

# **FONDO DE DESARROLLO COMUNAL** **FONDECO IFD**



## **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2016**

Documento reprocesado  
Solicitud N°: F-1894.  
Trámite N°: T-3073245007

Santa Cruz de la Sierra, Agosto de 2017

**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2016 ..... 3**

*LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL ..... 3*

*MISIÓN, VISIÓN Y VALORES..... 3*

*GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... 4*

    ASAMBLEA DE ASOCIADOS ..... 4

    DIRECTORIO ..... 4

    COMITÉS ..... 4

    ORGANIGRAMA ..... 4

    ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS: ..... 5

    ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RSE DE FONDECO ..... 5

*RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ..... 5*

    ANTECEDENTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RSE EN LA ORGANIZACIÓN ..... 5

    GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ..... 6

*FONDECO EN CIFRAS: ..... 9*

    NUESTRO PERSONAL ..... 9

    NUESTROS CLIENTES..... 10

    NUESTRA COMUNIDAD ..... 13

*CUMPLIMIENTO DE INDICADORES NORMADOS POR ASFI ..... 13*

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2016

El Fondo de Desarrollo Comunal (FONDECO) es una Institución Financiera de Desarrollo (IFD) creada en el año 1995 como resultado de la especialización y crecimiento de la Unidad Gestora de Crédito del Centro de Investigación y Promoción del Campesinado (CIPCA). Actualmente, FONDECO tiene cobertura en dos departamentos, con una cartera de más de 20 millones de dólares americanos. Este documento describe el desempeño de FONDECO en el cumplimiento de los objetivos de su Misión y Visión, dando cuenta de los avances logrados en los ámbitos: social, medioambiental y económico. Resultado de su actividad en el territorio donde opera, durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2016.

### La Filosofía Institucional

FONDECO mantiene la orientación de la Compañía de Jesús hacia los sectores más empobrecidos, con énfasis en la atención del sector rural a pequeños productores campesinos en condiciones de pobreza. Dicha orientación es reforzada permanentemente gracias a la participación de ambas instituciones en el directorio de FONDECO. Toda esta filosofía se ve reflejada en la visión y misión de FONDECO.

### Misión, visión y valores

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

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

#### Principios:

- a) Ética: que será el precepto básico que sistematice, defienda y recomiende criterios referidos a comportamientos correctos e incorrectos de todos los colaboradores y miembros de Fondecó.
- b) Transparencia: que será el lineamiento bajo el cual se implementarán mecanismos que aseguren que todo proceso e información externa e interna sean verazmente realizados y comunicados;

- c) Prácticas Justas: que será la manera a través de la cual Fondecó se relacionará con los grupos de interés e instituciones, aplicando comportamientos éticos en todas sus actividades y prohibiendo toda forma de corrupción y mala competencia;
- d) Derechos Humanos: que son los derechos básicos que Fondecó garantizará, independientemente del tipo de relación que mantenga con alguna persona.

## Gobierno Corporativo y Estructura Organizacional

### Asamblea de Asociados

Conformada por 16 personas provenientes de diferentes sectores de la sociedad y comprometidas con la Misión, Visión y Valores de FONDECÓ, siendo 12.5% de ellas Mujeres.

### Directorio

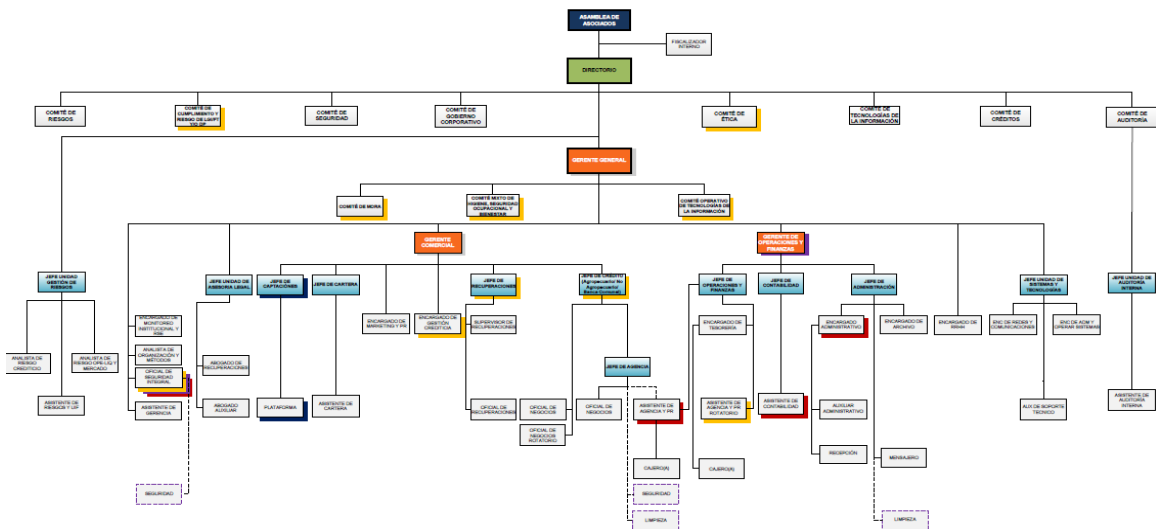
Se eligen de entre los miembros de la Asamblea de Asociados y/o personas externas invitadas que comparten la Misión y Visión Institucional, su mandato tiene una duración de 1 año, durante la gestión 2016, estuvo integrado por 7 hombres y 1 mujer.

