



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gestión 2019



Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Incorporación de los programas de RSE y RA en el proceso de planificación estratégica	4
3. Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	6
3.1 Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	6
4. Implementación de la gestión de la responsabilidad social empresarial	12
5. Evaluación del cumplimiento de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	13
5.1 Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada	13
5.2 Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.....	14
5.3 Calificación externa de Desempeño Social	16
6. Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas	17
ANEXO 1	18

1.

Introducción

IDEPRO IFD durante más de 28 años viene ofreciendo servicios financieros (créditos) y servicios financieros complementarios destinados a satisfacer las necesidades y demandas de los segmentos que forman la base de la economía constituida por pequeños productores agrícolas, pecuarios y forestales, así como por micro y pequeños empresarios de los ámbitos rural y urbano del país.

En cumplimiento a la normativa del ente regulador, IDEPRO IFD incorporó en su Política de la Gestión de la Función Social dos programas institucionales, el Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el Programa de Responsabilidad Ambiental (RA) como elementos complementarios de su Gestión de la Función Social.

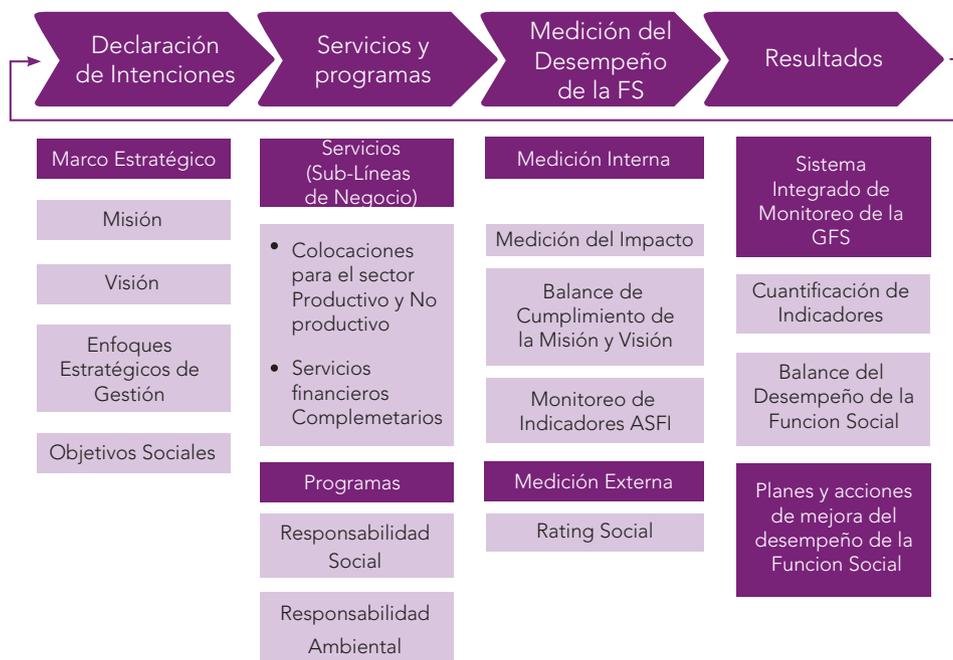
2.

Incorporación de los programas de RSE y RA en el proceso de planificación estratégica

En la gestión 2019, el proceso de planificación estratégica de IDEPRO IFD estableció el impacto esperado de la prestación de la oferta institucional además de prever el aporte de la ejecución de los programas inscritos en su política de Gestión de la Función Social que a la vez incluye en su estructura los programas de RSE y RA.

La Gestión de la Función Social en IDEPRO – IFD, durante la gestión 2019 operó con base el siguiente modelo:

Modelo de Gestión de la Función Social en IDEPRO



Este modelo incluyó dos Programas, el de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y el de Responsabilidad Ambiental (RA).

El Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se enmarcó dentro del Sistema Integral de gestión de la Calidad, y en particular dentro del modelo de la Política de Gestión de la Función Social vigente y del cual se desprende su propio modelo de gestión que es el siguiente:



3.

Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

3.1 Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial

El Plan anual institucional de RSE para la gestión 2019 estuvo estructurado con el propósito de focalizar sus impactos en los siguientes públicos de interés y alinearlos a los siguientes compromisos:

Público de Interés	Compromiso RSE
Funcionarios	Se definirán Proyectos de RSE orientados hacia el fortalecimiento del comportamiento ético y socialmente responsable de los colaboradores y de la institución en su conjunto. En particular, se definirán Proyectos RSE orientados al fortalecimiento de destrezas sean compatibles con los cambios que se buscan en el cliente externo.
Clientes	Se definirán Proyectos RSE orientados a fortalecer el impacto de la prestación de servicios a clientes y potenciales nuevos clientes. En particular, beneficiarias que forman parte del proyecto Mejorando las finanzas de mi hogar SOS y acceso a financiamiento. Mujeres cabezas de hogar de Aldeas infantiles SOS que serán capacitadas y sensibilizadas en temas de Educación Financiera.
Medio Ambiente	Así también, serán parte del PLAN de RSE las acciones orientadas a minimizar el riesgo crediticio para el cliente, a través del Programa de Educación Financiera. Se definirán Proyectos RSE orientados al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, en el ámbito de la actividad institucional.
Comunidad	Se definirán Proyectos RSE orientados a la búsqueda del bienestar social en los ámbitos geográficos y demográficos donde opera IDEPRO IFD, respetando la diversidad cultural y promoviendo la reducción de las desigualdades económicas y sociales.

El plan 2019 contempló cinco proyectos, mismos que se enfocaron en los siguientes públicos de interés: a) dos proyectos para nuestros funcionarios; b) un proyecto para Clientes; c) un proyecto para Medio Ambiente; y d) un proyecto para la Comunidad, los cuales se describen a continuación:

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto (Objetivo y Alcance)
Funcionarios	Pacto Global y Objetivos de Desarrollo Sostenible	Generar un proceso de difusión y socialización de los Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas, dirigido a todos los funcionarios con el objetivo de socialización, difusión y fortalecimiento de los valores, cultura y estrategia institucionales
	Yo me fortalezco	Reforzar las habilidades y conocimientos del personal comercial, sobre gestión de mercado evolución financiera de unidades económicas (microempresas) familiares
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Promover y fortalecer la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros ofertados por IDEPRO IFD, sus características, aplicaciones, beneficios y riesgos, además, en el marco de los derechos y obligaciones como consumidores financieros relacionados a ellos a través de los distintos proyectos y actividades del Programa de Educación Financiera, sus dos sub programas, el de Educación y el de Información.
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	A partir del seguimiento semestral al consumo de energía eléctrica, agua, papel y combustible, se realizará una campaña que finalice en un concurso entre las oficinas, con premios a las oficinas que registren menor consumo per cápita de estos elementos durante la gestión 2019.
Comunidad	IDEPRO Recicla	Acopio de residuos para su gestión y reciclaje como ser : equipos electrónico y eléctricos de oficinas y hogares de funcionarios, focos ahorradores y fluorescentes, y otro tipo de residuos sólidos pasibles de ser reciclados y gestionados por empresas autorizadas que cuentan con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias en el marco del proyecto de reciclaje Kiosco Verde



Los resultados y avances para cada uno de los proyectos se resumen a continuación:

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Resultados y Avance
Funcionarios	Pacto Global y Objetivos de Desarrollo Sostenible	Con el apoyo de la Red Pacto Global Bolivia dependiente de la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB), se coordinó el desarrollo de una sesión informativa dirigida a público interno con el fin de explicar los pormenores de esta iniciativa global, dando cumplimiento al objetivo y alcance planteados para este proyecto.
	Yo me fortalezco	Se ejecutó el Plan Integral de Capacitación a todo el personal front office de Sucursales y Agencias. La temática se enfocó en reforzar habilidades y conocimientos del personal comercial sobre, tecnología de crédito, normativa interna y evaluación crediticia enmarcada en la tecnología IDEPRO, además de protocolos de protección al cliente y educación financiera, a fin de que el personal comercial desarrolle destrezas para brindar servicios de calidad y calidez, dando cumplimiento al objetivo y alcance planteados para este proyecto.
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Se ejecutaron los componentes del Sub programa de Educación del Programa de Educación Financiera Gestión 2019, donde 9.812 clientes y usuarios financieros fueron capacitados en los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros, dando cumplimiento al objetivo y alcance planteados para este proyecto.
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	Se realizó una campaña de concientización a todo el personal acerca de la importancia del ahorro y uso racional de energía eléctrica, agua, papel y combustible, mediante la difusión de mensajes en la red de intranet y la página de Facebook de la institución. Adicionalmente, se realizó el concurso entre oficinas donde se premió a la oficina que registró un menor consumo per cápita realizando una comparación entre los cierres del primer y del segundo semestre, dando cumplimiento al objetivo y alcance planteados para este proyecto.

