

2021

INFORME DE
**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**



Banco Fortaleza

Índice

01 Presentación.....	1
02 Perfil Institucional de Banco Fortaleza S.A	5
03 Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de Banco Fortaleza S.A. (RSE 1G)	13
04 Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE	57
05 Forma en que Banco Fortaleza S.A. ha implementado la RSE en su estructura organizacional	61
06 Evaluación del cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE	65
07 Reporte de cumplimiento Anexo 1 del Capítulo II del Libro 10° del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	75
08 Reporte de cumplimiento Anexo 2 del Capítulo II, Título I del Libro 10 del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	79

Capítulo

01

PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

I. Introducción

Banco Fortaleza S.A. presenta su Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a las actividades realizadas entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, constituyendo el octavo informe anual de Banco Fortaleza S.A. (en adelante denominado “el Banco” o “la entidad”).

El presente Informe ha sido elaborado según lo establecido en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial y el Anexo 2: Indicadores de RSE, contenidos en el Capítulo II, Título I del Libro 10° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Asimismo, el Informe se realizó bajo los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, la misión y visión, así como también los principios y valores del Banco.

El año 2021 continuó marcado por los cambios y consecuencias generados a partir de la pandemia del coronavirus, SARS-CoV-2 (Covid-19). Con nuevos retos y necesidades en el escenario mundial y del país, Banco Fortaleza continuó con su trabajo de aportar al ámbito de la responsabilidad empresarial en el que se desenvuelve llevando colaboración, participación y educación financiera a todos los grupos de interés internos y externos, siendo parte del cambio propositivo que hoy en día se necesita para generar desarrollo e inclusión en nuestro país.

II. Alcance

El alcance del presente Informe de RSE, comprende las operaciones de la entidad a nivel nacional, siendo la Subgerencia Nacional de Marketing y Canales la responsable de su elaboración, con el apoyo de las diversas áreas del Banco.

Capítulo

02

PERFIL
INSTITUCIONAL DE
BANCO FORTALEZA S.A.

PERFIL INSTITUCIONAL DE BANCO FORTALEZA S.A.

Banco Fortaleza S. A. inició sus actividades en 1997 como Fortaleza FFP, resultado de la administración y capitalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financiacoop. En el año 2002, se incorporó al Grupo Financiero Fortaleza, recibiendo un fuerte impulso para extender sus operaciones.

En el año 2012 adquirió la categoría de Banco, luego de un proceso de adecuación que incluyó un importante incremento de capital.

A la fecha, Banco Fortaleza S.A. se ha constituido en una entidad financiera especializada en otorgar productos y servicios financieros integrales y personalizados a las micro, pequeñas y medianas empresas del país bajo la premisa de hacer banca a la medida de sus clientes.

Banco Fortaleza S.A. está constituida como Sociedad Anónima en el Registro de Acciones y Escrituras Constitutivas. Es un Banco múltiple, que forma parte del Grupo Financiero Fortaleza.

I. Misión y Visión

Tanto la Visión como la Misión constituyen las guías estratégicas que orientan el trabajo diario y a futuro de la entidad. A finales de la gestión 2020 fueron adecuadas para tomar en cuenta elementos relacionados a la RSE, como ser el enfoque hacia los grupos de interés, la definición del segmento de mercado en el que concentra su accionar, la importancia de satisfacer las necesidades y de generar cambios positivos.

Misión

“Contribuir al desarrollo de las actividades económicas de las personas, las micro, pequeñas y medianas empresas del país, entregando servicios financieros de calidad a nuestros clientes”.

Visión

“Ser el banco preferido por las micro, pequeñas y medianas empresas en el país”.

II. Valores Institucionales

Los valores institucionales de Banco Fortaleza S.A. son los que apoyan la visión de esta, dan forma a la misión y la cultura organizacional, reflejando los estándares de la entidad:

- › Integridad: Somos honestos, transparentes, sinceros y consecuentes con lo que decimos, cumplimos con nuestras promesas.
- › Compromiso: Asumimos como propios los objetivos del Banco, trabajando activamente para alcanzarlos.
- › Pasión por los Clientes: Trabajamos intensamente creando productos y servicios financieros que contribuyan a cumplir los sueños y metas de nuestros clientes.
- › Orientación al Resultado: Dirigimos todos nuestros esfuerzos y recursos para exceder la meta y superar los estándares propios cumpliendo con las normas establecidas.
- › Trabajo en Equipo: Sabemos que los resultados que podemos alcanzar juntos son mayores a los que se pueden lograr individualmente.
- › Interés por nuestros colaboradores: Construimos una cultura organizacional orientada a la consecución de objetivos promoviendo un excelente lugar para trabajar.

III. Principales Cifras

Banco Fortaleza S.A. tiene su oficina nacional ubicada en la ciudad de La Paz y, al 31 de diciembre de 2021, cuenta con una importante red de canales de atención (74 Puntos de Atención Financiera) en 7 regionales a nivel nacional, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1
Canales de Atención

Regional	2021					
	Oficina Nacional	Sucursal	Agencia Fija	Cajas Externas	Cajeros automáticos	Total
La Paz	1	1	6		7	15
El Alto		1	4	2	3	10
Oruro		1	2		3	6
Cochabamba		1	5	2	6	14
Santa Cruz		1	7		9	17
Chuquisaca		1	1		2	4
Tarija		1	3		4	8
TOTAL	1	7	28	4	34	74

Fuente: Elaboración Propia (2021)

La entidad se ha caracterizado por una clara vocación de atención a las microempresas (72% de los clientes), como se detalla en el cuadro a continuación.

Cuadro No. 2
Segmentos de Mercado (gestión 2021)

	Saldo USD	%	No. Clientes	%	No. Operaciones	%
Empresarial	58.207.582,07	12%	36	0%	103	0%
PYME	69.829.120,51	14%	459	3%	850	4%
Micro	191.836.172,91	38%	8033	46%	9603	41%
Personas	182.174.615,75	36%	8920	51%	12696	55%
TOTAL	502.047.491,24	100%	17448	100%	23252	100%

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Las captaciones se incrementaron a un total de Bs. 3,370,420.90 debido principalmente a un mayor nivel de depósitos a plazo fijo. El cuadro siguiente resume las principales cifras alcanzadas por el Banco al cierre de la gestión 2021.

Cuadro No. 3
Principales Cifras

Indicador	Unidad	2021
Patrimonio Neto	Bs	325.683.854,71
Activos Total	Bs	4.522.238.101,73
Cartera bruta	Bs.	3.444.045.789,91
Clientes de crédito	No.	17.448
Operaciones crediticias	No.	23.252
Ahorristas	No.	58.460
Depósitos del público	Miles Bs	3.370.420,90
Cajas de Ahorro	No. Cuentas	64407
DPFs	No. Cuentas	1828
Cuentas Corrientes	No. Cuentas	1526
Número de colaboradores	No.	662
Número de proveedores	No.	917
Inversiones permanentes	Miles Bs	207.305,57
Resultado Neto del ejercicio del año	Bs	14.120.064,03
Ingresos Financieros	Miles Bs	333.656
Ingresos Operativos	Bs	49.985.550,03
Mora	%	1,91
Gastos administrativos / cartera	%	4,92%
ROE	%	4,45%
ROA	%	0,32%
CAP	%	11,05

IV. Principales Productos y Servicios

Banco Fortaleza S.A. ofrece una variedad de productos y servicios financieros adaptados según las necesidades de sus clientes, a través de las siguientes bancas:

- › Banca Micro
- › Banca PyME
- › Banca Empresas
- › Banca Personas

Sus principales productos se resumen a continuación:

- › Ahorros: cajas de ahorro, cuentas corrientes y DPF.
- › Créditos: Dinero Hoy, Auto Hoy, Líneas de Crédito; Crédito Capital Expreso, Crédito Micro Expreso, Crédito Capital de Inversión, Capital de Operación, Consolidadora de deuda; Hipotecario de Vivienda; Vehicular 8x8, Vivienda de Interés Social, para anticrético de vivienda de interés social.
- › Tarjetas: Tarjeta de Crédito Standard y Tarjeta de Crédito Black, además de tarjetas de débito.
- › Comercio Exterior: cobranzas documentarias, cobro de cheques plaza exterior y transferencias locales e internacionales.

Adicionalmente, durante la Gestión 2021, Banco Fortaleza S.A. ofreció los siguientes servicios:

- › Pago de impuestos:
 - Impuestos Nacionales (Resto y GRACOS).
 - Impuestos Municipales (RUAT).
- › Pago de servicios básicos.
 - Servicio telefónico (Entel, VIVA, Tigo, AXS, Cotas, Comteco).
 - Servicio de electricidad (Delapaz, CRE, ELFEC, Sessa, Ende-Oruro).
 - Servicio de agua potable (Epsas, Saguapac, Semapa, Emapyc).
 - Servicio de Cable y Televisión Digital (Tigo, Digital TV, Cotes, Cotas).
 - Servicio cobro Gas domiciliario (YPFB).
 - Servicio de Remesas mediante Western Union.
- › Cobro de rentas:
 - Renta Dignidad.
- › Otros:
 - SEGIP (para carnet de identidad y licencia de conducir).
 - Pagos net.

- Policía DNSB (multas y otros).
- UMSA (cobro de matrículas y cursos de postgrado).
- Credinform (cobro pólizas y franquicias).
- La Vitalicia (cobro de pólizas de seguro).
- Seguros Fortaleza (cobro de pólizas y franquicias).
- SOAT UniVida.
- CETI-UMSA.
- AFP Futuro
- Línea Aérea Amazonas
- Tropical Tours
- DISMAC
- HERBALIFE
- › Servicio de Comercio Exterior:
 - Envío de fondos al exterior
 - Recepción de fondos del exterior
 - Compra/Venta de Divisas

V. Afiliaciones

Al cierre del 2021, Banco Fortaleza S.A. forma parte de las siguientes entidades:



VI. Reconocimientos y Distinciones

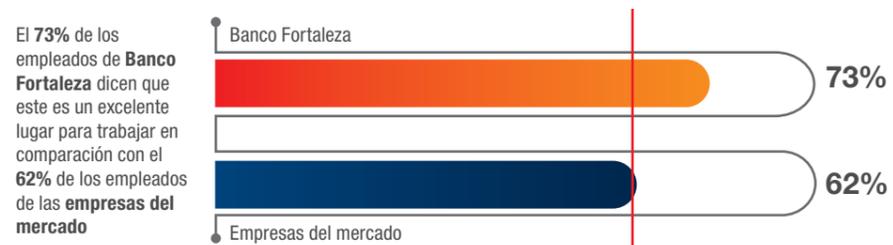


Banco Fortaleza S.A. ha sido reconocido por tercer año consecutivo como uno de “Los mejores Lugares para Trabajar 2021” en Bolivia por la firma especializada Great Place To Work® (GPTW) en el rubro de empresas grandes de más de 250 empleados. Esta certificación reconoce el empeño del Banco por implicarse en el desarrollo profesional de sus colaboradores, la búsqueda del bienestar personal y por incentivar el sentido de pertenencia. El puntaje alcanzado fue otorgado por los colaboradores quienes evaluaron las prácticas organizacionales que constituyen la cultura de la empresa, la credibilidad de los líderes, el trato justo e igualitario, el nivel de satisfacción y las políticas del área de Talento Humano relacionadas con el desarrollo del personal, incentivos, beneficios y canales de comunicación. Un reconocimiento basado en estándares internacionales.

Paralelamente, en junio de 2021 fuimos reconocidos por la firma como uno de los “Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres” a partir de las respuestas de las colaboradoras que sienten que cuentan con las mismas condiciones laborales para hombres y mujeres.

En noviembre 2021, GPTW otorga al Banco Fortaleza, el reconocimiento a Empresas que cuidan, en respuesta a la labor realizada, al personal durante la pandemia del (2020 – 2021).

Gráfico N° 1
Great Place to Work



Fuente: Estudio de clima nacional de Great Place to Work® Bolivia en 2019



<https://www.greatplacetowork.com.bo/servicios/certificacion/companias/banco-fortaleza2021>

Capítulo

03

DESCRIPCIÓN DE LA
INCORPORACIÓN DE RSE
EN LA PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA DE
BANCO FORTALEZA S.A.
(RSE 1G)

DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE BANCO FORTALEZA S.A. (RSE 1G)

Desde la promulgación de la circular ASFI 428/2016, de la Recopilación de Normas, Libro 1º, Título I, Capítulo II Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Banco Fortaleza S.A. toma en cuenta el cumplimiento los lineamientos de RSE y ha presentado a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) los informes anuales correspondientes.

De acuerdo a su Política de RSE, aprobada por Directorio, la Responsabilidad Social para el Banco es el marco de acción dentro del cual se desarrollan prácticas vinculadas a la relación con las partes interesadas de la entidad, a través de la generación de valores sociales, medio ambientales y económicos.

La Planificación Estratégica Institucional “Fortaleza 21” incluye aspectos relacionados a la RSE y refleja las intenciones de los órganos de gobierno. Sus lineamientos estratégicos con una orientación hacia todos sus grupos de interés (accionistas, colaboradores, proveedores, clientes/usuarios y Estado) impulsando el desarrollo y crecimiento de estos; con capital humano adecuadamente seleccionado, comprometido con los valores de la entidad, capacitado, remunerado y efectivamente evaluado de acuerdo con su desempeño, en el caso de los colaboradores, además de una amplia gama de servicios y productos financieros, se encuentran vinculados con los lineamientos de la RSE, mirando hacia los clientes; y un crecimiento estable y con un nivel rentable para cuidar a sus accionistas. Todo esto dentro del marco normativo-regulatorio establecido por la ASFI.

