



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

(Enero – Diciembre 2022)



INDICE

I. Introducción	3
III. Estructura Organizacional	4
IV. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de FONDECO IFD.	5
V. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial en FONDECO IFD.....	7
VI. Resultado de implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de FONDECO IFD.....	11
VII. Forma en que la entidad dentro su estructura organizacional ha implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....	13
VIII. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.	14

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2022

I. Introducción

El Fondo de Desarrollo Comunal (FONDECO) es una Institución Financiera de Desarrollo (IFD) que nació con la esencia de la responsabilidad social implícita, creada en el año 1995 como resultado de la especialización y crecimiento de la Unidad Gestora de Crédito del Centro de Investigación y Promoción del Campesinado (CIPCA).

Consciente de la necesidad de organizar su accionar en esta materia, hace 4 años comenzó a trabajar de manera formal y explícita en su gestión Responsabilidad Social Empresarial durante este tiempo, desarrolló e incorporó los conceptos sustentables a su actividad, avanzando paulatinamente para consolidarlos y, sobre base firme, promover su aplicación en su día a día.

En ese sentido, en el transcurso de la gestión 2022, se elaboró y ejecutó el Programa de Educación Financiera Gestión 2022 considerando la Guía Anual elaborada por ASFI. En coordinación con FINRURAL y todas las IFDs, nuestra entidad hizo su participación del Tercer Ciclo del Programa "Impulso para el Desarrollo", Seminarios Web. FONDECO IFD presentó 2 Seminarios Web: Relevancia del Punto de Reclamo y la Defensoría del Consumidor Financiero y La inteligencia financiera: Aprendiendo el hábito de ahorrar.

El presente informe describe el desempeño de FONDECO IFD en el cumplimiento de los objetivos de su Misión y Visión, dando cuenta de los avances logrados en los ámbitos: social, medioambiental y económico; durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022.

II. Perfil y Filosofía Institucional

FONDECO IFD mantiene la orientación de la Compañía de Jesús hacia los sectores empobrecidos, con énfasis en la atención del sector rural a pequeños productores campesinos y al sector periurbano popular. Dicha orientación es reforzada permanentemente gracias a la participación de los Asociados y Directorio de FONDECO IFD. Asimismo toda esta filosofía se ve reflejada en la visión y misión.

VISIÓN:

“Ser una institución financiera líder a nivel nacional, especializada en crédito productivo y servicios financieros accesibles, que promueven el desarrollo de los pobladores rurales y urbanos populares”.

MISIÓN:

“Otorgar a pobladores rurales y urbanos populares, créditos y servicios financieros en condiciones accesibles, para apoyar sus emprendimientos, contribuyendo a su calidad de vida y progreso”.

A continuación la definición de palabras clave Misión – Visión:

- Pobladores rurales: Son las personas que habitan y/o tienen sus actividades económicas en poblaciones que no son capitales de departamento ni ciudades intermedias.
- Pobladores urbanos populares: Son las personas que habitan y/o tienen sus actividades económicas en zonas urbanas fuera del casco urbano de las ciudades.
- Créditos y servicios financieros en condiciones accesibles: Se refiere principalmente a la democratización del crédito sin restricciones o barreras significativas; y apoyo a las actividades generadoras de ingreso de los clientes.
- Calidad de vida y progreso: Se refiere principalmente a un efecto positivo en el desarrollo de los pobladores rurales y urbanos – populares, logrando el crecimiento de sus actividades y generando mejores condiciones de vida.

PRINCIPIOS:

FONDECO IFD alineará todos los planes de acción de responsabilidad social a ser implementados con los siguientes principios fundamentales:

- Justicia Social y Equidad
- Respeto y Solidaridad
- Honradez y Disciplina,
- Eficiencia y Dedicación.

III. Estructura Organizacional

Asamblea de Asociados

La Asamblea General de Asociados constituye la máxima autoridad jerárquica de FONDECO IFD, es el órgano deliberante y de decisión que resuelve los actos institucionales más importantes y trascendentales. La Asamblea constituye la voluntad colectiva de FONDECO IFD. Conformada por 11 personas provenientes de diferentes sectores de la sociedad y comprometidas con la Misión, Visión y Valores de FONDECO.

