



BALANCE SOCIAL 2024

(Enero – Diciembre)



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
1.2. Nuestra Historia	5
1.3. Misión.....	7
1.4. Visión.....	7
1.5 Palabras clave Misión – Visión:.....	7
1.6. Principios y valores institucionales	7
1.7. Productos y Servicios.....	8
1.7.1. Portafolio de Productos de Crédito.	8
1.8.2. Servicios.....	9
2. METODOLOGÍA.....	9
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	10
3.1. Alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros.	11
3.1.1 Objetivos sociales.	11
3.2. MERCADO OBJETIVO	12
3.2.1 Clientes.....	12
3.3. TRANSPARENCIA	14
3.4. GOVERNABILIDAD	17
3.4.1 Asamblea de Asociados	17
3.4.2 Directorio	18
3.4.3 Comités	18
3.4.4. Alta Gerencia	19
3.5. CAPACITACIÓN	19
3.5.1 Capacitación a niveles de gobernabilidad	19
3.6. METAS	20
3.6.1 Educación Financiera	20
3.6.2. Índice de Medición de Pobreza (Progress out of Poverty Index -PPI)	21
3.6.3. Fomentar la participación de mujeres en la cartera total.....	22
3.6.4. Punto de Reclamo	22
Dando cumplimiento a lo dispuesto por ASFI se adiciona a nuestro punto de reclamo el <i>Reporte Reclamos de Diferimientos de Pago de Créditos</i> , este se incorporó a la página Web 23	
3.6.5. Atención al cliente	24
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL	24

4.1. DIRECTRICES DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	24
4.2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.	25
4.2.1. Política de Responsabilidad Social Empresarial.	25
4.2.2. Código de Ética	25
4.2.3. Código de Conducta	26
4.2.4. Punto de Reclamo	26
4.2.5. Código de Gobierno Corporativo	26
4.3 CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.....	27
4.4. DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	28
4.4.1. Nuestros colaboradores	29
4.4.2. Desempeño Económico.	29
4.4.3. DESEMPEÑO AMBIENTAL	30
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
Recomendaciones	41

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la normativa vigente y en el marco del compromiso institucional con la transparencia y la Responsabilidad Social Empresarial, presentamos el Balance Social correspondiente al período 2024, documento que consolida la información y el análisis detallado de las actividades desarrolladas para cumplir la función social asignada a nuestra entidad financiera.

Nuestra institución tiene como misión principal facilitar el acceso a servicios financieros inclusivos, especialmente dirigidos a pequeños productores, microempresarios y comerciantes rurales que históricamente han enfrentado barreras económicas, legales, geográficas y culturales para integrarse al sistema financiero formal. En este contexto, otorgamos créditos individuales y grupales que promueven el desarrollo productivo y comercial de estos sectores, contribuyendo de manera efectiva a la mejora de sus condiciones de vida.

Asimismo, orientamos nuestras operaciones hacia la promoción del desarrollo socioeconómico de la población campesina y de los sectores populares de Bolivia, guiados por principios y valores de inspiración cristiana que priorizan la equidad, la solidaridad, la justicia social y la dignidad humana.

Este Balance Social refleja no solo los resultados cuantitativos de nuestra operatoria, sino también el impacto cualitativo de nuestras acciones en las comunidades atendidas. A través de este informe, reiteramos nuestro compromiso con los principios de responsabilidad social, sostenibilidad e inclusión, así como con los objetivos de desarrollo económico y social del país, y los lineamientos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Objetivos para la Función Social de los Servicios Financieros	Cumplimiento
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Durante la gestión 2024 Fondecó IFD brindó productos y servicios adecuados a la necesidad de clientes y consumidores financieros en todas nuestras agencias.
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Al 31 de diciembre de 2024 FONDECÓ cuenta con 63 colaboradores con un leve incremento respecto a periodos pasados. Se realizaron 28 nuevas contrataciones que 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 Fondecó IFD cuentan con reglamentos, procedimientos, y políticas que aseguran la continuidad de los mismos.
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Fondecó IFD se encuentra en un proceso de constante aprendizaje y mejora continua, durante la gestión 2024, se actualizaron políticas, procesos internos, todo esto para poder brindar una atención más eficaz a los clientes y consumidores financieros.
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	A través de nuestra Fanpage Institucional, sitio web, circuito cerrado de TV y folletería, brindamos educación financiera a todos los clientes y consumidores 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 2024, se atendieron en caja 1.985 mujeres en estado de gestación, y 23.106 personas adultas mayores.

