

La Paz, 18 de noviembre de 2008  
FFP-FIE/GG/C/0264/2608

Sr. Ban Ki - Moon  
Secretario General de las Naciones Unidas  
Nueva York  
USA

REF: COP 2007

Estimado señor:

En calidad de miembro del pacto global de las Naciones Unidas tenemos el agrado de dirigirnos a usted con el fin de adjuntar la Memoria Social de la institución en la que se incluye la Comunicación del Progreso 2007 al Pacto Global.

Con la Memoria social pretendemos rendir cuentas de una gestión empresarial que integra la sostenibilidad en todos los aspectos del negocio, hacia todos nuestros públicos de interés identificados en la misma.

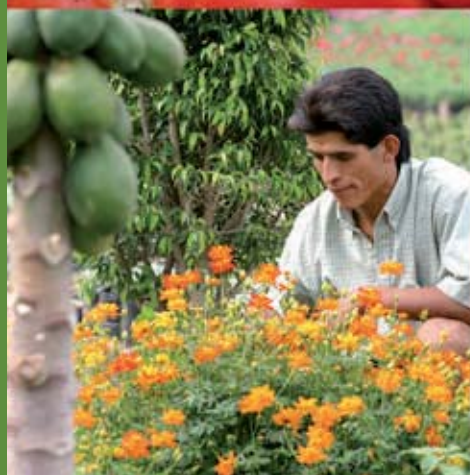
Nos hemos adherido al Pacto Global en noviembre de 2006 con el firme propósito de desarrollar nuestras actividades en el marco ético que esta iniciativa propone.

Si bien nos sentimos orgullosos al decir que FIE SA nació con una misión social, el adoptar los principios del Pacto Global nos lleva a no apartarnos de la misma e incluir en nuestra estrategia de manera transversal principios éticos y de responsabilidad social y ambiental hacia todos nuestros públicos de interés.

Esperando haber cumplido en tiempo y forma con los requisitos establecidos por el Pacto Global, lo saludamos con nuestra mayor consideración.



Elizabeth Nava Salinas  
GERENTE GENERAL  
F.F.P. F.I.E. S.A.



MEMORIA  
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2007



# MEMORIA

DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2007



■ Esta Memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y ambiental de nuestra organización. ■

# Í N D I C E D E C O N T E N I D O

---

1

Carta del Presidente del Directorio [5]

---

2

Perfil de FIE S.A. [9]

---

3

Desempeño social [23]

Grupos de interés - Compromisos que se viven cada día [25]

Calidad de vida en la entidad – [Nuestros/as colaboradores/as](#) [26]

Competitividad con responsabilidad – [Nuestra clientela](#) [36]

Compromiso con el entorno – [Nuestra comunidad](#) [44]

Relacionamiento con otros grupos de interés [54]

Proveedores [55]

Financiadores [56]

Accionistas y Directores [57]

Gobierno [59]

---

4

Desempeño ambiental [63]

---

5

Desempeño económico [69]

Estado de demostración de distribución de valor [74]

---

6

Índice GRI [75]



1



## CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Para FIE S.A., el concepto de Responsabilidad Social no es una adopción reciente o interesada, sino que es el pilar fundamental e indiscutible de sus actividades desde que nació como ONG hace más de 20 años.

Desde entonces actuamos con objetivos muy claros en el área social, que es el principio filosófico de nuestra existencia y la base fundamental de nuestro crecimiento institucional, y que se ha fortalecido con el paso de los años, en el convencimiento que el microcrédito es una importante herramienta para el cambio y la superación para miles de mujeres y hombres en Bolivia.

Los últimos años hemos centrado energías en la ejecución de una amplia estrategia de crecimiento institucional y expansión de servicios, basada en la premisa de brindar cada vez una mejor atención a nuestra clientela y llegar a sectores de la población -a comunidades- con una demanda de servicios financieros adecuados a sus necesidades. Sin duda, esta estrategia ha impactado positivamente en el desempeño financiero y operativo. Pero es el impacto social el más relevante, aquel que nos indica si cumplimos verdaderamente la misión de FIE S.A.

En ese contexto, el 2007 ha sido un año importante en nuestro esfuerzo por formalizar la ejecución de la estrategia de responsabilidad social y hacerla parte de la planificación institucional. De hecho, esta no es la primera memoria que incluye indicadores de Responsabilidad Social, pero es la primera que integra resultados de un plan formalmente diseñado y ejecutado en un reporte específico. Este documento, además, es el primero que se elabora en conformidad con la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y ambiental de nuestra organización.

La presente memoria demuestra un compromiso permanente de la entidad con todos sus grupos de interés, a partir del establecimiento de principios claros que guían nuestro accionar en el relacionamiento con cada uno de ellos. Sin embargo, y de acuerdo a la definición estratégica establecida en Directorio, se ha priorizado a la clientela, los colaboradores y la comunidad como los grupos de interés que muestran los mayores impactos de nuestra actividad y donde más claramente vinculamos nuestra filosofía con el trabajo que desempeñamos: otorgar financiamiento a pequeñas unidades productivas y de negocio buscando generar soluciones a la situación de pobreza y marginalidad.

Se ha hecho un especial esfuerzo por trascender la responsabilidad social de la línea filosófica a la práctica y vivencia diaria como entidad regulada, especializada en microfinanzas. En FIE S.A. entendemos como un desafío el asumir como propia la responsabilidad de generar bienestar en la sociedad, más allá de la dimensión económica, en concordancia absoluta con las exigencias actuales, a nivel social, medioambiental y de desarrollo sustentable.

Hoy por hoy, vemos con orgullo que nuestro proyecto recorre libre por los nueve departamentos del país y se convierte en un verdadero aporte a la construcción de una Bolivia más justa, más solidaria e incluyente.

Cordialmente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Rück Uriburu', with a stylized flourish at the end.

Federico Rück Uriburu  
Presidente del Directorio







2



**PERFIL DE FIE S.A.**



## NACIMOS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL ■

El Centro de Fomento a Iniciativas Económicas (FIE ONG) nació como Organización No Gubernamental en 1985 a partir de una idea que marcó un hito en la historia boliviana de las finanzas: “crédito en lugar de donación” y buscando apoyar el desarrollo de pequeñas unidades productivas, dirigidas por familias de escasos recursos económicos excluidas del sistema financiero tradicional.

Junto a miles de esas familias, hombres y mujeres, la entidad descubrió que la relación con ellos/as<sup>1</sup> debe estar basada en dos condiciones básicas: respeto y confianza mutua; y las convirtió en su filosofía de trabajo. Así, FIE ONG se convirtió en la entidad pionera en microcrédito individual en Bolivia.

En 1998, se constituyó el Fondo Financiero Privado FIE S.A. y comienza a operar bajo la tuición de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF).

La entidad enfoca sus actividades principalmente al financiamiento del sector de la micro y pequeña empresa, habiendo generado una tecnología crediticia específica para la atención de este sector con muy buenos resultados.

Con verdadero orgullo, podemos decir que FIE S.A. es un referente en el mundo de las microfinanzas y que el conocimiento y la tecnología crediticia generada están siendo transferidos a otras entidades fuera de nuestras fronteras. La entidad fundadora, FIE ONG, que se mantiene como principal accionista de FIE S.A., es una entidad 100% boliviana que ya ha traspasado las fronteras hasta Argentina, donde FIE GRAN PODER es la entidad líder en microfinanzas, con siete agencias distribuidas en Buenos Aires y Salta.

La entidad nació con responsabilidad social y ha mantenido su línea de acción inquebrantable a través del tiempo, profundizando prácticas socialmente responsables en beneficio de sus colaboradores/as, su clientela, su comunidad y todos sus públicos de interés.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hoy es una filosofía que se vive en todos los ámbitos de la entidad, formando parte de la planificación estratégica, con metas e indicadores formalmente definidos.

---

<sup>1</sup> FIE S.A. se preocupa por emplear un lenguaje que no discrimine entre mujeres y hombres. Lastimosamente, hasta hoy no existe un acuerdo sobre cómo evitar esta situación en el idioma español, lo cual nos obliga a la utilización de ambos géneros o las terminaciones “o/a”, “os/as” para marcar la referencia tanto a lo masculino como a lo femenino.



## MISIÓN.

### VISIÓN Y VALORES ■

#### NUESTRA MISIÓN

Ser la institución financiera preferida por la micro y pequeña empresa del país, por su reconocida solvencia y la calidad de sus servicios, atrayendo a inversionistas que están comprometidos con el desarrollo equitativo e incluyente en Bolivia.

#### NUESTRA VISIÓN

Ser reconocida mundialmente como la institución de las microfinanzas del futuro, donde el sistema financiero internacional promueve un desarrollo global basado no sólo en el crecimiento económico, sino también en la justicia distributiva y en la defensa del medio ambiente.

El trabajo de FIE S.A. se sustenta en una sólida filosofía de responsabilidad social empresarial y firmes valores institucionales que aplica en el desarrollo de todas sus acciones.

Los valores que inspiran nuestros principios y acciones son:

- **Honestidad**, que consideramos una actitud consecuente y permanente en la comunicación de la verdad.
- **Responsabilidad**, que asumimos en todas nuestras decisiones, tanto en sus razones como en sus consecuencias.



- **Respeto**, que consideramos a la observancia irrestricta del derecho de los demás de ser, pensar y actuar de manera diferente.
- **Lealtad**, que orienta todas las relaciones con nuestros públicos, en el marco de mutuo beneficio y confianza.
- **Justicia**, que se traduce en nuestra expresa voluntad de dar a cada quien lo que le corresponde.
- **Transparencia**, que practicamos al informar, en el momento oportuno, aquello que nuestros colaboradores, comunidad y otros públicos deben conocer.

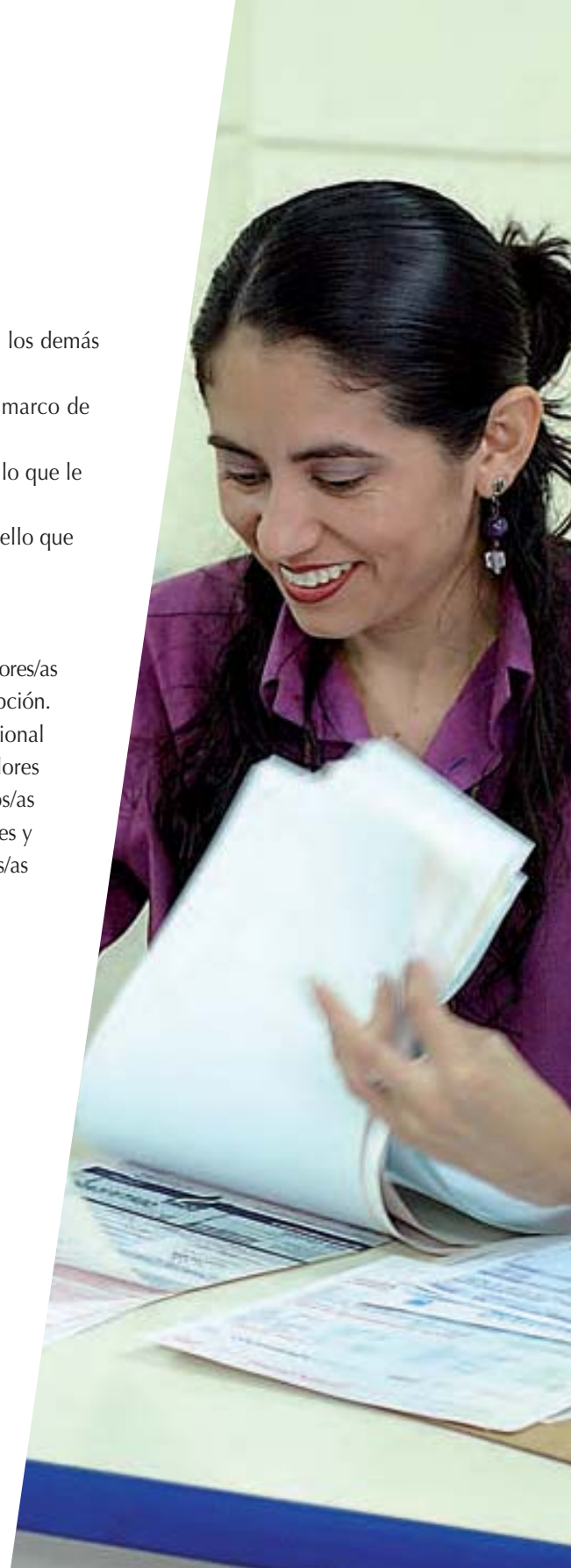
#### COMPROMISO CON LA ÉTICA

FIE S.A. cuenta con un Código de Ética que es distribuido a todos/as los/as colaboradores/as y difundido a través de diversos mecanismos para promover su socialización y adopción. Asimismo, existe un Comité de Ética en cada oficina regional y en la oficina nacional que atiende problemas y discrepancias relacionados con la ética, principios y valores institucionales y que se estructura en forma horizontal mediante elección entre los/as colaboradores/as de cada oficina. Los Comités de Ética son totalmente independientes y actúan buscando lograr equidad y objetividad, tratando a todos/as los/as colaboradores/as por igual, sin considerar posición o jerarquía.

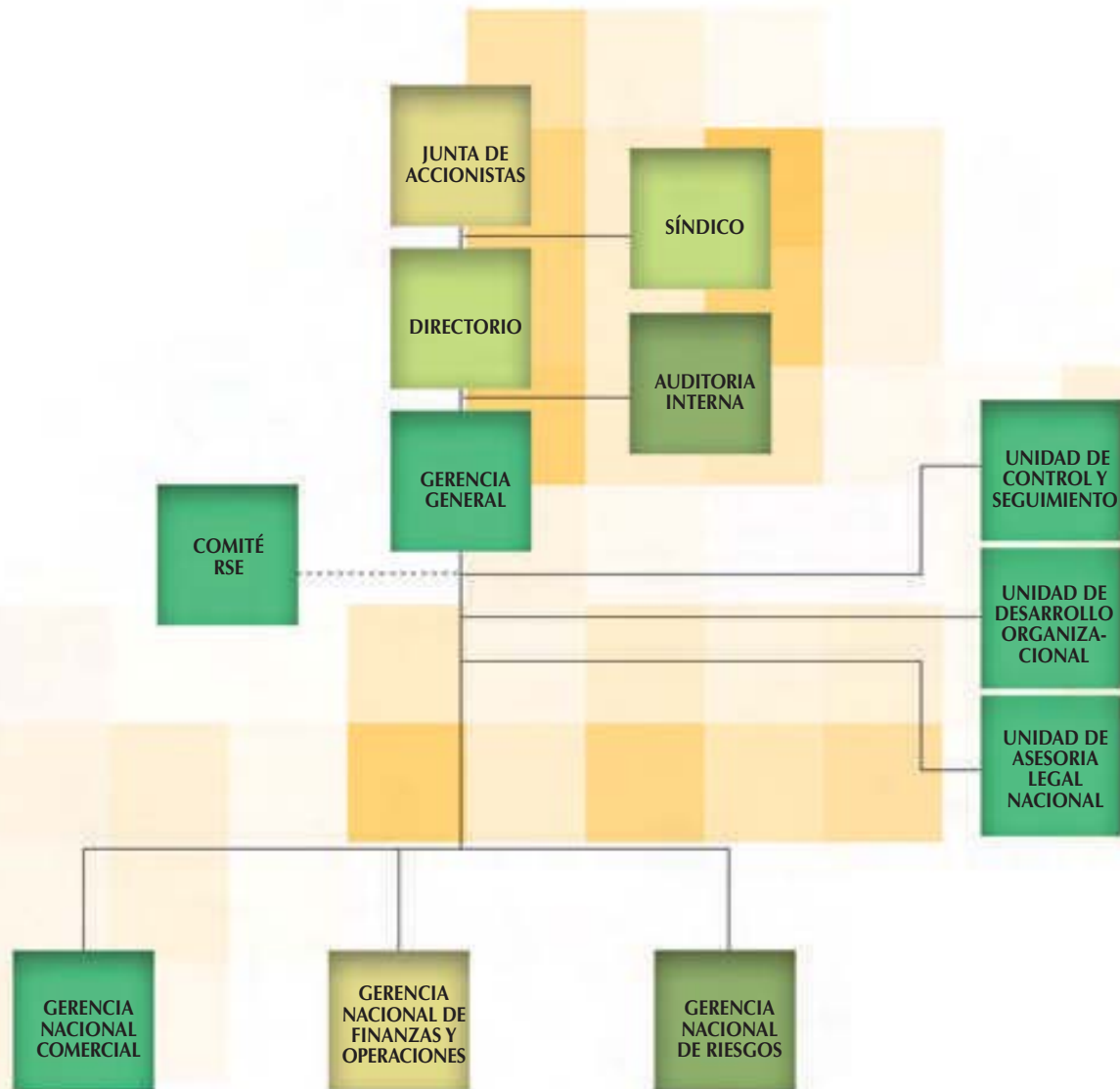
## ORGANIZACIÓN DE FIE ■

FIE S.A. tiene una estructura mayormente horizontal, que promueve el acercamiento y comunicación entre los niveles de la organización.

