



**Ecofuturo**

Familia, Tecnología, Sostenibilidad.



## INDICE

Nuestro Origen .....	3
¿Quiénes Somos? .....	3
Nuestra Razón de Ser .....	4
Nuestra Propuesta de Valor .....	4
Carta de Compromiso con el Pacto Global .....	5
Principio 1 .....	6
Principio 2 .....	7
Principio 3 .....	8
Principio 4 .....	9
Principio 5 .....	10
Principio 6 .....	11
Principio 7 .....	12
Principio 8 .....	13
Principio 9 .....	14
Principio 10 .....	15

# Ecofuturo S.A.

## Fondo Financiero Privado

### NUUESTRO ORIGEN

**Ecofuturo S.A. FFP** inicia sus operaciones en junio de 1999 como resultado del emprendimiento conjunto de Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), con el apoyo de agencias de cooperación internacional y empresarios privados, todos con una misma **finalidad**, la de **desarrollar actividades de microfinanzas**.

El proyecto fue la constitución de una Entidad de Intermediación Financiera (Fondo Financiero Privado) en el marco de la regulación de Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

### ¿QUIÉNES SOMOS?

**Ecofuturo S.A. FFP**, es una entidad de intermediación financiera no bancaria, en el marco de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras, fiscalizada por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. Su objetivo principal es la **oferta de operaciones de intermediación microfinanciera y servicios auxiliares financieros** a nivel nacional.

**Ecofuturo S.A. FFP** basa su trabajo en una declaración fácil de expresar:

*“Nos orientamos a la gente porque buscamos que nuestro servicio llene todas sus expectativas y pueda llevarlos del lugar en el que están, al lugar en el que quieren estar”.*

La experiencia en microfinanzas de Ecofuturo S.A. FFP es de **más de 9 años** de atención al sector de la micro y pequeña empresa, reflejando en la actualidad un alto grado de posicionamiento en la industria microfinanciera de Bolivia, así como resultados positivos con perspectivas de mejora.

Actualmente, la política de expansión empresarial de la empresa ha permitido incursionar en prácticamente todos los departamentos del país. Nuestra cobertura geográfica abarca ocho de los nueve departamentos del país y se expresa en **59 oficinas fijas y 19 agencias feriales**.

## Nuestra Razón de Ser

*Ecofuturo S.A. FFP es reconocido a nivel regional como la red de servicios financieros diversificados, articulada a servicios de desarrollo empresarial con enfoque de Responsabilidad Social, que con mayor impacto ha contribuido a mejorar la calidad de vida de sus clientes.*

### VISIÓN

*Contribuir al logro de los objetivos de nuestros clientes con servicios financieros integrales y diversificados, priorizando la atención a la micro, pequeña y mediana empresa y estableciendo con ellos, relaciones de largo plazo.*

### MISIÓN

- Y *Buen trato al cliente.*
- Y *Equidad, honestidad y transparencia en la relación con nuestros clientes internos y externos.*
- Y *Equilibrio entre la rentabilidad y el cumplimiento de una función social.*
- Y *Oportunidad, agilidad y eficiencia en la prestación de servicios.*
- Y *Compromiso permanente con la innovación tecnológica.*

### VALORES

Ecofuturo S.A. FFP ha adoptado como argumento de competencia en el mercado de la industria de las microfinanzas, una **estrategia de diferenciación**, que le permite distinguirse con los clientes frente a las demás instituciones financieras, específicamente en el **valor que transfiere a sus clientes**.

### Nuestra Propuesta de Valor

*"Somos una empresa que valora la intimidad con nuestros clientes, creamos vínculos con ellos; conocemos a las personas a las que atendemos, así como, los productos y servicios que nuestros clientes necesitan"*

Nuestra propuesta de valor, está soportada por tres elementos fundamentales de la estrategia:

1. Introducción del enfoque de **Responsabilidad Social Empresarial** en todos los ámbitos de la gestión.
2. Integración de los productos y servicios financieros de la empresa con **servicios de desarrollo empresarial**.
3. Integración de **servicios adicionales** que agreguen valor a los servicios y productos financieros de la empresa.