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. (Fondo de Desarrollo Comunal)

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.

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

2001

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.

2021

En la gestión 2021 se logra la autorización de ASFI para la absorción de la pérdida acumulada mediante la reducción del capital social, así la Entidad finalizó con su situación financiera saneada. Asimismo a finales de la gestión 2021 se logró un buen indicador de solvencia patrimonial con un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) del 24.71%, muy por encima del 10% requerido por Ley, gestiones para la incorporación de un nuevo Asociado aportante de Capital Ordinario y/o Fundacional, y el crecimiento de la cartera de Fondos Comunes con un 13% respecto al 3% de la gestión 2020.

2022

El año de 2022 se encuentra marcado por todos los esfuerzos que realiza el equipo de FONDECO IFD para alcanzar las metas propuestas y obtener las acreditaciones que completarían nuestra Licencia de Operaciones con ASFI, en este sentido hemos iniciado nuestro trámite de solicitud de autorización para la captación de depósitos del público a través de Cuentas de Caja de Ahorro y Depósitos a Plazo Fijo, operaciones que nos permitirán ampliar y mejorar nuestros servicios para satisfacción de nuestros clientes.

2023

Durante la gestión 2023 FONDECO IFD; la cartera de créditos, que es nuestro principal activo ha continuado en ascenso, continuó profundizando la aplicación de sus estrategias de austeridad en los gastos administrativos, crecimiento sostenido de la cartera de créditos con mayor diversificación hacia sectores de menores riesgos y que generan mayor rentabilidad. Estas estrategias han permitido durante los últimos 4 años mejorar gradualmente su situación financiera con miras a lograr la autosostenibilidad plena y consolidación institucional. El resultado de la gestión es positivo, mantenemos saludables nuestros indicadores de solvencia, liquidez y calidad, así como la rentabilidad, resaltando como uno de los aspectos más significativos de la gestión el logro de resultados favorables expresados en una utilidad así sea aun reducida, nada fácil en estas circunstancias.

2024

Durante la gestión 2024, FONDECO IFD alcanzó resultados positivos, reflejo del compromiso institucional y el cumplimiento de su misión social. Estos logros se obtuvieron a pesar de un contexto económico nacional marcado por la desaceleración de la actividad productiva. Frente a estos desafíos, nuestra entidad implementó estrategias efectivas para la gestión de cartera, destacando la cobranza oportuna y la reprogramación de créditos como herramientas clave para preservar y mantener la confianza de nuestros clientes.

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 como garantía 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 productos agrícolas. 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 Comunales 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.

1.8.2. Servicios

- **Renta Dignidad**, pago de renta gubernamental a las personas de la tercera edad.
- **Money Gram y Wester Union**, 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 consumidores financieros pueden cancelar sus servicios de teléfono, luz, seguros y otros.
- **Micro Seguros Fondeco**, microseguros de vida, incendios y aliados con primas accesibles para consumidores y clientes financieros.

Gráfico N° 1: Fondeco IFD en cifras al 31 de diciembre de 2024



2. METODOLOGÍA

Con el propósito de fortalecer la gestión institucional, alinear los objetivos sociales y financieros, y asegurar una medición integral del desempeño, FONDECO IFD aplica la metodología **Balanced Scorecard (BSC)** como marco estratégico para la planificación, seguimiento y evaluación de sus actividades. La información requerida es solicitada a todas las áreas de forma trimestral por la Asistente de Gerencia y RSE, una vez consolidada la información se procede con la elaboración del Balance Social según normativa ASFI, en el cual se 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.

