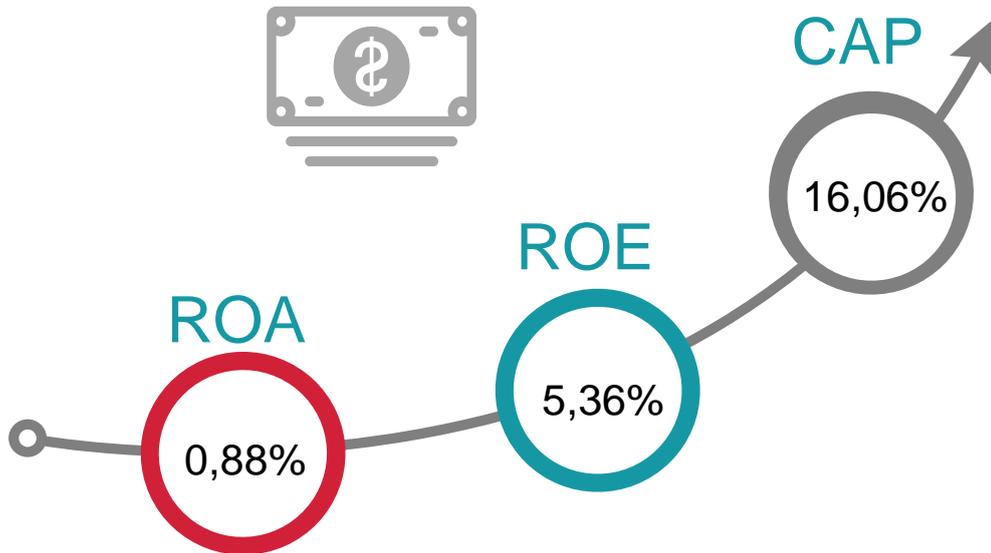


Ilustración 1. ROA, ROE Y CAP a dic-20

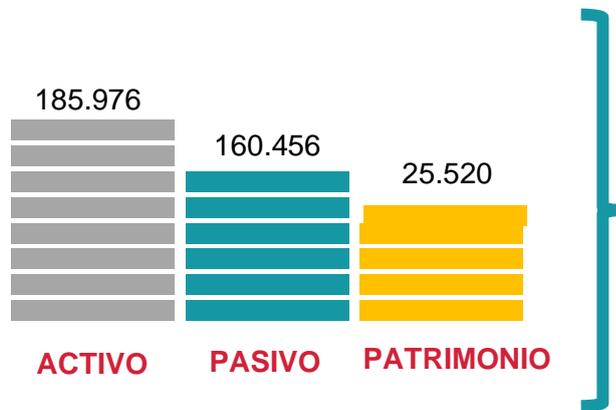


Ilustración 2. Balance General a dic-20. Expresado en miles de USD.



Ilustración 3. Estado de Resultados a dic-20



## 1.4. Nuestros productos y servicios (2E)

Todos nuestros productos y servicios tienen integrado un beneficio social para el prestatario y por su naturaleza y enfoque de nicho de mercado, ampliamos la inclusión financiera hacia sectores vulnerables.

### Crédito en Banca Comunal

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

Al cierre de la gestión 2020, contábamos con:

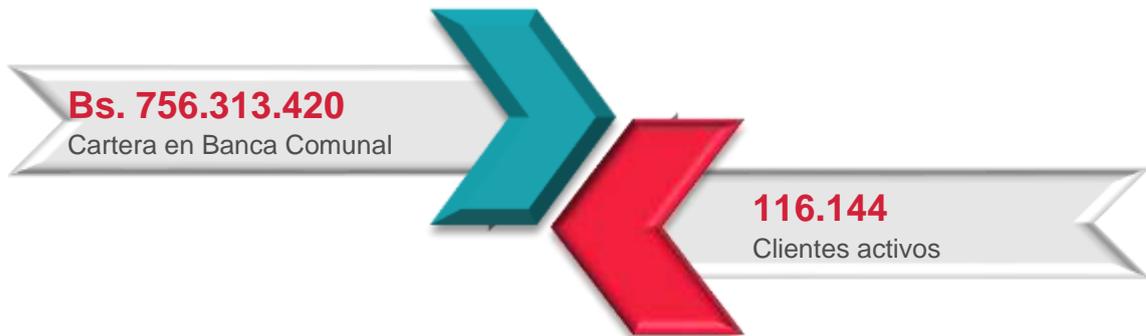


Ilustración 4. Cartera y clientes en Banca Comunal dic-20



## Crédito Individual

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

Al 31.12.2020, nuestros resultados en crédito individual eran:

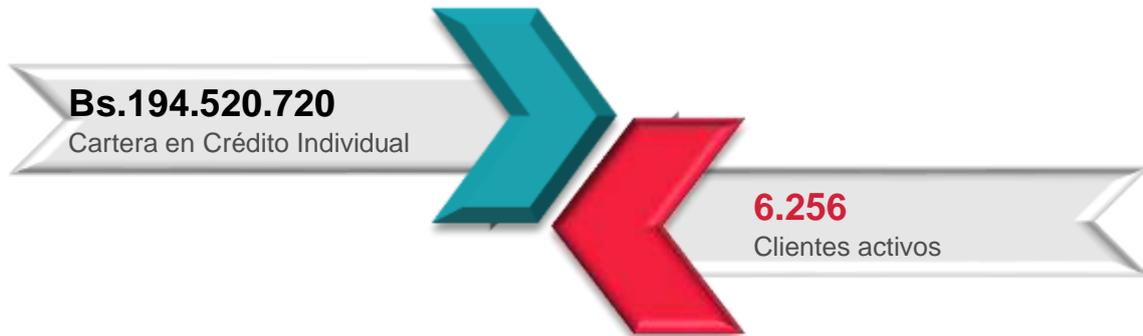


Ilustración 5. Cartera y Clientes en Crédito individual

A su vez el crédito individual ofrece una gama de sub productos con diferentes finalidades, a continuación se describen las mismas:

Tabla 1. Subproductos de Crédito Individual

Tipo de crédito individual	Descripción	Cartera (Expresado en Bs)	Número de clientes
<b>Crédito de vivienda con y sin garantía hipotecaria</b>	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.	- Con Garantía hipotecaria 17.158.119	- Con Garantía hipotecaria 66
		- Sin garantía hipotecaria 8.851.892	- Sin garantía hipotecaria 172
<b>Crédito para capital de operaciones</b>	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. A continuación, los datos de crédito para capital de operaciones al cierre del 2020	44.540.549	2.064



<b>Crédito para capital de inversiones</b>	Destinado a pagos por concepto de maquinaria, equipos u otros bienes duraderos que incrementan capacidad productiva o venta. A continuación, los datos al cierre del 2020 en crédito para capital de inversiones.	120.257.007	3.894
<b>Crédito de Consumo</b>	Adicionalmente, otorgamos crédito la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios.	3.713.152	60

### Servicios Auxiliares

En Fundación Pro Mujer IFD también ofrecemos una oferta de servicios diversificada, principalmente para pagos y recaudaciones, a continuación nombramos a los servicios habilitados:

- Bono Juana Azurduy
- Segip CI - LIC
- Yanbal
- Renta Dignidad
- Transbel
- Universidad Privada Domingo Savio (UPDS)
- UNIVIDA (SOAT)
- Universidad Autónoma del Beni
- AFP Futuro





## Seguros

### ▪ Seguro Covid-19

Servicio que surge en respuesta a los efectos generados por la actual crisis de salud. Las coberturas que brinda este seguro incluyen adelanto de indemnización por diagnóstico positivo por COVID-19, renta hospitalaria por COVID-19 y muerte por cualquier causa. El 2020 se tuvieron los siguientes alcances, demostrando así el grado de aceptabilidad en clientes y no clientes:



Ilustración 6. Alcances Seguro COVID 2020

### ▪ Seguro Plan tranquilidad

Es un seguro de desgravamen exclusivo para clientes de Banca Comunal de Fundación Pro Mujer IFD. Este seguro cubre la deuda del asegurado en caso de fallecimiento y además cuenta con las siguientes coberturas adicionales:



Para el Cliente:

- Indemnización en caso de diagnóstico por cáncer (displasia cervical, cáncer de mama o cáncer de cuello uterino).
- Renta diaria en caso de invalidez temporal.

Para los beneficiarios del Cliente:

- Indemnización en caso de fallecimiento del titular, y un monto adicional en caso de fallecimiento por accidente
- Monto fijo para gastos funerarios

**COBERTURA PRINCIPAL:**

Saldo de tu deuda en caso de muerte

**COBERTURAS ADICIONALES:**

(montos expresados en Bolivianos)

Cáncer: mama, cuello uterino y displasia cervical	1,000
---	-------

Incapacidad temporal por accidente	900
------------------------------------	-----

Muerte natural o accidental	5,000
-----------------------------	-------

Sepelio	1,000
---------	-------

Muerte por accidente	1,000
----------------------	-------

<b>PRIMA MENSUAL</b>	2.50
----------------------	------

*Ilustración 7. Cobertura Plan Tranquilidad*

El 2020 se otorgaron 112,426 Certificados de Plan Tranquilidad, de los cuales 472 siniestros fueron atendidos y 219M dólares coberturados.

