



**Pacto Global**  
Red Bolivia

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2017-2018



**Idepro** IFD  
Desarrollo Empresarial

Institución Financiera de Desarrollo

## RATIFICACIÓN DE ADHESIÓN AL PACTO GLOBAL

La Paz, 12 de Octubre de 2018

Sr. Antonio Guterres

Secretario General

Naciones Unidas

New York, NY 10017

USA

De mi mayor consideración.

En nombre de IDEPRO Desarrollo Empresarial IFD deseo ratificar el compromiso voluntario que nuestra institución ha asumido frente a los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Al ser una entidad orientada por su misión, misma que expresa una vocación por el desarrollo del país, fortaleciendo la base económica conformada por pequeños productores, micro y pequeñas empresas, los principios del Pacto Global son parte de la naturaleza organizacional y año a año nos esforzamos por cumplir de forma más eficiente y eficaz nuestra misión y mejorar nuestro nivel de cumplimiento de los diez principios.

Por lo tanto, nuestro deseo es hacer conocer a las instancias que correspondan, a la Red del Pacto Global de Bolivia y a nuestros públicos de interés, los logros alcanzados hasta diciembre 2017 de acuerdo a lo establecido en los procedimientos del Pacto Global.

Atentamente.-



**Rodolfo Medrano Cabrera**

CEO

Gerente General

# I. QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS



IDEPRO IFD, nació en julio de 1991 como una Asociación Civil sin Fines de Lucro y operó bajo el marco regulatorio para Organizaciones No Gubernamentales (ONG) ofreciendo microcréditos con servicios de capacitación y asistencia técnica para pequeños productores y micro y pequeños empresarios en los nueve departamentos de Bolivia. 25 años después, el 12 de septiembre de 2016 IDEPRO Desarrollo Empresarial obtuvo la Licencia de Funcionamiento como Institución Financiera de Desarrollo – IFD, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, luego de haber cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos exigidos por este ente regulador.

Actualmente, IDEPRO IFD continúa trabajando orientado por su marco estratégico que destaca una vocación de apoyo al desarrollo productivo. En 2018 cumplió 27 años de trabajo y apunta hacia la consolidación de la institución como un actor protagonista de la inclusión financiera en Bolivia a través de la diversificación de productos y servicios, en el marco de la Ley de Servicios Financiero N° 393.

IDEPRO IFD aporta al desarrollo productivo del país orientado por su marco estratégico que expresa lo siguiente (1):

### Nuestra 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 sostenibles, especializados e integrales.

### Nuestra 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.

### 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

### Objetivo Estratégico

Generar cambio positivo en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes.

### Enfoques Estratégicos de Gestión

Los siguientes Enfoques Estratégicos se constituyen

<sup>1</sup> Se extraen en literal partes relevantes del Marco Estratégico definido en el Plan Estratégico Institucional 2016-2019

en atributos de la oferta de los servicios de IDEPRO IFD, orientados al logro más efectivo de la Misión y Visión:

- **Inclusión económica y social:** atención a la base ancha de la pirámide económica de Bolivia y a sectores menos atendidos por la industria financiera.
- **Complementariedad en la oferta:** en tanto se implementan servicios financieros auxiliares que complementan al servicio de colocaciones.
- **Especialización en sectores de mayor potencial por región:** supone una oferta de crédito diseñada en estricta correspondencia con las necesidades, naturaleza y dinámica de los sectores seleccionados.
- **Integralidad de los servicios:** asume la necesidad de 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:** supone facilitar 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.

Adicionalmente a los enfoques arriba mencionados que definen la forma particular de prestar los servicios de crédito que IDEPRO IFD adopta, la institución

incorpora dentro de su dinámica de gestión integral, al enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), mismo que se traduce en Planes Anuales, con su correspondiente presupuesto, debidamente aprobado y monitoreado su cumplimiento, por las instancias de gobierno que corresponden.

## **II. LAS POLÍTICAS DE LA FUNCIÓN SOCIAL Y DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL DE IDEPRO IFD**



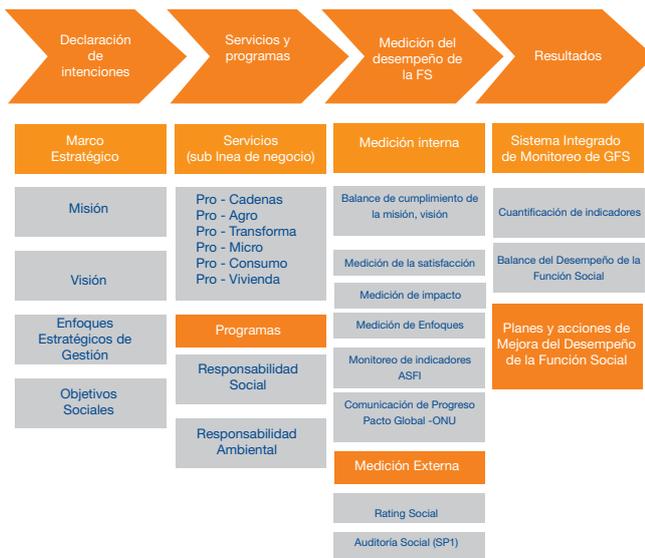
La Gestión de la Función Social se constituye en parte integrante del Sistema de Gestión Integral de Calidad adoptado por IDEPRO IFD, cuyo objetivo es:

“Fortalecer el nivel de cumplimiento del marco estratégico institucional, a través de la introducción de prácticas orientadas hacia la mejora continua. Implica la medición, análisis y mejora de ámbitos clave que hacen a la calidad en la prestación de servicios al cliente y del nivel de correspondencia de sus atributos con el Marco Estratégico Institucional”.

