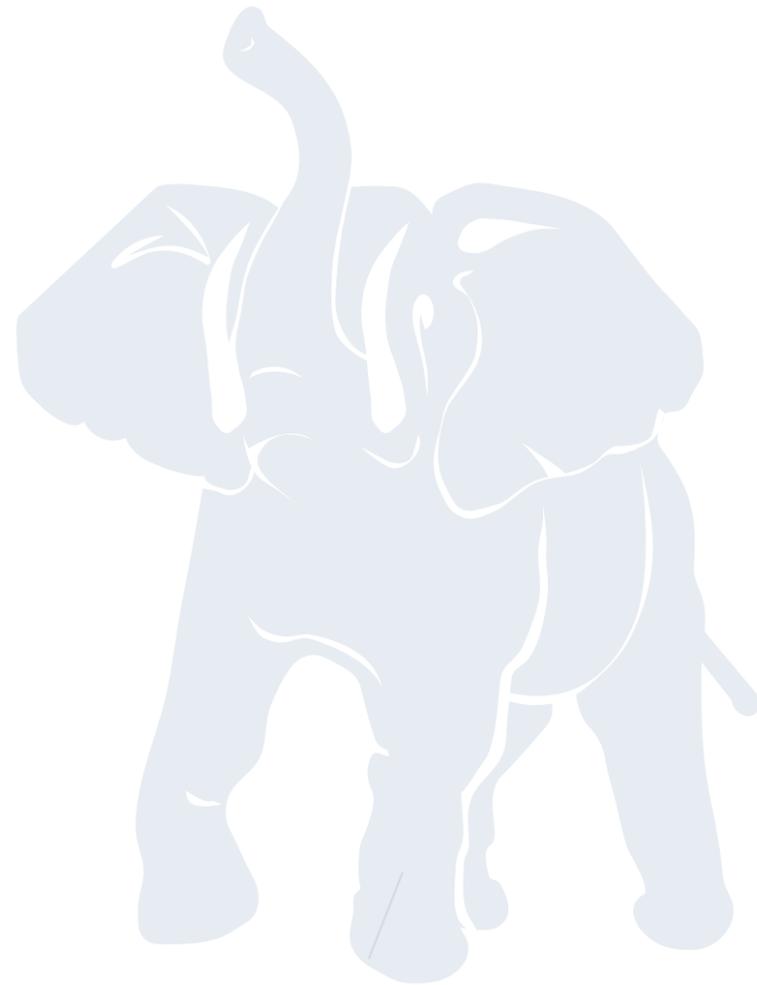




Banco Fortaleza

INFORME
DE *Responsabilidad*
Social **EMPRESARIAL**
2018

CONTENIDO



3	Capítulo 1: Introducción
7	Capítulo 2: Perfil Institucional
11	Capítulo 3: Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de Banco Fortaleza S.A. (RSE 1G)
15	Capítulo 4: Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la Política de RSE
37	Capítulo 5: Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE
41	Capítulo 6: Forma en que Banco Fortaleza S.A. ha implementado la RSE en su estructura organizacional
45	Capítulo 7: Evaluación del cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) corresponde a las actividades realizadas entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018 constituyendo el quinto informe anual de Banco Fortaleza S.A. (en adelante denominado “el Banco” o “la entidad”) y 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.

El alcance del Informe comprende las operaciones del Banco a nivel nacional y la Subgerencia Nacional de Marketing y Canales es responsable de la elaboración del presente Informe de RSE - Gestión 2018, con el apoyo de las diversas áreas del Banco.

CAPÍTULO 2

PERFIL INSTITUCIONAL

Banco Fortaleza está constituido como Sociedad Anónima en el Registro de Acciones y Escrituras Constitutivas. Es un banco múltiple, que forma parte del Grupo Financiero Fortaleza, con su Oficina Nacional ubicada en la ciudad de La Paz y al 31 de diciembre del 2018, cuenta con una importante red de canales de atención en 6 departamentos del país, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1
Canales de Atención (gestión 2018)

Regional	Oficina Nacional	Sucursal	Agencia Fija	Cajas Externas	Cajeros Automáticos	Total
La Paz	1	1	6		8	16
El Alto		1	5	1	3	9
Oruro		1	2		2	5
Cochabamba		1	4	1	6	12
Santa Cruz		1	8		7	16
Chuquisaca		1	1		2	4
Tarija		1	3		4	8
	1	7	29	2	32	70

Fuente: Elaboración Propia.

La entidad se ha caracterizado por una clara vocación de atención a las micro, pequeñas y medianas empresas (50% de los clientes), como se detalla en el cuadro a continuación.

Cuadro No. 2
Segmentos de Mercado (gestión 2018)

	Saldo USD	%	No. Clientes	%	No. Operaciones	%
Empresarial	52,038,695	29%	34	1%	80	1%
PYME	33,444,434	19%	227	5%	477	8%
Micro	45,202,253	26%	2,171	45%	2,361	41%
Personas	46,470,757	26%	2,348	49%	2,798	49%
TOTAL	177,156,139	100%	4,780	100%	5,716	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Banco Fortaleza S.A. ofrece una variedad de productos y servicios financieros adaptados según las necesidades de sus clientes. Para ello, la entidad cuenta con varias unidades de negocio específicas y sus principales productos se resumen a continuación:

- Ahorros: cajas de ahorro, cuentas corrientes y DPF.
- Créditos: crédito capital de inversión, crédito capital de operaciones, crédito capital expreso, consolidación de deuda comercial y servicio, consolidación microcrédito, crédito de línea óptima y crédito de vivienda de interés social.

