

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

2020



Banco Fortaleza

Índice

CAPÍTULO 1: Presentación	5
I. Introducción	7
II. Alcance	7
CAPÍTULO 2: Perfil Institucional de Banco Fortaleza S.A.	9
I. Misión y Visión	11
II. Valores Institucionales	12
III. Principales Cifras	12
IV. Principales Productos y Servicios	14
V. Afiliaciones	15
VI. Reconocimientos y Distinciones	16
CAPÍTULO 3: Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de Banco Fortaleza S.A. (RSE 1G)	19
I. Derechos Humanos (RSE 2H)	21
II. Medio Ambiente (RSE 1A / 2A y 3A)	23
III. Grupos de Interés	25
CAPÍTULO 4: Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE	69
I. Plan Estratégico de RSE	71
II. Informe RSE e indicadores	71
III. Calificación de desempeño de RSE	71
CAPÍTULO 5: Forma en que Banco Fortaleza S.A. ha implementado la RSE en su estructura organizacional	73
CAPÍTULO 6: Evaluación del cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE	77
I. Rendición de cuentas	79
II. Transparencia	79
III. Comportamiento ético	80
IV. Respeto a los intereses de los grupos de interés	81
V. Cumplimientos de las leyes y normas	84
VI. Respeto a los Derechos Humanos	85
CAPÍTULO 7: Reporte de cumplimiento Anexo 1 del Capítulo II del Libro 10° del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.	87
CAPÍTULO 8: Reporte de cumplimiento Anexo 2 del Capítulo II, Título I del Libro 10 del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.	91

Presentación

.....

Capítulo 1

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 2020, constituyendo el séptimo 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 2020 ha sido profundamente marcado por la pandemia del coronavirus, SARS-CoV-2 (Covid-19), que consiguió paralizar países enteros durante varios meses y cuyas consecuencias a nivel sanitario, social y económico todavía están muy presentes. Nadie ha salido indemne del 2020, es así que el Banco ha sido afectado por las consecuencias económicas, sin embargo, se trabajó constantemente para conseguir adaptarse a los cambios que se suscitaban en el entorno y hacer los mejores esfuerzos para que la entidad, así como sus grupos de interés sufran el impacto en menor medida ante la nueva realidad y crisis desatada por la situación.

II. Alcance

El alcance del presente Informe 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.

**Perfil Institucional de
Banco Fortaleza S.A.**

.....
Capítulo 2

Perfil Institucional de Banco Fortaleza S.A.

Banco Fortaleza S.A. en el año 1997 inició actividades como Fortaleza FFP con la administración y posterior capitalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financiacoop. En el año 2002, la cooperativa se incorpora al Grupo Financiero Fortaleza. Reflejo de una gestión exitosa, la entidad obtiene un crecimiento significativo en el mercado de microfinanzas, así como una diversificación de las actividades bancarias.

En el año 2012 luego de un proceso de adecuación, que incluye un incremento de capital durante la gestión 2011 de aproximadamente \$US 10 millones provenientes de accionistas, adquirimos la categoría de banco. Con el nacimiento de Banco Fortaleza S.A., los servicios integrales dirigidos a personas, pequeños y medianos empresarios se reforzaron.

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.

La Entidad, se encuentra constituida como Sociedad Anónima en el Registro de Acciones y Escrituras Constitutivas. Es un banco múltiple, que forma parte del Grupo Financiero Fortaleza.

En este importante recorrido, lo que caracteriza al Banco es su pasión por los clientes, la integridad, el compromiso, la orientación al resultado, el trabajo en equipo y la orientación hacia sus colaboradores, valores organizacionales que guían el accionar de todos quienes forman parte de la familia 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. Durante la gestión 2020 han sido 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.

Visión

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

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”.

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 del 2020, cuenta con una importante red de canales de atención (76 Puntos de Atención Financiera, 3 más que en el 2019) en 7 regionales a nivel nacional, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1

Canales de Atención

Regional	2020					Total
	Oficina Nacional	Sucursal	Agencia Fija	Cajas Externas	Cajeros automáticos	
La Paz	1	1	6		8	16
El Alto		1	5	2	3	11
Oruro		1	2		2	5
Cochabamba		1	5	1	7	14
Santa Cruz		1	8		9	18
Chuquisaca		1	1		2	4
Tarija		1	3		4	8
TOTAL	1	7	30	3	35	76

Fuente: Elaboración Propia (2020)

La entidad se ha caracterizado por una clara vocación de atención a las micro, pequeñas y medianas empresas (46% de los clientes), como se detalla en el cuadro a continuación.

Cuadro No. 2

Segmentos de Mercado (gestión 2020)

	Saldo USD	%	No. Clientes	%	No. Operaciones	%
Empresarial	68.182,86	15%	40	0%	116	1%
PYME	77.253,70	16%	505	3%	1.030	5%
Micro	153.750,20	33%	7.460	44%	8.574	41%
Personas	169.549,66	36%	9.127	53%	11.162	53%
TOTAL	468.736,42	100%	17.132	100%	20.882	100%

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Las captaciones se incrementaron a un total de Bs. 470.125 miles 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 2020.

Cuadro No. 3

Principales Cifras

Indicador	Unidad	2020
Patrimonio Neto	Bs	304,588,616.04
Activos Total	Bs	4,263,274,213.73
Cartera bruta	Bs.	3,215,531,865.85
Clientes de crédito	No.	17.132
Operaciones crediticias	No.	20.882
Ahorristas	No.	65.161
Depósitos del público	Miles Bs	3,225,058.27
Cajas de Ahorro	No. Cuentas	64,061
DPFs	No. Cuentas	1556
Cuentas Corrientes	No. Cuentas	1790
Número de colaboradores	No.	677
Número de proveedores	No.	306
Inversiones permanentes	Miles Bs	313,609.29
Resultado Neto del ejercicio del año	Bs	13,359,008.98
Ingresos Financieros	Miles Bs	330,470
Ingresos Operativos	Bs	43,493,289.63
Mora	%	1,36
Gastos administrativos / cartera	%	5,18%
ROE	%	4,39%
ROA	%	0,33%
CAP	%	11,07

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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 Personas
- Banca MIPE
- Banca Empresas

Sus principales productos se resumen a continuación:

- **Ahorros:** cajas de ahorro, cuentas corrientes y DPF.
- **Créditos:** Dinero, Auto, Anticrético y Mejoras Hoy; líneas de crédito; créditos tasa 0%; créditos para capital expreso, de inversión, de operaciones; hipotecario de vivienda; vehículo nuevo, vivienda de interés social, para anticrético de vivienda de interés social; consolidación de deuda comercial y servicios; consolidación microcrédito y crédito vehicular.
- **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 2020, 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, Elfeo)
- Servicio Agua potable (Epsas, Saguapac, Semapa, Emapyc, Cosmol, Cooplan)
- Servicio de Cable y Television Digital (Tigo, Multivisión, Digital TV, Cotes, Cotas)
- Servicio cobro Gas domiciliario (YPFB)

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 pólizas y franquicias)
- SOAT UniVida
- Ceti-Umsa
- AFP-Futuro
- Línea Aérea Amazonas
- Tropical Tours
- Bono Universal
- Bono Familia
- Canasta Familiar
- Bono Contra el Hambre

V. Afiliaciones

Al cierre del 2020, Banco Fortaleza S.A. forma parte de las siguientes entidades:

	Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN).
	Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).
	Cámara de Comercio e Industria Boliviano Alemana.
	Cámara Americana de Comercio de Bolivia (AmCham Bolivia).
	Pacto Global de Naciones Unidas a través de la Red Local Bolivia.

VI. Reconocimientos y Distinciones

Banco Fortaleza S.A. ha sido reconocido como uno de “Los mejores Lugares para Trabajar 2020” en Bolivia por la firma especializada Great Place To Work® 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.



Gráfico No. 1

Principales Cifras



el **78%** de los empleados de **Banco Fortaleza S.A.** dicen que este es un excelente lugar para trabajar en comparación con el **62%** de los empleados de las **empresas de mercado.**

Fuente: Estudio de clima nacional de Great place to work* Bolivia en 2019

96%

me siento orgulloso cuando veo lo que logramos.

92%

Este es un lugar físicamente seguro para trabajar.

91%

Me siento orgulloso cuando digo que trabajo en esta organización.

90%

En mi lugar de trabajo puedo mostrarme como soy.

90%

A las personas aquí se da bastante responsabilidad.

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

**Descripción de la
incorporación de RSE en la
planificación estratégica de
Banco Fortaleza S.A.**

.....
Capítulo 3

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

De acuerdo a la 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 incluye aspectos relacionados a la RSE y refleja las intenciones de los órganos de gobierno. Sus lineamientos estratégicos con una orientación hacia el cliente, buscando otorgarle la mejor experiencia posible y una atención de alta calidad; impulsando el desarrollo y crecimiento de los mismos; con capital humano adecuadamente seleccionado, comprometido con los valores de la entidad, capacitado, remunerado y efectivamente evaluado de acuerdo a su desempeño, además de una amplia gama de servicios y productos financieros, se encuentran vinculados con los lineamientos de la RSE.

Durante el 2019, 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.

