

*Informe de
Responsabilidad
Social Empresarial*

GESTIÓN 2018





Tabla de Contenido

1. Introducción.....	3
2. Incorporación de los programas de RSE y RA en el proceso de planificación estratégica.....	3
3. Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	2
3.1 Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	2
3.2 Resultados del programa de Responsabilidad Ambiental (RA).....	3
4. Implementación de la gestión de la responsabilidad social empresarial y responsabilidad ambiental.....	5
5. Evaluación del cumplimiento de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	5
5.1 Calificación externa de Desempeño Social	5
6. IDEPRO IFD y el Pacto Global.....	6
7. Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas	6
ANEXO 1.....	7

1. INTRODUCCIÓN

IDEPRO IFD durante más de 27 años viene ofreciendo servicios financieros (créditos), servicios de desarrollo empresarial y servicios financieros complementarios destinados a satisfacer las necesidades y demandas de los segmentos que forman la base de la economía constituida por pequeños productores agrícolas, pecuarios y forestales, así como por micro y pequeños empresarios de los ámbitos rural y urbano del país.

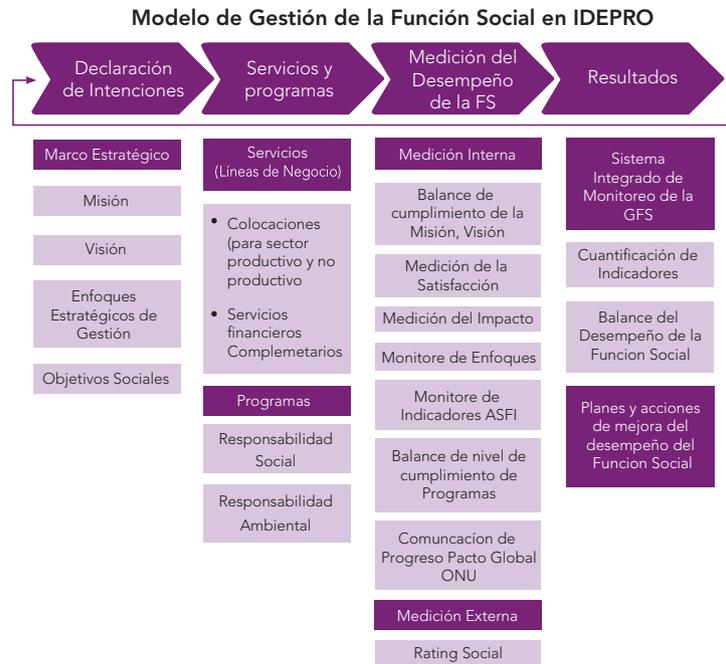
En cumplimiento a la normativa del ente regulador, IDEPRO IFD incorpora en su Política de la Gestión de la Función Social dos programas institucionales, el Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el Programa de Responsabilidad Ambiental (RA) como elementos complementario de su Gestión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

2. INCORPORACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE RSE Y RA EN EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