- Tarjetas: tarjeta de crédito black, tarjeta de crédito standard y tarjetas de débito.
- Servicios: boletas de garantía, cartas de crédito, cobro de beneficio sociales, pago de impuestos, pago de servicios básicos y transferencias.
- Comercio Exterior: cobranzas documentarias, cobro de cheques plaza exterior y transferencias locales e internacionales.

Al cierre del 2018, Banco Fortaleza S.A. forma parte de las siguientes entidades:

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

En la gestión 2018, el Banco recibió el Reconocimiento al Mérito Alpaca de Oro otorgado por la Compañía de Productos de Camélidos S.A. "COPROCA" y la Asociación Integral de Ganaderos en Camélidos de los Andes Altos "AIGACAA" por su participación en el proceso de reactivación empresarial de la Compañía, aportando así al desarrollo regional y nacional de la industria camélida de Bolivia.

La cartera de créditos al cierre de la gestión 2018 alcanzó un total de Bs. 2.827 millones, con un crecimiento del 9.34% respecto al 2017. Adicionalmente, las captaciones del público tuvieron un crecimiento del 11.3% el 2018 respecto al año anterior alcanzando un total de Bs. 2.771 millones. El cuadro siguiente resume las principales cifras alcanzadas por el Banco al cierre de la gestión 2018.

Cuadro No. 3
Principales Cifras al 31.12.2018

Indicador	Unidad	2018
Patrimonio Neto	Miles Bs	267,664.04
Activos Total	Miles Bs	3,648,036.26
Cartera bruta	Miles Bs	2,827,506.41
Clientes de crédito	No.	14,377
Operaciones crediticias	No.	18,806
Ahorristas	No.	58,993
Depósitos del público	Miles Bs	2,791,074.82
Cajas de Ahorro	No. Cuentas	67,047
DPFs	No. Cuentas	1,350
Cuentas Corrientes	No. Cuentas	1,584
Número de funcionarios	No.	710
Número de proveedores	No.	287
Inversiones permanentes	Miles Bs	218,109.92
Resultado Neto del ejercicio del año	Miles Bs	25,588.36
Ingresos Financieros	Miles Bs	298,673.40
Ingresos Operativos	Miles Bs	40,990.44
Mora	%	1.40%

Fuente: Elaboración Propia.

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

La planificación estratégica denominada "Solución 2019" 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; con capital humano adecuadamente seleccionado, comprometido con los valores de la entidad, capacitado, remunerado y motivado, además de una amplia gama de servicios y productos financieros, que se encuentran vinculados con los lineamientos de la RSE.

A finales del 2018, Banco Fortaleza S.A. llevó a cabo una planificación estratégica en RSE y Función social a tres años (2019-2021) que estará alineada a la nueva planificación institucional general que se desarrollará en el 2019. 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 septiembre 2018, se llevó cabo un Taller de Nivelación Conceptual de RSE y Función Social en la ciudad de La Paz con la presencia de los principales ejecutivos del Banco. Este taller cumplió con los objetivos de:

- Nivelar conocimientos en materia de Función Social y de RSE incluyendo asuntos económicos, ambientales y sociales.
- Puntualizar sobre los desafíos normativos de RSE y Función Social.
- Relevar información preliminar sobre el estado actual de la RSE y de la Función Social en el Banco para preparar el proceso de planificación estratégica.

CAPÍTULO 4

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

4.1 DERECHOS HUMANOS (RSE 2H)

Banco Fortaleza S.A. establece como uno de los fundamentos de su Responsabilidad Social los Derechos Humanos, 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.

En la Política de Responsabilidad Social, se incluyen los siguientes temas relativos a los Derechos Humanos:

- **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.
- **Discriminación:** El Banco prohíbe y sanciona prácticas de contratación, trabajo y promoción basadas en factores relacionados a la raza, etnia, género, edad, religión, nacionalidad, ascendencia, estado civil, orientación sexual, deficiencia física o mental y condiciones de salud.
- **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.
- **Prevención y Sanción por Acoso Laboral:** Banco Fortaleza S.A. es responsable de implementar los mecanismos de prevención y tratamiento de los casos

de acoso y/o abuso laboral, los cuales garantizan la mayor confidencialidad y protección para el trabajador a fin de evitar represalias. De ocurrir un incidente de acoso o abuso laboral, la persona afectada tiene la posibilidad de denunciar inmediatamente dicha situación a las instancias establecidas, incluso directamente a Gerencia General.

4.2 MEDIO AMBIENTE (RSE 1A Y 2A)

Banco Fortaleza S.A. en su Política de Responsabilidad Social establece los siguientes lineamientos y prácticas referidas 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:** Se dará prioridad a la adquisición de productos amigables con el medio ambiente sobre aquéllos que sean nocivos para el mismo.
- **Reciclaje:** Motivará a todos sus funcionarios 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.

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

Durante el 2018, el Banco ha realizado las siguientes acciones en favor del medio ambiente:

- Con el objetivo de reducir el consumo energético, la entidad continuó con el cambio de la tecnología de iluminación de sus oficinas de iluminación fluorescente a pantallas LED, logrando el ahorro del 2% en energía eléctrica en la facturación anual.
- Esta tecnología es ahora utilizada en las siguientes oficinas de Banco Fortaleza S.A:
 - **Oruro:** Oficina central

- **Santa Cruz:** Oficina central, Anexo oficina central (en un 50%) y Agencias Mutualista, Ramada, Abasto, Plan 3000
- **Sucre:** Oficina central (en un 50%)
- **Cochabamba:** Oficina central (en un 50 %) y agencias La Cancha y Sacaba
- **La Paz:** Oficina central (en un 90%)
- Se promovió la digitalización de la documentación para reducir el consumo de papel.
- Se incentiva la impresión a doble cara y el reciclado de los papeles.
- Se recicla el 12% de los formularios pre impresos dados de baja en el almacén.

