



# BALANCE SOCIAL 2020

(Enero – Diciembre)



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	4
1.2. Nuestra Historia .....	5
1.3. Misión.....	6
1.4. Visión.....	6
1.5 Palabras clave Misión – Visión:.....	6
1.6. Principios y valores institucionales .....	6
1.7. Productos y Servicios .....	7
1.7.1. Portafolio de Productos de Crédito. ....	7
1.8.2. Servicios.....	8
2. METODOLOGÍA.....	8
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA .....	9
3.1. Alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros. ....	9
3.1.1 Objetivos sociales. ....	9
3.2. MERCADO OBJETIVO .....	10
3.2.1 Clientes.....	10
3.3. TRANSPARENCIA .....	11
3.4. GOVERNABILIDAD .....	13
3.4.1 Asamblea de Asociados .....	14
3.4.2 Directorio .....	14
3.4.3 Comités .....	15
3.4.4. Alta Gerencia .....	15
3.5. CAPACITACIÓN .....	15
3.6. METAS .....	16
3.6.1 Educación Financiera .....	16
3.6.2. Índice de Medición de Pobreza (Progress out of Poverty Index -PPI) .....	17
3.6.3. Fomentar la participación de mujeres en la cartera total.....	18
3.6.4. Punto de Reclamo. ....	18
3.6.5. Atención al cliente. ....	19
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL .....	21
4.1. DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	21
4.2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN. ....	22

4.2.1. Política de Responsabilidad Social Empresarial .....	22
4.2.2. Código de Ética .....	22
4.2.3. Código de Conducta .....	23
4.2.4. Punto De Reclamo .....	23
4.2.5. Código de Gobierno Corporativo .....	24
4.3 CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.....	24
4.4. DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	25
4.4.1. Nuestros funcionarios .....	26
4.4.2. Desempeño Económico.....	26
4.4.3. DESEMPEÑO AMBIENTAL.....	28
5. Estado de Balance Social .....	30
5.1 Indicadores y metas. (Anexo 2a) .....	30
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	39
6.1 Recomendaciones .....	39

## 1. INTRODUCCIÓN

El Fondo de Desarrollo Comunal (FONDECO IFD) tiene como objetivo realizar actividades financieras orientadas a promover el desarrollo socioeconómico de la población campesina y sectores populares de Bolivia, en el marco de los principios y valores de inspiración cristiana.

Este objetivo se ejecuta con la otorgación de créditos y servicios financieros en condiciones accesibles para fomentar sus emprendimientos, contribuyendo así a su calidad de vida y progreso. En este marco FONDECO IFD busca crecer y ser una institución financiera líder a nivel nacional, especializada en crédito productivo y servicios financieros.

Los servicios financieros de FONDECO IFD, acordes a su Misión y Visión Institucional cumplen la función social de apoyar al desarrollo sostenible del sector rural y popular urbano a través de sus actividades microfinancieras de impacto a corto y largo plazo a fin de mejorar el bienestar de sus clientes.

Objetivos para la Función Social de los Servicios Financieros	Cumplimiento
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Durante la gestión 2020 Fondecos IFD brindó productos y servicios adecuados a la necesidad de clientes y usuarios financieros en todas nuestras agencias.
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Las 7 nuevas contrataciones de la gestión 2020 fueron debidamente capacitadas en atención al cliente, de acuerdo a reglamentos internos y normativa ASFI.
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Todos los productos y servicios de Fondecos IFD cuentan con reglamentos, procedimientos, y políticas que aseguran la continuidad de los mismos.
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Fondecos IFD se encuentra en un proceso de constante aprendizaje y mejora continua, durante la gestión 2020, se actualizaron políticas, procesos internos, y se subsanaron observaciones del regulador, todo esto para poder brindar una atención más eficaz a los clientes y usuarios financieros.
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	A través de nuestro portal web, circuito cerrado y folletería, brindamos educación financiera a todos los clientes y usuarios financieros. Adicionalmente nuestro personal está capacitado para poder brindar información adecuada en todas nuestras agencias.
Realizar acciones contra la pobreza	Atendemos 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.
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Fondecos IFD promueve el acceso universal a todos sus servicios, durante la gestión 2020, se atendieron en caja 1.604 personas en estado de gestación, y 15.810 personas de la tercera edad.

Todas estas actividades para el cumplimiento de nuestros objetivos para la Función Social, fueron realizadas no obstante las serias limitaciones que implicó los periodos de cuarentena debido a la pandemia del Coronavirus Covid-19.

## 1.2. Nuestra Historia

# 1995

### ENERO

El 16 de Enero de 1995, con el auspicio de la compañía de Jesús, 22 personas comprometidas con el campesinado y el desarrollo de Bolivia, constituyeron la asociación civil sin fines de lucro con el nombre de FONDECO.

### OCTUBRE

En el año 1995, el día 12 de Octubre, el Estado Boliviano reconoció a FONDECO como una persona jurídica y aprobó su constitución y sus estatutos iniciándose su funcionamiento.

# 2001

Desde el 2001 FONDECO es financieramente sostenible. Para el registro y control de sus operaciones, cuenta con un sistema de información integral, tanto los microcréditos individuales como los asociativos, cuentan con un software particular. La información de la cartera crediticia registra a cada cliente de manera individual. Con el fin de facilitar el análisis de riesgo crediticio de la cartera, FONDECO ha desarrollado algunas herramientas innovadoras.

Además se utilizan otras herramientas de uso general, como son la consulta a la central de riesgos

# 2016

El 21 de agosto de 2013 se promulga la Ley de Servicios Financieros N° 393 que reconoce a las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFDs) como una figura legal a la cual deberán adecuarse todas las Asociaciones y Fundaciones Financieras sin fines de lucro. En septiembre 2016 FONDECO culmina su proceso de adecuación y logra obtener su licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, siendo ya reconocida como Institución Financiera de Desarrollo -IFD.

# 2019

En noviembre 2019 se comenzó con el proceso de elaboración del Plan Estratégico (PEI) 2020-2024, para el cual el directorio determinó las líneas y políticas de acción, en dicho proceso se analizó nuestra misión y visión institucional, mismos que fueron ratificados por los distintos niveles de gobierno.

# 2020

En la gestión 2020 se aprobó el Plan de Reactivación de FONDECO IFD, y se modificaron el Plan Estratégico Institucional PEI 2020-2024 y Plan Operativo Anual POA 2020 debido a los impactos negativos en la situación de la economía nacional ocasionados por la pandemia del Coronavirus Covid-19, priorizando los Objetivos y las Estrategias que se enfocarán para retomar el crecimiento Institucional, cuidar la sostenibilidad financiera tratando de reducir a lo mínimo posible el nivel de pérdidas de la gestión, y consolidar la diversificación de la Cartera de créditos, por lo que se modifican las proyecciones de cartera y Estados Financieros.

### 1.3. 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.

### 1.4. 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.

### 1.5 Palabras clave Misión – Visión:

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

### 1.6. Principios y valores institucionales

Por la naturaleza de las actividades que se desarrollan en la Entidad, los funcionarios deben reconocer, respetar y hacer respetar los valores institucionales.

FONDECO IFD debe cultivar el conjunto de Principios y Valores, que inspiren a sus miembros de la Asamblea de Asociados, Directorio, Comités, Fiscalizadores Internos, Ejecutivos y funcionarios en general, para alcanzar los postulados de misión, visión y las estrategias planteadas para el Desarrollo Institucional, es ese sentido nuestros Principios y Valores que guían nuestras acciones son:

- **Justicia Social y Equidad:** Implica igualdad social por un lado e igualdad de oportunidades por el otro, desde un punto de vista de apoyo incondicional a los intereses de nuestros clientes internos y externos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.
- **Respeto y solidaridad:** Es valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad como sinónimo de hermandad, amistad o camaradería, entre los miembros de la Institución y hacia los clientes. La solidaridad entendida como la capacidad de entregarse a otros individuos, pensando en estos como semejantes

- **Honradez y Disciplina:** Rectitud de ánimo e integridad en el obrar, instruir a una persona a tener un determinado código de conducta y orden al interior y exterior de la institución.
- **Eficiencia y dedicación:** En todos los actos de las personas al interior de la Institución, es la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado a partir de abocarse íntegramente a las tareas y funciones individuales

## 1.7. Productos y Servicios

### 1.7.1. Portafolio de Productos de Crédito.

- **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 a mejores precios.
- **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, en especial a clientes de Fondos Comunes que requieren mayores montos de crédito de manera ya individual.
- **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.

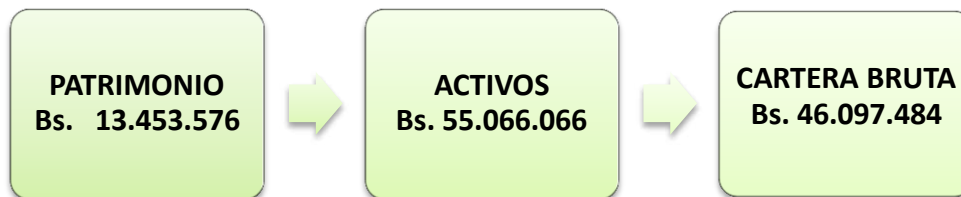
- **Crédito de Vivienda**, para clientes que quieran hacer adquisición terreno y/o vivienda, construcción, refacción, ampliación y mejoramiento de la misma.
- **Crédito de Consumo**, financia a pobladores rurales y urbanos populares de los sectores: agrícola, pecuario, Forestal, Comercio, Servicio, Microempresa y pequeña empresa en general.
- **Créditos de Banca Comunal (Fondos Comunales)**: Microcréditos otorgados a grupos en los cuales participan principalmente mujeres, en montos ascendentes según escala por ciclos de participación, que incorpora el componente del ahorro.
- **Créditos de apoyo por la Pandemia del Covid-19**: Pro-Empresa y Mi Capital: Estos productos crediticios están dirigidos exclusivamente a personas afectadas por la pandemia del Covid-19 en sus actividades económicas, otorgándoles recursos para su reactivación en condiciones muy accesibles y periodos de gracia.