***CARTA DE COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL***

Declaración del Compromiso Gerencial  
ECOFUTURO S.A FFP

Marzo de 2009

Mediante la presente, manifestamos el compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas de llevar adelante tareas y acciones que permitan hacer efectivos los diez principios que se plantean.

Consideramos de que, el abarcar temas tan importantes como derechos humanos, abolición del trabajo infantil, trabajo forzado, corrupción, discriminación y medio ambiente, nos permite interactuar con la sociedad de manera más responsable y comprometida.

Lo planteado en los diez principios, no ha sido ajeno a nuestro accionar durante estos años de trayectoria empresarial, sin embargo, reconocemos la importancia de asumirlos con el compromiso e involucramiento necesarios para ser agentes de cambio dentro del entorno que nos rodea.



Fernando Mompó Siles  
GERENTE GENERAL  
ECOFUTURO S.A. FFP

PRINCIPIO 1	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS A NIVEL INTERNACIONAL
<b>Acciones</b>	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Ecofuturo S.A. FFP se compromete a desarrollar sus actividades con la responsabilidad de apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos, implementando políticas y programas que involucren a sus diversos grupos de interés.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>
	<p>Con el objeto de generar canales de comunicación con nuestros clientes y público en general para poder conocer sus inquietudes, reclamos y sugerencias, hemos implementado el buzón de quejas, reclamos y sugerencias en las diferentes Oficinas a nivel nacional. Esta acción nos ha permitido identificar comportamientos inadecuados de algunos funcionarios hacia el cliente, situación que ha sido subsanada.</p> <p>Por otro lado, hemos realizado ajustes en nuestro Reglamento Interno, redactando de manera específica beneficios para nuestros funcionarios así como directrices que apoyen a una adecuada conducta hacia el cliente interno y externo.</p> <p>Contamos con procesos de gestión de recursos humanos que permiten dotar de personal de manera transparente, evaluar su desempeño para potenciarlo, incentivar y remunerar de manera justa, equitativa y sin discriminación alguna.</p>
	<p><b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b></p>
<p>Incorporar en nuestros documentos organizacionales (Reglamento Interno, Procesos y Políticas de Recursos Humanos), lineamientos tendientes a respetar los derechos humanos.</p> <p>Desarrollar cursos de capacitación enfocados a conocer y entender la importancia de una adecuada protección de los derechos humanos.</p> <p>Socializar el Reglamento Interno en talleres participativos.</p>	
<b>Resultados</b>	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b></p>
	<p><b>Valor agregado:</b> Generar conciencia sobre la importancia de proteger los derechos humanos, desarrollando una adecuada conducta hacia el cliente interno y externo.</p> <p><b>Mecanismo de medición:</b> Encuestas internas para conocer el grado de entendimiento sobre aspectos relacionados a los derechos humanos. (resultados superiores al 50%)</p>

PRINCIPIO 2	LAS EMPRESAS DEBEN EVITAR VERSE INVOLUCRADAS EN ABUSOS A LOS DERECHOS HUMANOS
<b>Acciones</b>	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Nos comprometemos a velar por el adecuado respeto a los derechos humanos con nuestro cliente interno, externo y demás partes interesadas.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>
	<p>Contamos con procesos estructurados de evaluación de desempeño, los cuáles permiten que el funcionario conozca sus debilidades y potencialidades en su puesto de trabajo, y generando además, un plan de acción consensuado en forma conjunta con su inmediato superior.</p>
	<p>Los procesos de reclutamiento y selección de personal son encarados de manera transparente, brindando igualdad de oportunidades a las personas que deseen participar de los mismos.</p>
	<p>Ejecutamos un Plan de Capacitación que beneficie a la mayor cantidad de personas, y que se enfoque en el desarrollo de las capacidades del personal.</p> <p>Nuestros clientes externos tienen la posibilidad de hacer conocer sus quejas y reclamos de manera directa.</p>
<b>Resultados</b>	<p><b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b></p>
	<p>Ajustes al proceso de Evaluación de Desempeño, con el objetivo de que la misma sea comprendida por el conjunto del personal como una herramienta útil y equitativa.</p>
	<p>Ajustes al proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, capacitando a los Gerentes para una gestión adecuada del mismo.</p> <p>Ejecución del Plan de Capacitación involucrando a la mayor cantidad de personas como beneficiarios del mismo.</p> <p>Implementación del buzón de quejas, reclamos y sugerencias a nivel nacional.</p>
<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b></p>	
<p><b>Valor agregado:</b> Contar con procesos transparentes de gestión de recursos humanos, que generen un clima organizacional adecuado y brinden oportunidades equitativas al personal.</p> <p><b>Mecanismo de medición:</b> Resultados satisfactorios en la Evaluación de Desempeño a nivel nacional (más del 60% del personal con evaluaciones satisfactorias), Indicador de cantidad de procesos de Dotación de Personal sin quejas ni reclamos (más del 80% de procesos sin quejas ni reclamos), Cumplimiento del Plan de Capacitación (más del 80% de cumplimiento)</p>	