Los focos de atención para el 2021 priorizaron el trabajo en la eficiencia y automatización de procesos, el desarrollo del control de gestión, la constante retroalimentación de la tecnología crediticia, la reorientación de la cultura corporativa hacia la atención de cliente y hacia los resultados a través, principalmente, del fortalecimiento de los liderazgos, basando la misma en la orientación al cliente, la orientación al resultado y el trabajo en equipo.

Banco Fortaleza S.A. llevó a cabo una planificación estratégica en RSE y Función social a tres años (2019-2021). Cuenta con acciones para seguir implementando un modelo de gestión responsable en la entidad, jerarquizando sus áreas de intervención, en función al giro de su negocio, su cultura organizacional, sus líneas estratégicas, su impacto, así como sus capacidades técnicas y económicas, tal cual lo establece el Reglamento de RSE emitido por la ASFI.

I. Derechos Humanos (RSE 2H)

Banco Fortaleza S.A. establece los Derechos Humanos como uno de los fundamentos de su responsabilidad social, y en este sentido cumple con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de Derechos Humanos y con la legislación vigente en nuestro país. Se promueve el respeto a los Derechos Humanos en todas las áreas de influencia del Banco. Además, en el marco de lo dispuesto en la Ley No. 223 General para Personas con Discapacidad, la entidad cuenta con una Política y Reglamento para Operaciones de Crédito a Personas con Discapacidad, otorgando un trato preferencial y condiciones específicas a estos grupos y sus familiares cercanos. Asimismo, se cuentan con políticas encuadradas en la normativa para la atención de personas de adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.

Paralelamente, Banco Fortaleza S.A. es parte del Pacto Global, Red Local Bolivia. El Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa por mandato de Naciones Unidas que trabaja por una economía global más sostenible e incluyente, que promueve la implementación de 10 Principios universales en áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Transparencia y Anticorrupción y Medio Ambiente para que formen parte de la estrategia y operaciones de las empresas y facilitar acciones para que las empresas puedan trabajar hacia los Objetivos del Desarrollo Sostenible.¹

En la Política de Responsabilidad Social, Reglamento Interno y en el Código de Ética, se incluyen uno o más de los siguientes temas relativos a los Derechos Humanos:

Gráfico N° 2
Derechos Humanos



Fuente: Elaboración Propia (2021)

Corrupción

La corrupción (ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dinero u otros favores) constituye una vulneración de los derechos humanos. Banco Fortaleza S.A. es implacable en sus acciones contra todas las formas de corrupción, favoritismo y prácticas ilegales en su relacionamiento con autoridades gubernamentales, agentes fiscales y funcionarios del sector público. Cuenta con políticas, normas y procedimientos muy claros de anticorrupción en el marco de su gestión de riesgos, observando el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en Bolivia, las disposiciones emitidas por ASFI y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) además de las normativas internacionales sobre prevención, detección, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes.

¹ <http://www.pactoglobal.org.bo/que-es-el-pacto-global/>

Discriminación

Banco Fortaleza S.A. prohíbe y sanciona prácticas de contratación, trabajo y promoción basadas en factores relacionados a la raza, etnia, género, edad, religión, nacionalidad, ideología política, apariencia física, ascendencia, estado civil, orientación sexual, deficiencia física o mental y condiciones de salud. El Reglamento Interno, además, señala claramente los derechos de los colaboradores, así como su Código de Ética.

Prevención y Sanción por Acoso Sexual

La entidad cuenta con normativa que establece sanciones al acoso sexual, donde se identifican los canales y procedimientos a través de los cuales los incidentes de acoso deberán ser denunciados. También se establecen mecanismos para proteger la privacidad de las partes involucradas y la confidencialidad del proceso de investigación. De ocurrir un incidente de acoso o abuso laboral, la persona afectada tiene la posibilidad de denunciar inmediatamente dicha situación a la Gerencia Nacional de Gestión y Desarrollo de Talento Humano y/o miembros del Comité de Ética.

II. Medio Ambiente (RSE 1A / 2A y 3A)

La Política de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Fortaleza S.A. establece los siguientes lineamientos y prácticas referidos al cuidado del medio ambiente:

- › **Motivación de la preservación de la naturaleza:** incentivará a todos sus funcionarios para que busquen maneras alternativas de evitar la generación de desperdicios y contaminación.
- › **Política de compras:** dará prioridad a la compra de productos y prácticas verdes en relación con aquellos propensos a contaminar el medioambiente.
- › **Reciclaje:** motivará a todos sus colaboradores a utilizar medidas para la reducción de residuos, mediante la práctica del reciclado de materiales, separación de basura y ahorro de papel.
- › **Ahorro de energía y agua:** reducirá el consumo inapropiado de energía eléctrica y agua a través de la identificación de fuentes de fuga e implementación de prácticas del buen uso de estos servicios.
- › **Contaminación:** promoverá el descarte seguro de todos los materiales y sustancias tóxicas, incluyendo pilas, cartuchos de tintas de impresión y copia, solventes, entre otros.

Adicionalmente, el Código de Ética establece que todas las oficinas de Banco Fortaleza S.A. deben contar con las medidas de seguridad adecuadas y ofrecer un ambiente saludable para los clientes, empleados y público en general, por lo tanto, se exige el cumplimiento estricto de las normas relativas a estos temas, así como también la administración eficiente de los recursos internos destinados para este fin. Además, en su Código de Gobierno Corporativo, el Banco reconoce íntegramente su responsabilidad de contribuir a la disminución del impacto ambiental a través de un uso y tratamiento moderados del material logístico requerido para el desarrollo de sus actividades.

Desde el 2019, el Banco ha desarrollado un Proyecto de Gestión Ambiental (PGA) que está alineado con el Reglamento e Indicadores de RSE acerca de Conciencia Ambiental (1A, 2A y 3A,) emitidos por la Autoridad de Supervisión Financiera (ASFI) y el Pacto Global. La Subgerencia Nacional de Administración y Servicios es la encargada de la ejecución, monitoreo y supervisión del PGA cuyos objetivos son:

Gráfico N° 3
Objetivos Proyecto de Gestión Ambiental (PGA)



Fuente: Elaboración Propia (2021)

El PGA incluye 4 sub-programas que se mencionan a continuación:

- › Sensibilización y concientización ambiental.
- › Consumo Responsable del Agua.
- › Eficiencia Energética.
- › Reducción, reutilización y reciclaje (3Rs) de Papel.

Como parte de este programa, Banco Fortaleza S.A. cuenta con indicadores de línea de base desagregados por oficinas y departamentos que incluyen:

- › Costo mensual de consumo de agua, luz y papel / número de empleados.
- › Monto de inversión en compra de grifos y focos ahorradores.
- › Número de baños y cocinetas con grifos ahorradores.
- › Número de inodoros doble descarga.
- › Porcentaje de uso de luces LED.

La inversión realizada en el 2021 con el objetivo de sumar esfuerzos en el impacto al medio ambiente representa un monto importante en comparación a gestiones pasadas, haciendo un total de Bs. 87,789.-

III. Grupos de Interés

En un entorno tan global como el actual, los grupos de interés exigen cada vez mayores responsabilidades a las organizaciones con las que interactúan y son capaces de condicionar con sus decisiones los resultados y la sostenibilidad de ellas. En el marco de la RSE, Banco Fortaleza S.A. demuestra un alto compromiso con sus grupos de interés que se detallan en el gráfico a continuación, determinando estratégicamente las actividades que desarrollarán durante cada gestión, intentando generar impactos positivos en su relacionamiento. Más adelante, se muestran los resultados de las políticas relacionados con cada uno de estos grupos.

Gráfico No. 4
Grupos de interés Banco Fortaleza S.A. (2021)



Fuente: Elaboración Propia (2021)

Accionistas

Los accionistas asisten a las Juntas Generales de Accionistas que es el máximo órgano de representación de la entidad. Están representados por el Directorio que es el órgano de Gobierno Corporativo que fija las líneas estratégicas y políticas del Banco. Los resultados económicos alcanzados por Banco Fortaleza S.A. durante la gestión 2021 están reportados en su Memoria Institucional, mientras que los resultados sociales y ambientales están incluidos en el presente Informe de RSE. Adicionalmente, en lo que respecta a la función social de los servicios financieros, los accionistas también tienen acceso al Balance Social e Informe de Servicios Financieros Orientados a la Función Social, elaborados anualmente. De la misma forma, reciben la información correspondiente a las calificaciones de riesgo y de desempeño de RSE.

En la Planificación Estratégica Institucional "Fortaleza 2021" se establece que, se cuidará de los accionistas, alcanzando altos niveles de eficiencia operativa, con un nivel de riesgo en su cartera acorde con el segmento objetivo y con niveles de solvencia promedio.

Colaboradores

La Gerencia Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, es la responsable de coordinar las evaluaciones del clima laboral, las cuales se desarrollan de manera anual. En estas evaluaciones se emplea la metodología de "Great Place to Work", modelo que se basa en conocer las relaciones de los líderes con los colaboradores, el colaborador con el trabajo, y el colaborador con sus compañeros por medio de cinco dimensiones: Credibilidad, Respeto, Orgullo y Camaradería; y Justicia. En la última medición se alcanzó un promedio general de satisfacción de los colaboradores del 73% y la participación de los colaboradores fue del 98% a nivel nacional.

Adicionalmente, en la Planificación Estratégica Institucional "Fortaleza 21", el Banco se propuso desarrollar un nuevo sistema de evaluación del desempeño de los colaboradores, orientado hacia la nueva cultura organizacional. Para esta gestión el modelo de desempeño para las Gerencias está compuesto de la siguiente forma: Resultados del negocio, Resultados del área, Medición de competencias de cada evaluado, y resultados de la encuesta de satisfacción del servicio interno. Para los colaboradores el modelo de desempeño combina los resultados heredados de las gerencias (50%); esto dado que el trabajo de cada una de las personas del equipo impacta en los resultados del área y también del Banco, y el otro 50% es la evaluación del jefe al trabajo individual y diario de cada colaborador.

En relación a la evaluación de desempeño gerencial (45 gerencias evaluadas) podemos concluir que:

- 17 personas tienen una nota superior al 90% de cumplimiento de metas. (37% del equipo ejecutivo) – Excelente
- 19 personas tienen una nota entre 90% y 80% de cumplimiento de metas. (42 % del equipo ejecutivo) – Bueno
- 9 personas tienen una nota menor al 70% de cumplimiento de metas (21 % del equipo ejecutivo) - Regular

Los resultados obtenidos en el 2021 son los siguientes:

- No hubo proceso autoevaluación.
- El 91% de los evaluadores realizaron la evaluación del desempeño de sus directos colaboradores.
- El promedio de calificación de la evaluación de desempeño es de 84% que equivale a la categoría de "Muy Bueno".

Entre las iniciativas llevadas a cabo por Banco Fortaleza S.A. durante la gestión 2021 para promover el equilibrio trabajo-familia, aumentar la productividad, satisfacción y lealtad de los colaboradores se incluyen:

- Tres días de licencia por matrimonio.
- Medio día libre cada bimestre para actividades personales.
- Por fallecimiento del conyugue, hijos (as), padre o madre del trabajador, tres días laborales.
- Por nacimiento de hijo/a, se otorgan tres días laborales.

- Horarios especiales para colaboradores que así lo solicitan por motivos personales, siempre y cuando no afecten el normal desenvolvimiento de la entidad y sean aprobados por su inmediato superior.
- Provisión de alcohol desinfectante para el uso del personal de cajas que trabajan manipulando dinero y en las diversas oficinas.
- Implementación de medidas de bioseguridad con el objetivo de evitar contagios del Covid-19.
- Programa de Bienestar para el Personal, incentivando la vacunación entre los colaboradores, ciclo de conferencias llamado "fortaleciendo nuestra salud integral".
- Dotación de lácteos para el personal que maneja efectivo. de trabajo para fortalecer su salud.
- Regalos por parte del banco por el día del padre, día de la madre, cumpleaños y navidad.
- Diversos tipos de reconocimientos a los colaboradores por el cumplimiento de objetivos y por destacarse por los valores que comparten con la organización.
- Obsequios a los colaboradores por cada reconocimiento de GPTW que se recibió en el año.
- El Club Fortaleza, al que se encuentran afiliados todos los colaboradores, gestiona regalos anualmente, organiza actividades. Durante el 2021 no hubo actividades presenciales.

En el 2018, Banco Fortaleza S.A. suscribió un convenio de empleabilidad con el Ministerio de Planificación del Desarrollo en el marco de su Plan de Generación de Empleo y apoyó con la contratación de jóvenes trabajadores de escasos recursos que se encuentran en búsqueda de una fuente laboral. En ese marco, en el 2021, el Banco contó con 7 colaboradores trabajando bajo este convenio mediante el cual financia el pago del 70% del salario y el Ministerio cubre el 30% restante y el 100% de los aportes patronales.

Distribución de colaboradores (RSE 1T)

La distribución de los colaboradores por cargos, género, edad y departamento al 31/12/2021 es la siguiente:

Gráfico N° 4
Número de Empleados desglosados por grupo etario, Género, Departamento o Región (Gestión 2021)

Oficina	LP		SCZ		CBBA		TJA		OR		CH		Total general
Género	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Edades													
Menores de 34 años	40	40	34	38	25	16	14	17	12	5	2	7	250
Entre 34 y 54 años	86	106	24	28	26	32	9	13	13	17	14	15	383
Más de 54 años	8	13	1	3	0	2	1	0	0	0	0	1	29
TOTAL	134	159	59	69	51	50	24	30	25	22	16	23	662

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Nuevas contrataciones (RSE 2T)

El cuadro siguiente incluye las nuevas contrataciones realizadas durante la gestión 2021, de manera desglosada.

