



Balance Social **IDEPRO IFD**

Gestión 2017





CONTENIDO

1. QUIENES SOMOS
2. NUESTRA ORIENTACIÓN
3. ¿CÓMO TRABAJAMOS?
4. RESULTADOS DE LA GESTIÓN
 - Resultados de la evaluación interna
 - Medición de impacto
 - Balance de Cumplimiento de la Misión/Visión
 - Enfoques estratégicos de gestión
 - Balance de cumplimiento de la Función Social según normativa ASFI
 - Cumplimiento de programas
 - Programa de RSE
 - Programa de RA
5. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN EXTERNA
 - Evaluación Social Externa MicroFinanzas Rating
 - Pacto Global Bolivia



1. QUIENES SOMOS

1. QUIENES SOMOS

IDEPRO Desarrollo Empresarial, nace como Asociación Civil sin Fines de Lucro en julio de 1991. Son más de 25 años que viene trabajando para apoyar a pequeños productores agrícolas, pecuarios y forestales, así como a micro y pequeños empresarios de los ámbitos rural y urbano, con crédito, servicios de desarrollo empresarial y servicios financieros complementarios.

Actualmente, IDEPRO IFD Institución Financiera de Desarrollo, cuenta con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en fecha 9 septiembre

2016, hito que devela un nuevo camino con mayores retos, tanto en el ámbito de los negocios, como en el de la Responsabilidad Social Empresarial.

Para afrontar estos retos, IDEPRO IFD ha mantenido sus líneas acción, ha profundizado las prácticas socialmente responsables en beneficio de los principales públicos de interés, procurando que la RSE, se torne en una filosofía presente en todos los ámbitos de la entidad, desde la planificación estratégica estableciendo metas e indicadores formalmente definidos.



2.

NUESTRA
ORIENTACIÓN

2. NUESTRA ORIENTACIÓN

Visión

“Ser la Institución Financiera de Desarrollo reconocida por su solidez, confiabilidad, compromiso con el desarrollo productivo sostenible y su aporte a la inclusión económica y social que realiza operaciones y presta servicios integrales con enfoque de responsabilidad social y ambiental”.

Misión

“Contribuir al mejoramiento de la productividad, los ingresos y el empleo de pequeños productores, micro y pequeñas empresas del ámbito rural y urbano, con operaciones y servicios financieros especializados e integrales”.

Nuestros valores

Para IDEPRO IFD, sus valores son el faro que guía su quehacer diario. Con el paso de los años, se han constituido en el fundamento de su accionar.



Honestidad	Es la actitud que asume el funcionario, determinada por el reconocimiento de la verdad en todas sus acciones y el respeto por los bienes, valores e intereses legítimos de la institución y de otras personas.
Compromiso	Es la voluntad manifiesta del funcionario por asumir como referente de sus decisiones y comportamiento, la visión, misión y objetivos institucionales, llevando a cabo todas las acciones conducentes a su cumplimiento, en tanto los reconoce como legítimos y enmarcados en valores y principios éticos.
Transparencia	Representa la disposición del funcionario de permitir que toda información, dato o documento que debe ser conocido o incumbe en derecho a un tercero, lo sea en el momento oportuno y con apego a la verdad.
Equidad	Es la permanente predisposición del funcionario de brindar a cada quien aquello que le corresponde en virtud a sus derechos, condiciones o capacidades en el marco de las normas de la institución y en estricta ausencia de sesgo de naturaleza alguna.
Responsabilidad	Es la voluntad del funcionario determinada por el cumplimiento de las labores y funciones asignadas con un elevado nivel de calidad y eficiencia, mostrando predisposición a asumir las consecuencias de sus decisiones y acciones en el marco de los referentes éticos institucionales y la ley.
Respeto	Es la predisposición del funcionario a reconocer en sus decisiones y acciones los derechos de sus pares, de los clientes y ciudadanos en general.

Nuestros Principios

Nos Une:

- ✓ La orientación de nuestro trabajo hacia la equidad social y la inclusión económica de nuestros clientes.
- ✓ La necesidad de ser una entidad que brinde confianza y seguridad a nuestros clientes internos y externos

Nos Distingue:

- ✓ El compromiso con la excelencia y la calidad en la prestación de nuestros servicios.
- ✓ La actitud creativa y la innovación que genera valor para nuestros clientes.
- ✓ La calidez, empatía y protección a nuestros clientes.

