



Banco Fortaleza

INFORME DE

Responsabilidad Social

EMPRESARIAL

20
19

ÍNDICE

CAP 1	INTRODUCCIÓN	5
CAP 2	PERFIL INSTITUCIONAL	9
CAP 3	DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE BANCO FORTALEZA S.A.	15
CAP 4	RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE	51
CAP 5	FORMA EN QUE BANCO FORTALEZA S.A. HA IMPLEMENTADO LA RSE EN SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	55
CAP 6	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE	59
CAP 7	REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXOS 1 Y 2 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10° DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.	67

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO NO. 1	CANALES DE ATENCIÓN	10	CUADRO NO. 13	CAPACITACIONES AL PERSONAL	26
CUADRO NO. 2	SEGMENTOS DE MERCADO (GESTIÓN 2019)	10	CUADRO NO. 14	TOTAL COLABORADORES QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL POR GÉNERO Y NIVEL JERÁRQUICO. (GESTIÓN 2019)	42
CUADRO NO. 3	PRINCIPALES CIFRAS	12	CUADRO NO. 15	RESULTADOS EDUCACIÓN FINANCIERA 2019 - SUBPROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA	45
CUADRO NO. 4	NÚMERO DE EMPLEADOS DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, GÉNERO, DEPARTAMENTO O REGIÓN (GESTIÓN 2019)	21	CUADRO NO. 16	PROPORCIÓN DE COMPRAS EN PROVEEDORES NACIONALES EN PRINCIPALES ÁREAS DE OPERACIÓN	48
CUADRO NO. 5	NUEVAS CONTRATACIONES POR GRUPO ETARIO, GÉNERO Y DEPARTAMENTO	22	CUADRO NO. 17	CANALES DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS	64
CUADRO NO. 6	ROTACIÓN MEDIA DEL PERSONAL POR GRUPO ETARIO, GÉNERO Y DEPARTAMENTO (GESTIÓN 2019)	22	CUADRO NO. 18	EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	64
CUADRO NO. 8	PORCENTAJE COLABORADORES POR NIVEL JERÁRQUICO, GÉNERO Y EDAD (GESTIÓN 2019)	23			
CUADRO NO. 7	PORCENTAJE DE COLABORADORES POR SEXO, NIVEL JERÁRQUICO Y OFICINA (GESTIÓN 2019)	23			
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	24			
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)	24			
CUADRO NO. 11	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO GANADO MENSUAL Y EL SALARIO MÍNIMO NACIONAL POR GÉNERO Y OFICINA (GESTIÓN 2019)	24			
CUADRO NO. 12	CAPACITACIONES POR CURSOS, COLABORADORES, HORAS, GÉNERO Y NIVEL JERÁRQUICO (GESTIÓN 2019)	25			

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO

1

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 2019, constituyendo el sexto informe anual de Banco Fortaleza S.A. (en adelante denominado “el Banco” o “la entidad”). 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, siendo la Subgerencia Nacional de Marketing y Canales la responsable de su elaboración, con el apoyo de las diversas áreas del Banco.

**PERFIL
INSTITUCIONAL**

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 2019, cuenta con una importante red de canales de atención (73 Puntos de Atención Financiera, 3 más que en el 2018) en 7 regionales a nivel nacional, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1
Canales de Atención

Regional	2019					
	Oficina Nacional	Sucursal	Agencia Fija	Cajas Externas	Cajeros automáticos	Total
La Paz	1	1	6		8	16
El Alto		1	5	2	3	11
Oruro		1	2		2	5
Cochabamba		1	4	1	6	12
Santa Cruz		1	7		9	17
Chuquisaca		1	1		2	4
Tarija		1	3		4	8
TOTAL	1	7	28	3	34	73

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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 2019)

	Saldo USD	%	No. Clientes	%	No. Operaciones	%
Empresarial	41,482,235	22%	29	1%	79	1%
PYME	41,636,556	22%	223	4%	577	9%
Micro	59,477,145	31%	2,344	45%	2,610	41%
Personas	48,968,431	26%	2,667	51%	3,066	48%
TOTAL	191,564,366	100%	5,263	100%	6,332	100%

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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

- ▶ Banca Micro
- ▶ Banca PyME
- ▶ Banca Empresas
- ▶ Banca Personas

Sus principales productos se resumen a continuación:

- ▶ **Ahorros:** cajas de ahorro, cuentas corrientes y DPF.
- ▶ **Créditos:** Dinero, Auto, Anticrético y Mejoras Hoy; líneas de crédito; créditos tasas 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 Estándar 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 2019, 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 Eléctrico (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 beneficios**
 - 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)

Al cierre del 2019, 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.

Banco Fortaleza S.A. ha sido reconocido como uno de **“Los mejores Lugares para Trabajar 2019”** 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.

El patrimonio neto del Banco evidencia un incremento del 11% respecto a la gestión 2018, gracias al aumento de las reservas legales, provisiones genéricas voluntarias y el capital pagado. La cartera de créditos al cierre de la gestión 2019 alcanzó un total de Bs. 3.535 millones, con un crecimiento del 25% respecto al 2018. Adicionalmente, las captaciones se incrementaron a un total de Bs. 3.039 millones, 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 2019.

Cuadro No. 3

Principales Cifras

Indicador	Unidad	2019
Patrimonio Neto	Bs	297.357.540
Activos Total	Bs	3.912,356.582
Cartera bruta	Bs.	3.068.048.375
Clientes de crédito	No.	14.459
Operaciones crediticias	No.	19.487
Ahorristas	No.	58.152
Depósitos del público	Miles Bs	3,039,745.87
Cajas de Ahorro	No. Cuentas	65,282
DPFs	No. Cuentas	1805
Cuentas Corrientes	No. Cuentas	1641
Número de funcionarios	No.	683
Número de proveedores	No.	296
Inversiones permanentes	Miles Bs	236,650.08
Resultado Neto del ejercicio del año	Bs	12,766.526
Ingresos Financieros	Miles Bs	314,099.99
Ingresos Operativos	Bs	536.646.611
Mora	%	1.37
Gastos administrativos / cartera	%	5.9
ROE	%	15.2
ROA	%	1.1
CAP	%	12.12

Fuente: Elaboración Propia (2020)

DESCRIPCIÓN DE LA
INCORPORACIÓN DE LA
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 los lineamientos de RSE y ha presentado a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) los informes anuales correspondientes.

De acuerdo a su Política de RSE, aprobada por Directorio, la responsabilidad social para el Banco es el marco de acción dentro del cual se desarrollan prácticas vinculadas a la relación con las partes interesadas de la 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, 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) que estará alineada a la nueva planificación institucional general que se empezará a realizarse en el 2020. 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, el 6 de diciembre 2019, 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, Valorarse Consultoría en Responsabilidad Social y Sostenibilidad SRL realizó una presentación detallada a Directorio. Esta presentación incluyó el marco conceptual y normativo de la RSE y de la Función Social además de la gestión y estado actual de estas materias en el Banco.

3.1 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.

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

- ▶ **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, ideología política, apariencia física, ascendencia, estado civil, orientación sexual, deficiencia física o mental y condiciones de salud. El Reglamento Interno, además, señala claramente los derechos de los trabajadores.
- ▶ **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 de Talento Humano y/o miembros del Comité de Ética.

3.2 Medio ambiente (RSE 1A/2A y 3A)

Banco Fortaleza S.A. en su Política de Responsabilidad Social 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 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.

Adicionalmente, 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 moderados del material logístico requerido para el desarrollo de sus actividades.

Durante el 2019, el Banco ha desarrollado un Proyecto de Gestión Ambiental (PGA) que está alineado con el El Reglamento de RSE 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 Jefatura Nacional de Administración y Servicios es la encargada de la ejecución, monitoreo y supervisión del PGA cuyos objetivos son:

- ▶ Promover una cultura ambiental al interior del Banco.
- ▶ Concientizar sobre el uso y manejo de papel, agua y electricidad.
- ▶ Contar con una gestión responsable de los recursos medioambientales.
- ▶ Reducir costos promedio de consumo de papel, agua y electricidad.