### 1.8.2. Servicios

- **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.
- **Micro Seguros Fondeco**, microseguros de vida, incendios y aliados con primas accesibles para usuarios y clientes financieros.

Durante la Pandemia del Covid-19, FONDECO IFD contribuyó con el servicio de pago de los Bonos del Estado dirigidos a ayudar a la economía de las familias bolivianas. (Bono Familia y Bono Universal, entre otros.)

Gráfico N° 1: Fondoco IFD en cifras



## 2. METODOLOGÍA

El presente Balance Social de FONDECO IFD, describe el perfil de la organización, sus principales elementos estratégicos, los resultados del trabajo con cada uno de sus grupos de interés, su metodología de elaboración y los estándares internacionales que se aplican para evaluar el cumplimiento de las metas de responsabilidad social de forma anual.



Fondecó IFD ha optado por trabajar con los indicadores sociales determinados en nuestra planificación estratégica, además de indicadores cuantitativos y cualitativos. La información requerida es solicitada a todas las áreas de forma periódica por la Analista de Información y RSE, una vez consolidada la información se procede con la elaboración del Balance social según normativa ASFI.

### **3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA**

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

En el año 2020 con la finalidad optimizar los procesos de la institución se actualizó el nombre del cargo por Analista de Información y RSE. Así mismo la gestión de RSE está relacionada con la cultura de FONDECÓ IFD y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpora aspectos económicos, sociales y medioambientales.

#### **3.1. Alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros.**

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

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

##### **3.1.1 Objetivos sociales.**

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

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 2020.

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

## 3.2. MERCADO OBJETIVO

### 3.2.1 Clientes

Nuestros clientes son los micro y pequeños empresarios del sector productivo, comercio, servicios y asalariados, rurales y urbanos populares que no tienen acceso adecuado al sector financiero, debido a restricciones económicas, legales, geográficas y culturales.

Como establece nuestra misión, nuestros clientes son principalmente provenientes del área rural y periurbana. Entendiéndose por poblador rural a aquellas personas que habitan y/o tienen sus actividades económicas en poblaciones que no son capitales de departamento ni ciudades intermedias; y por poblador urbano popular a aquellas personas que habitan y/o tienen sus actividades económicas en zonas urbanas fuera del casco urbano de las ciudades.

NUMERO DE CLIENTES			
Gestiones	Nº de Clientes Total	Nº de Clientes MC	Nº de Clientes FC
2016	12,257	1,722	10,535
2017	8,103	1,725	6,378
2018	5,776	1,795	3,981
2019	5,190	1,085	4,105
2020	5,457	951	4,506

El número de clientes es un indicador muy importante que muestra la cobertura de la Entidad Financiera y su crecimiento demuestra niveles de aceptación del mercado meta.

Durante la gestión 2020 Fondecó IFD empezó a crecer en el número de clientes llegando a 5.457 respecto a 5.190 de la anterior gestión, este crecimiento se debió fundamentalmente al crecimiento de Banca Comunal y Microcrédito No Agropecuario.

Prestatarios	31/12/2020
Agropecuaria	212
Banca Comunal	330
No Agropecuaria	730
<b>Total general</b>	<b>1.272</b>

Género - prestatarios	Cantidad
Hombres	577
Mujeres	695
<b>Total general</b>	<b>1.272</b>

### 3.3. TRANSPARENCIA

Fondecó IFD es una institución transparente y comunica de manera clara, oportuna y completa las decisiones y actividades que impactan en la sociedad, la economía y medio ambiente, a través de:

- Publicación de su misión, visión, valores, productos, servicios plan de educación financiera, informe de responsabilidad social empresarial y memoria institucional a través de su sitio web oficial.
- En la gestión 2020, debido a la pandemia por el Covid-19, la estrategia de comunicación con los clientes FONDECO IFD irrumpió en las redes sociales, sms y plataformas digitales (Zoom) como principales herramientas y también a través de su Fanpage institucional en Facebook: <https://www.facebook.com/FondecóIFD>.



- Siendo fiel a su Misión y Visión, ha participado voluntariamente en distintas iniciativas de Gestión de Desempeño Social de índole nacional e internacional, tales como SPI (2008,

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

- A partir la elaboración de la Política de Responsabilidad Social Empresarial y de la designación del Responsable de RSE se explicitaron incluyendo objetivos de índole social dentro la Planificación Estratégica Institucional, los cuales se pueden ver en el Cuadro de Mando Integral (CMI) para la gestión 2020.



En cumplimiento de nuestra Visión y Misión Institucional, durante la gestión 2020 seguimos desarrollando actividades inherentes al Desempeño Social. Así los resultados del Índice de medición de Probabilidad de Pobreza (PPI) y nuestra Calificación de Desempeño Social nos ratificaron que estamos por el camino correcto, brindando créditos al sector rural y urbano popular en condiciones accesibles apoyando a mejorar los emprendimientos y contribuyendo a la calidad de vida y progreso de nuestros clientes.

**AESARATINGS**  
Calificadora de Riesgo asociada a FitchRatings®

**FONDECO IFD**  
Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2021

Calificación DRSE - Nive	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R3	6,1

SCORECARD - NIVEL 1

Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Adecuado	5,0
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Adecuado	6,7
Relación con Cliente	Adecuado	6,5
Relación con Otros Grupos de Interés	Adecuado	6,1
Medio Ambiente	Adecuado	5,0

Fuente: AESA Ratings

R3 : FONDECO demuestra un buen compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados

### 3.4. GOBERNABILIDAD



Objetivos para la Función Social de los Servicios Financieros	Niveles de Gobierno Involucrados
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Gerencias de área, comité de riesgo, comité de crédito, y comité de mora, están involucrados en el proceso de otorgación de créditos que promueven el desarrollo integral para el vivir bien.
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Gerencia Comercial y Fideicomiso y la Gerencia de Operaciones y Finanzas, a través de la otorgación de créditos y atención en cajas en todas nuestras agencias, son fiscalizadores de la atención con calidad y calidez.
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Las gerencias de área brindan informes cualitativos y cuantitativos en todos los directorios, en los cuales se actualizan y aprueban, políticas, reglamentos y planes acción de las distintas áreas de operación, mismas que previamente son revisadas por los comités respectivos, garantizando así la continuidad de los servicios ofrecidos.
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Gerencias de área, comité de auditoría, comité de riesgo y comité operativo de tecnologías de la información, trabajan arduamente en mejorar los tiempos y costos de entrega de los servicios financieros, tomando en cuenta los créditos, la atención en cajas, los sistemas informativos, y el punto de reclamo.
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Anualmente en directorio se pone a consideración el plan anual de Educación Financiera realizado por el Analista de Información y RSE en coordinación con las Gerencias de Área.
Realizar acciones contra la pobreza	Semestralmente se realiza el monitoreo del PPI (poverty probability index), cada crédito otorgado es evaluado de forma individual, tomando en cuenta para la evaluación, la capacidad de pago del solicitante. Gerencias de área, comité de riesgo, comité de crédito participan en las distintas áreas de evaluación y seguimiento.
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Las gerencias de área, asamblea y directorio, velan por la continuidad de nuestra institución, facilitando de esta manera el acceso a los distintos servicios que presta nuestra institución en todas las agencias.

### 3.4.1 Asamblea de Asociados

La Asamblea General de Asociados constituye la máxima autoridad jerárquica de FONDECO IFD, es el órgano deliberante y de decisión que resuelve los actos institucionales más importantes y trascendentales. La Asamblea constituye la voluntad colectiva de FONDECO IFD. Conformada por 14 personas provenientes de diferentes sectores de la sociedad y comprometidas con la Misión, Visión y Valores de FONDECO, siendo 14.28% de ellas mujeres.

<b>ASAMBLEA DE ASOCIADOS</b>	
Carmen Ávila Vadillo	
Carlos Federico de la Riva Guerra	
Francisco Pifarré Clapes	
Marcos Recolons Arquer	
Armengol José Caballero Ordoñez	
Rafael García Mora	
Shigeru Matsuzaki Nagase	
Eufronio Toro Vaca	
Roxana Dulón Gonzales	
Fernando Alvarado Castro	
Freddy Quilo Quispe.	
Fabián Henry Mendieta Alanis	
Juan Oscar Donoso Allerding	
Sergio Milton Padilla Cortez	

### 3.4.2 Directorio

El Directorio tiene como objetivo alcanzar los objetivos generales y particulares de la entidad y del fiel cumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Asamblea General de Asociados. Se eligen de entre los miembros de la Asamblea de Asociados y/o personas externas invitadas que comparten la Misión y Visión Institucional, su mandato tiene una duración de 2 años, durante la gestión 2020, estuvo integrado por seis hombres y una mujer.

En el periodo de enero a diciembre de la gestión 2020, se realizaron 11 sesiones de Directorio Ordinario y 7 sesiones de Directorio Extraordinario. Las tres primeras sesiones de Directorio Ordinario se realizaron de manera presencial, en cambio las otras sesiones fueron de manera virtual, debido a la Pandemia del Covid-19.