■ *Seguro Desgravamen*

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

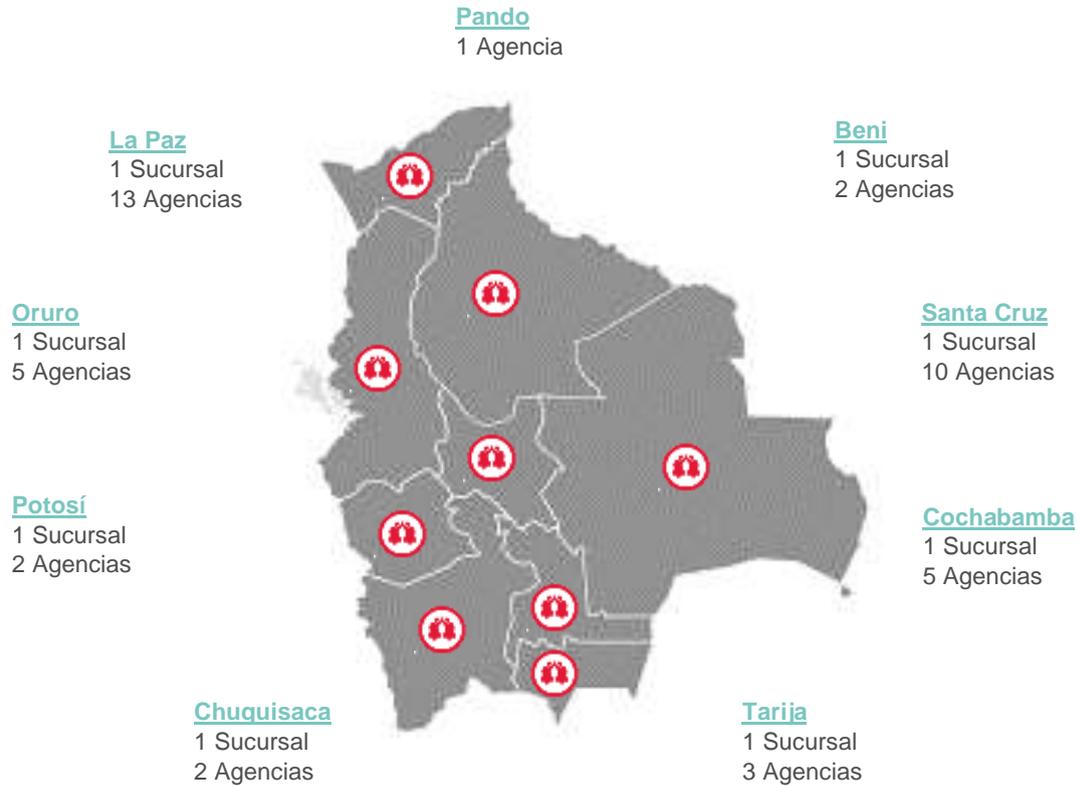




## 1.5. Mercados atendidos

### Alcance geográfico

Brindamos atención a nivel nacional, mediante nuestra oficina nacional en la ciudad de La Paz, nuestras 8 sucursales y 43 agencias distribuidas en los 9 departamentos de Bolivia.



### Sectores atendidos

También atendemos a población de escasos recursos en áreas rurales. El 14% de nuestras agencias se encuentran en la zona rural., estas agencias son: Uyuni, Puerto Suarez, San Julián, San Ignacio, Patacamaya y Challapata.

Tabla 2. Clientes rurales y urbanos 2020

	dic-20	Porcentaje
<b>Urbano</b>		
Número de clientes activos (fin de período)	107.753	88%
<b>Rural</b>		
Número de clientes activos (fin de período)	14.647	12%



## Nuestros 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, entre otros.



*Ilustración 8. Cliente, usuario y beneficiario.*





## 1.6. Asociaciones, membresías y reconocimientos

### Principales asociaciones y membresías



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.

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.



## Reconocimientos 2020

Fuimos galardonados con el RECONOCIMIENTO A LA RESILIENCIA 2020 que otorgó la Cámara Nacional de Industrias (CNI), la Unión Europea, InfoRSE y Gente Motivando Gente, por el compromiso para atender la emergencia sanitaria por COVID-19, demostrando que en seguimos liderando iniciativas para geconfianza, contribuyendo además a la reactivación económica y social del país.



## 2. NUESTRA GESTIÓN DE RSE





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

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 nuestro informe anual de RSE.

La RSE en nuestra entidad busca actuar en beneficio de nuestras partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medioambientales contribuyendo al desarrollo sostenible, en el marco del giro del negocio y actividades priorizadas por la propia institución.

La RSE es transversal a cada uno de los pilares de nuestro Plan estratégico institucional. Todos nuestros servicios están alineados a su carácter social que responden a las características y necesidades de clientes y comunidades atendidas, impulsando el empoderamiento de la mujer y el valor para la sociedad en general.

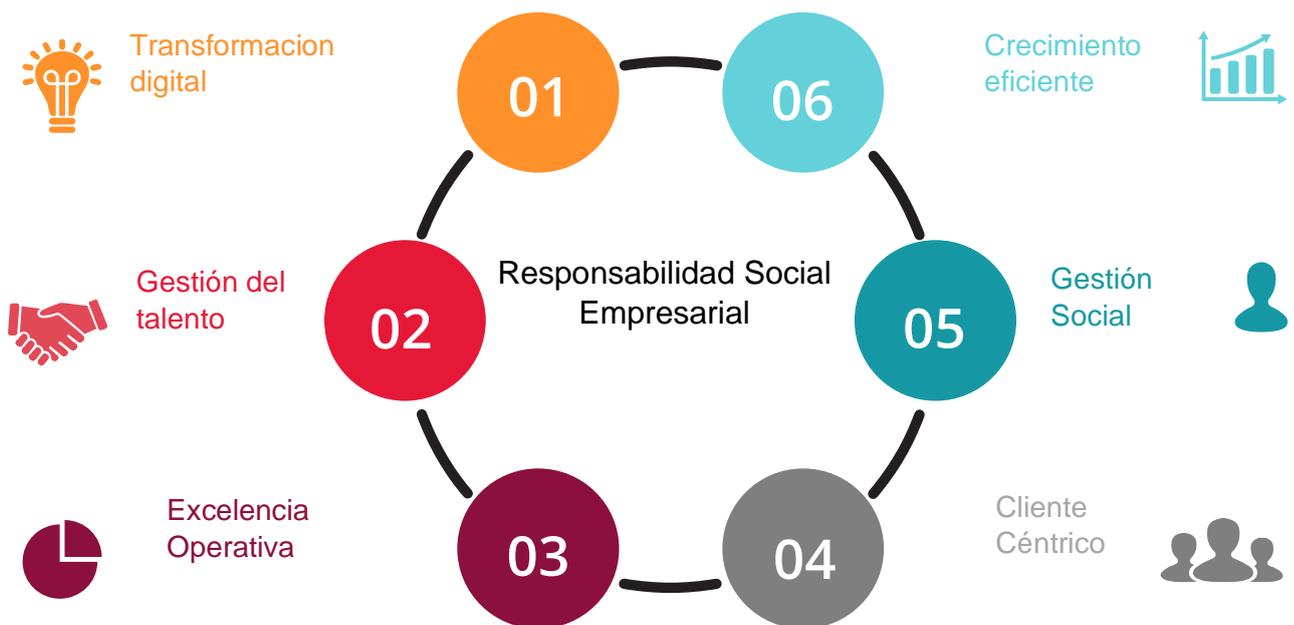


Ilustración 9. Gestión de RSE

Anualmente, contamos con una Política de RSE (actualizada en diciembre 2020) que incorpora las dimensiones económica, social y ambiental e incluye actividades definidas para velar por nuestros principales grupos de interés y por las prioridades y posibilidades de nuestra entidad. En la política se encuentran claramente definidos los lineamientos del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero los cuales son:

- Rendición de cuentas ante la sociedad en general;
- Transparencia;
- Comportamiento ético;



## Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020

- Respeto a los intereses de las partes interesadas;
- Cumplimiento de las leyes y normas;
- Respeto a los derechos humanos

Como Fundación Pro Mujer IFD, nos comprometemos a identificar, medir, monitorear, mitigar y comunicar los riesgos que podrían emerger de la gestión de la RSE y consideramos que la gestión de la RSE al menos debe considerar las siguientes etapas:

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

Cabe aclarar en este punto que contamos también con un Gobierno Corporativo comprometido con la gestión de RSE de nuestra entidad. En la gestión 2020 desarrollamos medidas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano de gobierno en temas referentes a RSE están las siguientes:

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

## 2.2. Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La aprobación de la Agenda 2030 en 2015 por la Asamblea de la ONU abrió una ventana de oportunidad para que las instituciones públicas y privadas orienten sus estrategias de responsabilidad social hacia la consecución de los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Los ODS dirigen tanto a las personas como al planeta e inspiran medidas de carácter transversal en el ámbito local con el propósito de conseguir un mundo más justo, igualitario, solidario y sostenible. Como institución nos comprometimos a apoyar el cumplimiento de los ODS y Metas de la agenda 2030 y alinear las mismas en la gestión de RSE de nuestra entidad. A continuación, se describe como contribuimos a los ODS:



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

Facilitamos accesos a servicios de salud a nuestros clientes y sus familiares, el 2020, Innova Salud (aliado) ofreció en nuestras agencias paquetes de salud accesibles, garantizando así la inclusión de mujeres a este tipo de servicio.



Garantizamos la educación para nuestras clientes, en temas referentes a educación financiera, salud financiera, empoderamiento, fortalecimiento del negocio, entre otros.

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

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

Mediante la línea gratuita #MujerSegura buscamos reducir toda forma de violencia a mujeres y niñas.

Promovemos la participación de mujeres en eventos relacionados a liderazgo y empoderamiento.



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

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





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

### 2.3. Vinculación con los Principios del Pacto Global

El Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa de las 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 para que las empresas puedan trabajar hacia los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Los principios del Pacto Global son los siguientes:

- **Principio 1**

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

- **Principio 2**

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

- **Principio 3**

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

- **Principio 4**

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

- **Principio 5**

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

- **Principio 6**

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

- **Principio 7**

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



■ **Principio 8**

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

■ **Principio 9**

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

■ **Principio 10**

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

La alta gerencia de nuestra entidad asumió el 2019 el compromiso de trabajar día a día para el cumplimiento y apoyo de estos principios, los cuales fueron considerados en las diferentes actividades que nuestra institución realizó.

## 2.4. Estructura organizacional para la gestión de RSE

La siguiente estructura orgánica garantiza la buena administración y gestión de la RSE de nuestra institución:

### Directorio

---

Cuerpo de Gobierno Corporativo que aprueba la política y 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.

### 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 2020 con indicadores especializados a RSE e informa constantemente al Directorio sobre los asuntos económicos, ambientales y sociales de la IFD, reuniéndose mínimamente de forma trimestral.