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

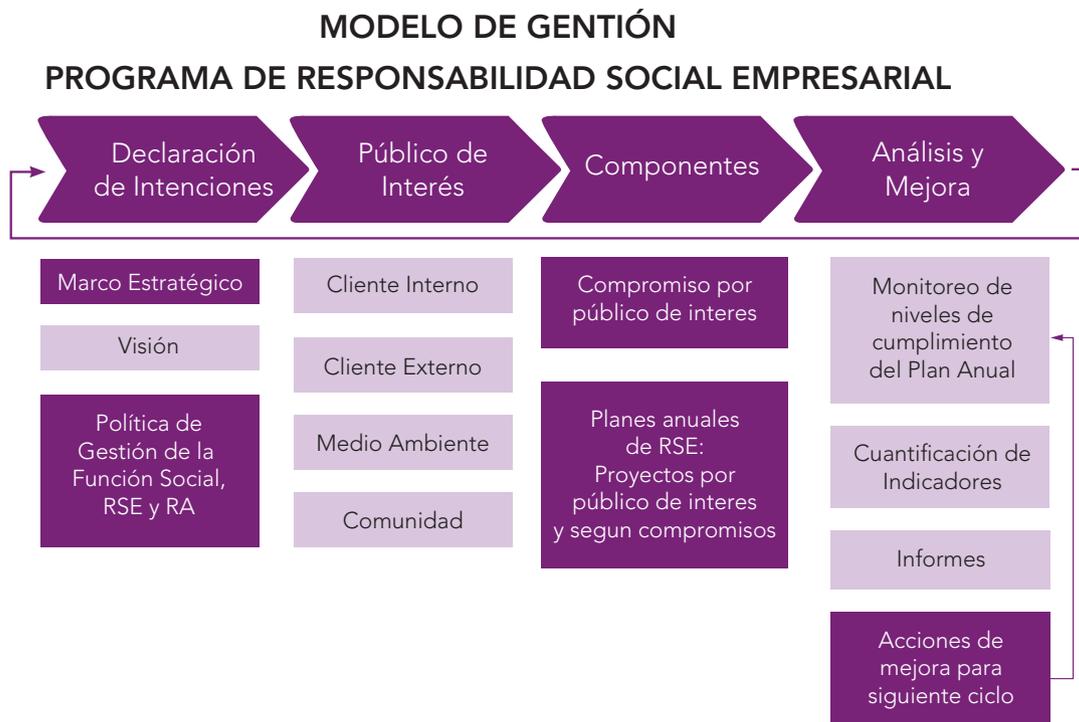
El Plan Estratégico Institucional 2016-2019 (PEI), aprobado por el Directorio y Asamblea de Asociados, pretende que a partir de la prestación de la oferta institucional, sumada a la ejecución de acciones inscritas en la Gestión de la Política de la Función Social, se logre el cumplimiento del marco estratégico. IDEPRO IFD, por su origen y naturaleza, está orientada a cumplir con un propósito superior a la sola intermediación financiera, por ello su oferta está orientada a coadyuvar al logro de la Misión y la Visión.

La Gestión de la Función Social en IDEPRO – IFD opera con base el siguiente modelo:



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

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



3. Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

3.1 Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial

El Plan anual institucional de RSE para la gestión 2018 estuvo estructurado con el propósito de focalizar sus impactos en los siguientes públicos de interés y alinearlos a los siguientes compromisos:

Público de Interés	Compromiso RSE
Cliente Externo	<p>Se definirán Proyectos RSE orientados a fortalecer el impacto buscado por la prestación de servicios de IDEPRO IFD a Pequeños Productores y MyPEs.</p> <p>En particular, serán parte de Proyectos para el Cliente Externo, el subsidio parcial en la prestación de Servicios Empresariales que complementen a los servicios de crédito.</p> <p>Así también, serán parte de los proyectos RSE aquellos que se orienten a minimizar el riesgo crediticio para el cliente, a través del Programa de Educación e Información Financiera y aquellos que pongan en práctica los Principios de Protección al Cliente.</p>
Institución y Cliente interno	<p>Se definirán Proyectos RSE orientados hacia el fortalecimiento del comportamiento ético y socialmente responsable de los colaboradores eventuales y permanentes y de la institución en su conjunto. En particular, se definirán Proyectos RSE orientados al fortalecimiento de destrezas de los colaboradores que sean compatibles con los cambios que se buscan en el cliente externo.</p>
Medio Ambiente	<p>Se definirán Proyectos RSE orientados al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, tanto en el ámbito de la actividad institucional, como en la actividad empresarial de los clientes que utilizan los servicios financieros de IDEPRO IFD.</p>
Comunidad	<p>Se definirán Proyectos RSE orientados a la búsqueda del bienestar social en los ámbitos geográficos y demográficos donde opera IDEPRO IFD, respetando la diversidad cultural y promoviendo la reducción de las desigualdades económicas y sociales.</p>

El plan 2018 contempló seis proyectos, mismos que se enfocaron en los siguientes públicos de interés: a) dos proyectos para cliente interno; b) un proyecto para Medio Ambiente; c) un proyecto para Comunidad; y d) dos proyectos para Cliente Externo.