Directorio

El Directorio tiene como objetivo alcanzar los objetivos generales y particulares de la entidad y del fiel cumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Asamblea General de Asociados. Se eligen de entre los miembros de la Asamblea de Asociados y/o personas externas invitadas que comparten la Misión y Visión Institucional, su mandato tiene una duración de 2 años, durante la gestión 2022, estuvo integrado por cinco hombres y dos mujeres.

Comités

Están conformados por miembros del Directorio, Alta Gerencia y Jefes de Unidades, según corresponda. Buscan brindar apoyo en la gestión para temas específicos al Directorio. Los Comités de Directorio durante la Gestión 2022 fueron: Gobierno Corporativo, Riesgo, Auditoría, Tecnologías de la Información, Cumplimiento, Crédito, Ética y Seguridad.

IV. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de FONDECO IFD.

Antecedentes de la implementación de la RSE en la organización

Siendo fiel a su Misión y Visión, ha participado voluntariamente en distintas iniciativas de Gestión de Desempeño Social de índole nacional e internacional, tales como SPI (2008, 2009, 2010), MIX MARKET (2007-2018), Evaluaciones sociales por Planet Rating (2009, 2012), Autoevaluación acompañada de SMART CAMPAIGN (2014), Boletín IDS de FINRURAL (2008-2015) Microfinanza Rating (2014,2019), WORLDCOB CSR:2011.3 (2019). Desde la promulgación de la nueva Ley de Servicios Financieros, Ley 393, las Resoluciones ASFI 220/2013, 1103/2015 y las Circulares ASFI 170/2013, 365/2015 que ponen en vigencia y modifican el “Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera” comienza una nueva etapa en el País y en FONDECO respecto a la Gestión de RSE.

Durante la gestión 2022, dando cumplimiento a nuestra Visión y Misión Institucional, seguimos desarrollando actividades inherentes al Desempeño Social. Así los resultados del Índice de medición de Probabilidad de Pobreza (PPI) y nuestra Calificación de Desempeño Social nos ratificaron que estamos encaminados adecuadamente, brindando créditos al sector rural y urbano popular en condiciones accesibles apoyando a mejorar los emprendimientos y contribuyendo a la calidad de vida y progreso de nuestros clientes.

Lineamientos de RSE

La Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) también llamada Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es aquella manera de gestionar la empresa respetando el medioambiente y contribuyendo a la mejora de la sociedad. La RSE es un sistema de gestión donde todos suman, y así empresarios y trabajadores obtienen una mayor productividad y una mayor satisfacción.

FONDECO IFD tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera, por ello hace el compromiso de cumplir con su Misión y Visión, considerando las expectativas sus partes interesadas en lo económico, social y ambiental.



Objetivos sociales

En la gestión 2022, se revisaron y adecuaron las Políticas de RSE, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Código de Conducta. También se elaboró el Programa de Educación Financiera a ser ejecutado en la gestión 2023 en función a las modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

En cumplimiento a los objetivos planteados en la Política de Responsabilidad Social Empresarial, que fue actualizada y aprobada por nuestro Directorio 06/2022, se ratifican los objetivos sociales de FONDECO.

OBJETIVOS SOCIALES	ESTRATEGIA	INDICADOR
Promover la educación financiera	Desarrollar y exponer material de educación financiera en las reuniones de nuestros Fondos Comunales	Registro de participación de los socios en las reuniones de Fondos Comunales que incluyan Educación Financiera.
Empoderar a las mujeres, para que participen en la sociedad con todos sus derechos y obligaciones con créditos adecuados (p.e. Fondos Comunales).	Fomentar la participación de mujeres en la cartera total	% cartera mujeres / Cartera total % prestatarias / Total clientes
FONDECO atenderá incluso a clientes pobres o en situación de vulnerabilidad, considerando a quienes estén por debajo de la Línea Nacional de Pobreza 200% según la herramienta del PPI, basado en la capacidad de pago y cuidando la buena salud financiera y auto-sostenibilidad de la IFD.	Realizar la encuesta del PPI a los clientes en los puntos de contacto, y realizar seguimiento periódico al indicador del PPI	Informe anual de resultados de la encuesta PPI. % Clientes por debajo de LNP200%

En cumplimiento a **las gestiones de RSE**, en la gestión 2022 se realizaron capacitaciones de inducción al nuevo personal del área Comercial, respecto a Calidad y Calidez en la Atención al Cliente y Trato Preferencial (Oficiales de Negocios), con la finalidad de sensibilizar al personal FRONT OFFICE. Asimismo, se realizaron capacitaciones a los socios y socias de los grupos del

Fondo Comunal con el tema “Conociendo el Punto de Reclamo y la Defensoría del Consumidor Financiero” como parte de la educación Financiera.