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 mailings, que inició en noviembre 2019 y contó con el apoyo del área de Administración, Talento Humano y de Marketing, Productos y Canales. Adicionalmente, el encargado de diseño gráfico de la entidad desarrolló afiches, stickers 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.
- ▶ N° baños y cocinetas con grifos ahorradores
- ▶ N° de inodoros doble descarga
- ▶ % de uso de luces LED

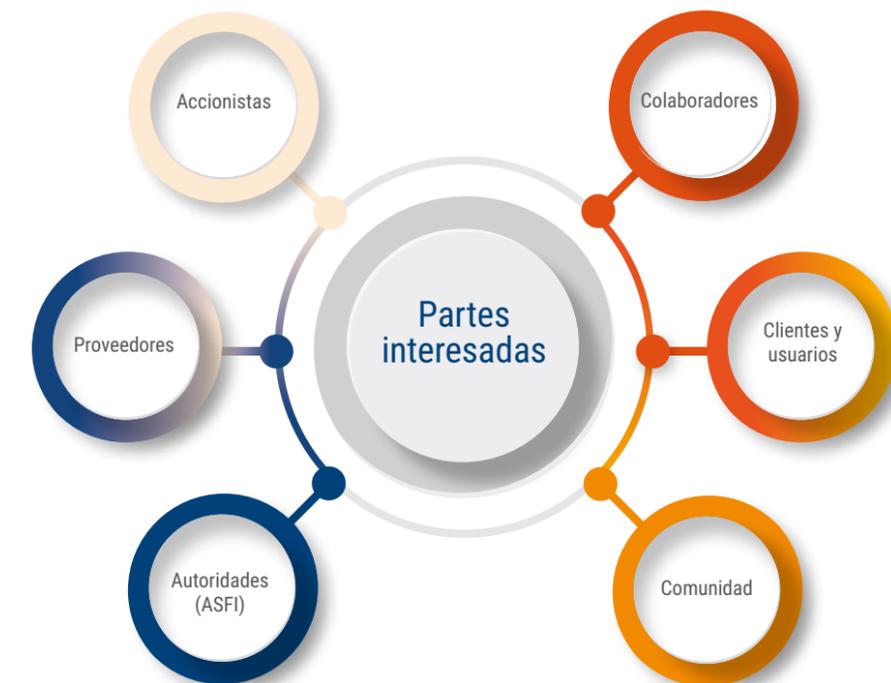
Asimismo, en el 2019 se ha logrado un ahorro del 3,54% en energía eléctrica y del 7,42% en agua potable, respecto al 2018. Los gastos e inversiones realizadas en el 2019 suman un total de Bs. 32.153 (treinta y dos mil ciento cincuenta y tres 00/100 Bolivianos)

3.3 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. (2019)



Fuente: Elaboración Propia (2020)

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 2019 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. También, reciben la información correspondientes a las calificaciones de riesgo y de la gestión de la RSE.

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 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 70% y la participación de los funcionarios fue del 92% a nivel nacional.

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

Esquema Evaluación de Desempeño Banco Fortaleza S.A. (2019)

Gráfico No. 2



Los resultados obtenidos en el 2019 son los siguientes:

- ▶ El 99% de los colaboradores que participaron del proceso realizaron su autoevaluación.
- ▶ El 97% 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 2019 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 anual del Papanicolaou para control ginecológico de las mujeres que trabajan en la entidad.
- ▶ Provisión de alcohol desinfectante para el uso del personal de cajas que trabajan manipulando dinero y en las diversas oficinas.
- ▶ 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 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, en el 2019, el Banco contaba con 10 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 funcionarios por cargos, género, edad y departamento al 31/12/2019 es la siguiente:

Cuadro No. 4

Número de Empleados desglosados por grupo etario, Género, Departamento o Región (Gestión 2019)

Oficina	LP		SCZ		CBBA		TJA		OR		CH		Total general
Género	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Edades													
Entre 30 y 50 años	107	126	39	46	35	31	12	19	14	23	16	18	486
Mas de 50 años	12	25	4	4	0	3	1	1	0	0	0	1	51
Menores de 30 años	14	20	17	30	14	12	11	14	5	3	2	4	146
TOTAL	133	171	60	80	49	46	24	34	19	26	18	23	683

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Nuevas contrataciones (RSE 2T)

El cuadro siguiente incluye las nuevas contrataciones realizadas durante la gestión 2019, de manera desglosada.

Cuadro No. 5							
Nuevas contrataciones por grupo etario, género y departamento							
Edades	GESTIÓN 2019						Totales
	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		
Oficinas	F	M	F	M	F	M	
La Paz	2	4	13	5	0	0	24
Of. Nacional	0	3	7	9	0	2	21
El Alto	0	0	3	3	0	1	7
Santa Cruz	8	8	6	13	0	1	36
Cochabamba	2	7	2	3	0	0	14
Tarija	1	5	1	0	0	0	7
Chuquisaca	1	2	4	4	0	1	12
Oruro	1	2	1	2	0	0	6
Total general	15	31	37	39	0	5	127

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 2019, el Banco contaba con 683 funcionarios, de los cuales 152 fueron dados de baja, por lo que el índice de rotación media fue del 22.25%.

Cuadro No. 6							
Rotación media del personal por grupo etario, género y departamento (Gestión 2019)							
Edades	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Totales (%)
	F	M	F	M	F	M	
Género							
La Paz	0.29	0.59	1.46	1.61	0	0.1464	4.10
El Alto	0.00	0.00	0.44	0.59	0	0.2928	1.32
Of. Nacional	0.15	0.29	0.73	1.17	0.15	0.59	3.07
Santa Cruz	1.46	0.88	1.61	1.46	0.1464	0.2928	5.86
Cochabamba	0.15	0.88	1.02	0.73	0.2928	0.00	3.07
Tarija	0.15	0.15	0.15	0.73	0	0	1.17
Chuquisaca	0.00	0.15	0.59	1.17	0	0.1464	2.05
Oruro	0.15	0.15	0.88	0.44	0	0	1.61
Total	2.34	3.07	6.88	7.91	0.59	1.46	22.25

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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

Banco Fortaleza S.A. establece en sus normativas de Talento Humano y de RSE 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.

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 2019)																			
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			
Directorio							2	7	9								0	9	
Ejecutivo	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	16	20	0	2	2	0	1	1	31
Mando Medio	7	8	15	5	4	9	1	6	7	5	13	18	3	5	8	0	6	6	73
Operativo	52	71	123	51	43	94	20	38	58	45	49	94	45	40	85	23	28	51	579
Totales	60	80	140	57	48	105	22	45	67	56	85	141	48	47	95	23	35	58	692

(*) El total de colaboradores es 683 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 2019)										
Edades	Menores de 30 años		Total Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años		Total entre 30 y 50 años	Más de 50 años		Total más de 50 años	Totales (%)
	F	M		F	M		F	M		
Directorio	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,14%	0,29%	0,14%	0,87%	1,01%	1,30%
Ejecutivo	0,00%	0,00%	0,00%	0,87%	1,73%	2,60%	0,14%	1,73%	1,88%	4,48%
Mando Medio	0,00%	0,14%	0,14%	1,30%	1,45%	2,75%	2,89%	4,77%	7,66%	10,55%
Operativo	9,10%	11,85%	20,95%	28,03%	31,21%	59,25%	1,45%	2,02%	3,47%	83,67%
Total			21,10%			64,88%		9,39%		100%

(*) El total de colaboradores es 683 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 aplicables. Paga anualmente a sus funcionarios 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, 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

Detalle	2019
Cuadro Análisis de Remuneraciones I	
Remuneración anual funcionario mejor pagado	951,494.50
Remuneración promedio anual total de todos los empleados	113,409.21
Relación en %	11.92%

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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
Cuadro Análisis de Remuneraciones II	
A. Porcentaje de incremento para la persona mejor pagada.	18.40%
B. Porcentaje de incremento al promedio del resto del personal (excluyendo el de la persona mejor pagada).	4.00%
C. Relación en % (A/B)	46%

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Salario mínimo (RSE 3B)

En Bolivia, el incremento salarial de la gestión 2019 fue del 4,0% al haber básico, y al mínimo nacional el 3%, alcanzando este último un monto de Bs 2,122 de acuerdo al Decreto Supremo 3888 del 01/05/2018 y a la resolución ministerial Nro. 425/19 del 13 de mayo de 2019. 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 2019.

Cuadro No. 11

Relación entre el salario ganado mensual y el salario mínimo nacional por género y oficina (Gestión 2019)

Oficinas	LP		Total 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	F	M	F	M				
Género																										
SGM > SMN	133	171	304	60	78	138	49	45	94	17	22	39	24	31	55	19	26	45	675	99%						
SGM = SMN	0	0	0	0	2	2	0	1	1	1	1	2	0	3	3	0	0	0	8	1%						
Totales	133	171	304	60	80	140	49	46	95	18	23	41	24	34	58	19	26	45	683	100%						

Fuente: Elaboración Propia (2019)

Las remuneraciones se basan en la responsabilidad del cargo y no así en el género. El Banco al cierre del 2019, contaba con 8 funcionarios que recibían el salario mínimo, de los cuales 7 son hombres y 1 mujer.

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 al interior de la entidad, permitiendo su progreso y desarrollo tanto profesional como personal.

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 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 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.