Nos Conduce:

- ✓ La transparencia y honestidad
- ✓ La responsabilidad social y ambiental
- ✓ El trabajo en equipo.

Enfoques Estratégicos de Gestión

Se constituyen en atributos de la oferta de IDEPRO IFD, orientados al logro más efectivo de la Misión y Visión. Para la gestión 2017 estuvieron vigentes los siguientes Enfoques Estratégicos:

- **Inclusión económica y social:** mediante la atención a la base ancha de la pirámide económica de Bolivia y a los sectores menos atendidos por la industria financiera.
- **Complementariedad en la oferta:** implementación de servicios financieros auxiliares que complementan el servicio de créditos.
- **Especialización en sectores de mayor potencial por región:** oferta de créditos diseñada en estricta correspondencia con las necesidades, naturaleza y dinámica de los sectores seleccionados.
- **Integralidad de los servicios:** facilitando el acceso a servicios empresariales (asistencia técnica, capacitación) como





complemento del crédito, orientados a minimizar su riesgo y potenciar su impacto.

- **Intervención en la articulación comercial de la cadena de valor y del clúster y promoción de negocios inclusivos:** facilitando las relaciones comerciales sostenibles y equitativas de pequeños productores, micro y pequeñas empresas, con eslabones inferiores de la cadena de valor (proveedores de materia prima e insumos), con eslabones superiores (compradores de productos) y/o con otros actores del *cluster* o complejo productivo (actores públicos o privados, proveedores de maquinaria, servicios y otros).
- **Gestión Ambiental:** incluye atributos de la oferta de crédito y de servicios empresariales, que favorecen un uso sostenible de los recursos naturales

Objetivo social

Generar cambios positivos en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes



3.

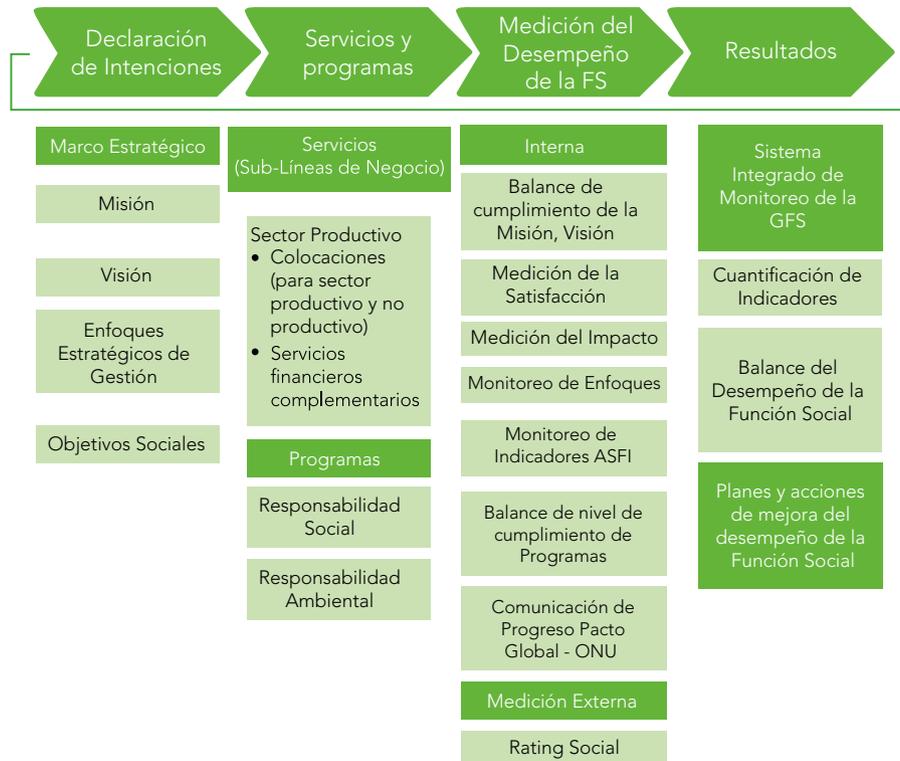
¿CÓMO
TRABAJAMOS?