La GFS mide el grado de cumplimiento de la Declaración de Intenciones o Marco Estratégico referido a la Función Social, mismo que es definido periódicamente en el Plan Estratégico Institucional en respuesta a las demandas y condiciones del mercado meta y los elementos de diferenciación en el mercado que IDEPRO IFD busca.

Bajo este enfoque, el Modelo de Gestión de la Función Social (GFS) en IDEPRO IFD, está constituido por los siguientes componentes:

### Modelo de gestión de la Función Social de IDEPRO



Asimismo, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en IDEPRO IFD se enmarca dentro del Sistema Integral de Gestión de la Calidad y, en particular dentro del Modelo de Gestión de la Función Social. Esto es, el

Modelo RSE y sus componentes aportan al Modelo de GFS y lo complementan.

Su estructura se describe en el siguiente diagrama:

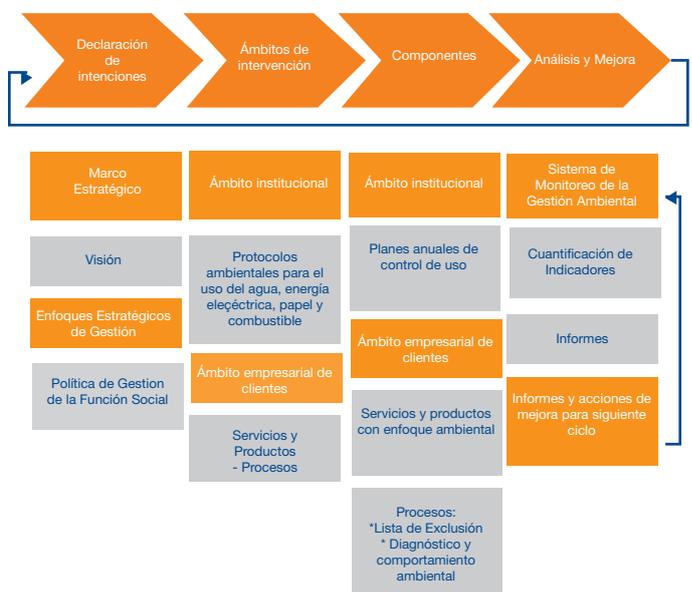
### Modelo de gestión Programa de Responsabilidad Social Empresarial



La Gestión de la Responsabilidad Ambiental (RA) en IDEPRO IFD se enmarca dentro del Sistema Integral de Gestión de la Calidad y, en particular dentro del Modelo de Gestión de la Función Social. Esto es, el Modelo RA y sus componentes aportan al Modelo de GFS y lo complementan. Así también, complementa y profundiza el compromiso con el Público de Interés Medio Ambiente que forma parte del Programa RSE.

Su estructura se describe en el siguiente diagrama:

### Modelo de gestión Programa de Responsabilidad Ambiental



### **III. LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL EN IDEPRO IFD**



## DERECHOS HUMANOS

**PRINCIPIO 1: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE.**

### EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN INTERNA

#### COMPROMISOS

En relación al Público de Interés Cliente Interno, IDEPRO IFD formaliza su relación con sus funcionarios a través de la suscripción de contratos individuales de trabajo que establecen las funciones, obligaciones y prerrogativas de cada uno de sus dependientes, obteniendo en cada caso la aprobación del contrato por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social (MTEPS) del Estado Plurinacional de Bolivia; aprobación que permite establecer tanto el respeto a los derechos laborales de los dependientes de la institución como la capacidad de los mismos de suscribir los citados acuerdos.

En el orden normativo interno, IDEPRO IFD regula su relacionamiento con sus dependientes a través del Reglamento Interno de Personal, documento debidamente aprobado por el Directorio de la institución, que, de manera literal, en su artículo 35° establece como uno de los derechos de los trabajadores “el no ser discriminado o denigrado, y a recibir de parte de sus superiores, similares y/o inferiores jerárquicos, un trato enmarcado en principios de respeto mutuo, dignidad y ética”.

Adicionalmente, en el marco del Programa de Responsabilidad Social Empresarial, Público de Interés Cliente Interno, IDEPRO IFD expresa el siguiente compromiso: “Diseño y ejecución de proyectos orientados hacia el fortalecimiento del comportamiento ético y socialmente responsable de los colaboradores de la institución. Asimismo, diseño y ejecución de proyectos que promuevan el bienestar de los funcionarios, que incidan sobre su satisfacción y retención y promuevan el equilibrio entre la vida laboral/personal y familiar”. En

Anexo 1 se detalla el nivel de logro alcanzado con dicho Programa y Público de Interés.

#### ACCIONES

Durante la última gestión, se actualizó el Reglamento Interno de Personal, donde se incluyen lineamientos en temas de salud y seguridad. Coadyuvando este punto se realizó una campaña interna de difusión sobre el contenido del Reglamento Interno de Personal.

Los funcionarios cuentan con un Seguro de Salud, así como también existe una instancia (Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional), conformado por funcionarios y ejecutivos de la Institución desde donde se ejecuta planes para la prevención de riesgos laborales<sup>2</sup>.

#### RESULTADOS

Se tienen mejor identificados los derechos de los funcionarios, quienes ya conocen los mismos, lo que permite que desarrollen un comportamiento ético y socialmente responsable. Los solicitantes de empleo tienen cada vez más en cuenta la reputación de IDEPRO IFD al tomar la decisión de incorporarse como parte del equipo.