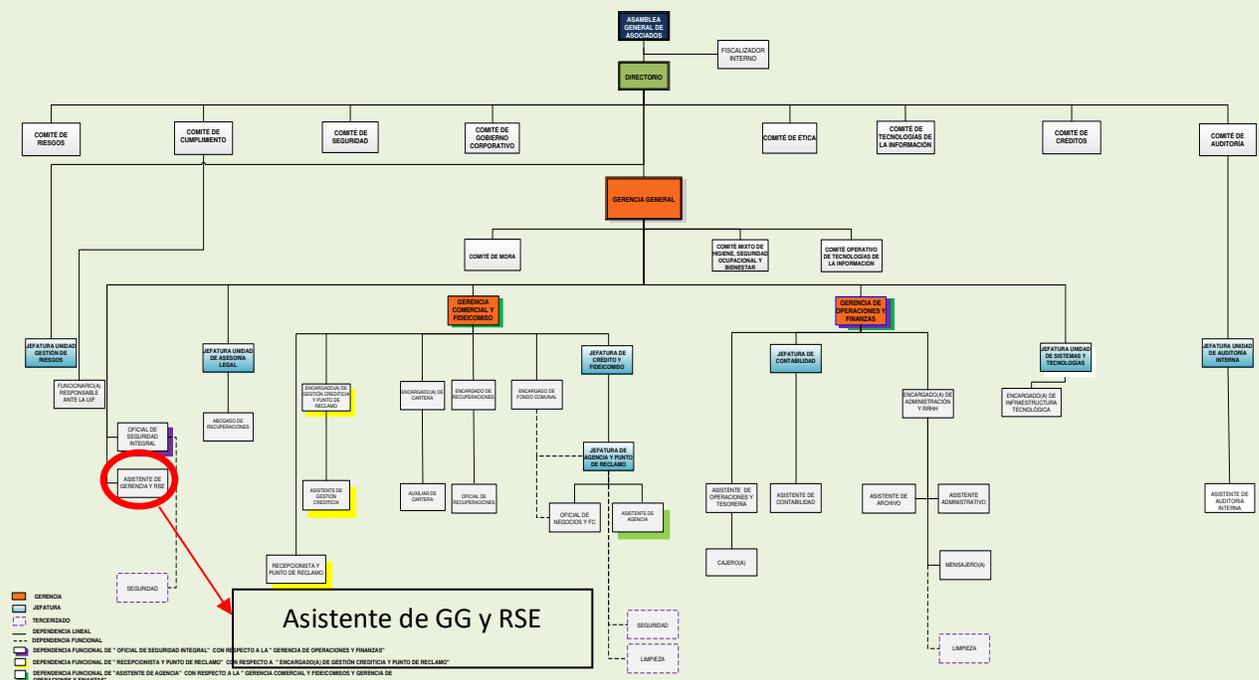
Fondoco IFD ha optado por trabajar con los indicadores sociales determinados en nuestra planificación estratégica, además de indicadores cuantitativos y cualitativos. Una de las

metodología que utilizamos en FONDECO IFD es el PPI, como una herramienta de evaluación objetiva que recopila datos sobre los niveles de pobreza de nuestros clientes con la finalidad de mejorar nuestra Gestión de Desempeño Social, al disponer de datos más precisos acerca del cumplimiento de nuestros objetivos sociales y superación del nivel de vida nuestros clientes. El PPI utiliza una tabla de puntaje para estimar la probabilidad de pobreza de un hogar, es decir, la probabilidad de que el ingreso o el gasto de un hogar estén por debajo de la Línea de Pobreza General del país o de otras líneas de pobreza como la Línea de Pobreza Extrema o la Línea de Pobreza Alimenticia, a su vez dicha tabla nos ayuda a orientar nuestros servicios, informar sobre los índices de pobreza, y dar seguimiento a los cambios en las tasas de pobreza de nuestros clientes a través del tiempo.

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 junio de 2021, las funciones de RSE fueron reasignadas al cargo de Asistente de Gerencia y RSE, cargo dependiente directamente de la Gerencia General.