### Comités

Están conformados por miembros del Directorio, Alta Gerencia y Jefes de Unidades. Buscan brindar apoyo en la gestión para temas específicos al Directorio.

### Organigrama

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE FONDECÓ IFD - VIGENCIA AGOSTO 2016

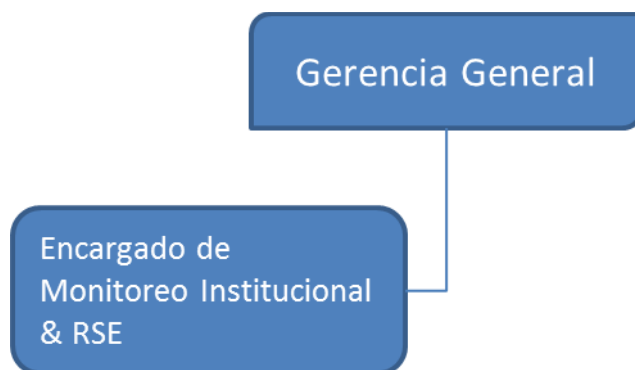


### **Asociaciones y membresías:**

FONDECO forma parte de FINRURAL, MIX MARKET, INFOCRED y apoya la Iniciativa de Smart Campaign.

### **Estructura organizacional de RSE de FONDECO**

En Noviembre de 2015 se oficializo la designación del cargo de Encargado de Monitoreo Institucional & RSE bajo la dependencia de la Gerencia General y con el objetivo de Implementar, difundir, gestionar y controlar el cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social.



## **Responsabilidad Social Empresarial**

### **Antecedentes de la implementación de la RSE en la organización**

Fondecó siendo fiel a su Misión y Visión, ha participado voluntariamente en distintas iniciativas de Gestión de Desempeño Social de índole nacional e internacional, tales como SPI (2008, 2009, 2010), MIX MARKET (2007-2016), Evaluaciones sociales por Planet Rating (2009, 2012), Autoevaluación acompañada de SMART CAMPAIGN (2014), Boletín IDS de FINRURAL (2008-2015) Microfinanza Rating (2014,2016). Desde la promulgación de la nueva Ley de Servicios Financieros, Ley 393, las Resoluciones ASFI 220/2013, 1103/2015 y las Circulares ASFI 170/2013, 365/2015 que ponen en vigencia y modifican el “Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera” comienza una nueva etapa en el País y en FONDECO respecto a la Gestión de RSE.

A partir la elaboración de la Política de Responsabilidad Social Empresarial y de la designación del Responsable de RSE se incluyeron objetivos de índole social dentro la Planificación Estratégica Institucional, los cuales se pueden ver en el Cuadro de Mando Integral (CMI) para la gestión 2016.

## **Gestión de Responsabilidad Social Empresarial**

Durante el año 2016 FONDECO revisaron y corrigieron las Política de RSE, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Código de Conducta. También se elaboró el Programa de Educación Financiera para ser ejecutado en la gestión 2017.

En cumplimiento de los objetivos planteados en la Política de RSE que establece lo siguiente:

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

Presentamos la descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.

### **Progress out of Poverty Index (PPI)**

Implementado en Octubre de 2013, el Progress out of Poverty Index® (PPI®) es una herramienta para la medición de la pobreza para organizaciones y negocios que tienen la misión de servir a los pobres. Permite a FONDECO hacer seguimiento sobre la probabilidad de pobreza de sus clientes, al término de 2016 el 54.98% de ellos estaban por debajo de la Línea Nacional de Pobreza o en situación de vulnerabilidad, superando el objetivo para la gestión establecido en 50% o superior.