Asimismo, en diciembre 2020, en el marco de la normativa vigente que exige que las entidades reguladas tomen medidas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno, con relación a asuntos económicos, ambientales y sociales, se realizó una presentación detallada a Directorio. Esta presentación incluyó el marco conceptual y normativo de la RSE y de la Función Social, con énfasis en las acciones de RSE, Función Social y Educación Financiera desarrolladas durante la gestión.

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 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 de Desarrollo Sostenible.¹

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



Fuente: Elaboración Propia (2020)

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, discapacidad física o mental y condiciones de salud. El Reglamento Interno, además, señala claramente los derechos de los colaboradores.

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)

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

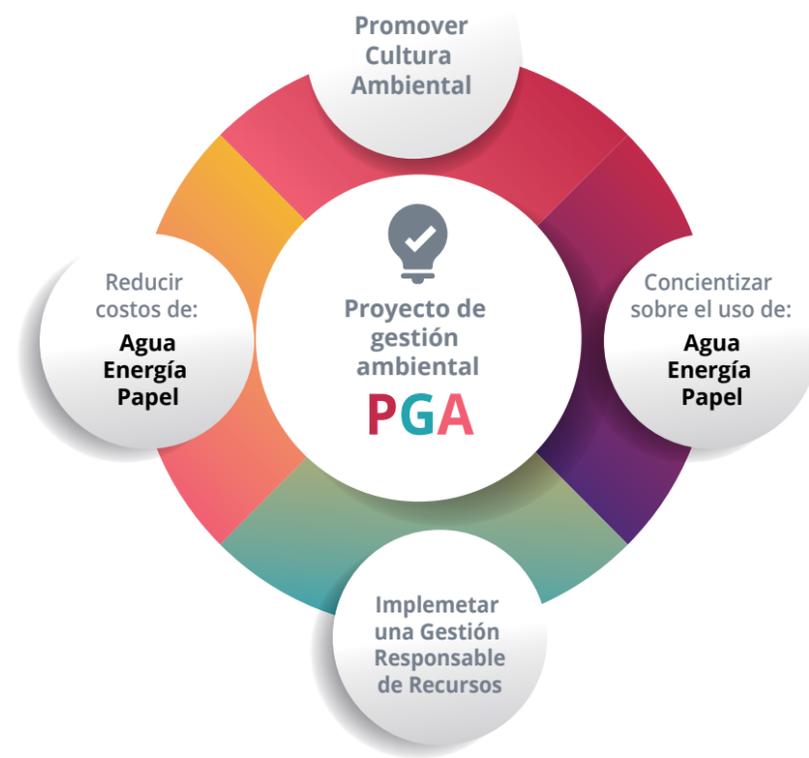
- **Motivación de la preservación de la naturaleza:** incentivará a todos sus funcionarios para que busquen maneras alternativas de evitar la generación de desperdicios y contaminación.
- **Política de compras:** dará prioridad a la compra de productos y prácticas verdes en relación a aquellos propensos 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 deben ofrecer un ambiente saludable para los clientes, colaboradores 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 de Administración y Servicios es la encargada de la ejecución, monitoreo y supervisión del PGA cuyos objetivos son:

Gráfico No. 3

Objetivos Proyecto de Gestión Ambiental (PGA)



Fuente: Elaboración Propia (2020)

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

En ese marco, el Banco ha llevado a cabo una campaña de sensibilización a todo el personal mediante correos electrónicos, que inició en noviembre 2019 hasta febrero 2020 y contó con el apoyo de la Subgerencia de Administración y Servicios, Gerencia Nacional de Gestión y Desarrollo de Talento Humano y Subgerencia Nacional de Marketing y Canales.

Adicionalmente, Marketing y Canales desarrolló afiches, adhesivos y colgantes que fueron colocados en los enchufes, espejos, impresoras, manijas de puertas y paredes de todas las oficinas del Banco concientizando sobre el uso y cuidado de la electricidad, el agua y el 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

Asimismo, en el 2020 se ha logrado un ahorro del 3,22% en energía eléctrica, del 20,72% en agua potable y destacadamente, un ahorro del 40,17% en uso de papel, respecto al 2019.

Por otra parte, los gastos e inversiones realizadas en el 2020 con el objetivo de sumar esfuerzos en el cuidado del medio ambiente, suman un total de Bs. 18.734 (dieciocho mil setecientos treinta y cuatro 00/100 bolivianos).

El objetivo de promover la cultura ambiental, ha sido fortalecido a finales de la gestión 2020, a través de la Campaña Navideña, con el propósito de generar conciencia ambiental responsable, no solo en los colaboradores, sino también en sus familias.

A través de esta Campaña, se invitó a que los colaboradores armen el árbol de Navidad de su agencia usando material reciclado, como hojas recicladas, focos quemados, corchos, entre otros. La invitación a la participación de los hijos de los colaboradores se hizo para que realicen tarjetas navideñas con material reciclado.

Más de 30 agencias y sucursales participaron en el armado de los árboles navideños y más de 60 niños (entre 3 a 12 años) participaron en la elaboración de tarjetas navideñas. La entrega de premios se hizo en efectivo para las 16 agencias ganadoras y para los 32 niños ganadores se destinaron juguetes y juegos de mesa, de acuerdo a la edad de los mismos.

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. (2020)



Fuente: Elaboración Propia (2020)

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 2020 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.

Colaboradores

La relación de Banco Fortaleza S.A. con sus colaboradores se enmarca en principios de oportunidades equitativas y en concordancia a la capacidad, actitud y mérito profesional de cada uno de ellos. En su Política de RSE, establece los compromisos que asume respecto al ambiente laboral, diversidad, desarrollo profesional, salud, seguridad e higiene, equilibrio trabajo-familia y remuneraciones e incentivos. Además, cuenta con una Política de Talento Humano, un Reglamento Interno de Trabajo, un Manual de Perfil de Cargo y con los Códigos de Ética y Conducta que sirven para formalizar la relación de la entidad con su talento humano.

Banco Fortaleza S.A. comprende que las principales prácticas socialmente responsables también incluyen las orientadas hacia colaboradores, dentro de las cuales encontramos el respeto y reconocimiento de los derechos humanos fundamentales, prácticas que promuevan el balance de vida laboral y personal, y desarrollo del personal.

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" donde las dimensiones evaluadas son: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería, cada una con tres sub-dimensiones, en la última medición se alcanzó un promedio general de satisfacción de los empleados del 78% y la participación de los colaboradores fue del 96% a nivel nacional.

Adicionalmente, el Banco realiza evaluaciones de desempeño anual (cuya metodología está normada internamente), de acuerdo al siguiente diagrama:

Gráfico No. 5

Esquema Evaluación de Desempeño Banco Fortaleza S.A. (2020))



Los resultados obtenidos en el 2020 son los siguientes:

- El 89% de los colaboradores que participaron del proceso realizaron su autoevaluación.
- El 93% de los evaluadores realizaron la evaluación del desempeño de sus directos colaboradores.
- El promedio de calificación de la evaluación de desempeño es de 83% que equivale a la categoría de "Muy Bueno".

Entre las iniciativas llevadas a cabo por Banco Fortaleza S.A. durante la gestión 2020 para promover el equilibrio trabajo-familia, aumentar la productividad, satisfacción y lealtad de los colaboradores se incluyen:

- Tres días de licencia por matrimonio.
- Dieciséis horas laborales fraccionadas en el transcurso del año para la resolución de asuntos de índole personal, con un máximo de 4 horas por día.
- 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.
- Contratación de góndolas para el traslado de colaboradores durante la pandemia.
- Trabajo remoto para el personal de back office por 7 meses, procurando la salud de los mismos.
- Cuando el Sistema de Salud de la Banca Privada colapsó, se habilitó el servicio de telemedicina privado para todo el personal y sus familias, a partir del cual los colaboradores podían solicitar consultas médicas para atender problemas de salud de manera ágil y personalizada evitando la exposición en centros de concurrencia masiva.
- Programa de Bienestar para el Personal, a partir del cual se planificaron 6 charlas durante 4 meses con psicólogos clínicos especializados sobre temas relacionados con el manejo del estrés y del entorno familiar en situaciones de crisis.
- Leche para cajeros en los días de trabajo para fortalecer su salud.
- Diversos tipos de reconocimientos a los colaboradores por el cumplimiento de objetivos y formas adecuadas de trabajo.
- El Club Fortaleza, al que se encuentran afiliados todos los colaboradores, gestiona regalos anualmente, organiza actividades, durante el 2020 no presenciales.
- La Campaña Ambiental Navideña, en la que se invitó a que todos los colaboradores realicen adornos para los árboles de Navidad, a nivel nacional, con materiales reciclables.

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 2020, el Banco contó con 9 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 31/12/2020 es la siguiente:

Cuadro No. 4

Número de Empleados desglosados por grupo etario, Género, Departamento o Región (Gestión 2020)

Oficina	LP		SCZ		CBBA		TJA		OR		CH		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Género													
Edades													
Menores de 34 años	49	44	35	40	25	20	15	21	13	7	5	12	286
Entre 34 y 54 años	77	110	23	26	27	29	8	12	13	16	12	10	363
Más de 54 años	8	14	1	2	0	2	0	0	0	0	0	1	28
TOTAL	134	168	59	68	52	51	23	33	26	23	17	23	677

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Nuevas contrataciones (RSE 2T)

El cuadro siguiente incluye las nuevas contrataciones realizadas durante la gestión 2020, de manera desglosada.