Cuadro No. 12

Capacitaciones por cursos, colaboradores, horas, género y nivel jerárquico (Gestión 2019)

Nivel jerárquico	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores	Horas de Capacitación	Promedio Horas de capacitación / año / colaborador
Total Ejecutivos	63	34	2,283	67.13
Mujeres	23	7	546	78.00
Hombres	40	27	1,737	64.31
Total Mandos Medios	91	81	1,598	19.73
Mujeres	36	32	507	15.84
Hombres	55	49	1,091	22.27
Total Operativos	142	659	7,752	11.76
Mujeres	70	307	3,645	11.87
Hombres	72	352	4,107	11.67
Total general	98*	774	11,632	15.03*

*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 funcionarios.

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 2019 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 2019 participó en el proceso de inducción.

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitaciones para fortalecer el conocimiento en su campo			
Actualización en Materia Laboral y Civil	Actualización de conocimientos en materia laboral y civil para el área legal a nivel nacional	Asesor Legal Regional - Asistente Legal Regional - Oficial Legal de Información - Oficial Legal Operativo - Oficial Legal Societario	11
Actualización y Lineamientos de Talento Humano	Actualización de conocimientos en los procesos administrativos y de gestión de Talento Humano	Responsable Regional de Talento Humano - Responsable Regional de Talento Humano y Administración	7
Auditoria Basada en Riesgos	Lineamientos para realizar auditorías internas para mitigar el riesgo	Auditor Interno	2
Ciberseguridad	Actualización de conocimientos en Ciberseguridad	Analista de Riesgo Tecnológico - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Jefe Nacional de Seguridad Tecnológica - Responsable de Riesgo Tecnológico	4
	Análisis del panorama actual de la economía en Bolivia	Asesor Legal Nacional - Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Negocios a.i. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos a.i. - Gerente General - Gerente Nacional de Créditos Comerciales y Personas a.i. - Gerente Nacional de Estrategia - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Gerente Regional - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Negocios	20
CSU 2019 - Ciberark (Implementación, Administración y Gestión de Ciberark Pas)	Actualización de conocimientos en seguridad tecnológica para mitigar riesgos	Responsable de Riesgo Tecnológico	1
Estrategias para Liderar Nuevas Generaciones	Tranferencia de buenas prácticas para trabajar con nuevas generaciones	Gerente Regional	1
Evaluación de Riesgo para Usuarios Principiantes e Intermedios en @Risk	Introducir a los participantes en conceptos y métodos para el desarrollo de una evaluación de riesgo defendible	Analista de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgo Crediticio	2
Experto en Análisis y Control Financiero	Adquirir conocimientos, criterios y técnicas para el análisis e interpretación de estados financieros	Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera	4
Foro Banca Digital, Ciberseguridad y Regulación	Actualizar los conocimientos sobre Ciberseguridad e innovación digital a nivel mundial	Gerente División Riesgos a.i - Gerente Nacional de Estrategia - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Jefe Nacional de Cumplimiento - Jefe Nacional de Productos y Canales - Subgerente Nacional de Operaciones	6
Gestión Integral de Riesgo Iso31000:2018 Vs. Iso19600 Convergencia en Las Medidas Preventivas de Lavado de Activos	Actualizar en la Gestión de Riesgos según la ISO	Analista de Cumplimiento - Supervisor Nacional de Cumplimiento	3
Hallazgos a Las Pruebas de Vulnerabilidades - Gestión 2019	Adquirir conocimientos sobre las vulnerabilidades existentes en las nuevas tecnologías	Analista de Riesgo Tecnológico - Analista de Validación - Asistente de Seguridad Tecnológica - Especialista en Desarrollo - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Jefe Nacional de Arquitectura y Desarrollo - Jefe Nacional de Infraestructura y Producción - Jefe Nacional de Seguridad Tecnológica - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Información Gerencial - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos	14

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitaciones para fortalecer el conocimiento en su campo			
Jornadas de Capacitación en Prevención y Cumplimiento	Actualización en temas referentes a prevención y cumplimiento	Analista de Cumplimiento - Jefe Nacional de Cumplimiento - Supervisor Nacional de Cumplimiento	7
Legislación Laboral	Actualización sobre las nuevas disposiciones en el ámbito legal laboral	Analista de Desarrollo del Talento Humano - Asesor Legal Regional - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente Legal Regional - Gerente División Operaciones - Gerente Regional - Jefe de Negocios - Jefe Nacional de Administración del Talento Humano - Jefe Nacional de Evaluación y Desarrollo del Talento Humano - Oficial Legal de Información - Oficial Legal Operativo - Oficial Legal Societario - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable Regional de Talento Humano - Responsable Regional de Talento Humano y Administración - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	32
Planeamiento Estratégico y Balanced Scorecard	Adquirir conocimientos sobre el BSC para el Planeamiento Estratégico	Coordinador de Operaciones Financieras - Gerente Nacional de Créditos Comerciales y Personas a.i. - Gerente Regional - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo	7
Planificación Estratégica de RSE y Función Social	Adquirir conocimientos sobre la Planificación Estratégica de RSE y función social en el Banco	Asesor Legal Nacional - Auditor Nacional - Gerente División Finanzas - Gerente División Negocios a.i. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos a.i. - Gerente General a.i. - Gerente Nacional de Créditos Comerciales y Personas a.i. - Gerente Nacional de Estrategia - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Jefe Nacional de Organización y Métodos - Jefe Nacional de Productos y Canales - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Subgerente Nacional de Marketing y Canales - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo	15
Power BI	Adquirir los conocimientos del BI para poder implementarlos en reportes comerciales	Jefe Nacional de Tarjetas de Crédito - Subgerente Nacional de Finanzas y Control de Gestión	2
Presentación SIEM SPLUNK	Reforzar los conocimientos sobre los sistemas de seguridad	Analista de Riesgo Tecnológico - Asistente de Seguridad Tecnológica - Jefe Nacional de Seguridad Tecnológica - Responsable de Riesgo Tecnológico	5
Programa de Certificación Internacional Especialista en Gestión de Procesos	Fortalecer la capacidad de gestión mediante la identificación y aplicación de técnicas modernas de levantamiento, mejoramiento, implantación y control de procesos	Gerente División Riesgos a.i - Jefe Nacional de Organización y Métodos - Subgerente Nacional de Finanzas	3
Programa de Liderazgo Avanzado	Desarrollar habilidades de liderazgo	Gerente Nacional de Créditos Comerciales y Personas a.i. - Gerente Regional - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Tesorería	4
Programa de Liderazgo Gerencial	Desarrollar en el equipo Gerencial competencias específicas de Liderazgo, dotándolos de los conocimientos, herramientas y prácticas que les permitan lograr una ejecución exitosa de la nueva estrategia del banco	Gerente División Finanzas y Gestión Estratégica - Gerente División Negocios a.i. - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos a.i. - Gerente General - Gerente Nacional de 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 Regional	17

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitaciones para fortalecer el conocimiento en su campo			
Riesgo Liquidez en El Marco de Basilea III	Reforzar conocimientos en riesgo	Oficial de Riesgo Financiero	1
Taller de Auditoria	Reforzar conocimientos en Auditoria	Auditor de Sistemas Encargado - Auditor Interno - Auditor Interno Encargado - Auditor Nacional	7
Web Hacking - Reconocimiento	Fortalecer los conocimientos sobre temas de Seguridad Informática	Analista de Riesgo Tecnológico - Asistente de Seguridad Tecnológica - Auditor de Sistemas Encargado - Auditor Nacional - Especialista en Desarrollo - Jefe Nacional de Infraestructura y Producción - Jefe Nacional de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos	13
Webcast - Introducción a la Optimización de Operaciones	Adquirir conocimientos para la optimización de operaciones	Analista de Calidad de la Información - Analista de Riesgo Integral - Analista de Riesgo Tecnológico - Jefe Nacional de Riesgo Crediticio - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo	10
Webcast - Simulación de Montecarlo Como Herramienta de Análisis y Gestión de Riesgos	Proporcionar conocimientos sobre la utilidad de la herramienta para el Análisis de Riesgos	Analista de Calidad de la Información - Analista de Riesgo Integral - Jefe Nacional de Riesgo Crediticio - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Riesgo Financiero	8
XXIII Congreso Latinoamericano de Auditoria Interna y Evaluación de Riesgos	Promover, actualizar e intercambiar experiencias sobre la gestión de Auditoria	Auditor Nacional - Gerente División Riesgos a.i - Gerente Nacional de Tecnología a.i. - Jefe Nacional de Auditoria Interna - Jefe Nacional de Seguridad Tecnológica	5
Comunicación No Verbal - Como Detectar Mentiras	Proporcionar tips sobre el lenguaje no verbal	Responsable de Dotación y Movilidad	1
Alto Rendimiento en Jefaturas de Agencias - Replica	Entrenar a mandos medios en modernas metodologías y herramientas de gestión	Jefe de Agencia	23
Alto Rendimiento en Jefaturas de Sucursales y Agencias	Entrenar a mandos medios en modernas metodologías y herramientas de gestión	Subgerente de Negocios	2
Análisis y Medición de Riesgo de Liquidez	Proporcionar conocimientos sobre la medición del riesgo en una institución	Analista de Riesgo Integral	1
COBIT	Adquirir conocimientos sobre las características de un sistema de tecnología	Auditor de Sistemas Encargado - Responsable de Riesgo Tecnológico	2
Curso Internacional de Riesgos	Brindar conocimientos en riesgos	Jefe Nacional de Riesgo Integral - Oficial de Riesgo No Financiero	2