Comunidad

IDEPRO Recicla

A partir del acopio de residuos electrónicos y eléctricos de nuestras oficinas a fin de que sean reciclados y gestionados por empresas autorizadas con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias en el marco del proyecto de reciclaje Kiosco Verde, IDEPRO IFD realizó la entrega de 45,15 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y 11 unidades de tubos fluorescentes para ser tratados por la empresas RAEE Recicla y EnerGea para su gestión inactivación, reciclaje, desmantelamiento e inactivación, dando cumplimiento al objetivo y alcance planteados para este proyecto.

Adicionalmente, en lo que se refiere al fomento de la protección al medio ambiente, nuestra Política de Negocios establece la obligatoriedad de realizar un Diagnóstico Ambiental para todas las solicitudes de crédito por montos mayores o iguales a Bs. 70.000. En caso de que el diagnóstico permita detectar un impacto ambiental negativo de las actividades de la empresa, el cliente debe firmar un Compromiso Ambiental que contemple acciones de mitigación de dicho impacto.

De igual forma, la Política de Negocios, contempla una Lista de exclusión referida a actividades de alto riesgo para el medio ambiente. La Política establece que no se atenderán bajo ninguna consideración solicitudes de financiamiento cuyo destino esté incluido dentro de la lista que se detalla a continuación:

- Producción o comercialización de cualquier producto o actividad considerada ilegal bajo leyes bolivianas
- Comercialización de animales o productos animales regulados por CITES (Convención Internacional de Comercialización de Especies en Peligro de la Fauna y Flora Salvajes)
- Producción y comercialización de materiales radioactivos

- Producción y comercialización de fibras de asbesto no certificadas
- Producción y comercialización de madera u otros productos forestales al margen de lo establecido en la Ley Forestal vigente
- Producción o comercialización de productos que contengan PCBs.
- Producción o comercialización de pesticidas/herbicidas sujetos a discontinuación internacional o prohibiciones
- Producción o comercialización de sustancias que agoten el ozono sujetas a discontinuación internacional

4.

Implementación de la gestión de la responsabilidad social empresarial

La estructura organizacional de IDEPRO IFD facilita el acercamiento y comunicación entre los distintos niveles de la organización.

La Responsabilidad Social Empresarial ha sido introducida formalmente en la institución mediante la conformación de un Comité de RSE multidisciplinario en el que participan colaboradores que asumen el compromiso de formalizar, promover, monitorear y hacer seguimiento a la ejecución de los programas y actividades de RSE.

En 2019, el Comité se reunió en cuatro oportunidades en reuniones ordinarias, según establece su Reglamento Interno, con el propósito de impulsar, evaluar las acciones del Plan Institucional de RSE.

Como parte de la modalidad de trabajo del Comité, figuran las actas en las que se registran las directrices, decisiones y acciones ejecutadas. El Gerente General es quien se encarga informar, tanto al Directorio como a la Asamblea de Asociados, los avances y cumplimientos en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

5.

Evaluación del cumplimiento de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

5.1 Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada

El resultado de la implementación de la gestión de RSE por público de interés se resume en el cuadro a continuación:

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Resultados
Funcionarios	Pacto Global y Objetivos de Desarrollo Sostenible	A raíz de la sesión informativa brindada al público interno de la institución, contamos con un personal más sensibilizado en relación al Pacto Global, y la importancia de implementar principios universalmente aceptados que promuevan el desarrollo sostenible en todas las áreas de negocios de las empresas del mundo.
	Yo me fortalezco	La ejecución del Plan Integral de Capacitación, permitió que el personal de front office de Sucursales y Agencias refuerce sus habilidades y conocimientos en relación a la tecnología de crédito, normativa interna y evaluación crediticia enmarcada en la tecnología IDEPRO, además de refrescar los conceptos concernientes a los protocolos de protección del cliente y educación financiera, a fin de continuar brindando servicios con calidad y calidez.
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	La ejecución del Programa de educación Financiera nos permitió brindar información y herramientas básicas de finanzas personales a nuestros clientes, a fin de que éstos puedan desarrollar destrezas y habilidades que les ayuden a afrontar los retos básicos del ámbito financiero que se encontrarán a lo largo de su vida, durante la gestión 2019, pudimos llegar a 26.402 personas, superando ampliamente el porcentaje mínimo exigido por normativa.

Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	La implementación de la campaña de protección al medio ambiente, busca generar conciencia en nuestros colaboradores, acerca de la importancia del uso racional de energía eléctrica, agua, papel y combustible, el resultado de esta campaña se tradujo en un menor consumo registrado en los indicadores de energía, agua y combustible realizando un comparativo entre el primer y el segundo semestre de la gestión.
Comunidad	IDEPRO Recicla	La implementación del proyecto IDEPRO Recicla, nos permitió la gestión de 45,15 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y 11 unidades de tubos fluorescentes para su gestión inactivación, reciclaje, desmantelamiento e inactivación, contribuyendo al objetivo de proteger el medio ambiente.

En relación al mantenimiento de la gestión de RSE, la elaboración del Plan de RSE, es parte del proceso de Planificación Estratégica que se realiza anualmente, que culmina con la elaboración del Plan Anual de Negocios, documento que contiene el Plan de RSE de la gestión y es remitido a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

5.2 Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

La evaluación del cumplimiento de la Institución, en relación a los lineamientos de RSE, se realiza en función al nivel de ejecución y resultados obtenidos de cada uno de los proyectos planteados para los distintos públicos de interés, el cual se resume en el siguiente cuadro:

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Evaluación de Cumplimiento
Funcionarios	Pacto Global y Objetivos de Desarrollo Sostenible	En virtud a que los proyectos planteados, pudieron ejecutarse en su totalidad y que los resultados obtenidos fueron satisfactorios, de acuerdo a lo descrito en los puntos 3.1 y 5.1 del presente documento, se puede afirmar que se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, el cual busca fortalecer el comportamiento ético y socialmente responsable de los colaboradores y de la institución en su conjunto.
	Yo me fortalezco	
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Dado que el proyecto planteado, pudo ejecutarse en su totalidad y que los resultados obtenidos fueron satisfactorios, de acuerdo a lo descrito en los puntos 3.1 y 5.1 del presente documento, se puede afirmar que se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, el cual busca capacitar a nuestros clientes en los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información mediante mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros.
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	En virtud a que el proyecto planteado, pudo ejecutarse en su totalidad y que los resultados obtenidos fueron satisfactorios, de acuerdo a lo descrito en los puntos 3.1 y 5.1 del presente documento, se puede afirmar que se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, el cual está orientado al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, en el ámbito de la actividad institucional.
Comunidad	IDEPRO Recicla	En virtud a que el proyecto planteado, pudo ejecutarse en su totalidad y que los resultados obtenidos fueron satisfactorios, de acuerdo a lo descrito en los puntos 3.1 y 5.1 del presente documento, se puede afirmar que se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, el cual está orientado a la búsqueda del bienestar social en los ámbitos geográficos y demográficos donde opera IDEPRO IFD, respetando la diversidad cultural y promoviendo la reducción de las desigualdades económicas y sociales.

En conclusión, se puede afirmar que, para la gestión, la Institución, cumplió de forma satisfactoria con la ejecución de su Plan de RSE y los compromisos planteados para cada uno de los públicos de interés.

5.3 Calificación externa de Desempeño Social

En respaldo al cumplimiento de la Función Social y de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental, presentamos el resultado de la Auditoría Social Externa desarrollada por la empresa Micro Finanzas Rating. La calificación obtenida en 2019 es la siguiente:



6.

Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas

En cumplimiento a lo establecido en la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, el presente informe se complementa con los indicadores desarrollados en el Anexo 1: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS.

ANEXO 1 INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS

Cod.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1 G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos ambientales y sociales	Reuniones del Comité de Gobierno Corporativo para seguimiento y monitoreo a asuntos económicos ambientales y sociales.	N° de Reuniones	4
1 B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	%	819%
2 B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	%	0%
3 B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	%	100%
1 P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	%	100%
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Porcentaje de personas con discapacidad con relación al total de empleados	%	0,9%