4.3 GRUPOS DE INTERÉS

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. 1

Grupos de interés Banco Fortaleza S.A. (2018)



Fuente: Elaboración Propia.

A. 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 2018 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.

B. 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.

La Subgerencia 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 y en el año 2018, se empleó la metodología de "Great Place to Work" donde las dimensiones evaluadas fueron: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería, cada una con tres sub-dimensiones, alcanzando un promedio general de satisfacción de los empleados del 70%, la participación de los funcionarios fue del 92% a nivel nacional.

Entre las iniciativas llevadas a cabo por Banco Fortaleza S.A. durante la gestión 2018 para promover el equilibrio trabajo-familia, aumentar la productividad, satisfacción y lealtad de los funcionarios se incluyen:

- Cuatro Horas de tolerancia por el día de la Madre y día del Padre.
- Media jornada libre por el cumpleaños.
- Un día libre por antigüedad (cumplido el año hasta los 4) y dos días libres a partir del quinto año.
- 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 funcionarios 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.
- Campaña de salud preventiva "Fortaleciendo tu Salud" realizada en alianza con la Caja de Salud de la Banca Privada en la que el 100% de los colaboradores del Banco pueden participar para realizarse análisis de sangre, medición de la presión y cálculo del Índice de Masa Corporal (IMC). En función a los resultados obtenidos y cuando el caso así lo amerite, se deriva al personal a especialistas médicos.
- Campaña anual del Papanicolaou para control ginecológico de las mujeres que trabajan en la entidad.
- Provisión de alcohol desinfectante para el uso del personal que trabajan manipulando dinero y en las diversas oficinas.
- Leche para cajeros en los días de trabajo para fortalecer su salud.
- Reuniones denominadas "Happy Hour" donde los colaboradores se juntan para conversar sobre temas relacionados al clima laboral. Como parte de esta iniciativa, el Banco regaló plantas a todos los colaboradores y los incentivo a su cuidado, haciendo la analogía con el cuidado del clima laboral. Fruto de estas reuniones, se motiva a los funcionarios a que se conviertan en los primeros fans del Banco Fortaleza S.A. en las diferentes redes sociales.
- Campaña de Navidad donde los hijos/as de los colaboradores a nivel nacional visitan las oficinas que están decoradas y ambientadas por los mismos funcionarios. Se realizan regalos a los niños y niñas y se termina el día con un show navideño. Además, se otorga un premio al área que logró la mejor decoración.
- El Club Fortaleza, al que se encuentran afiliados todos los colaboradores, gestiona regalos anualmente, organiza actividades como el día de la familia en cada regional (con actividades y almuerzo para todas las familias), el día del bancario y la cena de fin de año (donde se entrega plaquetas de reconocimientos a los colegas que tienen 5, 10, 15, 20 o más años de antigüedad, trabajando en la entidad).

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, el Banco financió el pago del 70% del salario de 9 personas por un periodo de 11 meses y el Ministerio cubrió el 30% restante y el 100% de los aportes patronales.

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES (RSE 1T)

La distribución de los funcionarios por cargos, género, edad y departamento al 31/12/2018 es la siguiente:

Cuadro No. 4

Número de colaboradores por grupo etario, género y departamento (Gestión 2018)

Oficinas	LP		SCZ		CBBA		TJA		OR		CH		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Edades													
Entre 30 y 50 años	102	127	34	44	36	33	9	23	18	23	15	18	482
Más de 50 años	10	24	3	5	2	2	1	0	0	0	0	1	48
Menores de 30 años	24	28	28	31	15	12	14	12	6	3	2	5	180
TOTAL	136	179	65	80	53	47	24	35	24	26	17	24	710

Fuente: Elaboración Propia.

Nuevas contrataciones (RSE 2T)

El cuadro siguiente incluye las nuevas contrataciones realizadas durante la gestión 2018, de manera desglosada.

Cuadro No. 5

Nuevas contrataciones por grupo etario, género y departamento (Gestión 2018)

Edades	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Totales
	F	M	F	M	F	M	
Oficinas							
La Paz	4	3	9	9	0	0	25
Of. Nacional	3	4	10	8	1	1	27
El Alto	1	1	4	5	0	1	12
Santa Cruz	14	11	17	9	1	1	53
Cochabamba	1	6	6	6	0	0	19
Tarija	3	4	0	5	0	0	12
Chuquisaca	1	3	0	6	0	0	10
Oruro	2	2	2	4	0	0	10
Total general	29	34	48	52	2	3	168

Fuente: Elaboración Propia.

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 2018, el Banco contaba con 719 funcionarios, de los cuales 137 fueron dados de baja, por lo que el índice de rotación media fue del 19%.

Cuadro No. 6

Rotación media del personal por grupo etario, género y departamento (Gestión 2018)

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Totales (%)
	F	M	F	M	F	M	
La Paz	0.85	0.00	0.85	1.13	-	-	2.82
El Alto	0.56	0.14	0.42	0.99	-	-	2.11
Of. Nacional	0.00	0.42	1.13	0.99	0.14	0.28	2.96
Santa Cruz	1.41	1.97	1.55	0.42	-	-	5.35
Cochabamba	0.28	0.42	0.56	1.27	-	0.14	2.68
Tarija	0.14	0.42	0.14	0.56	-	-	1.27
Chuquisaca	0.14	0.42	0.00	0.56	-	-	1.13
Oruro	0.14	0.14	0.14	0.56	-	-	0.99
Total	3.52	3.94	4.79	6.48	0.14	0.42	19.30

Fuente: Elaboración Propia.