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitaciones para fortalecer el conocimiento en su campo			
Gestión Integral de Riesgos	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre el Riesgo Integral	Administrador Regional de Bóveda - Administrador Regional de Tecnología - Analista Banca Seguros - Analista de Calidad de la Información - 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 Riesgo Crediticio - Analista de Riesgo Integral - Analista de Riesgo Operativo - Analista de Riesgo Tecnológico - Analista de Validación - Asesor Legal Regional - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Cobranzas - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Estrategia - Asistente de Gerencia Regional - Asistente de Impuestos y Conglomerado - 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 Legal Nacional - Asistente Legal Regional - Auditor de Sistemas Encargado - Auditor Interno - Auditor Interno Encargado - Auditor Nacional - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Cajista - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Coordinador de Gerencia General - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Especialista en Desarrollo - Gerente División Operaciones - Gerente División Riesgos a.i - Gerente Nacional de Estrategia - Gerente Nacional de Sector Productivo - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Cobranzas - Jefe de Negocios - Jefe de Operaciones - Jefe Nacional de Administración y Servicios - Jefe Nacional de Arquitectura y Desarrollo - Jefe Nacional de Calidad de la Información - Jefe Nacional de Contabilidad - Jefe Nacional de Cumplimiento - Jefe Nacional de Infraestructura y Producción - Jefe Nacional de Organización y Métodos - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Riesgo Crediticio - Jefe Nacional de Riesgo Integral - Jefe Nacional de Riesgo Operativo - Jefe Nacional de Seguridad Bancaria - Jefe Nacional de Seguridad Tecnológica - Jefe Nacional de Tarjetas de Crédito - Oficial de Captaciones - Oficial de Comercio Exterior - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Operaciones - Oficial de Riesgo Crediticio - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente	562
		- Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Oficial Legal Operativo - Oficial Legal Societario - Procurador - Promotor - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Cobranzas - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Impuestos y Conglomerado - Responsable de Información Gerencial - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable de Soporte Ti-Hd - Responsable Regional de Administración y Servicios - Responsable Regional de Talento Humano - Responsable Regional de Talento Humano y Administración - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Presidencia - Subgerente de Negocios - Subgerente Nacional de Negocios - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subjefe de Operaciones - Supervisor de Contabilidad - Supervisor Nacional de Cumplimiento - Verificador	

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitaciones para fortalecer el conocimiento en su campo			
Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actualizar conocimientos sobre la seguridad y salud en el trabajo	Asistente de Administración del Talento Humano - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable Regional de Talento Humano	3
Sistema Abrenet - Generación de Pólizas de Seguro	Brindar conocimientos sobre el uso de la herramienta	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Analista de Riesgo Operativo - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Promotor - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Subgerente de Negocios	214
Taller Implementación Sistema Apachiy en Línea	Brindar conocimientos sobre el uso de la herramienta	Asistente de Certificaciones - Subgerente Nacional de Operaciones	4
Control Efectivo de la Mora y Técnicas de Recuperación de Cartera de Créditos	Brindar nuevas técnicas para realizar la recuperación de cartera	Responsable de Cobranzas	1
Netbank (Caja de Ahorro, DPF's y Tarjetas de Débito)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero Cajista - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	25
Netbank (Cheques de Gerencia)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Negocios - Cajero Cajista - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	36
Netbank (Parámetros - Nuevas Opciones)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Productos - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Jefe Nacional de Productos y Canales - Subgerente Nacional de Operaciones	5
Netbank (Tarjetas de Crédito)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Negocios - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Banca Personas	110
Netbank - Administrador - Perfiles	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico	3
Netbank - Impuestos	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Jefe de Operaciones	7
Netbank - Instalación y Configuración	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Administrador Regional de Tecnología - Asistente de Soporte de Ti - Asistente de Tecnología - Responsable de Soporte Ti-Hd	10
Netbank - Prestamos Boletas y Líneas de Crédito	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Negocios - Asistente de Gerencia Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Operaciones - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mype - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera	206
Netbank - Prestamos Comerciales	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Jefe Regional de Normalización de Cartera - Normalizador de Cartera - Oficial de Normalización de Cartera - Responsable Regional de Normalización de Cartera	10
Netbank - Registro de Operaciones	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero	5
Netbank - Retenciones Judiciales	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Asistente de Certificaciones	1

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitaciones para fortalecer el conocimiento en su campo			
Netbank (Consultas Generales - Cajas)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Cumplimiento - Jefe Nacional de Cumplimiento	6
Netbank (Cuentas Corrientes)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero Cajista - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	26
Netbank (Garantías)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista Banca Seguros - Analista de Negocios - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Jefe Nacional de Banca Seguros - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera	111
Netbank (Giros y Cajas)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero Cajista - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	24
Capacitación en atención con calidad y calidez			
Presentación Nuevo Billeto de Bs. 200	Actualización de normativa sobre selección de billetes	Administrador Regional de Bóveda - Cajero - Cajero Cajista - Jefe de Operaciones - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Canje y Bóveda - Subjefe de Operaciones	17
Experto en Analisis y Control Financiero	Adquirir conocimientos, criterios y técnicas para el análisis e interpretación de estados financieros	Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera	4
Alto Rendimiento en Jefaturas de Agencias - Replica	Entrenar a mandos medios en modernas metodologías y herramientas de gestión	Jefe de Agencia	23
Alto Rendimiento en Jefaturas de Sucursales y Agencias	Entrenar a mandos medios en modernas metodologías y herramientas de gestión	Subgerente de Negocios	2
Sistema Abrenet - Generación de Pólizas de Seguro	Brindar conocimientos sobre el uso de la herramienta	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Analista de Riesgo Operativo - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Promotor - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Subgerente de Negocios	214
Netbank (Caja de Ahorro, DPF's y Tarjetas de Débito)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero Cajista - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	25
Netbank (Cheques de Gerencia)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Negocios - Cajero Cajista - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	36
Netbank (Parametros - Nuevas Opciones)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Productos - Gerente Nacional Banca Empresas y Personas - Gerente Nacional de Micro y Pequeña Empresa - Jefe Nacional de Productos y Canales - Subgerente Nacional de Operaciones	5
Netbank (Tarjetas de Credito)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Negocios - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Banca Personas	110
Netbank - Administrador - Perfiles	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Riesgo Tecnológico - Oficial de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico	3

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitación en atención con calidad y calidez			
Netbank - Impuestos	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Jefe de Operaciones	7
Netbank - Instalación y Configuración	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Administrador Regional de Tecnología - Asistente de Soporte de Ti - Asistente de Tecnología - Responsable de Soporte Ti-Hd	10
Netbank - Prestamos Boletas y Lineas de Crédito	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Negocios - Asistente de Gerencia Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Operaciones - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mype - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera	206
Netbank - Prestamos Comerciales	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Jefe Regional de Normalización de Cartera - Normalizador de Cartera - Oficial de Normalización de Cartera - Responsable Regional de Normalización de Cartera	10
Netbank - Registro de Operaciones	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero	5
Netbank - Retenciones Judiciales	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Asistente de Certificaciones	1
Netbank (Consultas Generales - Cajas)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista de Cumplimiento - Jefe Nacional de Cumplimiento	6
Netbank (Cuentas Corrientes)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero Cajista - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	26
Netbank (Garantías)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Analista Banca Seguros - Analista de Negocios - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Jefe Nacional de Banca Seguros - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera	111
Netbank (Giros y Cajas)	Capacitar a los usuarios del SFI en las nuevas funcionalidades del sistema (NetBank).	Cajero Cajista - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	24
Presentacion Nuevo Billeto de Bs. 200	Actualización de normativa sobre selección de billetes	Administrador Regional de Bóveda - Cajero - Cajero Cajista - Jefe de Operaciones - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Canje y Bóveda - Subjefe de Operaciones	17
Agenda Web - Llenado de Altas	Reforzar conocimientos sobre el llenado de la Agenda	Asistente de Catastro - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios Banca Mype - Responsable de Catastro	22
APLICACIÓN FORTALEZA MOVIL	Reforzamiento sobre el aprendizaje de la aplicación móvil	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Asistente Legal Regional - Cajero - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera - Subgerente de Negocios	163