En el mes de julio de 2022 se realizaron contribuciones mínimas debido a la delicada situación financiera de la entidad. Dentro de las contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos, por parte de FONDECO, se realizó un aporte a favor de VISION MUNDIAL BOLIVIA para apoyar a la Campaña a efectuarse en el Municipio de Camiri: CAMPAÑA “TODOS POR EL RIO PARAPETI” en su 2da versión.



En el cuarto trimestre del 2022, como parte de la educación financiera, se socializó y difundió la información sobre los beneficios e incentivos para los clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago en el circuito cerrado, fanpage de FONDECO IFD y en el sitio web para reconocer a nuestros clientes CPOP. Se incorpora en el sitio web, Fanpage y circuito cerrado los beneficios e incentivos para los Clientes CPOP de acuerdo a CIRCULAR ASFI 725/2022, Gestión de Crédito y Modificaciones al Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo.

V. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial en FONDECO IFD.

FONDECO cuenta con una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que establece desafíos constantes a corto y largo plazo, cuyo fin es impulsar iniciativas de integración de la IFD con sus miembros y con la sociedad, donde desenvuelve sus actividades microfinancieras.

La Política de RSE define los siguientes grupos de interés:

- Autoridades
- Colaboradores y Miembros
- Clientes y Usuarios Financieros
- Comunidad y Sectores no Bancarizados

- Proveedores

La Asistente de Gerencia y RSE es el responsable de la gestión de RSE, así como de la implementación de iniciativas de desarrollo sostenible. La Gerencia General y el Directorio, a través del Comité de Gobierno Corporativo, son los encargados de controlar y monitorear el cumplimiento de esta Política. La Política define los objetivos sociales y ambientales que se detallan a continuación.

Objetivos Sociales:

- Promover la educación financiera
- Empoderar a las mujeres, para que participen en la sociedad con todos sus derechos y obligaciones y con créditos adecuados (p.ej., Fondos Comunes)
- FONDECO atenderá incluso a clientes pobres o en situación de vulnerabilidad, considerando a quienes estén por debajo de la línea nacional de pobreza 200% según la herramienta PPI, basada en la capacidad de pago y cuidado de la buena salud financiera y auto – sostenibilidad de la IFD

Objetivos Ambientales:

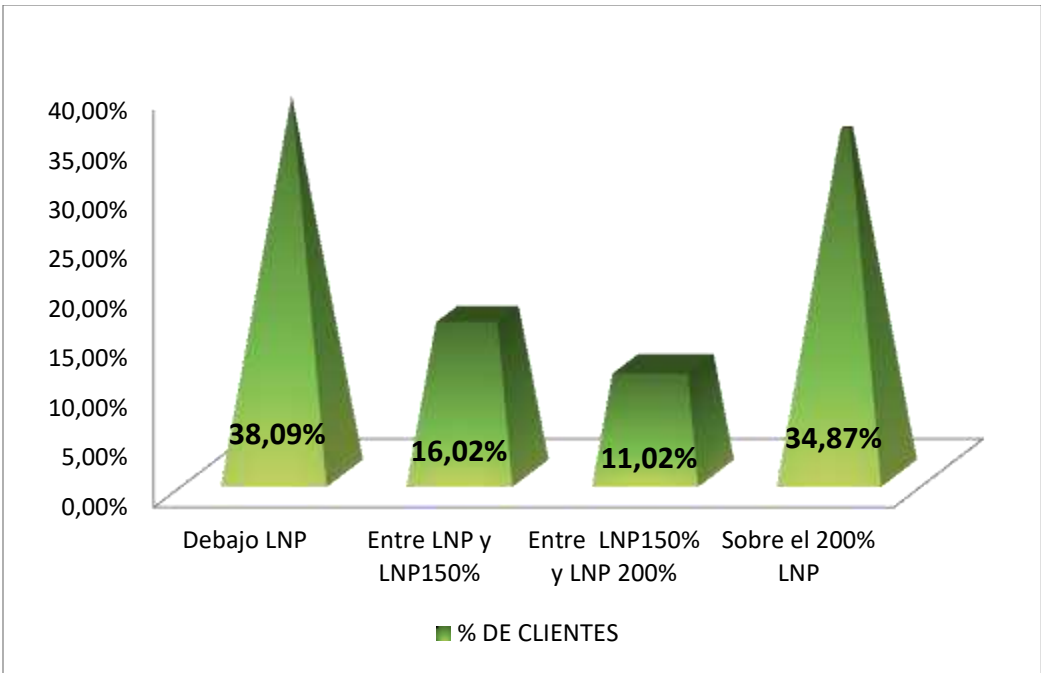
- Contribuir con la sensibilización ambiental en los funcionarios y proveedores con el fin de fomentar la protección y cuidado del entorno.
- Concientizar sobre el consumo de papel de escritorio en FONDECO IFD
- Concientizar sobre el consumo de servicios básicos en FONDECO