### Gerencia de Innovación Social

---

Durante la Gestión 2020, estuvo a cargo de la implementación del sistema de gestión de RSE y de la ejecución de los proyectos sociales y ambientales dentro de nuestra entidad. Esta gerencia cuenta con un equipo que apoya la ejecución de la RSE.



## 2.5. 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:

- **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.

- **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 2020 se realizó la calificación de desempeño con Microfinanzas Rating, donde obtuvimos:

2020



S  
A-





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

A continuación, describimos como cumplimos con los lineamientos de RSE establecidos en nuestra Política de RSE:

### ▪ 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.

### ▪ 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 todos 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.

### ▪ 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.

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.

- **Respeto a los intereses de las partes interesadas<sup>1</sup>:**
  - ✓ **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:** 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.
  - ✓ **Directorio** Mantenemos una relación estrecha con nuestro directorio y los involucramos en la gestión de RSE de nuestra entidad
  - ✓ **Medio ambiente:** Contribuimos a la disminución del impacto ambiental, a través de acciones de reducción de huella de carbono.

<sup>1</sup> Para mayor detalle, ver sección 3.2

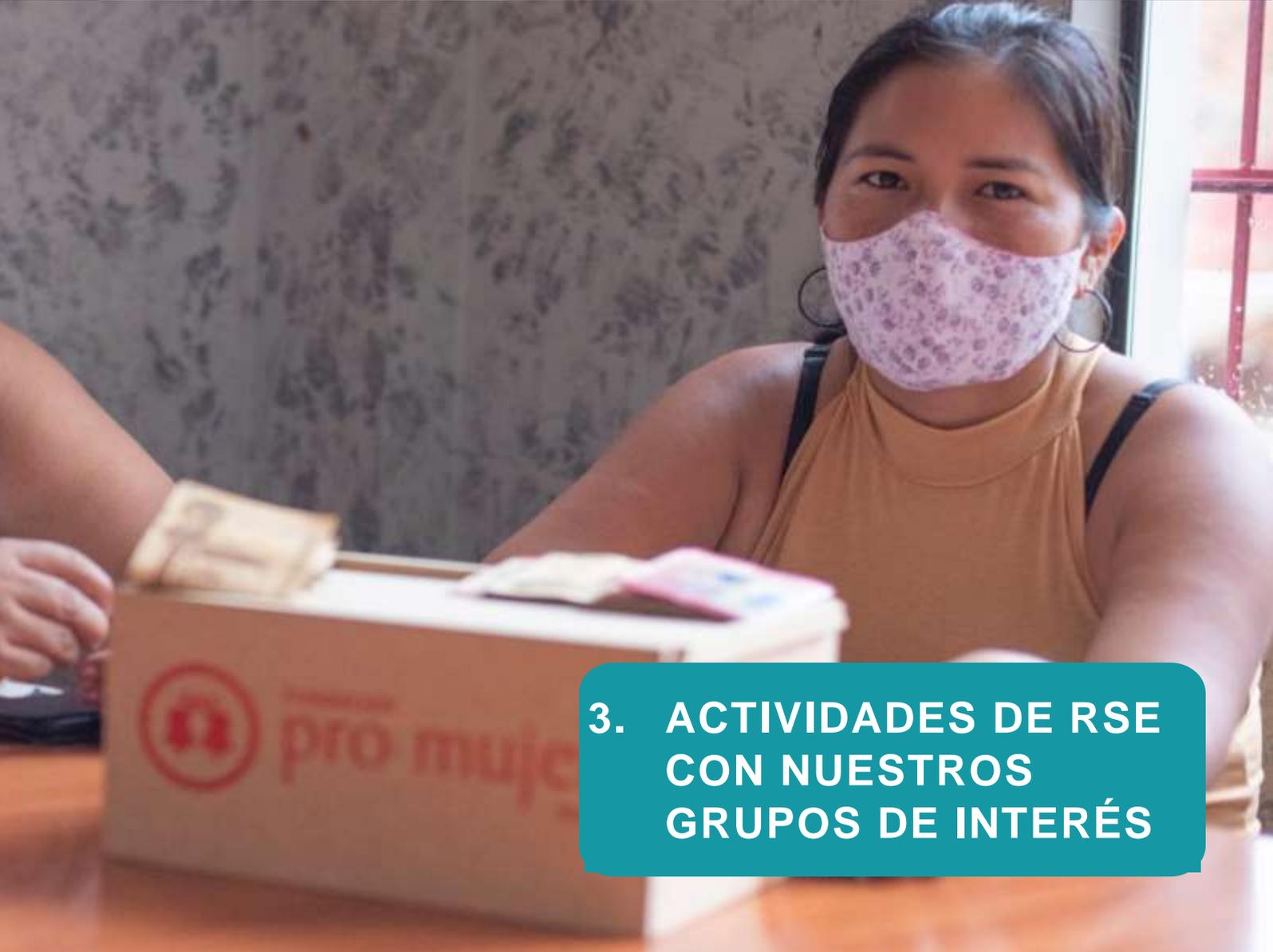


- **Cumplimiento de las leyes y normas**

Al ser una institución supervisada por la ASFI, en Fundación Pro Mujer IFD cumplimos con todas las disposiciones y normativa vigentes. Nuestra normativa se encuentra actualizada y cumplimos con las circulares difundidas por el ente regulador.

- **Respeto a los derechos humanos**

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.



**3. ACTIVIDADES DE RSE  
CON NUESTROS  
GRUPOS DE INTERÉS**



En la presente sección presentamos el cumplimiento de los objetivos y de nuestra política de RSE, a través de las actividades con nuestros diferentes grupos de interés y el compromiso con los derechos humanos.

### 3.1. Derechos humanos y compromiso social (2H)

Consideramos que los derechos humanos son uno de los fundamentos claves de nuestra responsabilidad social, cumplimos con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de Derechos Humanos y con la legislación vigente en nuestro país. Promovemos lo anterior ante todos nuestros grupos de interés en todas las áreas de influencia de nuestra entidad, otorgando un trato preferencial y condiciones específicas a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con hijos en edad parvularia.

En nuestro Código de Ética y Conducta, incluimos varios aspectos relativos a los derechos humanos 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, con el 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 cumplamos los compromisos formalizados con ellos y ellas, buscando superar sus expectativas para construir una relación duradera en diferentes momentos de su ciclo de vida.

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.

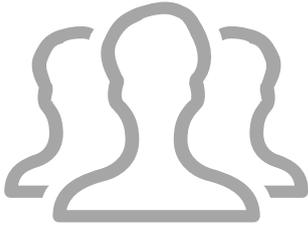
El 2020, capacitamos a nuestros colaboradores sobre nuestro código de ética y conducta, como principal medida de concientización en los derechos humanos



*Ilustración 10. Número de colaboradores capacitados en código de ética y conducta.*

También 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.





### 3.2. Partes interesadas

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

A partir de los resultados obtenidos, priorizamos los siguientes grupos de interés: en la gestión 2020:





## NUESTROS COLABORADORES





Nuestros colaboradores son un pilar fundamental en nuestra organización, sin ellos nuestra organización no sería lo que es hoy, por tal motivo, monitoreamos su satisfacción y les brindamos diferentes canales de información y atención interna.

### Trato digno y no discriminación a colaboradores (1T, 2T, 3T)

Garantizamos la no discriminación en nuestros colaboradores por tal motivo nuestra planilla de personal se encuentra compuesta por una diversidad, en género, edad y zona geográfica. A continuación, se detallan estos datos

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

Departamento		< 34	34-54	>54	Tot
Beni	M	11	1		12
	F	8	11		19
Chuquisaca	M	4	3		7
	F	17	10		27
Cochabamba	M	13	16		29
	F	27	31		58
La Paz	M	36	59	2	97
	F	72	89		161
Oruro	M	15	13		28
	F	30	28		58
Pando	M	1	1		2
	F	3	1		4
Potosí	M	7	5		12
	F	9	12		21
Santa Cruz	M	43	21		64
	F	71	37		108
Tarija	M	6	9		15
	F	18	8		26
<b>Total</b>		<b>391</b>	<b>355</b>	<b>2</b>	<b>748</b>

La tasa de contrataciones son un indicador que también monitoreamos de manera que se garantice la diversidad institucional. A continuación, se detallan las tasas:

*Tabla 3. Tasa de contrataciones de empleados, desglosados por género, edad y departamento.*

Departamento		< 34	34-54	>54	Tot
Beni	M	2%	1%	0%	3%
	F	0%	0%	0%	0%
Chuquisaca	M	2%	1%	0%	2%
	F	1%	1%	0%	2%
Cochabamba	M	4%	2%	0%	6%
	F	2%	0%	0%	2%
La Paz	M	9%	6%	0%	15%
	F	12%	5%	0%	17%
Oruro	M	2%	0%	0%	2%
	F	2%	1%	0%	3%



## Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020

Pando	M	0%	0%	0%	0%
	F	0%	0%	0%	0%
Potosí	M	4%	1%	0%	5%
	F	2%	2%	0%	4%
Santa Cruz	M	14%	4%	0%	19%
	F	9%	3%	0%	12%
Tarija	M	2%	3%	0%	4%
	F	3%	0%	0%	3%
<b>Total</b>		<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Respecto a la tasa de rotación, el 2020 se alcanzó una tasa del 35% que considera salidas voluntarias, salidas consensuadas, terminación de contrato y no ratificaciones. Como seguimiento interno también se mide la rotación voluntaria que es aquella que ocurre cuando un trabajador decide abandonar la organización por cualquier motivo, de forma voluntaria, esta tasa asciende al 16%.

### Diversidad e igualdad de oportunidades (1D)

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 discriminamos por género.

A continuación, presentamos algunos datos referentes a la composición de nuestra planilla:

Tabla 4. Composición de órgano de gobierno y plantilla desglosado por sexo, edad y otros

Junta directiva	< 34	34-54	>54	Tot
M		1		1
F		3		3
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>



**64%**

Mujeres



**36%**

Hombres

Ilustración 11. Porcentaje de colaboradores por género.



Gran parte de nuestra plantilla en órganos de gobierno y colaboradores la componen mujeres, demostrando así nuestro enfoque del empoderamiento femenino que tiene nuestra entidad.