Gráfico N° 5
Nuevas contrataciones por grupo etario, género y departamento

Edades	GESTIÓN 2021						Totales
	Menores de 34 años		Entre 34 y 54 años		Más de 54 años		
	F	M	F	M	F	M	
Oficinas							
La Paz	3	4	3	2	0	0	12
Of. Nacional	2	5	2	9	0	0	18
El Alto	6	3	0	1	0	0	10
Santa Cruz	8	14	5	9	0	0	36
Cochabamba	5	7	1	6	0	0	19
Tarija	2	1	1	1	0	0	5
Chuquisaca	0	2	1	1	0	0	4
Oruro	7	4	1	1	0	0	13
Total general	33	40	14	30	0	0	117

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Rotación media (RSE 3T)

La rotación media de los colaboradores del Banco es un porcentaje que se calcula dividiendo las bajas entre el total del personal. A diciembre de 2021, el Banco contaba con 662 colaboradores, por lo que el índice de rotación media fue del 18.43%.

Gráfico N° 6
Rotación media del personal por grupo etario, género y departamento
(Gestión 2021)

Edad	Menores de 34 años		Entre 34 y 54 años		Más de 54 años		Totales (%)
	F	M	F	M	F	M	
La Paz	0,15	0,91	0,30	0,91	0,00	0,15	2,42
El Alto	0,45	0,60	0,15	0,76	0,00	0,00	1,96
Of. Nacional	0,45	0,30	0,60	0,91	0,00	0,00	2,27
Santa Cruz	0,60	1,51	1,66	1,66	0,00	0,00	5,44
Cochabamba	0,60	1,21	0,45	0,76	0,00	0,00	3,02
Tarija	0,00	0,45	0,15	0,15	0,00	0,00	0,76
Chuquisaca	0,15	0,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,60
Oruro	0,91	0,76	0,30	0,00	0,00	0,00	1,96
Total	3,32	6,19	3,63	5,14	0,00	0,15	18,43

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Diversidad e igualdad de oportunidades (RSE 1D y RSE 2D)

Banco Fortaleza S.A. establece en su normativa de Talento Humano y de RSE que contratará y promoverá a todos sus colaboradores según su experiencia y expectativa, prohibiendo y sancionando cualquier tipo de discriminación. Es así que, considerando el principio de igualdad de oportunidades tanto para mujeres como para hombres, el Banco no discrimina por género.

El siguiente cuadro muestra el personal desglosado por oficina, nivel jerárquico, género y grupo etario.

Gráfico N° 7
Porcentaje de colaboradores por sexo, nivel jerárquico y oficina
Gestión 2021

Nivel Jerárquico	SCZ		Total SCZ		LP		Total LP		El Alto		Total El Alto		Of. Nacional		Total Of. Nal.		Cbba		Total Cbba		Tarija		Total Tarija		Or		Total Or		CH		Total Ch		Total general
	Género	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M				
Directorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
Ejecutivo	1	1	2	1	0	1	1	1	2	3	18	21	0	2	2	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	2	2	2	2	32		
Mando Medio	7	7	14	6	4	10	1	5	6	11	15	26	5	6	11	2	4	6	4	0	4	2	1	3	2	1	3	3	3	80			
Operativo	51	61	112	51	38	89	24	32	56	36	46	82	46	42	88	22	25	47	20	22	42	14	20	34	20	22	42	14	20	34	550		
Totales	59	69	128	58	42	100	26	38	64	52	86	138	51	50	101	24	30	54	25	22	47	16	23	39	25	22	47	16	23	39	671		

(*) El total de colaboradores es 662 y 9 miembros del Directorio.

Fuente: Elaboración Propia (2021)

El cuadro a continuación muestra el porcentaje de colaboradores según nivel jerárquico, género y edad.

Gráfico N° 8
Porcentaje colaboradores por nivel jerárquico, género y edad
Gestión 2021

Edad	Menores de 34		Total Menores de 34 años	Entre 34 y 54 años		Total entre 34 y 54 años	Más de 54 años		Total más de 54 años	Totales
	Género	F		M	F		M	F		
Directorio		0	0	1	2	3	1	5	6	9
Ejecutivo		0	0	6	18	24	1	7	8	32
Mando Medio		3	5	8	34	33	1	4	5	80
Operativo		124	118	242	132	160	8	8	16	550
Total		127	123	250	173	213	11	24	35	671

(*) El total de colaboradores es 662 y 9 miembros del Directorio.

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Brecha salarial (RSE 1B y 2B)

El Banco realiza el pago de salarios y otros beneficios sociales en las condiciones y plazos estipulados por las leyes laborales aplicables. Paga anualmente a sus colaboradores 12 sueldos, un aguinaldo por navidad y 1 prima en función a los resultados de la entidad.

Así mismo Banco Fortaleza S.A. también cuenta con un sistema de incentivos y comisiones por productividad, dirigido a Oficiales de Negocios y personal de Cobranzas. Se proporciona un seguro contra accidentes no laborales, con una cobertura de USD 5.000 para el personal operativo y táctico.

Los cuadros siguientes realizan un análisis de las remuneraciones según establecen los indicadores del Reglamento de RSE.

Gráfico N° 9

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

Detalle	2021
Cuadro Análisis de Remuneraciones I	
Remuneración anual funcionario mejor pagado	930.763,42
Remuneración promedio anual total de todos los empleados	103.935,29
Relación en %	11,17%

Gráfico N° 10

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)

Detalle	2020	2021
Cuadro Análisis de remuneraciones II		
A. Porcentaje de incremento para la persona mejor pagada.	0	0,02%
B. Porcentaje de incremento al promedio del resto del personal (excluyendo el de la persona mejor pagada).	0	0,67%
C. Relación en % (A/B)	0%	3,47%

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Salario mínimo (RSE 3B)

En Bolivia, la gestión 2021 el Gobierno Nacional realizó un incremento únicamente al salario mínimo nacional (SMN) de 2%. El cuadro a continuación muestra la relación entre el salario ganado mensual y el salario mínimo nacional por género y por oficina al cierre del 2021.

Gráfico N° 11

Relación entre el salario ganado mensual y el salario mínimo nacional por género y oficina (Gestión 2021)

Oficinas	LP		Total LP		SCZ		Total SCZ		CBBA		Total Cbba		CH		Total CH		TJ		Total TJ		OR		Total OR	Total	%
Género	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	OR	Total	%
SGM>SMN	134	159	293	59	67	126	51	49	100	15	23	38	24	27	51	25	22	47	655	99%					
SGM=SMN	0	0	0	0	2	2	0	1	1	1	0	1	0	3	3	0	0	0	7	1%					
Totales	134	159	293	59	69	128	51	50	101	16	23	39	24	30	54	25	22	47	662	100%					

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Las remuneraciones se basan en la responsabilidad del cargo y no así en el género.

Capacitación (RSE 1C)

Banco Fortaleza S.A. es una entidad promotora del aprendizaje, que cree y apuesta por los procesos de generación, perfeccionamiento de capacidades y competencias. El objetivo de la capacitación es ampliar el espectro de las competencias laborales de los colaboradores, garantizando el desempeño óptimo de sus actividades, preparándolos para su crecimiento al interior de la entidad, permitiendo su progreso y desarrollo tanto profesional como personal. A través del Plan Estratégico Institucional, se establecen como líneas de trabajo: el fortalecimiento de las competencias laborales y el potenciar el liderazgo de las jefaturas, en una base de capacitación constante de los colaboradores, en lo posible certificado.

La Gerencia Nacional de Gestión y Desarrollo de Talento Humano es la encargada de ejecutar la "Gestión del Conocimiento" según lo establece el Reglamento de Capacitaciones y el Manual de Procedimientos de Capacitación. Es así que el Plan Anual de Capacitación (PAC) busca contribuir al desarrollo integral y oportuno de los colaboradores del Banco.

El PAC contempla las necesidades de capacitación de las diversas áreas del Banco, así como el despliegue de todos los cursos regulatorios que se requieren para las diferentes funciones que se desempeñan en el Banco. Principalmente, este plan se alinea al POA de la entidad, a los objetivos anuales y de mediano plazo. En base a esta información, se desarrollan capacitaciones adaptadas a dichas necesidades, actividades (cursos, talleres, seminarios, charlas y congresos) según los recursos y la oferta del mercado existente. Además, el área de Talento Humano realiza evaluaciones mensuales a su ejecución.

Los lineamientos del Banco establecen que los colaboradores del Banco participen principalmente en las capacitaciones inherentes a su área de trabajo, por lo que se procura que estas se desarrollen en su mayoría dentro de horario de trabajo, motivando así la participación de una mayor cantidad de asistentes.

Gráfico N° 12
Capacitaciones por cursos, colaboradores, horas, género y nivel jerárquico
(Gestión 2021)

Nivel jerárquico	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores	Horas de Capacitación	Promedio Horas de capacitación / año / colaborador
Total Ejecutivos	73	30	1650	55
Mujeres	30	7	310	44
Hombres	43	23	1340	58
Total Mandos Medios	87	98	3854	39
Mujeres	53	47	1609	34
Hombres	34	51	2245	44
Total Operativos	140	645	19050	30
Mujeres	71	297	10420	35
Hombres	69	348	8630	25
Total general	92	773	24554	124

*No considera la repetición de cursos en la segmentación por nivel jerárquico.

El total implica el total de horas de capacitación entre la cantidad de colaboradores.

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Gestión de habilidades (RSE 2C)

El Plan Anual de Capacitación detalla el tipo de capacitaciones, actividades (cursos, talleres, seminarios, charlas, congresos) y recursos (incluyendo costo estimado del curso).

Los cuadros a continuación incluyen las capacitaciones realizadas durante la gestión 2021 a los colaboradores del Banco que cumplen diversos objetivos: fortalecer el conocimiento en su campo, mejorar la comunicación y atención con calidad y calidez de los clientes, contar con conocimientos sobre resolución de conflictos y conocer las características y medidas de seguridad en el uso de los servicios financieros. Adicionalmente, todo el personal nuevo que fue contratado en el 2021 participó en el proceso de inducción.

Gráfico N° 13
Capacitaciones al personal

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Capacitación en Atención Con Calidad y Calidez			
Atención a Personas Adultas Mayores con Trato Preferente	Fortalecer los conocimientos de prevención, protección y buen trato a las Personas Adultas Mayores.	Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal	7
Atención a Personas Sordas a Través de la Lengua de Señas Boliviana	Adquirir conocimientos de estrategias y recursos comunicacionales para una atención pertinente a la comunidad Sorda a través de la Lengua de Señas Boliviana	Analista de Desarrollo del Talento Humano - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	15
Atención al Cliente con Calidad y Calidez	Actualizar los conocimientos sobre la atención al cliente con calidad y calidez según normativa ASFI.	Analista de Negocios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Oriente - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Recepcionista - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia Regional - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Talento Humano Sucursal.	422
Atención al Cliente con Discapacidad, al Adulto Mayor y Mujeres en Etapa de Gestación	Fortalecer conocimientos sobre la Atención al Cliente con Discapacidad, Adulto Mayor y Mujeres en Etapa de Gestación.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bodega - Analista de Cumplimiento - Analista de Negocios - Analista Legal Sucursal - Asistente de Catastro - Asistente de Tecnología - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Procurador - Recepcionista - Responsable de Canje y Bodega - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Sucursal.	515
Idioma Aymara Como la 2° Lengua Nivel Basico	Adquirir conocimientos de los Idiomas vigentes para la mejor atención a los clientes.	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	2
Idioma Guaraní Como la 2° Lengua Nivel Basico	Adquirir conocimientos de los Idiomas vigentes para la mejor atención a los clientes.	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	1
Idioma Quechua Como la 2° Lengua Nivel Basico	Adquirir conocimientos de los Idiomas vigentes para la mejor atención a los clientes.	Cajero - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo.	4
Capacitación o cursos sobre las características de los servicios financieros			
Comercio Exterior - Comex	Actualizar los conocimientos sobre la Operativa de Comercio Exterior - COMEX	Analista de Cumplimiento - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Supervisor Nacional de Cumplimiento.	229

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Funcionamiento del Sistema de Cobranza Digital, Web y Movil	Brindar conocimientos sobre el sistema de Cobranza Digital, Web y Movil.	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Normalizador de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal.	244
Manual para la Selección de Billetes de Boliviano	Brindar conocimientos sobre las nuevas medidas de seguridad del billete de boliviano.	Administrador Regional de Boveda - Responsable de Canje y Boveda - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente Nacional de Operaciones.	18
Nuevos Servicio de Giros y Remesas Vía Western Union	Adquirir conocimientos sobre el nuevo servicio de Giros y Remesas Vía Western Union	Administrador Regional de Boveda - Analista de Cumplimiento - Analista de Organización y Metodos - Asistente de Operaciones - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo No Financiero - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Supervisor Nacional de Cumplimiento.	214
PCC 01 - Usuarios Financieros (No Clientes)	Actualizar los conocimientos sobre el uso del Formulario PCC-01.	Cajero - Cajero Canjista - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera.	33
Tarjetas de Credito	Adquirir conocimientos sobre la gestión comercial de las Tarjetas de Crédito del Banco.	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal.	64
Seguro de Protección de la Tarjeta de Débito	Adquirir conocimientos sobre el Seguro de Protección de la Tarjeta de Débito del Banco.	Gerente de Agencia - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal.	89
Capacitación para fortalecer comunicación con clientes			
6° Congreso Iberoamericano de Comunicación Interna	Obtener conocimientos sobre las buenas prácticas de la comunicación interna y sobre las nuevas herramientas de comunicación.	Asistente de Comunicación Interna	1
Atención a Personas Adultas Mayores con Trato Preferente	Fortalecer los conocimientos de prevención, protección y buen trato a las Personas Adultas Mayores.	Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal	7
Atención a Personas Sordas a Través de la Lengua de Señas Boliviana	Adquirir conocimientos de estrategias y recursos comunicacionales para una atención pertinente a la comunidad Sorda a través de la Lengua de Señas Boliviana	Analista de Desarrollo del Talento Humano - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	15
Atención al Cliente con Calidad y Calidez	Actualizar los conocimientos sobre la atención al cliente con calidad y calidez según normativa ASFI.	Analista de Negocios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Oriente - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Recepcionista - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia Regional - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Talento Humano Sucursal.	422