Para cada objetivo, se definen metas e indicadores de cumplimiento a fin de dar seguimiento a su programa de RSE. El modelo de gestión de RSE se basa en una política integral con identificación clara de grupos de interés y objetivos sociales y ambientales que se implementan de forma adecuada. En consecuencia, FONDECO muestra una integración de RSE a nivel de procesos institucionales.

Índice de Medición de Pobreza (Progress out of Poverty Index -PPI)

Una de las metodologías que utilizamos en FONDECO IFD es el PPI, como una herramienta de evaluación objetiva que recopila datos sobre los niveles de pobreza de nuestros clientes con la finalidad de mejorar nuestra Gestión de Desempeño Social al disponer de datos más precisos acerca del cumplimiento de nuestros objetivos sociales y superación del nivel de vida nuestros clientes. El PPI utiliza una tabla de puntaje para estimar la probabilidad de pobreza de un hogar, es decir, la probabilidad de que el ingreso o el gasto de un hogar estén por debajo de la Línea de Pobreza General del país o de otras líneas de pobreza como la Línea de Pobreza Extrema o la Línea de Pobreza Alimenticia, a su vez dicha tabla nos ayuda a orientar nuestros servicios, informar sobre los índices de pobreza, y dar seguimiento a los cambios en las tasas de pobreza de nuestros clientes a través del tiempo.

Al disponer de datos más precisos acerca del cumplimiento de nuestros objetivos sociales, se obtuvieron los siguientes resultados:



Fuente: Resultados acumulados del PPI Gestión 2022

Es decir, que, De acuerdo al PPI (Índice de medición de Probabilidad de Pobreza) el 38.09% de nuestros clientes con créditos se encuentran por debajo de la Línea Nacional de La Pobreza (LNP), lo que demuestra un alto grado de cobertura hacia una población de limitados recursos, en especial del sector rural, periurbano y Banca Comunal (Fondos Comunales dirigido a mujeres). Situación que a su vez genera impactos importantes de apoyo a los pequeños productores, especialmente mujeres con su pequeños emprendimientos, cumpliendo así de alguna manera con nuestra Misión y Visión Institucional.

Fomentar la participación de mujeres en la cartera total

FONDECO IFD busca empoderar a las mujeres para que participen en la sociedad con todos sus derechos y obligaciones con créditos adecuados a su realidad, y hace seguimiento del porcentaje de cartera perteneciente a mujeres y a la proporción de prestatarias mujeres respecto al total de prestatarios. Los resultados obtenidos fueron:



Política medioambiental

En su accionar de otorgación de créditos, fundamentalmente agropecuarios FONDECO incluye en sus Políticas de Crédito acciones relacionadas a la Política Medioambiental, mediante la cual se define otorgar condiciones especiales a los créditos agropecuarios de clientes que cumplan con ciertas medidas de mitigación de los impactos ambientales.

Política de RSE, Código de Gobierno Corporativo, Código de ética y Código de Conducta

Estos documentos buscan normar las metas y actividades de la institución dentro de su área de influencia.