La Responsabilidad Social Empresarial ha sido introducida formalmente en la organización mediante la conformación de un Comité RSE multidisciplinario en el que participan colaboradores/as, que tienen el compromiso de formalizar y promover la ejecución de programas y actividades de RSE.



## O R G A N I G R A M A



23

años de  
experiencia en  
el mercado  
boliviano

9

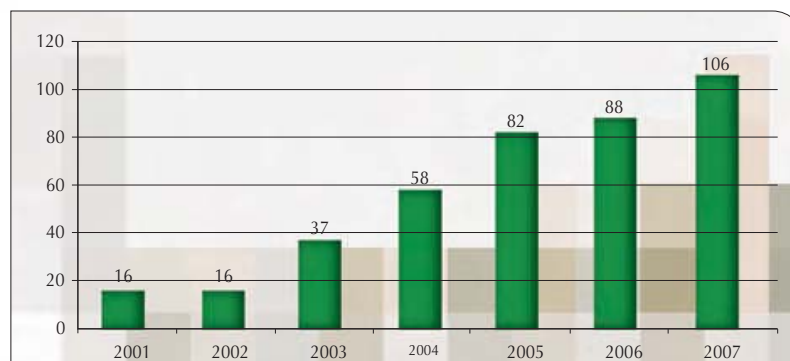
años como  
Fondo  
Financiero  
Privado

106

oficinas con presencia  
en los 9 departamentos  
de Bolivia

### Número de Oficinas

Al 31 de diciembre de 2007

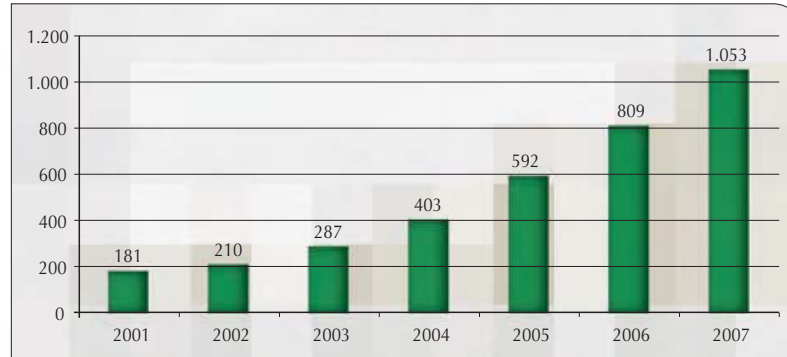


# 1.053

colaboradores/as  
comprometidos/as con  
el desarrollo equitativo  
e incluyente

## Número de Colaboradores/as

Al 31 de diciembre de 2007

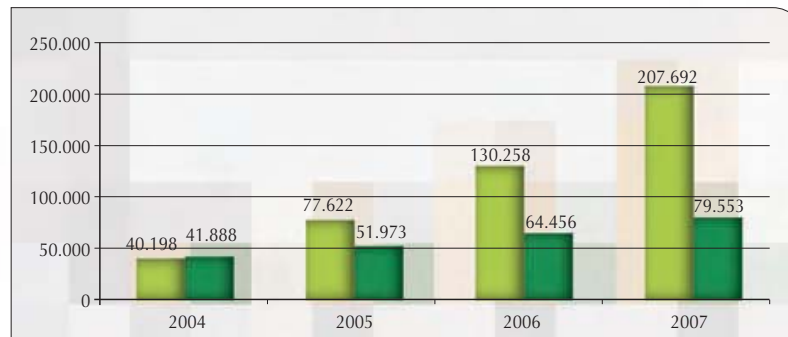


# 79.553

clientes de cartera en  
88.641 operaciones de  
crédito

## Número de Clientes

Al 31 de diciembre de 2007



# 207.692

clientes de captaciones  
en 170.572 cuentas de  
ahorro y DPF

■ Depósitos  
■ Cartera

**\$us.  
161,3**

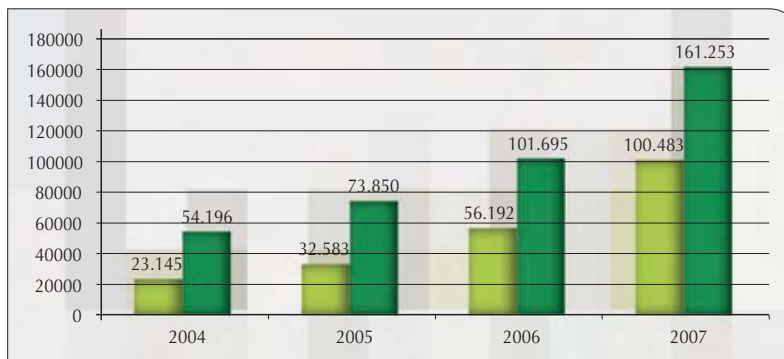
millones en cartera

**\$us.  
100,4**

millones en captaciones  
del público

### Cartera y Depósitos (En Miles de \$us.)

Al 31 de diciembre de 2007



■ Depósitos  
■ Cartera

## PRODUCTOS

### SERVICIOS Y CANALES ■

El 2007 se ha fortalecido la oferta de productos adaptados a las necesidades de la clientela, considerando factores como transparencia, accesibilidad y equidad en su entrega. Algunos de estos productos han sido desarrollados o aplicados, enmarcando su gestión en programas de responsabilidad social.

#### PRODUCTOS

##### Créditos

- Crédito para microempresas
- Crédito a la pequeña y mediana empresa (PyME)
- Crédito para asalariados





- Crédito de vivienda y vivienda productiva
- Crédito de libre disponibilidad
- Línea de crédito
- Créditos paralelos
- Crédito DPF
- Crédito al Instante
- Crédito a la Cadena Productiva
- Crédito “cocinas para una vida mejor”

#### **Captaciones**

- Caja de Ahorro
- Ahorro Programado
- Crédito Ahorro
- Depósito a Plazo Fijo (DPF)
- Depósito a Plazo Fijo en UFV<sup>2</sup>

#### **Complementarios**

- FIE 24 horas (tarjeta de débito)

#### **SERVICIOS**

- Giros, remesas y transferencias de dinero a nivel nacional e internacional
- Cobranza de servicios públicos
- Cobranza de impuestos municipales y nacionales
- Cobranza de tributos aduaneros
- Pago de Bono Solidario (Bonosol)

#### **CANALES**

- 106 oficinas a nivel nacional
- Red de cajeros automaticos y POS ENLACE (a nivel nacional)
- Red de cajeros automaticos y POS CIRRUS (a nivel internacional)
- FieResponde (Call Center y página web)

<sup>2</sup> Unidad de Fomento a la Vivienda (UFV) es un índice referencial que muestra la evolución diaria de los precios. Es calculado por el Banco Central de Bolivia sobre la base del Índice de Precios al Consumidor (IPC).

## ASOCIACIONES ■

- Asociación de Entidades Financieras especializadas en Microfinanzas de Bolivia - ASOFIN
- Pacto Global de Responsabilidad Social de las Naciones Unidas - PG
- Global Reporting Initiative - GRI
- Red Global de Innovaciones Financieras – GNBI
- Women's World Banking - WWB
- Red de Microfinanzas de FOMIN – RMF

Por su importancia en el contexto de la presente memoria de responsabilidad social, ampliamos los puntos referentes al PG y al GRI

### PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS - PG

FIE S.A. es una de las 43 empresas bolivianas -y más de 3.700 empresas y 1.300 organizaciones de 120 países adheridas al Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa de carácter voluntario que tiene como fin promover que los actores privados adopten principios universales medioambientales, sociales y de sostenibilidad con el fin de buscar una economía global más sustentable, incluyente y humana.

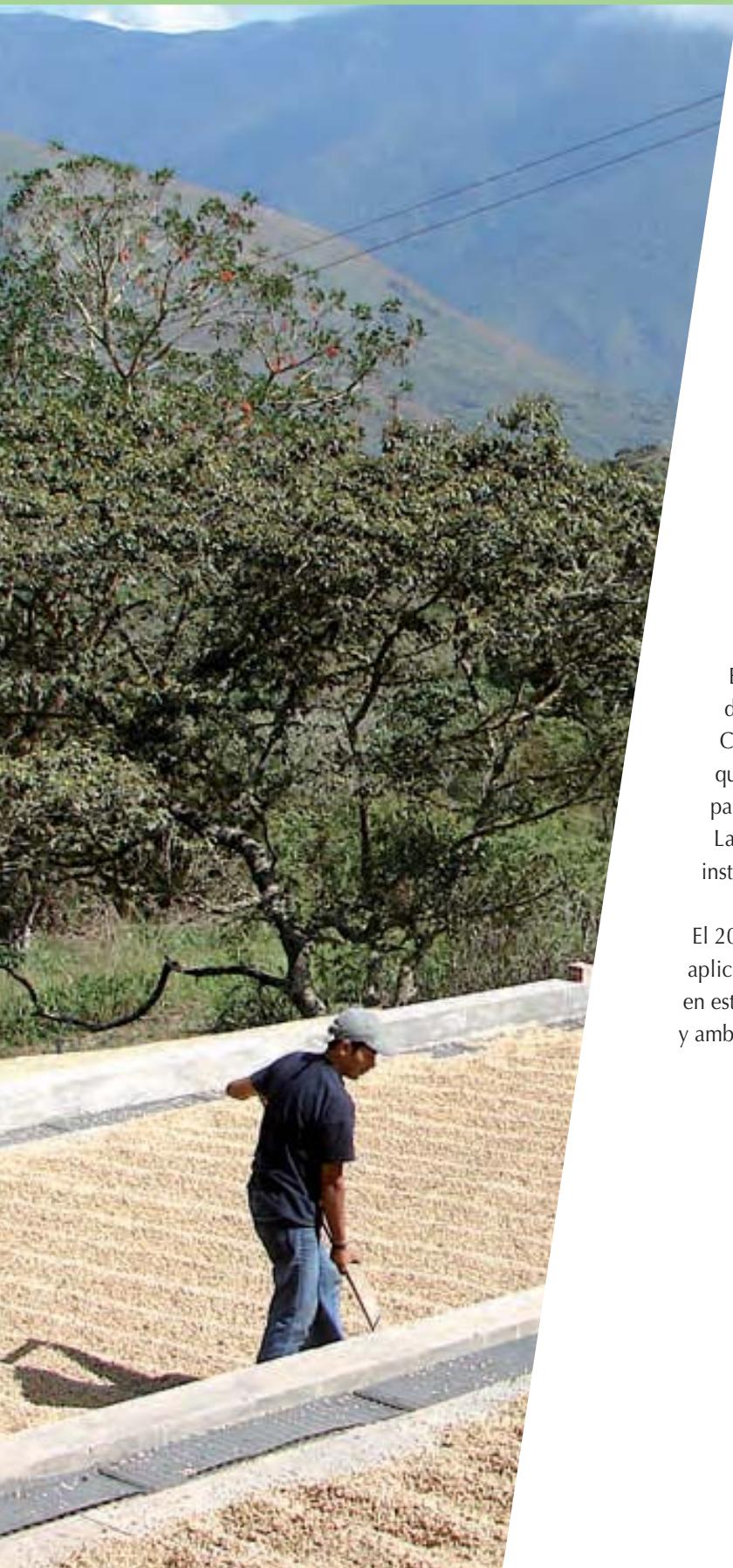
Los 10 Principios del Pacto Global se enmarcan en cuatro áreas estratégicas y son los siguientes:

#### **Derechos humanos**

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito Internacional.
2. Asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

#### **Normas laborales**

3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
5. Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.



### **Medio ambiente**

7. Apoyar los métodos preventivos con respecto a los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

### **Lucha contra la corrupción**

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

### **GLOBAL REPORTING INICIATIVE - GRI**

El GRI es una iniciativa multistakeholder promovida por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) y la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES), que busca desarrollar y difundir indicadores mundialmente aplicables para informar sobre aspectos concernientes al desarrollo sustentable. La aplicación del GRI garantiza la coherencia de la memoria institucional con los principios del Pacto Global.

El 2007, la entidad ha trabajado bajo la orientación del GRI en la aplicación de su programa de Responsabilidad Social y presenta en esta memoria los indicadores de desempeño económico, social y ambiental en lineamiento a esta iniciativa.











3



DESEMPEÑO SOCIAL



## GRUPOS DE INTERÉS

### COMPROMISOS QUE SE VIVEN CADA DÍA ■

Para FIE S.A. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una filosofía que concibe las actividades de negocio como la búsqueda de éxito empresarial a partir de una relación responsable de la organización con su medio a nivel humano y medioambiental.

De esa forma, la entidad asume compromisos con sus grupos de interés<sup>3</sup>, procurando a través de ellos aportar en la mejora de las condiciones de calidad de vida de la sociedad en su conjunto.



<sup>3</sup> Grupo de interés o stakeholder es un individuo o grupo de individuos que puede influir o verse afectado por las actividades de la entidad, sea en forma positiva o negativa.



3.1

CALIDAD DE VIDA  
EN LA ENTIDAD

NUESTROS COLABORADORES/AS



Los recursos humanos son el pilar fundamental de la organización y por ello, la entidad ha asumido un compromiso con la calidad de vida de cada uno/a de sus colaboradores/as, buscando un adecuado equilibrio entre el cumplimiento de obligaciones en el trabajo y la vida familiar y personal.