3. ¿CÓMO TRABAJAMOS?

Durante la gestión 2017, la Política Institucional de Gestión de la Función Social¹ operó bajo el sistema de Gestión Integral de la Calidad, mismo que comprende los siguientes ámbitos estratégicos: Gestión por Procesos, Gestión de Personas, Gestión Integral de Riesgos y Gestión de la Función Social. El modelo adoptado para la Gestión de la Función Social se expone en el siguiente esquema:

Modelo de Gestión de la Función Social en IDEPRO



¹ Función Social, término utilizado en la Ley 393 de Servicios Financieros y ámbito normativo ASFI, que equivale al Desempeño Social, término desarrollado por el ámbito de las microfinanzas orientadas al desarrollo.



Durante la gestión 2017, el diseño y oferta de productos y servicios ha estado alineada y ha sido congruente con la declaración de intenciones establecida y ha priorizado los segmentos que constituyen el mercado objetivo de IDEPRO IFD: sectores económicos (productivo y no productivo), ámbito geográfico (urbano y rural), la naturaleza y tamaño de los núcleos productivos y las empresas (pequeño productor, microempresa y pequeña empresa).

Como parte central del Modelo de Gestión de la Función Social, se han diseñado y aplicado internamente diferentes herramientas de medición del grado de cumplimiento de la Función Social; el resultado de estas mediciones, ha sido avalado y complementado por una Auditoría Social Externa. Los resultados tanto de evaluación interna como externa, han sido analizados lo que ha permitido la toma de decisiones relativas a la estrategia comercial, a segmentos de mercado de atención prioritaria, así como la toma de decisiones sobre los atributos de los servicios y productos que IDEPRO IFD ofrece a sus clientes, para así, mejorar el nivel de cumplimiento de la Función Social



4.

RESULTADOS
DE LA GESTIÓN

4. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

En 2017 se realizó la evaluación del cumplimiento de la Función Social a partir de dos mediciones, una interna y otra externa.

La evaluación interna aplicó los siguientes sistemas y herramientas:

- Medición de impacto
- Balance de cumplimiento de la Misión/Visión
- Monitoreo de Enfoques Estratégicos de Gestión
- Balance de cumplimiento de los indicadores ASFI
- Cumplimiento de Programas

El proceso externo de evaluación

- Auditoria Social de la empresa
- MicroFinanzas Rating

A partir del análisis de la información tanto de las herramientas internas como externas aplicadas, puede afirmarse con suficiente respaldo que la institución ha cumplido su Marco Estratégico y la Función Social. La información que respalda esta afirmación es la siguiente:



Resultados de la evaluación interna

• Medición de impacto

La medición de impacto, que identifica el nivel de cumplimiento de la MISIÓN en su componente **contribuir al incremento en la productividad, ingresos y empleo de los clientes**, a través de la línea de negocios PROCADENAS, ha demostrado que el crédito especializado y los servicios empresariales, han generado el impacto esperado en la mayoría de los sectores económicos de intervención. En el caso de la cadena Uvas, vinos y singanis, los resultados muestran no sólo la pertinencia de la intervención, sino avalan la plena vigencia del producto en el mercado.

Cadena de uvas, vinos y singanis

Valor de la Media	Ingresos promedio/ mes (en Bs)	Utilidades promedio/ mes (en Bs)	Patrimonio (en Bs)	Empleos promedio/ año	Volumen de producción promedio por empleo
Antes del desembolso el crédito	8.334	3.345	391.486	2.99	71.70
A un año de desembolso del crédito	8.932	3.554	441.082	3.27	74.87
Valor Wilcoxon (1)	0.000	0.002	0.000	0.000	0.001

(1) Prueba estadística no paramétrica de comparación de medias, donde un resultado menor a 0.05 señala un incremento significativo del valor del indicador

Sin embargo, no se registró un incremento significativo en todos los indicadores en clientes que realizan su actividad empresarial en las cadenas de quinua y castaña, debido a una disminución considerable del precio del grano en la gestión y una importante rebaja del volumen de producción de castaña provocada por efectos del cambio climático, respectivamente. Estos hechos implicaron modificaciones en la estrategia de prestación de servicios.