Política de Responsabilidad Social Empresarial

Pretende normar la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el Fondo de Desarrollo Comunal FONDECO IFD. Expresa el compromiso de Fondecó de aportar con el desarrollo sostenible acorde a la Misión y Visión Institucional, dentro el marco del giro del negocio a través de prácticas y políticas vinculadas a la relación con las partes interesadas de la IFD.

Código de Gobierno Corporativo

Es un documento normativo que tiene la finalidad de mantener una adecuada estructura para la toma de decisiones y que propicie la creación sostenible de valor en un marco de buena gestión de riesgos, transparencia y responsabilidad frente a los grupos de interés y la Asociación en general. Tiene como objeto definir los Órganos de Gobierno y normar la implementación de prácticas de

Buen Gobierno Corporativo en FONDECO IFD, es de cumplimiento obligatorio a todo nivel de la Entidad.

Código de Ética

Documento que tiene por objeto promover y fomentar una cultura ética entre los funcionarios y demás instancias que tengan relación de negocios con la Entidad, para el logro de la misión y visión. Se encuentran bajo el alcance del presente Código de Ética los Asociados, miembros del Directorio, los funcionarios de FONDECO IFD a nivel nacional.

Código de conducta

Documento que consolida los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar los Directores y trabajadores de FONDECO en su relacionamiento con los consumidores financieros, respetando los derechos de los mismos. Tiene por objeto establecer las líneas de conducta que deben seguir todos los trabajadores de FONDECO en la atención y relacionamiento con los consumidores financieros.

VI. Resultado de implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de FONDECO IFD.

Áreas de Gestión de RSE

• Medio Ambiente

Con el propósito de impulsar mejoras Medioambientales en las actividades económicas de la clientela, FONDECO IFD cuenta con una Política Medioambiental que prohíbe financiar actividades que:

- a) Contaminan el aire, las aguas en todos sus estados, el suelo y el subsuelo, así mismo las condiciones climáticas.
- b) Alteran el patrimonio natural constituido por la diversidad biológica, genética y ecológica.
- c) Directa o indirectamente producen o pueden producir el deterioro ambiental en forma temporal o permanente, incidiendo sobre la salud de la población.
- Tampoco se financian:
 - a) Los cultivos y otras actividades prohibidas por ley.
 - b) Las actividades relacionadas con: la caza y comercio de animales silvestre, comercio de pieles u otros subproductos relacionados.

• Autoridades y leyes

FONDECO IFD cumple con la legislación nacional, respeta la cultura y leyes de las comunidades en las que opera sin asociarse como institución con ninguna agrupación o partido político ni fomentar cualquier forma de corrupción en su relacionamiento con funcionarios del sector público.

- **Colaboradores y Miembros**

Dentro de las características de nuestros recursos humanos, el número de empleados a diciembre de 2022, FONDECO tiene 55 funcionarios distribuidos en sus distintas agencias en Santa Cruz y Tarija. La participación femenina es de 42% mientras que la masculina es de 58%. Por otro lado, el 29% del personal tiene una antigüedad mayor a 5 años, mientras que el 35% se encuentra con antigüedad ente 1 a 3 años y el 22% es personal menor a un año.

Información Personal FONDECO IFD				
Mes	Año	N° Total de Empleados	Hombres	Mujeres
Diciembre	2022	55	32	23

- **Clientes y Usuarios Financieros**

FONDECO IFD busca otorgar a sus clientes y usuarios financieros una atención transparente, a precios justos y socialmente responsable. Tomando en consideración las leyes vigentes que tratan sobre el respeto a las personas con discapacidad, a los adultos mayores, políticas contra el racismo y discriminación, y el derecho a no sufrir violencia.

Perfil de los clientes de FONDECO

Nuestros clientes son los micro y pequeños empresarios del sector productivo, comercio, servicios y asalariados, rurales y urbanos populares que no tienen acceso adecuado al sector financiero, debido a restricciones económicas, legales, geográficas y culturales. Para el cierre de la gestión 2022 los clientes alcanzan a 3.322.- de los cuales 2.430 equivalentes al 73%son mujeres y 892 hombres, y en relación a la gestión anterior se tuvo un incremento de 1.213 clientes nuevos, representando un importante crecimiento del 57.52%.