Cod.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1E	Enfoque social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Se cuenta con la Política de Protección al Medio Ambiente	Nº de Políticas	1
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Contamos con 6 Productos Crediticios diseñados para proporcionar un beneficio social, además de 2 servicios complementarios (Pago de Renta Dignidad y Bono Juana Azurduy).	Nº de Productos y Servicios	Productos Crediticios 6 Servicios Complementarios: 2
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Se cuenta con el Documento Institucional: Proceso de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios	Nº de Documentos Institucionales	1
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	Se ejecutó a cabalidad el Programa Institucional de educación Financiera en el marco de la normativa	Nº de programas	1
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Se realizaron modificaciones a la Política de Negocios con el fin de facilitar condiciones competitivas en el mercado, además de disminuir los tiempos de entrega de los productos crediticios.	Nº de Documentos Modificados	1
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Anualmente se lleva a cabo la Encuesta de satisfacción a Clientes.	Nº de Mecanismos de Evaluación	1
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Número y porcentaje	NºReclamos: 46 Resueltos en 1ra Inst. 41 Resueltos en 2da Inst. 5

Cod.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Semestralmente se realiza el Monitoreo y Sistematización de los Indicadores de Consumo de 4 variables (agua, luz, papel y combustible). En base a ese monitoreo, se implementan acciones correctivas y campañas de sensibilización al cliente interno.	N° de Procesos de Monitoreo y Sistematización	2 al año
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Se realizó la entrega de 45,15 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y 11 unidades de tubos fluorescentes para ser tratados por la empresas RAEE Recicla y EnerGea para su gestión inactivación, reciclaje, desmantelamiento e inactivación.	N° de acciones realizadas	1
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Durante la gestión, no se realizaron inversiones significativas para este tema	Monto Invertido en Bs.	0 Bs.
3B		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	No contamos con productos específicos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	N° de Productos	0
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Ver Detalle en Gráfico N°2 Adjunto		
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Durante la gestión 2019 se ejecutó el Plan Integral de Capacitación a todo el personal front office de Sucursales y Agencias.	N° de Programas	1
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Anualmente se lleva a cabo el Proceso de Evaluación de Desempeño a todo el personal	% de Empleados	100%
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Ver Detalle en Gráfico N°3 Adjunto		
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	%	100%

Cod.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1H	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Durante la gestión, no se realizaron aportes de este tipo	Monto en Bs.	0 Bs.
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Se cuenta con el Documento Institucional: Trato Preferencial a Personas Adultas Mayores, también se realizó la Inclusión en la Política de Negocios respecto al acceso a financiamiento de personas con discapacidad.	Nro. De Documentos	2
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Porcentaje de Cartera destinada al Sector Productivo con énfasis en las cadenas de especialización por región. (Principalmente ubicado en la Sucursal Tarija).	%	14%

GRÁFICO N° 1 DETALLE DE PERSONAL

Departamento		Personal Total Edad				Contratación Edad				Rotación Edad			
		<34	34 - 54	>54	Tot.	<34	34 - 54	>54	Tot.	<34	34 - 54	>54	Tot.
Beni	M	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
	F	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Chuquisaca	M	4	2	1	7	5	0	0	5	2	1	0	3
	F	9	1	0	10	2	0	0	2	2	2	0	4
Cochabamba	M	2	5	0	7	1	6	0	7	2	6	0	8
	F	2	3	1	6	2	3	1	6	2	4	0	6
La Paz	M	7	19	6	32	7	6	0	13	5	6	0	11
	F	8	20	0	28	6	5	0	11	2	0	0	2
Oruro	M	3	14	0	17	1	2	0	3	2	3	0	5
	F	5	4	0	9	2	1	0	3	3		0	3
Pando	M	4	6	0	10	1	2	0	3	0	1	0	1
	F	2	0	0	2	0	0	0	0	0		0	0
Potosí	M	3	6	0	9	2	2	0	4	1	4	1	6
	F	4	2	0	6	1	1	0	2	2		0	2
Santa Cruz	M	9	9	0	18	4	6	0	10	2	4	0	6
	F	7	6	0	13	11	2	0	13	4	1	0	5
Tarija	M	8	5	1	14	2	0	0	2	1	0	0	1
	F	11	3	0	14	1	0	0	1	0	0	0	0
Total		89	106	9	204	48	36	1	85	31	33	1	65

GRÁFICO N° 2 DETALLE DE HORAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Horas de Capacitación	Horas de Capacitación promedio
Ejecutivo	7,0
Mando medio	6,0
Operativo	4.6

GRÁFICO N° 3 COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Junta Directiva	<34	34 - 54	>54	Tot.
Varon	0	1	3	4
Mujer	0	1	0	1
Total	0	2	3	5