<b>DIRECTORIO</b>	
<b>Juan Oscar Donoso Allerding</b>	<b>Presidente</b>
<b>Freddy Quilo Quispe</b>	<b>Vicepresidente</b>
<b>Eufronio Toro Vaca</b>	<b>Secretario</b>
<b>Shigeru Matsuzaki Nagase</b>	<b>Vocal</b>
<b>Carlos Federico de la Riva</b>	<b>Vocal</b>
<b>Fabián Henry Mendieta Alanis</b>	<b>Vocal</b>
<b>Roxana Dulón Gonzales</b>	<b>Vocal</b>

### 3.4.3 Comités

Un comité, es un conjunto de personas designadas para desempeñar un trabajo determinado que en aplicación a las leyes o reglas de la Institución tienen establecidas determinadas competencias. Los comités poseen carácter consultivo, presentarán por escrito las recomendaciones que formule sobre aspectos de su competencia, para apoyar a los funcionarios de la entidad que ejecutan las actividades de una función específica que les es asignada.

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

COMITÉS NIVEL DIRECTORIO
Comité de Gobierno Corporativo
Comité de Auditoría
Comité de Riesgos
Comité de Ética
Comité de Seguridad
Comité de Tecnologías de la Información
Comité de Créditos
Comité de Cumplimiento

COMITÉS NIVEL EJECUTIVO
Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.
Comité Operativo de Tecnologías de la Información.
Comité de Mora.

### 3.4.4. Alta Gerencia

La Gerencia General y Gerencias de Áreas conforman el plantel ejecutivo de FONDECO. El Gerente General es el principal Ejecutivo y encargado de la administración de los negocios de la Institución y será designado por el Directorio.

GERENCIAS	
<b>Milton López Aparicio</b>	Gerente General
<b>Jorge Kinn Monasterio</b>	Gerente de Operaciones y Finanzas
<b>Eduardo Soraire Gallardo</b>	Gerente Comercial y Fideicomiso

### 3.5. CAPACITACIÓN

Referente a la Capacitaciones dentro de la institución, se asistió a una serie de seminarios web (Webinars) impartidos por FINRURAL con la finalidad de mantenernos informados acerca de las medidas preventivas para el covid-19 tanto en relación al cliente interno y externo.

Durante la gestión 2020 Fondecó IFD brindó 209 hrs. de capacitación, con un promedio de 3,94 hrs por funcionario, la mayoría de las capacitaciones se realizaron mediante plataformas virtuales.

TEMAS	Horas	Horas promedio por funcionario
Atención a clientes en Tiempo de Pandemia	209 Hrs.	3,94 Hrs.
Bioseguridad en las Entidades Financieras		
Cambios y Adecuaciones Al Nuevo Formato De La Planilla Tributaria Rc-Iva, Nuevos Formularios 110 y 608 V4		
Cambios y Adecuaciones Al Nuevo Formato De La Planilla Tributaria Rc-Iva, Nuevos Formularios 110 Y 608 V4		
El financiamiento a través del mercado de valores en Bolivia para las IFD		
El Impacto del COVID-19 en la tecnología -de la Banca- Comunal		
Gestión de la Cartera de Clientes y Fidelización Post Cuarentena		
Gestión Integral de Riesgos		
Inclusión y Educación Financiera		
La transformación digital del Sistema de Microfinanzas		
Normativa laboral por cuarentena		
Normativa Vigente UIF, Normativa Interna, Obligaciones y Sanciones por Incumplimiento de normativa, Riesgos a los que está expuesto FONDECO, Tipologías, Conceptos y Consecuencias de LGI/FT, Países de Alto Riesgo y Paraísos Fiscales		
Perspectivas de las Microfinanzas en COVID y Post COVID		
Riesgo de Liquidez		
Rol de la Cooperación internacional en las microfinanzas		
Subsidios y Despidos		

### 3.6. METAS

#### 3.6.1 Educación Financiera

La educación financiera forma parte de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de FONDECO. Dentro de la institución creemos que mediante la divulgación de la información podemos ayudar a nuestros clientes a mejorar su calidad de vida y dar herramientas para que alcancen el progreso deseado. En nuestro Programa de Educación Financiera nos planteamos objetivos claros y alcanzables para ayudar en la formación de nuestros clientes y de la sociedad en general.

El Programa de Educación Financiera de la gestión 2020 fue reformulado dentro del marco de la nueva normalidad provocado por el Covid-19 y en coordinación con FINRURAL y todas las IFDs a



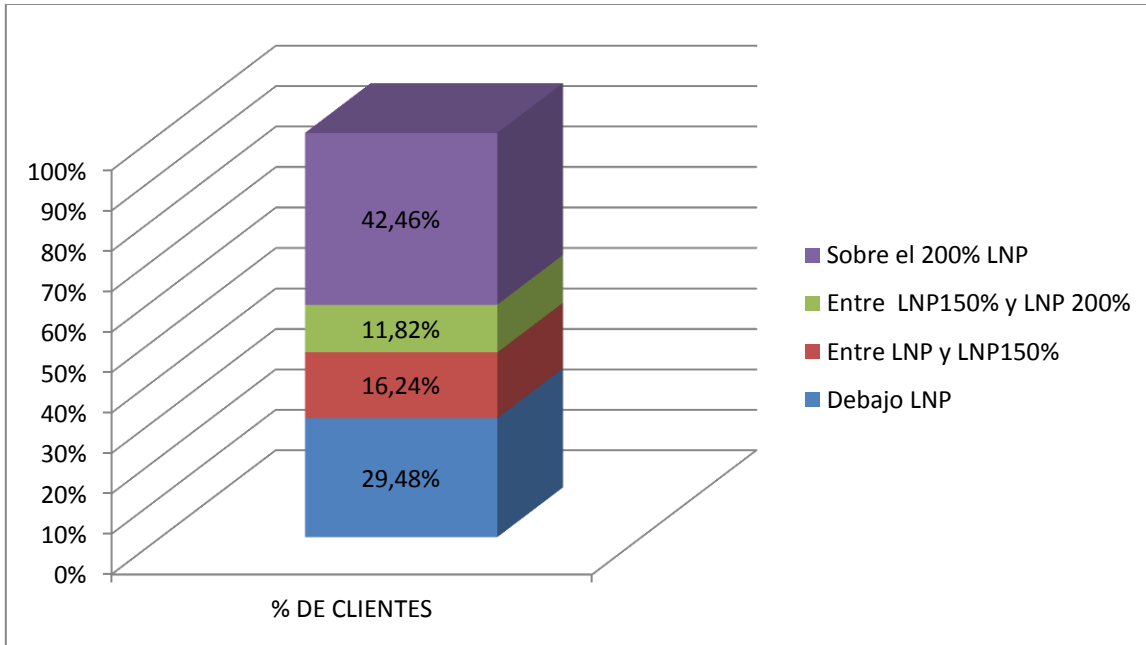
nivel nacional, se elaboró una jornada de educación financiera virtual, a su vez se realizaron una serie de actividades digitales, conferencias y capacitaciones planificadas para impulsar la educación financiera en los consumidores y público en general, todo bajo la modalidad virtual, además se entregaron certificados a los participantes.

NOMBRE DEL PROYECTO	BENEFICIARIOS	
	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)
Aprende sobre el sistema financiero - Fondecó	Clientes y usuarios financieros mayores de 18 años.	30
Educación Financiera FONDECO – SMS	Prestatarios de agencias rurales	50
Impulso para el desarrollo – FINRURAL	Clientes y usuarios financieros de toda Bolivia	242
Feria ExpoBolivia	Clientes y usuarios financieros de toda Bolivia	Asistentes a la Feria ExpoBolivia - Formulario de registro

### 3.6.2. Índice de Medición de Pobreza (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, de acuerdo al PPI (Índice de medición de Probabilidad de Pobreza) alrededor del 30% de nuestros clientes con créditos se encuentran por debajo de la Línea Nacional de La Pobreza (LNP), lo que demuestra un alto grado de cobertura hacia una población de limitados recursos, en especial del sector rural y productivo; situación que a su vez nos torna más vulnerables, ante impactos por situaciones de crisis en el sector productivo rural y agropecuario, de los pequeños productores, situación de la que estamos absolutamente conscientes, en cumplimiento de nuestra Misión y Visión Institucional.

Clientes	LNP	LNP150%	LNP200%
Por debajo	29.48%	45.72%	57.54%



### 3.6.3. Fomentar la participación de mujeres en la cartera total

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

	Resultado esperado a cierre de gestión	Resultado al Cierre de 2020
% cartera mujeres / Total cartera	50%	29,93%
% prestatarias / Total prestatarios	50%	54.64%

### 3.6.4. 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, por lo cual en 2020 se pudieron dar respuesta de formar eficiente a todos los reclamos recibidos durante la gestión.

Debido a la restructuración de la entidad, y a la importancia del “Punto de reclamo” durante la gestión se adecuó el cargo de “Encargado de Gestión crediticia” a “Encargado de Gestión crediticia y Punto de Reclamo” en la Oficina Central, con el objetivo de coordinar con los “Jefes de Agencia y PR” para así lograr brindar una mejor respuesta a nuestros clientes.

En la gestión 2020 Fondecó IFD ha registrado los siguientes reclamos:

AGENCIA	TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD DE RECLAMOS
OFICINA CENTRAL	CENTRAL DE INFORMACION CREDITICIA	1
PLAN 3000	CREDITOS	2
SAN RAMON	ATENCION AL CLIENTE/USUARIO	1
SAN JAVIER	CREDITOS	1
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Todos los reclamos fueron atendidos de manera oportuna, no se tuvieron más reclamos durante esta gestión porque nuestro país se vio afectado por la Cuarentena rígida nacional a causa de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19.