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

Banco Fortaleza S.A. establece en su Política de Responsabilidad Social, que contratará y promoverá a todos sus funcionarios 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. Del total de funcionarios (719) al cierre del 2018, un 45% corresponde al género femenino y un 55% al masculino. Además, las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres, acorde al cargo y responsabilidad que tengan.

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 2018)

Nivel Jerárquico	SCZ		LP		El Alto		Of. Nal.		Cbba.		Tja.		OR		CH		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
	0	0	0	0	0	2	7	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Ejecutivo	1	2	3	3	3	1	1	2	3	15	18	2	2	1	1	1	31
Mando Medio	6	7	13	6	3	9	2	6	8	5	13	18	4	3	7	1	70
Operativo	61	68	129	51	54	105	23	41	64	41	47	88	51	40	91	22	609
Totales	68	77	145	57	60	117	26	48	74	51	82	133	55	45	100	23	719

(*) El total de colaboradores es 710 y 9 miembros del Directorio.

Fuente: Elaboración Propia.

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 2018)

Edad	Menores de 30 años	Total Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años		Total entre 30 y 50 años	Mas de 50 años		Total más de 50 años	Totales (%)
			F	M		F	M		
Género	F	M	F	M	F	M	F	M	
Directorio	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,14%	0,28%	0,14%	0,83%	1,25%
Ejecutivo	0,00%	0,00%	0,00%	0,56%	2,36%	2,92%	0,14%	1,25%	4,31%
Mando Medio	0,00%	0,14%	0,14%	3,62%	4,45%	8,07%	0,56%	0,97%	9,74%
Operativo	12,24%	12,52%	24,76%	25,45%	30,74%	56,19%	1,81%	1,95%	84,70%
Total			24,90%		67,45%			7,65%	100%

Fuente: Elaboración Propia.

• 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 aplicables. Paga anualmente a sus funcionarios 12 sueldos, un aguinaldo por navidad y 1 prima en función a los resultados de la entidad. En el 2018, adicionalmente pagó un segundo aguinaldo (Esfuerzo por Bolivia), además de otorgar bonos mensuales y uniformes para el personal de caja.

Así mismo Banco Fortaleza S.A. también cuenta con un sistema de incentivos y comisiones por productividad, dirigido a Oficiales de Negocios, Analistas 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 (Gestión 2018)

Cuadro Análisis de Remuneraciones I	Bs.
Remuneración anual funcionario mejor pagado	768,135.00
Remuneración promedio anual total de todos los empleados	89,502.46
Relación en %	11.65%

Fuente: Elaboración Propia.

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) (Gestión 2018)

Cuadro Análisis de remuneraciones II	%
A. Porcentaje de incremento para la persona mejor pagada.	0%
B. Porcentaje de incremento al promedio del resto del personal (excluyendo el de la persona mejor pagada).	5.50%
C. Relación en % (A/B)	0%

Fuente: Elaboración Propia.

• Salario mínimo (RSE 3B)

En Bolivia, el incremento salarial de la gestión 2018 fue del 5,5% al haber básico, y al mínimo nacional el 3%, alcanzando este último un monto de Bs 2,060 de acuerdo al Decreto Supremo 3544 del 01/05/2018 y a la resolución ministerial Nro. 413/18 del 03 de mayo de 2018. El cuadro a continuación muestra la relación entre el salario ganado mensual y el salario mínimo nacional por género y oficina al cierre del 2018. Al 31 de diciembre 2018, solo 9 funcionarios recibían el salario mínimo nacional equivalente a Bs. 2.060, de los cuales 5 son hombres y 4 mujeres.

Cuadro No. 11

Relación entre el salario ganado mensual y el salario mínimo nacional por género y oficina (Gestión 2018)

Oficinas	LP		SCZ		Total SCZ		Cbba		Total Cbba		CH		Total CH		TJ		Total TJ		OR		Total OR		Total	%
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M						
SGM > SMN	131	181	312	66	77	143	55	44	99	16	22	38	23	36	59	24	26	50	701	99%				
SGM = SMN	1	2	3	2	0	2	0	1	1	1	2	3	0	0	0	0	0	0	9	1%				
Totales	132	183	315	68	77	145	55	45	100	17	24	41	23	36	59	24	26	50	710	100%				

Fuente: Elaboración Propia.

• 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 funcionarios, garantizando el desempeño óptimo de sus actividades, preparándolos para su crecimiento en la entidad, permitiendo su progreso y desarrollo tanto profesional como personal.

La Subgerencia 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 inicialmente la detección de necesidades de capacitación por las diversas Gerencias de División, Gerencias Regionales y mandos medios de la entidad. Según los resultados del relevamiento, 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 contemplan que los funcionarios 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. La consigna es que en promedio los funcionarios del Banco reciban 20 horas de capacitación por año como mínimo.