Cadena de castaña

Valor de la Media	Ingresos promedio/ mes (en Bs)	Utilidades promedio/ mes (en Bs)	Patrimonio (en Bs)	Empleos promedio/ año	Volumen de producción promedio por empleo
Antes del desembolso el crédito	32.597	21.117	148.224	2.13	45.40
A un año de desembolso del crédito	36.792	20.034	154.402	2.38	58.28
Valor Wilcoxon (1)	0.000	0.048	0.010	0.076	0.059

1 Prueba estadística no paramétrica de comparación de medias, donde un resultado menor a 0.05 señala un incremento significativo del valor del indicador

• Balance de Cumplimiento de la Misión/Visión

Además, de los resultados de impacto que señalan el nivel de cumplimiento del propósito central de IDEPRO IFD, el balance de cumplimiento de los otros componentes de la Misión y Visión, permite afirmar lo siguiente:

Durante la gestión 2017, se ha concentrado la atención en el segmento de mercado definido en la Misión, siendo que el 99% de los clientes atendidos fueron pequeños productores o titulares de micro y pequeñas empresas y el 44% de los mismos realizan su actividad económica en el sector rural. Estas cifras sustentan además el cumplimiento del propósito de favorecer la inclusión económica y social expresada en la Visión, asumiendo que la base ancha de la pirámide económica del país y la actividad económica que se realiza en el sector rural, conforman el sector con menor acceso a servicios financieros regulados.

Se cumplieron las metas del periodo, referidas a la atención con servicios especializados, esta evaluación se realizó a partir de la proporción de cartera en la línea de negocios PROCADENAS: 23.6%. • En respuesta al atributo de integralidad de la oferta señalado por la Misión, el 77.3% de los clientes de PROCADENAS han sido atendidos con servicios de asistencia técnica funcionales al servicio de crédito. Adicionalmente, el 15% de los clientes han recibido servicios empresariales complementarios y de libre demanda. • IDEPRO IFD también ha cumplido en esta gestión con el compromiso de apoyo al desarrollo productivo sostenible expresado en la Visión, siendo que el 48,7% de la cartera propia de créditos y el 100% de la cartera de Fideicomisos Sectoriales han sido destinados hacia el sector productivo.

- **Enfoques estratégicos de gestión**

Se constituyen en atributos de la oferta de los servicios de IDEPRO IFD, orientados al logro más efectivo de la Misión y Visión. Para la gestión 2017, además de los enfoques de Énfasis en el Sector Productivo, Especialización Sectorial, Integralidad de la Oferta y búsqueda de la inclusión económica y social, cuyo nivel de cumplimiento fue reportado en el acápite anterior, estuvieron vigentes los siguientes Enfoques Estratégicos, con los siguientes resultados: • Intervención en la articulación comercial de la cadena y el **cluster**: el 100% de las operaciones ejecutadas con la línea de negocios PROCADENAS, favorecieron a una articulación comercial equitativa y sostenible de clientes en la cadena y/o el **cluster**, ya sea partir de condiciones adicionales y especiales del servicio de crédito y/o a través de la ejecución de servicios de asistencia técnica. • Gestión ambiental: el 78% de las operaciones ejecutadas con la línea de negocios PROCADENAS, incluyeron atributos orientados a favorecer una gestión ambiental responsable en las actividades de los clientes, ya sea a través de condiciones especiales del servicio de crédito y/o a través de la ejecución de servicios de asistencia técnica. Adicionalmente, se incluyeron en la Política de Negocios, procedimientos y condiciones en el proceso de crédito, orientados a impedir el financiamiento a actividades económicas nocivas para el medio ambiente, así como procedimientos de diagnóstico del impacto ambiental de la actividad económica a financiar y la obligatoriedad de la firma de un compromiso ambiental por parte del cliente, cuyo diagnóstico contenga evidencia de efectos ambientales no deseables.