No obstante, los criterios que han sido tomados para considerar las decisiones adoptadas por Fondecó IFD, fueron los siguientes:

- Punto de Reclamo.
- Política de Atención de reclamos y Sugerencias.
- Procedimiento de Atención de reclamos y Sugerencias.
- Auditoria a Punto de Reclamo.
- Capacitación al personal interno, sobre Normativa ASFI y Punto de Reclamo.

### 3.6.5. Atención al cliente.

Fondecó IFD promueve el acceso universal a todos sus servicios, durante la gestión 2020, se atendieron en caja 64.671 personas, entre las cuales fueron 1.604 mujeres en estado de gestación, y 15.810 personas de la tercera edad.

Servicios	Tickets
CAJA SERVICIOS	47.029
EMBARAZADAS	1.604
FRACCIONAMIENTO	228
TERCERA EDAD	15.810
<b>Total</b>	<b>64.671</b>

### **3.6.6 Estudio de Satisfacción al cliente**

La finalidad de este informe es dar a conocer las actividades que se realizaron mediante la realización de encuestas a los clientes de las agencias de Fondecó IFD de la Villa 1º de Mayo y la agencia del Plan 3000.

**Objetivo General,** La encuesta fue diseñada por el área de Información y de Responsabilidad Social Empresarial y fue realizada para tener un diagnóstico mediante la aplicación de un cuestionario de satisfacción del servicio al cliente.

#### **Objetivos Específicos**

- Conocer los datos sociodemográficos de los clientes
- Conocer la satisfacción del cliente en cuanto a Amabilidad de los funcionarios
- Conocer la percepción sobre la Calidad de la Información
- Conocer la satisfacción del cliente en cuanto a Variedad de Servicios de la institución
- Conocer la satisfacción del cliente en cuanto a Eficiencia y rapidez de los funcionarios
- Conocer la percepción de la imagen de las oficinas de Fondecó IFD

#### **Actividades Realizadas en los inicios de la gestión 2020**

- El día Jueves 30 de Enero se realizaron las encuestas a 45 personas en la agencia de la Villa 1º de Mayo desde las 8:30 am hasta las 12:30 pm.
- El día Viernes 31 de Enero se realizaron las encuestas a 30 personas en la agencia del Plan 3000 desde las 8:30 am hasta las 12:00 pm.
- El día Sábado 1 de febrero se realizaron las encuestas a 30 personas en la agencia de la Villa 1º de Mayo desde las 8:30 am hasta las 12:00 pm.

#### **Observaciones**

- La mayoría de los clientes encuestados recurren a las agencias de Fondecó IFD para el pago de servicios resaltando el pago de renta dignidad.
- La mayoría de los clientes son personas de la tercera edad quienes recurren a las agencias por el cobro de la Renta Dignidad.
- La totalidad de los clientes encuestados afirman que reciben un excelente trato por parte de los funcionarios.

- Los clientes encuestados recibieron trato cordial de los guardias de seguridad que son quienes brindan información preliminar básica.
- Los clientes encuestados que adquirieron o pretendían adquirir un crédito en Fondecó IFD en su mayoría son de la agencia del Plan 3000
- Los clientes encuestados que adquirieron o pretendían adquirir un Crédito en Fondecó IFD en la agencia del plan 300 manifestaron el excelente trato recibido por el oficial de negocios

## Conclusiones

La realización de las encuestas mostró que la mayoría de los clientes llegaban a las agencias de Fondecó IFD por el pago de servicios y desconocía los otros servicios de la Institución, así también los clientes se encontraban conformes con la atención de los funcionarios que consideraban que era una de las fortalezas de la institución. En cuanto a los servicios de créditos los clientes manifestaron que el trato a los clientes por parte de los oficiales de negocios es imprescindible para que el cliente pueda realizar las consultas necesarias, así también la institución es considerada cómoda y segura, pero es necesario considerar los detalles para que las agencias mejoren su imagen.

## 4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL

### 4.1. DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La gestión de la RSE en FONDECO IFD es realizada por los siguientes niveles organizacionales de la siguiente manera:

- a) Directorio:** Revisa y aprueba la Política de RSE, las estrategias, procedimientos de gestión RSE y las propuestas presentadas por el Comité de Gobierno Corporativo.
- b) Comité de Gobierno Corporativo:** Diseña y propone al Directorio estrategias, políticas, procedimientos de gestión RSE y las acciones a seguir.
- c) Gerencia General:** Efectúa el control y monitoreo de la Política de RSE informando al Directorio sobre el seguimiento realizado. Propone la contratación de una firma autorizada para que realice la calificación en Desempeño Social de la IFD, esta gestión 2020 la calificación fue realizada por AESA Ratings. Designa a un responsable de la implementación de RSE como un modelo de gestión interno en FONDECO IFD.
- d) Encargado de Responsabilidad Social Empresarial:** Elabora un plan de trabajo RSE, difunde la RSE como un modelo de accionar y pensar, a la par de su gestión continua, realiza de

manera periódica el monitoreo, seguimiento, control y registro de actividades del Plan estratégico de RSE.

**e) Reportes de Seguimiento y Control** El responsable de RSE genera reportes e informes anualmente que gestionan eficientemente la función social de FONDECO IFD, se elaboran los siguientes informes:

**-Balance Social de la IFD**, presentado al Directorio para su aprobación y remitirlo a la ASFI dentro del plazo establecido juntamente con el Anexo I indicado en el Reglamento de Responsabilidad Social emitido por el Ente Fiscalizador.

**-Informe sobre los servicios financieros orientados a la función social**, debe ser aprobado por el Directorio, cuyo contenido contemple una descripción del estado actual o el mejoramiento de la prestación de los servicios y productos financieros, que hayan sido implementados en la gestión evaluada, y cómo éstos cumplen la función social establecida por la Ley 393 de Servicios Financieros.

**-Informe de Responsabilidad Social Empresarial**, anualmente el encargado de RSE debe elaborar un informe sobre el desarrollo e implementación de la gestión de RSE en la entidad, el mismo debe cumplir con los lineamientos de RSE y con la presentación del informe de RSE, contenido en el Anexo 1 de la normativa.

## **4.2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.**

De forma continua FONDECO IFD realiza la actualización de manuales, reglamentos y procedimientos, todos ellos en función al cumplimiento de sus planes estratégicos, de acción y fortalecimiento institucional y la normativa que ASFI exige como ente regulador y fiscalizador.

### **4.2.1. Política de Responsabilidad Social Empresarial.**

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

**Elaboración:** Analista de Información y Responsabilidad Social Empresarial.

**Revisión:** Gerencia General.

**Aprobación:** Comité de Gobierno Corporativo y Directorio.

### **4.2.2. Código de Ética**

El Código de Ética de FONDECO IFD, 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.

**Deberes primordiales:** Son deberes primordiales de los Miembros integrantes de FONDECO IFD:

- Guardar absoluta lealtad a la Entidad;
- Actuar en las actividades inherentes a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal;
- Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional intachable;
- Evitar cualquier situación que pudiera suscitar conflicto de intereses;
- Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales;
- Acatar y cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones de las autoridades competentes en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que le fueren confiados.

**Elaboración:** Jefatura de Unidad de Asesoría Legal.

**Revisión:** Gerencia General.

**Aprobación:** Comité de Ética y Directorio.

**Comité de Ética:** Se crea el Comité de Ética en FONDECO IFD como instancia encargada de promover, implementar y actualizar el Código de Ética. Así mismo estará encargado de tratar y conciliar controversias relacionadas con el Código de Ética, e implementar un procedimiento formal para denunciar, resolver y sancionar contravenciones al mismo.

#### **4.2.3. Código de Conducta**

El Código de Fondecó IFD tiene por objeto establecer las líneas de conducta que deben seguir todos los trabajadores de FONDECO IFD en la atención y relacionamiento con los consumidores financieros.

**Elaboración:** Jefatura de Unidad de Asesoría Legal.

**Revisión:** Gerencia General.

**Aprobación:** Comité de Gobierno Corporativo y Directorio.

#### **4.2.4. Punto De Reclamo**

Fondecó IFD cuenta con Políticas y Procedimientos de Punto reclamo, anualmente la Gerencia Comercial y Fideicomiso elabora un informe sobre los reclamos atendidos en la gestión.

**Elaboración:** Gerencia Comercial y Fideicomiso

**Revisión:** Unidad de Gestión de Riesgo

**Aprobación:** Comité de Riesgo y Directorio.

#### **4.2.5. Código de Gobierno Corporativo**

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

**Elaboración:** Jefatura de Asesoría Legal.

**Revisión:** Gerencia General.

**Aprobación:** Comité de Gobierno Corporativo y Directorio.

### **4.3 CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA**

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

Trimestralmente la Analista de Información y RSE, realiza un levantamiento de información de las distintas áreas, todo esto para responder a los requerimientos cuantitativos y cualitativos de la empresa Calificadora de RSE, Mix Market, Financiadores y ASFI, de igual manera se realiza el seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual, semestralmente se monitorea la probabilidad de pobreza de nuestros clientes (PPI); toda esta información da origen a los indicadores financieros y sociales de Fondecos IFD, mismos que son utilizados para la elaboración del Balance Social de la gestión.

FONDECO IFD identifica, mide, monitorea, controla, mitiga y comunica los riesgos que podrían emerger de la gestión de RSE. En este sentido, la gestión de RSE, considera las siguientes etapas:

#### **a) Compromiso**

El Directorio de Fondecos IFD debe definir el contenido y alcance del compromiso de RSE, el cual debe estar comprendido en su visión y misión.