### **Fomentar la participación de mujeres en la cartera total**

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

	<b>Resultado esperado a cierre de gestión</b>	<b>Resultado al Cierre de 2016</b>
% cartera mujeres / Total cartera	25.0%	26.9%
% prestatarias / Total prestatarios	60.9%	66.7%

### ***Política medioambiental***

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

### ***Política de RSE, Código de Gobierno Corporativo, Código de ética y Código de conducta***

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

#### ***Política de Responsabilidad Social Empresarial***

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

#### ***Código de Gobierno Corporativo***

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

#### ***Código de Ética***

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

### ***Código de conducta***

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

### ***Programa de Educación Financiera***

Fue realizado durante la gestión presente para ser aplicado en la gestión 2017 cumpliendo los lineamientos establecidos por nuestro ente regulador. Identifica los objetivos y la metodología a ser utilizada para implementar los subprogramas de Educación Financiera y el Subprograma de Difusión de Información.



## FONDECO en cifras:

### Nuestro personal

#### *Distribución y características de nuestros recursos humanos*

Total Personal	130
	100%
Personal Femenino	57
	44%
Personal Masculino	73
	56%

Índice de Rotación del Personal	38%
Edad Promedio del personal	36 años

#### *Composición de la plantilla por nivel jerárquico y género*

Nivel Jerárquico	Nro. Trabajadores	Nro. Trabajadores por Sexo	
		Mujeres	Hombres
Nivel ejecutivo	3	0	3
Nivel medio	24	7	17
Nivel administrativo	44	19	25
Nivel operativo	59	31	28
<b>TOTALES</b>	<b>130</b>	<b>57</b>	<b>73</b>

Nivel Jerárquico	Nro. Trabajadores	Nro. Trabajadores por Rango de Edad		
		<30	30 y 50	>50
Nivel ejecutivo	3	0	1	2
Nivel medio	24	20	4	0
Nivel administrativo	44	12	29	3
Nivel operativo	59	23	34	2
<b>TOTALES</b>	<b>130</b>	<b>55</b>	<b>68</b>	<b>7</b>

Nivel Jerárquico	Nro. Trabajadores	Antigüedad del Personal			
		Menor a 1 año	1 a 5 años	5 a 10 años	Mayor a 10 años
Nivel ejecutivo	3	1	0	1	1
Nivel medio	24	10	8	4	2
Nivel administrativo	44	14	16	10	4
Nivel operativo	59	37	13	8	1
<b>TOTALES</b>	<b>130</b>	<b>62</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>8</b>

### **Política salarial**

FONDECO ofrece remuneraciones competitivas en el mercado cumpliendo con todos los requisitos de la Ley, incluyendo el pago de beneficios sociales, otorgación de seguro de salud, seguro contra accidentes laborales y los aportes patronales. Nuestros funcionarios gozan de libertad de asociación, apoyo financiero y horarios flexibles para su formación y capacitación interna y externa.

### **Nuestros Clientes**

#### **Perfil de los clientes de FONDECO**

Como establece nuestra misión, nuestros clientes son principalmente provenientes del área rural y periurbana.

Total clientes	5,865
----------------	-------

Tasa de retención de clientes	63%
-------------------------------	-----

Número total de clientes mujeres al final del periodo	3,913	66.7%
Número total de clientes hombres al final del periodo	1,950	33.2%
Número total de clientes empresas al final del periodo	2	0.0%

Número total de clientes Rurales	2,594	44%
Número total de clientes Urbanos	3,271	56%

#### **Composición de la cartera de créditos**

Cartera Microcrédito Agropecuario:	Bs 84,432,909	60%
Cartera Microcrédito No Agropecuario:	Bs 40,761,701	29%
Cartera Banca Comunal:	Bs 16,116,955	11%

Cartera Productiva:	Bs 91,276,177	65%
Cartera No Productiva:	Bs 50,035,388	35%

Consumo	Bs 5,449,405	4%
Crédito de vivienda	Bs 7,792,827	5%
Microcrédito	Bs 116,755,955	83%
Pyme	Bs 11,313,375	8%

### ***Principales productos y servicios***

Crédito Agropecuario Corriente, para financiar Capital de trabajo e inversión para toda actividad agrícola y su ciclo de producción hasta comercialización.

Crédito Ganadero, para financiar capital de Inversión y Operación de actividades de ganadería de leche, carne y derivados utilizando el ganado como garantía.

Crédito Prenda de Productos Agropecuarios, permite beneficiar al pequeño y mediano productor agropecuario cuyos granos puedan ser almacenados y luego comercializados.