Cuadro No. 12

Capacitaciones por cursos, colaboradores, horas, género y nivel jerárquico (Gestión 2018)

Nivel jerárquico	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores	Horas de Capacitación	Promedio Horas de capacitación / año / colaborador
Total Ejecutivos	49	32	850	26,56
Mujeres	18	6	156	26,00
Hombres	31	26	694	26,69
Total Mandos Medios	73	73	3.209	43,96
Mujeres	33	32	1.487	46,45
Hombres	40	41	1.723	42,01
Total Operativos	111	643	33.154	51,56
Mujeres	55	298	16.492	55,34
Hombres	56	345	16.662	48,30
Total general	81*	748	37.213	49,75*

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

Fuente: Elaboración Propia.

• Gestión de habilidades (RSE 2C)

Los cuadros a continuación incluyen las capacitaciones realizadas durante la gestión 2018 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 2018 participó en la inducción.

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal (Gestión 2018)

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	Participantes
Capacitaciones para fortalecer el conocimiento en su campo			
Actualización del Proceso Banca Seguros	Actualización y refuerzo de conocimientos en el producto banca seguros	Oficial de Negocios, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Analista de Negocios, Jefe de Agencia, Secretaria de Gerencia Regional, Responsable de Cartera, Jefe de Agencia Corporativa, Jefe de Negocios, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	136
Actualización para Enrolamiento de Clientes	Actualización de conocimientos sobre el uso y manejo del nuevo aplicativo para procesos en cajas	Cajero, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	44
Análisis de Estados Financieros	Fortalecer y actualizar conocimientos en el análisis de estados financieros	Oficial de Negocios, Oficial de Negocios Mediana Empresa	5
Arrendamiento Inmobiliario Comercial	Adquirir conocimientos sobre en nuevo producto de arrendamiento Inmobiliario Comercial	Oficial de Negocios, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio, Subgerente Nacional de Evaluación y Calificación de Cartera, Gerente Nacional de Créditos Comerciales y Personas a.i., Gerente División Negocios a.i., Subgerente de Negocios	10
Banca Seguros	Refuerzo e-learning sobre el producto Banca Seguros	Oficial de Negocios, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Analista de Negocios	182
Cajero WEB - Sistema Fortaleza SAFI	Adquirir conocimientos sobre el uso y manejo del nuevo sistema para atención en cajas de servicios SAFI	Cajero, Administrador Regional de Bóveda, Jefe de Operaciones, Subjefe de Operaciones, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Responsable de Canje y Bóveda, Jefe de Agencia, Asistente Legal Regional	127

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	Participantes
Curso Balance Social	Actualización de conocimientos sobre Balance Social	Subgerente Nacional de Marketing y Canales, Analista de Productos	2
Debida Diligencia Política Conozca su Cliente Formulario PCC-01	Reforzamiento sobre Legitimación de Ganancias Ilícitas, formularios operativos y procedimientos	Cajero, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	5
Política - Reglamento de Créditos y Riesgo Crediticio	Actualización de normativa	Jefe de Negocios, Oficial de Negocios, Cajero, Analista de Negocios, Jefe de Agencia, Oficial de Riesgo Crediticio, Analista de Riesgo Crediticio, Oficial de Negocios Mediana Empresa	40
Primera Familia de Billetes	Aprendizaje de características de la nueva familia de billetes	Cajero, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Cajero Cajista, Jefe de Operaciones, Administrador Regional de Bóveda, Jefe de Agencia	56
Reforzamiento Llenado de Agendas WEB	Fortalecer las buenas prácticas en cuanto a LGI inherentes a la agenda del sistema	Analista de Negocios	4
Seguridad Bancaria y Evacuación de Instalaciones	Actualización de conocimientos y buenas prácticas sobre seguridad bancaria y evacuación de instalaciones	Todo el personal Regional	259
Selección de Billetes	Actualización de normativa sobre selección de billetes	Cajero, Administrador Regional de Bóveda, Subjefe de Operaciones, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Jefe de Operaciones	13
Sistema de Generación de Contratos	Aprendizaje sobre el nuevo sistema para la generación de contratos de crédito	Oficial de Negocios, Subgerente de Negocios, Analista de Negocios, Asesor Legal Regional, Administrador Regional de Tecnología, Jefe de Agencia, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Asistente Legal Regional, Jefe de Agencia Corporativa, Oficial Legal de Información, Oficial Legal Societario, Procurador, Asistente de Tecnología, Responsable Regional de Talento Humano, Asistente de Catastro	160
Taller de Nivelación Conceptual de RSE	Actualización de conocimientos sobre Responsabilidad Social Empresarial	Gerencias de División, Gerencias Nacionales, Gerencia General, Subgerencia Nacional de Marketing y Canales	14
Transacciones en Cajas Mediante Huella Dactilar	Aprendizaje sobre el uso y manejo del nuevo proceso de atención con pad digital para clientes	Cajero, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	79
Capacitaciones para fortalecer su comunicación con los clientes			
Atención al Cliente Conflictivo	Actualización de conocimientos y técnicas para la Atención de Clientes Conflictivos	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Cajero, Jefe de Operaciones, Secretaria de Gerencia Regional, Responsable de Canje y Bóveda, Responsable de Cartera, Oficial de Captaciones, Recepcionista, Cajero Cajista, Subjefe de Operaciones, Responsable Regional de Talento Humano, Asistente de Gerencia Regional, Asistente Legal Regional, Administrador Regional de Bóveda, Jefe Nacional de Evaluación y Desarrollo del Talento Humano, Analista de Desarrollo del Talento Humano	143
Curso de Idioma Nativo	Aprendizaje de idiomas nativos según región	Asistente de Cobranzas, Cajero, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Administrador Regional de Bóveda, Jefe de Cobranzas, Cajero Cajista	150
Excelencia en Atención al Cliente (Replica)	Reforzamiento de buenas prácticas en atención al cliente con calidez	Recepcionista, Oficial de Negocios, Jefe de Agencia, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Cajero, Analista de Negocios, Asistente de Cobranzas, Cajero Cajista	63
Ventas Prospección de Mercados y Cierre de Tratativas	Actualización y reforzamiento sobre técnicas de venta, prospección de mercados y cierre de tratativas	Oficial de Negocios, Analista de Negocios, Promotor, Cajero, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Asistente de Cobranzas, Oficial de Captaciones, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Encargado Regional de Tarjetas de Crédito, Subjefe de Operaciones	146