#### **b) Identificación**

La IFD debe identificar la situación en la que se encuentra en cuanto a RSE, para lo cual realiza un análisis externo e interno, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- Identifica los requisitos legales aplicables a las actividades de las IFD's y aquellos que FONDECO IFD ha asumido voluntariamente;
- Identifica y evalúa a las partes interesadas, sus demandas y expectativas;



- Realiza un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE.

**c) Planificación**

FONDECO IFD incorpora dentro de su planificación estratégica la RSE como un aspecto integrado a su gestión, la cual establece un plan estratégico de RSE con las acciones que llevará a cabo para implementar la RSE en la organización, jerarquizando sus áreas de intervención en función principalmente a su giro del negocio, que es el crédito y servicios financieros, su cultura organizacional, sus líneas estratégicas, su impactos y sus capacidades técnicas y económicas para llevarlas a cabo. La aplicación y cumplimiento del plan estratégico de RSE debe reflejarse en el Balance Social de la IFD.

**d) Implementación**

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

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

**e) Control**

La IFD debe establecer procedimientos debidamente documentados y actualizados para hacer el seguimiento y medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

**f) Revisión y mejora**

La IFD revisara periódicamente la gestión de RSE, con el objeto de aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas.

#### **4.4. DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

Dando continuidad a la aplicación de nuestras estrategias para reducción de riesgos, diversificación de cartera y mejoramiento del rendimiento de cartera, FONDECO IFD durante las últimas gestiones adecuó sus zonas de cobertura de trabajo, concentrándose en dos eco-regiones de Bolivia, comprendiendo 3 Departamentos: en el Trópico Húmedo del Departamento de Santa Cruz y Beni, y en los Valles Interandinos de Departamento de Tarija.

Así durante la gestión 2020 se operaron con 8 puntos de atención financiera PAF:

**Departamento de Santa Cruz (7):**

- Oficina Central (Prov. Andrés Ibañez – Ciudad Sta. Cruz)
- Agencia Fija: San Julián (Provincia Ñuflo de Chávez)
- Agencia Fija: San Ramón (Provincia Ñuflo de Chávez)
- Agencia Fija: San Javier (Provincia Ñuflo de Chávez)
- Agencia Fija: Guarayos (Provincia Guarayos)
- Agencia Fija: Plan 3 mil (Prov. Andrés Ibañez – Ciudad Sta. Cruz)
- Agencia Fija: Villa 1º de Mayo (Prov. Andrés Ibañez – Ciudad Sta. Cruz)

**Departamento de Tarija (1):**

- Agencia Fija: Tarija (Prov. Cercado)

**Departamento de Beni**

- Se atiende la Provincia Marbán (Beni), desde la Agencia Fija Guarayos (SC)

Durante la Gestión 2020 Fondecó IFD conservó sus agencias fijas igual que en la anterior gestión, no obstante las dificultades, porque estas agencias con su capacidad instalada permitirán retomar el crecimiento. Sin embargo se cerró el Punto Promocional ubicado en Concepción (Provincia Ñuflo de Chávez), ya que dicha cartera se atiende desde la agencia San Javier, que es la más próxima.

**4.4.1. Nuestros funcionarios**

Dentro de las características de nuestros recursos humanos, el número de empleados a diciembre de 2020, FONDECO tiene 53 funcionarios distribuidos en sus distintas agencias en Santa Cruz y Tarija. La participación femenina a nivel global de 53,0% misma que se diluye a nivel gerencial. Por otro lado, el 28% del personal tiene una antigüedad mayor a 5 años, mientras que el 62% se encuentra con antigüedad ente 1 a 5 años y solamente el 9% es personal menor a un año.

Total Personal	53 100%
Personal Femenino	25 47%
Personal Masculino	28 53%

**4.4.2. Desempeño Económico.**

FONDECO IFD desde la gestión 2016 debido a su fuerte concentración en cartera productiva y agropecuaria (en fiel cumplimiento a la Visión y Misión Institucional), ha soportado fuertes impactos negativos causados principalmente por eventos externos que afectaron la cartera de créditos y la capacidad de pago de nuestros clientes los pequeños productores agropecuarios, elevándose el índice de mora y recurriendo a aplicar reprogramaciones para brindar soluciones adecuadas, reflejando lamentablemente resultados financieros desfavorables. Esta situación tuvo sus consecuencias en los niveles de liquidez y resultados de la Institución, obligándonos a aplicar estrategias de achicamiento y concentración en labores de cobranza de la mora. La mayor

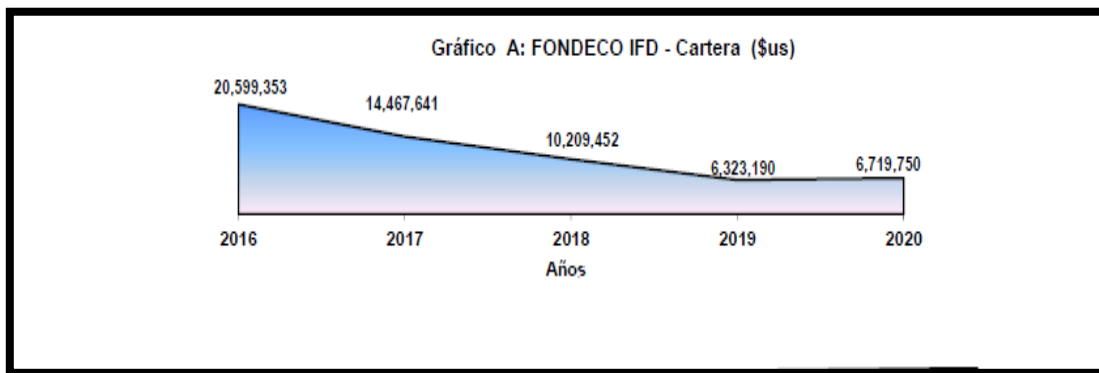
limitante ha sido la falta de acceso a financiamientos, por el deterioro de indicadores claves como cartera reprogramada, mora y resultados.

En la gestión 2020 luego de 6 años seguidos de decrecimiento, la tendencia cambia y FONDECO IFD logra retomar el crecimiento de la cartera de créditos, sin embargo el nivel de crecimiento aún es insuficiente por lo que los resultados financieros no fueron favorables, debido también a fuertes ajustes en provisiones por cartera, y los ajustes que implicaron sobre la cartera diferida, según normativa emitida por el Gobierno y aplicados a fin de año.

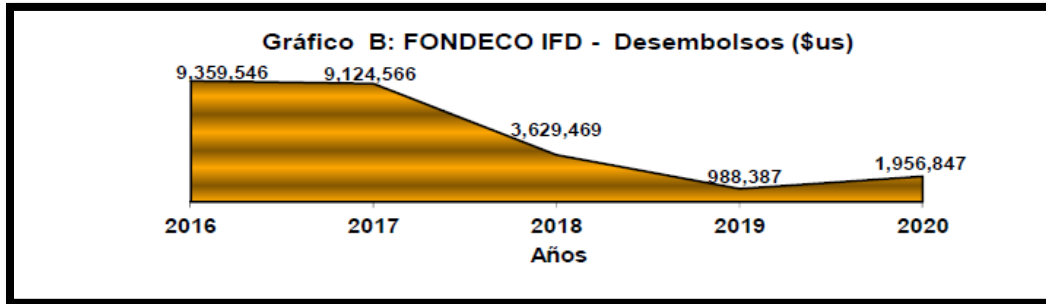
A los factores adversos, se sumaron los impactos de la pandemia mundial del Coronavirus Covid-19 que nos implicó paralizar actividades gran parte de la gestión 2020 y paralizar las cobranzas por los diferimientos automáticos de los pagos de créditos, según normativa Gubernamental y de ASFI dictadas para el efecto. Sin embargo se continuaron aplicando estrategias de reducción de costos, cobranza de cartera en mora y una mayor diversificación de la cartera de créditos, en la medida que fue posible acorde a la flexibilización gradual de los periodos de Cuarentena.

En este sentido el comportamiento de las principales variables de la gestión 2020 de FONDECO IFD se resumen en los siguientes aspectos:

**Cartera:** La cartera de créditos luego de seis años sucesivos de caída, durante la gestión 2020 reinició su crecimiento, así no obstante las dificultades de la pandemia del Covid-19 y la escasa liquidez creció un 6.27% llegando a \$us 6.719.750 respecto a \$us. 6.323.190 en el año anterior. (Gráfico A). Este crecimiento se originó principalmente por el aumento de colocaciones en Microcrédito de Banca Comunal y Microcrédito No Agropecuario.



**Desembolsos:** Los desembolsos durante la gestión 2020 también retomaron su crecimiento, llegando a \$us. 1.956.847 casi duplicando la cifra lograda el año anterior que fue de apenas \$us 988.387 (Gráfico B). Este crecimiento se debió especialmente a las colocaciones en Banca Comunal y Microcrédito No Agropecuario.



#### 4.4.3. DESEMPEÑO AMBIENTAL

##### 4.4.3.1 Crédito Agroecológico

Con el propósito de impulsar mejoras Medioambientales en las actividades económicas de la clientela, FONDECO IFD tiene el Crédito Agroecológico que financia actividades que apliquen al menos 3 medidas de mitigación de impacto ambiental, tales como:

- Cortinas rompe viento
- Siembra Directa
- Riego en general
- Uso de semillas certificadas
- Diversificación de cultivos
- Sistemas agroforestales
- Sistema agro silvopastoril
- Implementación de Manejo Integrado de Plagas (MIP)
- Rotación de cultivos
- Reciclaje de rastrojos y productos de post-cosecha
- Sistema de prevención de incendio forestal
- Recuperación de áreas degradadas
- Producción Orgánica

#### **4.4.3.2 Política Medioambiental**

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

- a) Contaminan el aire, las aguas en todos sus estados, el suelo y el subsuelo, así mismo las condiciones climáticas.
- b) Alteran el patrimonio natural constituido por la diversidad biológica, genética y ecológica.
- c) Directa o indirectamente producen o pueden producir el deterioro ambiental en forma temporal o permanente, incidiendo sobre la salud de la población.

