

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

PLANTILLA BÁSICA

Periodo cubierto por su Comunicación de progreso (COP)

De: enero 2020 A: diciembre 2020

1. DECLARACIÓN DEL DIRECTOS GENERAL QUE EXPRESE SU APOYO CONTINUO (PROPIETARIO O PRESIDENTE EN EL CASO DE EMPRESAS PEQUEÑAS)

2. DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS

Derechos Humanos

Evaluación, política y objetivos

- Banco Fortaleza S.A. establece los Derechos Humanos como uno de los fundamentos de su responsabilidad social, y en este sentido cumple con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de Derechos Humanos y con la legislación vigente en nuestro país. Se promueve el respeto a los Derechos Humanos en todas las áreas de influencia del Banco. Además, en el marco de lo dispuesto en la Ley No. 223 General para Personas con Discapacidad, la entidad cuenta con una Política y Reglamento para Operaciones de Crédito a Personas con Discapacidad, otorgando un trato preferencial y condiciones específicas a estos grupos y sus familiares cercanos.

Implementación

- En la Política de Responsabilidad Social, Reglamento Interno y en el Código de Ética, se incluyen uno o más de los siguientes temas relativos a los Derechos Humanos:
 - Corrupción: La corrupción (ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dinero u otros favores) constituye una vulneración de los derechos humanos. Banco Fortaleza S.A. es implacable en sus acciones contra todas las formas de corrupción, favoritismo

y prácticas ilegales en su relacionamiento con autoridades gubernamentales, agentes fiscales y funcionarios del sector público.

- **Discriminación:** El Banco prohíbe y sanciona prácticas de contratación, trabajo y promoción basadas en factores relacionados a la raza, etnia, género, edad, religión, nacionalidad, ideología política, apariencia física, ascendencia, estado civil, orientación sexual, deficiencia física o mental y condiciones de salud. El Reglamento Interno, además, señala claramente los derechos de los trabajadores.

- **Prevención y Sanción por Acoso Sexual:** La entidad cuenta con normativa que establece sanciones al acoso sexual, donde se identifican los canales y procedimientos a través de los cuales los incidentes de acoso deberán ser denunciados. También se establecen mecanismos para proteger la privacidad de las partes involucradas y la confidencialidad del proceso de investigación. De ocurrir un incidente de acoso o abuso laboral, la persona afectada tiene la posibilidad de denunciar inmediatamente dicha situación a la Gerencia de Talento Humano y/o miembros del Comité de Ética.

Medición de resultados

- Se cuenta con políticas, normas y procedimientos muy claros de anticorrupción, discriminación y prevención y sanción por acoso sexual en el marco de su gestión de riesgos, observando el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en Bolivia, las disposiciones emitidas por ASFI y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) además de las normativas internacionales sobre prevención, detección, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes.

Laboral

Evaluación, política y objetivos

- La relación de Banco Fortaleza S.A. con sus colaboradores se enmarca en principios de oportunidades equitativas y en concordancia a la capacidad, actitud y mérito profesional de cada uno de ellos. En su Política de RSE, establece los compromisos que asume respecto al ambiente laboral, diversidad, desarrollo profesional, salud, seguridad e higiene, equilibrio trabajo-

familia y remuneraciones e incentivos. Además, cuenta con una Política de Talento Humano, un Reglamento Interno de Trabajo, un Manual de Perfil de Cargo y con los Códigos de Ética y Conducta que sirven para formalizar la relación de la entidad con su talento humano.