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Atención al Cliente con Discapacidad, al Adulto Mayor y Mujeres en Etapa de Gestación	Fortalecer conocimientos sobre la Atención al Cliente con Discapacidad, Adulto Mayor y Mujeres en Etapa de Gestación.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Boveda - Analista de Cumplimiento - Analista de Negocios - Analista Legal Sucursal - Asistente de Catastro - Asistente de Tecnología - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Procurador - Recepcionista - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Sucursal.	515
Idioma Aymara Como la 2° Lengua Nivel Básico	Adquirir conocimientos de los Idiomas vigentes para la mejor atención a los clientes.	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	2
Idioma Guaraní Como la 2° Lengua Nivel Básico	Adquirir conocimientos de los Idiomas vigentes para la mejor atención a los clientes.	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	1
Idioma Quechua Como la 2° Lengua Nivel Básico	Adquirir conocimientos de los Idiomas vigentes para la mejor atención a los clientes.	Cajero - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo.	4
Capacitación para Fortalecer el Conocimiento en su Campo			
9° Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos	Reforzar los conocimientos sobre el Lavado de Activos.	Analista de Cumplimiento	5
Access Empresarial, Fundamentos	Adquirir conocimientos sobre la herramienta Access.	Oficial de Calidad de la Información - Responsable de Riesgo No Financiero	2
Agenda Froddi Nueva Version	Actualizar los conocimientos sobre la nueva versión de la agenda Froddi.	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal	264
Agenda Froddi V.2	Actualizar los conocimientos sobre la nueva versión de la agenda Froddi.	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable Regional de Administración y Servicios	262
Agenda Web	Actualizar los conocimientos sobre la nueva versión de la agenda web.	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	28
Agenda Web Beneficiario Económico	Actualizar los conocimientos sobre la agenda Web.	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	65
Anti-Money Laundering Certified Associate	Obtener la certificación internacional de Lavado de Dinero	Analista de Cumplimiento	2
Big Data y Machine Learning	Proporcionar conocimientos básicos del trabajo Data Science y Machine Learning	Auditor Interno - Especialista en Desarrollo - Gerente Nacional de Tecnología - Oficial de Riesgo Financiero - Responsable de B.I - Responsable de Riesgo No Financiero - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito.	11

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Buenas Practicas en El Manejo de Información	Propocionar buenas practicas del Manejo de Información	Gerente Division Riesgos - Oficial de Calidad de la Informacion - Oficial de Evaluacion y Calificacion de Cartera - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo No Financiero - Responsable de Evaluacion y Calificacion de Cartera - Secretaria de Gerencias Nacionales - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo.	13
Circular 669	Fortalecer los conocimientos de la Circular 669	Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Subgerente de Negocios Sucursal.	195
Circular 669 y Cartera Diferida	Fortalecer los conocimientos de la Circular 669 en la aplicación de la cartera diferida en el sistema Netbank	Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Subgerente de Negocios Sucursal.	195
Clab 2021 - Congreso Virtual Latinoamericano de Tecnología E Innovación	Reforzar los conocimientos sobre la transformación e innovación digital para la banca.	Gerente Nacional de Tecnología - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo.	2
Clain 2021 - Xxv Congreso Latinoamericano de Auditoria Interna y Evaluación de Riesgos	Fortalecer los conocimientos relacionados con Auditoria Interna estrategica y herramientas tecnológicas.	Subgerente Adjunto de Auditoria Interna	2
Clar 2021 - Congreso Latinoamericano de Riesgos	Fortalecer los conocimientos de las buenas practicas de la gestion de riesgos.	Gerente División Riesgos - Gerente Nacional de Auditoria Interna - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	4
Cobros de Prestamos con Interés y Cargos Prorratedos en El Netbank	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera - Subgerente de Negocios Sucursal.	349
Colade 2021 - Congreso Virtual de Derecho Financiero	Fortalecer los conocimientos de derecho bancario, buenas practicas y herramientas digitales.	Gerente Nacional Legal	1
Concentrador Reg. Fraudes para la Banca Latinoamericana	Actualizar conocimientos sobre el concentrador regional de fraudes para la banca en latinoamerica.	Gerente Division Operaciones - Gerente Division Riesgos - Oficial de Riesgo Tecnológico - Subgerente de Contabilidad - Subgerente de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Supervisor Nacional de Cumplimiento.	7
Diferimiento	Fortalecer los conocimientos sobre el Diferimiento.	Analista de Negocios - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Gerente de Agencia - Jefe Nacional de Productos y Canales - Normalizador de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Nacional Banca Personas - Responsable de Cartera - Responsable de Normalizacion de Cartera Sucursal - Subgerente de Banca Corporativa - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalizacion de Cartera Sucursal - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito.	258
Diplomado de Especialización en Finanzas	Aquirir conocimientos en diferentes tópicos de las finanzas que puedan administrar los recursos y activos financieros en un mercado competitivo y globalizado.	Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Oficial de Evaluacion y Calificacion de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Responsable de Evaluacion y Calificacion de Cartera - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Sector Productivo.	13

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Diplomado de Especialización en Gestión Integral de Riesgos	"Adquirir conocimientos sobre la gestión de los riesgos financieros y empresariales bajo el marco de los estándares internacionales como Basilea."	Oficial de Riesgo Financiero - Responsable de Riesgo No Financiero.	3
Diplomado en Big Data & Analítica de Datos	Brindar conocimientos y habilidades en manejo de tecnologías orientado al análisis de datos y aplicable a empresas que trabajan con grandes volúmenes de datos y que pretenden implementar las tecnologías de Big Data y Data Science.	Analista Banca Seguros	1
Diseño y Elaboración de la Escala Salarial Paso a Paso	Adquirir conocimientos para realizar la recolección de información con vistas a elaborar una Escala Salarial.	Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano.	3
El Arte de Establecer Controles	Adquirir conocimientos sobre la metodología de análisis de diseñar, implementar, valorar y gestionar actividades de control.	Auditor Interno	1
Lineamientos Cartera Diferida	Fortalecer los conocimientos sobre la cartera diferida en el sistema Netbank.	Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Subgerente de Negocios Sucursal.	195
Masterclass: Conociendo la Gestión de Riesgos	Fortalecer los conocimientos sobre la gestión de riesgos.	Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Riesgo Operativo - Responsable de Riesgo No Financiero.	9
Monitoreo de Datos - Colocaciones (Netbank)	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo.	31
Registro de Prorroga - Circular Asfi - 669	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal.	269
Riesgo Crediticio	Reforzar los conocimientos de Riesgo Crediticio	Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe.	14
VI Congreso Latinoamericano Sobre Riesgo Operacional	Fortalecer los conocimientos de las buenas practicas de la gestión de riesgos operativo.	Subgerente Adjunto de Auditoria Interna	1
Webinar Marketing Digital de Verdad para Empresas	Fortalecer los conocimientos sobre el Marketing Digital.	Subgerente Nacional de Marketing y Canales	1
XIV Jornada Monetaria - Reactivación Económica en Tiempos de Covid	Proporcionar conocimientos sobre para la reactivacion economica en Bolivia.	Oficial de Riesgo Financiero	3
XXV Congreso Latinoamericano de Auditoria Interna	Fortalecer los conocimientos relacionados con Auditoria Interna estrategica y herramientas tecnológicas.	Subgerente Adjunto de Auditoria Interna	1
Empoderando Fintech Ecosistemas en Las Américas	Brindar conocimientos sobre la importancia de las empresas que adoptan y empoderan a los ecosistemas digitales fintech.	Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Negocios A.I. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos - Gerente General - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Tecnología - Project Manager - Subgerente Nacional de Marketing y Canales.	9
Estandarización de Criterios en Inspecciones de Agencias	Estandarizar los criterios para las inspecciones de agencias.	Oficial de Riesgo Operativo	7

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Gestión de Cartera Diferida Prorrogada	Fortalecer los conocimientos sobre la gestión de la cartera diferida.	Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo.	76
Gestión de Rendimiento Corporativo con Okr'S Alineación, Enfoque y Rendimiento	Proporcionar conocimientos del enfoque OKR y usar la metodología y herramientas del enfoque.	Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Operaciones.	2
Programa de Formación Modular en Administración de Riesgos para Gerentes	"Proporcionar conocimientos sobre las principales implicaciones del proceso de administración de riesgos, cuantificar la gravedad y la probabilidad de las pérdidas, desarrollar modelos de scoring, comprender el riesgo de balance estructural y administrarlo, aplicar pruebas de tensión (o stress testing), diferenciar apropiadamente el riesgo reputacional del riesgo estratégico y diseñar estrategias apropiadas para administrar cada tipo de exposición."	Gerente División Riesgos - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	2
Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social	Desarrollar y mejorar el conocimiento de los colaboradores respecto a asuntos económicos, ambientales y sociales relacionados al cumplimiento de la Función Social y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Boveda - Analista Banca Seguros - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Negocios - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente División Operaciones - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - Jefe Nacional de Productos y Canales - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Oficial Nacional Banca Mipe - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de B.I - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Contabilidad - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	504

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Seguimiento al Plan de Desarrollo Individual y Sesiones de Coaching (Programa de Liderazgo Gerencial 2° Version)	Fortalecer el desarrollo de habilidades gerenciales.	Gerente de Sucursal - Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Negocios A.I. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos - Gerente General - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología - Gerente Nacional Legal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente.	18
Seguros para El Desarrollo	Adquirir conocimientos sobre los factores claves que influyen en la demanda de servicios de seguros y analizar su implicación para la investigación del mercado y la estrategia de marketing.	Subgerente de Banca Seguros	1
Seminario Internacional de Gestión de Riesgo de Créditos	Proveer técnicas y herramientas que permitan implementar o mejorar las estimaciones de los niveles de riesgo de crédito, con enfoque en pérdida esperada y el estándar internacional NIIF 9.	Auditor Interno	2
Capacitación para la Reducción de Conflictos			
¿Cómo Crear Espacios Laborales Sin Acoso?	Brindar los conocimientos de crear espacios laborales sin acoso.	Subgerente Legal Societario - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	2
Atención a Personas Adultas Mayores con Trato Preferente	Fortalecer los conocimientos de prevención, protección y buen trato a las Personas Adultas Mayores.	Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal	7
Atención a Personas Sordas a Través de la Lengua de Señas Boliviana	Adquirir conocimientos de estrategias y recursos comunicacionales para una atención pertinente a la comunidad Sorda a través de la Lengua de Señas Boliviana	Analista de Desarrollo del Talento Humano - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	15
Atención al Cliente con Calidad y Calidez	Actualizar los conocimientos sobre la atención al cliente con calidad y calidez según normativa ASFI.	Analista de Negocios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Oriente - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Recepcionista - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia Regional - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Talento Humano Sucursal.	422
Atención al Cliente con Discapacidad, al Adulto Mayor y Mujeres en Etapa de Gestación	Fortalecer conocimientos sobre la Atención al Cliente con Discapacidad, Adulto Mayor y Mujeres en Etapa de Gestación.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Boveda - Analista de Cumplimiento - Analista de Negocios - Analista Legal Sucursal - Asistente de Catastro - Asistente de Tecnología - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Procurador - Recepcionista - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Contabilidad - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	515
Idioma Aymara Como la 2° Lengua Nivel Básico	Adquirir conocimientos de los Idiomas vigentes para la mejor atención a los clientes.	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	2

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Idioma Guarani Como la 2° Lengua Nivel Basico	Adquirir conocimientos de los Idiomas vigentes para la mejor atención a los clientes.	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	1
Idioma Quechua Como la 2° Lengua Nivel Basico	Adquirir conocimientos de los Idiomas vigentes para la mejor atención a los clientes.	Cajero - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo.	4

Capacitación Sobre Medidas de Seguridad y Precauciones en el Uso de Servicios Financieros

Gestión de Riesgo Liquidez	Reforzar los conocimientos de Riesgo Liquidez.	<p>Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Boveda - Analista Banca Seguros - Analista de Control de Gestión - Analista de Core Bancario - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Chófer de Presidencia - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Negocios A.I. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos - Gerente General - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología - Gerente Nacional Legal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Jefe Nacional de Productos y Canales - Normalizador de Cartera - Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Captaciones - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Oficial Nacional Banca Mipe - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de B.I - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Banca Seguros - Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Contabilidad - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Marketing y Canales - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Tesorería - Supervisor Nacional de Cumplimiento.</p>	582
----------------------------	--	---	-----

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Gestión de Riesgo Operativo en Banco Fortaleza	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre el Riesgo Operativo	Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Tecnológico - Responsable de Riesgo Tecnológico - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	7
Gestión de Riesgos en Instituciones Financieras	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Gestión de Riesgos.	Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Riesgo Financiero - Subgerente de Riesgo Integral.	3

Gestión de Riesgos en Lavado de Activos- Preparación para la Cuarta Ronda de Evaluaciones Mutuas del Gafi	Brindar los conocimientos a todo el personal sobre los estándares Internacionales para la Lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.	<p>Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Boveda - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista Legal Sucursal - Asistente de Catastro - Asistente de Tecnología - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Negocios A.I. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología - Gerente Nacional Legal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Nacional Banca Personas - Procurador - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito - Supervisor Nacional de Cumplimiento.</p>	497
---	---	---	-----

Gestión Integral de Riesgos	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre el Riesgo Integral.	<p>Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Boveda - Analista Banca Seguros - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Estrategia - Analista de Finanzas - Analista de Información Financiera - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista de Validación - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Estrategia - Asistente de Marketing - Asistente de Negocios - Nacional - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Chofer de Presidencia - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Coordinador de Gerencia General - Coordinador de Operaciones Financieras - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Negocios A.I. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos - Gerente General - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Estrategia - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología - Gerente Nacional Legal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Soporte TI-Hd - Normalizador de Cartera - Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Captaciones - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios</p>	673
-----------------------------	---	---	-----