Como resultado de la aplicación de estrategias de reducción de costos administrativos y optimizar los procesos de la institución, en junio de 2021 se fusionan los cargos de Asistente de Gerencia y Analista de Información y RSE en el cargo de Asistente de Gerencia y RSE. **Área Responsabilidad Social Empresarial (RSE), resaltando como sus funciones principales las siguientes:**

- Efectuar el monitoreo, seguimiento, control y registro de actividades del Plan estratégico de RSE.

- Elaborar el Balance Social de la IFD anualmente y presentar para consideración del Comité de Gobierno corporativo y remitir a la ASFI.
- Implementar programas y proyectos de RSE para asegurar un aporte a los grupos de interés identificados (comunidad, medio ambiente, personal, etc.)
- Ejecutar el monitoreo al desempeño social y de impacto de la entidad de acuerdo a modelos establecidos por cada financiador y otros que pudiera desarrollar la entidad (PPI, Información para Calificación de Riesgo y Desempeño Social, etc.).
- Proponer, implementar, difundir y gestionar continuamente la Política de Responsabilidad Social Empresarial y el Plan de Trabajo RSE.

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 su logro, conocer la política de responsabilidad social empresarial y contribuir con su implementación. En la gestión 2024, en cumplimiento a los objetivos planteados en la Política de Responsabilidad Social Empresarial, que fue actualizada y aprobada por nuestro Directorio 07/2024 de fecha 16/08/2024, y el Plan Estratégico Institucional PEI 2024-2026 aprobado por Directorio se establece lo siguiente:

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.

Prestatarios al 31/12/2024:

MONTO PROMEDIO POR PRESTATARIO EN CARTERA			
Gestiones	Cartera Final en US\$	Nº de Prestatarios al final de Gestión	Monto por Prestatarios US\$
2020	6,719,750	1,272	5,283
2021	7,283,173	2,109	3,453
2022	8,161,567	3,322	2,457
2023	8,802,720	4,863	1,810
2024	8,992,806	5,526	1,627

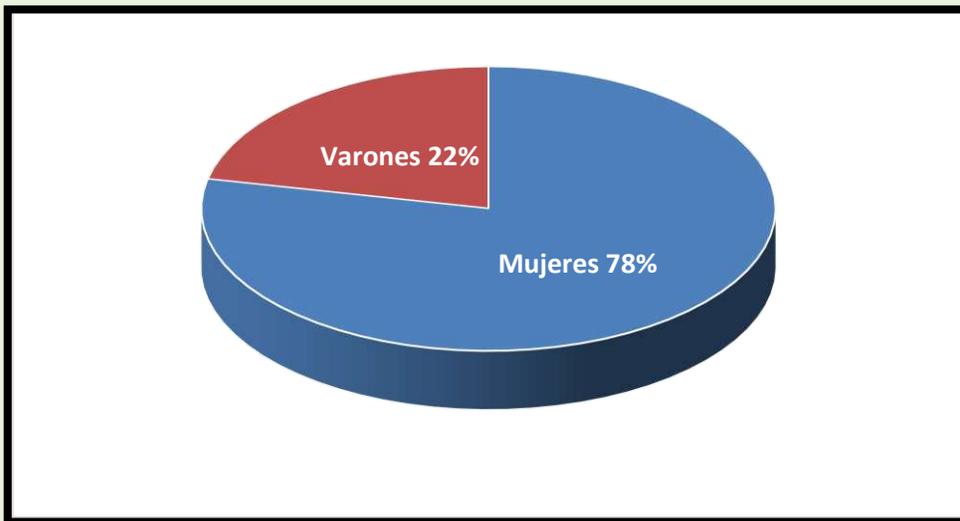
NUMERO DE CLIENTES			
Gestiones	Nº de Clientes Total	Nº de Clientes MC Ind.	Nº de Clientes FC
2020	5,457	951	4,506
2021	7,170	839	6,331
2022	8,383	818	7,565
2023	8,814	784	8,030
2024	9,709	857	8,852