Parte esencial de la filosofía de FIE S.A. hacia los recursos humanos son los siguientes principios que la organización mantiene desde sus inicios y que con el paso del tiempo se han consolidado y fortalecido:

- Asegurar absoluta equidad social, étnica y de género en las oportunidades de trabajo y ascensos dentro de la organización.
- Garantizar la estabilidad laboral y la protección de los/as colaboradores/as en el cumplimiento de sus funciones, fomentando un adecuado clima laboral, libre de acoso sexual, moral o de trabajo, en concordancia con el cumplimiento de las leyes del Estado y la normativa interna.
- Reconocer la individualidad y necesidades particulares de cada uno/a de nuestros/as colaboradores/as fortaleciendo una relación recíproca, cercana y responsable y procurando mantener el equilibrio trabajo-familia.
- Promover y difundir los valores y principios éticos de la organización, como factores fundamentales del accionar de la entidad a través de sus colaboradores/as.
- Capacitar y desarrollar el talento humano, buscando el fortalecimiento de la organización y la realización personal de nuestros/as colaboradores/as.





## CRECIMIENTO

Con el crecimiento en operaciones y en número de oficinas en 2007, la entidad ha requerido la incorporación de un total de 366 nuevos/as colaboradores/as, con un incremento neto de 251, 31% respecto a la gestión pasada.

La rotación de colaboradores/as registra una disminución respecto a la gestión anterior. FIE S.A. realiza esfuerzos para retener a sus colaboradores/as, considerando que las capacidades, habilidades y conocimientos de cada uno/a son importantes y pueden ser potenciados en la medida en que se encuentren motivados y valorados.

### Movimiento de Colaboradores/as

Al 31 de diciembre de 2007

	2006	2007
Nº de colaboradores/as al comienzo del periodo	593	802
Nº de admisiones durante el periodo	272	366
Nº de personas que se desvincularon de la institución	42	85
Nº de personas que se las desvinculó	21	30
Nº de colaboradores/as al final del periodo	802	1.053
Tasa de rotación (*)	24,0%	25,9%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	3 años y 1 mes	2 años y 1 mes

\*  $(\text{Admisiones} + \text{Desvinculaciones}) / 2 * 100 / (\text{Nº de colaboradores/as al inicio de la gestión} + \text{Nº de colaboradores/as al final de la gestión}) / 2$

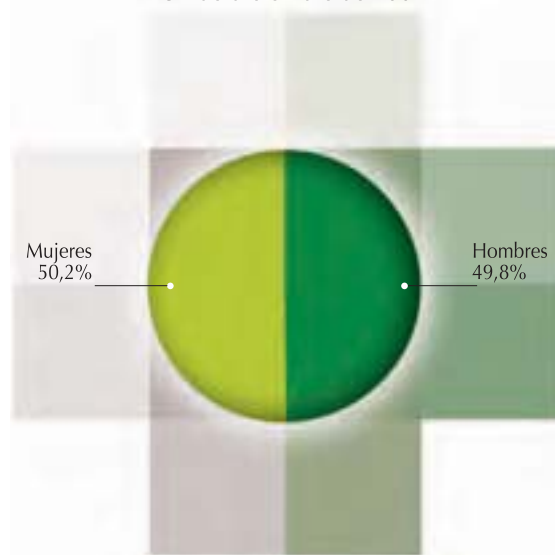


## IGUALDAD DE GÉNERO

Al 31 de diciembre de 2007 se cuentan con 1.053 colaboradores/as, de los cuales 529 son mujeres y 524 son hombres. Los mismos se distribuyen en forma equitativa en toda la organización, incluyendo los niveles jerárquicos y de decisión, en los que de un total de 79 cargos que incluyen: Gerencia General, Gerencias Nacionales, Jefaturas Nacionales, Gerencias Regionales, Subgerencias Regionales y Jefaturas de Agencia, 38 son ocupados por mujeres y 41 por hombres. En el ápice estratégico, Gerencia General y Gerencia Nacional de Finanzas son ocupadas por hombres y Gerencia Nacional Comercial y Gerencia Nacional de Riesgos por mujeres.

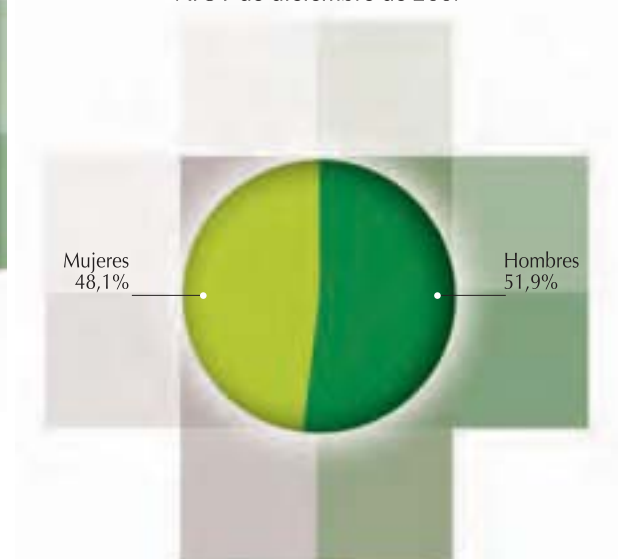
### Composición por Género Todos los niveles

A 31 de diciembre de 2007



### Composición por Género Nivel Ejecutivo

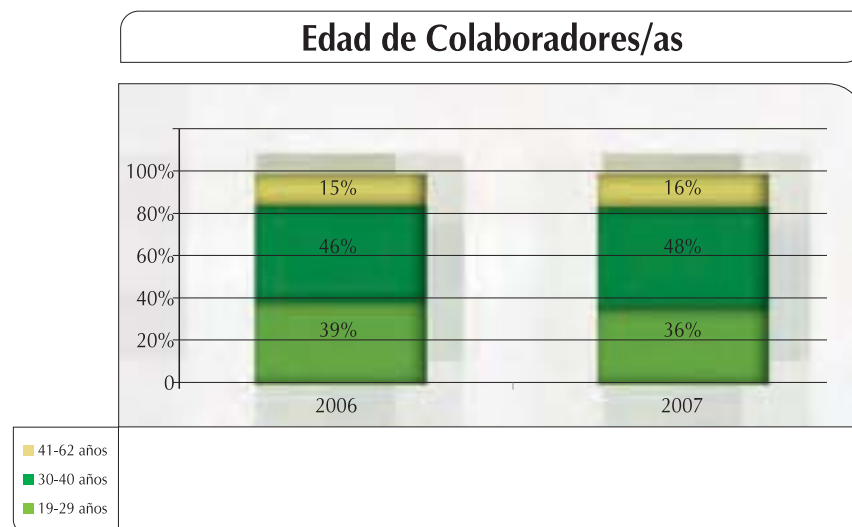
Al 31 de diciembre de 2007



Asimismo, FIE S.A. mantiene una política de equidad de género en la remuneración a los/as colaboradores/as en todos los niveles de la organización. Así, el salario promedio se ubica en Bs. 3.900<sup>4</sup> para mujeres y Bs. 4.050 para hombres. La diferencia se genera en respuesta a la leve diferencia entre hombres y mujeres en cargos ejecutivos.

#### COLABORADORES POR RANGO DE EDAD

Un total de 510 de 1.053 colaboradores/as tienen entre 30 y 40 años, mientras que 376 tienen entre 19 y 29 años. De estos resultados, podemos inferir que FIE S.A. tiene mayormente personal joven, lo cual responde a políticas de contratación en primer empleo y a la incorporación de pasantes y becarios, muchos de los cuales permanecen en la entidad luego de sus periodos de entrenamiento.



Asimismo, durante la gestión 2007 se ha posibilitado prácticas laborales a 277 estudiantes y egresados/as en distintas disciplinas, bajo las modalidades de pasantía y beca trabajo, superando lo alcanzado el 2006, cuando se registró 106 prácticas laborales. Aproximadamente el 70% de los/as estudiantes ingresó en planilla al término de la pasantía o beca trabajo.

4 Tipo de cambio al 31 de diciembre de 2007: Bolivianos 7,57 por dólar

La voluntad de FIE S.A. de brindar oportunidad de trabajo a jóvenes que recién ingresan al mercado laboral es evidente, también, a través del índice de primer empleo, en el que se observa que el 20% de nuestros/as colaboradores/as ha iniciado su experiencia profesional en la entidad.

Otros Indicadores		
Al 31 de diciembre de 2007		
	2006	2007
Colaboradores/as en primer empleo	184	206
Colaboradores/as a contrato	0	0

Es destacable también la transparencia en la relación con sus colaboradores/as, manteniendo relaciones a contrato de plazo fijo estrictamente con proveedores de servicios y en ningún caso con personal que realiza trabajos dentro del giro de negocio.

CAPACITACIÓN

Durante la gestión 2007 la entidad llevó adelante diversos eventos de capacitación tanto externos como internos, los mismos permitieron, en un marco de igualdad y equidad, fortalecer las capacidades profesionales de sus colaboradores/as.

Se desarrolló un total de 120 eventos, con el objetivo de lograr un mejor desempeño de los recursos humanos en cuanto a capacidades técnicas y comerciales, como manejo de productos, servicios, procesos, ventas, atención al cliente, riesgos, planificación, entre otros.



### Capacitación Externa

Gestión 2007

	Eventos	Ejecutivos		Administrativos		Oficiales de Crédito		Cajeros		Oficiales de Plataforma		Otros	
		Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	Horas
Oficina Nacional	14	9	127	29	218	0	0	0	0	0	0	0	0
Regional 1	9	1	16	11	18	6	214	0	0	1	12	0	0
Regional 2	2	1	202	0	0	7	214	0	0	0	0	0	0
Regional 3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	8
Regional 4	9	3	10	7	40	11	35	0	0	1	3	0	0
Oruro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regional 6	7	25	224	2	8	43	228	40	4	8	12	6	2
Regional 7	4	3	10	0	0	21	216	10	6	4	6	0	0
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>589</b>	<b>49</b>	<b>284</b>	<b>88</b>	<b>907</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>26</b>	<b>10</b>

### Capacitación Interna

Gestión 2007

	Eventos	Ejecutivos		Administrativos		Oficiales de Crédito		Cajeros		Oficiales de Plataforma		Otros	
		Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	Horas
Oficina Nacional	1	3	8	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Regional 1	14	66	36	9	7	196	39	49	15	143	24	0	0
Regional 2	11	42	12	0	0	52	12	0	0	61	11	0	0
Regional 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regional 4	36	44	39	5	13	262	61	384	76	281	101	23	23
Oruro	3	2	9	3	10	10	2	7	2	4	9	5	5
Regional 6	7	9	15	8	39	34	19	63	19	16	15	9	11
Regional 7	2	12	12	0	0	37	12	23	7	20	11	0	0
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>178</b>	<b>131</b>	<b>33</b>	<b>77</b>	<b>591</b>	<b>145</b>	<b>526</b>	<b>119</b>	<b>525</b>	<b>171</b>	<b>37</b>	<b>39</b>

#### Detalle de regionales

Regional 1: La Paz (menos El Alto) y Pando

Regional 2: Santa Cruz y Beni

Regional 3: Tarija

Regional 4: El Alto

Regional 6: Cochabamba

Regional 7: Potosí y Sucre

## ASCENSOS

La política de contratación de la entidad prioriza la promoción interna buscando el desarrollo de sus colaboradores/as. En todas las vacancias se considera primero la posibilidad de efectuar ascensos o movimientos internos de personal. En 2007, del total de vacancias abiertas durante la gestión, el 20% fue cubierto mediante promoción interna, siendo las principales posiciones ocupadas mediante ascensos: Oficial de Crédito (34%), Supervisor Administrativo Operativo (16,5%) y Jefatura de Agencia (14%). Cabe destacar que una gran mayoría de vacanzas requirió la contratación de personal local en nuevas plazas por aperturas de oficinas.

## BENEFICIOS Y COMPENSACIONES

FIE S.A. valora el tiempo, dedicación y esfuerzo de los/as colaboradores/as y otorga beneficios más allá de lo contemplado por ley, promoviendo bienestar y reconociendo el aporte individual a la entidad.

Además de la participación en utilidades a través de la prima anual, la entidad otorga un bono extraordinario que es establecido por los Accionistas en reconocimiento por el esfuerzo hacia el logro de objetivos institucionales. También, existen bonos mensuales y trimestrales por cumplimiento de metas, para el personal de primera línea.

Con el fin de ayudar a las mamás en la contratación de una persona o guardería para el cuidado de sus hijos/as menores de cuatro años, la entidad otorga el Bono Pro Cuidado Infantil equivalente a Bs. 250 por cada niño o niña, cada seis meses. Asimismo, para apoyar a los/as colaboradores/as en la compra de material escolar la entidad otorga un Bono Escolar equivalente a Bs. 200 al año por cada niño o niña en edad escolar.

## EQUILIBRIO TRABAJO - FAMILIA

**Cumplimiento de horas de trabajo.** Valorando el tiempo dedicado por los/as colaboradores/as a contribuir a la entidad, FIE S.A. fomenta el cumplimiento del tiempo normado de trabajo de ocho horas diarias. Para atender las actividades que requieren más de ocho horas se ha determinado establecer turnos de rotación del personal, a fin de que el tiempo reglamentado se cumpla.







**Días libres y vacaciones.** Otro beneficio dirigido a promover el equilibrio trabajo-familia consiste en seis medios días libres al año para todos los/as colaboradores/as para la realización de trámites o cumplimiento de obligaciones personales o familiares. Asimismo, a partir del 2007, se dispuso que los/as colaboradores/as tomen obligatoriamente un mínimo de 10 días continuos de vacación por año, fomentando el descanso saludable y calidad de tiempo con la familia.



**Fiesta de la Familia FIE.** Promoviendo la unión familiar y difundiendo valores relacionados con la familia, FIE S.A. organizó por segundo año consecutivo la “Fiesta de la Familia FIE”. En un marco de confraternidad y priorizando la participación de parejas e hijos/as de nuestros/as colaboradores/as, es una jornada llena de juegos, concursos y lindos regalos para todos los niños y niñas que son parte de la Familia FIE.

#### PRECAUTELANDO LA SALUD

**Prevención.** A solicitud de la entidad, la Caja de Salud de la Banca Privada impartió el “Taller de Prevención de Estrés Laboral”, dirigido a todos/as los/as colaboradores/as de planta de las regionales La Paz, El Alto y la oficina nacional.

El taller abordó temas importantes como liderazgo, estrategias para mejorar el clima laboral, hábitos de vida saludables, promoción de buenos hábitos alimenticios y nutrición, ejercicios de relajación, entre otros y se orientó principalmente a dotar a los/as colaboradores/as de herramientas para prevenir el estrés y otras patologías y enfermedades relacionadas con el tema.



El taller incluyó una medición de los niveles de estrés considerando aspectos como salud física, estado de ánimo, satisfacción laboral, empleo de tiempo libre y relacionamiento social, evidenciándose que los/as colaboradores/as se encuentran en rangos normales de estrés, pero que deben cuidar principalmente aspectos relacionados con el empleo del tiempo libre.

En virtud de estos resultados, FIE S.A. ha dispuesto profundizar las prácticas deportivas, que se constituyen en una tradición al interior de la organización, con campeonatos interagencias de wally y fútbol de salón, principalmente.





**Campaña anti tabaco.** Asimismo, y dado que la entidad implanto la prohibición a fumar en sus instalaciones en el 2006, durante el 2007 se ha mantenido la campaña anti tabaco, reforzado la difusión de información orientada a incentivar el abandono de este hábito. La información incluyo los pasos para dejar el cigarrillo, los efectos del cigarrillo en la salud y también la forma en que afectamos a quienes nos rodean.