Tampoco se financian:

- a) Los cultivos y otras actividades prohibidas por ley.
- b) Las actividades relacionadas con: la caza y comercio de animales silvestre, comercio de pieles u otros subproductos relacionados.

## 5. Estado de Balance Social

### 5.1 Indicadores y metas. (Anexo 2a)

FONDECO IFD - BALANCE SOCIAL GESTION 2020											
1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad(**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido(***)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
<b>Desarrollo Integral para el vivir bien</b>											
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	O.8 Profundizar y ampliar Mercados	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	\$us	\$5.140.864	\$4.050.662	-21,21%	Se presentó un desfase de 21.21% respecto a la proyección realizada, esto debido a la disminución del total de cartera de créditos, sin embargo respecto a la cartera total la cartera productiva tiene una participación de 60.28%.	Gerente Comercial y Fideicomiso	Base de datos.
		N/A	VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		N/A	VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		O.11 Implementar acciones para retener e incrementar número de clientes de crédito.	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	# de Clientes	>=242	2.321,00	859,09%	Se alcanzaron mejores resultados que el proyectado, esto debido a la jornada de Educación Financiera virtual que se realizó en coordinación con FINRURAL y todas las IFDs, así también se realizaron actividades digitales, conferencias y capacitaciones para impulsar la educación financiera, todo bajo la modalidad virtual.	Analista de Información y RSE.	Base de datos
		O.8 Profundizar y ampliar Mercados	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	% de participación de Cartera productiva	60,00%	60,28%	0,47%	Respecto a la meta proyectada se dio cumplimiento, estando incluso por encima de lo proyectado en 0.47%.	Gerente Comercial y Fideicomiso	Base de datos
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	O.3- Incrementar ingresos alternativos a cartera (Fideicomisos, Servicios Auxiliares, Micro Seguros).	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	# Contratos de alianza estratégica firmados	>=2Fideicomisos	0	-100,00%	Luego de las gestiones realizadas ASFI en el 2019 autorizó para que Fondecó IFD pueda operar con fideicomisos. Se realizó gestiones para firmar contrato de fideicomisos, sin embargo, aún está pendiente el posible Fideicomiso del Chaco Tarjeño, esperando modificaciones a la Ley	Gerente General / Gerente Comercial y Fideicomiso	Contratos
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (*)	N/A	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (****)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad(**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido(***)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad	O.7 Implementar las medidas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de acuerdo nuestra política y norma.	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	% Nro reclamos solucionados en 1ra instancia / del Nro de reclamos total	100%	100%	0,00%	Los reclamos recibidos en la gestión 2020 fueron 5, los cuales fueron atendidos dando las respuestas correspondientes en su totalidad	Gerente Comercial y Fideicomiso	Informe anual enviado a ASFI - Base de datos
		O.25- Contribución a la sociedad (Desempeño Social)	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Nro. De cursos de capacitación en calidad y calidez	>=1	-	-100,00%	En la gestión 2020 debido a la Pandemia y Cuarentena nacional no se llevó a cabo esta capacitación programada, sin embargo en la gestión 2021 se realizó la primera semana de junio 2021.	Analista de Información y RSE.	Informe Capacitaciones Realizadas/ Lista de participantes
		N/A	VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Atención con calidez	O.25- Contribución a la sociedad (Desempeño Social)	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Nro. De cursos de capacitación en calidad y calidez	>=1	-	-100,00%	En la gestión 2020 debido a la Pandemia y Cuarentena nacional no se llevó a cabo esta capacitación programada, sin embargo en la gestión 2021 se realizó la primera semana de junio 2021.	Analista de Información y RSE.	Informe Capacitaciones Realizadas/ Lista de participantes
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez	N/A		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	O.27- Mantener los sistemas de información acorde a normativa ASFI preparar para implementar captaciones del público	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Nro de pruebas	1	1	0,00%	Se realizaron las pruebas de Continuidad del negocio, teniendo un cumplimiento de 100%.	Oficial de Seguridad Integral y Jefe de Unidad de Sistemas y Tecnología.	Informes de auditoria, OSI y UST
		N/A		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	O.16 Optimizar los procesos operativos y de control interno del Área Comercial Obj. O.17 Optimizar los procesos operativos y de control interno del Área de Operaciones y Finanzas. O.18 Optimizar los procesos operativos y de control interno del Área de Gerencia General y Unidades de Control.	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Nro. De planes de acción por áreas elaborados y ejecutados	3	3	0,00%	Debido a las visitas realizadas por el regulador se elaboraron planes de acción para la corrección de las observaciones realizadas y la implementación de acciones correctivas.	Gerencias de Área, Jefes de unidades.	Planes de acción de Areas
		O.7 Implementar las medidas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de acuerdo nuestra política y norma.	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Tiempo promedio de atención y filas de espera	<8%	N/A	N/A	Durante la gestión 2020 se emitieron 64.671 Ticks de atención al cliente en todas nuestras agencias.	Analista de Información y RSE.	Reporte cuatrimestral de atención en filas de espera enviadas al regulador.
		O.29 Implementar aplicaciones informáticas para mejorar procesos.	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Cumplir con los tiempos maximos de atención de créditos	100%	0,00%	-100%	Debido a la pandemia y cuarentena nacional la actividad fue suspendida por dar prioridad a la atención de otras implementaciones producto de los diferimientos de créditos.	Gerente Comercial y Fideicomiso	Correo Electronico de aceptación y solicitud de puesta en producción de los modulos solicitados.
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	N/A		Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad(**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido(***)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	O.7 Implementar las medidas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de acuerdo nuestra política y norma.	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Nro. De clientes capacitados	>= 20% de clientes al cierre de 2020 - 242 clientes	2.321,00	859,09%	Se alcanzaron mejores resultados que el proyectado, esto debido a la jornada de Educación Financiera virtual que se realizó en coordinación con FMRURAL y todas las IFDs, así también se realizaron actividades digitales, conferencias y capacitaciones para impulsar la educación financiera, todo bajo la modalidad virtual.	Analista de Información y RSE.	Reporte de Seguimiento del PEF
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Nro. De clientes capacitados	>= 20% de clientes al cierre de 2020 - 242 clientes	2.321,00	859,09%	Se alcanzaron mejores resultados que el proyectado, esto debido a la jornada de Educación Financiera virtual que se realizó en coordinación con FMRURAL y todas las IFDs, así también se realizaron actividades digitales, conferencias y capacitaciones para impulsar la educación financiera, todo bajo la modalidad virtual.	Analista de Información y RSE.	Reporte de Seguimiento del PEF
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Nro de actualizaciones a la pagina web	4	4%	0%	En la Gestión 2020 debido a la pandemia, Fondecó realizó sus publicaciones, comunicados e informaciones mediante su Fanpage en el Facebook	Analista de Información y RSE.	Sitio Web de la entidad
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	O.7 Implementar las medidas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de acuerdo nuestra política y norma. 0.18 Capacitar y evaluar continuamente al personal para fortalecer Controles Internos y de Gestión empresarial	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Nro. De Oficiales de negocio capacitados	100% de los oficiales de Negocio capacitados	100%	0%	Debido a la cuarentena rígida ocasionada por el Covid-19, fueron capacitados todos los oficiales respecto a la nueva normalidad, gestiones y operaciones en tiempos de pandemia.	Encargado de Administración y RRHH	Informe de capacitaciones/ Lista de participantes.
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Eliminar la pobreza</b>											
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	O.7 Implementar las medidas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de acuerdo nuestra política y norma.	EP A1.1	Focalización	% prestatarios bajo la Línea Nacional de Pobreza 200	>=50%	57,54%	15,08%	El 57.54% de los clientes de la entidad se encuentran debajo de la línea de pobreza de 200, presentando cumplimiento respecto a la meta de 50%.	Analista de Información y RSE.	Resultados acumulados del PPI al cierre de gestión 2020.
	Monitoreo de la pobreza (****)	O.7 Implementar las medidas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de acuerdo nuestra política y norma. O.22- Mantener los sistemas de información acorde a normativa ASFI e implementar captaciones del público	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos.	% prestatarios bajo la Línea Nacional de Pobreza 200	>=10%	0	-	El monitoreo del PPI se realiza a todos los clientes por lo que los clientes por debajo de la línea de pobreza de 200 representaban el 57.54% al cierre de 2020 mejorándose respecto a la anterior gestión.	Analista de Información y RSE.	Resultados acumulados del PPI al cierre de gestión 2020.
			EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	% Clientes que salieron por encima de la línea de pobreza respecto a la gestión anterior	>=2%	1,56%	-22,00%	Al cierre de la gestión 2019 los clientes que estaban sobre el 200% de línea de pobreza representaban el 44.02%, al cierre de la gestión 2020 representan el 42.46%.	Analista de Información y RSE.	Resultados acumulados del PPI al cierre de gestión 2019. Resultados acumulados del PPI al cierre de gestión 2020.
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