Adicionalmente, al presente IDEPRO IFD no tiene vigente en todo el territorio nacional un sólo proceso laboral iniciado en su contra, aspecto que demuestra el efectivo respeto de los derechos fundamentales de los dependientes tanto a tiempo de su selección e incorporación a la institución como a tiempo de procesar su desvinculación (voluntaria o legal).

<sup>2</sup>Se entiende por Prevención de Riesgos Laborales al conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa, a fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

## EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN CON NUESTROS CLIENTES

### COMPROMISOS

El modelo de negocios de IDEPRO IFD, deriva de su Marco Estratégico y su Misión que establecen y priorizan el segmento de mercado (pequeños productores, micro y pequeños empresarios en zonas urbanas y rurales) además del tipo de servicios ofertados (servicios financieros sostenibles, especializados e integrales). Sobre esta base, IDEPRO IFD propone una oferta que contempla dos líneas de negocio vigentes, Colocaciones y Servicios Financieros Complementarios, con sus respectivas sub-líneas.

En cuanto a la línea de negocios colocaciones, ésta distingue y prioriza dos sectores de la economía como destinatarios de los créditos; sector productivo y sector no productivo. Como parte de la línea de negocios Colocaciones, IDEPRO IFD oferta los siguientes productos crediticios:

#### **a. PROCADENAS**

Servicio de créditos altamente especializados por ser diseñados en estricta correspondencia con la estructura y necesidades de cada uno de los sectores seleccionados por su relevancia en la economía de las regiones donde opera IDEPRO IFD.

Además del Enfoque Estratégico de Gestión de Especialización Sectorial, incluye los Enfoques de Articulación Comercial y Negocios Inclusivos, al favorecer relaciones comerciales equitativas y sostenibles, privilegiando las relaciones de la base ancha de la cadena con empresas pivote. Adicionalmente incluye el Enfoque de Integralidad, al adicionar a su oferta crediticia Servicios de Desarrollo Empresarial (Asistencia Técnica, Capacitación, Información u otros), diseñados para potenciar el impacto y minimizar el riesgo del crédito. Por último, incluye el Enfoque de Gestión Ambiental,

al incorporar atributos orientados a que minimizar el impacto negativo en el medioambiente de la actividad empresarial financiada.

#### **b. PROAGRO**

Servicio de créditos medianamente especializados por ser diseñados en correspondencia con la estructura y necesidades comunes de un conjunto de actividades agrícolas y pecuarias (no incluidas en el producto PROCADENAS), y que son seleccionadas por su relevancia en la economía de las regiones donde opera IDEPRO IFD y su alta concentración de población meta institucional.

#### **c. PROTRANSFORMA**

Servicio de créditos medianamente especializados por ser diseñados en correspondencia con la estructura y necesidades comunes de un conjunto de actividades productivas de transformación o manufactura (no incluidas en el producto PROCADENAS) y que son seleccionadas por su relevancia en la economía de las regiones donde opera IDEPRO IFD y su alta concentración de población meta institucional.

#### **d. PROMICRO**

Servicio de créditos altamente estandarizados que atienden las necesidades comunes del sector no productivo de la economía (comercio y servicios).

#### **e. PROTEMPORADA**

Servicio de créditos destinados a financiar necesidades de capital de operación de manera rápida y oportuna en épocas de alta demanda, con créditos de corto plazo y mientras dure la temporada.

Adicionalmente, a partir de la gestión 2018, la oferta crediticia dirigida a Pequeños Productores, Micro y Pequeñas Empresas, está complementada por los siguientes dos productos:

## f. PROCONSUMO

Servicio de crédito estandarizado que atiende las necesidades de la compra de bienes de consumo o el pago de servicios, de personas naturales dependientes o independientes que generan ingresos a través de un salario como empleado de empresas públicas o privadas o que trabajan por cuenta propia a través de una actividad empresarial o de manera individual prestando sus servicios.

## g. PROVIVIENDA

Servicio de crédito que atiende las necesidades de soluciones habitacionales y vivienda de personas naturales propietarias de actividades económicas de comercio, servicios, producción o son dependientes de instituciones públicas o privadas que perciben un salario o son trabajadores a cuenta propia generando ingresos prestando sus servicios.

En congruencia con la Misión institucional (establecer servicios especializados e integrales), IDEPRO IFD diversifica su oferta para complementar la crediticia con la línea de Negocios Servicios Financieros Complementarios que contempla: Servicios de ventanilla, servicios de cobertura, FIDEICOMISOS para el desarrollo Productivo y el Programa de Vivienda Social y Solidaria (PVS).

En los servicios de ventanilla destaca el pago de bonos de carácter social implementados por el Estado boliviano. Estos pagos son posibles a través de nuestra red de Puntos de Atención Financiera en todo el territorio nacional con especial énfasis en área rural, con lo que se tiene un alcance de mayor número de beneficiarios logrando un impacto social importante.

Los seguros, los FIDEICOMISOS y el Plan de Vivienda Social y Solidaria también complementan la oferta y refuerzan la vocación institucional de apoyo al desarrollo del segmento que conforma la base de la pirámide con lo que IDEPRO IFD ratifica su intención de cumplir tanto la DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS de las NACIONES UNIDAS<sup>3</sup>, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible y en particular los dos siguientes:

**ODS 1.** Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

**ODS 8.** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

**Compromiso a futuro:** Una vez que se logren cumplir las condiciones establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), IDEPRO IFD se compromete a incluir en su oferta la línea de negocios captaciones con los servicios de ahorro, hecho que permitirá a pequeños productores, micro y pequeñas empresas, desarrollar hábitos de ahorro que les permitirán crecer mejorar la economía de sus familias y resguardar sus ingresos.