FC = Incluye clientes con y sin ahorros

Prestatarios	31/12/2024
Agropecuaria	192
Banca Comunal	4.678
No Agropecuaria	656
Total general	5.526

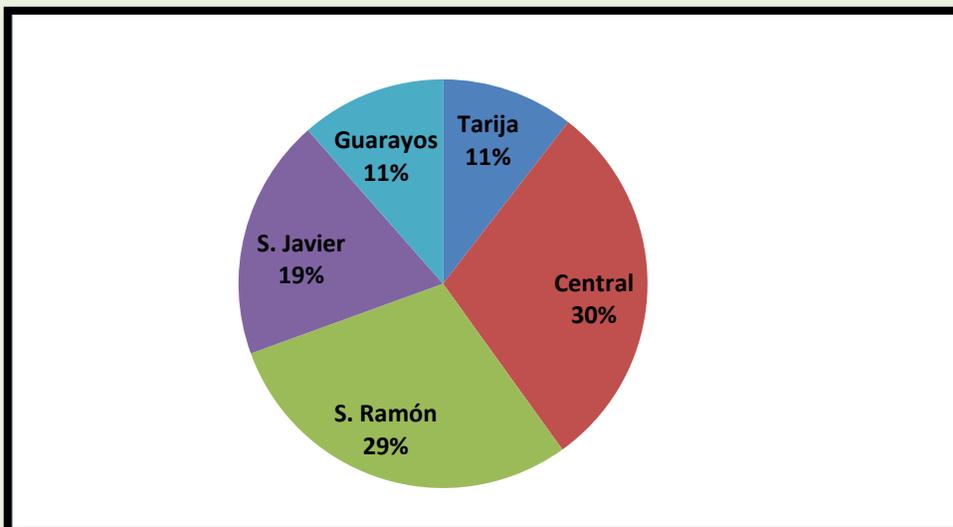
Género - prestatarios	Cantidad
Hombres	1.197
Mujeres	4.329
Total general	5.526

Prestatarios por sexo al 31 de diciembre 2024



Los prestatarios en su mayoría siguen siendo mujeres llegando al 78%, debido a la estrategia de mayor diversificación hacia las colocaciones y crecimiento de microcréditos de Fondos Comunes (Bca. Comunal). El enfoque de atención al área rural, no obstante los riesgos implícitos que supone (créditos al sector agropecuario, fundamentalmente), también es muy importante para FONDECO IFD, así durante la gestión 2024 un 72.10% de la cartera de créditos está destinada al sector rural y un 27.9% en el sector periurbano de los Departamentos de Santa Cruz y Tarija.