Cuadro No. 5

Nuevas contrataciones por grupo etario, género y departamento

Edades	GESTIÓN 2020						Totales
	Menores de 34 años		Entre 34 y 54 años		Más de 54 años		
Oficinas	F	M	F	M	F	M	
Of. Nacional	3	3	1	0	0	0	7
La Paz	6	4	1	2	2	1	16
El Alto	3	0	2	1	0	1	7
Santa Cruz	9	5	3	3	0	0	20
Cochabamba	8	7	3	5	0	0	23
Tarija	1	2	2	0	0	0	5
Chuquisaca	0	2	0	1	0	0	3
Oruro	5	2	3	3	0	0	13
Total general	35	25	15	15	2	2	94

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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 2020, el Banco contaba con 683 colaboradores, por lo que el índice de rotación media fue del 15.66%.

Cuadro No. 6

Rotación media del personal por grupo etario, género y departamento
(Gestión 2020)

Edad	Menores de 34 años		Entre 34 y 54 años		Más de 54 años		Totales (%)
	F	M	F	M	F	M	
Of. Nacional	0,30	0,30	0,15	0,59	0,30	0,00	1,62
La Paz	0,44	0,30	0,74	0,44	0,30	0,44	2,66
El Alto	0,00	0,00	0,44	0,59	0,00	0,15	1,18
Santa Cruz	1,48	1,48	0,30	1,48	0,15	0,00	4,87
Cochabamba	0,89	0,59	0,30	0,74	0,00	0,00	2,51
Tarija	0,44	0,30	0,15	0,00	0,00	0,00	0,89
Chuquisaca	0,15	0,15	0,00	0,15	0,00	0,00	0,44
Oruro	0,15	0,00	0,30	1,03	0,00	0,00	1,48
Total	3,84	3,10	2,36	5,02	0,74	0,59	15,66

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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.

Cuadro No. 7

Porcentaje de colaboradores por sexo, nivel jerárquico y oficina
Gestión 2020

Nivel Jerárquico	SCZ		LP		El Alto		Of. Nacional		Coba		Tarija		Or		CH		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Directorio	0	0	0	0	0	0	2	7	9	0	0	0	0	0	0	0	9
Ejecutivo	1	1	2	1	1	2	4	18	22	0	2	2	0	1	1	0	34
Mando Medio	7	8	15	6	4	10	1	6	7	12	13	25	6	5	11	2	82
Operativo	51	59	110	50	42	92	22	37	59	37	46	83	46	44	90	21	561
Totales	59	68	127	57	47	104	24	44	68	55	84	139	52	51	103	23	686

(*) El total de colaboradores es 677 y 9 miembros del Directorio.
Fuente: Elaboración Propia (2020)

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

Cuadro No. 8

Porcentaje colaboradores por nivel jerárquico, género y edad
Gestión 2020

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
	F	M		F	M		F	M		
Género	F	M		F	M		F	M		
Directorio	0	0	0	1	2	3	1	5	6	9
Ejecutivo	2	0	2	5	19	24	1	7	8	34
Mando Medio	4	4	8	36	33	69	1	4	5	82
Operativo	136	140	276	119	151	270	7	8	15	561
Total	142	144	286	161	205	366	10	24	34	686

(*) El total de colaboradores es 677 y 9 miembros del Directorio.

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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. También 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.

Cuadro No. 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	2020
Cuadro Análisis de Remuneraciones I	
Remuneración anual funcionario mejor pagado	951.507,89
Remuneración promedio anual total de todos los empleados	106.245,77
Relación en %	11,17%

Cuadro No. 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	2019	2020
Cuadro Análisis de remuneraciones II		
A. Porcentaje de incremento para la persona mejor pagada.	18.40%	0,00%
B. Porcentaje de incremento al promedio del resto del personal (excluyendo el de la persona mejor pagada).	4.00%	0,00%
C. Relación en % (A/B)	46%	0%

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Salario mínimo (RSE 3B)

En Bolivia, la gestión 2020 el Gobierno Nacional no realizó un incremento salarial, considerando las consecuencias profundas del Covid-19 y su impacto económico. 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 2020.

Cuadro No. 11

Relación entre el salario ganado mensual y el salario mínimo nacional por género y oficina (Gestión 2020)

Oficinas	LP		SCZ		CBBA		CH		TJ		OR		Total	%
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M		
SGM>SMN	134	168	59	66	52	50	16	22	23	30	26	23	669	99%
SGM=SMN	0	0	0	2	0	1	1	1	0	3	0	0	8	1%
Totales	134	168	59	68	52	51	17	23	23	33	26	23	677	100%

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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.

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 la detección de necesidades de capacitación por las diversas Gerencias de División, Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales y mandos medios de la entidad. Principalmente 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.

Cuadro No. 12

Capacitaciones por cursos, colaboradores, horas, género y nivel jerárquico (Gestión 2020)

Nivel jerárquico	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores	Horas de Capacitación	Promedio Horas de capacitación / año / colaborador
Total Ejecutivos	79	28	1.013	36
Mujeres	27	6	189	32
Hombres	52	22	824	37
Total Mandos Medios	135	95	3.090	33
Mujeres	68	44	1.280	29
Hombres	67	51	1.810	35
Total Operativos	182	608	16.921	28
Mujeres	89	285	8.341	29
Hombres	93	323	8.581	27
Total general	118	731	21.024	97

*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 (2020)

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 2020 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 2020 participó en el proceso de inducción.

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Capacitación para Fortalecer el Conocimiento en su Campo			
Agenda Froddi	Adquirir conocimientos sobre la nueva agenda.	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Oficial de Negocios - 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	265
Agenda Web	Actualizar los conocimientos sobre la nueva versión de la agenda web.	Analista de Negocios - Gerente de Agencia - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	66
Aprende a Responder a un Ataque de Ransomware	Obtener conocimientos sobre las nuevas medidas preventivas y nuevas regulaciones federales que prohíben los pagos de ransomware.	Oficial de Riesgo Tecnológico	1
Aprobación en Línea de Permisos y Vacaciones a Dependientes - Sistema Salar	Adquirir conocimientos para la solicitud y aprobación de permisos y vacaciones.	Administrador de Tecnología Sucursal - Analista de Desarrollo del Talento Humano - 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 Estrategia - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Gerente Nacional Legal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Soporte Ti-Hd - Responsable de Catastro - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Responsable Regional de Administración y Servicios - 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 Calidad de la Información - Subgerente de Contabilidad - Subgerente de Infraestructura y Producción - 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 Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - 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	119

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Biométrico en el Negocio Bancario	Obtener conocimientos sobre la biometría que está reemplazando con éxito los sistemas de seguridad tradicionales para crear transacciones.	Gerente Nacional de Tecnología - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial Nacional Banca Personas - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito	6
Calificación de Cartera Comercial en Instituciones Financieras	Adquirir conocimientos sobre las diversas metodologías que se aplican para calificar y provisionar cartera de créditos.	Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Subgerente de Riesgo Crediticio	2
Cambios en Rh Cultura y Reclutamiento 4.0 en el Sector Financiero	Brindar una visión general de los cambios que se están produciendo en el área de talento humano en el sector financiero	Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	1
Certificación Internacional Operacional Risk Manager	Obtener la certificación internacional de Risk Manager	Gerente División Riesgos a.i. - Oficial de Riesgo No Financiero	2
Certificación Lavado de Dinero (Anti-Money Laundering)	Obtener la certificación internacional de Lavado de Dinero	Analista de Cumplimiento - Auditor Interno - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna	4
Coin - Foro Perspectivas en el Sector de la Construcción	Adquirir conocimientos sobre los modelos de negocios.	Gerente División Negocios a.i. - Gerente División Riesgos a.i. - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo	5
Colade 2020 - Congreso Virtual de Derecho Financiero	Profundizar en los temas jurídicos de mayor actualidad e impacto para la banca.	Gerente Nacional Legal	1
Comunicación Interna Clave Estratégica en la Nueva Normalidad	Adquirir los conocimientos sobre el nuevo rol de comunicación interna	Asistente de Comunicación Interna	1
Diplomado Business Intelligence Gerencial - Gestión Estratégica de la Información Empresarial	"Obtener conocimientos y herramientas tecnológicas modernas para la gestión de la información en el nuevo enfoque de negocios inteligentes"	Analista de Finanzas - Asistente de Estrategia	2
Diplomado en Banca y Finanzas	Obtener conocimientos integrados en el área de Banca y Finanzas, a través del estudio de enfoques, modelos y herramientas financieras de última generación que se aplican en las principales instituciones financieras.	Gerente Nacional de Tecnología a.i.	1