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
		Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo No Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Oficial Nacional Banca Personas - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de B.I - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Grafico - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Contabilidad - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Administración y Servicios - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Banca Corporativa - Subgerente de Banca Seguros - Subgerente de Calidad de la Información - Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Contabilidad - Subgerente de Infraestructura y Producción - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Riesgo Integral - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Marketing y Canales - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito - Subgerente Nacional de Tesorería - Supervisor Nacional de Cumplimiento.	
Inspecciones Laborales para El Sector Financiero, Estrategias de Defensa y Mejores Prácticas Preventivas	Adquirir conocimientos sobre una inspección laboral, documental, técnica, procedimiento y atribuciones del Ministerio de Trabajo	Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Subgerente de Talento Humano Sucursal.	8
La Importancias de la Gestión del Riesgo Tecnológico y Seguridad de la Información	Fortalecer los conocimientos sobre la importancia de la Gestión de Riesgo Tecnológico en el Banco.	Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo No Financiero - Oficial de Riesgo Tecnológico - Subgerente de Riesgo Integral.	7

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Legitimación de Ganancias Ilícitas - Financiamiento al Terrorismo para El Personal Back Office	Fortalecer los conocimientos del personal sobre las normas y regulaciones en LGI/FT, obligaciones y sanciones, así como las responsabilidades en caso de incumplimiento de la normativa referida, minimizando los riesgos a los cuales estamos expuestos.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Chófer de Presidencia - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Especialista en Desarrollo - Gerente División Operaciones - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Soporte TI-Hd - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial Legal de Información - Procurador - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de B.I - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Grafico - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Contabilidad - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito - Subgerente Nacional de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Tesorería - Supervisor Nacional de Cumplimiento.	197
Legitimación de Ganancias Ilícitas - Financiamiento al Terrorismo para El Personal Front Office	Fortalecer los conocimientos del personal sobre las normas y regulaciones en LGI/FT, obligaciones y sanciones, así como las responsabilidades en caso de incumplimiento de la normativa referida, minimizando los riesgos a los cuales estamos expuestos.	Analista Banca Seguros - Analista de Negocios - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Nacional Banca Mipe - Recepcionista - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Banca Seguros - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito.	319
Legitimación de Ganancias Ilícitas (Normativa Interna, Agenda Web, Pcc-01, Beneficiario Económico, Comex, Pep, Fatca, Bdn, Formulario de Autorizaciones Especiales, Usuario Financiero)	Fortalecer los conocimientos del personal de sobre las normas y regulaciones en LGI/FT, obligaciones y sanciones, así como las responsabilidades en caso de incumplimiento de la normativa referida, minimizando los riesgos a los cuales estamos expuestos.	Analista de Negocios - Cajero - Cajero Canjista - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera.	266
Nuevo Reglamento de Prevención y Protección Contra Incendios "Sippci"	Brindar conocimientos sobre el reglamento del sistema de protección y prevención de incendios SIPPci.	Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente de Administración y Servicios.	3

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Plan de Continuidad del Negocio	Brindar conocimientos sobre como salvaguardar el patrimonio, los clientes y a los colaboradores del banco.	Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Información Financiera - Analista de Tesorería - Asistente de Certificaciones - Contador de Sucursal - Oficial de Operaciones - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo No Financiero - Subgerente Nacional de Contabilidad.	10
Preparación para Inspecciones del Ministerio de Trabajo	Adquirir conocimientos sobre como proceder ante una inspección del Ministerio de Trabajo.	Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Subgerente de Administración del Talento Humano.	2
Prevención de Incendios y Manejo de Extintores	Brindar conocimientos sobre las medidas a tomar para evitar, contrarrestar o disminuir un incendio.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bodega - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista Legal Sucursal - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Catastro - Asistente de Tecnología - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente Regional Centro - Jefe Nacional de Soporte TI-Hd - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia Regional - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración y Servicios - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Nacional de Contabilidad - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito.	123
Primeros Auxilios	Brindar conocimientos sobre primeros auxilios.	Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista Legal Sucursal - Cajero - Gerente de Agencia - Jefe Nacional de Soporte TI-Hd - Normalizador de Cartera - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia Regional - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito.	31
Riesgo Operativo	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre el Riesgo Operativo	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bodega - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Chofer de Presidencia - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Regional Oriente - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - Normalizador de Cartera - Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Captaciones - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Procurador - Project Manager - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de B.I - Responsable de Canje y Bodega - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño	469

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
		Gráfico - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	
Seguridad Bancaria	Brindar conocimientos sobre como salvaguardar el patrimonio, a los clientes y a los colaboradores del banco.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bodega - Analista Banca Seguros - Analista de Control de Gestión - Analista de Core Bancario - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Chofer de Presidencia - Contador de Sucursal - Coordinador de Gerencia General - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Soporte TI-Hd - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de Canje y Bodega - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Core Bancario - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Operaciones.	218

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Simulacro Evacuación de Instalaciones	Obtener conocimientos sobre una serie de instrucciones de carácter general que permitan responder de manera adecuada ante una eventualidad, una situación de emergencia, minimizando la probabilidad de lesiones del personal del Banco.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Boveda - Analista Banca Seguros - Analista de Control de Gestión - Analista de Core Bancario - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Información Financiera - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Chofer de Presidencia - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Coordinador de Gerencia General - Coordinador de Operaciones Financieras - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Negocios A.I. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos A.I. - Gerente General - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología - Gerente Nacional Legal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Oriente - Jefe de Control de Gestión - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Soporte TI-Hd - Normalizador de Cartera - Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Captaciones - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de	551
		Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Oficial Nacional Banca Mipe - Oficial Nacional Banca Personas - Procurador - Project Manager - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de B.I - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Contabilidad - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Administración y Servicios - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Banca Seguros - Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Core Bancario - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Contabilidad - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito - Subgerente Nacional de Tesorería - Supervisor Nacional de Cumplimiento.	

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Concientización de Seguridad de la Información	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Seguridad de la Información	Gerente de Sucursal - Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Negocios A.I. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos - Gerente General - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología - Gerente Nacional Legal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Oriente - Project Manager - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Contabilidad - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Administración y Servicios - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Banca Seguros - Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Core Bancario - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Contabilidad - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito - Subgerente Nacional de Tesorería.	75
Estandarización de Criterios Revisiones Banca Personas y Banca Mipe	Fortalecer los conocimientos para estandarizar los criterios de revisión por tipo de banca.	Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Riesgo Operativo - Responsable de Riesgo No Financiero - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	10
Evacuación de Instalaciones	Obtener conocimientos sobre una serie de instrucciones de carácter general que permitan responder de manera adecuada ante una eventualidad, una situación de emergencia, minimizando la probabilidad de lesiones del personal del Banco.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Boveda - Analista Banca Seguros - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Negocios - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Chofer de Presidencia - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente División Operaciones - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Tecnología - Gerente Regional Oriente - Jefe Nacional de Soporte TI-Hd - Normalizador de Cartera - Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Captaciones - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de B.I - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Desarrollo - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Contabilidad - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Administración y Servicios - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Banca Seguros - Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Core Bancario - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Contabilidad - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito - Subgerente Nacional de Tesorería - Supervisor Nacional de Cumplimiento.	481

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
		Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Contabilidad - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	
Formación 1° Línea de Soporte	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal.	293
Fraude y Riesgo Tecnológico	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Seguridad de la Información	Oficial de Riesgo Tecnológico - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico.	3
Higiene, Salud Ocupacional y E Protocolo de Bioseguridad Covid-19 del Grupo Financiero Fortaleza	Orientar y difundir a todos los colaboradores, las acciones y protocolos de bioseguridad por la COVID-19.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - Analista Banca Seguros - Analista de Control de Gestión - Analista de Core Bancario - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Negocios - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Operaciones - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Chofer de Presidencia - Contador de Sucursal - Coordinador de Gerencia General - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Soporte Ti-Hd - Normalizador de Cartera - Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Captaciones - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Procurador - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Grafico - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente Adjunto de Auditoria Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	326
Líneas de Defensa	Fortalecer los conocimientos y buenas practicas de como actuar ante un evento de Riesgo.	Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Tecnológico - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Subgerente Nacional de Riesgo Integral.	7

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
Manejo de Extintores y Primeros Auxilios	Brindar conocimientos sobre primeros auxilios y sobre las medidas a tomar para evitar, contrarrestar o disminuir un incendio.	Administrador de Tecnología Sucursal - Cajero - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Catastro - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal.	18
Pep, Fatca, Bdn y Formulario de Autorizaciones Especiales	Fortalecer los conocimientos del personal de sobre las normas y regulaciones en LGI/FT, obligaciones y sanciones, así como las responsabilidades en caso de incumplimiento de la normativa referida, minimizando los riesgos a los cuales estamos expuestos.	Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo.	55
Programa Experto - Gestión de Riesgos Iso 31000	Brindar conocimientos sobre la ISO 31000 para la adecuada gestion de riesgos.	Oficial de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo Operativo.	2
Registro de Eventos de Riesgo Operativo	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre el Riesgo Operativo	Oficial de Riesgo Operativo	7
Riesgo Liquidez en El Marco de Basilea III	Reforzar los conocimientos de Riesgo Liquidez en el marco de Basilea III	Subgerente Adjunto de Auditoria Interna	1
Seguridad de la Información	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Seguridad de la Información	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Boveda - Analista Banca Seguros - Analista de Control de Gestión - Analista de Core Bancario - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Negocios - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de TI - Asistente de Tecnología - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Chofer de Presidencia - Contador de Sucursal - Coordinador de Gerencia General - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Soporte Ti-Hd - Normalizador de Cartera - Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Captaciones - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Oficial Nacional Banca Mipe - Procurador - Project Manager - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de Canje y Boveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Diseño Grafico - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable de Validación - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoria de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoria Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Administración y Servicios - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Banca Seguros - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones	678

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2021
		Sucursal - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Seguridad Tecnologica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Contabilidad - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito - Supervisor Nacional de Cumplimiento.	

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Evaluaciones (RSE 3C)

El área de Talento Humano realiza anualmente evaluaciones de desempeño de todo el personal de Banco Fortaleza S.A. desglosado por género y nivel jerárquico bajo diferentes metodologías. Los resultados de estas evaluaciones sirven para definir e implementar planes de acción de mejora continua.

Gráfico N° 14

Total colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional por género y nivel jerárquico. (Gestión 2021)

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	309	280	5	40	235	45%
Hombres	353	324	18	42	264	46%
Totales	662	604	23	82	499	91%

(*) Únicamente se evalúan al personal que tiene una antigüedad mínima de 3 meses.

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Evaluación de desempeño	
Autoevaluación	0%
Evaluación colaboradores directos	91%
Promedio de calificación de la evaluación de desempeño	84%

Programa de Salud para Colaboradores: "FORTALECIENDO NUESTRA SALUD INTEGRAL"

Producto de la Pandemia por el Covid-19, el Banco instauró medidas preventivas y de mitigación, ya implementadas en el 2020, enfocadas en el bienestar y seguridad de sus colaboradores y siempre en el marco de sus valores organizacionales.

Se realizó trabajo remoto por turnos para que sólo el 50% de los colaboradores esté en oficinas cada día. Asimismo, se trabajó en convenios con laboratorios privados para realizar pruebas de Covid-19 a los colaboradores, con la posibilidad de un descuento por planilla para el pago en cuotas de estos servicios.

Paralelamente, en los aspectos logísticos, se dotó de insumos de bioseguridad y la adecuación de los espacios para refrigerio, de forma que el personal pueda alimentarse y descansar, cuidando la bioseguridad de cada colaborador.

Con el objetivo de incentivar la vacunación del personal y así brindar un servicio más seguro a todos los clientes y usuarios, se realizaron campañas de concienciación sobre la vacuna contra el Covid-19, llegando a un 94% del personal con las dos vacunas, que significan "esquema completo" de vacunación, según las regulaciones nacionales y locales.

Ciclo de Conferencias de Bienestar Personal, Cambio y Motivación. Durante la gestión 2021, la Gerencia Nacional de Talento Humano llevó a cabo un ciclo de conferencias con el objetivo de crear un espacio de conciencia, desarrollo personal y reflexión de los colaboradores de la entidad, brindando herramientas que luego puedan ser aplicadas en su día a día. El Ciclo tuvo las siguientes conferencias:

- Actitud y cambio personal.
- Comunicación y Mindfulness
- Motivación y gratitud

Como resultado de esta nueva iniciativa opcional para todos los colaboradores, se identificaron que 142 personas fueron beneficiadas entre septiembre a diciembre del 2021.

Clientes y Usuarios Financieros (RSE 2E, 3E, 1S y 2S)

Banco Fortaleza S.A. considera que sus clientes y usuarios financieros son un grupo de interés estratégico, por lo que busca satisfacer sus requerimientos, atendiéndolos con oportunidad y eficiencia, apoyándolos mediante la realización de las diversas acciones, algunas de las cuales se describen a continuación:

Diseño y oferta de servicios, productos y canales

El Banco está consciente que la generación y mejora de productos, servicios y canales de contacto con los clientes y consumidores financieros es una de las funciones más críticas del negocio. Las acciones que se lleven a cabo sirven para posicionar a la entidad en un mejor nivel de competitividad y brindar una oferta de valor para el mercado en la industria financiera.

Asimismo, uno de los focos de trabajo durante el 2021 fue la generación de ofertas de valor específicas para cada segmento objetivo, apoyada en el desarrollo de los canales electrónicos con los clientes.