## ACCIONES

La estrategia general de la institución se encuentra en línea con la misión institucional y marca un equilibrio entre los objetivos estratégicos sociales y financieros. El primer objetivo estratégico está relacionado con la generación de impacto positivo en el ámbito de los negocios y las actividades de sus clientes, y de ello se desprende la estructura de la oferta de servicios, orientada a generar el cambio buscado en cada uno de los segmentos de mercado definidos en la formulación de la misión. Durante el último periodo se aplicó modificaciones importantes en la estructura de la oferta institucional, entre ellas las siguientes:

- Consolidación de la estructura de la oferta en dos grandes áreas: crédito al sector productivo y crédito al sector no productivo.
- Se ejecutó a nivel nacional un proceso de capacitación en tecnología crediticia.
- Se ha proyectado mejoras en las herramientas de valoración de los créditos.
- Se abrieron nuevos puntos de Atención

<sup>3</sup>En específico a los siguientes artículos: Artículo 22 (satisfacción de los derechos económicos); Artículo 23 (derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo, derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria); Artículo 26 (derecho a la educación. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada)

Financiera (Puntos Promocionales y Oficinas Externas) para coadyuvar el objetivo de inclusión financiera y llegar a mayor cantidad de clientes y consumidores financieros de distintas regiones del país, con especial énfasis en zonas rurales.

## RESULTADOS

En el Anexo II se detallan resultados, conclusiones y compromisos por indicador que mide el nivel de cumplimiento del Marco Estratégico Institucional, mismos que tienen que ver con el nivel de cumplimiento de la Función Social de IDEPRO y, por lo tanto, con el Primer Principio del Pacto Global.

Adicionalmente, en el marco del Programa de Responsabilidad Social Empresarial, Público de Interés Cliente Externo, IDEPRO IFD expresa el siguiente compromiso: “Se definirán proyectos RSE orientados a fortalecer los impactos buscados por la prestación de servicios de IDEPRO a pequeños productores y MyPEs, en tanto incidan en la búsqueda de equidad social, inclusión económica y de protección al cliente”. En Anexo III se detalla el nivel de logro alcanzado con dicho Programa y Público de Interés.

## PRINCIPIO 2: ASEGURARSE DE NO SER CÓMPLICES EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

### EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN INTERNA

#### COMPROMISOS

El Reglamento Interno de Personal actualizado, en el marco de la normativa nacional, establece en sus distintos capítulos, las condiciones de trabajo, los derechos y obligaciones de las partes y el régimen de seguridad social. Todos estos acápites orientados a resguardar y promover el cumplimiento de los derechos de los trabajadores (civiles y políticos, económicos, sociales, culturales y sobretodo los laborales).

Respecto a este principio, el artículo 8 del Reglamento Interno de Personal establece que IDEPRO IFD no podrá contratar los servicios de “Menores de 18 años, salvo autorización de la Gerencia General y los padres o tutores del menor o cuando exista emancipación judicial”.

Respecto a la situación de los dependientes de IDEPRO IFD, el artículo 35 del citado Reglamento consagra en los numerales 1 y 2 de su artículo 35 (Derechos del Trabajador) el derecho de los dependientes de gozar de estabilidad laboral y desempeñar sus funciones en un ambiente laboral adecuado y seguro, previsión que demuestra el compromiso de la institución de velar por la protección de los derechos de su personal.

#### ACCIONES

Se está trabajando en la implementación de una instancia que cuente con canales y procedimientos para recabar inquietudes, consultas y reclamos de los funcionarios y a la vez que permita desarrollar acciones de mejora en las condiciones de trabajo. De esta manera la institución contará con procedimientos para canalizar las demandas y necesidades que se puedan presentarse.

Adicionalmente, de forma periódica, se capacita al personal de la institución en temas de seguridad laboral, los eventos son impartidos por especialistas en cada tema. Asimismo, se ha implementado un plan de seguridad y señalética en todas la oficinas de la institución.

Se difundió y socializó internamente los contenidos del Reglamento Interno de Personal actualizado.

#### RESULTADOS

A la fecha, las oficinas de IDEPRO IFD cuentan con infraestructuras y ambientes adecuados para el personal de su dependencia, habiendo sido objeto de verificación por el ente rector sin que se presentaran observaciones al respecto.

La normativa interna, Reglamento Interno de Personal vigente, está actualizado.

## DERECHOS LABORALES

### PRINCIPIO 3: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA LIBERTAD DE AFILIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

#### EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN INTERNA

##### COMPROMISOS

El Reglamento Interno de Personal de IDEPRO IFD, además de reconocer el carácter irrenunciable de los derechos laborales de sus dependientes (de manera concordante con lo consagrado en el artículo 48 de la Constitución Política del Estado), garantiza el derecho a la libre asociación de los trabajadores al establecer en el numeral 20 del artículo 35 (referente a los derechos de los trabajadores) lo siguiente: “A organizarse libremente bajo las formas permitidas por ley”.

##### ACCIONES

De manera voluntaria e informal se han constituido en diversas oficinas de IDEPRO IFD clubes de

empleados que tienen por fin la realización de actividades colectivas de naturaleza social y deportiva que, en muchos casos, cuenta con el apoyo y participación de la institución.

##### RESULTADOS

A la fecha, IDEPRO IFD ha demostrado el respeto a la libertad de asociación de sus dependientes a través de la conformación efectiva del tipo de organización elegido por los mismos.

### PRINCIPIO 4: LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO

##### COMPROMISOS

El contrato de trabajo individual que IDEPRO IFD suscribe con cada uno de sus dependientes consagra dos aspectos fundamentales relativos al presente principio: **a)** el derecho del trabajador a gozar de una remuneración justa para el cargo y funciones que desempeña y **b)** el derecho del trabajador a desvincularse de la institución cumpliendo los requisitos establecidos por la Ley General del Trabajo, sin establecer otras condiciones adicionales.