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Dirección y Gestión Virtual de Equipos Comerciales	Adquirir conocimientos sobre los instrumentos de gestión y de liderazgo de equipos durante la cuarentena que les permita aumentar exponencialmente sus posibilidades de cumplir objetivos grupales.	Gerente de Agencia - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe	29
Gestión de Riesgo de Créditos y Cobranzas Basado en Analytics	Adquirir conocimientos del riesgo de crédito y cobranzas desde los aspectos teóricos a su aplicación como herramienta de gestión.	Gerente División Riesgos a.i - Oficial de Riesgo Financiero	2
Metodología de Análisis Crediticio Banca Empresas	Actualizar los principales aspectos que se deben tomar en cuenta en el análisis de riesgo crediticio de Banca Empresas y uniformar los criterios de análisis.	Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Subgerente de Negocios Sucursal	40
Capacitación para Fortalecer el Conocimiento en su Campo			
Netbank (Servicio a Instituciones)	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	48
Netbank - Agenda Froddi	Actualizar los conocimientos sobre la nueva versión de la Agenda Froddi	Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Gerente de Agencia - Jefe Nacional de Productos y Canales - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial Nacional Banca Personas - Subgerente de Banca Corporativa - Analista de Productos - Analista de Negocios -	177
Netbank - Agenda, Cajas de Ahorro, Dpf'S y Tarjetas de Debito	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cuentas Corrientes a.i	51
Netbank - Cajas	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero - Cajero Canjista - Oficial de Negocios Banca Personas	93
Netbank - Cajas y Registro de Operaciones	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero - Cajero Canjista - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	86
Netbank - Cheques de Gerencia	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cuentas Corrientes a.i	56
Netbank - Consultas Generales	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Cumplimiento	6
Netbank - Cuentas Corrientes	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cuentas Corrientes a.i	51

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Netbank - Garantías	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Gerente de Agencia - Jefe Nacional de Productos y Canales - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial Nacional Banca Personas - Subgerente de Banca Corporativa - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Analista de Productos - Analista de Negocios	341
Netbank - Giros Servicio a Instituciones	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	50
Netbank - Parametrización de Límites Por Usuario para Modificación de Tasas en Dpfs	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Subgerente de Operaciones Sucursal	7
Netbank - Pignoración - Des Pignoración de Fondos Ca-Cc-Dpf	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	48
Netbank - Préstamos Comerciales	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Normalizador de Cartera - Oficial de Normalización de Cartera - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera	34
Netbank - Préstamos Comerciales Riesgos	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe	34
Netbank - Préstamos Comerciales, Boletas y Líneas de Crédito	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Jefe Nacional de Productos y Canales - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Nacional Banca Personas - Responsable de Cartera - Subgerente de Banca Corporativa - Gerente de Agencia - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Analista de Productos - Analista de Negocios	186
Netbank - Reprogramación Automática y Manual (Incremento de Cuotas y de Capital, Modificación de Valores y Supresión de Cuotas)	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas	164
Netbank - Retenciones Judiciales	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Asistente de Certificaciones	1
Netbank - Revisión de Operaciones Colocaciones y Captaciones - Autorización de Transacciones	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Gerente de Agencia - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal	44

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Netbank - Tarjetas de Crédito	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Gerente de Agencia - Jefe Nacional de Productos y Canales - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial Nacional Banca Personas - Subgerente de Banca Corporativa - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Asistente de Operaciones - Analista de Productos - Analista de Negocios	179
Netbank -Registro de Préstamo (Cambio del Autorizado Por de Comité al Usuario Que Autorizara el Desembolso) Autorización de Modificación de Datos del Préstamo Autorización de Desembolso	Actualizar los conocimientos sobre las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Gerente de Agencia - Gerente de Agencia a.i. - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Responsable de Cartera - Subgerente de Negocios Sucursal	201
Redes Neuronales Aplicadas al Análisis de Riesgo de Crédito	Obtener conocimientos sobre machine learning y su aplicabilidad al análisis de Riesgo de Crédito en un ambiente no supervisado.	Oficial de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo No Financiero - Oficial de Riesgo Tecnológico - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Riesgo Tecnológico - Subgerente de Calidad de la Información - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Riesgo Integral - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Calidad de la Información - Gerente División Riesgos a.i	15
Riesgo Crediticio	Reforzar los conocimientos de Riesgo Crediticio	Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe	34
Riesgo de Crédito	Reforzar los conocimientos de Riesgo Crediticio	Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Riesgo Integral	2
Riesgos Financieros - Respondiendo a Una Nueva Realidad	Obtener conocimientos sobre las prioridades post-pandemia en materia regulatoria y las perspectivas de recuperación para el 2021.	Gerente División Riesgos a.i - Subgerente de Riesgo Integral	2
RSE - Función Social	Actualizar los conocimientos que se tienen sobre la Responsabilidad Social Empresarial.	Administrador Regional de Bóveda - Analista de Cumplimiento - Analista Legal Sucursal - Asistente de Catastro - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de Ti - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Normalizador de Cartera - 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 - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Desarrollo - Responsable Regional de Administración y Servicios - Secretaria de Gerencias Nacionales - Secretaria de Presidencia - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente de Banca Corporativa - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Supervisor Nacional de Cumplimiento	124

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Sistema de Facturación en Línea - Ampliación de Incentivos Tributarios D.S. 4298	Obtener conocimientos sobre el nuevo sistema de facturación en línea	Jefe de Impuestos y Fideicomiso	1
Capacitación para Fortalecer el Conocimiento en su Campo			
Taller de Esquema de Incentivos Comerciales	Actualizar los conocimientos sobre el nuevo esquema de incentivos comerciales.	Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista Nacional Banca Empresas y Personas - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Regional Occidente - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Talento Humano y Administración Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	181
V Congreso Latinoamericano de Riesgo - Clar 2020	Adquirir conocimientos sobre el análisis y discusión de los factores globales, regionales y tecnológicos que generan riesgos críticos, así como en los cambios en las regulaciones que afectan a las operaciones y al negocio bancario.	Gerente División Riesgos a.i - Oficial de Riesgo Tecnológico - Subgerente de Riesgo Integral	3
XXIV Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos	Obtener conocimientos y experiencias, sobre los cinco pilares importantes: Innovación; Gobierno, Riesgo y Control (GRC), Tecnología, Negocios Bancarios y Liderazgo que soportan el concepto de: "El 360 de la Auditoría Interna".	Subgerente Adjunto de Auditoría Interna	1
XXXVI Congreso Latinoamericano de Comercio Exterior - Clace 2020	Adquirir conocimientos sobre el comercio exterior, de mayor actualidad e impacto para la banca de la región vinculados al sector bancario y financiero de América Latina.	Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Mesa de Dinero	2
Capacitación en Atención Con Calidad y Calidez			
Atención al Cliente Con Calidad y Calidez	Actualizar los conocimientos sobre la atención al cliente con calidad y calidez según normativa ASFI.	Cajero - Cajero Canjista	79

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Atención al Cliente Con Discapacidad, al Adulto Mayor y Mujeres Embarazadas	Brindar los conocimientos necesarios para la buena atención a los clientes con Discapacidad, al Adulto Mayor y a Mujeres en etapa de Gestación.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista Legal Sucursal - Asistente de Catastro - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - 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 Bóveda - 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 Regional - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	415
Ventas Digitales Financieras y Atención al Cliente Virtual de la Banca	Obtener conocimientos sobre las acciones comunicacionales y comerciales pertinentes con los clientes que permitirán reactivar el negocio a través de herramientas virtuales.	Oficial de Negocios - 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 - Secretaria de Gerencia Regional - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Gerente de Agencia - Analista de Negocios	235
Capacitación para la Reducción de Conflictos			
Atención al Cliente Con Calidad y Calidez	Actualizar los conocimientos sobre la atención al cliente con calidad y calidez según normativa ASFI.	Cajero - Cajero Canjista	79
Atención al Cliente Con Discapacidad, al Adulto Mayor y Mujeres Embarazadas	Brindar los conocimientos necesarios para la buena atención a los clientes con Discapacidad, al Adulto Mayor y a Mujeres en etapa de Gestación.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista Legal Sucursal - Asistente de Catastro - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - 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 Bóveda - 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 Regional - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	415

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Ventas Digitales Financieras y Atención al Cliente Virtual de la Banca	Obtener conocimientos sobre las acciones comunicacionales y comerciales pertinentes con los clientes que permitirán reactivar el negocio a través de herramientas virtuales.	Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera - Secretaria de Gerencia Regional - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Gerente de Agencia - Analista de Negocios	235
Capacitación Sobre Medidas de Seguridad y Precauciones en el Uso de Servicios Financieros			
Catastro Custodia y Administración de Carpetas	Actualizar los conocimientos sobre el manejo y custodia de carpetas en el área de catastro.	Asistente de Catastro - Responsable de Catastro	36
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.	Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo No Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Nacional Banca Personas - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes a.i - 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 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 Operaciones Sucursal - 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 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 Seguridad Tecnológica - 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 Crediticio y Operativo - Supervisor Nacional de Cumplimiento - 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 - Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Estrategia - Analista de Negocios - Analista de Productos - Analista de Validación - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios e Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Marketing - Cajero - Cajero Canjista - Contador de Sucursal - Coordinador de Gerencia General - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Agencia a.i.	447