- **Balance de cumplimiento de la Función Social según normativa ASFI**

En el Reglamento para la Función Social de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se establecen siete objetivos e indicadores para el Balance Social de entidades financieras reguladas, mismos que deben ser alineados con lo establecido por el Plan Estratégico Institucional. Con base en esta definición, los indicadores de gestión de la Función Social de IDEPRO IFD ya descritos en acápites precedentes, fueron complementados por lo definido en dicho reglamento, con el aval correspondiente de las instancias de gobierno de la institución y del ente regulador. El nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales complementados por normativa del ente regulador, según indicadores y metas para la gestión 2017, se detalla a continuación.

Objetivos de la Función Social de los servicios financieros ASFI	Objetivos Estratégicos PEI 2016-2019 IDEPRO IFD	Nivel de cumplimiento de objetivos gestión 2017
1. Promover el desarrollo integral para el "Vivir Bien"	1. Generar Cambio Positivo en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes	El nivel de cumplimiento de este objetivo ha sido validado a través del Sistema de Evaluación de Impacto, referido en acápite anteriores. Así mismo, el objetivo ha sido cumplido a partir de la ejecución de servicios empresariales, cuyo propósito fue optimizar el impacto del servicio financiero en la productividad y por lo tanto en los ingresos generados por las unidades económicas atendidas.
	2. Lograr el crecimiento sostenido de IDEPRO IFD basado en la especialización de servicios y orientando a la fidelización de clientes	Adicionalmente, el objetivo ha sido cumplido a través de las siguientes estrategias: a) Concentración de la atención en sectores productivos, tanto a través de la cartera propia (48.7%), como a través de cartera en fideicomiso (100%), b) Diseño y oferta de servicios especializados (PROCADENAS), en siete sectores de la actividad empresarial e integrados con asistencia técnica, c) Gestión de alianzas estratégicas con 13 instancias públicas y privadas, que permitieron fortalecer la oferta de servicios especializados, d) La implementación de servicios financieros complementarios (servicios de seguro), orientados a optimizar el impacto del servicio de crédito.
2. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	1. Lograr el crecimiento sostenido de IDEPRO IFD basado en la especialización de servicios y orientando a la fidelización de clientes	El objetivo ha sido alcanzado a partir de los siguientes hechos: a) Ha sido optimizado el tiempo de respuesta a reclamos (máximo 5 días hábiles), b) Los reclamos han sido resueltos en primera instancia y en plazo establecido (en un 91,7%), c) un índice de satisfacción del cliente de 70% y de fidelización de clientes del 88%.
3. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	3. Consolidar a IDEPRO IFD como una institución financiera de desarrollo regulada y sostenible en el sistema financiero	El objetivo fue alcanzado a partir de tres pruebas de continuidad operacional y dos planes de contingencia ejecutados a lo largo de la gestión.

Objetivos de la Función Social de los servicios financieros ASFI	Objetivos Estratégicos PEI 2016-2019 IDEPRO IFD	Nivel de cumplimiento de objetivos gestión 2017
4. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	5. Consolidar un modelo de gestión eficiente enfocado en la innovación y desarrollo	Fueron optimizados tiempos y costos en la entrega de servicios, a través de la ejecución de dos proyectos integrales de gestión de procesos.
5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	1. Generar Cambio Positivo en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes	El objetivo ha sido parcialmente, logrado habiendo capacitado a 1.873 clientes (16.38% del total de clientes).
	2. Lograr el crecimiento sostenido de IDEPRO IFD, basado en la especialización de servicios y orientado a la fidelización de los clientes	
6. Realizar acciones contra la pobreza	1. Generar Cambio Positivo en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes	Ha sido monitoreado el porcentaje de clientes en situación de pobreza (23%), del total de clientes, así como el porcentaje de clientes nuevos en situación de pobreza (28%) y el porcentaje de retención de clientes pobres (49%), habiendo cumplido las metas establecidas.
	2. Lograr el crecimiento sostenido de IDEPRO IFD basado en la especialización de servicios y orientando a la fidelización de clientes	
7. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	1. Lograr el crecimiento sostenido de IDEPRO IFD basado en la especialización de servicios y orientando a la fidelización de clientes	Son los siguientes hechos que permitieron cumplir el objetivo: a) Operaron 24 oficinas sucursales, agencias y puntos de atención; 13 de ellas ubicadas en el sector rural, b) 4% de los clientes habitan en sectores menos bancarizados, c) El 99% de los clientes son parte de la base ancha de la pirámide económica de la actividad económica (pequeños productores y MyPEs), d) el 71.6% de las operaciones de crédito fueron menores a \$US 5.000, e) se operaron servicios financieros complementarios, como pago de bonos y Renta Dignidad f) Se realizaron mejoras en la infraestructura y política interna para la atención a personas discapacitadas y adultos mayores
	2. Generar Cambio Positivo en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes	