#### COMUNICACIÓN INTERNA

El 2007 se ha fortalecido el Boletín Institucional denominado “Nuevo Surco” como un medio eficiente para difundir actividades e información relacionada con Responsabilidad Social Empresarial y promover espacios abiertos de comunicación a nivel institucional, fomentando una cultura sólida y única a nivel nacional.

#### Distribución de Valor a Colaboradores/as

Al 31 diciembre de 2007

Expresado en miles de \$us.	2006		2007	
Sueldos y salarios	3.793	58%	5.434	60%
Aguinaldos y primas	673	10%	921	10%
Bonos por participación en utilidades	189	3%	262	3%
Refrigerios	52	1%	89	1%
Aportes por cargas sociales	538	8%	746	8%
Indemnizaciones por antigüedad	517	8%	583	6%
Asignaciones familiares	42	1%	73	1%
Compensación vacaciones	14	0%	21	0%
Desahucio	246	4%	284	3%
Capacitación y desarrollo profesional	57	1%	53	1%
Auxilio guarderia - Bono escolar	0	0%	7	0%
Uniformes	18	0%	60	1%
Otros	396	6%	496	6%
<b>Total distribución a colaboradores/as</b>	<b>6.536</b>	<b>100%</b>	<b>9.029</b>	<b>100%</b>



3.2

COMPETITIVIDAD  
CON RESPONSABILIDAD

NUESTRA CLIENTELA ■

FIE S.A. busca generar un impacto positivo, económico y social, entre su clientela. En función de ello, pone un particular empeño en generar una relación cercana y de largo plazo con sus clientes, identificando y atendiendo sus necesidades en un marco de mutuo respeto, equidad y transparencia.

Los principios que guían la búsqueda de excelencia en el trato y servicio al cliente son:

- Trabajar con vocación de servicio y absoluta equidad social, étnica y de género en la atención de la clientela.
- Brindar productos y servicios orientados a satisfacer necesidades de clientes y la comunidad, observando que las condiciones de entrega sean las más justas y equilibradas.
- Ser competitivos y accesibles en la ubicación de oficinas, en el trato al cliente y en los costos de productos y servicios.
- Brindar información clara y transparente considerando pertinencia y oportunidad y observando necesidades individuales y particulares de la clientela.

#### BENEFICIOS PARA LOS/AS CLIENTES

FIE S.A. busca generar una dinámica positiva en la economía de sus clientes a través de sus productos y servicios. En ese contexto, durante el 2007 la entidad ha buscado mantener las condiciones de accesibilidad y oportunidad en su oferta, mejorando el desempeño social de sus productos y beneficiando a sus clientes, principalmente en los siguientes aspectos:

##### **Condiciones crediticias**

- Disminución en la tasa promedio en 1,32%.
- Ampliación de los plazos de pago hasta 8 años (crédito de inversión)
- Condiciones preferentes para créditos productivos.
- Condiciones preferentes para clientes antiguos.
- Mínimo trámite y asesoramiento gratuito.



### Condiciones de ahorro

- Sin costos por mantenimiento de cuenta ni montos mínimos.
- Montos bajos de apertura de cuenta (Bs. 20 para cuenta de ahorro y Bs. 200 para DPF).

### Condiciones de servicio

- Más canales de acceso (20 nuevas oficinas, red de cajeros automáticos Enlace sin costo, Cajero Vecino).
- Posibilidad de pagar cuentas por servicios básicos y otros en todas las oficinas.
- Horario continuado, con atención al medio día y hasta las 6:00 pm.
- Servicio de consultas y reclamos "FIE Responde" a través de línea gratuita y página web.

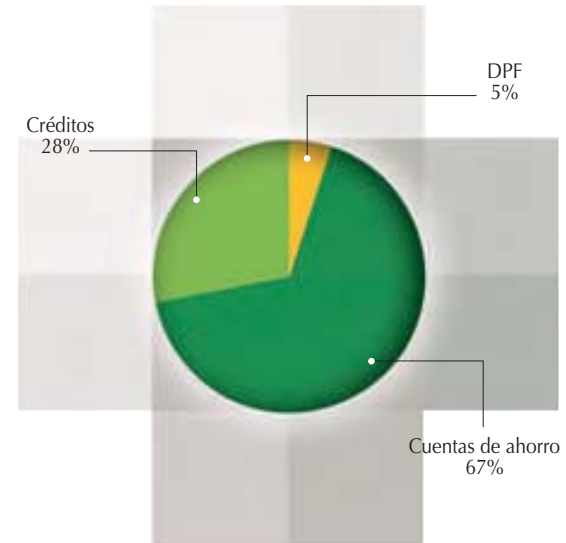
### CADA VEZ MÁS CLIENTES

La expansión geográfica y el enfoque estratégico de llegar a segmentos desatendidos ha dado como resultado un crecimiento del 48% en número de clientes durante el 2007.

A diciembre de 2007, FIE S.A. atiende a 79.553 clientes de crédito que tienen 88.642 operaciones vigentes y a 207.692 clientes de captaciones, con 170.572 cuentas, de los cuales 192.597 tienen cuentas de ahorro y 15.095 tienen depósitos a plazo fijo. La mayor cantidad de clientes se concentra en cuentas de ahorro (67%), situación que responde, en gran medida, a la política de total apertura al microahorro como parte de la contribución de la entidad a fomentar una cultura favorable al ahorro en la comunidad.

### Clientes por Producto

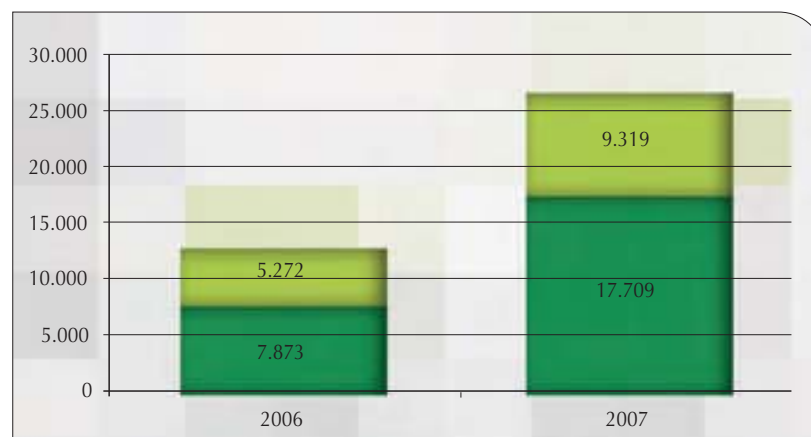
Al 31 de diciembre de 2007



La expansión hacia zonas rurales y ciudades intermedias ha significado un polo de crecimiento, en el que se registró un incremento importante en número de clientes, más del 100% respecto a la gestión anterior. La incursión en mercados rurales responde a una estrategia comercial de expansión enmarcada en preceptos de RSE y ha permitido a la entidad diversificar sus productos y sus servicios, con el fin de brindar una atención acorde a las necesidades particulares del sector.

### Cientes Rurales

Al 31 de diciembre de 2007



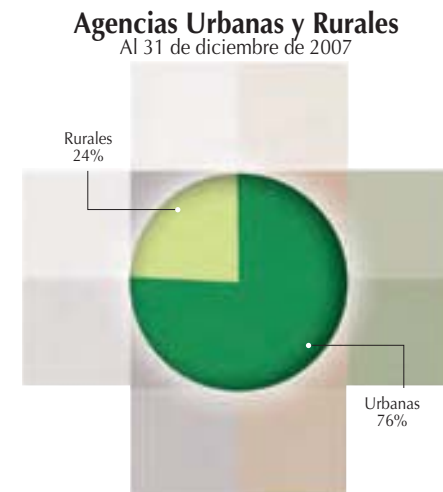
■ Crédito  
■ Ahorro



Para la atención de este número de clientes, la entidad dispone de una red de 106 oficinas a nivel nacional, con 58 agencias, 27 cajas externas (13 bajo convenio con las ONGs CRECER Y PROMUJER) y 21 ventanillas de servicios.

En zonas rurales se cuenta con 14 agencias, 2 cajas externas y 2 ventanillas de servicios.

Del total de agencias, el 24% se encuentra en zonas rurales.



#### ALIANZAS ESTRATÉGICAS

FIE S.A. ha encontrado en las alianzas estratégicas con instituciones de microfinanzas no reguladas (IMF) un camino para cumplir con el objetivo de llevar servicios financieros a segmentos desprovistos de la población.

A través del microahorro y prestando el servicio de cajas, cambio de moneda y cobro de servicios básicos, la entidad ha atendido a mujeres de escasos recursos de la ONG PROMUJER y la ONG CRECER, a través de puntos especialmente instalados en sus centros focales y en algunos casos en las mismas oficinas de FIE S.A. Con estas alianzas, se ha prestado servicios a más de 70.000 clientas con manejo de 6.426 cuentas de ahorro grupales e individuales.

#### EQUIDAD DE GÉNERO

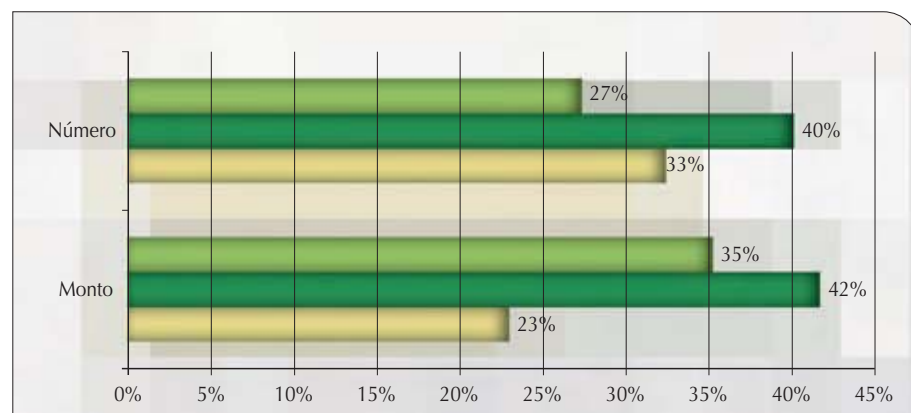
Para la mayoría de mujeres en Bolivia, cuidar a sus hijos/as mientras luchan por conseguir el sustento de la familia es una realidad que se vive todos los días. La valentía y perseverancia de la mujer han sido siempre valoradas en la entidad, que mantiene como premisa absoluta el apoyo a este sector de la población.

Es así que el 32,5% de los créditos en la entidad ha sido otorgado a mujeres y el 27,4% a la unidad familiar, mientras que en ahorro, el 55% de clientes son mujeres.



## Composición de Cartera por Género

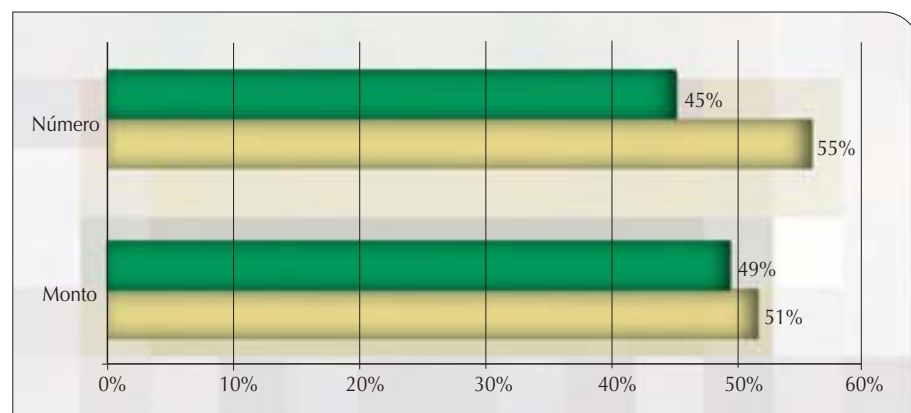
Al 31 de diciembre de 2007



■ Parejas  
■ Hombres  
■ Mujeres

## Captación del Público por Género

Al 31 de diciembre de 2007



■ Hombres  
■ Mujeres

### ENFOQUE EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

FIE S.A. atiende principalmente los sectores de la micro y pequeña empresa, priorizando los créditos menores a \$us. 5.000. Es así que los desembolsos inferiores a este monto corresponden al 88% del total y los desembolsos menores a \$us. 1.000 al 47% del total. De esta forma, la entidad confirma su orientación hacia los sectores más necesitados.

### Estratificación de Cartera en Función del Monto Desembolsado

Al 31 de diciembre de 2007

Por Número de Clientes Rango de Desembolso	Nº de clientes
Mayores a \$us.100.000	81
Entre \$us. 50.000 y \$us.100.000	199
Entre \$us. 20.000 y menores a \$us. 50.000	861
Entre \$us. 10.000 y menores a \$us. 20.000	2.379
Entre \$us. 5.000 y menores a \$us. 10.000	5.894
Entre \$us. 2.000 y menores a 5.000	16.365
Entre \$us. 1.000 y menores a \$us. 2.000	16.259
Entre \$us. 500 y menores a \$us. 1.000	18.197
Menores a \$us. 500	19.318
<b>Total</b>	<b>79.553</b>

### ESTUDIO DE IMPACTO - RESULTADOS PRELIMINARES

Con la voluntad de conocer con precisión el impacto social del trabajo de FIE S.A., la entidad ha emprendido un amplio estudio de impacto iniciado el 2006 que arrojará resultados el primer trimestre de 2008. Uno de los supuestos del estudio es que el incremento de disponibilidades proveniente del crédito debiera impactar no sólo sobre el nivel de producción y productividad del negocio, sino también sobre el nivel de los indicadores sociales, mejorando la educación, la salud, la calidad de la vivienda, las condiciones de trabajo, etc.

El estudio mostrará las variaciones producidas en la situación de calidad de vida de las familias de clientes de la entidad un año después de haber obtenido un crédito de FIE S.A. Los resultados podrán conocerse en 2008, sin embargo con base en los primeros hallazgos, se sabe por ejemplo que las familias tienen un promedio de 4,1 integrantes (menos que en 1991 que tenían 5,6); o que el 3% de sus hijos/as de más de 15 años de edad no sabe leer ni escribir.

Se ha establecido que el 38% de los/as hijos/as o dependientes de clientes de la entidad terminó la primaria, el 36% la secundaria y sólo un 22% terminó o esta cursando algún curso técnico o universitario. Además se conoce que los/as clientes trabajan un promedio de 9,5 horas al día, el 47% de ellos/as tiene vivienda propia y sólo el 52% tiene acceso a servicios higiénicos y abastecimiento de agua por cañería dentro de su vivienda.





3.3

COMPROMISO  
CON EL ENTORNO  
NUESTRA COMUNIDAD ■

FIE S.A. mantiene un compromiso firme con el desarrollo equitativo e incluyente en Bolivia, que se expresa en forma clara en la relación que establece y construye con la comunidad, allí donde se encuentra presente.

Bajo el lema “todos juntos y cada uno”, el compromiso de la entidad se traduce en una vivencia diaria para los/as colaboradores/as que son los actores principales en todas las iniciativas que FIE S.A. ha llevado adelante en favor de su comunidad.