### Brecha Salarial (1B,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 2020, pagamos a nuestros colaboradores 12 sueldos, un aguinaldo y 49,99% de 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, algunos datos referentes a la brecha salarial en Fundación Pro Mujer IFD:

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

**20%**

**2020**

**100%**

**2020**

Todos los colaboradores tienen un contrato formal de empleo alineado a la normativa local vigente. La remuneración del personal es competitiva y se encuentra en línea con el promedio del sector. Los asesores de crédito además del salario fijo cuentan con incentivos variables basados en el cumplimiento de metas. La entidad reconoce también compensaciones como incentivos por metas, bonos de antigüedad, entre otros.





## Beneficios y compensaciones no monetarias

### ■ El Programa de Asistencia al Empleado

En respuesta al nuevo entorno vivido a causa de la pandemia, la organización puso a disponibilidad de sus funcionarios, en octubre del 2020, el Programa de Asistencia a Empleados que tiene como objetivo dar soporte, orientación y contención a nuestros colaboradores y sus familias en distintos ámbitos de la vida cotidiana, con profesionales especializados en psicología, nutrición, legal y financiero. Las características del servicio es que es gratuito, totalmente confidencial y está disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. para situaciones cotidianas; y 24/7/365 para situaciones críticas, de riesgo o emergencias personales y/o familiares.

El programa también pone a disponibilidad de los funcionarios un aplicativo móvil y pagina web en el que los colaboradores pueden encontrar:

- ✓ El detalle de los servicios habilitados y en qué consiste cada uno de ellos, como ser: Asesoría en Impuestos Personales, Bienestar Financiero, Orientación a Padres, Cambio de Hábitos, Asistencia Legal, Apoyo Nutricional, Equilibrio Vida Personal y Laboral, Consejería Familiar y de Pareja, Contención Emocional y Apoyo en Contexto COVID – 19.
- ✓ Acceso a artículos de los rubros de interés.
- ✓ Acceso a distintos test.
- ✓ Novedades.



### ■ 2 horas libres al mes, permisos y celebración de fechas especiales

El 2020 comenzamos con actividades enfocadas a promover el Balance Vida de nuestros colaboradores. Una de las actividades realizadas fue la otorgación de 2 horas libres al mes para que puedan hacerse un chequeo médico o atender asuntos o tramites personales. Adicionalmente, brindamos medio día libre el día del cumpleaños del funcionario, a fin de que pueda pasar este día especial con su familia y celebramos junto a ellos todos nuestros logros, ya que son pilar fundamental de nuestro éxito y desarrollo. Dos de las actividades que lograron reunir a gran número de funcionarios en simultaneo, fueron el BRAVO (Tawn Hall 2020) en el que se reunieron a colaboradores de todos los países en los que Pro Mujer tiene presencia y a la cabeza de nuestra CEO – María Calvancanti se llevaron distintas actividades para reconocer a personas y equipos destacados. La segunda actividad fue el COMPARTAMOS RESULTADOS, una actividad realizada por regionales en la que nuestros líderes de país y sucursales tuvieron el espacio para compartir los resultados alcanzados en el 2020 así como también proyectar los objetivos 2021, poniendo como base importante la importancia del cuidado de los equipos.



## Medidas adoptadas en situación de pandemia

### ■ APP RADAR

Implementamos APP RADAR para llevar un adecuado control de caso COVID dentro de nuestra institución, para poder dar soporte inmediato ante caso sospechoso o confirmado.

Esta aplicación nos permite conocer el estado de salud de nuestros colaboradores en tiempos oportunos, esta app manda recordatorios semanales para que el colaborador pueda reportar su estado de salud, permitiendo reportar 3 estados, sano, sospechoso y confirmado.



Protegerte del COVID-19 es nuestra prioridad. Actualiza tu estado de salud en:

**RADAR**  
COLABORADOR@S

Haz clic aquí.

### ■ COBERTURA COVID

En el 2020, mediante nuestro convenio con INNOVA SALUD pudimos apoyar casos sospechosos y/o confirmados a COVID, con la finalidad de dar atención primaria, asesoramiento y dotación de medicamentos a nuestros colaboradores. Esta iniciativa fue particularmente útil ante la saturación de sistema de salud y contempla el pago de pruebas PCR para diagnóstico inicial o final. Este servicio está abierto a cada uno de nuestros colaboradores de forma gratuita.



## Clima Laboral

Realizamos una encuesta formal de satisfacción del personal en la gestión 2020 (sep-20) con una tasa de participación del 96% de los colaboradores, donde ponderamos aspectos como el clima organizacional, alineamiento estratégico, liderazgo, equipos de alto rendimiento, transformación digital y contexto COVID-19. Los principales resultados muestran que el índice de clima organizacional alcanza un 73%, el indicador de engagement muestra un 89% y el índice de satisfacción de los colaboradores alcanza un 85%, evidenciando espacios de mejora en liderazgo, transformación digital y cuidado personal y gestión de pandemia.



Ilustración 12. Resultados clima organizacional 2020.

## Capacitación al personal (1C)

La capacitación tiene la finalidad de fortalecer los conocimientos y potenciar las habilidades del nuestro personal. Las modalidades de formación que adoptamos fueron E-Learning, debido a la crisis sanitaria actual.

Nuestro medio de formación E-Learning es la plataforma educativa Moodle y al final del 2020, incorporamos la plataforma UBITS, la misma que permite a nuestros colaboradores capacitarse de manera sincrónica y asincrónica, facilitando una educación permanente e integral. A continuación, compartimos el promedio de horas de capacitación por categoría de empleado:



Ilustración 13. Promedio de horas de capacitación al año por categoría de empleado.



El Directorio y la Alta Gerencia participó de la capacitación de temas regulatorios, técnica financiera, teletrabajo, gestión administrativa y responsabilidad social bajo la modalidad virtual.

Los mandos medios participaron de temas, como: el impacto del Covid 19 en la tecnología crediticia, procesos, gestión del tiempo en teletrabajo, todos bajo la modalidad virtual.

El personal operativo se capacito en temas de metodología crediticia, técnicas financieras, atención al cliente y temas regulatorios bajo la modalidad virtual.

Cabe mencionar que algunos cursos se llevaron adelante de forma asincrónica a través de la plataforma educativa y otros de forma sincrónica a través de la herramienta Teams.

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

- **Programa de inducción**

Inducción brindada a todos los colaboradores nuevos en temas referentes a la misión, visión, productos, servicios, canales ofertados, historia de Pro Mujer y otra información relevante de nuestra entidad.

Cabe mencionar que, la inducción del personal nuevo cubre además la inducción al puesto, garantizando así un mejor desempeño laboral.

- **Plan de capacitación anual**

El plan de capacitación de nuestra institución contempla 95 capacitaciones impartidas durante la gestión 2020. A continuación, compartimos algunos datos de alcance:

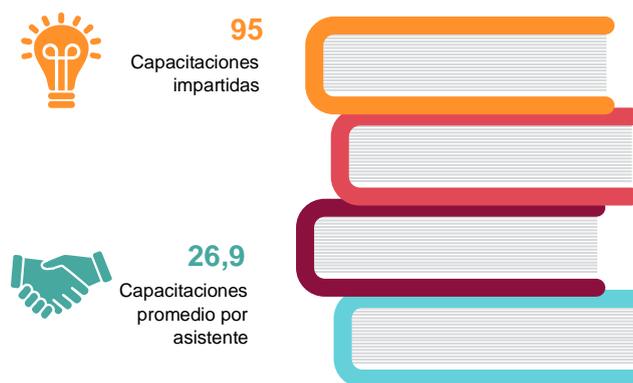
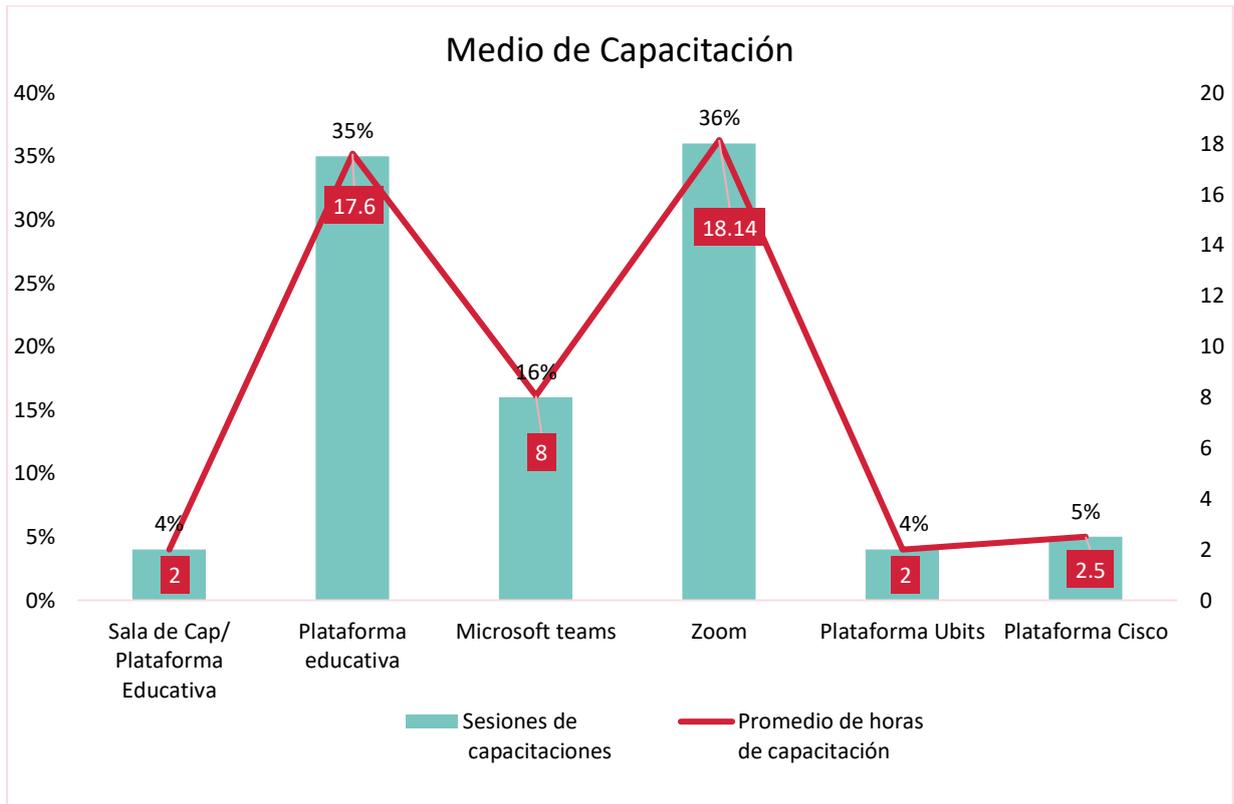


Ilustración 14. Alcances en cumplimiento del Plan de Capacitación 2020.