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitación en atención con calidad y calidez			
Comercio Exterior - Comex	Reforzamiento sobre operaciones COMEX	Administrador Regional de Bóveda - Administrador Regional de Tecnología - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Asistente de Catastro - Asistente de Cobranzas - Asistente de Gerencia Regional - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Cajista - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Cobranzas - Jefe de Negocios - Asistente de Operaciones - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Promotor - Recepcionista - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Cobranzas - Subgerente de Negocios	291
Fideicomiso Multisectorial BDP	Proporcionar conocimientos sobre operaciones BDP	Analista Nacional Banca Empresas y Personas - Jefe de Agencia - Jefe Regional de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Subgerente Regional de Negocios	21
FUNCION SIMPLE EN APLICACIÓN MOVIL	Reforzamiento sobre el aprendizaje de la aplicación móvil	Analista de Negocios - Oficial de Captaciones - Promotor - Recepcionista	9
FUNCION SIMPLE EN APLICACIÓN MOVIL Y PROMOCION DE TARJETAS DE CREDITO	Actualizar conocimientos sobre la seguridad y salud en el trabajo	Analista de Riesgo Crediticio - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Recepcionista	28
Normalizacion de Cartera	Reforzamiento sobre la modalidad de normalización de la cartera de créditos	Jefe Nacional de Normalización de Cartera - Jefe Regional de Normalización de Cartera - Oficial de Normalización de Cartera - Responsable Regional de Normalización de Cartera	8
Reglamento para El Control del Servicio de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario	Fortalecer conocimientos sobre las características del material monetario	Administrador Regional de Bóveda - Asistente de Tecnología - Cajero - Cajero Cajista - Jefe de Operaciones - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Procurador - Promotor - Responsable de Canje y Bóveda - Subgerente Nacional de Operaciones - Subjefe de Operaciones	122
Segmentacion de Bancas	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos por tipo de banca	Analista de Negocios - Asesor Legal Regional - Asistente de Cobranzas - Asistente Legal Regional - Cajero - Gerente Regional - Jefe de Cobranzas - Jefe de Operaciones - Oficial de Captaciones - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Procurador - Promotor - Responsable de Cartera - Responsable de Cobranzas - Subgerente de Negocios - Subjefe de Operaciones - Verificador	97
Seguro de Credito	Reforzar conocimientos sobre el seguro de crédito	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Promotor - Subgerente de Negocios	33
Sistema NAZIR de Tarjetas de Credito	Reforzar conocimientos sobre la herramienta	Jefe de Agencia - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	8
Taller de Banca Empresas	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos de banca Empresas	Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Riesgo Crediticio - Asistente de Negocios - Nacional - Gerente Regional - Jefe de Negocios - Jefe Nacional de Organización y Métodos - Jefe Nacional de Sector Productivo - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Riesgo Crediticio - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente de Negocios	48

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitación en atención con calidad y calidez			
Taller de Banca Micro y Pequeña Empresa	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos de banca Mipe	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Analista de Riesgo Operativo - Asistente de Cobranzas - Cajero - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Riesgo Crediticio - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Cobranzas - Subgerente de Negocios	201
Taller de Banca Personas	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos de banca personas	Analista de Negocios - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Jefe Nacional de Tarjetas de Crédito - Oficial de Negocios - Promotor - Subgerente de Negocios	56
Tarjetas de Credito	Brindar los conocimientos sobre la tarjeta de crédito	Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas	25
Venta Seguros de Vida	Proporcionar conocimientos sobre la venta de seguros de vida	Analista de Negocios - Cajero Cajista - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgos Banca Mype	28
Capacitación para la resolución de conflictos			
Negociación	Actualización y refuerzo sobre técnicas de negociación y ventas	Jefe Nacional de Normalización de Cartera	1
Actualización en Materia Laboral y Civil	Actualización de conocimientos en materia laboral y civil para el área legal a nivel nacional	Asesor Legal Regional - Asistente Legal Regional - Oficial Legal de Información - Oficial Legal Operativo - Oficial Legal Societario	11
Estrategias para Liderar Nuevas Generaciones	Tranferencia de buenas prácticas para trabajar con nuevas generaciones	Gerente Regional	1
Legislacion Laboral	Actualización sobre las nuevas disposiciones en el ámbito legal laboral	Analista de Desarrollo del Talento Humano - Asesor Legal Regional - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente Legal Regional - Gerente División Operaciones - Gerente Regional - Jefe de Negocios - Jefe Nacional de Administración del Talento Humano - Jefe Nacional de Evaluación y Desarrollo del Talento Humano - Oficial Legal de Información - Oficial Legal Operativo - Oficial Legal Societario - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable Regional de Talento Humano - Responsable Regional de Talento Humano y Administración - Subgerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	32
Alto Rendimiento en Jefaturas de Agencias - Replica	Entrenar a mandos medios en modernas metodologías y herramientas de gestión	Jefe de Agencia	23
Alto Rendimiento en Jefaturas de Sucursales y Agencias	Entrenar a mandos medios en modernas metodologías y herramientas de gestión	Subgerente de Negocios	2
Control Efectivo de la Mora y Tecnicas de Recuperacion de Cartera de Creditos	Brindar nuevas técnicas para realizar la recuperación de cartera	Responsable de Cobranzas	1
Capacitación sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros			
Anti Money Laundering Certified Associate Universidad Internacional de Florida (FIU)	Certificar en Cumplimiento	Jefe Nacional de Cumplimiento - Supervisor Nacional de Cumplimiento	2
Ciberseguridad en Área Digital de Los Mercados Financieros	Reforzar conocimientos sobre la Ciberseguridad	Asistente de Seguridad Tecnológica - Responsable de Riesgo Tecnológico	2

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitación sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros			
Control y Revisión de Informes de Riesgo Crediticio	Reforzar conocimientos para revision de informes de riesgo crediticio	Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mype - Oficial Nacional Corporativo	33
Legitimación de Ganancias Ilícitas Financiamiento al Terrorismo	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Legitimación de Ganancias	Administrador Regional de Bóveda - Administrador Regional de Tecnología - Analista Banca Seguros - Analista de Calidad de la Información - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Mesa de Dinero - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Riesgo Crediticio - Analista de Riesgo Integral - Analista de Riesgo Operativo - Analista de Riesgo Tecnológico - Analista de Tesorería - Analista de Validación - Asesor Legal Regional - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Cobranzas - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Estrategia - Asistente de Gerencia Regional - 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 Legal Nacional - Asistente Legal Regional - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor Interno - Auditor Interno Encargado - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Cajista - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Coordinador de Gerencia General - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Especialista en Desarrollo - Gerente División Operaciones - Gerente Nacional de Créditos Comerciales y Personas a.i. - Gerente Nacional de Estrategia - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Cobranzas - Jefe de Negocios - Jefe de Operaciones - Jefe Nacional de Arquitectura y Desarrollo - Jefe Nacional de Banca Seguros - Jefe Nacional de Contabilidad - Jefe Nacional de Infraestructura y Producción - Jefe Nacional de Organización y Métodos - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Riesgo Crediticio - Jefe Nacional de Riesgo Integral - Jefe Nacional de Seguridad Bancaria - Jefe Nacional de Seguridad Tecnológica - Jefe Nacional de Tarjetas de Crédito - Oficial de Captaciones - Oficial de Comercio Exterior - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Riesgo Crediticio - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo No Financiero - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Oficial Legal Societario - Procurador - Promotor - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Cobranzas - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Impuestos y Conglomerado - Responsable de Información Gerencial - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable Regional de Administración y Servicios - Responsable Regional de Talento Humano - Responsable Regional de Talento Humano y Administración - Secretaria de Finanzas - Secretaria de Gerencia General - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Operaciones - Subgerente de Negocios - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subjefe de Operaciones - Supervisor de Contabilidad - Verificador	540