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Evacuación de Instalaciones - Ejercicio	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.	Asistente de Soporte de Ti - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - 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 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 Estrategia - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología - Gerente Nacional Legal - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Soporte Ti-Hd - Oficial de Calidad de la Información - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo No Financiero - Oficial de Riesgo Tecnológico - 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 Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes a.i - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos - Secretaria de Gerencia General - 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 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 Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Crediticio - Subgerente de Riesgo Integral - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - 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 - 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 Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista de Validación - 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 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	126

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Gestión de Riesgo Liqueidez	Reforzar los conocimientos de Riesgo Liqueidez.	Gerente de Sucursal - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Estrategia - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - 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 - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - 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 - Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - 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 Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Validación - 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 Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Cuentas Corrientes a.i - Responsable de Desarrollo - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - 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 - 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 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 Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito - Subgerente Nacional de Tesorería - Analista Legal Sucursal - 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 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 - Contador de Sucursal - Coordinador de Gerencia General - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia	552

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Gestión de Riesgo Operativo, Tecnológico y Seguridad de la Información	Adquirir conocimientos y herramientas para el control del Riesgo Operativo y Tecnológico.	Oficial de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico	3
Gestión de Riesgos para Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y Delitos Precedentes	"Adquirir conocimientos sobre la Gestión de Riesgos para el Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y Delitos Precedentes."	Auditor Interno - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente de Auditoría Interna	7
Capacitación Sobre Medidas de Seguridad y Precauciones en el Uso de Servicios Financieros			
Gestión Integral de Riesgos	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre el Riesgo Integral.	Gerente de Agencia - Gerente de Agencia a.i. - 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 Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgo Financiero - 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 - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes a.i - Responsable de Desarrollo - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - 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 de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Calidad de la Información - 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 Integral - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Especialista en Desarrollo - Coordinador de Gerencia General - Cajero Canjista - Cajero - Auxiliar de Servicios - Auditor Interno - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Asistente de Soporte de Ti - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Catastro - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Adm. de Adquisiciones, Servicios e Infraestructura - Analista Legal Sucursal - Analista de Validación - Analista de Tesorería - Analista de Negocios - Analista de Finanzas - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Cumplimiento - Administrador Regional de Bóveda - Administrador de Tecnología Sucursal	351

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Legitimación de Ganancias Ilícitas - Financiamiento al Terrorismo	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Legitimación de Ganancias	Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos a.i - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Estrategia - Gerente Regional Centro - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - 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 - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo No Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Tecnológico - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Estrategia - Analista de Finanzas - 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 Catastro - Analista de Cumplimiento - Analista de Control de Gestión - Analista Banca Seguros - Administrador Regional de Bóveda - Administrador de Tecnología Sucursal - 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 Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Cuentas Corrientes a.i - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Grafico - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo Tecnológico - 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 Operaciones Sucursal - 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 Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Operativo - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Tarjetas de Crédito - Supervisor Nacional de Cumplimiento - Asistente de Certificaciones - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Estrategia - Asistente de Marketing - Asistente de Negocios - Nacional - 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 - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Coordinador de Gerencia General - Coordinador de Operaciones Financieras - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Agencia a.i. - Gerente de Sucursal - Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica	555

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Capacitación Sobre Medidas de Seguridad y Precauciones en el Uso de Servicios Financieros			
Plan de Contingencias de Seguridad Física	Brindar conocimientos sobre como salvaguardar el patrimonio, los clientes y a los colaboradores del banco.	Gerente División Riesgos a.i - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Estrategia - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - 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 - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - 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 - 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 Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista de Validación - Analista Legal Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - Administrador de Tecnología Sucursal - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - 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 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 Auditoria de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoria 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 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 Marketing y Canales - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Supervisor Nacional de Cumplimiento - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Estrategia - Asistente de Marketing - Asistente de Negocios - Nacional - 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 - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Coordinador de Gerencia General - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente División Operaciones	551

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Protocolo Especifico de Bioseguridad para Empresas del Grupo Financiero Fortaleza	Orientar y difundir a todos los empleados del Grupo Financiero Fortaleza, las acciones y protocolos a implementarse para el retorno a las instalaciones y oficinas de las empresas post cuarentena.	Jefe de Impuestos y Fideicomiso - Jefe de Negocios - 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 - 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 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 - Procurador - 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 de Archivo - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Adm. de Adquisiciones, Servicios e Infraestructura - Analista Nacional Banca Empresas y Personas - Analista Legal Sucursal - Analista de Validación - Analista de Tesorería - Analista de Organización y Métodos - Analista de Negocios - Analista de Estrategia - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Cumplimiento - Analista de Control de Gestión - Analista Banca Seguros - Administrador Regional de Bóveda - Administrador de Tecnología Sucursal - Recepcionista - 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 Cuentas Corrientes a.i - Responsable de Desarrollo - Responsable de Diseño Grafico - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo Tecnológico - 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 Auditoria de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoria Interna - Subgerente Adjunto de Contabilidad - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - 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 Negocios Sucursal a.i. - 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 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 - Supervisor Nacional de Cumplimiento - 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 - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Agencia a.i. - 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 - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente	644

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Capacitación Sobre Medidas de Seguridad y Precauciones en el Uso de Servicios Financieros			
Protocolos de Bioseguridad en Entidades Financieras	Adquirir los conocimientos sobre los protocolos de bioseguridad.	Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Subgerente de Talento Humano Sucursal	3
Revolución 4.0 Aplicada a la Ciberseguridad Mitigando Riesgos en Tiempo Real en el Sector Financiero	Obtener conocimientos sobre Cybersoc según Gartner 2021, Framework recomendado XDR y caso de Éxito aplicando revolución 4.0 en automatización, detección y respuesta en uno de los bancos.	Gerente Nacional de Tecnología - Oficial de Riesgo No Financiero - Oficial de Riesgo Tecnológico - Subgerente de Seguridad Tecnológica	4
Riesgo Operativo	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre el Riesgo Operativo	Chofer de Presidencia - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Coordinador de Gerencia General - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente División Riesgos a.i - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Regional Centro - Jefe de Negocios - 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 - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Integral - Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - 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 Negocios - 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 - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de B.I - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Diseño Gráfico - 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 Operaciones Sucursal - Subgerente de Administración del Talento Humano - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Banca Corporativa - Subgerente de Calidad de la Información - Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Contabilidad - 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 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 - Supervisor Nacional de Cumplimiento - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista de Validación - Analista Legal Sucursal - 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 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	502

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Riesgo Tecnológico - Seguridad de la Información e Ingeniería Social	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Seguridad de la Información	Analista de Organización y Métodos - Analista Legal Sucursal - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Catastro - Secretaria de Gerencias Nacionales - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Legal Sucursal - Analista de Estrategia - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista Banca Seguros	13
Riesgos de Ciberseguridad y Privacidad de Datos de Bancos y Aseguradoras	Adquirir conocimientos sobre los Riesgos (Tipos de ataques como Ransomware, Phishing, otros), como se regulan estos sectores, Ej., en EEUU: Bancos (GLBA, FERPA), Aseguradoras (Model Insurance Law), la responsabilidad Civil de Directores y Gerentes de las instituciones Bancarias y Aseguradoras frente a los ataques Cyber.	Oficial de Riesgo Tecnológico - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Infraestructura y Producción - Subgerente de Riesgo Integral - Subgerente de Seguridad Tecnológica	5
Riesgos Tecnológicos y de Ciberseguridad	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Seguridad de la Información	Oficial de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos - Subgerente de Infraestructura y Producción	3
Seguridad Bancaria	Brindar conocimientos sobre como salvaguardar el patrimonio, los clientes y a los colaboradores del banco	Auditor Interno - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Contador de Sucursal - Coordinador de Gerencia General - Coordinador de Operaciones Financieras - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - 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 - 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 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 - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - 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 Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - 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 - Subgerente de Seguridad Bancaria - Subgerente Adjunto de Auditoría de Sistemas - Subgerente Adjunto de Auditoría Interna - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Arquitectura y Desarrollo - Subgerente de Banca Corporativa - Subgerente de Calidad de la Información - Subgerente de Comercio Exterior - Subgerente de Contabilidad - 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 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 - Supervisor Nacional de Cumplimiento - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Tesorería - Analista de Validación - Analista Legal Sucursal - 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 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	483

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
		Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Validación - Analista Legal Sucursal - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Archivo - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - 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	
Seguridad de la Información e Ingeniería Social	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Seguridad de la Información	Asistente de Negocios - Nacional - 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 - Contador de Sucursal - Coordinador de Gerencia General - Especialista en Desarrollo - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Gerente Nacional de Auditoría Interna - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Regional Centro - Jefe de Impuestos y Fideicomiso - 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 - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - 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 - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de B.I - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Evaluación y Calificación de Cartera - Responsable de Normalización de Cartera Sucursal - Responsable de Recaudaciones Tributarias - 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 Operaciones Sucursal - 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 Infraestructura y Producción - Subgerente de Mesa de Dinero - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Integral - Subgerente de Seguridad Tecnológica - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Societario - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Cumplimiento - Subgerente Nacional de Normalización de Cartera - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Estrategia - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - 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 Control y Monitoreo - Asistente de Estrategia - Asistente de Marketing	431