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	Participantes
Capacitación en atención con calidad y calidez			
Atención al Cliente Conflictivo	Actualización de conocimientos y técnicas para la Atención de Clientes Conflictivos	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Cajero, Jefe de Operaciones, Secretaria de Gerencia Regional, Responsable de Canje y Bóveda, Responsable de Cartera, Oficial de Captaciones, Recepcionista, Cajero Cajista, Subjefe de Operaciones, Responsable Regional de Talento Humano, Asistente de Gerencia Regional, Asistente Legal Regional, Administrador Regional de Bóveda, Jefe Nacional de Evaluación y Desarrollo del Talento Humano, Analista de Desarrollo del Talento Humano	143
Ventas Prospección de Mercados y Cierre de Tratativas	Actualización y reforzamiento sobre técnicas de venta, prospección de mercados y cierre de tratativas	Oficial de Negocios, Analista de Negocios, Promotor, Cajero, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Asistente de Cobranzas, Oficial de Captaciones, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Encargado Regional de Tarjetas de Crédito, Subjefe de Operaciones	146
Capacitación para la resolución de conflictos			
Negociación	Actualización y reforzamiento sobre técnicas de negociación y ventas	Subgerente Nacional de Tesorería, Jefe de Agencia, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Subgerente de Negocios, Gerente Nacional de Créditos, Jefe Nacional de Administración del Talento Humano, Jefe Nacional de Evaluación y Desarrollo del Talento Humano, Oficial de Captaciones, Oficial de Negocios, Jefe de Negocios	44
Atención al Cliente Conflictivo	Actualización de conocimientos y técnicas para la Atención de Clientes Conflictivos	Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Cajero, Jefe de Operaciones, Secretaria de Gerencia Regional, Responsable de Canje y Bóveda, Responsable de Cartera, Oficial de Captaciones, Recepcionista, Cajero Cajista, Subjefe de Operaciones, Responsable Regional de Talento Humano, Asistente de Gerencia Regional, Asistente Legal Regional, Administrador Regional de Bóveda, Jefe Nacional de Evaluación y Desarrollo del Talento Humano, Analista de Desarrollo del Talento Humano	143
Capacitación sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros			
Riesgo Operativo	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre Riesgo Operativo	Todo el personal del Banco	524
Seguridad Bancaria y Evacuación de Instalaciones	Actualización de conocimientos y buenas prácticas sobre seguridad bancaria y evacuación de instalaciones	Todo el personal Regional	426
Seguridad de la Información	Actualizar conocimientos y buenas prácticas en cuanto a seguridad de la información	Todo el personal del Banco	476
Cursos o programas de capacitación al personal del Banco sobre las características de los servicios que ofrecen			
Banca Móvil	Aprendizaje sobre el nuevo aplicativo móvil	Analista de Negocios, Jefe de Negocios, Oficial de Negocios, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo, Analista de Riesgo Operativo, Cajero, Gerente Regional, Jefe de Agencia, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Asistente de Cobranzas, Encargado Regional de Tarjetas de Crédito	235
Banca Seguros	Reforzar conocimientos sobre el sistema de banca seguros y características del producto	Oficial de Negocios, Analista de Negocios, Oficial de Negocios Mediana Empresa	182
Lineamiento para la Preparación y Evaluación de Créditos Ganaderos	Aprendizaje sobre evaluación de créditos ganaderos	Oficial de Negocios Mediana Empresa, Jefe de Negocios, Jefe de Agencia, Analista de Riesgo Crediticio, Oficial de Negocios, Oficial de Riesgo Crediticio, Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera	12
Workshop Tarjetas de Crédito	Reforzamiento y actualización sobre las características del producto Tarjetas de Crédito	Promotor, Encargado Regional de Tarjetas de Crédito, Oficial de Operaciones, Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito	6
Revisión del Proceso Crediticio de Cartera Masiva	Reforzamiento sobre características del proceso crediticio	Oficial de Riesgo Crediticio, Analista de Riesgo Crediticio, Asistente de Evaluación y Calificación de Cartera, Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera	26

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	Participantes
Seguro Masivo de Vida	Aprendizaje sobre el nuevo producto Seguro Masivo de Vida	Oficial de Negocios, Jefe de Agencia, Analista de Negocios, Cajero, Cajero Canjista, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Subgerente de Negocios, Gerente Regional, Promotor, Jefe de Negocios, Jefe de Negocios, Verificador	189
Transacciones en Cajas Mediante Huella Dactilar	Aprendizaje sobre el uso y manejo del nuevo proceso de atención con pad digital para clientes	Cajero, Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	79
Arrendamiento Inmobiliario Comercial	Adquirir conocimientos sobre en nuevo producto de arrendamiento Inmobiliario Comercial	Oficial de Negocios, Oficial de Negocios Mediana Empresa, Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio, Subgerente Nacional de Evaluación y Calificación de Cartera, Gerente Nacional de Créditos Comerciales y Personas a.i., Gerente División Negocios a.i., Subgerente de Negocios	10
TOTAL			4279

Fuente: Elaboración Propia.