*Ilustración 15. Medios de capacitación 2020.*

En total se impartieron 95 capacitaciones en diversas temáticas y utilizando plataformas variadas como se detalla en la ilustración anterior. En ese sentido, 36% de las capacitaciones fueron realizadas por Zoom, 35% por Plataforma Pro Mujer, el 16% por Microsoft Teams, el 5% por Plataforma Cisco, el 4% mediante el uso de la Plataforma Ubits y el 4% de forma semipresencial (presencial en salas de capacitación y plataforma educativa).





## Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020

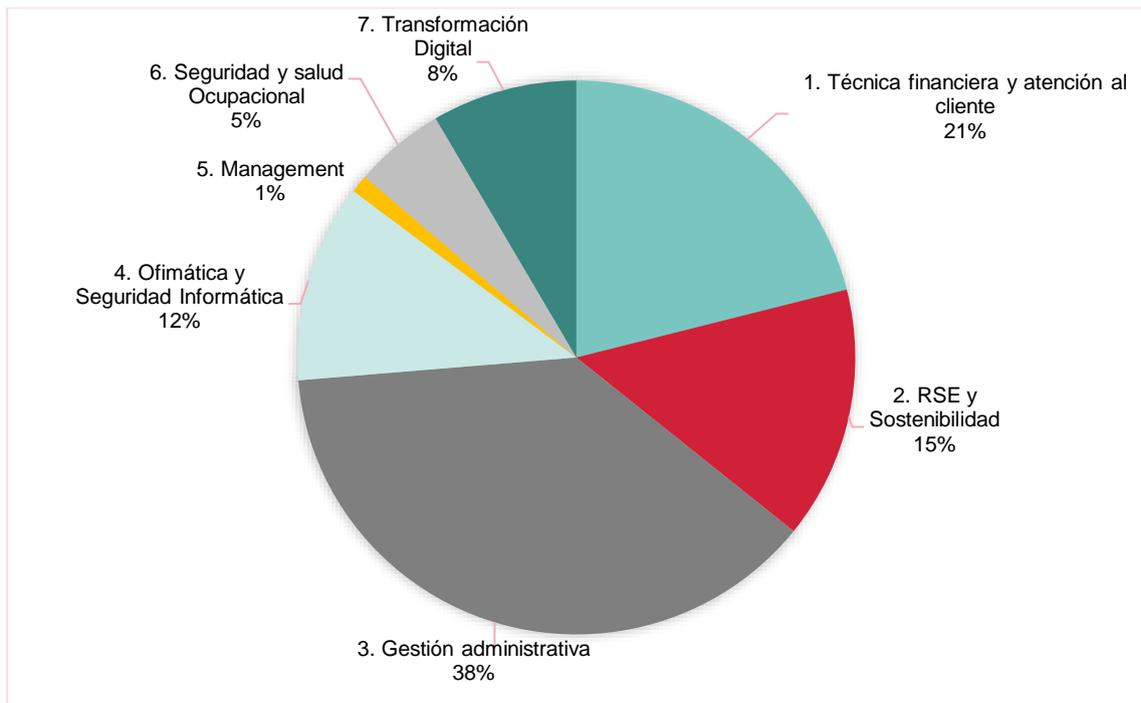


Ilustración 16. Ejes temáticos de la capacitación.

El 94% de los cursos fueron gestionados y elaborados de manera interna y el 6% con externos. A dic-20 son 725 colaboradores que cuentan con más de 16 horas de capacitación en el año.

### ■ Formación para Asesores del Semillero

La Formación para Asesores del Semillero es un proceso de capacitación dirigido a Asesores de Asociación Comunal (AAC), 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. El 2020 se contó con:

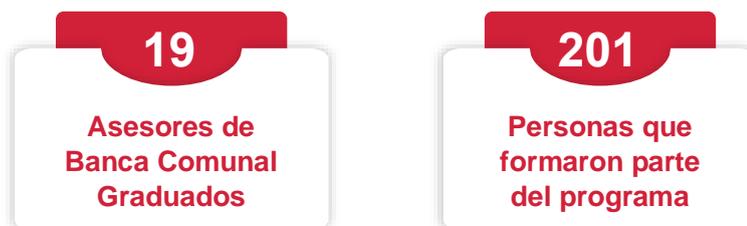


Ilustración 17. Alcances programa semillero.



## NUESTROS CLIENTES





Fundación Pro Mujer tiene un enfoque cliente céntrico. Es así como, a pesar la nueva coyuntura de la pandemia del Covid-19, ofrecimos a nuestras clientas diversas opciones para que ellas mismas puedan elegir las soluciones crediticias que más se adecuan a sus necesidades y posibilidades.

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.

El 77% de nuestras clientes son mujeres y un 14% son pobres, estos datos reiteran el cumplimiento de nuestra misión, al atender mujeres de escasos recursos. El 52% son clientes exclusivas y el 57% se dedica a la venta por mayor y menor.

### Productos y servicios diseñados con beneficio social (2E)

#### ■ Billetera Móvil Soli Pagos

Establecimos una alianza con el Banco de Crédito Bolivia, para permitir el pago de cuotas y/o desembolso en línea mediante la App Soli Pagos BCP, disminuyendo así el uso del dinero físico y el tiempo de desembolso. El piloto fue en 5 agencias de El Alto y Santa Cruz, Soli es una App disponible en Play Store, de descarga gratuita con el cual se puede hacer envío de dinero, pago de servicios, recarga de crédito, pago a empresas, transferencias interbancarias, entre otras.

Este servicio es un beneficio social debido a que permite la inclusión de personas a la era digital y alfabetización digital.



Ilustración 18. Número de clientes capacitados sobre Soli



#### ■ NAVEGANDO CON PRO MUJER

Este proyecto consiste en brindar wifi gratuito para clientes y usuarios en 4 agencias de Oruro y Cochabamba para mejorar su experiencia durante su permanencia en la agencia. Al conectarse al wifi, las/os clientes visualizaban novedades o información de productos y servicios, que se actualizaban mes a mes. Asimismo, los clientes podían utilizar el wifi para realizar capacitaciones brindadas por la institución o ingresar a páginas o sitios de su interés.

El proyecto tuvo gran aceptación el 2020 se lograron 6.649 conexiones de clientas y un nivel de satisfacción sobre el 80%.



Ilustración 19. Número de conexiones.

### Políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos (3E)

Contamos con un apartado específico en su Política General de Crédito donde se especifica el procedimiento para la innovación de nuevos productos y define la estructura y las etapas de desarrollo y aprobación

El desarrollo y la modificación de Productos de Crédito deben tomar en cuenta las orientaciones estratégicas emanadas de Fundación Pro Mujer IFD, así como el análisis la situación del mercado microfinanciero y la importancia de que el nuevo producto cuente con enfoque integral que incluya gestión social.

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

Para la buena oferta de productos se cuenta con el Reglamento de Banca Comunal y el Reglamento de Crédito Individual que detallan la forma correcta de la promoción de productos y los tipos aprobados.

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

### Capacitación y educación a clientes (4E)

En la gestión 2020 como parte de nuestro enfoque social, en Fundación Pro Mujer IFD desarrollamos iniciativas para mejorar la educación financiera y capacitación a clientes.

La gestión 2020 se ejecutó el Sub programa de educación financiera que busca de manera integral incrementar y desarrollar los conocimientos, capacidades, habilidades, aptitudes, actitudes y destrezas de las mujeres, para mejorar su calidad de vida.

A continuación, se detallan algunos datos alcanzados en los diferentes tipos de capacitación ofrecidos:



Ilustración 20. Alcances en Educación y Capacitación a clientes 2020.



## 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 institucionales detallados en nuestro código de conducta:

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.



Como una iniciativa de fidelización cada año, realizamos el Homenaje de agradecimiento con nuestras clientes más antiguas y ejemplares de la entidad:

209

**CLIENTES  
HOMENAJEADAS  
el 2020**

*Ilustración 21. Clientes homenajeadas 2020*

También brindamos oportunidades de superación a nuestras clientas. El 2020, organizamos un proyecto de elaboración de barbijos en alianza con Pure Cotton, denominado “BARBIJOS PARA EL MUNDO, ELABORADOS POR MUJERES EMPODERADAS”.

Participaron 22 socias en el proyecto. Pure Cotton se encargó de brindar una capacitación de costura de alta calidad y de otorgar los respectivos certificados. Las socias costuraron 8,479 barbijos para el personal de Pro Mujer. Nuestras socias, mujeres empresariales, se convirtieron en proveedores de Pro Mujer.





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

En la gestión 2020 aplicamos las siguientes herramientas para medir la satisfacción de nuestros clientes y los resultados obtenidos según tipo de herramienta empleada.

### ✓ 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 enero a diciembre del 2020.

Los resultados obtenidos señalan que el 53% se encuentra satisfecho y contamos con 58 promotores netos según el estudio de Net Promoter Score.

### ✓ Encuesta de satisfacción crédito individual

El 2020 se realizó un estudio de satisfacción a clientes de Banca Comunal a continuación se comparten los resultados obtenidos:

- Muestra 94 clientes.
- 60% indica que está satisfecho con la información del crédito y tiempo del desembolso.
- 57% califica como Excelente la atención de su Asesor.