Concordantemente con lo expuesto en el párrafo precedente, los numerales 6 y 7, párrafo II del artículo 35 del Reglamento Interno de Personal literalmente establecen: “Recibir la remuneración correspondiente a la categoría de su cargo y la eficiencia de su desempeño” y “Al pago por suplencia cuando corresponda.”

##### ACCIONES

Adicionalmente a contar con normativa específica que impide el trabajo forzado y/u obligatorio en la institución, IDEPRO IFD desarrolla de manera continua programas de capacitación a favor de sus dependientes con fines motivacionales y de cumplimiento de objetivos individuales, en procura de lograr las metas institucionales.

##### RESULTADOS

No se aplica la asignación de trabajo extra obligatorio o adicional requerido como represalia a alguna opinión o expresión ideológica contraria a las estrategias o modelos actuales. Tampoco se realiza la retención de documentos personales o financieros para efectuar alguna contratación.

## PRINCIPIO 5: LA ABOLICIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL

### EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN INTERNA

#### COMPROMISOS

Tal como se tiene señalado previamente, en la vinculación de los dependientes de IDEPRO IFD se cumple la normativa laboral vigente en el país, siendo un requisito *sine qua non* para la prestación de servicios el ser mayor de edad conforme a lo dispuesto por la norma.

Al respecto, se reitera que el artículo 8, numeral 2 del Reglamento Interno de Personal establece que IDEPRO IFD no podrá contratar los servicios de “Menores de 18 años, salvo autorización de la Gerencia General y los padres o tutores del menor o cuando exista emancipación judicial”.

#### ACCIONES

En las últimas gestiones IDEPRO IFD demostró el cumplimiento de la normativa contratando a personas capaces profesionalmente y mayores de edad.

#### RESULTADOS

Actualmente en la planilla laboral de IDEPRO IFD no existe un funcionario contratado que sea menor de edad.

## PRINCIPIO 6: LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN MATERIA DE EMPLEO Y OCUPACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN INTERNA.

#### COMPROMISOS

El reglamento interno de personal de IDEPRO IFD establece en el numeral 4 del su artículo 35 que: “A no ser discriminado o denigrado y a recibir de parte de sus superiores, similares y/o inferiores jerárquicos, un trato enmarcado en principios de dignidad, respeto mutuo y ética”.

Adicionalmente, IDEPRO IFD tiene implementado el Reglamento de Conducta Ética cuyo fin es regular la interrelación de los dependientes de la institución bajo parámetros éticos; contándose además, con el Comité de Ética encargado de absolver consultas y/o resolver las denuncias de carácter ético que se presenten en la institución.

#### ACCIONES

Se están actualizando las políticas y procedimientos en los que las aptitudes y la experiencia de los funcionarios son los fundamentos para determinar su crecimiento institucional.

#### RESULTADOS

A la fecha se cuentan con normas y procedimientos que regulan e impiden la discriminación en ésta materia.

## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 7: LAS EMPRESAS DEBERÁN MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE

#### EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN INTERNA

##### COMPROMISOS

La protección al medio ambiente representa un elemento estratégico para IDEPRO IFD, la Visión Institucional señala: “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”. Como parte de su enfoque estratégico, la institución cuenta con una Política de Protección del Medio Ambiente, vigente desde febrero de 2012, la misma es monitoreada por un Comité de Responsabilidad Social y Responsabilidad Ambiental.

Tanto el Marco Estratégico, como la Política de Protección al Medio ambiente establecen los lineamientos de las acciones desarrolladas en el ámbito interno que contribuyen al logro del Objetivo.

**ODS 7:** Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

La política de Protección al Medio Ambiente establece cuatro indicadores de consumo sometidos a seguimiento, a ser aplicados en todas las agencias de IDEPRO IFD. El compromiso busca una disminución en el consumo de los recursos, a reflejarse en reducciones en los indicadores. Estos son:

- Consumo de energía eléctrica
- Consumo de agua
- Consumo de papel
- Consumo de combustible

A través del Plan de Responsabilidad Empresarial 2017 también, se ha definido el compromiso de diseñar e implementar programas y prácticas que apliquen y profundicen la política de protección al Medio Ambiente en el ámbito interno. Para ello, las distintas oficinas

(Sucursales y Oficina Nacional) realizan el monitoreo de estos indicadores de consumo. Adicionalmente, se ha realizado acciones de difusión interna de propuestas de buenas prácticas en actividades diarias (uso de papel, prácticas de ahorro de agua y energía eléctrica), a través de material institucional, señalización en las oficinas, entre otros.

**Compromisos a futuro:** Continuar con el monitoreo de los indicadores ambientales, el cual deberá estar acompañado necesariamente de acciones y propuestas concretas por parte de todas las oficinas, que contribuyan a mejoras paulatinas en el futuro, promoviendo el fortalecimiento de la conciencia ambiental en los funcionarios, de manera que el compromiso no se reduzca al trabajo en la oficina, sino que pueda extenderse incluso a los hogares.

##### ACCIONES

Como parte de la estrategia de la institución reflejada en su Política y el compromiso para promover un enfoque favorable para el medio ambiente, se han realizado las siguientes acciones:

- Se ha trabajado en la cuantificación de resultados relacionados al uso eficiente de los recursos naturales por parte del personal de IDEPRO IFD, que permiten hacer un seguimiento e identificar fortalezas, debilidades y posibles acciones a futuro.
- Se ha trabajado en la transmisión de información referente a prácticas amigables con el medio ambiente que pueden ser llevadas a cabo en la vida cotidiana, como parte de un proceso de sensibilización al personal, contribuyendo a profundizar el compromiso.