Los principios que mueven este compromiso a la acción son los siguientes:

- Ser sensibles siempre a la realidad de nuestro entorno, identificándonos con los problemas y necesidades de la comunidad.
- Impulsar el desarrollo sustentable de la comunidad, brindando información y promoviendo una actitud favorable hacia el medio ambiente y aspectos de desarrollo humano.
- Brindar a la población amplio acceso a nuestros servicios.
- Apoyar las iniciativas de nuestra comunidad, en tanto estén en línea con nuestros principios éticos.

#### SERVICIOS BÁSICOS PARA TODOS

FIE S.A. tiene un compromiso de servicio no sólo hacia sus clientes sino hacia los miembros de la comunidad que la acogen en sus barrios y permiten desarrollar sus actividades en un entorno de amistad y buena vecindad.

Es por ello que en retribución, y por mandato de Directorio, FIE S.A. ha mantenido el acceso irrestricto al pago de servicios en todas sus oficinas sin discriminar la condición de no cliente. Los servicios considerados como un apoyo a la comunidad son el cobro de facturas de agua y energía eléctrica y el pago de Bonosol, que gran parte de las entidades financieras restringen





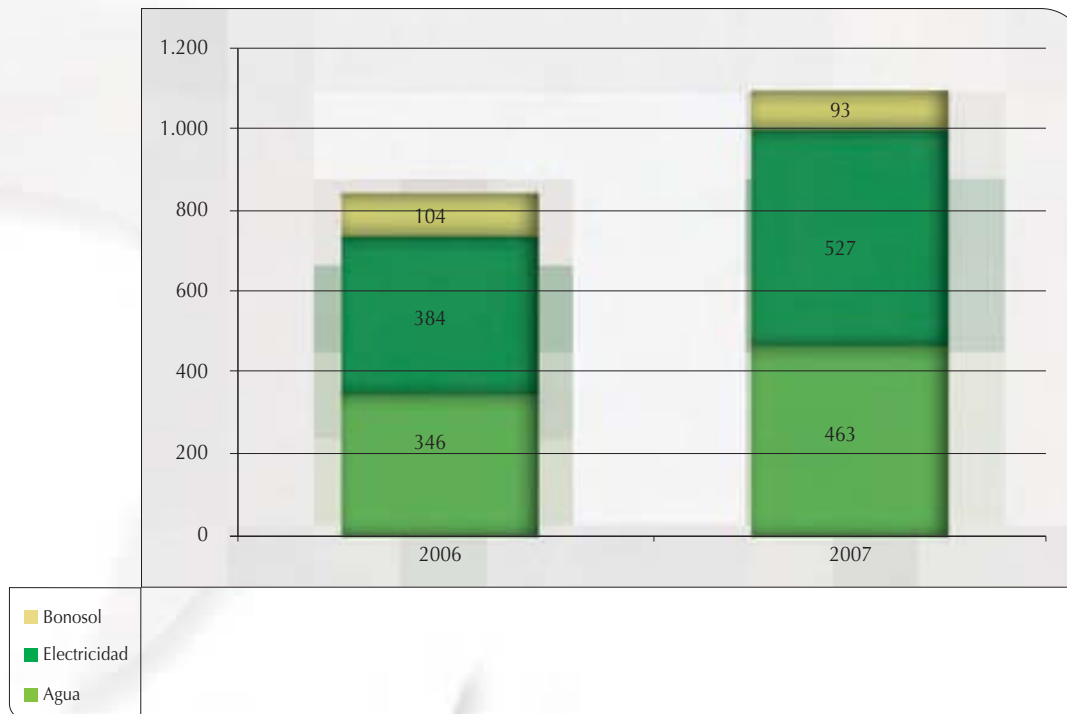
sólo a sus clientes por el costo operativo que implican y por la demanda masiva que existe. En muchos casos, y particularmente en la ciudad de El Alto, al ver las plataformas de atención colmadas de vecinos pagando pequeñas facturas (montos de menos de un dólar), la entidad ha dispuesto de espacios y cajas especiales sólo para brindar atención de manera óptima.

Así, en 2007, FIE S.A. ha cobrado cerca de un millón de facturas de agua y luz, con promedios de pago de Bs. 32 por agua y Bs. 80 por energía eléctrica y ha pagado más de 93.000 boletas de Bonosol a personas de la tercera edad en todo el país.

Las comisiones recibidas por la prestación de estos servicios oscilan entre Bs. 0,50 y Bs. 2,30 por boleta, muy por debajo del costo de transacción en ventanillas.

### Cobro de Servicios Básicos y Pago de Bonosol Expresado en Miles de Facturas y Boletas

Al 31 de diciembre de 2007





#### PROGRAMA: "INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO"

En busca de fomentar el desarrollo y crecimiento humano, FIE S.A. se ha propuesto difundir información hacia la comunidad buscando impulsar la generación de actitudes positivas en dos aspectos que considera vitales para promover un desarrollo sustentable:

- Promoción de un entorno favorable para el desarrollo integral de la niñez.
- Generación de actitudes favorables hacia la protección y defensa del medio ambiente.

En función de estos, el 2007 se han desarrollado las siguientes actividades de difusión:

##### **Información a la comunidad**

A través de cajas FIE S.A. ha distribuido a clientes y vecinos los siguientes folletos informativos, en un contexto amigable y de fácil comprensión:

##### *Derechos de los niños y niñas*

Cartilla que brinda información sobre el artículo 7 de los Derechos del Niño y el valor del juego en el desarrollo integral de los niños y niñas.

##### *Construyamos un mundo mejor*

Un boletín con información sobre la importancia de reducir, reutilizar y reciclar para el cuidado del medio ambiente, con consejos prácticos sobre como aplicar estos conceptos en la vida diaria.

##### **Información contra el acoso escolar**

Los índices de violencia contra niños, niñas y adolescentes en el país son alarmantes. De acuerdo al informe 2007 publicado por UNICEF, más de dos millones de niños, niñas y adolescentes bolivianos/as han sido maltratados física y psicológicamente. El mayor índice de maltrato se registra en el hogar, y el segundo en el colegio.





En este sentido y en coordinación con Acción Civil (Institución Privada de Desarrollo Social) iniciamos la campaña sobre Acoso Escolar, dirigida a padres, madres, estudiantes de los ciclos primaria, secundaria y profesores.

Para iniciar el proyecto, en una primera fase, en las ciudades de La Paz y El Alto, donde el número de establecimientos educativos alcanza a un total de 800, se consolidó el apoyo de FIE S.A. para el desarrollo y producción de 16.000 guías dirigidas a padres y estudiantes con una inversión de 25.600.

La campaña, que pretende orientar y concientizar sobre un problema latente en nuestra sociedad, además de asentar valores como el respeto, la solidaridad y la tolerancia en aulas, se implementará en la gestión escolar 2008.

#### PROGRAMA: "COCINAS PARA UNA VIDA MEJOR"

En zonas rurales se cocina comúnmente con leña y en precarias condiciones que hacen que se utilice una gran cantidad de combustible, generando humo y gases tóxicos altamente nocivos para la salud. Las cocinas se encuentran en el interior de las viviendas, afectando a las familias, pero principalmente a mujeres y niños/as que permanecen bajo el cuidado de la madre. Esta práctica es también altamente agresiva con el medio ambiente.

FIE S.A. en alianza con la GTZ-PROAGRO y CEDESOL, inició un programa orientado a solucionar los problemas que provoca el cocinar a leña, ofreciendo cocinas solares de bajo costo y a crédito.

El programa piloto ha sido implementado inicialmente en Cochabamba (en las regiones de Sacaba y Chapare) iniciando operaciones en julio de 2007. El mismo permite a la familia campesina financiar sus cocinas a través del producto "Crédito Ahorro", pudiendo además generar un ahorro mientras se paga el crédito, logrando de esta manera incentivar el hábito de ahorro.

“Cocinas para una vida mejor” no sólo cambia las condiciones en la preparación de alimentos sino también permite mejorar:

- La salud y calidad de vida de la familia campesina.
- La condición de la mujer, permitiendo optimizar el tiempo dedicado a la cocina.
- Preservar el medio ambiente, disminuyendo (o eliminando) la utilización de combustibles naturales.

#### PROGRAMA: “MICROJUSTICIA - ASESORÍA LEGAL GRATUITA ”

En Bolivia, el acceso a servicios legales es un privilegio que no alcanza a los sectores más amplios y necesitados.

La realidad nos muestra que miles de recién nacidos no son inscritos en el Registro Civil por la lejanía de sus hogares o desconocimiento de los padres. A futuro, personas que no cuenten con documentos de identidad se encontrarán sin poder ejercer sus derechos. Las estadísticas muestran que uno de cada cinco bolivianos en zonas urbanas y uno de cada cuatro en zonas rurales no cuentan con certificados de nacimiento. Este trámite es sólo el primero y el más básico en la vida de un ciudadano.

Con el apoyo de FIE S.A. y el Programa de Microjusticia Bolivia de Alliances International Legal, se implementó el proyecto denominado “Derechos accesibles para todos” que permitió llegar de manera directa a un grupo de la población que no cuenta con los recursos u orientación necesaria para acceder a servicios de asesoría legal.



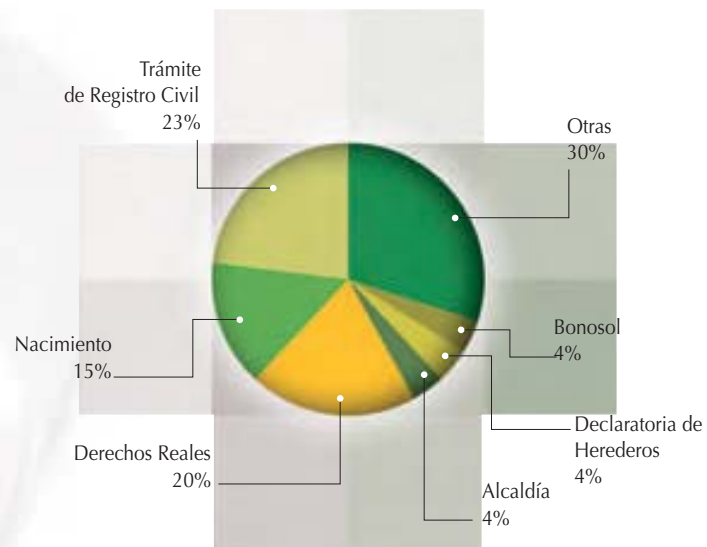
En esta primera fase se instalaron dos puntos de atención en las agencias Pacajes y 16 de Julio de la ciudad de El Alto, que brindan información y asesoría legal gratuita a la comunidad y también gestoría legal a un costo mínimo.

Los resultados alcanzados en esta primera etapa muestran, en seis meses de trabajo, un total de 1.133 casos atendidos, de los cuales 461 fueron de clientes de la entidad y 559 de miembros de la comunidad.

Los casos atendidos fueron diversos, siendo los mas importantes los relacionados a Derechos Reales y Registro Civil.

### Consultas por Temática

Al 31 de diciembre de 2007





#### PROGRAMA: "TRABAJO DE VERANO"

Con la premisa de que los/as jóvenes aprovechen el periodo de descanso de verano en actividades que puedan apoyar su formación, FIE S.A. inició un programa de práctica laboral logrando un impacto positivo en el grupo objetivo, en cuanto a su primera experiencia de trabajo.

En este programa participaron jóvenes sin restricción de género, referidos por nuestros/as colaboradores/as, siguiendo todos los procesos establecidos para la contratación de personal, bajo la figura de beca trabajo.

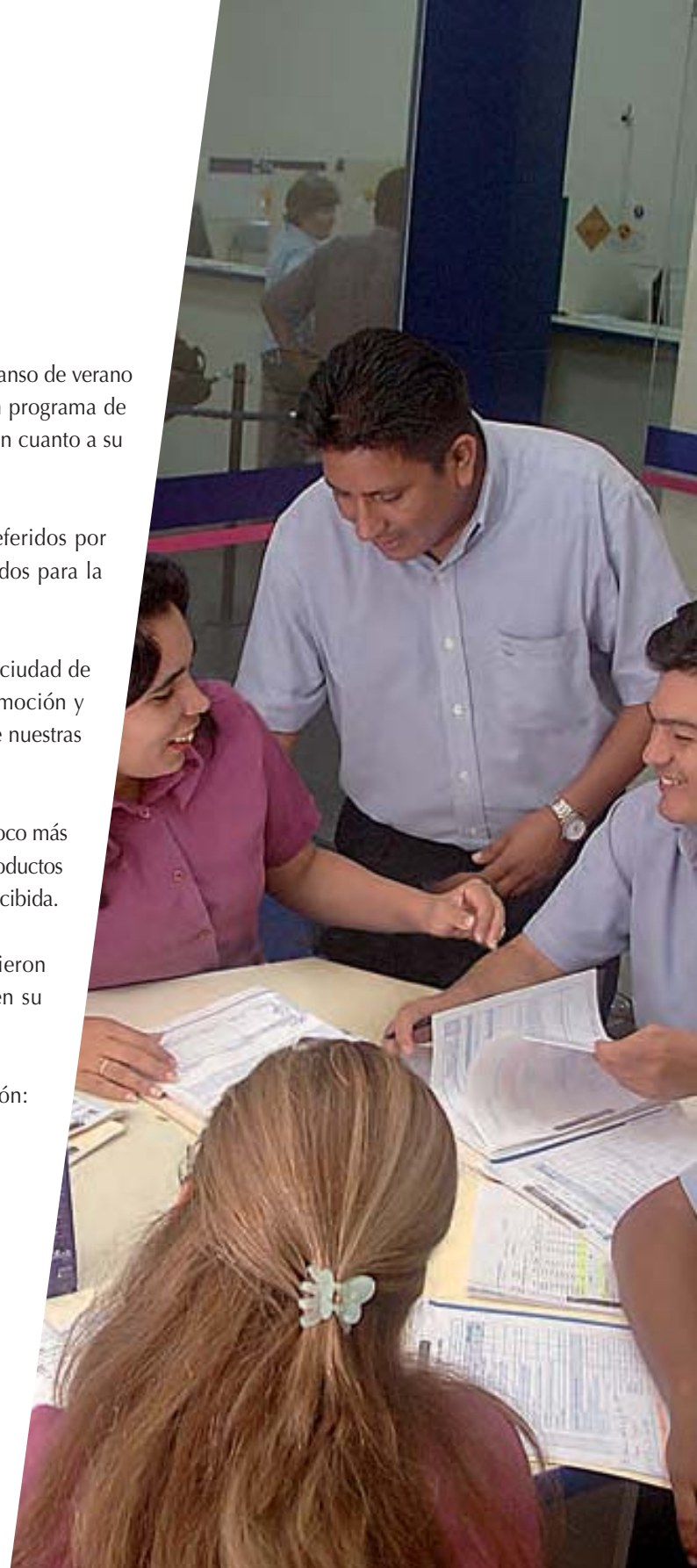
Fueron incorporados al programa 23 jóvenes en Santa Cruz y dos en la ciudad de Trinidad (17 mujeres y ocho hombres), para desarrollar labores de promoción y difusión de servicios y atención al cliente en filas de caja en el interior de nuestras agencias.

Inicialmente los/as jóvenes contratados fueron capacitados en dos jornadas (poco más de ocho horas en total) en atención al cliente, técnicas efectivas de ventas y productos y servicios. Se emitieron los correspondientes certificados por la capacitación recibida.

Más allá de la oportunidad y la remuneración recibida, los jóvenes pudieron experimentar una primera práctica laboral que seguramente les será útil en su desarrollo profesional a futuro.