Paralelamente, la Subgerencia Nacional de Marketing y Canales cuenta con un Manual de Procedimientos para la Generación de Nuevos Productos, Servicios y Canales y la metodología para la implementación de productos, servicios y canales que facilita su planeación, ejecución, cierre y seguimiento ex post de su implementación.

Productos y servicios que proporcionan un beneficio social

Tal cual se detalla en el Informe de Servicios Financieros Orientados a la Función Social presentado a ASFI anualmente, Banco Fortaleza S.A. cumple con los requerimientos normativos señalados en el artículo 3 de la sección 4 del Capítulo I del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros, contenido en Libro 10º, Título I de la Recopilación de Normas.

Los servicios orientados a la Función Social y que cumplen con los lineamientos y principios identificados en la normativa, ofertados por el Banco son:

1. Fideicomiso Multisectorial BDP – SAM

El 23 de junio de 2017, Banco Fortaleza S.A. suscribió una alianza estratégica para la administración de un fideicomiso con el Banco de Desarrollo Productivo BDP-SAM para promover la colocación de créditos a sectores productivos bajo programas estructurados para ciertos sectores económicos. El objetivo de este fideicomiso es el de proporcionar créditos a personas naturales y/o jurídicas, que posean experiencia sólida y comprobada en la actividad a financiarse y que se encuentran operando en las etapas de producción primaria, transformación y venta directa en los siguientes sectores productivos:

- › Avícola
- › Vitivinícola
- › Cañero
- › Quinoa Orgánica
- › Semillas Certificadas
- › Granos
- › Infraestructura Productiva
- › Flores/Materia Vegetal y Porcino.

Con recursos del Fideicomiso se pueden financiar Capital de Inversión, Capital de Operación o ambos. Así también se pueden otorgar de líneas de crédito en función a la naturaleza del sector.

2. Crédito de vivienda de interés social

El crédito de vivienda de interés social se otorga conforme al D.S. N° 1842 del 18 de diciembre de 2013, a personas naturales, con una modalidad amortizable y en cuotas sucesivas; se limita a la primera vivienda de propiedad del deudor y cónyuge, la cual debe ser sin fines comerciales. El principal objetivo de este producto es facilitar el acceso al crédito a personas que no cuentan con vivienda propia, para lo cual el Banco financia un 80% del valor comercial del bien inmueble, llegando a financiar hasta un 100% de la vivienda a través de fondos del FOGAVISP que suple el aporte que el cliente debe presentar. La tasa de interés está en función del valor de inmueble y es fija durante todo el periodo del crédito.

Los destinos que aplica este tipo de crédito son:

- › Adquisición de terreno para la construcción de vivienda.
- › Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal.
- › Construcción de vivienda individual.
- › Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual en propiedad horizontal.
- › Anticrético de vivienda.

Las características que debe cumplir una vivienda de interés social son las siguientes:

- › Que sea la única vivienda.
- › Que no tenga fines comerciales.
- › El valor comercial o el costo final, no debe superar los siguientes montos: UFV 400.000 para departamento, UFV 460.000 para vivienda y UFV 184.000 para terreno.

3. Depósito a Plazo Fijo “DPF Digno”

El DPF “Digno” es un producto que Banco Fortaleza S.A. ofrece desde el año 2013 diseñado específicamente para que las personas que cuenten con 50 o más años puedan ahorrar con una tasa de interés preferencial que se puede hacer efectiva por anticipado. El cliente puede realizar la apertura del DPF “Digno”, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera a partir de Bs. 3.500 o \$us 500. Por consiguiente, el Banco ofrece este producto con un enfoque especial para personas de la tercera edad, fomentando el ahorro de los jubilados, ofreciendo una mayor tasa de interés y plazo preferencial.

4. Caja de Ahorros “Mi Futuro”

La Caja de Ahorros “Mi Futuro” ofertada por Banco Fortaleza S.A. busca incentivar una cultura de ahorros entre los niños y niñas hasta que cumplan los 17 años. Para que le resulte más atractivo abrir una caja de ahorros, no se exige un monto mínimo de apertura y ofrece una tasa de interés preferencial por el primer depósito (apertura) e incremento en la tasa a partir del segundo depósito, el regalo de una alcancía en forma de elefante y la posibilidad de convertir esta caja de ahorros en cualquier producto de ahorro vigente, cuando los niños y niñas cumplan 18 años, sin costo alguno. La cuenta es de titularidad individual a nombre del menor, pero administrada por el(los) padre(s) o tutor(es) como firmantes de acuerdo con las modalidades unipersonal, conjunta o indistinta.

5. Caja de Ahorros “Superior”

Este producto está destinado a promover el ahorro entre el pequeño ahorrista, quién no necesita un monto mínimo para la apertura, no tiene límite de retiros, no paga mantenimiento mensual y cuenta con una tasa de interés preferencial del 3.25% que se aplica hasta el monto de Bs. 15.000. Para montos mayores, se aplica el tarifario vigente. Adicionalmente, el ahorrista de la Caja de Ahorros “Superior” puede recibir una tarjeta de débito sin costo, acceder a la plataforma de banca digital (banca por internet y aplicación móvil) además de poder pagar los servicios con débito automático.

Educación Financiera (RSE 4E)

Banco Fortaleza S.A. se encuentra comprometido con la sociedad y la educación, por este motivo, desde el 2014 realiza anualmente el Programa de Educación Financiera denominado **"FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON BANCO FORTALEZA"**. Asimismo, el Banco, como parte de la Asociación de Bancos de Bolivia (ASOBAN), apoyó la creación de **"DESCUBRE LO SIMPLE DE LAS FINANZAS"**, y anualmente promueve el uso de esta plataforma educativa on-line.

Ambos con el objetivo de proveer las herramientas necesarias que les permitan a los clientes, usuarios y público en general mejorar su entendimiento de productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de la información, instrucción y consejos objetivos, desarrollen las habilidades y confianza para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.

El Programa de Educación Financiera 2021 estableció objetivos para nuestros clientes, usuarios y público en general, de modo que puedan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Con el fin de capacitar a la sociedad y brindar un mayor acceso a los productos y servicios financieros, y como se indicó anteriormente, el Banco se encuentra ejecutando su Programa de Educación Financiera **"FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON BANCO FORTALEZA"** y llevando a cabo distintas acciones con el propósito de potenciar los conocimientos financieros de nuestros clientes, usuarios y público en general.

Durante la gestión 2021, y debido a la pandemia que golpeaba a Bolivia, las acciones de Educación Financiera fueron ejecutadas nuevamente de manera virtual y con los canales de difusión masivos como redes sociales, página web, circuito cerrado y material impreso en agencias.

1. Subprograma de Educación Financiera - Fortalece tus Conocimientos con Banco Fortaleza.

El COVID-19 ha puesto de manifiesto la importancia de universalizar la inclusión financiera, entendida como el acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados, y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad. En este entendido, el Subprograma de Educación Financiera durante la gestión 2021 fue realizado a través de seminarios web gestionados como parte integrante de ASOBAN y en los que se abordaron temáticas básicas, intermedias y de coyuntura para los participantes.

Los seminarios web realizados en 2021 alcanzaron un total de **13.991 beneficiarios**, bajo las siguientes características:

Ciclo N° 1. Se inició el 23 de marzo, concluyendo el 20 de mayo y alcanzando a 9.182 beneficiados.

n°	Fecha	Tema	"Usuarios totales "	"Usuarios totales sin panelistas"
1	23 de marzo	"Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 1. Entender mi plan de pagos"	497	494
2	25 de marzo	"Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 2. ¿Cómo funcionan las tasas de interés?"	565	562
3	30 de marzo	"Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 3. ¿Cómo amortizar un crédito?"	694	690
4	1 de abril	"Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 4. ¿Que seguros se asocian a un crédito?"	559	556
5	6 de abril	"Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 5. Riesgo de crédito"	773	770
6	8 de abril	"Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 6. Proceso de reprogramación "	700	697
7	13 de abril	"Entender la reprogramación y refinanciamiento: Parte 7. Proceso de refinanciamiento "	730	727
8	15 de abril	Preguntas y respuestas con invitado especial	379	376
9	27 de abril	Banca móvil	695	690
10	29 de abril	El presupuesto como tu superpoder financiero	579	576
11	4 de mayo	Pagos/cobros por QR paso a paso	437	435
12	6 de mayo	Opciones de ahorro y rentabilidad	421	418
13	11 de mayo	Digitalización de las Pymes	586	583
14	13 de mayo	Manejo de finanzas personales con DESCUBRE	505	503
15	18 de mayo	Servicios de Administración de Efectivo para empresas (Cash Managment)	466	463
16	20 de mayo	Finanzas Personales con Sofía Macías	645	642
TOTAL				9182

Ciclo N° 2. Se inició el 19 de octubre y finalizó el 30 de noviembre, alcanzando a 3.806 beneficiarios.

n°	Fecha	Tema	"Usuarios totales "	"Usuarios totales sin panelistas"
1	19/10/2021	Banca digital: beneficios y activación	440	438
2	21/10/2021	Seguridad bancaria: suplantación de identidad y clonación	468	466
3	26/10/2021	Ingeniería social	364	362
4	28/10/2021	El ahorro, su aporte a la libertad y felicidad	259	257
5	4/11/2021	Herramientas de comercio electrónico para MyPE's	287	285
6	9/11/2021	Créditos	286	284
7	11/11/2021	Tarjetas de Crédito	345	343
8	16/11/2021	Usos de la banca digital	411	409
9	18/11/2021	Emprendedurismo para el sector PYME	296	294
10	23/11/2021	Empoderamiento para mujeres emprendedoras	268	266
11	25/11/2021	Aprende a manejar tus finanzas con DESCUBRE	240	239
12	30/11/2021	Entrevista a invitado especial - Tema Pagos/Cobros QR	165	163
TOTAL				3806

FEICOBOL. Se realizaron seminarios web para el público asistente a la Feria Internacional de Cochabamba (FEICOBOL), alcanzando a 1.003 beneficiarios, bajo la siguiente temática:

- › Banca Digital: Beneficios y activación.
- › Realiza tus cobros por QR.
- › Inteligencia social.
- › El ahorro, su aporte a la libertad y a la felicidad.
- › Herramientas de comercio electrónico para MyPEs.

2. Descubre lo Simple de las Finanzas

A través de esta plataforma educativa, creada y gestionada por ASOBAN, se alcanzaron a **5.247 beneficiarios** durante la gestión 2021.

A continuación, se detallan los resultados alcanzados a través del Subprograma de Educación Financiera durante la pasada gestión:

	Beneficiarios Programados 2021	Beneficiarios Alcanzados 2021
SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA-SEMINARIOS WEB		
Fortalece tus conocimientos: Seminarios web de Educación Financiera	3.563	13.991
SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA – PLATAFORMA DESCUBRE		
Descubre lo simple de las finanzas	3.000	5.247

Fuente Elaboración Propia (2021)

Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes

Entre las iniciativas que desarrolla Banco Fortaleza S.A. para fidelizar a sus clientes, podemos mencionar las siguientes actividades:

- › Prevención del sobreendeudamiento de sus clientes, determinando la adecuada capacidad de pago, realizando las consultas pertinentes en la Central de Riesgos de la ASFI y en la oficina de información crediticia INFOCRED. Además, con el propósito de concientizar a los clientes y usuarios financieros, se distribuye una cartilla explicativa sobre el sobreendeudamiento donde se detallan las consecuencias y brinda sugerencias de cómo evitarlo.
- › Política de incentivos y beneficios para clientes con pleno y oportuno cumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias (CPOP) donde se establece que los prestatarios que cumplen con dichas características podrán acceder a condiciones más favorables en las nuevas operaciones de préstamo que soliciten.
- › Política de cobranzas en la que determina las acciones a seguir, cuidando que las prácticas de cobro sean adecuadas.
- › Cuenta con disposiciones en la Política de Seguridad de la Información, Código de Ética, Reglamento de Seguridad para los Usuarios, entre otras donde se establece la importancia de proteger, administrar la información de clientes y usuarios. Además, los colaboradores están prohibidos de utilizar los datos de los clientes con

finés ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizadas y el área de riesgos, permanentemente, monitorea que las consultas que los colaboradores del Banco hacen a la Central de Riesgos.

- › Como mecanismo para resolución de reclamos y consultas, el Banco cuenta con las normas requeridas, un espacio previsto en su página web y con los Puntos de Reclamo establecidos en todas sus oficinas, cumpliendo con respuestas de manera eficiente, diligente y en los plazos establecidos por la ASFI. Adicionalmente, para proporcionar un óptimo servicio en este ámbito, el Banco ha adecuado sus políticas y manuales para mejorar la atención al cliente, la mejorado sus sistemas para evitar reclamos por problemas tecnológicos, implementa su programa de educación financiera y capacita a su personal operativo para que provean respuestas adecuadas a los reclamos de clientes y usuarios,
- › Brinda un trato a clientes y usuarios financieros, tal cual se establece en diversos documentos internos (Política de Atención a los Consumidores Financieros, Código de Ética y Código de Conducta, etc.) que incluyen las directrices y los valores que los colaboradores deben tener hacia los clientes. Además, el área de Talento Humano realiza capacitaciones constantes a los colaboradores que interactúan con clientes sobre temas de calidad y calidez en la atención.
- › Cuenta con normativa y capacita a su personal en la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres gestantes, personas con niños en edad parvularia y adultos mayores.
- › El Banco establece en su normativa la importancia de brindar a los clientes y usuarios financieros información correcta y completa acerca de las características de los productos y servicios ofrecidos. Este principio de “transparencia” se detalla más adelante en el punto 6.2 de este Informe.

Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada

A finales del 2018, Banco Fortaleza S.A. realizó un estudio de satisfacción de clientes, construido a partir de la medición de atributos específicos que son valorados en los productos y servicios que presta, así como en la imagen que genera la entidad. Básicamente, estos mecanismos sirven para:

- › Identificar los motivos por los cuales el cliente elige un producto o servicio.
- › Determinar la imagen, marca y posicionamiento en el consumidor y el grado de coincidencia con la propuesta de valor del Banco.
- › Determinar la percepción del valor recibido comparado con el precio pagado.
- › Determinar la percepción de la calidad de servicio.
- › Identificar las brechas en precio y servicio.
- › Obtener el grado de satisfacción y las razones que lo determinan.
- › Obtener el grado de disposición a recomendar a la empresa y las razones que lo determinan.
- › Identificar futuras necesidades en cuanto a producto, servicio y organización.

Los resultados de esta evaluación permiten a la entidad contar con información de base suficiente para detectar y corregir prácticas adecuadas en beneficio de sus clientes y usuarios financieros.

Proveedores (RSE 1P)

Banco Fortaleza S.A., tiene el compromiso con sus proveedores de realizar adquisiciones de bienes y servicios de manera transparente, oportuna y en condiciones competitivas de mercado. Cuenta con un Reglamento y Manual de Procedimientos de Adquisiciones con las disposiciones que se deberán cumplir al efectuar la adquisición de un bien o un servicio, asegurando el pago oportuno a los mismos.

Los principios que rigen dicho Reglamento son:

- › **Transparencia:** La adquisición de bienes y servicios presume la buena fe en las acciones de los funcionarios intervinientes, desarrollándose a través del cumplimiento de un proceso transparente enmarcado dentro de las normas vigentes, mismo que es respaldado por documentación confiable, verás, y verificable.
- › **Legalidad:** Todas las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios deberán ser enmarcadas dentro de la normativa del Banco y el ordenamiento jurídico vigente en el país.
- › **Responsabilidad:** Las acciones de los funcionarios involucrados en el proceso de adquisición deberán estar enmarcadas dentro los lineamientos del Código de Ética, el Reglamento Interno y las disposiciones legales en vigencia.
- › **Igualdad e imparcialidad:** Los funcionarios actuarán imparcialmente, evitando cualquier tipo de discriminación o diferencia entre las personas naturales o jurídicas que concurran a la provisión de bienes y servicios requeridos por la institución.
- › **Equidad:** Los colaboradores del Banco y proveedores orientarán sus relaciones contractuales bajo el principio de que sus obligaciones y sus derechos estarán sometidos y serán reconocidos por las leyes en vigencia y las normas internas de la entidad.
- › **Confidencialidad:** Los funcionarios del Banco involucrados en procesos de adquisición guardarán la reserva y el secreto profesional, sin revelar información, excepto en los casos y formas señalados en el Reglamento Interno y las leyes vigentes, comprometiéndose a no utilizar esta información en beneficio propio.
- › **Competencia:** Los procesos de adquisición asegurarán la participación de un número razonable de proveedores de bienes y prestadores de servicios que acrediten contar con capacidad suficiente para cumplir las obligaciones que contraigan con el Banco, al margen de las garantías que se les exijan.
- › **Eficiencia:** Los procesos de adquisición deberán satisfacer en forma oportuna los requerimientos de las unidades de Banco Fortaleza S.A., para una adecuada utilización de los recursos institucionales.
- › **Objetividad:** En todos los procesos de adquisición habrá una diferenciación clara de roles entre el usuario final y el gestor del proceso, para garantizar que las resoluciones que se adopten consideren todas las ofertas que cumplan los requisitos establecidos, seleccionando la más conveniente para la institución, tratando de no originar conflicto de intereses.

El proceso de adquisiciones inicia con la solicitud de compra de un bien o servicio, se realizan cotizaciones, se elabora un cuadro comparativo de aprobación, se procede con la autorización según nivel de aprobación correspondiente, para luego adjudicar y recibir el bien o servicio. La proporción de compras a proveedores del exterior representa solamente el 5% del total, como se detalla en el cuadro siguiente:

Gráfico N° 18
Proporción de compras en proveedores nacionales en principales áreas de operación

Oficinas	Datos en Bs			% Exterior / Nacional
	Compras Exterior	Compras Nacionales	Total General	
La Paz	425.296,42	4.588.867,43	5.014.163,85	"E = 8,48% N = 91,52%"
Santa Cruz		1.373.568,18	1.373.568,18	N = 100%
Cochabamba		655.597,99	655.597,99	N = 100%
Tarija		237.468,55	237.468,55	N = 100%
Chuquisaca		144.999,68	144.999,68	N = 100%
Oruro		1.063.161,23	1.063.161,23	N = 100%
Total	425.296,42	8.063.663,06	8.488.959,48	5,27%

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Autoridades (RSE 1N)

Banco Fortaleza S.A., tiene el compromiso con las autoridades del Estado Plurinacional de Bolivia, y en especial con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de cumplir las normas y leyes vigentes (ver sección 7.5 del presente Informe). En su Política de RSE, establece los siguientes lineamientos referidos a las autoridades, los mismos que el Banco cumple en su accionar:

- › **Transparencia:** El Banco no realizará contribuciones que lo asocien con ninguna agrupación política. Mantendrá la información sobre cualquier contribución o donación realizada disponible para su acceso por parte de todos los miembros de la Sociedad y grupos de interés externos.
- › **Identificación Política:** Banco Fortaleza S.A. dejará en claro a todos sus grupos de interés el posicionamiento político, si es que lo tuviera.
- › **Corrupción:** La entidad evitará todas las formas de corrupción, favoritismo y prácticas ilegales en su relacionamiento con autoridades gubernamentales, agentes fiscales y funcionarios del sector público.

Comunidad (RSE 1H)

Banco Fortaleza S.A. busca ser parte de las comunidades en las cuales opera y crear alianzas y relaciones estratégicas. Cuenta con un Reglamento de Contribuciones o Aportes a Fines Sociales Culturales, Gremiales y Benéficos donde se determinan las condiciones, destino, límites, autorizaciones, aprobaciones, contabilización, control y seguimiento de las contribuciones y aportes.

En su Política de Responsabilidad Social establece los lineamientos referidos a la comunidad, con un enfoque en las áreas de: cultura, deporte y educación.

- › **Relación y comunicación:** el Banco implementará mecanismos que faciliten la relación y comunicación con las comunidades, estableciendo instancias de diálogo, personas a cargo para atender estos temas y mecanismos para llevarlos a cabo.
- › **Relaciones estratégicas y alianzas:** la entidad promoverá la formación de relaciones estratégicas con otros miembros de las comunidades en las que opera, incluyendo alianzas con organizaciones empresariales, autoridades municipales y regionales de la comunidad.
- › **Involucramiento y concientización:** Banco Fortaleza S.A. estimulará el involucramiento de la gerencia y de todos los funcionarios y miembros del Directorio en las actividades de apoyo a la comunidad.

Banco Fortaleza S.A. parte del Pacto Global – Red Local Bolivia

El Banco también forma parte de la Mesa No 4 - Niñez del Pacto Global – Red Local Bolivia, que reúne distintas empresas, entidades y organizaciones que trabajan en alianza para promover, respetar y precautelar los derechos de los niños y adolescentes.

Banco Fortaleza S.A. en pro de la niñez en riesgo social

Desde la gestión 2018, Banco Fortaleza S.A. se convirtió en uno de los padrinos empresariales de Aldeas Infantiles SOS Bolivia, organización sin fines de lucro que vela por el cumplimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes, especialmente el derecho a vivir en familia. Este padrino ha sido renovado anualmente y beneficia a 4 familias compuesta de la siguiente manera: familia 1 (5 años), familia 2 (2 niños), familia 3 (1 niño) y familia 4 (4 niños). El Banco aporta con Bs. 3.500 a Aldeas SOS cada mes.

Adicionalmente en el 2020 se firmó un nuevo Convenio Interinstitucional con Aldeas Infantiles SOS Bolivia que tiene por objeto establecer una alianza estratégica, denominada Fortalecidos y corresponsable que coadyuve al desarrollo integral de las niñas, niños, adolescentes y familias parte de los servicios de ALDEAS INFANTILES SOS, a través de la captación de donaciones voluntarias de cambio provenientes de clientes y usuarios que realicen transacciones en la red nacional de Agencias (área de Cajas) de Banco Fortaleza S.A. En el marco de dicha alianza, se creó la imagen de Fortalecidos, así como el nombre e imagen de la primera campaña Valores Incalculables.



Los gerentes de agencia, los oficiales de servicio al cliente, los subgerentes de operaciones y los cajeros a nivel nacional del Banco recibieron una capacitación de la mano de Aldeas Infantiles SOS Bolivia para presentar la Alianza, así como para explicar la hermenéutica en la recaudación de fondos en cajas.

Es importante mencionar que a través de la Subgerencia Nacional de Marketing y Canales se realizó la elaboración de Tent Cards para que sea colocadas, a través de Manual establecido, en todas las cajas abiertas a nivel nacional.

La primera campaña, Valores Incalculables se lanzó en enero del 2021, a nivel nacional.

Banco Fortaleza S.A. apoyando a Fundación Puente de Solidaridad

Puente de Solidaridad nace como iniciativa de un grupo de laicos católicos, es una obra de la Asociación Laica Solidaridad, una Asociación Pública de Fieles erigida en la Arquidiócesis de Chicago y reconocida en la Arquidiócesis de Santa Cruz de la Sierra.

Puente de Solidaridad en dieciséis años de trabajo, asistió a 5.228 pacientes de todo Bolivia, con el apoyo de más de 751 misioneros, voluntarios nacionales y extranjeros.

Durante la gestión 2021 Banco Fortaleza apoyo a la Fundación Puente de Solidaridad, brindando apoyo económico para 11 cirugías cardíacas, para niños, realizadas entre octubre y diciembre del 2021.

Banco Fortaleza S.A. y su impacto en Proyectos Educativos en la Comunidad

Desde el 2020, el Banco mostró su apoyo a proyectos de ingeniería y, por lo tanto, educativos, desarrollados por el Equipo VEMEC (Vehículos Mecatrónicos), perteneciente a la Universidad Católica Boliviana, regional La Paz. Banco Fortaleza S.A. patrocinó dentro de la categoría mayor de Platinum, con la donación de 1.205 USD al equipo, para cubrir los gastos durante las actividades descritas.

VEMEC participará en la competencia internacional de la NASA Human Exploration Rover Challenge 2021, en Huntsville, Alabama, Estados Unidos de América.

El concurso reta a estudiantes de universidad a competir en una prueba de ingeniería, diseño, construcción y testeado de un automóvil enteramente mecánico que atraviesa por una ruta que emula características lunares, este vehículo denominado Rover debe cumplir con los retos propuestos en el circuito. La construcción del Rover demanda profundos conocimientos en mecánica, dinámica, prototipado rápido y soldadura.

Es la primera vez que un equipo boliviano con tecnología, manufactura, construcción y diseño "Hecho en Bolivia" logra alcanzar un premio en esta competencia. El equipo presentó "Orión" el primer prototipo funcional realizado por Vemec, alcanzando así, la fase final de la competencia HERC 2020-2021 de nivel mundial, en la que se disputaron nueve premios y participaron más de 86 equipos de 75 universidades pertenecientes a cuatro continentes. Vemec cumplió con todo el ciclo de proyectos establecidos por la NASA: diseño, documentación y manufactura del vehículo

Capítulo

04

RESULTADO DE LA
IMPLEMENTACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE
LA GESTIÓN DE RSE

RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE

Banco Fortaleza S.A. cuenta con las siguientes herramientas de gestión que anualmente se aplican para la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE:

I. Plan Estratégico de RSE

El Plan Estratégico de RSE sirve para establecer los lineamientos estratégicos y actividades que se realizarán en beneficio de los grupos de interés, según el giro del negocio, las prioridades y posibilidades de la entidad.

II. Informe RSE e indicadores

Desde el 2014, Banco Fortaleza S.A. viene presentando anualmente a ASFI el informe de RSE que incluyen 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. Este informe es de carácter público, complementa la Memoria Institucional y ambas están disponibles en la página web del Banco.

III. 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. Desde la gestión 2014, Banco Fortaleza S.A. realiza esta calificación, dando así cumplimiento a la normativa.

Capítulo

05

FORMA EN QUE
BANCO FORTALEZA S.A.
HA IMPLEMENTADO
LA RSE EN SU
ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL

FORMA EN QUE BANCO FORTALEZA S.A. HA IMPLEMENTADO LA RSE EN SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Banco Fortaleza S.A. mantiene una estructura organizacional que visualiza los niveles jerárquicos, las unidades de trabajo y su relacionamiento en la estructura del Banco. Presenta un equilibrio respecto a la distribución y responsabilidades que permite ejercer un control eficiente para el cumplimiento de las funciones de cada cargo.

El Banco ha implementado la RSE en su estructura organizacional como una parte dependiente de la Subgerencia Nacional de Marketing y Canales que depende, a su vez, de la Gerencia de División Negocios, encargándose especialmente de:

- › Monitorear, impulsar y ejecutar (cuando le corresponda) los planes anuales de RSE.
- › Identificar prácticas socialmente responsables, relacionadas a las dimensiones de actuación y a la cultura organizacional del Banco y ponerlas a consideración de la instancia superior.
- › Revisar y de ser necesario, actualizar la Política de RSE.
- › Diseñar e impulsar la ejecución y coordinar con otras áreas la realización de proyectos de RSE.
- › En coordinación con el Asistente de Comunicación Interna se promueve y difunde los logros de la gestión de RSE y Función Social.
- › Elaborar anualmente la sección correspondiente del Informe Complementario y el Informe de RSE.
- › Coordinar la provisión de información a la empresa calificadora de la gestión de RSE.
- › Elaborar planes de educación financiera, supervisar su ejecución y reportar resultados.
- › Sistematizar, recolectar, elaborar y coordinar la entrega de información requerida por ASFI respecto a Función Social.