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

En la Gestión 2020 obtuvimos el siguiente número de quejas y reclamos de los cuáles el 100% fueron resueltos:

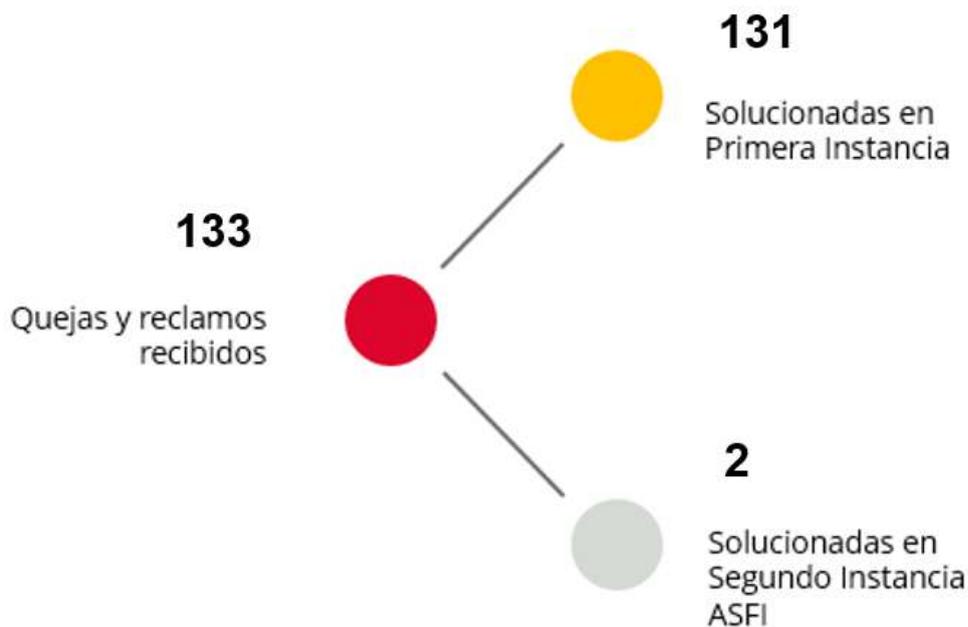


Ilustración 22. Número de reclamos



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 la 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

### Principios de protección al cliente Smart Campaign

El 2020 realizamos una auditoria de seguimiento a nuestra certificación Smart Campaign obtenida el 2017, la auditoria concluyó que cumplimos al 100% los principios y la validez de nuestro certificado es vigente por dos años más.

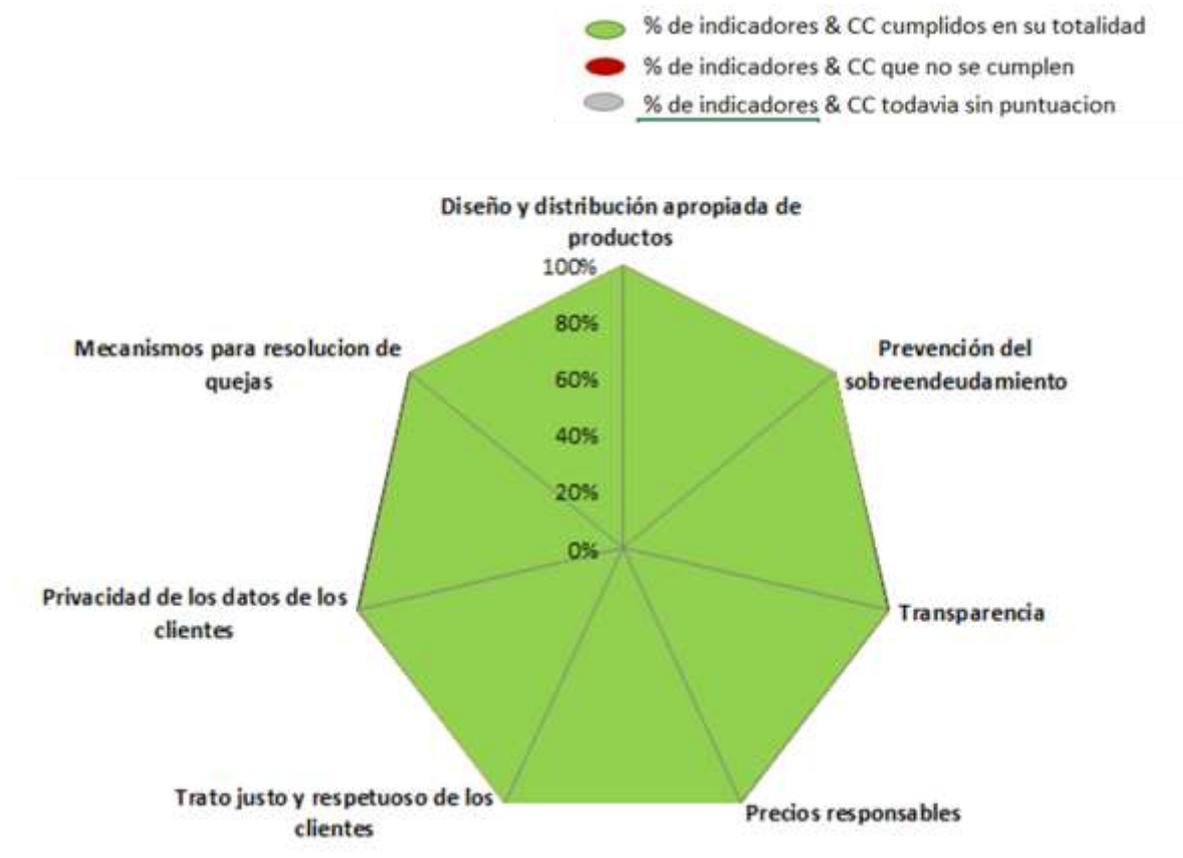


Ilustración 23. Principios Smart Campaign.



DIRECTORIO



El 2020 realizamos evaluaciones anuales bajo una metodología de horizontal y vertical a cada uno de los directores. Las evaluaciones son realizadas por ellos mismos (directores) y por la alta gerencia hacia ellos y viceversa. Las evaluaciones tienen un alcance de medición en diferentes áreas, como las siguientes: Dirección, gestión social, cumplimiento de la visión, misión y mandato institucional, entre otros.



# COMUNIDAD





Para Fundación Pro Mujer IFD, la comunidad son las personas a las que servimos con productos, servicios y canales financieros además de educación, entre otros. Tenemos un enfoque de género en la atención a la comunidad mediante nuestros compromisos responsables y sociales.

Operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación en comunidades locales (3H)

A continuación, presentamos las actividades que realizamos el 2020 con nuestra comunidad:

✓ **Servicios de Salud**

Ofrecemos servicios de salud a nuestros clientes a través de alianzas estratégicas, promocionando la atención médica preventiva a clientas e hijos. A continuación, presentamos algunos alcances:

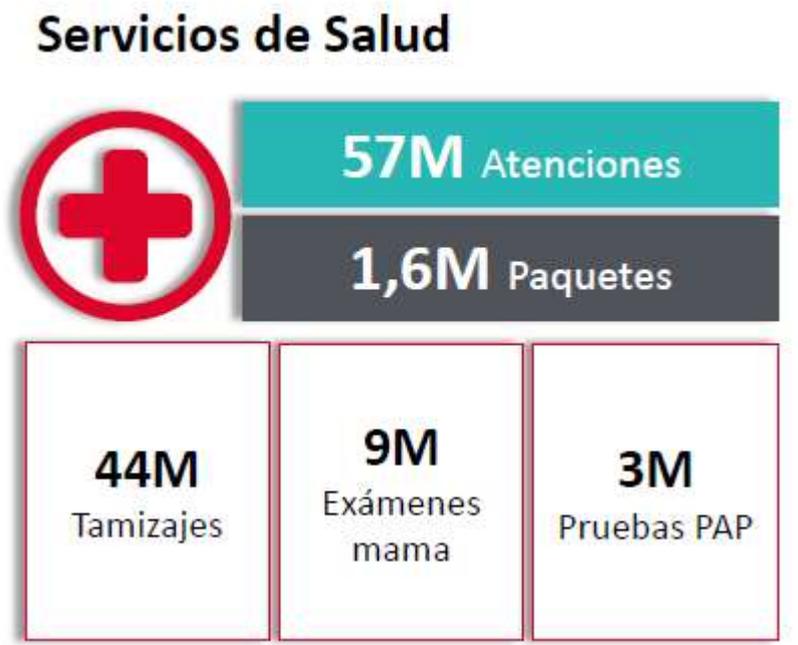


Ilustración 24. Alcances en Salud 2020

Se realizaron más de 57mil atenciones a clientes y externos, más de 1.600 paquetes vendidos, más de 3.000 pruebas PAP, 9.000 exámenes de mamá y 44.000 tamizajes básicos realizados.

La venta del componente universal (paquete de salud) es ofertada a nivel nacional y no solo beneficia a nuestras clientas y su familia, sino también al público en general.



✓ **Contact Center**

Contamos con nuestra Línea Gratuita Pro-Mujer que tiene como objetivo otorgar información, resolver las consultas y recabar sugerencias de nuestras clientes y público en general. El 2020 se realizaron 6.876 consultas, con un grado de satisfacción del 95% y un grado de atención del 93%.



*Ilustración 25. Consultas realizadas mediante el Contact Center.*





### ✓ App Pro Mujer

La App Pro Mujer es una plataforma móvil para la autogestión de créditos, fue masificado a nivel nacional en octubre 2020. Es decir 8 meses después de declarada la emergencia del Covid - 19.

La App permitió la apertura de nuevos segmentos y canales para la atención remota de clientas micro, con el objetivo de incentivar la economía de sus negocios. La App también incrementa y facilita el acceso al crédito porque permite la autogestión de créditos con una experiencia segura, ágil, sencilla y abreviar procesos de otorgación del crédito. Los beneficios que brinda al cliente son: La seguridad a clientes y potenciales clientes pues permite la solicitud de créditos desde el lugar que la cliente se encuentra, en el horario de su conveniencia, sin necesidad de papeleo y evitando lo más posible el contacto con otras personas, reduciendo así la exposición a COVID 19, la agilidad de procesos, con desembolsos en menos de 48 horas, garantizando así la eficiencia y optimización de tiempos en la entrega de servicios financieros.