Los/as jóvenes incorporados/as a este programa tenían la siguiente formación:

- Cuatro estudiantes egresados.
- Nueve estudiantes universitarios de carreras financieras.
- Seis estudiantes universitarios de carreras tecnológicas.
- Una estudiante universitaria de turismo.
- Cuatro estudiantes de humanidades.
- Un estudiante técnico.





## SOLIDARIDAD

### Remodelación de la guardería de la Cárcel de San Pedro

La penitenciaría de San Pedro en La Paz alberga a más de 300 niños y niñas, los mismos que comparten la condena de sus padres, viéndose despojados de condiciones aceptables de habitabilidad, alimentación, atención médica, higiene y esparcimiento. De estos/as, sólo 110 asisten a la guardería y 12 al colegio. Aproximadamente 50 niños y niñas en edad escolar y más de 100 en edad pre escolar no reciben ninguna formación.

En el marco del compromiso asumido con su comunidad, FIE S.A. y sus colaboradores/as llevaron adelante la campaña denominada “En nuestras manos está hacer un mundo diferente” dirigida a la mejora de las instalaciones de una de las guarderías del penal para que pueda duplicar su capacidad de atención.

La guardería albergaba aproximadamente 50 niños y niñas en condiciones precarias. Entre otras cosas, el baño no tenía ducha, no contaba con facilidades apropiadas para niños/as pequeños/as y la cocina no contaba con el equipamiento adecuado, con los riesgos que supone para los/as niños/as.

Así, la entidad invirtió \$us. 3.200 destinados a mejorar las condiciones de la infraestructura: ampliación del aula dormitorio, mejora de las condiciones del baño, cocina y pasillos, y habilitación de una segunda planta que permita duplicar la capacidad de la guardería.

Asimismo, los/as colaboradores/as de oficina nacional y Agencia San Pedro de La Paz se movilizaron para aportar con el mobiliario, juguetes didácticos, implementos de cocina, implementos de limpieza, equipamiento para el baño, etc. La entrega se realizó en la inauguración de la guardería, en la que los niños y niñas junto con los voluntarios/as de la entidad, pintaron sus manitos en azul y magenta (los colores de FIE S.A.) en las paredes de su nueva guardería.

### Ayuda a los damnificados por inundaciones en el Beni

En 2007, el oriente boliviano sufrió una de las peores inundaciones registradas en Bolivia en 25 años. Más de 30.000 familias afectadas perdieron viviendas, ganado y sembradíos y tuvieron, además, que lidiar con el riesgo de contraer enfermedades como la fiebre amarilla, hanta virus, dengue y malaria. El 40% de los damnificados por estas inundaciones fueron niños y niñas.





Ante esta realidad, se lanzó la campaña FIE Solidaria que motivó la realización de aportes voluntarios de los/as colaboradores/as a nivel nacional, a partir de un aporte institucional de Bs. 280.000. La ayuda consistió en 3.500 mosquiteros grandes, destinados a proteger a la familia y prevenir enfermedades transmitidas por los mosquitos. Asimismo, y en adición a los aportes monetarios, los/as colaboradores/as de la Regional Santa Cruz apoyaron con donaciones en especie.

#### VOLUNTARIADO

##### **Compartir con los niños/as**

Tomando en cuenta el compromiso de FIE S.A. hacia la comunidad y la voluntad manifiesta de velar por el bienestar de la población mas vulnerable: niños y niñas en situación de pobreza, los/as colaboradores/as de la regional El Alto llevaron adelante la tradicional “chocolateada navideña”. Esta actividad, que agrupa a los/as colaboradores/as de El Alto movidos por la solidaridad, tiene el objetivo de brindar un momento de diversión, calor humano y amistad a los niños en zonas alejadas de El Alto.



En diciembre de 2007, y aprovechando el tiempo de navidad, se organizaron cinco chocolateadas en las que se compartió con más de 4.000 niños y niñas de las zonas de Río Seco, Senkata, Ballivián, Viacha y Villa Adela de la ciudad de El Alto. La inversión total para esta actividad fue de Bs. 6.300.

Todo el esfuerzo realizado tuvo su recompensa: miles de rostros felices que serán el aliciente para continuar trabajando por nuestra comunidad.

##### **BUSCANDO NIÑOS FELICES**

Asimismo, movidos por un espíritu de solidaridad, colaboradores/as de FIE S.A. hicieron entrega de más de 900 juguetes a niños y niñas de dos populosas y necesitadas zonas de El Alto: Bautista Saavedra y Pan de Azúcar. Esta actividad se llevó adelante gracias al aporte personal de cada uno/a de ellos/as.



3.4

RELACIONAMIENTO  
CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS ■

### PROVEEDORES

FIE S.A. valora la contribución de los proveedores en el desempeño de la institución y los considera como socios estratégicos en el logro de su misión y objetivos.

La entidad observa los siguientes principios, en la relación con sus proveedores y administración de la gestión de compras y adquisiciones:

- Dar absoluta prioridad a proveedores nacionales.
- Fomentar una sana competencia, en igualdad de oportunidades para los proveedores, manteniendo confidencialidad sobre las ofertas recibidas.
- Tratamiento justo y ágil en el pago de sus servicios.
- Impulsar la formalización y cumplimiento de leyes laborales por parte de proveedores.

A partir del 2008 se implementará una nueva política de contratación de bienes y servicios que adopte y formalice prácticas en relación a la administración de proveedores e incluya como parámetros de decisión:

- Pago de impuestos y cumplimiento de leyes laborales y sociales.
- Compromiso de no trabajo infantil.

En el 2007, FIE S.A. ha destinado poco más de cuatro millones de dólares a la adquisición de bienes y servicios, siendo las principales categorías: comunicación, alquileres, papelería y útiles de escritorio y seguridad.



### Distribución de Valor a Proveedores

Al 31 de diciembre de 2007

Expresado en miles de \$us.	2006		2007	
Sistemas	34	1,18%	85	2,11%
Seguridad	292	10,07%	523	12,99%
Asesoría legal externa	19	0,66%	17	0,42%
Auditoría externa	27	0,91%	40	0,99%
Limpieza	35	1,19%	25	0,61%
Consultores	62	2,15%	244	6,07%
Seguros	75	2,58%	76	1,90%
Comunicación	690	23,77%	796	19,79%
Notariales	49	1,68%	41	1,03%
Alquileres	490	16,89%	648	16,11%
Energía eléctrica, agua etc.	99	3,40%	137	3,40%
Papelería y útiles de escritorio	388	13,37%	539	13,39%
Suscripciones	9	0,32%	6	0,16%
Publicidad	191	6,59%	358	8,90%
Comisiones por servicios financieros	44	1,52%	107	2,66%
Otros proveedores de bienes y servicios	398	13,71%	381	9,48%
<b>Total distribución a proveedores</b>	<b>2.901</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.023</b>	<b>100,00%</b>

### FINANCIADORES

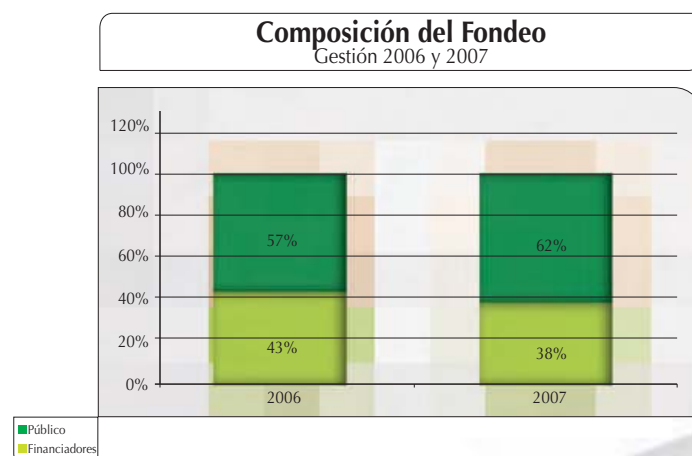
Entidades locales e internacionales han respaldado a FIE S.A. con recursos a través de convenios de financiamiento, observando no sólo indicadores financieros, sino el compromiso ético y social de la entidad.



Los principios que rigen los compromisos adquiridos por la entidad ante sus financiadores son:

- Mantener adecuados indicadores financieros, garantizando una óptima gestión de los recursos administrados.
- Mantener vigente la misión social y ética de la entidad.
- Transparencia y oportunidad en la información requerida por los financiadores.

Los recursos provenientes de distintas entidades de financiamiento se han incrementado el 2007 respecto a la gestión pasada, sin embargo, proporcionalmente han disminuido por el incremento registrado por captaciones del público. Al 31 de diciembre de 2.007 las obligaciones con entidades financieras alcanzan 61,7 millones de dólares.



En cuanto a la distribución de valor hacia los financiadores, en 2007 FIE S.A. ha cancelado por concepto de intereses un total de \$us. 3.982.442.

#### ACCIONISTAS Y DIRECTORES

Existe una línea filosófica que es la base fundamental de la relación de FIE S.A. y sus accionistas y directores: compromiso con el desarrollo equitativo e incluyente en Bolivia. Sobre esa base se cimienta el accionar de la entidad, buscando total coherencia con la misión, que es compartida con todos/as ellos/as.

Los principios que guían el relacionamiento con sus accionistas y directores se basa en los siguientes lineamientos:

- Mantener total coherencia en el accionar de la entidad y la base filosófica que comparte con sus accionistas y directores, referida al rol de las entidades de microfinanzas en los países en desarrollo: ser instrumentos útiles para la superación de los problemas de exclusión y marginalidad.
- Mantener adecuados indicadores financieros, garantizando una óptima gestión de los recursos administrados
- Generación de valor económico en respuesta a la inversión realizada
- Transparencia y oportunidad en la información requerida por los accionistas

Composición accionaria	
Al 31 de diciembre de 2007	
Accionistas	Porcentaje
Centro de Fomento a Iniciativas Económicas (FIE)	49,12%
Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE)	4,10%
Raúl Adler Kavlin	3,79%
Pilar Ramírez Muñoz	0,81%
Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO)	1,76%
Peter Brunhart Gassner	1,03%
Ernest Carl Göran Nordgren	0,47%
OIKOCREDIT	6,67%
ADA – Appui au Développement Autonome a.s.b.l.	0,94%
Fondation Roger Adams	0,38%
Vincent Emanuel Bürgi	2,82%
Stichting Triodos-Doen	6,54%
Stichting Hivos-Triodos Fonds	5,10%
Rene Brugger	0,43%
Federico Rück Uriburu Pinto	0,94%
María Eugenia Butrón Berdeja	0,25%
Triodos Fair Share Fund	3,46%
Walter Brunhart Frick	0,70%
CCP INCOFIN cvso	10,00%
Peter Brunhart Frick	0,69%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

El Directorio de FIE S.A. durante la gestión 2007 fue elegido en Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 16 de febrero de 2007. La Junta de Accionistas resolvió contar con un Directorio de siete directores titulares y cinco directores suplentes, el mismo que estuvo conformado de la siguiente forma:

#### DIRECTORIO

Federico Rück Uriburu Pinto	Presidente
Ricardo Villavicencio Núñez	Vicepresidente
Jorge Améstegui Quiroga	Secretario (Desde agosto 2007)
Maria Eugenia Butrón Berdeja	Directora
Mario Walter Requena Pinto	Director
David Dewez Nina	Director
Jaime Eduardo Burgoa Zalles	Director
Helga Salinas Campana	Directora (Hasta agosto 2007)
Alejandro Miguel Zalles Denegri	Director Suplente
Marisol Fernández Capriles	Directora Suplente
Ruben de Haseth	Director Suplente
José Auad Lema	Director Suplente (Hasta sept. 2007)
Luis Gustavo Birbuet Díaz	Síndico
Norka Beatriz Martínez Alvarez	Síndico Suplente

#### GOBIERNO

FIE S.A. ha asumido un compromiso con Bolivia, que busca ejercer en un marco de total respeto y apego a las leyes y normas vigentes en el país. Asimismo, la entidad es un actor social que impacta a través de sus actividades en la comunidad, buscando generar cambios positivos en el desarrollo económico y social.

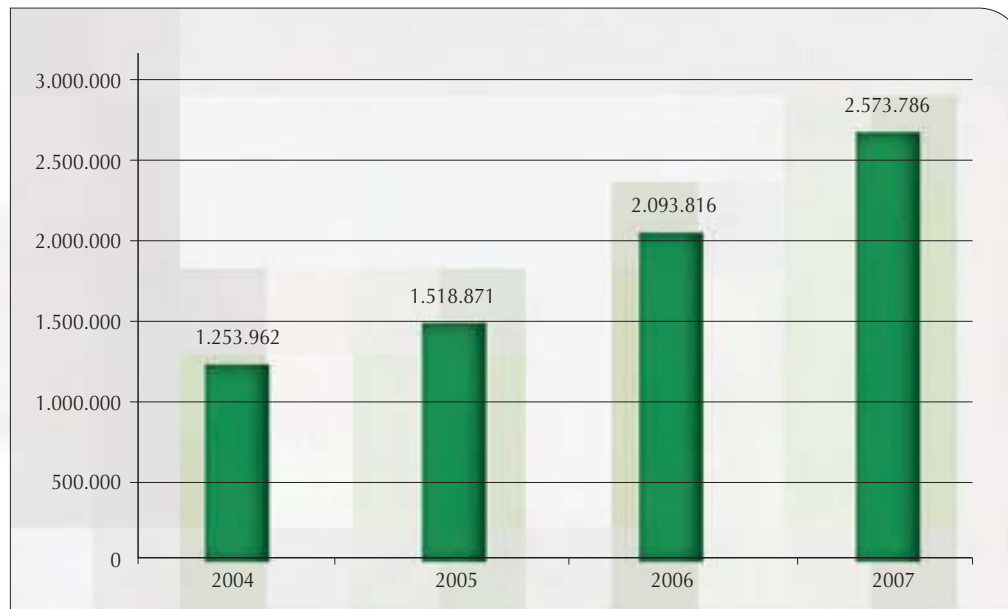
Los principios que rigen el relacionamiento con el gobierno son:

- Absoluta sujeción a la normativa y regulación de instancias estatales.
- Cumplimiento de la ley en todos los ámbitos de acción.
- Búsqueda de una mejora en las dinámicas económicas de los sectores atendidos por FIE S.A., garantizando equidad y buscando mejorar las condiciones de accesibilidad.

Ya son nueve años que FIE S.A. trabaja bajo la tuición de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), en apego a la normativa vigente y cumpliendo regularmente con los aportes mandatorios que en 2007 alcanzaron \$us. 162.365. Asimismo, cumple en forma absoluta las obligaciones impositivas con el Estado boliviano, que han ido en incremento conforme el crecimiento de la entidad.

### Impuestos Pagados por gestión<sup>5</sup>

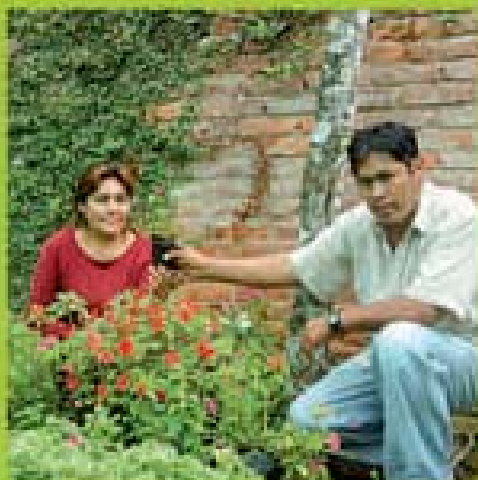
Expresado en \$us.