##### RESULTADOS

En el Anexo II se detallan los indicadores mencionados y el nivel de ahorro que representa el uso eficiente de los recursos.

## PRINCIPIO 8: FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.

### EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN INTERNA

#### COMPROMISOS

Las acciones desarrolladas durante la gestión 2018 y enfocadas en el público de interés interno, se encuentran en el marco de la política de protección al medio ambiente y el Plan Institucional de RSE 2017, las mismas aportan al cumplimiento **ODS 13**: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. Para ello el Plan de RSE 2017 contempló proyectos fundamentados en el compromiso aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente.

#### ACCIONES

Se ejecutaron dos proyectos de Gestión de residuos sólidos, ambos complementados con acciones de difusión para generar conciencia sobre la importancia de la gestión de los mismos para así aminorar el impacto negativo en el medio ambiente.

#### RESULTADOS

La Oficina Nacional estableció una alianza con la Cámara Nacional de Industria (CNI) a través del Proyecto Kiosco Verde para la gestión de Residuos Sólidos de tipo eléctrico y electrónico, equipos dados de baja o en desuso para la correcta gestión de partes posible de ser recicladas, evitando de esta forma la contaminación del medio ambiente IDEPRO IFD recibió dos certificaciones como empresa responsable con el medio ambiente por su contribución y participación en la campaña de gestión de residuos eléctricos y electrónicos.

#### COMPROMISO A FUTURO

A través de su Plan de Responsabilidad Social Empresarial, IDEPRO IFD incluye el compromiso de desarrollar proyectos aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente además de dar continuidad a las experiencias de reciclaje en otras oficinas y sucursales.

### EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN CON NUESTROS CLIENTES

#### COMPROMISOS

En lo que concierne a los clientes de IDEPRO IFD, como Público de Interés Externo y en el marco de la Política de Gestión de la Función Social de la institución de la que se desprende la Política de Protección del Medio Ambiente, se está trabajando por la promoción de la responsabilidad ambiental, a través de la implementación de medidas que buscan fomentar el desarrollo de actividades económicas respetuosas con el medio ambiente, contribuyendo al logro del el ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Para el cumplimiento de esto IDEPRO IFD ha desarrollado tres tareas importantes durante la gestión:

En el marco del Plan Institucional de RSE, establece el compromiso de definir proyectos RSE orientados a fortalecer los impactos buscados por la prestación de servicios de IDEPRO a pequeños productores y MyPEs, en tanto incidan en la búsqueda de equidad social, inclusión económica y de protección al cliente, por ello, la oferta de productos crediticios enfocado en las cadenas productivas, incorpora elementos específicos dirigidos a las diferentes fomentar prácticas y negocios amigables con el medio ambiente. Los proyectos de RSE de cada sucursal, a través de distintas acciones refuerzan y complementa lo mencionado a continuación:

- Cadena de la Quinua: Fomento de la Producción Orgánica. El servicio se orienta a facilitar el tránsito de una producción convencional a una producción bajo certificación orgánica, a través de crédito supervisado y la dotación de asistencia técnica especializada a pequeños productores de quinua.

- Cadena de la Uva: Fomento de Mejores Prácticas Agrícolas. Se prestan servicios de asistencia técnica y capacitación especializada a pequeños productores de uva en prácticas ambientalmente responsables, tales como el uso y almacenamiento de agroquímicos y el uso de suelos.
- Cadena de Confecciones Textiles: Fomento de la Producción más Limpia. En servicios de crédito para la ampliación y modernización de talleres de confección, se incorporan procesos de asistencia técnica especializada, orientada al uso responsable de recursos naturales y a la reutilización productiva de deshechos.
- Cadenas de Madera y Castaña: Fomento de Manejo Sostenible del Bosque. A través de los servicios de crédito, capacitación y/o asistencia técnica, IDEPRO IFD cumple y hace cumplir la Ley Forestal 1700, poniendo como requisitos a sus los clientes de la cadena de la madera y de castaña, la presentación de certificaciones correspondientes a dicha Ley.

Adicionalmente, IDEPRO IFD establece dentro de su política que para todas las solicitudes de crédito mayores o iguales a USD. 10.000 o su equivalente en moneda nacional, es obligatoria la realización de un Diagnóstico Ambiental. Si a partir de este diagnóstico, se establece que la actividad del cliente presenta un nivel de riesgo considerable en cuanto a contaminación ambiental o uso no sostenible de recursos naturales, el cliente, previa recomendación del oficial de crédito, debe firmar un Compromiso Ambiental, para un manejo responsable de su actividad. Este último será tomado en cuenta para futuras solicitudes de crédito por parte del cliente.

### ACCIONES

Como parte del compromiso con el principio de fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental, durante el último periodo

se han profundizado las políticas crediticias, así como en las políticas de prestación de servicios de asistencia técnica y en los sistemas de seguimiento a las mismas, a fin de incidir en mayor medida sobre las prácticas ambientalmente responsables en el marco de las actividades económicas de los clientes.

### RESULTADOS

En el Anexo II, como parte de la Responsabilidad Ambiental de la institución, se incluyen las conclusiones del trabajo realizado para el fortalecimiento del compromiso en cuanto a los clientes de IDEPRO IFD.