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Capacitación o cursos sobre las características de los servicios financieros			
Cobro de Prestamos Diferidos	Actualizar los conocimientos en el sistema Netbank.	Administrador Regional de Bóveda - Cajero - Cajero Canjista - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Canje y Bóveda	150
Formulario PCC-01	Reforzar los conocimientos que se tienen al llenar el Formulario PCC-01	Administrador Regional de Bóveda - Cajero - Cajero Canjista - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal	36
Lanzamiento Modelo Digital Banca Mipe, Personas, Empresas	Dar a conocer el nuevo modelo digital banca Mipe, Personas y Empresas.	Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista Nacional Banca Empresas y Personas - 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 Estrategia - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Gerente Nacional Legal - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Subgerente de Banca Corporativa - Subgerente de Organización y Métodos - Subgerente de Riesgo Crediticio - Procurador - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo No Financiero - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Calidad de la Información - Normalizador de Cartera - Gerente de Agencia a.i. - Gerente de Agencia - Especialista en Desarrollo - Coordinador de Gerencia General - Cajero Canjista	18
Manejo de Tarjetas de Crédito	Actualizar los conocimientos sobre el manejo y los beneficios de las tarjetas de crédito.	Cajero - 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	63
Manual para la Selección de Billetes de Boliviano	Brindar conocimientos sobre las nuevas medidas de seguridad del billete de boliviano.	Administrador Regional de Bóveda - Cajero Canjista - Responsable de Canje y Bóveda	7
Nuevos Productos Banca Empresas	Dar a conocer los nuevos productos de Banca Empresas	Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Subgerente de Banca Corporativa - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Sector Productivo - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Gerente Regional Centro - Gerente de Sucursal - Gerente de Agencia - Analista Nacional Banca Empresas y Personas	35
Nuevos Productos Banca Mipe	Dar a conocer los nuevos productos de Banca Mipe.	Gerente de Agencia - Gerente de Agencia a.i. - Gerente de Sucursal - Gerente Regional Centro - Gerente Regional Occidente - Gerente Regional Oriente - Oficial de Negocios Banca Mipe - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal a.i.	165
Observaciones Operaciones Comercio Exterior - Transferencias	Reforzar los conocimientos sobre las operaciones al exterior que realiza el Banco.	Oficial de Captaciones - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	9

Nombre de Curso	Descripción	Dirigido a	Participantes 2020
Office Banking	Actualizar conocimientos sobre la nueva banca por internet.	Jefe Nacional de Productos y Canales - Normalizador de Cartera - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mipe - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente de Banca Corporativa - Subgerente de Negocios Sucursal - Asistente de Tecnología - Analista de Estrategia - Administrador de Tecnología Sucursal	229
Tarjetas de Crédito	Reforzar los conocimientos sobre el manejo y beneficios de las tarjetas de crédito.	Gerente Regional Oriente - Oficial de Negocios Banca Mipe - 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 - Gerente de Agencia - Cajero	84
Capacitación para fortalecer comunicación con clientes			
Atención al Cliente Con Calidad y Calidez	Actualizar los conocimientos sobre la atención al cliente con calidad y calidez según normativa ASFI.	Cajero - Cajero Canjista	79
Atención al Cliente Con Discapacidad, al Adulto Mayor y Mujeres Embarazadas	Brindar los conocimientos necesarios para la buena atención a los clientes con Discapacidad, al Adulto Mayor y a Mujeres en etapa de Gestación.	Administrador de Tecnología Sucursal - Administrador Regional de Bóveda - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista Legal Sucursal - Asistente de Catastro - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Gerente de Sucursal - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - 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 Bóveda - 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 Regional - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Negocios Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal - Subgerente de Talento Humano Sucursal - Subgerente Legal Sucursal - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	415
Ventas Digitales Financieras y Atención al Cliente Virtual de la Banca	Obtener conocimientos sobre las acciones comunicacionales y comerciales pertinentes con los clientes que permitirán reactivar el negocio a través de herramientas virtuales.	Oficial de Negocios - 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 - Secretaria de Gerencia Regional - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Gerente de Agencia - Analista de Negocios	235
Alianza Aldeas Infantiles Sos - Fortalecidos	Dar a conocer a los colaboradores como el Banco trabaja en solidaridad con Aldeas Infantiles.	Cajero - Cajero Canjista - Gerente de Agencia - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente Adjunto de Operaciones Sucursal - Subgerente de Operaciones Sucursal	185
Protocolo de Atención Call Center Banca por Internet y Preguntas sobre este Servicio	Reforzar los conocimientos sobre el Call Center y el servicio que presta a los clientes.	Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgos Banca Mipe - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Secretaria de Gerencia de Sucursal - Subgerente de Normalización de Cartera Sucursal	10

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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 una metodología de 180 grados. Los resultados de estas evaluaciones sirven para definir e implementar planes de acción de mejora continua.

Cuadro No. 14

Total colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional por género y nivel jerárquico. (Gestión 2020)

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	300	281	5	36	240	47%
Hombres	373	342	20	41	281	46%
Totales	673	623	25	77	521	93%

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

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Medidas frente al Covid-19

Producto de la Pandemia por el Covid-19, el Banco tuvo que asumir algunas medidas preventivas enfocadas en el bienestar y seguridad de sus colaboradores y siempre en el marco de sus valores organizacionales, definidas de acuerdo al siguiente gráfico:

Gráfico N°6

Medidas Preventivas y de Mitigación frente al Covid-19 Colaboradores



Fuente Elaboración Propia (2020)

A través de la Gerencia Nacional de Gestión y Desarrollo de Talento Humano y la Subgerencia de Administración y Servicios del Banco, se actuó eficientemente para asumir las primeras medidas cuando el Covid-19 comenzó a poner en riesgo al sistema de salud en el país. Se tomaron medidas de prevención y de mitigación a nivel nacional para resguardar tanto al personal como clientes/usuarios. Se dotó de implementos de bioseguridad como ser guantes, barbijos, alcohol en gel, protectores faciales y se estructuró una campaña comunicacional interna masiva a través de artes informativos sobre las medidas de bioseguridad a asumir, las mismas que se difundieron en las agencias y mediante canales de comunicación interna (WhatsApp, Facebook) a todo el personal.

Se intensificó el uso de canales de comunicación interna con el personal (WhatsApp, Facebook), con la intención de mantener la comunicación y el contacto fluido con los colaboradores. De la misma forma, se elaboraron videos con mensajes positivos de solidaridad de los propios colaboradores hacia el resto del personal, en estos videos no sólo participaron representantes de los colaboradores de cada ciudad sino también el Gerente General y los principales Ejecutivos del Banco. Asimismo, se habilitaron canales de comunicación directa con el personal a través de los referentes del área de Talento Humano de cada oficina para que puedan reportar cualquier situación de sospecha de contagio y se realizó el seguimiento diario de la evolución y estado de cada caso mientras estuvieron enfermos a través de llamadas telefónicas permanentes.

Durante todo el periodo de cuarentena rígida, flexible y de post confinamiento se mantuvo las campañas de comunicación interna haciendo énfasis en las medidas de bioseguridad a adoptar, en información sobre la enfermedad y en las acciones a seguir para evitarla, siempre utilizando fuentes de información oficiales/confiables (OMS-Organización Mundial de la Salud, The New England Journal of Medicine, Organización Panamericana de la Salud, Asociación Médica de Texas USA, Ministerio de Salud de Bolivia) a modo de evitar la sobreinformación y el mal uso de la misma.

Talento Humano elaboró un protocolo de bioseguridad que se puso en conocimiento de todo el personal a través de la plataforma e-learning y se realizó el seguimiento correspondiente para que todos, sin falta, puedan ingresar y realizar el curso de referencia.

Paralelamente se implementó, en todas las oficinas, la medición de temperatura 3 veces al día y se contó con un procedimiento a seguir, por ejemplo, si la persona registraba temperatura al ingreso a la oficina o durante la jornada laboral inmediatamente tenía que dejar las instalaciones, acudir a la Caja de Salud de la Banca Privada para ser atendida y no retornar al trabajo mientras se encuentre con algún problema de salud. Se definió la política de que las personas que presentaban algún síntoma se comunicaran con Talento Humano y no se presentaran en las oficinas, manteniéndose resguardadas en casa. Estas prácticas de flexibilidad se hicieron parte del qué hacer cotidiano dada la coyuntura, aspecto que las personas valoraron mucho y se espera mantener.

Dadas las características del negocio y con el propósito de mantener la continuidad de los servicios, se organizaron equipos de trabajo de tal manera que, ante el contagio del virus de algunos colaboradores, otros puedan reemplazar sus funciones, reforzando con este accionar el espíritu de equipo que caracteriza la cultura del Banco.