La App estuvo habilitada el 2020 para desembolsos de entre 500 a 3.500 Bs a personas independientes (no asalariados) y únicamente para capital de operación. Cualquier persona puede solicitar un crédito no existe ningún criterio de discriminación, garantizando así la equidad en oferta crediticia y apoyando la inclusión financiera.



Ilustración 26. Alcances App Pro Mujer





### ✓ Campaña de limpieza bucal

En el mes de agosto 2020, Colgate Palmolive y Pro-Mujer convienen implementar la “Campaña Educativa de Salud Bucal” a través de la donación de 17,000 kits de salud oral y cuidado bucal para beneficiar a las clientes y sus familias de Fundación Pro Mujer IFD.

Los kits bucales estuvieron compuestos por los siguientes materiales:

- 1 crema dental familiar de 50 grs.
- 1 cepillo dental infantil
- 1 jabón protex
- 1 hoja guía familiar

La campaña tenía una duración de 3 meses, iniciaba en septiembre y finalizaba en noviembre 2020, pero debido a la pandemia no se pudo llegar a la entrega del 100%. Por este motivo se solicitó la ampliación de la campaña hasta la fecha 19 de febrero de 2021, la misma que fue aceptada por la empresa Colgate.



#### RESULTADOS:

1ra. Campaña: **16.537 beneficiari@s**

2da. Campaña: **2.261 beneficiari@s**

### ✓ 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).

- ✓ El 2020 en el curso de Get Connected se certificaron 534 estudiantes y se inscribieron 2.305 personas de las cuales
- ✓ En el curso de ciberseguridad aprobaron 635 personas.



### ✓ Línea gratuita Mujer Segura

En alianza con Pro Mujer Inc., apoyamos la difusión de la línea gratuita “MUJER SEGURA” 800 10 2414 a través de nuestro contact center, la misma que brinda atención y contención a mujeres en situación de violencia, ofreciendo orientación y asesoramiento para salir del círculo de la violencia.

El servicio es abierto a todo público y tiene un alcance en todos los departamentos y zonas del país. Además, los agentes que reciben las llamadas lo hacen bajo protocolos de atención establecidos en coordinación con ONU Mujeres, manteniendo los principios básicos de confidencialidad, seguridad y privacidad de los usuarios, garantizando la calidad del servicio. Estos agentes, según cada caso, derivan la llamada a un especialista de la red de profesionales voluntarios que brindan apoyo psicosocial y asesoramiento legal.

Como parte de esta red, participan promotoras comunitarias en prevención de violencia en razón de género a lo largo del país y Pro Mujer Inc ofrece también orientación en salud, poniendo a disposición del contact center a sus enfermeras.

El 2020 se tuvieron:

- 2,259 llamadas ingresadas
- 1,471 llamadas contestadas
- 1,261 llamadas con contención primaria – Agentes
- 210 llamadas transferidas a Especialistas

### ✓ Webinar: Productos financieros en épocas del Covid

Organizado por el Comité de Mujeres Emprendedoras y Empresarias de Bolivia, difundido por las redes sociales de las organizadoras y las nuestras, dirigido al público en general, con un alcance de 626 participantes.





✓ **Webinar: Crédito, medidas y acciones crediticias en épocas del COVID -19**

Organizado por el Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza, el evento fue difundido a través de nuestras redes sociales, dirigido al público en general. Con un alcance de 136 personas.

✓ **Conversatorio: Limitaciones y oportunidades de las mujeres en el sistema financiero**

Organizado por el Comité de Mujeres Emprendedoras y Empresarias de Bolivia con la participación del área de Innovación Social y difundido a través de las redes sociales, dirigido al público en general.

✓ **Difusión de cápsulas educativas (videos):**

A través de las redes sociales de Pro Mujer y el sistema de circuito cerrado de las agencias de Fundación Pro Mujer IFD, se compartieron cápsulas educativas realizadas con el apoyo de la Fundación PROFIN sobre: Seguros (5 videos), Empoderamiento y equidad de género (4 videos) y lucha contra la violencia de la mujer (4 videos), los videos iban dirigidos a los clientes de Fundación Pro Mujer IFD y público en general.

Con las difusiones se tuvo el siguiente alcance:

<b>Redes Sociales</b>	24,624 visualizaciones
<b>Sistema de circuito cerrado</b>	76,501 visualizaciones.

✓ **Webinar: ¿Por qué importa el enfoque de género en la Educación Financiera?:**

Conversatorio organizado por la feria virtual EXPOBOLIVIA 2020 y el que participó el área de Innovación Social. El conversatorio fue compartido por las redes sociales de la feria virtual, dirigido al público en general. El alcance fue de 365 participantes.

✓ **Webinar: La Banca Comunal y el Crédito Individual:**

Exposición organizada por la fundación Alemana Sparkassenstiftung en la feria virtual EXPOBOLIVIA 2020 donde participó el área de Negocios. Dirigido al público en general y con un alcance de 101 asistentes.

✓ **Conversatorios en el evento Mujeres al Frente / EXPO BOLIVIA2020:**

Con la finalidad de brindar espacios donde las mujeres emprendedoras, empresarias tengan oportunidad de crear una red de contactos y negocios, Fundación Pro Mujer IFD, Pro Mujer Inc. con el apoyo de Hashtag organizaron el evento Mujeres al Frente.

El evento se realizó de manera virtual de la mano de La Cámara de Comercio e Industria Boliviano - Alemana (AHK Bolivia) mediante la EXPO BOLIVIA 2020 del 11 al 19 de septiembre 2020. El evento contaba con un pabellón y una sala de conferencias propias, donde se desarrollaron los conversatorios dirigidos para el público en general, con un enfoque de empoderamiento hacia las mujeres.

En la sala de conferencias del pabellón Mujeres al Frente, se contó con 26 conferencistas especializados en temas de importancia para el crecimiento y empoderamiento de las mujeres.



NÚMERO DE PERSONAS PARTICIPANTES

✓ **Difusión de videos de prevención del Covid – 19:**

A través de videos educativos elaborados por Innovación Social, las clientas de Fundación Pro Mujer IFD y público en general recibieron información sobre las medidas de seguridad para prevenir el Covid – 19. Difundido por las redes sociales y por el sistema de circuito cerrado. Las difusiones tuvieron el siguiente alcance:

Tabla 5. Alcances de difusión video de prevención Covid-19

Canal de difusión	Nro. de Participantes
WhatsApp	367



## Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020

Facebook	11,206
Televisiones de circuito cerrado de TV en agencias	49,574
<b>TOTAL</b>	<b>61,147</b>

### ✓ **Difusión de plataformas educativas:**

Debido a la pandemia, las clases en las unidades educativas fueron suspendidas, esto implicó que muchos niños y jóvenes pierdan la oportunidad de adquirir nuevos aprendizajes. Por este motivo, la entidad hizo una investigación sobre plataformas educativas gratuitas (como Khan Academy, Aprendo en Línea, Duolingo y Prueba-T) según edades, facilidades de conexión (que no sea necesario tener un correo electrónico, ni bajar una aplicación, que la interfaz sea amigable con la navegación y que sea compatible con un celular inteligente). Los resultados de esta investigación fueron validados en grupos focales con asesores que revisaron las plataformas y, posteriormente, compartidos a través de Facebook y Whats App con los clientes, hijos del personal y público en general para que niños y jóvenes, en edad escolar, puedan avanzar o reforzar sus conocimientos. El alcance de difusión fue de 26.834 personas en las diferentes redes sociales.

### ✓ **Webinars de educación financiera “Impulso para el desarrollo”:**

La Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL) junto a todas las Instituciones Financieras de Desarrollo – IFD socia, diseñó una estrategia de trabajo conjunto, este consistía en organizar webinars sobre educación financiera, llevados a cabo por representantes de cada IFD. El alcance a Octubre 2020 es de 24.886 personas asistentes de todos los seminarios que se dieron por todas las IFDs.

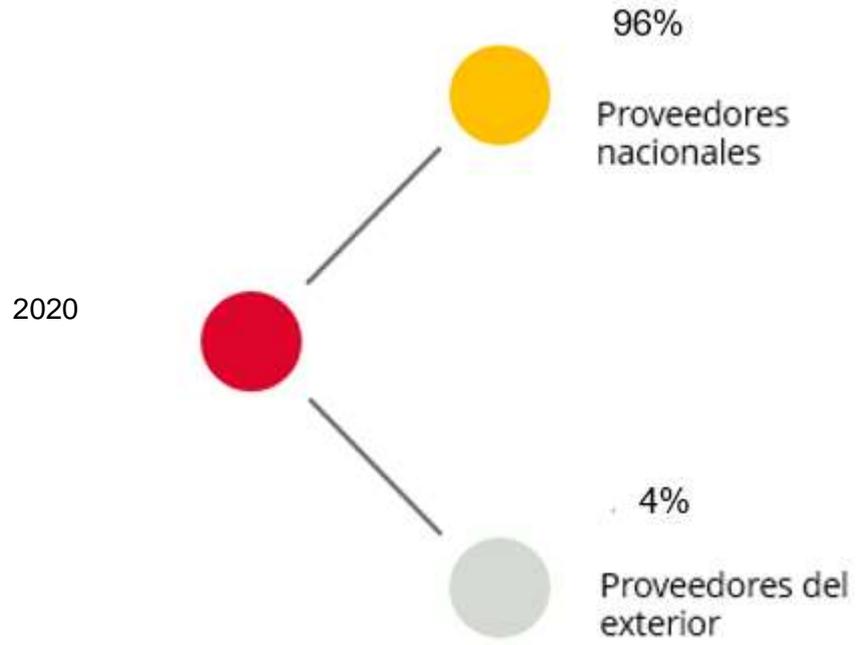
### ✓ **Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación (1P).**

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:



Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020



*Ilustración 27. Gastos en proveedores*

**NUESTRO PLANETA**

**NOS NECESITA**



**CUIDADO DEL MEDIO  
AMBIENTE**





El cuidado del medio ambiente es un objetivo transversal de nuestra institución, en la Política de RSE consideramos aspectos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.

### Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua (1A)

Realizamos campañas de recomendación (por correo), reciclaje de papel en las oficinas, entre otros.