**PRINCIPIO 9: FOMENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE.**

## **EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN CON NUESTROS CLIENTES**

### **COMPROMISOS**

La gestión crediticia de IDEPRO IFD se basa en prácticas crediticias sanas y prudentes y de gestión de riesgo. Este trabajo también está orientado al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente:

**ODS 12:** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

**ODS 13:** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Cuando se detectan solicitudes de crédito para negocios donde se identifican señales de contaminación ambiental (generación de desechos sólidos o líquidos que degraden el medioambiente) o el uso no sostenible de recursos naturales, se elabora una recomendación dirigida al cliente, orientada a modificar los procesos de la actividad económica. Esta recomendación deberá ser firmada por el cliente constituyéndose en un documento de Compromiso Ambiental.

### **ACCIONES**

En el marco de la normativa y política crediticia vigente, se establecen como válidas la adopción de medidas de incentivo para motivar y reconocer el cumplimiento del compromiso ambiental.

En lo que corresponde a cliente interno, en 2017 se ha llevado a cabo el seguimiento al consumo de papel, agua, energía eléctrica y combustible. Este seguimiento supone una cuantificación de uso de dichos recursos a principios de la gestión, y el diseño de propuestas de medidas y acciones por parte de cada oficina para la reducción de los mismos.

### **RESULTADOS**

Se realiza el Diagnóstico Ambiental a todas las solicitudes de crédito por montos mayores o iguales a Bs. 70.000, y se efectúa un Compromiso Ambiental firmado por el cliente en caso de identificarse un riesgo ambiental elevado en el diagnóstico.

## ANTI CORRUPCIÓN

**PRINCIPIO 10: LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS INCLUIDAS LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.**

### EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN INTERNA

#### COMPROMISOS

En el Reglamento Interno de Personal se establece de forma específica la prohibición de recibir o demandar gratificaciones y/u obsequios de cualquier naturaleza por servicios prestados como Trabajadores de IDEPRO IFD; adicionalmente, se cuenta dentro de la estructura organizacional de un Departamento de Auditoría Interna que fiscaliza el cumplimiento de la normativa y procedimientos institucionales por parte de los dependientes de IDEPRO IFD. El Reglamento interno de Personal establece, además, la creación de la Comisión Administrativa que se encarga de investigar los hechos o actos de los funcionarios de la institución que puedan encontrarse dentro de la categoría de actos de corrupción.

#### ACCIONES

Al presente, IDEPRO IFD cuenta con una normativa efectiva que permite la conformación de la Comisión Administrativa referida previamente.

#### RESULTADOS

Emergente de las investigaciones realizadas por los miembros de las Comisiones Administrativas, IDEPRO IFD inició procesos judiciales contra los funcionarios que incurrieron en delitos de corrupción, buscando de ésta manera sancionar a los responsables y demostrar una protección efectiva de la institución y sus clientes contra estos hechos.

# ANEXOS



## ANEXO 1.

### PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) 2017

En respuesta a la Visión institucional que hace referencia a que IDEPRO IFD “...presta servicios integrales con enfoque de responsabilidad social y ambiental”, en la gestión 2017 se ha ejecutado el Programa de RSE, cumpliendo su octavo año de operación ininterrumpida.

Su ejecución se basa en la Política de RSE aprobada por Directorio, misma que se orienta a cumplir con el siguiente Objetivo:

“Orientar la gestión interna de procesos y de servicios a clientes, bajo una filosofía que refuerza los valores y comportamientos éticos en todos los ámbitos y niveles de gestión. Así mismo, orientar los principios éticos compatibles con la búsqueda del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, respetando la diversidad étnica y pluricultural y promoviendo la reducción

de las desigualdades económicas y sociales”.

Dicha Política se traduce en Planes Anuales de RSE que son gestionados a partir del Comité de Responsabilidad Social y Ambiental, compuesto por:

- La Gerencia Nacional de Desarrollo Institucional
- La Gerencia Nacional de Negocios
- La Jefatura de Gestión de Personas
- El Asesor Legal Nacional
- El Analista de Marketing y Comunicaciones

En función a lo definido en la Política de RSE, IDEPRO establece cuatro Partes Interesadas o Públicos de Interés y, en relación a cada uno, define compromisos u orientaciones de estrategia en el diseño y ejecución de proyectos a ser incluidos en Planes Anuales RSE.

PARTE INTERESADA	COMPROMISO
CLIENTE INTERNO	Diseño y ejecución de proyectos orientados hacia el fortalecimiento del comportamiento ético y socialmente responsable de los colaboradores de la institución. Asimismo, diseño y ejecución de proyectos que promuevan el bienestar de los funcionarios, que incidan sobre su satisfacción y retención y promuevan el equilibrio entre la vida laboral/personal y familiar.
CLIENTE EXTERNO	Diseño y ejecución de proyectos orientados a fortalecer los impactos buscados por la prestación de servicios de IDEPRO a pequeños productores y MyPEs, en tanto incidan en la búsqueda de equidad social, inclusión económica y de protección al cliente.
MEDIO AMBIENTE	Diseño y ejecución de proyectos orientados al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente
COMUNIDAD	Diseño y ejecución de proyectos orientados a la búsqueda del bienestar social en los ámbitos geográficos y demográficos donde opera IDEPRO, respetando la diversidad cultural y promoviendo la reducción de las desigualdades económicas y sociales, en el marco del principio de “Vivir Bien”. Se priorizan proyectos con efecto sostenible en la comunidad y complementarios a los impactos positivos provocados por los servicios institucionales.

En congruencia con lo anterior, en el Plan RSE 2017 se ha presupuestado y ejecutado un total \$us 11.000,00 recursos provenientes del margen de utilidades institucionales logrados en el periodo. Con dichos recursos a diciembre 2017 se ha concluido la ejecución de 7 proyectos de acuerdo a la siguiente tabla.