Implementación

- - La rotación media de los colaboradores del Banco es un porcentaje que se calcula dividiendo las bajas entre el total del personal. A diciembre 2020, el Banco contaba con 673 funcionarios, de los cuales 106 fueron dados de baja, por lo que el índice de rotación media fue del 15.75%.
- Banco Fortaleza S.A. establece en sus normativas de Talento Humano y de RSE que contratará y promoverá a todos sus funcionarios según su experiencia y expectativa, prohibiendo y sancionando cualquier tipo de discriminación. Es así que, considerando el principio de igualdad de oportunidades tanto para mujeres como para hombres, el Banco no discrimina por género.
- El Banco realiza el pago de salarios y otros beneficios sociales en las condiciones y plazos estipulados por las leyes aplicables. Paga anualmente a sus funcionarios 12 sueldos, un aguinaldo por navidad y 1 prima en función a los resultados de la entidad.
- Así mismo Banco Fortaleza S.A. también cuenta con un sistema de incentivos y comisiones por productividad, dirigido a Oficiales de Negocios, Analistas y personal de Cobranzas. También se proporciona un seguro contra accidentes no laborales, con una cobertura de USD 5.000 para el personal operativo y táctico.
- En Bolivia, no se otorgó ningún incremento salarial en la gestión 2020 esto debido a la pandemia que nos afectó de manera global y debido a distintas medidas gubernamentales se definió no realizar ningún tipo de incremento salarial por lo que el mínimo nacional del 3% de la gestión 2019 se mantendría, alcanzando este último un monto de USD 304 de acuerdo al Decreto Supremo 3888 del 01/05/2018 y a la resolución ministerial Nro. 425/19 del 13 de mayo de 2019.

- - Banco Fortaleza S.A. es una entidad promotora del aprendizaje, que cree y apuesta por los procesos de generación, perfeccionamiento de capacidades y competencias. El objetivo de la capacitación es ampliar el espectro de las competencias laborales de los funcionarios, garantizando el desempeño óptimo de sus actividades, preparándolos para su crecimiento al interior de la entidad, permitiendo su progreso y desarrollo tanto profesional como personal. La Gerencia Nacional de Gestión y Desarrollo de Talento Humano es la encargada de ejecutar la “Gestión del Conocimiento” según lo establece el Reglamento de Capacitaciones y el Manual de Procedimientos de Capacitación. Es así que el Plan Anual de Capacitación (PAC) busca contribuir al desarrollo integral y oportuno de los colaboradores del Banco. El PAC contempla la detección de necesidades de capacitación por las diversas Gerencias de División, Gerencias Regionales y mandos medios de la entidad. Principalmente se alinea al POA de la entidad, a los objetivos anuales y de mediano plazo. En base a esta información, se desarrollan capacitaciones adaptadas a dichas necesidades, actividades (cursos, talleres, seminarios, charlas y congresos) según los recursos y la oferta del mercado existente. Además, el área de Talento Humano realiza evaluaciones mensuales a su ejecución.
 - El área de Talento Humano realiza anualmente evaluaciones de desempeño de todo el personal de Banco Fortaleza S.A. desglosado por género y nivel jerárquico bajo una metodología de 180 grados. Los resultados de estas evaluaciones sirven para definir e implementar planes de acción de mejora continua.
- Los lineamientos del Banco establecen que los funcionarios del Banco participen principalmente en las capacitaciones inherentes a su área de trabajo, por lo que se procura que estas se desarrollen en su mayoría dentro de horario de trabajo, motivando así la participación de una mayor cantidad de asistentes.

Medición de resultados

- La Gerencia Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, es la responsable de coordinar las evaluaciones del clima laboral, las cuales se desarrollan de manera anual. En estas evaluaciones se emplea la metodología

de “Great Place to Work” donde las dimensiones evaluadas son: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería, cada una con tres subdimensiones, en la última medición se alcanzó un promedio general de satisfacción de los empleados del 78% y la participación de los funcionarios fue del 96% a nivel nacional.

Adicionalmente, el Banco realiza evaluaciones de desempeño anual a través de una metodología interna.

Los resultados obtenidos en el 2020 son los siguientes:

- El 99% de los colaboradores que participaron del proceso realizaron su autoevaluación.
- El 97% de los evaluadores realizaron la evaluación del desempeño de sus directos colaboradores.
- El promedio de calificación de la evaluación de desempeño es de 86% que equivale a la categoría de “Muy Bueno”.