Capítulo

06

FORMA EN QUE
BANCO FORTALEZA S.A.
HA IMPLEMENTADO
LA RSE EN SU
ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

A continuación, se describe cómo Banco Fortaleza S.A. observa los lineamientos de RSE establecidos en el Reglamento.

I. Rendición de cuentas

El presente Informe de RSE se constituye en el medio por el cual el Banco realiza una rendición de cuentas a todos sus grupos de interés con énfasis en los ámbitos social y ambiental. La entidad viene presentando este Informe desde el 2014, mismo que se publica en su página web, por lo que resulta accesible a sus diversos grupos de interés. www.bancofortaleza.com.bo/rse/rse

Adicionalmente, la Calificación de Desempeño de RSE es otro medio que refleja el desempeño RSE de Banco Fortaleza S.A. respecto a sus grupos de interés, la misma que la realiza una empresa especializada que cumple con la metodología del Anexo 2 del Reglamento de RSE emanado de la ASFI.

De acuerdo con disposiciones legales, la entidad también publica anualmente su Memoria Institucional que incluye los estados financieros auditados, reportando su desempeño financiero. Los estados financieros del Banco también se publican dos veces al año a través de la prensa a nivel nacional.

II. Transparencia

La transparencia es un principio transversal en la gestión y relacionamiento del Banco con las partes interesadas. Además, la entidad expone y difunde manera clara, comprensible, exacta y veraz sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad, la economía y el medio ambiente. También, se encarga de divulgar de manera adecuada los precios, términos y condiciones de los productos financieros, cuenta con un tarifario vigente accesible en todas sus agencias y todos sus contratos tienen información completa sobre los precios y condiciones.

Las Políticas, decisiones y actividades de las cuales el Banco es responsable con relación al desempeño social, económico y ambiental, están incluidas en los siguientes documentos normativos internos:

- › Política de Responsabilidad Social Empresarial
- › Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social
- › Código e informes de Gobierno Corporativo
- › Código de Ética

- › Código de Conducta
- › Reglamento de Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos.

Adicionalmente, para transparentar los impactos sobre las perspectivas económica, social y ambiental producto de las políticas, decisiones y actividades, el Banco cuenta con su memoria institucional anual, estados financieros auditados, calificaciones de riesgo, informes de RSE y la respectiva calificación de desempeño de la gestión de RSE.

III. Comportamiento ético

El Banco cuenta con un Código de Ética que describe los principios y normas de conducta instauradas en la entidad y en las empresas que conforman el Grupo Fortaleza sobre la base de valores institucionales en materia de ética profesional que rigen sus actividades, los mismos que se detallan a continuación.

Este Código fomenta una cultura ética que orienta el accionar del Directorio, ejecutivos, colaboradores, clientes, autoridades y proveedores que, de forma directa o indirecta, interactúan con el Banco o las empresas del Grupo Fortaleza. Incluye 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 colaboradores, clientes y público en general, entre otros aspectos. Todos los colaboradores, al ingresar al Banco, firman el formulario 18 A donde especifican recibir y conocer el Código de Ética.

Se ha conformado un Comité de Ética al interior del Banco compuesto por cinco miembros, tres titulares y dos suplentes. Un titular designado por el Directorio, dos titulares designados por la Gerencia General (uno de cargo ejecutivo y uno de cualquier otro nivel jerárquico ambos deben ser personal de la Oficina Nacional) y dos suplentes designados por la Gerencia General (uno de cargo ejecutivo y uno de cualquier otro nivel jerárquico ambos deben ser personal de la Oficina Nacional). El Comité tiene carácter deliberativo y resolutorio. Entre sus principales funciones están la revisión del Código de Ética y la consideración de los dilemas éticos, formulando recomendaciones a las autoridades competentes.

En el proceso de selección del personal, se evalúa cuidadosamente a los candidatos para que sean capaces de adherirse a los valores y principios del Banco. Posteriormente, en el proceso de inducción, todos los nuevos colaboradores reciben el Código de Ética y deben firmar un formulario en el que se comprometen a seguirlo. Este documento está disponible en el sistema intranet del Banco para su consulta permanente.

Tal cual lo establece la norma, el Banco también cuenta con un Código de Conducta de cumplimiento obligatorio por parte de los directores, ejecutivos y funcionarios 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 se enmarca el Código de Conducta son:

- › **Buena Fe y Equidad:** proveer servicios financieros en un marco de confianza, transparencia, seguridad jurídica y equidad. El accionar de los funcionarios deberá realizarse en el marco del respeto a clientes y usuarios financieros, sin ningún tipo de preferencias, sin discriminación de género, raza, edad, religión, etnia, posición o identidad cultural.

- › **Relacionamiento:** las relaciones con los clientes y usuarios financieros deberán desarrollarse en un ambiente de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
- › **Continuidad:** asegurar la continuidad de las operaciones y servicios en situaciones atípicas o críticas.
- › **Responsabilidad:** la atención al consumidor financiero debe realizarse con buena predisposición y diligencia. Los funcionarios deben rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias según lo establecido en el Código de Ética y Reglamento Interno de la entidad.

El Código de Gobierno Corporativo define los órganos de gobierno y norma la implementación de prácticas en Banco Fortaleza S.A. Incluye también los valores corporativos antes señalados, detallando la relación con las partes interesadas y el medio ambiente.

IV. Respeto a los intereses de los grupos de interés

El Banco ha identificado, respeta, considera las inquietudes y expectativas, reconociendo los intereses de sus partes interesadas.

Identificar a los grupos de interés

Banco Fortaleza S.A. ha identificado y trabaja hacia los siguientes grupos de interés prioritarios, como se detalla en la sección 3.3 del presente Informe.



Respetar y reconoce los intereses y derechos legales de los grupos de interés.

Como se mencionó anteriormente, la relación y derechos de los grupos de interés están normados en la Política de RSE, Código de Ética y Gobierno Corporativo. En términos generales su relación con cada uno de ellos es la siguiente:

Internos:

- › **Accionistas:** Banco Fortaleza S.A. reconoce que los accionistas son el pilar fundamental para el crecimiento de la institución y les proporciona la más amplia información de dirección y gestión sobre el desarrollo y resultados de las operaciones.

- Colaboradores: La relación del Banco con este grupo de interés se enmarca sobre los principios de oportunidades equitativas en concordancia a la capacidad, actitud y mérito profesional.

Externos:

- Cientes y usuarios financieros:** La entidad vela por desarrollar productos y servicios financieros confiables en términos de calidad y seguridad, proveyendo herramientas y mecanismos que faciliten su comprensión. Promueve 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:** El Banco reconoce la responsabilidad de contribuir al desarrollo económico y social sostenible y a la mejora de la calidad de vida en las comunidades donde presta servicios, a través de programas que promuevan su crecimiento.
- Autoridades:** Banco Fortaleza S.A. debe acatar y cumplir con todas las disposiciones y normativas de las autoridades y de la legislación nacional.
- Proveedores:** La entidad mantiene una relación estrecha con sus proveedores basada en la evaluación sobre sus compromisos responsables, además de verificar criterios de oportunidad, calidad y precio del servicio prestado.

Adicionalmente, aunque el medio ambiente no es una parte interesada per se, Banco Fortaleza reconoce su responsabilidad de contribuir a la disminución de su impacto ambiental.

Considerar las inquietudes y expectativas de las partes interesadas y su relación con las del Banco.

El cuadro a continuación muestra los canales de relacionamiento que tiene Banco Fortaleza S.A. con sus principales grupos de interés, mediante los cuales se consideran sus diversas inquietudes y expectativas.

Gráfico N° 19
Canales de relacionamiento con los grupos de interés prioritarios

Canales	Grupos de interés					
	Accionistas	Colaboradores	Cientes y usuarios	Comunidad	Proveedores	Estado
Juntas ordinarias	x					
Juntas extraordinarias	x					
Reuniones de Directorio		x				
Comités		x				
Reuniones presenciales	x	x				
Comunicados		x	x			
Intranet		x				
Correspondencia (electrónica o física)	x	x	x		x	x
Boletín interno		x				
Encuestas		x	x			
Estudios de satisfacción	x	x	x			
Punto de reclamo			x			
Memoria institucional	x	x	x	x	x	x
Informe de RSE	x	x	x	x	x	x
Balance Social		x				x
Red de oficinas			x	x		
Portal web	x	x	x	x		x
Redes Sociales	x	x	x	x		

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Durante el proceso de planificación estratégica en RSE llevado a cabo a finales del 2018, vigente para las gestiones 2019, 2020 y 2021, se realizaron entrevistas a los principales ejecutivos, presidente de Directorio y encuestas a los colaboradores. Además, se llevó a cabo un estudio de satisfacción de clientes y conversaciones con los proveedores. El cuadro siguiente resume los resultados de estas consultas.

Cuadro No. 20
Expectativas identificadas de los grupos de interés

Grupos de interés	Expectativas identificadas
Accionistas, Directorio y principales ejecutivos	Comportamiento transparente y ético
	RSE transversal en la gestión
Colaboradores	Capacitación y desarrollo profesional
	Equilibrio trabajo - familia
	Programas de salud
Clientes	Servicio de calidad
	Buen trato
	Atención personalizada
Proveedores	Procesos de contratación transparentes
	Cumplimiento de contratos

Fuente: Elaboración Propia (2021)

V. Cumplimientos de las leyes y normas

Al ser una institución supervisada por la ASFI, Banco Fortaleza S.A. cumple con todas las disposiciones y normativa vigente. Además, su Código de Ética en el Artículo 3 declara que los directores y funcionarios, para el ejercicio de sus funciones, deben conocer y aplicar de manera estricta las disposiciones legales y reglamentos establecidos por parte de las autoridades competentes, así como las políticas internas vigentes en la Entidad.

Asimismo, el Banco a través de la Subgerencia Nacional de Cumplimiento respeta las directrices emanadas respecto a las regulaciones y leyes ya sean internas o externas. La misión de dicha área es la de prevenir, detectar y abordar cualquier desviación, ilegalidad y no conformidad en las operaciones del Banco. Por lo tanto, es una valiosa herramienta de soporte para gerentes y personas responsables de:

- › Procesamiento de información;
- › Seguridad;
- › Gestión de Riesgos;
- › Conducta ética y otros controles;
- › Confiabilidad de Datos (incluidos la relacionada con el lavado de dinero).

Debido a las características del mercado financiero, que han ido cambiando a lo largo de los años, y al surgimiento de nuevos procesos, el cumplimiento bancario tiene una fuerte influencia como estrategia de asesoramiento, no solo preventiva o de detección.

VI. Respeto a los Derechos Humanos

Como ya se mencionó en el punto 3.1, Banco Fortaleza S.A. es consciente que los Derechos Humanos, como normas universales, aportan una importante base moral para cumplir con su misión. El respeto a la dignidad de las personas y de los derechos que son inherentes, constituyen un requisito indispensable de la actuación de la entidad.

El compromiso del Banco con los Derechos Humanos se enmarca en su Política de RSE, es una institución que cumple con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, como marco fundamental de su actuación.

Adicionalmente, Banco Fortaleza S.A. forma parte del Pacto Global de Naciones Unidas a través de la Red Local Bolivia, iniciativa que trabaja por una economía global más sostenible e incluyente que promueve la implementación de 10 principios:

DDHH

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia ni ser cómplice de la vulneración de estos.
2. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.

Ámbito Laboral

3. Apoyar los principios de la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
5. Abolir cualquier tipo de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente

7. Apoyar en el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
9. Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Anticorrupción

10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Capítulo

07

REPORTE DE
CUMPLIMIENTO ANEXO 1
DEL CAPÍTULO II
DEL LIBRO 10° DEL
REGLAMENTO DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II 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 de Banco Fortaleza S.A.	Páginas 9
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 de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de Banco Fortaleza S.A.	Página 9 a 40
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 RSE	Página 40
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de RSE.	Forma en que Banco Fortaleza S.A. ha implementado la RSE en su estructura organizacional	Página 41
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Evaluación del cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE	Páginas 41 a 48

Capítulo

08

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

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

Código	Aspectos	Indicador	Página y/o Respuesta directa
1G	Gobierno Corporativo	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Página No. 12
1B	Brecha Salarial	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Página No.12
2B		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Página No. 13
3B		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Banco Fortaleza S.A. no cuenta con productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Página No. 37
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página No. 17
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Página No. 17
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página No. 17
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Durante el 2021, no se reportó contrataciones de personal con discapacidad.
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Páginas No. 20
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Páginas No. 21
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Página No. 28
1D	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página No. 18
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	Página No. 18

Código	Aspectos	Indicador	Página y/o Respuesta directa
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).	Apadrinamiento Aldeas Infantiles SOS Alianza Fortalecidos Aldeas Infantiles SOS Parte del Pacto Global Apoyo Fundación Puente de Solidaridad Donación VEMEC Página No.39
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Páginas No. 10
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Durante la gestión 2021, no se han llevado a cabo programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Página No. 35
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Página No. 36
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Al 31.12.2021: Número de Reclamos: 353 Porcentaje de quejas resueltas: 100% Porcentaje adopción medidas correctivas: 0%
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Página No. 12
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Página No.12
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Página No. 13
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Banco Fortaleza S.A. no cuenta con productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Al 31/12/2021 Número de sanciones pecuniarias pagadas: 3 Monto sanciones pecuniarias: Bs. 400,515

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Agradecemos la colaboración de todas las gerencias y áreas de Banco Fortaleza S.A. que han proporcionado información y colaborado con este Informe de RSE – Gestión 2021.

Para más información, pueden contactarnos vía:

Correo Electrónico: negocios@grupofortaleza.com.bo

Web: www.bancofortaleza.com.bo

Facebook: <https://www.facebook.com/bancofortaleza.sa/>

Miembros del:



www.bancofortaleza.com.bo