Eliminar la exclusión social y económica											
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera	0.8 Profundizar y ampliar Mercados	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	Nro. De PAF	8	8	0,00%	Durante la gestión 2020 la cantidad de puntos de atención financiera (Oficina Central y agencias) se mantuvieron en 8	Gerente Comercial y Fideicomiso	Base de datos
		0.17 Atraer y retener el capital humano 0.21- Contribución a la sociedad (Desempeño Social)	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Nro. De quejas por discriminación	0	0	0%	Durante la gestión 2020 no se recibieron reclamos relacionados a algún tipo de discriminación ya sean a clientes internos y externos.	Presidente del Comité de Ética y Encargado del Punto de Reclamos.	Reporte de PR, ASFI
		0.18 Capacitar y evaluar continuamente al personal para fortalecer Controles Internos y de Gestión empresarial	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Nro. De capacitaciones en contra de la discriminación	1	0	-100,00%	En la gestión 2020 debido a la Pandemia y Cuarentena nacional no se llevó a cabo esta capacitación programada, sin embargo se tiene planificado para la gestión 2021.	Encargado de ADM y RRRH / Analista de Información y RSE	Reporte Capacitaciones Proyectadas / Informe Capacitaciones Realizadas/ Lista de participantes
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	0.8 Profundizar y ampliar Mercados	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Total cartera en agencias rurales	43%	64,28%	49,49%	Al cierre de diciembre 2020 el 64,28% de la cartera de la entidad se encuentra concentrada en agencias rurales, mayor a la meta proyectada.	Gerente Comercial y Fideicomiso	Base de datos
		N/A	EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		N/A	EESE B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		0.3- Incrementar ingresos alternativos a cartera (Fideicomisos, Servicios Auxiliares, Micro Seguros).	EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	Numero de operaciones acumuladas	174.079	116.636,00	-33%	La cantidad de servicios pagados en las agencias rurales San Javier, San Ramón, San Julián y Guarayos son 11736 menor a la meta proyectada, esto debido a la pandemia y cuarentena nacional que afectó en el 2020 por lo que las personas no se apersonaban mucho a las entidades financieras a realizar el pago de servicios.	Gerente de Operaciones y Finanzas	Informes mensuales de cantidad de transacciones.
		0.9 Implementar y/o adecuar productos crediticios	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	Productos crediticios orientados a pobladores específicos como personas con discapacidad, adulto mayor, etc.	1 producto nuevo o adecuado	2 productos nuevos	100%	En la gestión 2020 se crearon 2 nuevos productos crediticios para apoyar a los prestatarios en sus actividades económicas, los productos estaban dirigidos a todas las personas sin hacer diferencia.	Gerente Comercial y Fideicomiso	Información remitida a ASFI.
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	N/A	N/A	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

## 5.2. Subindicadores (Anexo 2b)

Area tematica	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Objetivo	VB A	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
Aspecto	VB A1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estrategicos de la economia, generadoras de empleo e ingresos excedentes			
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.1</b>	<b>Cartera de creditos otorgada al sector productivo con enfasis en los sectores estrategicos generadores de empleo e ingresos</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestion (USD)</b>	<b>Numero de beneficiarios (en la gestion)</b>	<b>Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganaderia (CAEDEC destino: A)	628.753,08	36	612.724,76
Subindicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	0,00	0	0,00
Subindicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	64.399,40	17	60.951,60
Subindicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construccion (CAEDEC destino: G)	170.069,11	28	163.139,80
Subindicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la produccion intelectual (Anexo 3 Reglamento para operacines de credito al sector productivo)	0,00	0	0,00
Subindicador	VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de credito al sector productivo)	59.402,34	15	56.300,45
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.2</b>	<b>Cartera de creditos otorgada al sector productivo con enfasis en los sectores estrategicos generadores de excedentes</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestion (USD)</b>	<b>Numero de beneficiarios (en la gestion)</b>	<b>Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	VB A1.2.1	Cartera productiva destianda a la extraccion de petroleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB A1.2.2	Cartera productiva destianda a la extraccion minerales metalicos y no metalicos (CAEDEC destino: D)	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB A1.2.3	Cartera productiva destianda a la produccion y distribucion de energia electrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	N/A	N/A	N/A
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.3</b>	<b>Cartera de creditos otorgada al sector productivo con garantia no convencional</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestion (USD)</b>	<b>Numero de beneficiarios (en la gestion)</b>	<b>Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	VB A1.3.1	Cartera de creditos otorgadas al sector productivo con garantia no convencional:	N/A	N/A	N/A
		Fondo de garantia	N/A	N/A	N/A
		Seguro agrario	N/A	N/A	N/A
		Documentos de propiedad en custodia de bienens inmuebles y predios rurales	N/A	N/A	N/A
		Activos no sujetos a registro de propiedad	N/A	N/A	N/A
		Contrato o documento de compromiso de venta a futuro	N/A	N/A	N/A
		Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales	N/A	N/A	N/A
		Patente de propiedad intelectual	N/A	N/A	N/A
		Otras alternativas de garantias no convencionales previa autorizacion de ASFI	N/A	N/A	N/A
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.4</b>	<b>Programas de asistencia y capacitacion</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestion (USD)</b>	<b>Numero de beneficiarios (en la gestion)</b>	<b>Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	VB A1.4.1	Programas	N/A	N/A	N/A
		De asistencia tecnica	N/A	N/A	N/A
		De capacitacion en gestion productiva	N/A	N/A	N/A
		De capacitacion en gestion administrativa	N/A	N/A	N/A
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.5</b>	<b>Productos financieros con tecnologias especializadas para el financiamiento al sector productivo</b>	<b>Numero de productos</b>	<b>Numero de beneficiarios (en la gestion)</b>	<b>Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologias especializadas para el financiamiento al sector productivo	-	-	4050662,49

Aspecto	VB A2	Asignacion de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
Indicador	VB A2.1	<b>Alianzas estrategicas o convenios de complementariedad para la atencion financiera</b>	<b>Numero de convenios suscritos</b>	<b>Numero de beneficiarios (en la gestion)</b>	<b>Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	VB A2.1.1	Alianzas estrategicas o convenios de complementariedad para la atencion financiera			
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva <sup>2</sup>			
Indicador	VB A3.1	<b>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestion (USD)</b>	<b>Numero de beneficiarios (en la gestion)</b>	<b>Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	N/A	N/A	N/A
Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atencion de calidad y calidez			
Aspecto	VB B1	Atencion de calidad			
Indicador	VB B1.1	<b>Quejas y resolucion de reclamos</b>	<b>Numero de reclamos (Gestion)</b>	<b>Numero de reclamos asociados a fallas productivas por recursos humanos, tecnologicos y otros de la EIF (gestion)</b>	<b>Numero de errores asumidos por la EIF (gestion)</b>
Subindicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	5	5	
Subindicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	5	5	
Subindicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	
Indicador	VB B1.2	<b>Capacitaciones para la atencion con calidad</b>	<b>Numero de programas de capacitacion</b>	<b>Numero efectivo de horas capacitadas sobre el personal total</b>	<b>Numero de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitacion</b>
Subindicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo		1	11
Subindicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicacion con los clientes			25
Indicador	VB B1.3	<b>Inversiones en infraestructura</b>	<b>Inversiones en el area de cajas / Total de inversiones en infraestructura</b>	<b>Inversiones en el area de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura</b>	<b>Inversiones en el area rural / Total de inversiones en infraestructura</b>
Subindicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atencion al publico	N/A	N/A	N/A
Aspecto	VB B2	Atencion con calidez			
Indicador	VB B2.1	<b>Capacitaciones para la atencion con calidez</b>	<b>Numero de programas de capacitacion</b>	<b>Numero efectivo de horas capacitadas sobre el personal total</b>	<b>Numero de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitacion</b>
Subindicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atencion con calidez			
Subindicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolucion de conflictos	N/A	N/A	N/A

Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
<b>Indicador</b>	<b>VB C1.1</b>	<b>Pruebas de los planes de continuidad operacional</b>		<b>Numero de pruebas</b>	<b>Numero de politicas y/o planes</b>
Subindicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestion			
Subindicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		N/A	N/A
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalizacion de relaciones comerciales			
<b>Indicador</b>	<b>VB D1.1</b>	<b>Mejoramiento de procesos y procedimientos</b>		<b>Numero de programas de mejoramiento realizados</b>	
Subindicador	VB D1.1.1	Diagnosticos periodicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		N/A	
Subindicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periodicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	N/A		
<b>Indicador</b>	<b>VB D1.2</b>	<b>Tiempos de atencion y filas de espera</b>		<b>Porcentaje de participacion de las transacciones electronicas sobre el numero total de transacciones (gestion)</b>	<b>Numero de transacciones electronicas</b>
Subindicador	VB D1.2.1	Migracion a canales electronicos	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.2	Pago de servicios basicos a traves de medios electronicos	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el estado a traves de medios electronicos	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a traves de medios electronicos	N/A	N/A	N/A
<b>Indicador</b>	<b>VB D1.3</b>	<b>Distribucion de frecuencias de los tiempos de entrega y finalizacion de relaciones comerciales</b>		<b>Mediana</b>	<b>Percentil 90 de la distribucion</b>
Subindicador	VB D1.3.1	Calculo de la distribucion a lo largo de la gestion: numero de dias transcurridos desde la solicitud de credito hasta el desembolso			
Subindicador	VB D1.3.2	Calculo de la distribucion a lo largo de la gestion: numero de dias transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento publico	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB D1.3.3	Calculo de la distribucion a lo largo de la gestion: numero de dias transcurridos a partir de la solicitud de la devolucion de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta realizacion de la misma	N/A	N/A	N/A
Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
Aspecto	VB E1	Educacion financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
<b>Indicador</b>	<b>VB E1.1</b>	<b>Programas de educacion financiera sobre las características principales de los servicios de intermediacion financiera y las medidas de seguridad en su uso</b>		<b>Numero de programas ejecutados</b>	<b>Numero de empleados capacitados</b>
Subindicador	VB E1.1.1	Programas de educacion financiera sobre servicios de intermediacion financiera	4	2321	27
Subindicador	VB E1.1.2	Programas de educacion financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	N/A	N/A	N/A
<b>Indicador</b>	<b>VB E1.2</b>	<b>Capacitacion sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros</b>		<b>Numero de empleados capacitados</b>	<b>Numero de clientes capacitados</b>
Subindicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitacion sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	N/A	N/A	N/A
<b>Indicador</b>	<b>VB E1.3</b>	<b>Publicaciones en su sitio electronico</b>		<b>Veces / Año</b>	
Subindicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualizacion de informacion en su sitio web	N/A		
Subindicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su pagina WEB		N/A	
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
<b>Indicador</b>	<b>VB F1.1</b>	<b>Comunicacion proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros</b>		<b>Numero de programas realizados</b>	<b>Numero de empleados capacitados</b>
Subindicador	VB F1.1.1	Cursos o programas de capacitacion al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)	N/A	N/A	N/A