PRINCIPIO 3	LAS EMPRESAS DEBEN RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA
<b>Acciones</b>	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Ecofuturo S.A. FFP se compromete a respetar y reconocer la asociación y negociación colectiva.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>
	<p>Las relaciones laborales se enmarcan en la legislación laboral boliviana vigente.</p>
<b>Resultados</b>	<p><b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b></p>
	<p>En base a convenios colectivos con el personal, se han aplicado los incrementos salariales decretados por el gobierno nacional.</p> <p>Se realizan talleres de planificación estratégica con la participación del personal ejecutivo y operativo de diversas áreas con el fin de conocer sus inquietudes, propuestas y requerimientos.</p>
<b>Resultados</b>	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b></p>
	<p><b>Valor agregado:</b> Brindar oportunidad al personal, de expresar sus requerimientos e incluir los mismos en los planes estratégicos, obteniendo resultados con beneficios mutuos.</p> <p><b>Mecanismo de medición:</b> Evaluaciones de los talleres de planificación estratégica.</p>



PRINCIPIO 4	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO
<b>Acciones</b>	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Ecofuturo S.A. FFP se compromete a proteger a sus recursos humanos, manteniendo su actual accionar, dentro del cual no existe trabajo forzado ni obligatorio.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>
	<p>Nuestras políticas de remuneración están basadas en ofrecer una compensación justa y equitativa al personal, de acuerdo a las exigencias del puesto de trabajo, considerando la competitividad salarial en el mercado laboral.</p> <p>Nuestro proceso de reclutamiento y selección de personal no contempla discriminación alguna, sin embargo, el mismo no acepta la incorporación a la empresa de menores de edad.</p> <p>El trato que recibe el personal está basado en la legislación laboral boliviana vigente, precautelando de esta manera, el cumplimiento y respecto a los derechos del trabajador.</p>
	<p><b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b></p>
<p>Ajustes al proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, capacitando a los Gerentes para una adecuada gestión del mismo.</p> <p>Socializar el Reglamento Interno en talleres participativos con el conjunto del personal.</p> <p>Desarrollo de diagnósticos de Clima Organizacional a nivel nacional.</p>	
<b>Resultados</b>	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b></p>
	<p><b>Valor agregado:</b> Cumplimiento y respeto a los derechos del trabajador.</p> <p><b>Mecanismo de medición:</b> Evaluación de los Talleres de socialización del Reglamento Interno, Resultados obtenidos en los estudios de Clima Organizacional (informe de los estudios de clima realizados a nivel nacional).</p>

PRINCIPIO 5	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL
<b>Acciones</b>	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Ecofuturo S.A. FFP manifiesta claramente su desacuerdo con la contratación de mano de obra infantil.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>
	<p>Nuestro proceso de reclutamiento y selección de personal no contempla discriminación alguna, sin embargo, dentro del mismo no se acepta la incorporación a la empresa de menores de edad.</p>
<b>Resultados</b>	<p><b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b></p>
	<p>Ajustes al proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, capacitando a los Gerentes para una adecuada gestión del mismo.</p> <p>Socializar el Reglamento Interno en talleres participativos.</p>
<b>Resultados</b>	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b></p>
	<p><b>Valor agregado:</b> Cumplimiento y respeto a los derechos de los niños.</p> <p><b>Mecanismo de medición:</b> Inexistencia de personal contratado con edad inferior a la estipulada por ley (18 años) (files de personal).</p>