Los recursos destinados a la ejecución del Plan RSE fueron debidamente aprobados por la Asamblea de Asociados y alcanzaron un total de Bs554.247, 41, alcanzándose una ejecución del 58,7 % del presupuesto total.

El primer proyecto enfocado a cliente externo fue el Programa institucional de Educación Financiera que tuvo un alcance de 6230 clientes capacitados a través de distintas acciones y programas.

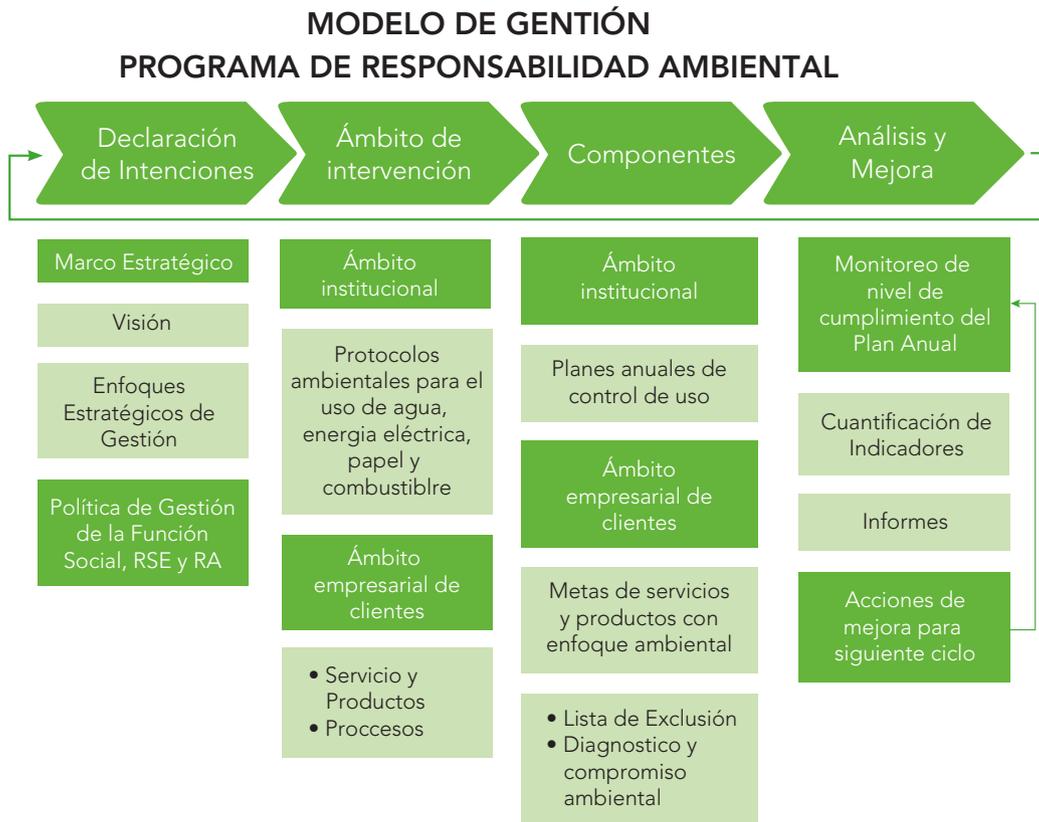
El segundo, proyectos enfocados a cliente externo se sustenta en el subsidio a Servicios Empresariales, para la línea de negocios PROCADENAS. Se trata de los Servicios Empresariales (capacitación o asistencia técnica) a los clientes que acceden a créditos de la Sub-línea PROCADENAS. Estos créditos cuentan con un servicio adicional, es decir coadyuvan a optimizar el impacto del servicio de crédito en la unidad económica y así, disminuir el riesgo crediticio para el cliente. Como parte de esta iniciativa, fueron atendidos con servicios de asistencia técnica clientes de las siguientes cadenas vigentes de acuerdo a los objetivos planteados en la gestión 2018:

Cadena	Objetivos de la estrategia - gestión 2018
Castaña	Contribuir a la recuperación los ingresos de familias recolectoras (independientes y/o que pertenecen a comunidades), rescatadores y asociaciones, afectadas por la baja en la producción castañera debido a la sequía, mediante la otorgación de créditos en tiempo oportuno y plazos personalizados hasta dos zafras, acompañado de servicios empresariales.
Quinua	Contribuir a la generación de ingresos de los productores de quinua del altiplano, de las micro y pequeñas empresas que acopian, transforman y comercializan la quinua, en el marco del actual contexto productivo y comercial del sector, a través de la prestación de servicios financieros y empresariales especializados, orientados a mantener la sostenibilidad productiva en las zonas de intervención y la presencia de los actores de la cadena
Confecciones Textiles	Contribuir al incremento de la productividad, empleo y/o ingresos de micro y pequeñas empresas de confección textil en las ciudades de La Paz, El Alto y Viacha, a través de la prestación de servicios especializados de crédito y asistencia técnica, que faciliten su articulación en la cadena productiva y que respondan a los Enfoques Estratégicos de Gestión de IDEPRO.
Uva, vinos y singanis	Contribuir a incrementar la productividad, los ingresos y nivel de diferenciación en el mercado, de productores de uva, transformadores artesanales y bodegas boutique en los Departamentos de Tarija y Chuquisaca, con enfoque en buenas prácticas vitivinícolas, a través de la prestación de servicios financieros y empresariales cada vez más especializados.
Transporte	Implementar un servicio diferenciado en condiciones de financiamiento al sector transporte que contribuya progresivamente al cambio del parque automotor de servicios de transporte liviano y pesado, ofreciendo servicios complementarios al crédito y poniendo en práctica el enfoque de responsabilidad ambiental.

Gastronomía	Cubrir la necesidad de financiamiento tanto de capital de inversión como de operaciones, en condiciones estrictamente relacionadas a las características y tamaño del negocio de venta de comida, favoreciendo la mejora de la calidad, salubridad e higiene tanto de sus instalaciones como en la manipulación de alimentos.
Construcción	Contribuir al incremento del empleo y/o ingresos de micro y pequeñas empresas de la cadena de construcción en las ciudades de La Paz, El Alto y Viacha, a través de la prestación de servicios especializados de crédito y asistencia técnica, que faciliten su articulación en la cadena de valor y que respondan a los Enfoques Estratégicos de Gestión de IDEPRO IFD

3.2 Resultados del programa de Responsabilidad Ambiental (RA)

El Programa de Responsabilidad Ambiental (RA) en IDEPRO IFD ha operado durante la gestión bajo la Política de Gestión de Protección al Medio Ambiente (PPMA) vigente y el siguiente modelo de gestión:



Durante la gestión 2018 el cumplimiento del atributo de Responsabilidad Ambiental (RA) manifestado en la Visión, traducido en la Política de Protección al Medio Ambiente (PPMA), ha sido monitoreado y expresado en los siguientes resultados:

Resultados del ámbito interno:

Durante la gestión 2018, como cada gestión, se ha llevado a cabo el seguimiento al consumo de los recursos: papel, agua, energía eléctrica y combustible. Este seguimiento supone una cuantificación de uso de dichos recursos y la aplicación de medidas para su uso más eficiente. Como resultado de la aplicación de medidas, se tuvo una leve disminución de consumo de energía, agua y combustible por funcionario en relación a la gestión anterior; el nivel de consumo de papel registrado en la gestión 2018 se incrementó de forma leve.