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitación sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros			
Registro del PCC-01 (Electrónico y Manual)	Reforzar los conocimientos del registro del PCC-01	Cajero - Cajero Cajista - Normalizador de Cartera - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	31
Riesgo Operativo	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre el Riesgo Operativo	Administrador Regional de Bóveda - Administrador Regional de Tecnología - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Riesgo Integral - Analista de Validación - Analista Nacional Banca Empresas y Personas - Asesor Legal Regional - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Estrategia - Asistente de Gerencia Regional - Asistente de Negocios - Nacional - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de Ti - Asistente Legal Nacional - Asistente Legal Regional - Auditor de Sistemas Encargado - Auditor Interno - Auditor Interno Encargado - Auditor Nacional - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Cajista - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Especialista en Desarrollo - Gerente Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Operaciones - Jefe Nacional de Arquitectura y Desarrollo - Jefe Nacional de Calidad de la Información - Jefe Nacional de Riesgo Integral - Jefe Regional de Negocios - Jefe Regional de Normalización de Cartera - 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 Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - 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 Mype - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Oficial Legal Operativo - Oficial Legal Societario - Oficial Nacional Corporativo - Promotor - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración y Bóveda - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Información Gerencial - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Soporte Ti-Hd - Responsable Regional de Administración y Servicios - Responsable Regional de Normalización de Cartera - Responsable Regional de Talento Humano y Administración - Secretaria de Auditoría - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Presidencia - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Regional de Negocios Administrador Regional de Bóveda - Administrador Regional de Tecnología - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Mesa de Dinero - Analista de Negocios - Analista de Riesgo Tecnológico - Asesor Legal Regional - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Gerencia Regional - Asistente de Negocios - Nacional - Asistente de Operaciones - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de Ti - Asistente de Tecnología - Asistente Legal Nacional - Asistente Legal Regional - Auditor de Sistemas Encargado - Auditor Interno - Auditor Interno Encargado - Auditor Nacional - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Cajista - Coordinador de	368

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitación sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros			
Riesgo Tecnológico - Seguridad de la Información E Ingeniería Social	Reforzar conocimientos y buenas prácticas sobre la Seguridad de la Información	- Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Especialista en Desarrollo - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Operaciones - Jefe Nacional de Arquitectura y Desarrollo - Jefe Nacional de Infraestructura y Producción - Jefe Nacional de Riesgo Integral - Jefe Nacional de Seguridad Tecnológica - Jefe Regional de Negocios - Jefe Regional de Normalización de Cartera - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Comercio Exterior - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Normalización de Cartera - Oficial de Riesgo Financiero - Oficial de Riesgo Operativo - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Oficial de Riesgos Banca Mype - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Oficial Legal de Información - Oficial Legal Societario - Promotor - Recepcionista - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Información Gerencial - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable Regional de Administración y Servicios - Responsable Regional de Normalización de Cartera - Responsable Regional de Talento Humano - Responsable Regional de Talento Humano y Administración - Secretaria de Auditoría - Secretaria de Gerencia Regional - Secretaria de Presidencia - Subgerente Nacional de Operaciones - Subgerente Regional de Negocios - Subjefe de Operaciones	397
Seguridad Bancaria y Evacuación de Instalaciones	Brindar conocimientos sobre como salvaguardar el patrimonio, los clientes y a los colaboradores del banco	Administrador Regional de Bóveda - Administrador Regional de Tecnología - Analista Banca Seguros - Analista de Calidad de la Información - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Finanzas - Analista de Información Financiera - Analista de Mesa de Dinero - Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Productos - Analista de Riesgo Integral - Analista de Riesgo Tecnológico - Analista de Tesorería - Analista de Validación - Analista Nacional Banca Empresas y Personas - Asesor Legal Nacional - Asesor Legal Regional - Asistente de Adm. de Adquisiciones Servicios E Infraestructura - Asistente de Adm. de Almacenes y Activos Fijos - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Catastro - Asistente de Certificaciones - Asistente de Comunicación Interna - Asistente de Control y Monitoreo - Asistente de Estrategia - Asistente de Gerencia Regional - Asistente de Marketing - Asistente de Negocios - Nacional - Asistente de Operaciones - Asistente de Recaudaciones Tributarias - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de Ti - Asistente Legal Nacional - Asistente Legal Regional - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor de Sistemas Encargado - Auditor Interno - Auditor Interno Encargado - Auditor Nacional - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Cajista - Chofer de Presidencia - Contador de Sucursal - Contador de Sucursal y Mesa de Dinero - Coordinador de Archivo - Coordinador de Gerencia General - Coordinador de Operaciones Financieras - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Especialista en Desarrollo	583

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitación sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros			
Seguridad Bancaria y Evacuación de Instalaciones	Brindar conocimientos sobre como salvaguardar el patrimonio, los clientes y a los colaboradores del banco	- 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 Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Operaciones - Jefe Nacional de Administración del Talento Humano - Jefe Nacional de Administración y Servicios - Jefe Nacional de Arquitectura y Desarrollo - Jefe Nacional de Auditoría Interna - Jefe Nacional de Banca Seguros - Jefe Nacional de Calidad de la Información - Jefe Nacional de Contabilidad - Jefe Nacional de Cumplimiento - Jefe Nacional de Infraestructura y Producción - Jefe Nacional de Normalización de Cartera - Jefe Nacional de Organización y Métodos - Jefe Nacional de Productos y Canales - Jefe Nacional de Riesgo Crediticio - Jefe Nacional de Riesgo Integral - Jefe Nacional de Seguridad Tecnológica - Jefe Nacional de Tarjetas de Crédito - Jefe Regional de Normalización de Cartera - Normalizador de Cartera - Oficial de Captaciones - Oficial de Comercio Exterior - 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 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 Legal de Información - Oficial Legal Operativo - Oficial Legal Societario - Oficial Nacional Corporativo - Procurador - Recepcionista - Responsable de Administración de Bases de Datos - Responsable de Administración y Bóveda - Responsable de Administración, Higiene y Salud Ocupacional - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Comunicaciones - Responsable de Cuentas Corrientes - Responsable de Diseño Gráfico - Responsable de Impuestos y Conglomerado - Responsable de Información Gerencial - Responsable de Recaudaciones Tributarias - Responsable de Riesgo Tecnológico - Responsable de Sistemas Operativos - Responsable de Soporte Ti-Hd - Responsable Regional de Administración y Servicios - 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 Operaciones - Subgerente Nacional de Riesgo Crediticio y Operativo - Subgerente Nacional de Tesorería - Subgerente Regional de Negocios - Subjefe de Operaciones - Supervisor de Contabilidad - Supervisor Nacional de Cumplimiento - Administrador Regional de Bóveda - Administrador Regional de Tecnología - Analista de Control de Gestión - Analista de Cumplimiento - Analista de Negocios - Analista de Riesgo Tecnológico - Asesor Legal Regional - Asistente de Administración del Talento Humano - Asistente de Catastro - Asistente de Gerencia Regional - Asistente de Seguridad Tecnológica - Asistente de Soporte de Ti - Asistente Legal Regional - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Auditor de Sistemas Encargado - Auditor Interno - Auditor Interno Encargado - Auditor Nacional - Auxiliar de Servicios - Cajero - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Especialista en Desarrollo - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Operaciones - Jefe Nacional de Auditoría Interna - Jefe Nacional de Infraestructura y Producción - Jefe Nacional de Riesgo Integral	583

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitación sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros			
Simulación de Ataques Cibernéticos Financieros - KIPS Bank (Kaspersky Interactive Protection Simulation)	Actualización sobre nuevos ataques cibernéticos	Analista de Riesgo Tecnológico - Asistente de Seguridad Tecnológica - Jefe Nacional de Seguridad Tecnológica - Oficial de Riesgo No Financiero - Responsable de Riesgo Tecnológico	5
Taller Riesgo Crediticio en Leasing	Reforzar los conocimientos sobre las operaciones de Leasing	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Analista de Riesgo Operativo - Jefe Nacional de Riesgo Crediticio - Oficial de Negocios - Oficial de Riesgo Crediticio - Subgerente de Negocios	17
Cursos o programas de capacitación al persona del Banco sobre las características de los servicios que ofrecen			
Agenda Web - Llenado de Altas	Reforzar conocimientos sobre el llenado de la Agenda	Asistente de Catastro - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios Banca Mype - Responsable de Catastro	22
Aplicación Fortaleza Móvil	Reforzamiento sobre el aprendizaje de la aplicación móvil	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Asistente Legal Regional - Cajero - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera - Subgerente de Negocios	163
Comercio Exterior - Comex	Reforzamiento sobre operaciones COMEX	Administrador Regional de Bóveda - Administrador Regional de Tecnología - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Asistente de Catastro - Asistente de Cobranzas - Asistente de Gerencia Regional - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Cajista - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Cobranzas - Jefe de Negocios - Jefe de Operaciones - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Promotor - Recepcionista - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Cobranzas - Subgerente de Negocios	291
Fideicomiso Multisectorial BDP	Proporcionar conocimientos sobre operaciones BDP	Analista Nacional Banca Empresas y Personas - Jefe de Agencia - Jefe Regional de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Subgerente Regional de Negocios	21
Función Simple en Aplicación Móvil	Reforzamiento sobre el aprendizaje de la aplicación móvil	Analista de Negocios - Oficial de Captaciones - Promotor - Recepcionista	9
Función Simple en Aplicación Móvil y Promoción de Tarjetas de Crédito	Actualizar conocimientos sobre la seguridad y salud en el trabajo	Analista de Riesgo Crediticio - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Recepcionista	28
Normalización de Cartera	Reforzamiento sobre la modalidad de normalización de la cartera de créditos	Jefe Nacional de Normalización de Cartera - Jefe Regional de Normalización de Cartera - Oficial de Normalización de Cartera - Responsable Regional de Normalización de Cartera	8
Reglamento para El Control del Servicio de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario	Fortalecer conocimientos sobre las características del material monetario	Administrador Regional de Bóveda - Asistente de Tecnología - Cajero - Cajero Cajista - Jefe de Operaciones - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Procurador - Promotor - Responsable de Canje y Bóveda - Subgerente Nacional de Operaciones - Subjefe de Operaciones	122