- **Cumplimiento de programas**

Programa de Responsabilidad Social Empresarial

En 2017, se ejecutó el Plan Institucional de Responsabilidad Social Empresarial que comprende dos áreas: Subsidio a Servicios Empresariales Especializados, destinado a clientes de la línea de negocios PROCADENAS. Con una ejecución presupuestaria de Bs.406.774, fueron ejecutadas 1.229 prestaciones con Servicios Empresariales (asistencia técnica complementaria al financiamiento). Plan Anual de RSE, compuesto por proyectos diseñados con base en los compromisos asumidos en el periodo para cada uno de los cuatro públicos de interés: Cliente Externo, Cliente Interno e Institución, Medio Ambiente y Comunidad. En este componente del Programa RSE se han ejecutado 13 proyectos en forma total o parcial, con un recurso total de \$US 75.460. Los proyectos ejecutados tuvieron el siguiente énfasis por público de interés: a) Proyectos orientados a fortalecer el impacto de la prestación de servicios de IDEPRO IFD a pequeños productores y MYPES; b) Proyectos orientados a mejorar el ambiente de trabajo y fortalecer la cultura organizacional; c) Proyectos dirigidos a fortalecer la cultura ambientalmente responsable, tanto en el ámbito interno como en el entorno institucional.

Programa de Responsabilidad Ambiental

La Política de Protección al Medio Ambiente (PPMA) vigente desde 2012, establece dos





ámbitos de intervención: ámbito interno – colaboradores y ámbito externo - clientes.

Ámbito interno - colaboradores: Durante la gestión 2017, como cada gestión, todas las oficinas desarrollaron el monitoreo de indicadores de consumo de: papel, agua, energía eléctrica y combustible. Este seguimiento supone una cuantificación y monetización del consumo de dichos recursos y la aplicación de medidas para su uso más eficiente que serán aplicadas por todos los funcionarios.

Ámbito externo – clientes: En 2017, se dio continuidad al procedimiento Diagnóstico Ambiental a todas las solicitudes de crédito por montos mayores o iguales a Bs. 70.000; en caso de ser detectado un impacto ambiental negativo en alguna de las actividades de la empresa, el cliente debe firmar un compromiso de implementación de acciones de mitigación.

Por otra parte, la línea de negocios PROCADENAS, cuenta con modelos de financiamiento con enfoque ambiental. Estos enfoques buscan minimizar el impacto negativo, promoviendo el uso de insumos y la implementación de prácticas respetuosas con el medio ambiente. En 2017 la cartera colocada en modelos con enfoque ambiental represento el 78,57% del total de cartera PROCADENAS vigente.



5.

RESULTADOS DE
LA MEDICIÓN
EXTERNA

5. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN EXTERNA

La Evaluación Social Externa para la gestión 2017, llevada a cabo por Micro Finanzas Rating es la siguiente, manteniendo la calificación lograda para la gestión anterior:



Comunicación de Progreso, Pacto Global ONU

IDEPRO IFD, a través de una carta dirigida al Secretario General de Naciones Unidas, se ha adherido a los diez principios del Pacto Global promovido por dicha entidad, principios referidos a los Derechos Humanos, Derechos Laborales, protección del medio ambiente y Lucha contra la Corrupción. Esta adhesión obliga a la institución elaborar a comunicación de Progreso y publicarla en el sitio web de Naciones Unidas y el pacto Global.



Pacto Global
Red Bolivia



IDEPRO IFD

Gestión 2017