Resultados del ámbito externo clientes:

Durante la gestión 2018, se lograron los siguientes resultados en este ámbito:

- a. Se mantuvo la obligatoriedad de realizar un Diagnóstico Ambiental para todas las solicitudes de crédito por montos mayores o iguales a Bs. 70.000. En caso de que el diagnóstico permita detectar un impacto ambiental negativo de las actividades de la empresa, el cliente debe firmar un Compromiso Ambiental que contemple acciones de mitigación de dicho impacto.
- b. La política de negocios de IDEPRO IFD cuenta con una Lista de Exclusión referida a actividades de alto riesgo para el medio ambiente. La Política establece que no se atenderán bajo ninguna consideración solicitudes de financiamiento cuyo destino esté incluido dentro de la lista que se detalla a continuación:
 - Producción o comercialización de cualquier producto o actividad considerada ilegal bajo leyes bolivianas
 - Comercialización de animales o productos animales regulados por CITES (Convención Internacional de Comercialización de Especies en Peligro de la Fauna y Flora Salvajes)
 - Producción y comercialización de materiales radioactivos
 - Producción y comercialización de fibras de asbesto no certificadas
 - Producción y comercialización de madera u otros productos forestales al margen de lo establecido en la Ley Forestal vigente



- Producción o comercialización de productos que contengan PCBs.
 - Producción o comercialización de pesticidas/herbicidas sujetos a discontinuación internacional o prohibiciones
 - Producción o comercialización de sustancias que agoten el ozono sujetas a discontinuación internacional
- c. La Sub-Línea de negocios PROCADENAS, se complementa con servicios empresariales que traducen en un conjunto Modelos de Financiamiento. En la gestión 2018, se han atendido 7 sectores, con 15 Modelos de Financiamiento. Del conjunto de modelos, 70,6% incluye un enfoque ambiental, habiéndose colocado el 84.32% de la cartera a partir de dichos modelos.

4. Implementación de la gestión de la responsabilidad social empresarial y responsabilidad ambiental

Dentro de la estructura organizacional de la institución, está conformado y opera regularmente bajo reglamento, el Comité de Responsabilidad Social y Ambiental, constituido por niveles gerenciales y técnicos especializados. Es el órgano institucional que se hace responsable de la gestión y seguimiento al cumplimiento de la normativa interna referida a RSE y Responsabilidad Ambiental; propone a nivel de alta gerencia el contenido y alcance de los planes y proyectos y hace seguimiento a su cumplimiento.



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

5.1 Calificación externa de Desempeño Social

En respaldo al cumplimiento de la Función Social y de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental, presentamos el resultado de la Auditoría Social Externa desarrollada por la empresa Micro Finanzas Rating. La calificación obtenida en 2018 es la siguiente:



6. IDEPRO IFD y el Pacto Global

Como parte del modelo de Gestión de la Función Social, en Octubre de 2018, IDEPRO – IFD ratifica su compromiso voluntario frente a los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas referidos a los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, a través de una carta dirigida al Secretario General de las Naciones Unidas y cumpliendo el compromiso de publicar la Comunicación de Progreso 2018-2019 en la página web correspondiente.

Esta gestión ha sido socializada de forma interna entre el público interno así como a los públicos de interés externos a través de la página web institucional.

7. Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas

En cumplimiento a lo establecido en la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI se complementada lo reportado con los indicadores desarrollados en el Anexo 1: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADA

ANEXO 1

INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADA

Cód.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1 G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos ambientales y sociales	Reuniones del Comité de Gobierno Corporativo para seguimiento y monitoreo a asuntos económicos ambientales y sociales.	Nº de Reuniones	1
1 B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	%	894%
2 B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la en la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la en la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	%	0%
3 B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	%	100%
1 P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	%	100%
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
2T		Tasa de contrataciones de empelados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	%	0%
1E	Enfoque social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Se cuenta con la Política de Protección al Medio Ambiente	Nº de Políticas	1
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Contamos con 8 Productos Crediticios diseñados para proporcionar un beneficio social, además de 2 servicios complementarios (Pago de Renta Dignidad y Bono Juana Azurduy).	Nº de Productos y Servicios	Productos Crediticios 8 Servicios Complementarios: 2
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Se cuenta con el Documento Institucional: Proceso de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios	Nº de Documentos Institucionales	1
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	Se ejecutó a cabalidad el Programa Institucional de educación Financiera en el marco de la normativa	Nº de programas	1