Se realizó un mapeo de todo el personal, identificando grupos de riesgo, características del entorno familiar, formas de transporte, con el propósito de asumir medidas que resguarden a los colaboradores frente a la coyuntura que se estaba viviendo. Medidas como mantener a personal a cargo de colaboradores de la tercera edad en la modalidad de teletrabajo y organizar equipos por ubicación domiciliaria para planificar su traslado a las instalaciones del Banco. El personal identificado como grupo de riesgo (enfermedad de base, mujeres embarazadas, mayores de 60 años), trabajó desde sus hogares, en algunos casos incluso se modificaron temporalmente funciones, principalmente cuando las mismas no podían realizarse desde la casa, logrando de esta manera velar por la salud y bienestar de todos.

Entre las medidas asumidas para que el personal pueda responder a las exigencias de su cargo, se facilitaron equipos de trabajo como ser computadoras e impresoras en sus domicilios, de esa manera se garantizó la continuidad laboral en las condiciones necesarias para lograrlo.

Desde el área de tecnología se tuvieron que realizar adecuaciones en menores tiempos, como ser, ampliar las conexiones VPN (conexión remota) para el personal que lo requería. La modalidad teletrabajo se habilitó y podía ser solicitada por todo el personal de back office que así lo requería. Esta medida fue asumida por 7 meses.

Consecuentemente, para los colaboradores en las oficinas, se adecuaron ambientes de trabajo para garantizar la protección de todos: se implementaron vidrios de separación entre cubículos, cintas resaltando la distancia a mantener entre personas, separación de escritorios, siempre acompañando toda acción con una campaña comunicacional que brindara todas las recomendaciones y pautas a seguir para velar por el bienestar de los colaboradores y sus familias. Se señaló las oficinas sobre aforo máximo, se instaló dispensadores de alcohol en gel, pediluvios, termómetros, cámaras de desinfección y se siguió todo un protocolo de alertas en caso de clientes con síntomas.

El Banco aplicó un plan de desinfección periódico de oficinas y agencias velando por la tranquilidad de los colaboradores ante la afluencia de gente. Adicionalmente ante cualquier sospecha de contagio, se administró pruebas rápidas de y se realizaron acuerdos con laboratorios privados para que el costo de las pruebas sea menor para los colaboradores y sus familias.

Es importante mencionar que entre las medidas y esfuerzos que realizó el Banco, estuvo la contratación de transporte para que el personal pueda trasladarse de sus domicilios a su lugar de trabajo evitando el uso del transporte público y así evitar la exposición alta al Covid-19, usual en estos espacios. No sólo se contrataron góndolas, sino que también se dispusieron de movilidades del Banco para trasladar al personal y se contó con personal que ofreció y compartió sus vehículos de uso personal para trasladar a colegas de trabajo fomentando de esta manera la solidaridad y el trabajo en equipo que caracteriza a la cultura de la entidad. Para poder trasladar al personal, se realizaron todos los trámites necesarios de permisos para los vehículos no sólo del Banco sino también personales, con el propósito de contar con los recursos que permitan cumplir con el objetivo trazado.

En el pico de la pandemia, cuando se tenía colapsado el Sistema de Salud de la Banca Privada, se habilitó el servicio de telemedicina privado para todo el personal y sus familias, a partir del cual los colaboradores podían solicitar consultas médicas para atender problemas de salud de manera ágil y personalizada evitando la exposición en centros de concurrencia masiva.

Se implementó un Programa de Bienestar para el Personal, a partir del cual se planificaron 6 charlas durante 4 meses con psicólogos clínicos especializados sobre temas relacionados con el manejo del estrés y del entorno familiar en situaciones de crisis.

Pese a la coyuntura, no se dejó de recordar fechas importantes de celebración como ser el día del trabajo, el día del bancario, el día de la madre, con mensajes de esperanza y de agradecimiento por el valioso aporte de cada uno en el logro de las metas como entidad.

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.

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 10°, 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:

Fideicomiso Multisectorial BDP – SAM

El 23 de junio 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 puede financiar tanto Capital de Inversión como Capital de Operación o ambos, de manera simultánea. Así también se pueden otorgar de líneas de crédito, de acuerdo a la naturaleza del sector.

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.

Depósito a Plazo Fijo “DPF Digno”

El DPF “Digno” es un producto que Banco Fortaleza S.A. viene ofreciendo 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.

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 a las modalidades unipersonal, conjunta o indistinta.

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 por internet Fortaleza Net y pagar los servicios con débito automático.

Durante la gestión 2020 se realizó la ampliación de la tasa preferencial hasta el 31/12/2020.

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 para brindar la mejor experiencia, tanto al consumidor financiero como al público en general.

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 2020 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.

Durante la gestión 2020 y debido al Covid-19 que azotó fuertemente a Bolivia, teniendo medidas de confinamiento y cuarentena a nivel nacional y local, para precautelar la salud y la vida, las acciones planificadas para la gestión, fueron modificadas dando respuesta a la emergencia sanitaria y a la nueva realidad instalada para sobrellevar la crisis sanitaria.

Los talleres presenciales, del Subprograma de Educación Financiera “*FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS CON BANCO FORTALEZA*”, fueron suspendidos por el peligro de contagio del COVID-19 que se podía suscitar por la concentración en espacios cerrados de grupos de personas. Sobre esto, ASFI, en fecha 18 de junio de 2020, envió la Nota TRÁMITE N° T-1706800292 por la cual “*se recomienda adecuar los proyectos y actividades pertinentes establecidos en el Programa de Educación Financiera 2020, a través de la implementación e innovación de nuevos mecanismos o herramientas de educación financiera, así como lo utilización de otros medios y canales que permitan llegar a los consumidores financieros*”

Es así, que, considerando la emergencia sanitaria, el Banco como miembro de ASOBAN, llevó las mejores gestiones y esfuerzos para cumplir con los objetivos trazados para la gestión. Consecuentemente, se implementaron, como reemplazo de los talleres presenciales, dos ciclos de seminarios web en materia de educación financiera, a través de una plataforma virtual, mismos que fueron compartidos en redes sociales para el aprendizaje en vivo de miles de personas, con distintas temáticas básicas, como coyunturales a los tiempos de pandemia.

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. El Subprograma de Educación Financiera, debió ser modificado y los talleres presenciales para impartir educación financiera, fueron reemplazados por seminarios web realizados y gestionados como parte integrante de ASOBAN. A través de estos seminarios web se logró abordar temáticas básicas, intermedias y de coyuntura para los participantes, desarrollándose un total de **40 capacitaciones**, alcanzando a un total de **16.360 beneficiarios**. Los seminarios fueron divididos en dos ciclos, con la siguiente temática y alcance:

Ciclo N° 1. Se inició el 21 de mayo, concluyendo el 21 de julio, alcanzando a 6.539 beneficiados.

Cuadro No. 15

Ciclo 1 – Seminarios Web Educación Financiera

Fecha	Tema	Usuarios totales	Usuarios totales sin panelistas
jueves, 21 de mayo de 2020	"Pago de bonos Canasta Familiar, Renta dignidad, Bono Juana Azurduy, Discapacitados"	174	171
martes, 26 de mayo de 2020	Medios electrónicos de pago	327	324
jueves, 28 de mayo de 2020	PAGO DE BONO FAMILIA	108	105
martes, 2 de junio de 2020	Transferencias electrónicas	60	57
jueves, 4 de junio de 2020	Pago del bono universal	105	102
martes, 9 de junio de 2020	Uso de cajeros automáticos	159	156
jueves, 11 de junio de 2020	Seguridad en medios de pago digitales	231	228
martes, 16 de junio de 2020	Pagos con QR	455	452
jueves, 18 de junio de 2020	Uso de cajeros automáticos	908	905
martes, 23 de junio de 2020	Servicios y uso de los cajeros automáticos	260	257
jueves, 25 de junio de 2020	Uso de cajeros automáticos	207	204
martes, 30 de junio de 2020	Transferencias electrónicas	470	467
jueves, 2 de julio de 2020	Giros	387	384
martes, 07 de julio de 2020	Uso de cajeros automáticos	770	767
jueves, 09 de julio de 2020	Pagos con QR	488	485
martes, 14 de julio de 2020	Pagos con QR	483	480
jueves, 16 de julio de 2020	Uso de canales y servicios electrónicos	549	546
martes, 21 de julio de 2020	Transferencias electrónicas	452	449
		TOTAL	6539

Ciclo N° 2: Inició el 4 de agosto y finalizó el 20 de octubre, alcanzando a 9.821 beneficiarios.