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitación sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros			
Segmentación de Bancas	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos por tipo de banca	Analista de Negocios - Asesor Legal Regional - Asistente de Cobranzas - Asistente Legal Regional - Cajero - Gerente Regional - Jefe de Cobranzas - Jefe de Operaciones - Oficial de Captaciones - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Procurador - Promotor - Responsable de Cartera - Responsable de Cobranzas - Subgerente de Negocios - Subjefe de Operaciones - Verificador	97
Seguro de Crédito	Reforzar conocimientos sobre el seguro de crédito	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Promotor - Subgerente de Negocios	33
Sistema NAZIR de Tarjetas de Crédito	Reforzar conocimientos sobre la herramienta	Jefe de Agencia - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	8
Taller de Banca Empresas	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos de banca Empresas	Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Riesgo Crediticio - Asistente de Negocios - Nacional - Gerente Regional - Jefe de Negocios - Jefe Nacional de Organización y Métodos - Jefe Nacional de Sector Productivo - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Riesgo Crediticio - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente de Negocios	48
Taller de Banca Micro y Pequeña Empresa	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos de banca Mipe	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Analista de Riesgo Operativo - Asistente de Cobranzas - Cajero - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Riesgo Crediticio - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Cobranzas - Subgerente de Negocios	201
Taller de Banca Personas	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos de banca personas	Analista de Negocios - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Jefe Nacional de Tarjetas de Crédito - Oficial de Negocios - Promotor - Subgerente de Negocios	56
Tarjetas de Crédito	Brindar los conocimientos sobre la tarjeta de crédito	Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas	25
Venta Seguros de Vida	Proporcionar conocimientos sobre la venta de seguros de vida	Analista de Negocios - Cajero Cajista - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgos Banca Mype	28
Capacitaciones para fortalecer su comunicación con los clientes			
Agenda Web - Llenado de Altas	Reforzar conocimientos sobre el llenado de la Agenda	Asistente de Catastro - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios Banca Mype - Responsable de Catastro	22
APLICACIÓN FORTALEZA MOVIL	Reforzamiento sobre el aprendizaje de la aplicación móvil	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Asistente Legal Regional - Cajero - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Responsable de Cartera - Subgerente de Negocios	163

Cuadro No. 13

Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitaciones para fortalecer su comunicación con los clientes			
Comercio Exterior - Comex	Reforzamiento sobre operaciones COMEX	Administrador Regional de Bóveda - Administrador Regional de Tecnología - Analista de Desarrollo del Talento Humano - Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Asistente de Catastro - Asistente de Cobranzas - Asistente de Gerencia Regional - Auxiliar de Servicios - Cajero - Cajero Cajista - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Cobranzas - Jefe de Negocios - Jefe de Operaciones - Oficial de Captaciones - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Promotor - Recepcionista - Responsable de Canje y Bóveda - Responsable de Cartera - Responsable de Cobranzas - Subgerente de Negocios	291
Fideicomiso Multisectorial BDP	Proporcionar conocimientos sobre operaciones BDP	Analista Nacional Banca Empresas y Personas - Jefe de Agencia - Jefe Regional de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Riesgos Banca Empresas - Subgerente Regional de Negocios	21
Funcion simple en aplicación movil	Reforzamiento sobre el aprendizaje de la aplicación móvil	Analista de Negocios - Oficial de Captaciones - Promotor - Recepcionista	9
Funcion simple en aplicación movil y promocion de tarjetas de credito	Actualizar conocimientos sobre la seguridad y salud en el trabajo	Analista de Riesgo Crediticio - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Recepcionista	28
Normalizacion de Cartera	Reforzamiento sobre la modalidad de normalización de la cartera de créditos	Jefe Nacional de Normalización de Cartera - Jefe Regional de Normalización de Cartera - Oficial de Normalización de Cartera - Responsable Regional de Normalización de Cartera	8
Reglamento para El Control del Servicio de Canje y Fraccionamiento de Material Monetario	Fortalecer conocimientos sobre las características del material monetario	Administrador Regional de Bóveda - Asistente de Tecnología - Cajero - Cajero Cajista - Jefe de Operaciones - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Procurador - Promotor - Responsable de Canje y Bóveda - Subgerente Nacional de Operaciones - Subjefe de Operaciones	122
Segmentacion de Bancas	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos por tipo de banca	Analista de Negocios - Asesor Legal Regional - Asistente de Cobranzas - Asistente Legal Regional - Cajero - Gerente Regional - Jefe de Cobranzas - Jefe de Operaciones - Oficial de Captaciones - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Procurador - Promotor - Responsable de Cartera - Responsable de Cobranzas - Subgerente de Negocios - Subjefe de Operaciones - Verificador	97
Seguro de Credito	Reforzar conocimientos sobre el seguro de crédito	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Promotor - Subgerente de Negocios	33
Sistema NAZIR de Tarjetas de Credito	Reforzar conocimientos sobre la herramienta	Jefe de Agencia - Oficial de Servicio al Cliente - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo	8
Taller de Banca Empresas	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos de banca Empresas	Analista de Negocios - Analista de Organización y Métodos - Analista de Riesgo Crediticio - Asistente de Negocios - Nacional - Gerente Regional - Jefe de Negocios - Jefe Nacional de Organización y Métodos - Jefe Nacional de Sector Productivo - Oficial de Evaluación y Calificación de Cartera - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Riesgo Crediticio - Oficial de Servicio al Cliente - Punto de Reclamo - Subgerente de Negocios	48

Cuadro No. 13
Capacitaciones al personal

Nombre cursos	Descripción	Dirigido a	"Participantes (Gestión 2019)"
Capacitaciones para fortalecer su comunicación con los clientes			
Taller de Banca Micro y Pequeña Empresa	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos de banca Mipe	Analista de Negocios - Analista de Riesgo Crediticio - Analista de Riesgo Operativo - Asistente de Cobranzas - Cajero - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Mediana Empresa - Oficial de Riesgo Crediticio - Responsable de Cartera - Responsable de Catastro - Responsable de Cobranzas - Subgerente de Negocios	201
Taller de Banca Personas	Adquirir conocimientos sobre las políticas, procedimientos y productos de banca personas	Analista de Negocios - Asistente Nacional de Tarjetas de Crédito - Encargado Regional de Tarjetas de Crédito - Gerente Regional - Jefe de Agencia - Jefe de Negocios - Jefe Nacional de Tarjetas de Crédito - Oficial de Negocios - Promotor - Subgerente de Negocios	56
Tarjetas de Credito	Brindar los conocimientos sobre la tarjeta de crédito	Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas	25
Venta Seguros de Vida	Proporcionar conocimientos sobre la venta de seguros de vida	Analista de Negocios - Cajero Cajista - Jefe de Agencia - Oficial de Negocios - Oficial de Negocios Banca Empresas - Oficial de Negocios Banca Mype - Oficial de Negocios Banca Personas - Oficial de Riesgos Banca Mype	28

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 2019)

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	303	284	4	39	241	42%
Hombres	380	344	19	42	283	50%
Totales	683	628	23	81	524	92%

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

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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, atendéndolos 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 supe 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 y 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.

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.

El Programa de Educación Financiera 2020 establece los siguientes 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.

- ▶ Conocer sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.
- ▶ Educar sobre la base legal pertinente.

- ▶ Conocer el alcance, características, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos de los productos y servicios ofertados.
- ▶ Potenciar sus conocimientos financieros.
- ▶ Enseñar sobre garantías no convencionales.
- ▶ Informar sobre los mecanismos de reclamos, en primera y segunda instancia.