Medioambiente

Evaluación, política y objetivos

- Banco Fortaleza S.A. en su Política de Responsabilidad Social establece los siguientes lineamientos y prácticas referidos al cuidado del medio ambiente:
 - Motivación de la preservación de la naturaleza: incentivará a todos sus funcionarios para que busquen maneras alternativas de evitar la generación de desperdicios y contaminación.
 - Política de compras: dará prioridad a la compra de productos y prácticas verdes con relación a aquellos propensos a contaminar el medioambiente.
 - Reciclaje: motivará a todos sus funcionarios a utilizar medidas para la reducción de residuos, mediante la práctica del reciclado de materiales, separación de basura y ahorro de papel.

- Ahorro de energía y agua: reducirá el consumo inapropiado de energía eléctrica y agua a través de la identificación de fuentes de fuga e implementación de prácticas del buen uso de estos servicios.
- Contaminación: promoverá el descarte seguro de todos los materiales y sustancias tóxicas, incluyendo pilas, cartuchos de tintas de impresión y copia, solventes, entre otros.

Implementación

- Durante el 2020, el Banco ha mantenido el Proyecto de Gestión Ambiental (PGA) que está alineado con el EI Reglamento de RSE e Indicadores de RSE acerca de Conciencia Ambiental (1A, 2A y 3A,) emitidos por la Autoridad de Supervisión Financiera (ASFI) y el Pacto Global. La Jefatura Nacional de Administración y Servicios es la encargada de la ejecución, monitoreo y supervisión del PGA cuyos objetivos son:
 - Promover una cultura ambiental al interior del Banco.
 - Concientizar sobre el uso y manejo de papel, agua y electricidad.
 - Contar con una gestión responsable de los recursos medioambientales.
 - Reducir costos promedio de consumo de papel, papel y agua.

El PGA incluye 4 sub-programas que se mencionan a continuación:

- Sensibilización y concientización ambiental
- Consumo Responsable del Agua
- Eficiencia Energética
- Reducción, reutilización y reciclaje (3Rs) de Papel

Medición de resultados

- En ese marco, el Banco tenía programado continuar con el programa de gestión ambiental, pero debido a los distintos factores externos (pandemia) no se lo pudo realizar, ya que por medidas gubernamentales se prohibía la libre circulación de las personas, precautelando la salud de nuestros colaboradores en el contagio de covid-19. Lo que provocó que no sea necesaria la presencia de nuestro personal en las distintas oficinas, realizando teletrabajo y conectándose de vía remota al banco con el fin de cumplir sus labores.

- Por lo expuesto no es significativo reportar el ahorro generado por este concepto al ser una época atípica.

Anticorrupción

Evaluación, política y objetivos

- La corrupción (ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dinero u otros favores) constituye una vulneración de los derechos humanos. Banco Fortaleza S.A. es implacable en sus acciones contra todas las formas de corrupción, favoritismo y prácticas ilegales en su relacionamiento con autoridades gubernamentales, agentes fiscales y funcionarios del sector público. Cuenta con políticas, normas y procedimientos muy claros de anticorrupción en el marco de su gestión de riesgos, observando el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en Bolivia, las disposiciones emitidas por ASFI y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) además de las normativas internacionales sobre prevención, detección, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes.

Implementación

- Banco Fortaleza S.A. cuenta con políticas, normas y procedimientos muy claros de anticorrupción en el marco de su gestión de riesgos, observando el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en Bolivia, las disposiciones emitidas por ASFI y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) además de las normativas internacionales sobre prevención, detección, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes.

Medición de resultados

- - Auditorías internas anuales para garantizar la coherencia con el compromiso anticorrupción, incluida la revisión periódica por parte de la alta dirección.
- Investigaciones, casos legales, sentencias, multas y otros eventos relevantes relacionados con la corrupción y el soborno.

3. MEDICION DE LOS RESULTADOS