Crédito Agropecuario Estructurado, destinado a pequeños y medianos productores y comercializadores agrícolas.

Agricultura por contrato, con aquellos productores que han logrado convertirse en proveedores de empresas acopiadoras de producto agrícola. Financia la etapa final de la campaña: cosecha y comercialización.

Crédito Agroecológico, Capital de Inversión y Operación para toda actividad agrícola y su ciclo de producción cuando hayan demostrado el uso de medidas de mitigación de impactos ambientales.

Crédito No Agropecuario Corriente, Capital de inversión y operación para toda actividad lícita de producción, comercialización, servicios, pequeña Industria y vivienda.

Crédito No Agropecuario para Transporte bajo convenio, se otorga a transportistas que realizan el servicio de transporte de pasajeros y de carga.

Microcrédito Creciendo Contigo, otorgado a pequeños comerciantes e independientes rurales y populares urbanos.

Supercrédito, una línea de crédito que acompaña las necesidades de crecimiento de aquellos productores que han mantenido una larga relación con FONDECO. Permite financiar procesos de largo plazo.

Crédito Convenio, destinado a micros y pequeños empresarios agropecuarios y no agropecuarios organizados en asociaciones, gremios, cooperativas y sindicatos, legalmente establecidos.

Productos de Línea de Crédito, para financiar a pobladores rurales y urbanos populares de los sectores: agrícola, pecuario, Forestal, Comercio, Servicio, Microempresa y pequeña empresa en general.

Crédito de Vivienda, para clientes que quieran hacer adquisición terreno y/o vivienda, construcción, refacción, ampliación y mejoramiento de la misma.

Crédito de Consumo, financia a pobladores rurales y urbanos populares de los sectores: agrícola, pecuario, Forestal, Comercio, Servicio, Microempresa y pequeña empresa en general.

Renta Dignidad, pago de renta gubernamental a las personas de la tercera edad.

Money Gram, servicio de envío y recepción de giros y remesas nacionales e internacionales entre los diferentes puntos afiliados a la Red.

Giros FONDECO, servicio de envío y recepción de giros entre todas nuestras agencias.

Pago de Servicios Públicos, en los cajeros de la entidad los usuarios financieros pueden cancelar sus servicios de teléfono, luz, seguros y otros.

### ***Puntos de atención***

FONDECO cuenta con 15 puntos de atención distribuidos en 4 departamentos del país, las cuales fueron adecuadas para poder atender de manera inclusiva a las personas con discapacidades físicas.

Nro.	Agencia	Provincia	Departamento
1	Concepción	Ñuflo de Chávez	Santa Cruz
2	EL Bajío	Andrés Ibáñez	Santa Cruz
3	Guarayos	Guarayos	Santa Cruz
4	Minero	Obispo Santisteban	Santa Cruz
5	Plan 3000	Andrés Ibáñez	Santa Cruz
6	San Ignacio	Velasco	Santa Cruz
7	San Javier	Ñuflo de Chávez	Santa Cruz
8	San José	Chiquitos	Santa Cruz
9	San Julián	Ñuflo de Chávez	Santa Cruz
10	San Ramón	Ñuflo de Chávez	Santa Cruz
11	Of. Central	Andrés Ibáñez	Santa Cruz
12	Tarija	Aniceto Arce	Tarija
13	Villa 1° de Mayo	Andrés Ibáñez	Santa Cruz
14	Virgen de Lujan	Andrés Ibáñez	Santa Cruz
15	Yapacaní	Ichilo	Santa Cruz

### ***Punto de Reclamo***

Porque la opinión de nuestros consumidores financieros es muy importante para nosotros, durante la gestión 2016 se finalizó con la instalación de Puntos de Reclamo en todas las agencias, designándose a un encargado del mismo en cada agencia, y se completó el proceso de automatización del mismo mediante la utilización del Sistema de Información Génesis.

### **Nuestra Comunidad**

Como parte de la misión de bancarizar al País, FONDECO inauguró durante la gestión 2016 tres nuevas agencias en zonas periféricas de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

### **Cumplimiento de indicadores normados por ASFI**

La calificación de Desempeño de RSE para la gestión 2016 fue realizada por la empresa Microfinanza Rating.