• **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 2018)

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	291	257	5	30	222	39%
Hombres	369	332	21	34	277	50%
Totales	660 *	589	26	64	499	89%

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

Fuente: Elaboración Propia.

C. CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS (RSE 1E, 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 con oportunidad y eficiencia, apoyando 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 donde se espe-

cifica que la implementación de estos procedimientos se realiza mediante un proceso metodológico 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.

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.
- Anticrédito 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 y puedan ahorrar con una tasa de interés preferencial. 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 de 2.5% en Bs y 2% en Dólares 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.

- **Educación Financiera (RSE 4E)**

Banco Fortaleza S.A. presenta anualmente a ASFI su Informe del Plan de Educación Financiera “Fortalece tus Conocimientos” que incluye el Sub-Programa de Educación y el Sub-Programa de Difusión.

Al cierre de la gestión 2018, el Banco alcanzó a un total de 3013 beneficiarios con el Sub-Programa de Educación Financiera que incluyó diversas temáticas, que a su vez incluían otros temas requeridos por la normativa:

- Beneficios principales del sistema financiero para mí y mi negocio.
- Vínculos complementarios que podré lograr para que mi negocio crezca con el Sistema Financiero.
- Marcos regulatorios vigentes para proteger a los consumidores financieros.
- Procedimientos para hacer un reclamo.

En el marco del Sub-Programa de Difusión, la entidad elaboró folletería, realizó la difusión del tarifario, transmitió rejillas en los televisores instalados en las diversas agencias y realizó la difusión de la información en su página web y Facebook.

Otra iniciativa que el Banco realiza para mejorar la educación financiera, es la plataforma digital “DESCUBRE”, una herramienta interactiva que a través de sus 7 módulos con temas transversales que incluyen 39 secciones, que permite al usuario capacitarse en los conceptos fundamentales de ahorro y planificación financiera, una vez superado los módulos se otorga un certificado del programa. Durante la gestión 2018, Banco Fortaleza S.A. promovió el acceso a la plataforma de DESCUBRE a través de su página web, impulsando en las redes sociales y mediante la participación en las ferias del crédito.

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 la consulta a los burós de información crediticia INFORCRED. 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 establecen la importancia de proteger, administrar la información de clientes y usuarios. Además, los funcionarios 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.
- 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 discapacitados, 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 7.2 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.

D. 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 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 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 y el cuadro de aprobación, se procede con la autorización según nivel de aprobación para luego adjudicar y recibir el bien o servicio. Banco Fortaleza S.A. cuenta con un total de 287 proveedores nacionales al cierre del 2018 y la proporción de compras a proveedores del exterior representa solamente el 1.41% del total.

Cuadro No. 15

Proporción de compras en proveedores nacionales en principales áreas de operación (Gestión 2018)

Oficinas	Datos en Bs.			% Exterior / Nacional
	Compras Exterior	Compras Nacionales	Total General	
La Paz	227,199	14,513,251	14,740,451	E = 4.42% N = 95.58%
Santa Cruz		166,009	166,009	N = 100%
Cochabamba		787,205	787,205	N = 100%
Tarija		284,568	284,568	N = 100%
Chuquisaca		130,513	130,513	N = 100%
Oruro		199,090	199,090	N = 100%
Total	227,199	16,080,636	16,307,835	1.41%

Fuente: Elaboración Propia.

E. 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.

F. 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.

Durante los últimos cuatro meses de 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 apadrinazgo vio como beneficiado a 4 familias compuesta de la siguiente manera: familia 1 (5 niños), familia 2 (2 niños), familia 3 (1 niño) y familia 4 (4 niños).

Adicionalmente, el Banco realizó el aporte de 200 agendas a la unidad PAC-Centro de la Policía Nacional como donación para los estudiantes del Hogar José Soria.

En diciembre del 2018, el Banco apertura una Caja Externa en la localidad de Tacachi, Provincia Punata, bajo la dependencia de la Regional Cochabamba, facilitando de esa manera la inclusión financiera a gente que vive en zonas de baja densidad poblacional, cumpliendo también con los objetivos de bancarización emitidos por el ente regulador.

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.

CAPÍTULO 5

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:

- **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.

- **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 está disponible en la página web del Banco.

- **Calificación de desempeño de RSE**

La Calificación de Desempeño de la gestión de RSE es una evaluación anual que la realiza una empresa especializada que cuenta con una metodología que considera mínimamente los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE. Desde la gestión 2014, Banco Fortaleza S.A. realiza esta calificación, dando así cumplimiento a la normativa.

CAPÍTULO 6

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

CAPÍTULO 6

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

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.
- Ajustar la Política de RSE.
- Diseñar e impulsar la ejecución de proyectos especiales.
- Coordinar con otras áreas la ejecución de programas y proyectos específicos.
- En coordinación con el Asistente de Comunicación Interna se promueve y difunde los logros de la gestión de RSE y Función Social.
- Elaborar el Informe Complementario e 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.

En su planificación estratégica de RSE 2019-2021, Banco Fortaleza S.A. tiene previsto contar con un Comité Nacional de RSE y Función Social y el apoyo de una persona responsable que se dedique exclusivamente a estos temas.

CAPÍTULO 7

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

CAPÍTULO 7

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

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

7.1 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 (<https://www.bancofortaleza.com.bo/rse/rse>).

Adicionalmente, la Calificación de Desempeño de RSE es otro medio que refleja el desempeño social 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.