PARTE INTERESADA	PROYECTOS EJECUTADOS	TOTAL
Cliente Interno	2	2
Medio Ambiente Interno	2	2
Cliente Externo	1	1
Medio Ambiente Externo	1	1
Comunidad	1	0
Total General	7	7

Los proyectos más relevantes de la gestión por Público de Interés fueron:

**Cliente interno:** Proyecto “IDEPRO se integra”. Permitió que los clientes internos (funcionarios) se sientan más motivados para el logro de objetivos en equipo, y el desarrollo de mejores ambientes de trabajo, como contribución al fortalecimiento de la cultura organizacional. Cada Oficina Sucursal desarrolló una jornada de confraternización con la participación de todos los funcionarios, para fortalecer los lazos de compañerismo a través de actividades de esparcimiento, deporte y juegos recreativos, como elementos que contribuyan a mejorar vínculos entre el personal.

Medio ambiente cliente Interno: Los Proyectos IDEPRO recicla y Reciclando en mi hogar fueron complementados con la con acciones de sensibilización sobre la importancia del reciclado para aminorar impactos negativos en el medio ambiente; además mediante acciones de coordinación con aliados se pretende contribuir al fortalecimiento de la cultura de protección al medio ambiente en los funcionarios de IDEPRO IFD además de buscar acciones de sostenibilidad.

**Cliente externo:** Proyecto “IDEPRO te asesora apostó por implementar el acceso de nuestros clientes de la cadena de la quinua, a servicios de capacitación y/o asistencia técnica como complementarios al servicio de crédito.

Proyecto Pláticas de castaña y medio ambiente, proyecto que apuntó a fortalecer la prestación de servicios empresariales y mejora e incide en la fidelización de clientes en áreas rurales, mejora el precio de la castaña al coadyuvar a mejorar el acopio, mediante sesiones de plática y el intercambio de experiencias. Educación Financiera.- Capacitar tanto al cliente interno como externo de la Institución, logrando un rol de colaboración para el entendimiento de los términos financieros y su aplicación, reforzando los que ya han sido generados.

Comunidad Medio ambiente: Elaboración y difusión de cuñas radiales con mensajes de protección al Medio Ambiente contra chaqueos y quemas indiscriminadas en las agencias de Sucursal Cobija.

## INDICADORES DE FUNCIÓN SOCIAL: GESTIONES 2015 - 2017

### I. Indicadores de nivel de cumplimiento de misión

CONCEPTO	INDICADOR	EJECUCIÓN 2015	EJECUCIÓN 2016	EJECUCIÓN 2017
CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD, LOS INGRESOS Y EL EMPLEO	Ingresos:	,000	,158	0.000
	Utilidades	,000	,004	0.000
	Patrimonio	,000	,000	0.000
	Empleo	,0000	,000	0.004
PEQUEÑOS PRODUCTORES, MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	% de Clientes Pequeños productores del total	33,56%	35,66%	38,65%
	% de Clientes Micro empresarios del total	65,27%	63,72%	68,72%
	% de Clientes Pequeños empresarios del total	1,03%	0,54%	0,57%
	% de Clientes Medianos empresarios del total	0,14%	0,08%	0,03%
ÁMBITO RURAL Y URBANO	% de Clientes Urbanos del total	45,99%	45,63%	46,44%
	% de clientes Rurales del total	54,01%	54,37%	53,56%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	% de cartera PROCADENAS del total cartera	27,73%	24,81%	23,63%
	% de clientes PROCADENAS del total cartera	19,57%	19,63%	20,07%
SERVICIOS INTEGRALES (SERVICIOS FINANCIEROS MÁS SERVICIOS EMPRESARIALES)	Nro. de SEE Obligatorios	1387	1376	1047
	N° de SEE Optativos	198	175	182
	N° de SEE obligatorios y optativos ejecutados	1,585	1,551	1229
	% de clientes con SEE Optativos del total Pro cadenas	11,09%	13,00%	14,81%

## II. Indicadores de nivel de cumplimiento de visión

CONCEPTO	INDICADOR	EJECUCIÓN 2015	EJECUCIÓN 2016	EJECUCIÓN 2017
DESARROLLO PRODUCTIVO	% de cartera en sector Productivo del total cartera	49,54%	48,3%	48,71%
	% de cartera PROCADENAS del total cartera	27,73%	24,8%	23,63%
	% de cartera PROCADENAS del total cartera en sector productivo	52,54%	49,1%	53,56%
	% Cartera del Sector Productivo otorgada mediante Fideicomisos	100,00%	100,0%	100,00%
INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	% de clientes en municipios con menor bancarización del total clientes atendidos	1,56%	1,7%	4,00%
	% de Clientes Pequeños productores y microempresas del total	98,83%	99,4%	99,40%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Número de Proyectos previstos	38	19	6
	Porcentaje de Proyectos ejecutados y en proceso	33	63%	53%
	Presupuesto ejecutado en subsidio Serv. Empresariales	N/D	495.229 Bs.	406.774 Bs.
	% de presupuesto ejecutado del total presupuestado proyectos RSE	88,56%	45,0%	30,2%
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	Diferencia del nivel de consumo de Electricidad/funcionario 2016 vs 2017	N/C	-0,3%	-0,1%
	Diferencia del nivel de consumo de agua/funcionario 2016 vs 2017	N/C	35,8%	-0,1%
	Diferencia del nivel de consumo de papel/funcionario 2016 vs 2017	N/C	-1,1%	+1,2%
	Diferencia del nivel de consumo de combustible/vehículo 2016 vs 2017	N/C	4,0%	-0,3%
	% de cartera de PROCADENAS con enfoque ambiental	32,00%	84,0%	78,57%