 <b>MICROFINANZA RATING</b>	
Este documento certifica que MicroFinanza Rating ha asignado a:	
<b>FONDECO IFD</b>	
<b>la nota de Desempeño RSE: <sup>S</sup> BB</b>	
<i>Visita a la institución: Mayo 2017</i> <i>Ultimo periodo para el análisis operacional: Diciembre 2016</i>	
<b>Nota</b>	<b>Definición</b>
<b><sup>S</sup>BB</b>	<b>ADECUADA CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO. RESULTADOS BIEN ALIENADOS CON LA PLANIFICACIÓN.</b>
Milán, Junio 2017	<p>Aldo Moauro  Director Ejecutivo - MicroFinanza Rating</p>

# FONDECO IFD – Bolivia

## CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

**5BB**

ADECUADA CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO.  
RESULTADOS BIEN ALINEADOS CON LA PLANIFICACIÓN.



Comité de Calificación Desempeño RSE: Junio 2017  
Copyright © 2017 MicroFinanza Rating Srl. Prohibida la reproducción sin permiso de MicroFinanza Rating Srl.

Calificación anterior: BB MicroFinanza Rating

## FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

<b>PLANIFICACIÓN</b>	El grado de compromiso de los órganos de gobierno con el cumplimiento de la planificación es bueno. La estrategia institucional incluye objetivos organizacionales específicos de RSE. Por otra parte, se evidencia una buena capacidad para el diseño de productos de crédito, sin embargo, los procesos aún no se encuentran formalizados.
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	La definición de metas e indicadores específicos para el monitoreo del cumplimiento de los objetivos organizacionales de RSE aún es un aspecto por fortalecer. Existe espacio de mejora en la difusión y empoderamiento del personal con la filosofía y cultura institucional, así como la inclusión de parámetros sociales y de RSE tanto en las evaluaciones del desempeño como en el esquema de incentivos del personal.
<b>RESULTADOS RSE</b>	Se evidencia una adecuada evaluación de la capacidad de pago de los clientes y se han implementado reportes específicos de monitoreo del riesgo de sobreendeudamiento. La entidad presenta adecuados niveles de transparencia y precios en línea con el mercado y que no discriminan. La normativa de cobranzas no incluye lineamientos de comportamiento en el proceso de recuperación de cartera en mora. En general, la remuneración del personal se encontraría en línea con el promedio de entidades similares. En el último periodo la entidad ha presentado elevados niveles de rotación de personal; la capacitación es adecuada y se han desarrollado planes de carrera y planes de sucesión para puestos clave. Adecuada política ambiental, aunque, quedan por desarrollar planes y proyectos específicos en temas de responsabilidad social y ambiental. No existen juicios o procesos pendientes con otras partes interesadas.
<b>ALCANCE Y CALIDAD</b>	La cobertura geográfica de la entidad es moderada con presencia en 3 de los 9 departamentos del país, la amplitud de alcance es menor a su grupo de pares. Orientación de la entidad hacia áreas rurales que presentan mayores niveles de vulnerabilidad. El alcance de la entidad se ha visto afectado por niveles de crecimiento y rentabilidad negativos. Si bien la entidad no tiene una orientación específica hacia clientes pobres, se evidencia una adecuada profundidad de alcance, adicionalmente se efectúan mediciones sobre el nivel de pobreza de los clientes. Moderada variedad de servicios financieros, por su forma legal, la entidad no oferta productos de ahorro. Buena variedad de productos de crédito que consideran las características de los clientes. La entidad no efectúa de manera sistemática mediciones de satisfacción de los clientes; la tasa de deserción de clientes es elevada principalmente por el incremento de la competencia en el nicho de la entidad. La entidad no presta otros servicios no financieros.

Datos institucionales		Indicadores sociales	
	dic.-16		dic.-16
Prestatarios activos	5.865	Metodología individual, clientes	29%
Cartera bruta, USD	20.599.353	Cobertura rural, clientes	44%
Agencias	15	Cientas mujeres	67%
Personal total	130	Saldo de préstamo por prestatario / INB pc	138%
Forma legal	Institución Financiera de Desarrollo	Préstamo otorgado promedio, US\$	1.645
Año de arranque	1995	Tasa de deserción de clientes	64%
Red	FINRURAL	CeR30	6,3%
Área de intervención	Rural y periurbano	Cientes al tercer ciclo de préstamo	27%
Metodología de crédito	Individual y Banca Comunal	Cientes al ≥ cuarto ciclo de préstamo	19%
Servicios financieros	Crédito, Seguro, Pagos	Personal femenino	45%
Cobertura geográfica	3 de 9 departamentos	Tasa de rotación del personal	45%
		Tasa de interés anual promedio (TIA)	19%
		Índice de transparencia promedio	94%

Para mayores antecedentes, referirse a anexos 2 y 4.