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.

7.2 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.

Tanto la Visión como la Misión constituyen las guías estratégicas que orientan el trabajo diario y a futuro de la entidad. 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 líder en atención a la Pequeña y Mediana Empresa (PyME) brindando soluciones financieras integrales y buscando negocios sostenibles en el largo plazo, en el marco de un apoyo al desarrollo del Grupo Financiero Fortaleza y buscando el bienestar de sus stakeholders y la comunidad.

Misión:

Construir estabilidad en las relaciones y negocios con los clientes, basados en la especialización, eficiencia y confianza recíproca, además de dar satisfacción a los empleados y generar mayor valor a las inversiones de capital de los accionistas.

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 Donaciones

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.

7.3 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, funcionarios, 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.

Se ha conformado un Comité de Ética al interior del Banco conformado 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 predisposición y diligencia. Los funcionarios deben rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias según lo establecido en el Código de Ética y Reglamento Interno de la entidad.

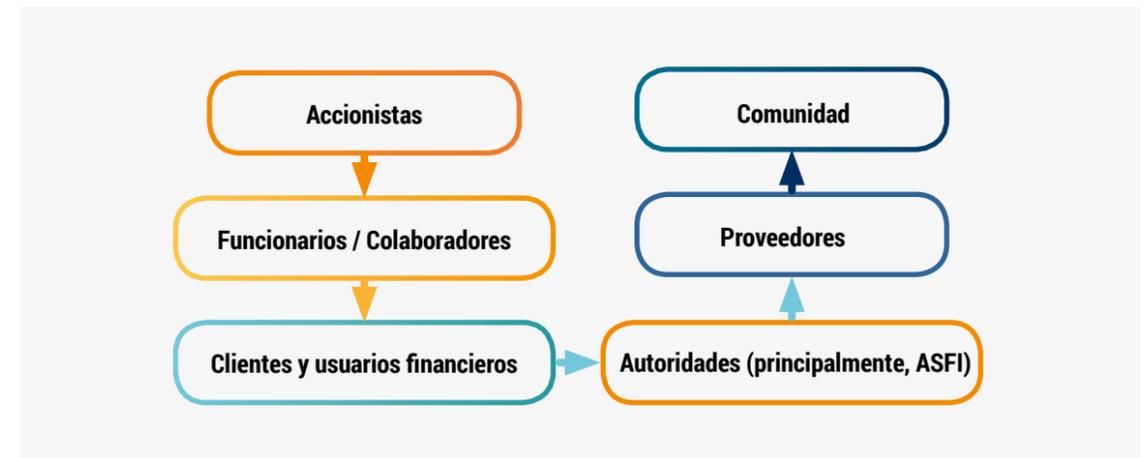
El Código de Gobierno Corporativo define los órganos de gobierno y norma la implementación de prácticas en Banco Fortaleza S.A. Incluye también los valores corporativos antes señalados, detallando la relación con las partes interesadas y el medio ambiente.

7.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

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

a. Identificar a las partes interesadas

Banco Fortaleza S.A. ha identificado y trabaja hacia los siguientes grupos de interés prioritarios, como se detalla en la sección 4.3 del presente Informe.



b. Respetar y reconoce los intereses y derechos legales de las partes interesadas

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.

c. 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. 16
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				
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			
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.

Durante el proceso de planificación estratégica en RSE llevado a cabo a finales del 2018, se realizaron entrevistas a los principales ejecutivos, presidente de Directorio y encuestas a los colaboradores. Además, se llevó a cabo un estudio de satisfacción de clientes y conversaciones con los proveedores. El cuadro siguiente resume los resultados de estas consultas. Las expectativas identificadas están alineadas a las acciones previstas para el periodo 2019 al 2021.

Cuadro No. 17
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.

7.5 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.

7.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Como ya se mencionó en el punto 4.1, 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.

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. 13
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. 23
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. 23
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Página No. 24
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Página No. 33
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página No. 20
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Página No. 21
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página No. 21
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Durante el 2018, no se reportaron contrataciones de personal con discapacidad.

Fuente: Elaboración Propia.

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	PÁGINA Y/O RESPUESTA DIRECTA
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Página No. 24
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Página No. 25
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Página No. 28
1D	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página No. 22
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	Página No. 22
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).	Apoyo a Aldeas Infantiles últimos 4 meses del año y donación Policía Nacional equivalente al 0.07% de las utilidades
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Página No. 16
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Durante la gestión 2018, no se han llevado a cabo programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales

Fuente: Elaboración Propia.

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.	Página No. 28
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Página No. 28
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Página No. 31
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Página No. 28
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Página No. 28
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Al 31.12.2018: Número de Reclamos 226 Resolución en Primera Instancia 215 (95%) Resolución en Segunda Instancia 11 (5%)

Fuente: Elaboración Propia.

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	PÁGINA Y/O RESPUESTA DIRECTA
1A		Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Página No. 17
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Página No. 17
3A	Conciencia Ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	No se cuenta con un desglose e inversiones ambientales
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.	Página No. Al .12.2018 Monto sanciones pecuniarias: Bs. 2,288.63 Cantidad de sanciones pecuniarias: 1 Cantidad de sanciones no Monetarias: 3

Fuente: Elaboración Propia.

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 2018.

Para mayor información, pueden contactarnos vía:

Correo electrónico: negocios@grupofortaleza.com.bo

Web: www.bancofortaleza.com.bo

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



[www. bancofortaleza.com.bo](http://www.bancofortaleza.com.bo)