<sup>5</sup> Corresponde a: IVA (Impuesto al Valor Agregado), RC-IVA (Régimen Complementario al IVA), IT (Impuesto a las Transacciones), Retenciones IT, Impuesto Beneficiarios del Exterior, IU (Impuesto a las Utilidades) y Retenciones IU.

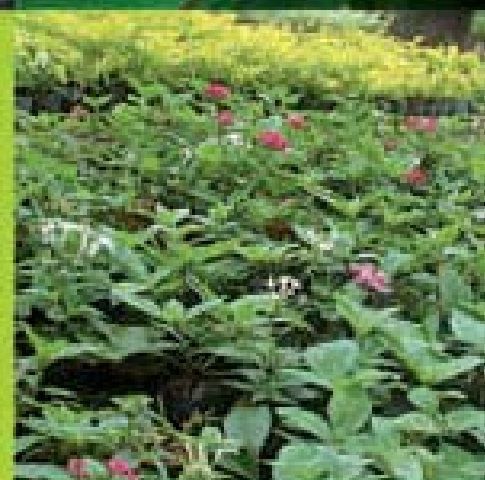








4



**DESEMPEÑO AMBIENTAL**



Si bien, en forma directa, los servicios financieros en general no tienen un impacto directo en el medio ambiente, FIE S.A. ha enmarcado su accionar en este tema bajo tres líneas de acción claras:

- Inclusión de parámetros y lineamientos relacionados con el desarrollo sustentable en los procesos de evaluación crediticia.
- Optimización del consumo de papel, agua, energía eléctrica y otros insumos cuya producción impacten en el medio ambiente.
- Difusión y apoyo a la comunidad, allí donde FIE S.A. está presente, sobre temas relacionados con el cuidado del medio ambiente y desarrollo sustentable.

En este sentido, la entidad ha trabajado en el delineamiento de políticas que impulsen la ejecución de estas líneas de acción, habiendo ya implementado algunas actividades.

#### LISTA DE EXCLUSIÓN

FIE S.A. explícitamente no financia las siguientes actividades:

- Producción de cualquier producto o actividad considerada ilegal de acuerdo a la legislación sobre medio ambiente, regulaciones y/o acuerdos internacionales vigentes en Bolivia.
- Comercialización de vida salvaje y fauna protegida, y actividades relacionadas al maltrato animal.
- Producción o comercio de productos que en su proceso de fabricación o en su forma final ocasionen daño al medio ambiente, tales como materiales radioactivos, químicos y pesticidas/herbicidas, sujetos a restricción de producción o prohibiciones internacionales.
- Operaciones comerciales de explotación forestal o compra de equipos para explotación forestal a ser utilizados en zonas protegidas.





#### APOYO A LA COMUNIDAD

Además de la información a la comunidad a través del Boletín RSE Construyamos un Mundo Mejor, FIE S.A. ha iniciado un programa de apoyo para la recuperación de espacios verdes con un proyecto inicial implementado en la Regional El Alto, el mismo que consistió en el mejoramiento y mantención de la plaza Cruce de Villa Adela, uno de los principales espacios verdes de la ciudad de El Alto.

Este proyecto requirió de una inversión de más de 27.000 bolivianos; sin embargo, el resultado de este esfuerzo queda en la comunidad, mejorando los espacios verdes.







5



**DESEMPEÑO ECONÓMICO**



# PRINCIPALES

## INDICADORES ECONÓMICOS ■

Al 31 de diciembre de 2007

Crecimiento de operaciones	
Crecimiento de Cartera	58,57%
Crecimiento de Clientes	24,26%
Crecimiento Número de ahorristas	63,64%
Rentabilidad	
ROA	5,19%
ROE	18,54%
Eficiencia	
Gastos Administrativos / Cartera Bruta Promedio	11,76%
Costos Totales / Ingresos Totales	64,32%
Adecuación Patrimonial	
Patrimonio neto / Activo total	10,14%
Coefficiente de Adecuación Patrimonial	11,97%
Calidad de Activos	
Cartera en Mora al día siguiente / Cartera Bruta	0,97%
Cartera en Mora según balance / Cartera Bruta	0,79%
Previsiones / Cartera en Mora	525,68%
Cartera Reprogramada / Cartera Bruta	0,47%



## EFICIENCIA

No obstante el amplio proceso de expansión institucional por el que la entidad atraviesa en los últimos años, el indicador de eficiencia muestra una notable mejora en la gestión 2007, fruto de la convicción de no trasladar ineficiencias administrativas a la clientela.

### Gastos Administrativos / Activos

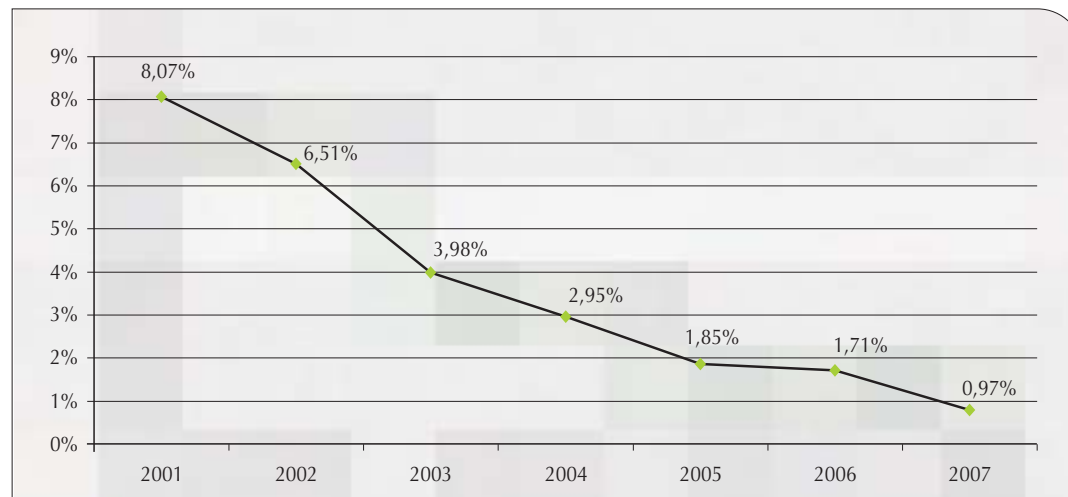
Al 31 de diciembre de 2007



### CALIDAD DE ACTIVOS

Gracias a la tecnología crediticia desarrollada y aplicada por FIE S.A. -misma que ha probado ser efectiva apoyando a la micro y pequeña empresa- así como a la responsabilidad de nuestra clientela, el índice de mora al día siguiente de vencido el pago fue de 0,97% el menor entre las entidades especializadas en microfinanzas del país.

**Cartera en Mora (mayor a un día)**  
Al 31 de diciembre de 2007

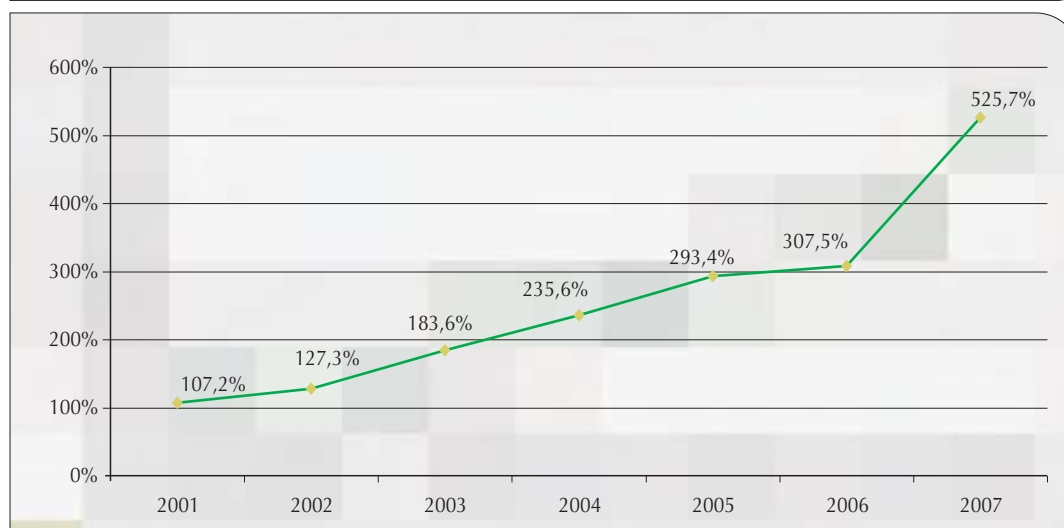




FIE S.A. mantiene una política prudente de previsiones, aplicando las previsiones específicas requeridas por la SBEF y , adicionalmente, estableciendo previsiones genéricas voluntarias, con lo cual la cobertura de la cartera en mora a partir de un día de atraso alcanza 525,68% y la cobertura de la cartera en mora mayor a 30 días alcanza 650,08%.

### Previsiones / Cartera en Mora

Al 31 de diciembre de 2007



## ESTADO DE DEMOSTRACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE VALOR ■

Del total de ingresos de la entidad, el 34% se destina a la retribución de colaboradores por concepto de sueldos y salarios, incluyendo primas, bonos y otras compensaciones y beneficios. Ese es el principal destino de los ingresos, seguido del pago a proveedores de bienes y servicios con el 15,18% y el pago a financiadores con el 15%. Los ahorristas constituyen la cuarta categoría más importante, con el 12,30%.

Expresado en miles de \$us.	2006		2007	
Ingresos financieros	18.136	87,44%	25.872	86,26%
Otros ingresos operativos	2.288	11,03%	3.722	12,41%
Recuperación de activos financieros	318	1,53%	397	1,32%
Otros ingresos	0	0,00%	3	0,01%
<b>Total ingresos</b>	<b>20.742</b>	<b>100,00%</b>	<b>29.995</b>	<b>100,00%</b>
(-) Reserva para incobrabilidad neto de disminución de provision	2.174	10,48%	3.715	12,39%
<b>Ingresos netos de reserva para incobrabilidad</b>	<b>18.568</b>		<b>26.280</b>	
<b>(-) Ajuste por inflación</b>	<b>-79</b>	<b>-0,38%</b>	<b>-215</b>	<b>-0,72%</b>
Ingresos netos de reserva para incobrabilidad y ajuste por inflación	18.647		26.495	
<b>Distribución del ingreso:</b>				
Colaboradores/as	6.536	35,05%	9.029	34,08%
Financiadores	3.282	17,60%	3.982	15,03%
Ahorristas	1.829	9,81%	3.260	12,30%
Estado	1.315	7,05%	2.139	8,07%
Reinversión en la entidad	682	3,66%	932	3,52%
Accionistas	2.016	10,81%	2.984	11,26%
Comunidad	1	0,01%	50	0,19%
Proveedores de bienes y servicios	2.902	15,56%	4.022	15,18%
Aportes otras entidades	25	0,13%	30	0,11%
Directores	59	0,31%	67	0,25%
<b>Total distribución del ingreso</b>	<b>18.647</b>	<b>100,00%</b>	<b>26.495</b>	<b>100,00%</b>



6



ÍNDICE GRI

En la siguiente tabla se informan las secciones de la Memoria de Responsabilidad Social en las que se presentan aspectos en concordancia con los lineamientos del Global Reporting Initiative, GRI RG, Guía 3.0., 2000-2006.

La auto verificación realizada sobre los niveles de aplicación del GRI establece que esta Memoria se encuentra en el nivel C.

Se ha solicitado al GRI la comprobación de la auto verificación. La valoración asignada por el GRI estará disponible a partir de junio en las páginas web [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org) y [www.ffpfie.com.bo](http://www.ffpfie.com.bo).

REFERENCIAS

MI : Memoria Institucional (información complementaria)  
N/A : No aplica a las actividades de la entidad  
N/D : No disponible o no evaluado durante el ejercicio comprendido por la memoria  
Nota N°: Aclaración al pie de la tabla de Índice GRI  
P : Indicador principal  
A : Indicador adicional  
Cap. : Capítulo  
Pág. : Página

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Cap. 1 - Pág. 3 Carta del Presidente
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Cap. 1 - Pág. 3 Carta del Presidente MI. Cap. 1 Pág. 3 Carta del Presidente

## 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN ■

2.1.	Nombre de la organización	Pág.85
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	Cap. 2 - Pág. 17 Productos, servicios y canales
2.3.	Estructura operativa de la organización	Cap. 2 - Pág. 13 Organización de FIE S.A. MI. Cap.4 Una organización en evolución
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	Pág.85
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	N/A
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Cap. 2 - Pág. 11 Nacimos con responsabilidad social
2.7.	Mercados servidos	Cap. 2 - Pág. 11 Nacimos con responsabilidad social MI. Cap. 3 El año de la Expansión
2.8.	Dimensiones de la organización informante	Cap. 2 - Pág. 15 FIE en cifras
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Cap. 2 - Pág. 15 FIE en cifras
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	N/D

## 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA ■

3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	(Nota 1)
3.2.	Fecha de la memoria anterior mas reciente	(Nota 1)
3.3.	Ciclo de presentación de memorias	(Nota 1)
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria y su contenido	Pág. 85
	<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>	
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria	Cap. 1 - Pág. 3 Carta del Presidente
3.6.	Cobertura de la memoria	Cap. 3.2 - Pág. 40 Alianzas Estratégicas
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	N/A
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Cap. 3.2 - Pág. 40 Alianzas Estratégicas MI. Cap. 5 Alianzas Estratégicas
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	(Nota 2)
3.10.	Descripción de los efectos que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	N/A
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria	N/A
	<b>Índice del contenido del GRI</b>	
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	Cap. 6 - Pág. 75 Índice GRI
	<b>Verificación</b>	
3.13.	Política y practica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	N/D



#### 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS ■

	<b>Gobierno</b>	
4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Cap. 2 - Pág. 14 Organigrama Cap. 3.4 - Pág. 57 Accionistas y Directores
4.2.	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	(Nota 3)
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	(Nota 3)
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	N/D
4.5.	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	N/D
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	N/D
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Cap. 3.4 - Pág. 57 Accionistas y Directores
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Cap. 2 - Pág. 12 Misión, visión y valores
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización del desempeño económico ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Cap. 2 - Pág. 13 Organización de FIE S.A.
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	N/D
	<b>Compromisos con iniciativas externas</b>	
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Cap. 2 Pág. 17 Productos, servicios y canales
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Cap. 3.3 - Pág. 44 Compromiso con el entorno Cap. 4 - Pág. 62 Desempeño ambiental
4.13.	Principales asociaciones a las que la entidad pertenezca	Cap.2 - Pág. 19 Asociaciones
	<b>Participación de los grupos de interés</b>	
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Cap. 3 - Pág. 25 Grupos de interés
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Cap. 3 - Pág. 25 Grupos de interés
4.16.	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Cap. 3 - Pág. 23 Desempeño social
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Cap. 3 - Pág. 23 Desempeño social

## INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO ■

		<b>Desempeño económico</b>	
P	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Cap. 5 - Pág. 74 Estado de demostración de distribución de valor
P	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N/A
P	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Cap. 3.1 - Pág. 35 Distribución de valor a colaboradores/as
P	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A
		<b>Presencia en el mercado</b>	
A	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/D
P	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Cap. 3.4 - Pág. 55 Proveedores
P	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Cap. 3.1 - Pág. 26 Calidad de vida en la entidad
		<b>Impactos económicos indirectos</b>	
P	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	Cap. 3.2 - Pág. 36 Competitividad con responsabilidad Cap. 3.3 - Pág. 44 Compromiso con el entorno
A	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Cap. 3.2 - Pág. 36 Competitividad con responsabilidad Cap. 3.3 - Pág. 44 Compromiso con el entorno

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL ■

		<b>Materiales</b>	
P	EN1	Materiales utilizados por peso o volumen.	N/D
P	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	N/D
		<b>Energía</b>	
P	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	N/D
P	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	N/D
A	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	N/D
A	EN6	Iniciativas para promocionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Cap. 3.3 - Pág. 48 Programa “cocinas para una vida mejor”
A	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Cap. 4 - Pág. 63 Desempeño ambiental
		<b>Agua</b>	
P	EN8	Captación total de agua por fuentes.	N/D
A	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
A	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A
		<b>Biodiversidad</b>	
P	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionadas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N/A

P	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados d las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A
A	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A
A	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	N/A
A	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A
		<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>	
P	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A
P	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A
A	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	N/A
P	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/A
P	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A
P	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A
P	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	N/D
P	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
A	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A
A	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad re recursos hídricos y habitats relacionada, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A
		<b>Productos y servicios</b>	
P	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Cap. 3.3 – Pág. 48 Programa “cocinas para una vida mejor”
P	EN27	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A
		<b>Cumplimiento normativo</b>	
P	EN28	Conste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	N/A
		<b>Transporte</b>	
A	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	N/A
		<b>General</b>	
A	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/D

#### INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

		<b>Empleo</b>	
P	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Cap. 3.1 – Pág. 26 Calidad de vida en la entidad
P	LA2	Número total de empelados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Cap. 3.1 – Pág. 26 Calidad de vida en la entidad
A	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Cap. 3.1 – Pág. 26 Calidad de vida en la entidad
		<b>Relaciones empresa / trabajadores</b>	
P	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	N/D
P	LA5	Periodo (s) mínimo (s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	N/D
		<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	
A	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	(Nota 4)

P	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	N/D
P	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Cap. 3.1 – Pág. 26 Calidad de vida en la entidad
A	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	(Nota 4)
		<b>Formación y educación</b>	
P	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Cap. 3.1 – Pág. 31 Capacitación
A	LA11	Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras.	N/D
A	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	N/D
		<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	
P	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Cap. 3.1 – Pág. 29 Igualdad de género Pág. 30 colaboradores/as por rango de edad
P	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Cap. 3.1 – Pág. 29 Igualdad de género

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS ■

		<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>	
P	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/D
P	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/D
A	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	N/D
		<b>No discriminación</b>	
P	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	N/D
		<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>	
P	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/D
		<b>Explotación infantil</b>	
P	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/D
		<b>Trabajos forzados</b>	
P	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Cap. 3.1 – Pág. 33 Equilibrio trabajo – familia
		<b>Prácticas de seguridad</b>	
A	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/D
		<b>Prácticas de seguridad</b>	
A	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	(Nota 5 )

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD ■

		<b>Comunidad</b>	
P	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Cap. 3.2 – Pág. 42 Estudio de impacto
		<b>Corrupción</b>	
P	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	N/D
P	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	N/D
P	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	N/D
		<b>Política Pública</b>	
P	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	N/D
A	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	(Nota 6)
		<b>Comportamiento de competencia desleal</b>	
A	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	(Nota 7)
		<b>Cumplimiento Normativo</b>	
P	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	N/D

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ■

		<b>Salud y seguridad del cliente</b>	
P	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Cap. 2 – Pág. 17 Productos, servicios y canales
A	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A
		<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	
P	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	N/D
A	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A
A	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Cap. 3.2 – Pág. 36 Competitividad con responsabilidad
		<b>Comunicaciones de Marketing</b>	
P	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Cap. 3.2 – Pág. 36 Competitividad con responsabilidad
A	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A
		<b>Privacidad del cliente</b>	
A	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	N/D
		<b>Cumplimiento normativo</b>	
P	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	N/A



NOTA 1. Si bien esta es la primera memoria específica de responsabilidad social, en anteriores memorias se incluyó indicadores e información referente a esta temática. La periodicidad obligatoria en la presentación de memorias para el sector financiero en Bolivia es anual. Esto significa que la presente memoria corresponde a la gestión 2007, iniciada el primero de enero y terminada el 31 de diciembre. La memoria anterior corresponde a la gestión 2006.

NOTA 2. La información ha sido recopilada de reportes propios emitidos hacia entes regulatorios, gubernamentales y propios del gremio. Cualquier otra fuente es identificada en cada caso.

NOTA 3. Los miembros del Directorio de la entidad no ocupan cargos ejecutivos en la entidad.

NOTA 4. Por ley, el 100% de nuestros/as colaboradores están cubiertos por el seguro de salud de la Caja de Salud de la Banca privada, siendo la afiliación atribución del colaborador. La entidad desde 2006 observa el cumplimiento de la afiliación sobre el 100% de las contrataciones y ha efectuado campañas de afiliación para colaboradores antiguos, logrando un 98% de afiliaciones.

NOTA 5. La entidad no ha registrado ningún incidente de violación a derechos de los indígenas.

NOTA 6. La entidad no realiza aportes a partidos políticos u organismos relacionados.

NOTA 7. El mercado boliviano de las microfinanzas es un mercado maduro, ampliamente competitivo, en el que el marco regulatorio y la actitud de las entidades han generado cada vez mayores beneficios competitivos para los clientes.



Nombre: Fondo Financiero Privado para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.

Nombre Comercial: FFP FIE S.A.

Representante Legal: Gerente General - Enrique Soruco Vidal

Sede Oficina Nacional: Calle General Gonzáles, N° 1272, zona San Pedro

Teléfono (591 -2) 2485222 – fax (591-2) 2485222 Int. 512

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

La Paz - Bolivia



Actualización posterior a  
efecto de presentación al  
Pacto Global

En la siguiente tabla se informan las secciones de la Memoria de Responsabilidad Social en las que se presentan aspectos en concordancia con los lineamientos del Global Reporting Initiative, GRI RG, Guía 3.0., 2000-2006. Dado que la Memoria de Responsabilidad Social se presenta adjunta a la Memoria Institucional, considerando ambos documentos relevantes en la presentación de nuestros resultados e impactos generados el 2007, en algunos casos se hace referencia a partes de la Memoria Institucional.

La auto verificación realizada sobre los niveles de aplicación del GRI establece que esta Memoria se encuentra en el nivel C.

## Referencias

**MI:** Memoria Institucional

**N/A:** No aplica a las actividades de la entidad

**N/D:** No disponible o no evaluado durante el ejercicio comprendido por la memoria

**Nota Nº:** Aclaración al pie de la tabla de Índice GRI

**P:** Indicador principal

**A:** Indicador adicional

**Cap.:** Capítulo

**Pág.:** Página

NOTA: Las filas resaltadas con celeste, muestran la comunicación sobre el progreso (COP) al Pacto Global

# Índice GRI

## 1. Estrategia y Análisis

1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Cap. 1 - Pág. 3 Carta del Presidente
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Cap. 1 - Pág. 3 Carta del Presidente MI. Cap. 1 Pág. 3 Carta del Presidente

## 2. Perfil de la organización

2.1.	Nombre de la organización	Pág. 85
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	Cap. 2 - Pág. 17 Productos, servicios y canales
2.3.	Estructura operativa de la organización	Cap. 2 - Pág. 13 Organización de FIE S.A. MI. Cap.4 Una organización en evolución
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	Pág. 85
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	N/A
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Cap. 2 - Pág. 11 Nacimos con responsabilidad social
2.7.	Mercados servidos	Cap. 2 - Pág. 11 Nacimos con responsabilidad social MI. Cap. 3 El año de la Expansión
2.8.	Dimensiones de la organización informante	Cap. 2 - Pág. 15 FIE en cifras
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Cap. 2 - Pág. 15 FIE en cifras
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	N/D

## 3. Parámetros de la memoria

<b>Perfil de la memoria</b>		
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	(Nota 1) Pág. 84
3.2.	Fecha de la memoria anterior mas reciente	(Nota 1) Pág. 84
3.3.	Ciclo de presentación de memorias	(Nota 1) Pág. 84
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria y su contenido	Pág. 85
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria	Cap. 1 - Pág. 3 Carta del Presidente



3.6.	Cobertura de la memoria	Cap. 3.2 - Pág. 40 Alianzas Estratégicas
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	N/A
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Cap. 3.2 - Pág. 40 Alianzas Estratégicas MI. Cap. 5 Alianzas Estratégicas
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	(Nota 2)
3.10.	Descripción de los efectos que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	N/A
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria	N/A
<b>Índice del contenido del GRI</b>		
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	Cap. 6 - Pág. 75 Índice GRI
<b>Verificación</b>		
3.13.	Política y practica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	N/D

#### **4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés**

<b>Gobierno</b>		
4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Cap. 2 - Pág. 14 Organigrama Cap. 3.4 - Pág. 57 Accionistas y Directores
4.2.	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	(Nota 3)
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicara el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	(Nota 3)
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	N/D
4.5.	Vinculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	N/D
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	N/D
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Cap. 3.4 - Pág. 57 Accionistas y Directores
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Cap. 2 - Pág. 12 Misión, visión y valores
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización del desempeño	Cap. 2 - Pág. 13 Organización de FIE S.A.

	económico ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	N/D
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Cap. 2 Pág. 17 Productos, servicios y canales
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Cap. 3.3 - Pág. 44 Compromiso con el entorno Cap. 4 - Pág. 62 Desempeño ambiental
4.13.	Principales asociaciones a las que la entidad pertenezca	Cap.2 - Pág. 19 Asociaciones
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Cap. 3 - Pág. 25 Grupos de interés
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Cap. 3 - Pág. 25 Grupos de interés
4.16.	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Cap. 3 - Pág. 23 Desempeño social
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Cap. 3 - Pág. 23 Desempeño social

### **Indicadores de desempeño económico**

Desempeño económico			
P	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Cap. 5 - Pág. 74 Estado de demostración de distribución de valor
P	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N/A
P	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Cap. 3.1 - Pág. 35 Distribución de valor a colaboradores
P	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A

<b>Presencia en el mercado</b>			
<b>A</b>	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/D
<b>P</b>	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Cap. 3.4 - Pág. 55 Proveedores
<b>P</b>	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/D
<b>Impactos económicos indirectos</b>			
<b>P</b>	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	Cap. 3.2 - Pág. 36 Competitividad con responsabilidad Cap. 3.3 - Pág. 44 Compromiso con el entorno
<b>A</b>	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Cap. 3.2 - Pág. 36 Competitividad con responsabilidad Cap. 3.3 - Pág. 44 Compromiso con el entorno
<b>Indicadores de desempeño ambiental</b>			
<b>Materiales</b>			
<b>P</b>	EN1	Materiales utilizados por peso o volumen.	N/D
<b>P</b>	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	N/D
<b>Energía</b>			
<b>P</b>	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	N/D
<b>P</b>	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	N/D
<b>A</b>	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	N/D
<b>A</b>	EN6	Iniciativas para promocionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Cap. 3.3 - Pág. 48 Programa "cocinas para una vida mejor"
<b>A</b>	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Cap. 4 - Pág. 62 Desempeño ambiental
<b>Agua</b>			

<b>P</b>	EN8	Captación total de agua por fuentes.	N/D
<b>A</b>	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
<b>A</b>	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A
<b><i>Biodiversidad</i></b>			
<b>P</b>	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionadas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N/A
<b>P</b>	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados d las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A
<b>A</b>	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A
<b>A</b>	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	N/A
<b>A</b>	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A

<b><i>Emisiones, vertidos y residuos</i></b>			
<b>P</b>	EN16	Emisiones totales, directa e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A
<b>P</b>	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A
<b>A</b>	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	N/A
<b>P</b>	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/A
<b>P</b>	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A
<b>P</b>	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A
<b>P</b>	EN22	Peso total de residuos gestionadas, según tipo y método de tratamiento.	N/A
<b>P</b>	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
<b>A</b>	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A
<b>A</b>	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad re recursos hídricos y habitats relacionada, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A
<b><i>Productos y servicios</i></b>			
<b>P</b>	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Cap. 3.3 Pág. 48 Programa “cocinas para una vida mejor”
<b>P</b>	EN27	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A
<b><i>Cumplimiento normativo</i></b>			
<b>P</b>	EN28	Conste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	N/A
<b><i>Transporte</i></b>			
<b>A</b>	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	N/D
<b><i>General</i></b>			
<b>A</b>	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/D

## Indicadores de desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo

<b>Empleo</b>			
<b>P</b>	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Cap 3.1 Calidad de vida en la entidad
<b>P</b>	LA2	Número total de empelados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Cap 3.1 Calidad de vida en la entidad
<b>A</b>	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Cap 3.1 Calidad de vida en la entidad
<b>Relaciones empresa / trabajadores</b>			
<b>P</b>	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	N/A
<b>P</b>	LA5	Periodo (s) mínimo (s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	N/D
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
<b>A</b>	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	(Nota 4)
<b>P</b>	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	N/D
<b>P</b>	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Cap 3.1 Calidad de vida en la entidad
<b>A</b>	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	(Nota 4)
<b>Formación y educación</b>			
<b>P</b>	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Cap 1 pg 31 -32 Educación
<b>A</b>	LA11	Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final d sus carreras.	N/D
<b>A</b>	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	N/D
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
<b>P</b>	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Cap 3.1 pág. 29-30
<b>A</b>	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Cap 3.1 pág. 29



## Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>			
<b>P</b>	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/D
<b>P</b>	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/D
<b>A</b>	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	N/D
<b>No discriminación</b>			
<b>P</b>	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	N/D
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>			
<b>P</b>	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios <b>colectivos</b> puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/D
<b>Explotación infantil</b>			
<b>P</b>	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/D
<b>Trabajos forzados</b>			
<b>P</b>	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Cap 3.1 pág.33
<b>Prácticas de seguridad</b>			
<b>A</b>	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/D
<b>A</b>	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Nota 5

## Indicadores del desempeño de Sociedad

<b>Comunidad</b>			
<b>P</b>	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Cap 3.2 pág. 42
<b>Corrupción</b>			
<b>P</b>	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	N/D
<b>P</b>	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	N/D
<b>P</b>	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	N/D
<b>Política Pública</b>			
<b>P</b>	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	N/D
<b>A</b>	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Nota 6
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>			
<b>A</b>	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Nota 7
<b>Cumplimiento Normativo</b>			
<b>P</b>	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	N/D

## Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos

<b>Salud y seguridad del cliente</b>			
<b>P</b>	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos e la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Cap. 2 Pág. 17
<b>A</b>	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>			
<b>P</b>	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos de vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	N/D
<b>A</b>	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A

<b>A</b>	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Cap.3.2
<b>Comunicaciones de Marketing</b>			
<b>P</b>	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Cap.3.2
<b>A</b>	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A
<b>Privacidad del cliente</b>			
<b>A</b>	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	N/D
<b>Cumplimiento normativo</b>			
<b>P</b>	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	N/A