PRINCIPIO 6	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN
<b>Acciones</b>	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Nos comprometemos a continuar realizando procesos de reclutamiento y selección de personal en el que no se discrimine por ningún motivo a los postulantes, evaluando de manera transparente y equitativa a los mismos.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>
	<p>Los procesos de Reclutamiento y Selección de personal no discriminan a ningún postulante, puesto que ofrecen igualdad de oportunidades para los candidatos.</p>
	<p>La escala salarial contempla el pago del salario en base a una valoración de los cargos, permitiendo que cada funcionario perciba una remuneración acorde con las funciones y responsabilidades que tiene en la institución.</p> <p>El Plan de Capacitación busca capacitar a la mayor cantidad de funcionarios a nivel nacional, sin hacer discriminación alguna.</p>
<b>Resultados</b>	<p><b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b></p>
	<p>Ajustes al proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, capacitando a los Gerentes para una adecuada gestión del mismo.</p> <p>Ajustes a la escala salarial buscando equidad interna y competitividad externa.</p>
<b>Resultados</b>	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b></p>
	<p><b>Valor agregado:</b> Reconocimiento de los funcionarios hacia la empresa como un buen lugar para trabajar.</p> <p><b>Mecanismo de medición:</b> Contrataciones equitativas de personal, Salarios equitativos internamente y que reflejen competitividad externa. (cumplimiento de las políticas salariales)</p>

PRINCIPIO 7	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA APLICACIÓN DE UN ENFOQUE PREVENTIVO ORIENTADO AL DESAFÍO DE LA PROTECCIÓN AMBIENTAL
Acciones	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Ecofuturo S.A. FFP se compromete a trabajar con un enfoque preventivo hacia la protección del medio ambiente en el ámbito que le compete.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>
	<p>Se elaboró un instructivo sobre la utilización obligatoria de papel reciclado para el envío de documentación interna, con el objetivo de evitar el consumo masivo de papel.</p> <p><b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b></p> <p>Envío de documentación interna en papel reciclado.</p> <p>Mayor utilización de procesos electrónicos, que permitan evitar la utilización de papel.</p>
Resultados	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b></p>
	<p><b>Valor agregado:</b> Menor consumo de papel y por lo tanto menores gastos administrativos en este aspecto.</p> <p><b>Mecanismo de medición:</b> Nivel de gastos de papel. (Presupuesto de la Gestión)</p>

PRINCIPIO 10	LAS EMPRESAS DEBEN ACTUAR CONTRA TODAS LAS FORMAS DE CORRUPCIÓN, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO
<b>Acciones</b>	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Ecofuturo S.A. FFP se compromete a actuar de manera drástica contra toda forma de corrupción, extorsión y soborno hacia todos sus públicos de interés.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>
	<p>Nuestra política crediticia menciona de manera explícita la imposibilidad de aceptar cualquier forma de soborno para la obtención de un crédito.</p>
	<p>Contamos con procesos y políticas de adquisiciones que exigen el cumplimiento de actividades de evaluación y selección de proveedores.</p>
	<p>Nuestro Reglamento Interno sanciona comportamientos que tiendan a acciones de corrupción, extorsión y soborno.</p>
<b>Resultados</b>	<p>Trabajamos enmarcados en la Ley de Bancos y Entidades Financieras, en la cual se especifica claramente el respeto al secreto bancario y las sanciones a las que estamos expuestos por su incumplimiento.</p>
	<p><b>Actividades emprendidas en el último año/planificadas para el próximo año</b></p>
	<p>Talleres de inducción al personal en los que se comuniquen nuestras normas al respecto de prácticas de soborno y corrupción.</p>
<b>Resultados</b>	<p>Ajustar el Reglamento Interno con artículos comprensibles sobre el tema.</p>
	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra empresa</b></p>
	<p><b>Valor agregado:</b> Reconocimiento de grupos de interés internos y externos a la institución, como una entidad de trato equitativo y transparente con clientes y proveedores.</p>
<b>Resultados</b>	<p><b>Mecanismo de medición:</b> Encuestas de satisfacción del cliente. (Nivel de satisfacción superior al 50%)</p>