Como parte de la gestión de RSE el año 2020 se realizó la primera medición de huella de carbono de la entidad (años base 2019) estos son los resultados:

**La HC en 2019 = 617 t CO<sub>2</sub>e**

Una huella de carbono de 617 toneladas de dióxido de carbono equivalente a:

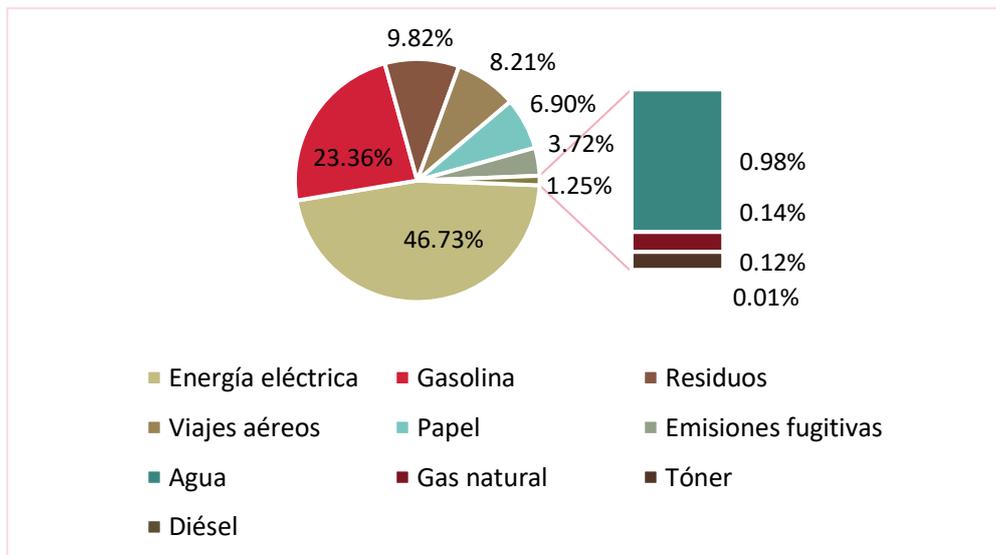
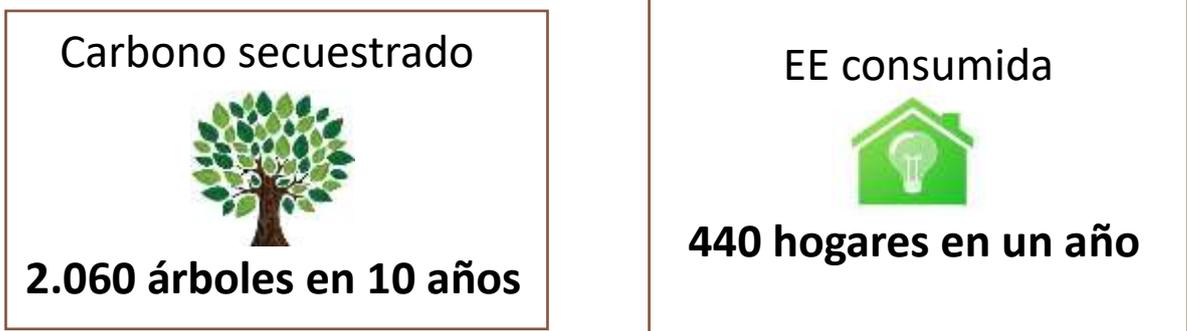


Ilustración 28. Resultados medición de huella de carbono.

El área de administración definirá las medidas necesarias para tener menor impacto en huella de carbono de nuestra institución.



## Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020 Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan (2A)

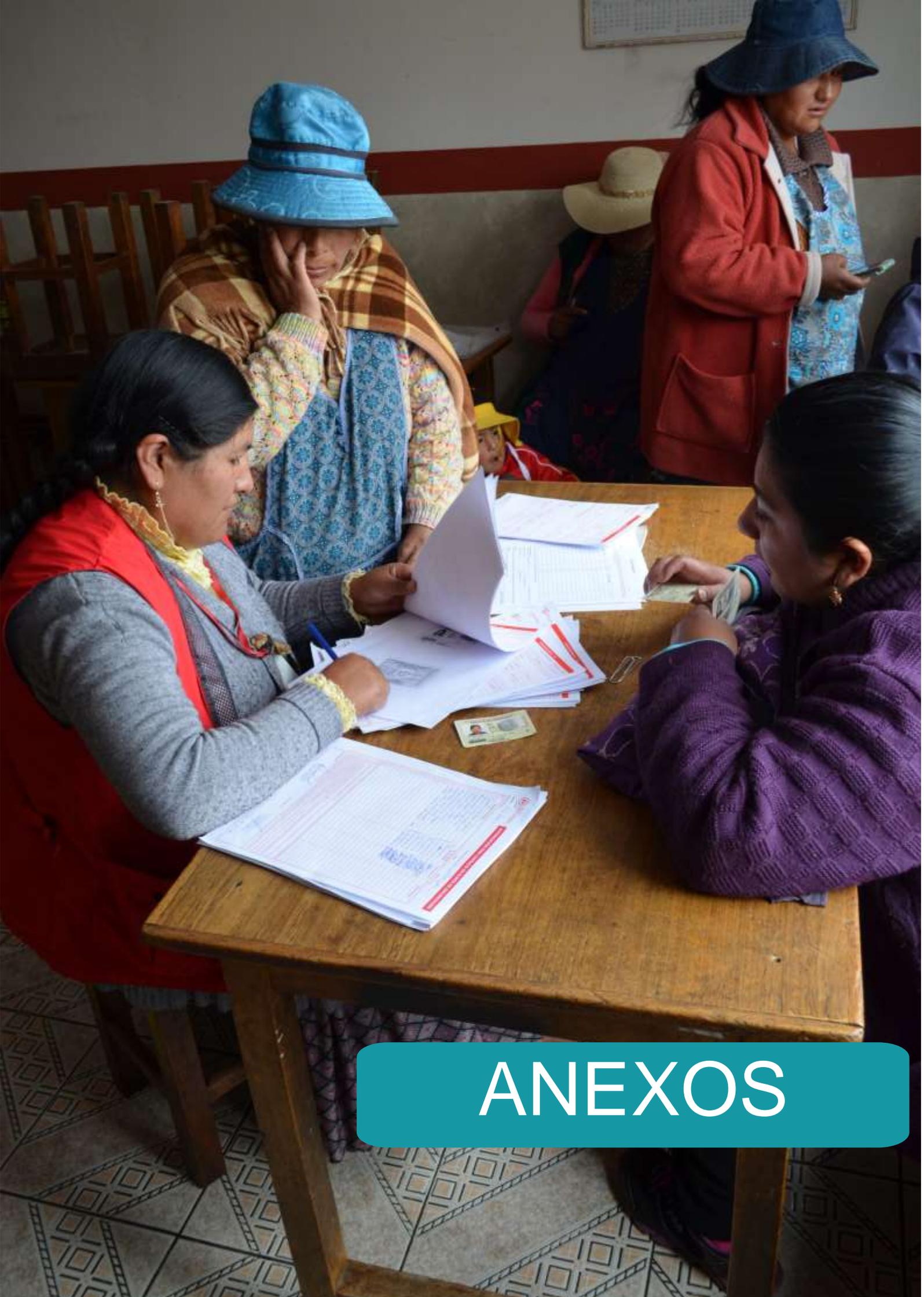
De igual manera se realizan recomendaciones (por correo) del rehúso de papel, cuando las circunstancias así lo permitan y se realizaron capacitaciones referentes al Cuidado del medio ambiente tanto al personal como a clientes, lo que fortaleció la concientización y sensibilización de todos los participantes. El alcance fue de 587 participantes de la capacitación.

## Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente (4A)

El 2020 en alianza con QUANTUM motors se lanzó al mercado el Financiamiento a vehículos eléctricos QUANTUM, siendo este el primer producto crediticio con enfoque ambiental de nuestra entidad.

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





# ANEXOS



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

REQUERIMIENTO	UBICACIÓN	
	TÍTULO o SUBTÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA de INICIO
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica	Páginas 19
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.	Actividades de RSE con nuestros grupos de interés	Páginas 29-66
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 24
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de RSE.	Estructura organizacional para la gestión de RSE	Página 23
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	Página 25

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

ANEXO INDICADORES REGLAMENTO RSE			
Código	Aspectos	Indicador	Página o respuesta directa
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Página 19



### Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020

1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Página 36
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada)	0% no hubo incremento salarial el 2020
3B	Brecha Salarial	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Página 36
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Página 62
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 34
2T	Trabajo Digno y no Discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Página 34
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 34
4T	Trabajo Digno y no Discriminación	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	0%



Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020

1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Página 39
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Página 40
3C	Capacitación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	El 2020 no fue posible realizar la evaluación de desempeño, la misma que prevemos llevar a cabo el 2021.
1D	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página 35
2D	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	1
1H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	2% de las utilidades de la gestión 2019.
<b>Código</b>	<b>Aspectos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Página o respuesta directa</b>
2H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Página 29
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 55
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.	La entidad no contaba con estas políticas



### Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020

2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito. También se presenta el Informe de servicios financieros orientados a la función social.	Página 9-13 y pagina 44-46
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Página 45
4E	Enfoque Social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Página 46
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Página 47
2S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Página 50
3S	Satisfacción del Cliente	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Página 50
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Página 65
2A	Conciencia Ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Página 65
Código	Aspectos	Indicador	Página o respuesta directa
3A	Conciencia Ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	No determinado



Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020

4A	Conciencia Ambiental	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Página 66
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Monto de sanciones pecuniarias pagadas: Bs 100.200</li><li>▪ Número de sanciones pecuniarias pagadas: 1</li><li>▪ Número de sanciones no monetarias:0</li></ul>



---

Para más información, pueden contactarnos vía:

Correo electrónico:

[cecilia.campero@promujer.org](mailto:cecilia.campero@promujer.org)

[carla.ovando@promujer.org](mailto:carla.ovando@promujer.org)

Página web: <https://promujer.org.bo/>

Facebook: @promujerbolivia

Línea gratuita: 800 10 37 00

---