<b>SEGUNDA PARTE</b>					
Area tematica	EP	<b>ELIMINAR LA POBREZA</b>			
Objetivo	EP A	Acciones contra la pobreza			
Aspecto	EP A1	Provision de servicios dirigidos a la poblacion de menores ingresos			
<b>Indicador</b>	<b>EP A1.1</b>	<b>Focalizacion</b>	<b>Proporcion respecto al total</b>	<b>Numero de creditos otorgados en la gestion (USD)</b>	<b>Saldo de la cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	EP A1.1.1	Clientes en situacion de pobreza			
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza <sup>3</sup>			
<b>Indicador</b>	<b>EP B1.1</b>	<b>Nivel de pobreza de clientes nuevos</b>	<b>Proporcion respecto al total</b>	<b>Numero de creditos otorgados en la gestion (USD)</b>	<b>Saldo de la cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situacion de pobreza			
<b>Indicador</b>	<b>EP B1.2</b>	<b>Evolucion del nivel de pobreza de sus clientes</b>	<b>Proporcion respecto al total (cierre de gestion)</b>	<b>Numero de clientes (de prestamos)</b>	<b>Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	EP B1.2.1	Clienes que no estaban en situacion de pobreza que pasaron a esta situacion	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EP B1.2.2	Clientes en situacion de pobreza que superaron esta condicion	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EP B1.2.3	Clientes que ingresaron en situacion de pobreza a la entidad y superaron esta condicion a la fecha de corte (acumulado)	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EP B1.2.4	Desercion (retencion) de clientes pobres	N/A	N/A	N/A

TERCERA PARTE					
Area tematica	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIION SOCIAL ECONOMICA			
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESE A1	Inclusion financiera			
<b>Indicador</b>	<b>EESE A1.1</b>	<b>Cobertura de puntos de atencion financiera</b>	<b>Numero de PAF</b>	<b>Numero de personal tiempo completo asignado a cajas</b>	<b>Numero de personal total</b>
Subindicador	EESE A1.1.1	Puntos de Atencion Financiera (PAF) por tipo			53
		Oficinas centrales		8	
		Sucursales		1	
		Agencias Fijas	N/A	N/A	N/A
		Agencias Moviles	N/A	N/A	N/A
		Cajeros automaticos	N/A	N/A	N/A
		Oficinas externas	N/A	N/A	N/A
		Oficinas feriales	N/A	N/A	N/A
		Otros puntos de atencion financiera			
Subindicador	EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atecion Financiera - PAF (por municipio)			
<b>Indicador</b>	<b>EESE A1.2</b>	<b>No discriminacion de forma indebida a ciertas categorias de clientes (internos y externos), ni en la seleccion y el trato</b>	<b>Numero de quejas</b>		
Subindicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminacion			
<b>Indicador</b>	<b>EESE A1.3</b>	<b>Programas de capacitacion contra la discriminacion</b>	<b>Numero de programas</b>	<b>Numero de beneficiarios</b>	<b>Numero de personal con mas de 4 horas efectivas de capacitacion</b>
Subindicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitacion, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	3		16
Aspecto	EESE B1	Atencion de servicios en zonas geograficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo economico y social, especialmente en el area rural			
<b>Indicador</b>	<b>EESE B1.1</b>	<b>Servicios financieros en zonas geograficas de menor densidad poblacional</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestion (USD)<sup>1</sup></b>	<b>Numero de creditos otorgados en la gestion</b>	<b>Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)</b>
Subindicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades economicas rurales	1.097.268,16	173	1.053.202,79
<b>Indicador</b>	<b>EESE B1.2</b>	<b>Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales</b>	<b>Numero de talleres</b>	<b>Numero de beneficiarios</b>	
Subindicador	EESE B1.2.1	Talleres de educacion financiera dirigidos a la promocion y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EESE B1.2.2	Talleres de educacion financiera dirigidos a la promocion y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	N/A	N/A	N/A
<b>Indicador</b>	<b>EESE B1.3</b>	<b>Mecanismos de movilizacion del ahorro en el area rural</b>	<b>Numero de cuentas de ahorro</b>	<b>Saldos de depositos</b>	
Subindicador	EESE B1.3.1	Depositos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B1.3.2	Saldos de depositos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
<b>Indicador</b>	<b>EESE B1.4</b>	<b>Servicios de pagos en el area rural</b>	<b>Numero de beneficiarios</b>	<b>Monto pagado</b>	
Subindicador	EESE B1.4.1	Pago de giros	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B1.4.2	Pago de remesas	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B1.4.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B1.4.4	Pago de salarios	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B1.4.5	Otros pagos (detallar)	N/A	N/A	
Aspecto	EESE C1	Inclusion financiera de sectores vulnerables			
<b>Indicador</b>	<b>EESE C1.1</b>	<b>Inclusion financiera para las personas con discapacidad</b>	<b>Proporcion respecto al total de cajeros automaticos de la EIF</b>	<b>Numero de empleados con discapacidad</b>	<b>Proporcion respecto al total del personal de la EIF</b>
Subindicador	EESE C1.1.1	Cajeros automaticos para personas con discapacidad	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en al EIF	N/A	N/A	N/A

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Fondo de Desarrollo Comunal FONDECO IFD, es una Institución Financiera de Desarrollo IFD que nació con la esencia de la responsabilidad social empresarial de manera implícita en todo su accionar, acorde a su Misión y Visión Institucional.

Este 2020 se constituyó en uno de los años más duros para FONDECO IFD, debido a la pandemia del Coronavirus Covid-19, la cuarentena rígida que se vivió ha significado un retroceso en todo lo avanzado y repercutido en un deterioro aún mayor de la situación de nuestra entidad, que será saneada con la absorción de pérdidas en la gestión 2021, cuyos severos impactos se reflejaron en los estados financieros, siendo extremadamente difícil nuestro accionar de acuerdo a la VISION y MISION institucional. Sin embargo con todos los ajustes necesarios, mayor austeridad en los gastos y posibles fuentes de financiamiento proyectados en nuestra Planificación 2021-2023 confiamos en mejorar paulatinamente la situación y retomar el crecimiento con autosostenibilidad. En este sentido el Directorio de FONDECO IFD en junio de 2020, aprobó el Plan de Reactivación de FONDECO IFD, priorizando los Objetivos y las Estrategias que se enfocarán para retomar el crecimiento Institucional, cuidar la sostenibilidad financiera tratando de reducir a lo mínimo posible el nivel de pérdidas de la gestión, y consolidar la diversificación de la Cartera de créditos, por lo que se modifican las proyecciones de cartera y Estados Financieros.

### 6.1 Recomendaciones

- Fondecos IFD debe trabajar y profundizar sus propuestas en el área de desempeño ambiental con sus funcionarios, a través del incentivo al reciclaje, y el ahorro de energía eléctrica y agua.
- Es necesario fortalecer la capacitación al personal sobre el programa de responsabilidad social de la gestión, en todas las instancias.
- Informar a los consumidores financieros de forma continua a través de los canales más adecuados.
- Se deben actualizar indicadores de medición del PPI según requerimientos ASFI.
- Para las nuevas actualizaciones de normativas, tomar en cuenta los eventos externos que estamos viviendo actualmente.
- Motivar, capacitar y velar por la seguridad de los funcionarios, ya que ellos son la primera línea de comunicación con los clientes.
- Promover mayor información sobre el Punto de Reclamo.

### 6.2 Perspectivas

- La reactivación del producto crediticio Fondo Comunal (Banca Comunal) nos ayudará a llegar a más clientes y de esta manera mejorar nuestro programa de educación financiera.
- Se mejorará la recolección de información del PPI (poverty probability index) para tener mayores y mejores indicadores que reflejen la realidad de nuestros clientes.

- Adecuar nuestro programa de educación financiera de acuerdo a la realidad actual, buscando canales adecuados para llegar a más clientes de una forma segura.
- Establecer una línea gráfica institucional.

Por lo expuesto, la gestión 2021 FONDECO IFD enfrentará con bastante prudencia y cautela la situación de crisis que podría continuar afectando la economía nacional producto de los impactos del Covid-19, por lo que consideramos que los Objetivos y Metas propuestas representan un gran desafío para continuar creciendo, manteniendo buena calidad de cartera de créditos y lograr nuevamente la sostenibilidad financiera.

El equipo ejecutivo y todo el personal ratificamos nuestro firme compromiso de seguir adelante, para lograr nuestra consolidación Institucional y volver a renacer, así seguir apoyando el desarrollo rural y de los sectores populares urbanos, con microcréditos adecuados para reactivar sus actividades.