Este Programa incluye los siguientes subprogramas, cuyos resultados al 2019 se detallan a continuación:

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

Este subprograma incluye los siguientes componentes:

- ▶ **Ciudades Digitales Financieras.** De acuerdo al compromiso verbal asumido por la ASFI a inicios de 2019 y ratificado expresamente a través de Nota ASFI/DCF/R-209640/2019, de fecha 3 de octubre de 2019, la participación de Banco Fortaleza S.A. en todas las ferias en las que se realice Ciudad Digital Financiera, sirve para computar a los asistentes de dichos eventos dentro de las metas proyectadas en los Programas de Educación Financiera 2019. En ese sentido, a través de la CARTA CIRCULAR/ASFI/DCF/CC-13172/2019 a Banco Fortaleza S.A de fecha 9 de diciembre de 2019, se confirma que el total de participantes en las ferias alcanzó a 8.584 personas, superando la meta establecida en el Programa de Educación Financiera del Banco para la gestión 2019 equivalente 3.273 personas, de acuerdo al siguiente detalle:

- Ciudad Digital Financiera La Paz: 3.032 personas
- Ciudad Digital Financiera Cochabamba: 3.503 personas
- Ciudad Digital Financiera Tarija: 2.049 personas

- ▶ **Taller para Personas con Discapacidad.** Banco Fortaleza S.A. organizó un Taller para personas con discapacidad a través del Instituto Boliviano de la Ceguera y una de sus asociaciones registradas “Asociación 10 de Abril”, perteneciente a la jurisdicción de la Ceja en El Alto. En dicho taller, llevado a cabo el 7 de diciembre de 2019, en instalaciones de la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad de la Alcaldía de la Ciudad de El Alto, se capacitaron a 33 personas no videntes.

Para la estructuración y realización de este taller, se tomó en cuenta tanto la normativa existente de ASFI respecto a personas con discapacidad, como los manuales de procedimientos creados por Banco Fortaleza S.A. para la atención de personas no videntes y se elaboró una guía para el trato respetuoso y apropiado de personas no videntes, de uso interno, para los facilitadores encargados de la capacitación.

El cuadro a continuación resume las metas alcanzadas en el Subprograma de Educación Financiera:

Cuadro No 15		
Resultados Educación Financiera 2019 - Subprograma Educación Financiera		
	Beneficiarios Programados 2019	Beneficiarios Alcanzados 2019
Subprograma Educación Financiera - Talleres		
Fortalece tus conocimientos Ciudades Digitales Financieras	3,273	8,617

Subprograma de Difusión de Información.

Este subprograma incluye los siguientes componentes:

► Fortalece tus conocimientos con Banco Fortaleza – Difusión de Información.

La difusión de Educación Financiera se realizó a lo largo del 2019 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

► 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 trazó una meta de 25.000 personas para la gestión 2019. Debido a la coyuntura política y social y la cancelación de 2 Ciudades Digitales Financieras (Santa Cruz y Sucre), dicho objetivo no pudo ser cumplido y solo se llegó a un total de 8.254 personas. Como consecuencia, ASOBAN envió la Nota Cite: SE-545/19 con Referencia: Metas de Educación Financiera Gestión 2019, solicitando a la ASFI considerar dichos aspectos al evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos en los programas de educación financiera.

► 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 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. Adicionalmente, para proporcionar un óptimo servicio en este ámbito, el Banco ha adecuado sus políticas y manuales para mejorar la atención al cliente, la mejorado sus sistemas para evitar reclamos por problemas tecnológicos, implementa su programa de educación financiera y capacita a su personal operativo para que provean respuestas adecuadas a los reclamos de clientes y usuarios,

- Brinda un trato a clientes y usuarios financieros, tal cual se establece en diversos documentos internos (Política de Atención a los Consumidores Financieros, Código de Ética y Código de Conducta, etc.) que incluyen las directrices y los valores que los colaboradores deben tener hacia los clientes. Además, el área de Talento Humano realiza capacitaciones constantes a los colaboradores que interactúan con clientes sobre temas de calidad y calidez en la atención.
- Cuenta con normativa y capacita a su personal en la atención preferente a 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 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.

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 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 296 proveedores nacionales al cierre del 2019, de los cuales la mayoría son proveedores de mobiliarios (40), de equipos (40), de papel (10) y otros como materiales en general (10). La proporción de compras a proveedores del exterior representa solamente el 4.48% del total, como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro No. 16				
Proporción de compras en proveedores nacionales en principales áreas de operación				
Oficinas	2019			% Exterior / Nacional
	Datos en Bs			
	Compras Exterior	Compras Nacionales	Total General	
La Paz	631,166.18	8,933,919.93	9,565,086.11	E = 6.60%
				N = 93.40%
Santa Cruz		3,467,753.81	3,467,753.81	N = 100%
Cochabamba		948,478.37	948,478.37	N = 100%
Tarija		370,709.13	370,709.13	N = 100%
Chuquisaca		195,509.28	195,509.28	N = 100%
Oruro		165,375.81	165,375.81	N = 100%
Total	631,166.18	14,081,746.33	14,712,912.51	4.48%

Fuente: Elaboración Propia (2020)

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.

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

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 apadrinazgo vio como beneficiado 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.

Asimismo, durante el 2019, el Banco realizó el aporte de 800 agendas a Aldeas Infantiles SOS, a la Secretaría Municipal de Desarrollo Social, a través del Programa de Atención a Población en Situación de Riesgo (en este caso con enfoque a niños/as trabajadores) y a la Fundación Alalay.

El 18 de octubre del 2019, el Banco abrió una Caja Externa en la localidad de Puerto Carabuco, Provincia Camacho, bajo la dependencia de la Regional La Paz, 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.

RESULTADO DE LA
IMPLEMENTACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE LA
GESTIÓN DE RSE

CAPÍTULO

4

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:

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 ambas están 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.

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

CAPÍTULO

5

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 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.
- Sistematiza, 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 cómo Banco Fortaleza S.A. observa los lineamientos de RSE establecidos en el Reglamento.

6.1 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. 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.

6.2 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 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.

6.3 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. Todos los funcionarios, al ingresar al Banco, firman un 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 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.

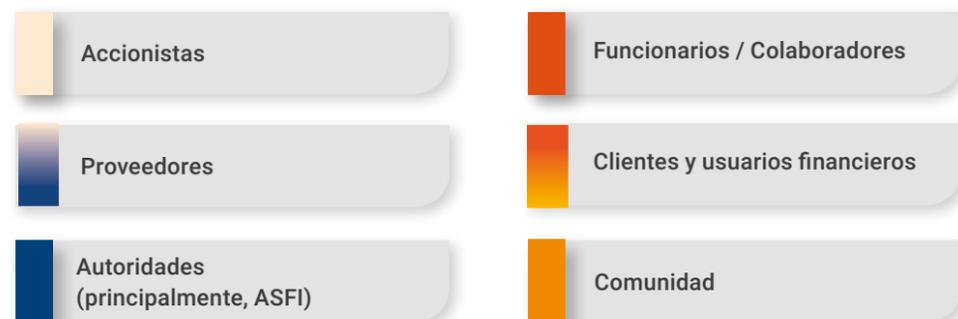
El Código de Gobierno Corporativo define los órganos de gobierno y norma la implementación de prácticas en Banco Fortaleza S.A. Incluye también los valores corporativos antes señalados, detallando la relación con las partes interesadas y el medio ambiente.

6.4 Respeto a los intereses de los grupos de interés

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

a. 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.



b. 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.

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. 17

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, se realizaron entrevistas a los principales ejecutivos, presidente de Directorio y encuestas a los colaboradores. Además, se llevó a cabo un estudio de satisfacción de clientes y conversaciones con los proveedores. El cuadro siguiente resume los resultados de estas consultas.

Cuadro No. 18

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)

6.5 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.

6.6 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 de la Red de Pacto Global de Naciones Unidas, que es una iniciativa de Naciones Unidas que trabaja por una economía global más sostenible e incluyente, que promueve la implementación de 10 Principios universales en áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Transparencia y Anticorrupción y Medio Ambiente.

REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXOS
1 Y 2 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I
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.	Página 16
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 16
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 51
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 55
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	Página 59

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 16
1B		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	Páginas 23 a 24
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada)	Páginas 23 a 24
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Páginas 24
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Páginas 47 a 48
1T		Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 21
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Página 22
3T	Trabajo Digno y no Discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 22
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Durante el 2019, no se reportaron contrataciones de personal con discapacidad.
1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Páginas 24 a 25
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Página 25 a 42
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Página 42
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 22 a 23
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	Páginas 22 a 23

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).	Apoyo a Aldeas Infantiles equivalente al 0.003% de las utilidades
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Páginas 16 a 17
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Durante la gestión 2019, 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 42 a 44
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Páginas 42 a 43
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Páginas 44 a 47
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Página 47
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Página 47
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Al 31.12.2019: Número de Reclamos 232 Resolución en Primera Instancia 212 (91%) Resolución en Segunda Instancia 20 (9%)
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Páginas 17 a 19
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Páginas 17 a 19
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Páginas 17 a 19
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 .12.2018 Monto sanciones pecuniarias: Bs. 143,160.76 Cantidad de sanciones pecuniarias: 3 Cantidad de sanciones no Monetarias: 4

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 2019.

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:



Grupo Fortaleza



www.bancofortaleza.com.bo