Cód.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Se ejecutó una campaña a través de una estrategia de re-financiamiento para clientes seleccionados por su buen comportamiento de pago.	Nº de Campañas	1
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Annualmente se lleva a cabo la Encuesta de satisfacción a Clientes.	Nº de Mecanismos de Evaluación	1
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Número y porcentaje	Reclamos: 45 Quejas Resueltas: 100% Acciones Correctivas: 3
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Semestralmente se realiza el Monitoreo y Sistematización de los Indicadores de Consumo de 4 variables (agua, luz, papel y combustible). En base a ese monitoreo, se implementan acciones correctivas y campañas de sensibilización al cliente interno.	Nº de Procesos de Monitoreo y Sistematización	2 al año
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	A nivel nacional, se ha institucionalizado la impresión del papel a doble cara para eficientar el uso del mismo, además de que el papel acumulado, se junta para su posterior reciclaje	Nº de acciones realizadas	2
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Durante la gestión, no se realizaron inversiones significativas para este tema	Monto Invertido en Bs.	0 Bs.
3B		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	No contamos con productos específicos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Nº de Productos	0
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Ver Detalle en Gráfico N°2 Adjunto		
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Durante la gestión 2018 se realizaron un total de 32 Programas de Capacitación	Nº de Programas	32
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Annualmente se lleva a cabo el Proceso de Evaluación de Desempeño a todo el personal	% de Empleados	100%
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Ver cuadro Anexo N° 3		
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	%	100%

Cód.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1H	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Durante la gestión, no se realizaron aportes de este tipo	Monto en Bs.	0 Bs.
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Se cuenta con el Documento Institucional: Trato Preferencial a Personas Adultas Mayores, también se realizó la Inclusión en la Política de Negocios respecto al acceso a financiamiento de personas con discapacidad y se realizó un refrescamiento al personal acerca de la atención para personas con discapacidad, personas ciegas, mujeres embarazadas.	Nro. De Documentos actualizados	2
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Porcentaje de Cartera destinada al Sector Productivo con énfasis en las cadenas de especialización por región	%	24%

GRÁFICA 1
Detalle de Personal

Departamento		Personal Total Edad (años)				Contratación Edad (años)				Rotación Edad (años)			
		<34	34 - 54	>54	Tot.	<34	34 - 54	>54	Tot.	<34	34 - 54	>54	Tot.
Beni	M	1	1	0	2	1	0	0	1	1	0	0	1
	F	1	1	0	2	1	0	0	1	2	0	0	2
Chuquisaca	M	3	1	1	5	1	1	0	2	3	1	0	4
	F	10	2	0	12	3	0	0	3	2	0	0	2
Cochabamba	M	5	3	0	8	0	1	0	1	1	2	0	3
	F	3	4	1	8	1	2	0	3	1	1	1	3
La Paz	M	6	21	6	33	4	9	2	15	2	10	4	16
	F	9	10	0	19	2	1	0	3	0	3	2	5
Oruro	M	7	13	0	20	4	1	0	5	2	2	0	4
	F	7	2	0	9	3	1	0	4	3	2	0	5
Pando	M	4	5	0	9	5	0	0	5	3	5	0	8
	F	3	0	0	3	0	0	0	0	4	0	0	4
Potosí	M	3	8	1	12	2	2	0	4	3	1	0	4
	F	6	0	0	6	6	1	0	7	6	0	0	6
Santa Cruz	M	9	6	0	15	10	6	1	17	6	9	1	16
	F	4	4	0	8	3	2	0	5	7	1	0	8
Tarija	M	6	5	1	12	2	5	1	8	4	7	1	12
	F	11	3	0	14	2	2	0	4	3	3	0	6
Total		98	89	10	197	50	34	4	88	53	47	9	109

GRÁFICA 2
Detalle de Horas de Capacitación al Personal

Nivel	Horas de Capacitación
Ejecutivo	3.9
Mando medio	3.9
Operativo	4.6

GRÁFICA 3
Composición de la Junta Directiva

Junta Directiva	Edad (años)			
	<34	34 - 54	>54	Tot.
Varon	0	2	4	6
Mujer	0	0	0	0
Total	0	2	4	6

IDEPRO IFD

GESTIÓN 2018