Cuadro No. 16

Ciclo 2 – Seminarios web Educación Financiera

Fecha	Tema	Usuarios totales	Usuarios totales sin panelistas
martes, 4 de agosto de 2020	Pagos con QR	369	367
martes, 11 de agosto de 2020	Nuestra salud financiera: La importancia del ahorro para tiempos de crisis	430	428
jueves, 13 de agosto de 2020	Cómo emprender en época de pandemia	656	654
martes, 18 de agosto de 2020	Fondos de inversión	1099	1097
jueves, 20 de agosto de 2020	Pago de planillas	530	528
martes, 25 de agosto de 2020	Pago de servicios	489	487
jueves, 27 de agosto de 2020	Aprendiendo todo sobre Firma Digital y sus beneficios	488	484

Fecha	Tema	Usuarios totales	Usuarios totales sin panelistas
martes, 01 de septiembre de 2020	Manejo del Estrés: Familia, trabajo e individualidad	281	278
jueves, 03 de septiembre de 2020	E-commerce	536	533
martes, 8 de septiembre de 2020	Pago de servicios online	383	380
jueves, 10 de septiembre de 2020	Educación Financiera para jóvenes de PyMES	680	678
martes, 15 de septiembre de 2020	Que es un crédito y criterios para acceder a un crédito.	597	595
jueves, 17 de septiembre de 2020	Reactivación del segmento PYME, dirigido a pequeños y medianos empresarios	346	343
martes, 22 de septiembre de 2020	Uso de cajeros automáticos	274	272
jueves, 24 de septiembre de 2020	Catálogos y tiendas virtuales	374	371
martes, 29 de septiembre de 2020	Activación de la banca por internet y banca móvil	392	390
jueves, 01 de octubre de 2020	Código QR para empresas	196	194
martes, 6 de octubre de 2020	Transferencias electrónicas	260	257
jueves, 8 de octubre de 2020	Leasing	680	677
martes, 13 de octubre de 2020	Que es una tarjeta de crédito y como funciona	381	377
jueves, 15 de octubre de 2020	El arte de emprender, una forma de activar tu economía	179	177
martes, 20 de octubre de 2020	Compra de pasajes BOA	256	254
		TOTAL	9821

Descubre lo Simple de las Finanzas

Es una plataforma educativa y GRATUITA al alcance de todo público que quiera aprender o reforzar sus conocimientos financieros, creada y gestionada por ASOBAN.

A través de esta iniciativa, se alcanzó a 4.897 beneficiarios durante la gestión 2020. Cabe resaltar que, al terminar cada módulo de aprendizaje, los beneficiarios reciben un Certificado oficial a cerca de la temática abordada, dando una herramienta importante a los participantes que adquieren conocimientos financieros a través de esta plataforma.

Subprograma de Difusión de Información - Fortalece tus conocimientos con Banco Fortaleza.

La difusión de Educación Financiera se realizó a lo largo del 2020 a través de las siguientes herramientas:

- Rejillas en las pantallas de todas las oficinas, agencias y sucursales del Banco
- Página web: <https://www.bancofortaleza.com.bo/>
- Material Impreso
- Redes Sociales

Las metas alcanzadas, a través del Subprograma de Educación Financiera de Banco Fortaleza S.A. durante la pasada gestión, se detallan a continuación:

Cuadro No. 17

Metas Alcanzadas Subprograma de Educación Financiera

	Beneficiarios Programados 2020	Beneficiarios Alcanzados 2020
SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA-SEMINARIOS WEB		
Fortalece tus conocimientos: Seminarios web de Educación Financiera	3.345	16.360
SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA - PLATAFORMA DESCUBRE		
Descubre lo simple de las finanzas	5.000	4.897

Fuente Elaboración Propia (2020)

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 fines 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, mejorando sus sistemas para evitar reclamos por problemas tecnológicos; de igual manera, 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. Banco Fortaleza S.A. cuenta con un total de proveedores nacionales al cierre del 2020 de 306, de los cuales la mayoría son proveedores de mobiliarios (47), de equipos (43), de papel (10) y otros como materiales en general (10). La proporción de compras a proveedores del exterior representa solamente el 8,10% del total, como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro No. 18

Proporción de compra de Proveedores Nacionales

Oficinas	Datos en Bs			% Exterior / Nacional
	Compras Exterior	Compras Nacionales	Total General	
La Paz	844.248,33	9.547.314,55	10.391.562,88	"E = 8,10% N = 91,88%"
Santa Cruz		1.954.298,82	1.954.298,82	N = 100%
Cochabamba		2.061.775,11	2.061.775,11	N = 100%
Tarija		103.594,95	103.594,95	N = 100%
Chuquisaca		226.057,85	226.057,85	N = 100%
Oruro		660.989,82	660.989,82	N = 100%
Total	844.248,33	14.554.031,10	15.398.279,43	5,80%

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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 alguna 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

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 pos 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 padrinzago 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, estará lista para su lanzamiento en enero del 2021.

Banco Fortaleza S.A. durante la Crisis Sanitaria del Covid-19

Para apoyar a Beni frente a los casos crecientes entre mayo y junio del 2020 de Covid-19, y como parte de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial, el Banco Fortaleza, el 4 de junio del 2020 aportó 70.000 bolivianos al programa "Oxígeno para Beni", para la compra de un Generador de Oxígeno para el Hospital German Busch de ese departamento. La campaña fue organizada por el Grupo Tigres Fuertes.

El generador de oxígeno ayudó a cubrir la demanda en su momento de las 15 camas que existían en terapia intensiva y las cinco que se encuentran en la sala de emergencias. Este equipo, además, en el futuro, proveerá oxígeno para otro hospital cuando la demanda baje a niveles anteriores a la emergencia en ese momento.

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

Durante 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.

El resultado de esta participación será el reconocimiento internacional de Bolivia, de la UCB La Paz y del equipo en una de las competencias más importantes para el futuro de la aeronáutica y la exploración espacial. Por otro lado, la meta del equipo es inspirar a estudiantes universitarios y de colegio destacando la ingeniería boliviana en el desarrollo de vehículos lunares.

Donación para el Hospital San Juan de Puerto Suárez

A través del Centro de Residentes Porteños conjuntamente con el Club Solidario Alfa y el Club de Leones de Puerto Suárez, se hizo efectiva la donación, por parte de Banco Fortaleza S.A. del monto de 5.200 bolivianos para la compra de dos equipos de Aire Acondicionado para su instalación en el Hospital San Juan, ubicado en Puerto Suárez, Santa Cruz. El objetivo de la donación de ambos equipos es, aliviar en algo, la situación del calor dentro de las instalaciones sanitarias cuando se sufren de altas temperaturas en verano y cuando la pandemia es un factor que aglomera enfermos en las mencionadas instalaciones.

**Resultado de la implementación
y mantenimiento de la gestión de RSE**

Capítulo 4

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.

**Forma en que Banco Fortaleza S.A. ha
implementado la RSE en su estructura
organizacional**

.....
Capítulo 5

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 de 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.

**Evaluación del cumplimiento con
relación a los lineamientos de RSE**

.....
Capítulo 6

Evaluación del cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE



A continuación, se describe como 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 a 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 la 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 representante de la parte patronal, designado por el Gerente General; un titular representante del Directorio, designado por el Presidente del Directorio; y un titular y dos suplentes elegidos mediante votación secreta de los funcionarios de la entidad. El Comité tiene carácter deliberativo y canaliza sus actividades y recomendaciones a través de la Gerencia General. 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 predisposi-

ción 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 necesidades de los grupos de interés

El Banco ha identificado, respeta, considera las inquietudes y expectativas, reconociendo los necesidades 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:

- **Clientes 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.

Cuadro No. 19

Canales de relacionamiento con los grupos de interés prioritarios

Canales	Grupos de interés					
	Accionistas	Colaboradores	Clientes 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 (2020)

Durante el proceso de planificación estratégica en RSE llevado a cabo a finales del 2018, vigente para las gestiones 2019, 2020 y 2021, se realizó 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 (2020)

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 los mismos.
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.

**Reporte de cumplimiento Anexo 1 del
Capítulo II del Libro 10° del Reglamento
de Responsabilidad Social Empresarial.**

.....
Capítulo 7

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 21
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 21 a 67
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 71
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 75
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 79 a 85

**Reporte de cumplimiento Anexo 2 del
Capítulo II, Título I del Libro 10 del
Reglamento de Responsabilidad Social
Empresarial.**

.....
Capítulo 8

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	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Página No. 21
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Página No. 31
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada)	Página No. 31
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Página No. 32
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Página No. 63 y 64

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	PÁGINA Y/O RESPUESTA DIRECTA
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página No. 28 a 29
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Página No. 29
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Páginas No. 30
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Durante el 2020, no se reportó contrataciones de personal con discapacidad.
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Páginas No. 32 y 33
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Páginas No. 33 a 52
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Páginas No. 53
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.	Páginas No. 30 y 31
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	Páginas No. 30 y 31

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 Donación AA Puerto Suárez Donación VEMEC Donación respirador Equivalente al 0.01% de las utilidades Páginas No. 65 a 67
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Páginas No. 21 a 23
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Durante la gestión 2020, no se han llevado a cabo programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.	Durante el periodo del Informe, no se ha establecido una política ambiental específica aplicada a las líneas de negocio.
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Páginas No. 56 a 63
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Páginas No. 56 a 63
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Páginas No. 58 a 62

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	PÁGINA Y/O RESPUESTA DIRECTA
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Páginas No. 62 a 63
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Páginas No. 63
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Al 31.12.2020: Número de Reclamos: 182 Porcentaje de quejas resueltas: 96% Porcentaje adopción medidas correctivas: 23%
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Página No. 23 a 25
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Página No.23 a 25
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Página No. 23 a 25
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 31/12/2020 Número de sanciones pecuniarias pagadas: 25 Monto sanciones pecuniarias: Bs. 14.607 Cantidad de sanciones no Monetarias: 0 *el 100% de las sanciones monetarias fueron cubiertas por los colaboradores responsables.

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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 2020.

Para mayor 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