Prestatarios	31/12/2022
Agropecuaria	179
Banca Comunal	2504
No Agropecuaria	639
Total general	3.322

Entidad	Agencia	N° de Prestatarios
FONDECO IFD	AG. GUARAYOS	318
	AG. SAN RAMON	551
	AG. SAN XAVIER	617
	AG. TARIJA	706
	OF. CENTRAL SANTA CRUZ	1130
Totales		3322

• Comunidad y Sectores no Bancarizados

Público de interés y enfoque en la comunidad: FONDECO IFD enfoca sus programas de responsabilidad social en las áreas de servicios crediticios adecuados y accesibles de preferencia dirigidos a fomentar las actividades productivas y agropecuarias, orientando las actividades hacia los públicos de interés identificados en la comunidad.

Involucramiento y concientización: FONDECO IFD estimula el involucramiento de la gerencia y de todos los colaboradores y miembros en las actividades realizadas en el marco de los programas de responsabilidad social y promueve el compromiso de todos sus colaboradores y miembros con el apoyo a la comunidad.

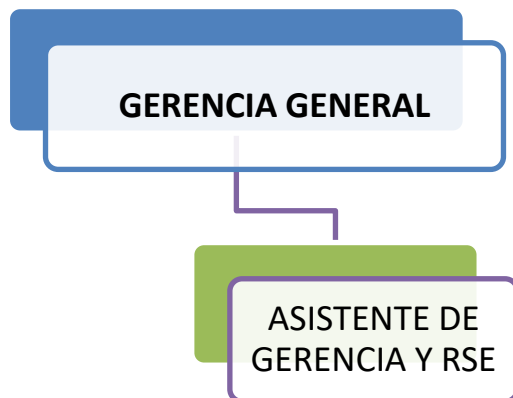
• Proveedores

La Política de Administración de Bienes y Servicios es el documento donde se definen los procedimientos y el modelo de relación con los proveedores, con indicación de cómo debe realizarse su selección y evaluación. Durante la gestión 2021 todos nuestros proveedores fueron regulados por esta política.

VII. Forma en que la entidad dentro su estructura organizacional ha implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

En Noviembre de 2015 se oficializó la designación del cargo de Encargado de Monitoreo Institucional & RSE bajo la dependencia de la Gerencia General y con el objetivo de Implementar, difundir, gestionar y controlar el cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social. A partir de la gestión 2017 se modificó la dependencia de dicho encargado para tener mayor coordinación en la implementación de nuestros programas de RSE, en la gestión 2018 con el objetivo de mejorar la estrategia comunicacional de RSE se actualizó el nombre del cargo a Encargado de Monitoreo Institucional, RSE y Marketing.

Como resultado de la aplicación de estrategias de reducción de costos administrativos y optimizar los procesos de la institución, en junio de 2021 se fusionan los cargos de Asistente de Gerencia y Analista de Información y RSE en el cargo de Asistente de Gerencia y RSE. Así mismo la gestión de RSE está relacionada con la cultura de FONDECO IFD y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpora aspectos económicos, sociales y medioambientales.



Fuente: Organigrama Fondecó IFD Vigencia Diciembre 2022

Así mismo la gestión de RSE está relacionada con la cultura de FONDECO IFD y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpora aspectos económicos, sociales y medioambientales.

La IFD integra la RSE a sus decisiones y operaciones diarias, para lo cual realiza las siguientes actividades:

- Define las funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE;
- Desarrolla y ejecuta la política de RSE aprobada por el Directorio;
- Desarrolla manuales, procedimientos y registros RSE en función a la complejidad de sus actividades.

Todo el personal debe conocer la filosofía institucional y los objetivos sociales de la institución y contribuir con logro, conocer la política de responsabilidad social empresarial y contribuir con su implementación.

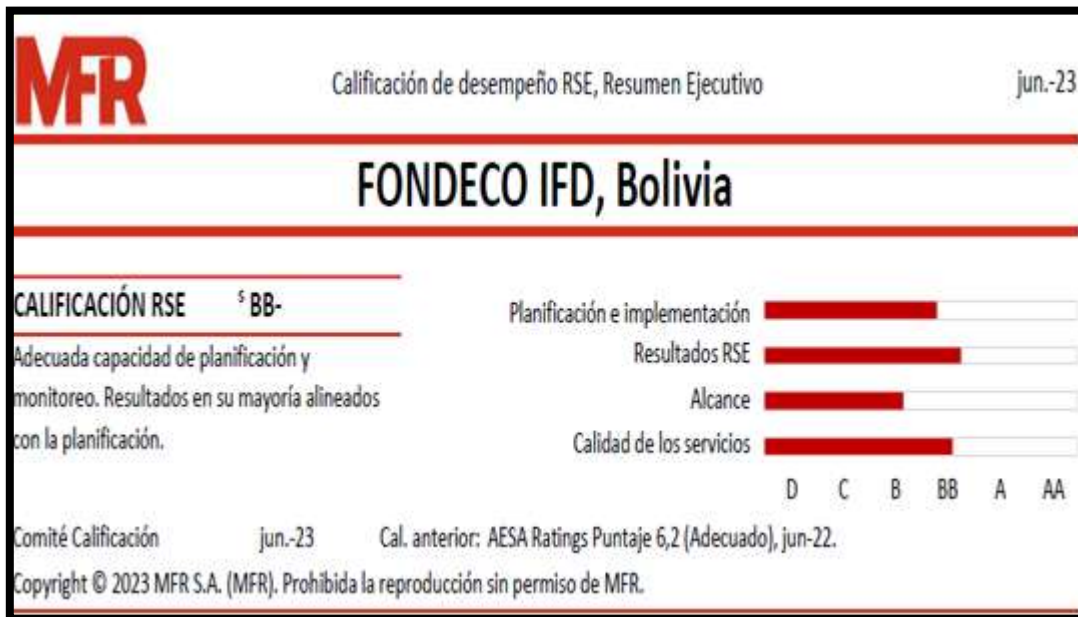
Fondecó IFD se encuentra en un proceso de constante aprendizaje y mejora continua de la gestión de RSE.

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

De acuerdo a la calificación realizada por la empresa Microfinanzas Rating, empresa independiente especializada y autorizada por ASFI, con corte al 31 de Diciembre de 2022, FONDECO IFD tiene la calificación \$BB-:

- Buen compromiso del Directorio y la alta gerencia para el cumplimiento de la misión y de los objetivos de RSE definidos en el Plan Estratégico Institucional.
- La estrategia social se encuentra formalizada y cuenta con objetivos, indicadores y metas sociales, aunque con oportunidades de mejora en la definición de objetivos relativos al cambio esperado en la vida de los clientes.

- Adecuada capacidad para monitorear las características de los clientes que son relevantes a su misión.
- La entidad ha tenido que reducir el volumen de operaciones y el tamaño institucional para precautelar su sostenibilidad, por lo que la capacidad de generar un crecimiento positivo ha sido moderada.



La IFD definió procedimientos, actualizó manuales y registros para los siguientes aspectos relativos a la RSE:

- Realizó la rendición de cuentas ante la sociedad en general a través de la elaboración de la Memoria institucional. Y la publicación de sus estados financieros en medios de comunicación masivos.
- Comunicó de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa; sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y al medio ambiente, a través de su informe de RSE publicado en nuestro sitio web.
- Actualizó y divulgó el Código de Ética con todos nuestros funcionarios.
- Identificó y tuvo acceso a los requisitos legales y normativos aplicables a la IFD;
- Aplicó y divulgó los derechos humanos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y Constitución Política del Estado.

- **INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

BRECHA SALARIAL	<i>Unidad</i>	Dato
Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	%	800%
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)	%	37%
Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	%	100%
PRESENCIA EN LA COMUNIDAD		
Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	%	100%
TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACION		
Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	%	0%
CAPACITACION		
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Número entero	22
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	%	100%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
Número de reclamos	Número entero	8
Porcentaje de quejas resueltas	%	100
Porcentaje de adopción de medidas correctivas	%	100
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
Monto de sanciones pecuniarias pagadas	Número entero	24200
Número de sanciones pecuniarias pagadas	Número entero	3
Número de sanciones no monetarias	Número entero	0