Cartera por Agencias al 31/12/2024

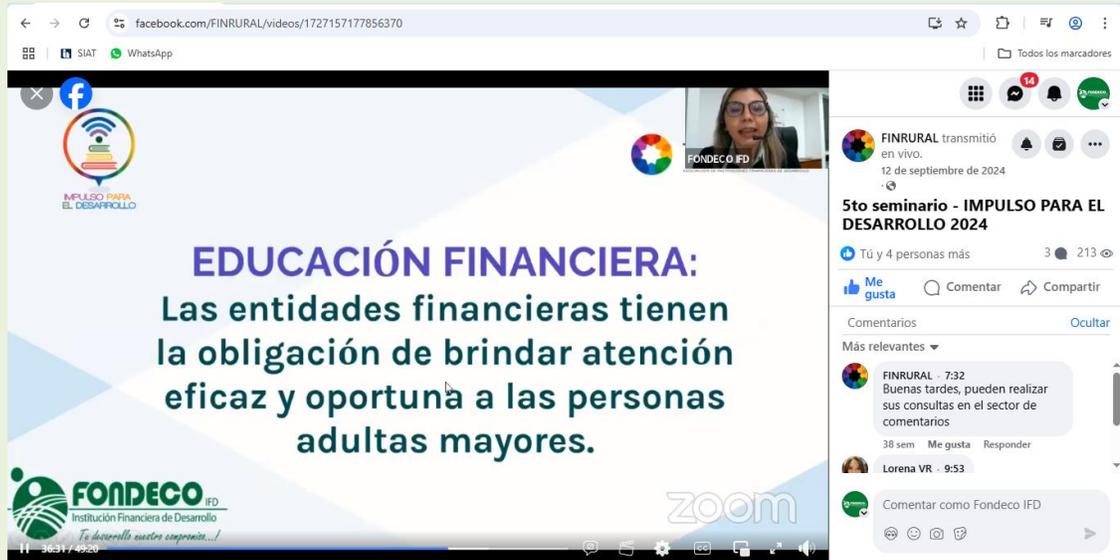


3.3. TRANSPARENCIA

Fondecos 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, programa de educación financiera, informe de responsabilidad social empresarial y memoria institucional a través de su sitio web oficial.
- En la gestión 2024, la estrategia de comunicación con los clientes de FONDECO IFD se realizó de manera mixta: presencial y virtual, por medio de redes sociales, SMS y plataformas virtuales (Zoom) como principales herramientas y también a través de su Fanpage institucional en Facebook: <https://www.facebook.com/FondecosIFD>. Asimismo, se ejecutó el Programa de Educación Financiera 2024, en coordinación con FINRURAL y todas las IFDs, FONDECO IFD hizo su presentación con dos capacitaciones del Programa Impulso para el Desarrollo (Zoom y Facebook): **Finanzas para todos y Atención Distinguida +60 PAM***





Siendo fiel a su Misión y Visión, FONDECO IFD 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 2024.



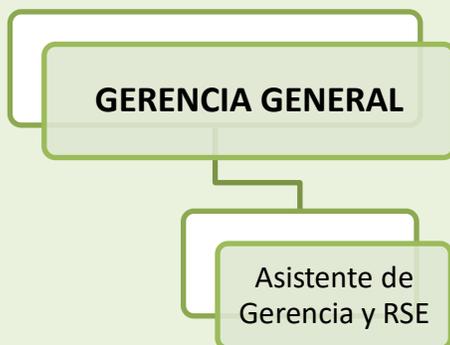
Durante la gestión 2024, dando cumplimiento a nuestra Visión y Misión Institucional, seguimos desarrollando actividades inherentes al Desempeño Social. Así los resultados del Índice de medición de Probabilidad de Pobreza (PPI) y nuestra Calificación de Desempeño Social nos ratificaron que estamos encaminados adecuadamente, 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.

De acuerdo a la calificación realizada por la empresa Microfinanza Rating, empresa independiente especializada y autorizada por ASFI, con corte al 31 de Diciembre de 2024, FONDECO IFD tiene la calificación sBB-:



MFR		Calificación de desempeño RSE		jun.-25				
FONDECO IFD, Bolivia								
CALIFICACIÓN RSE	s BB-	Planificación e implementación	[Progress bar]					
Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.		Resultados RSE	[Progress bar]					
		Alcance	[Progress bar]					
		Calidad de los servicios	[Progress bar]					
			D	C	B	BB	A	AA
Comité Calificación	jun.-25	Cal. anterior: BB-						
Copyright © 2025 MFR Srl (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.								

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 las reuniones de Directorio, en los cuales se actualizan y aprueban, políticas, reglamentos y planes de 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 Programa anual de Educación Financiera realizado por la Asistente de Gerencia y RSE en coordinación con las Gerencias de Área.
Realizar acciones contra la pobreza	Semestralmente se realiza el monitoreo del PPI (poverty probability index), así 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 10 personas provenientes de diferentes sectores de la sociedad y comprometidas con la Misión, Visión y Valores de FONDECO.

ASOCIADOS FONDECO IFD	
Nombre	Puesto
Juan Oscar Donoso Allerdin	Presidente
Freddy Quilo Quispe	Vicepresidente
Eufronio Toro Vaca	Asociado
Fabián Henry Mendieta Alanis	Asociado
Roxana Dulón Gonzáles	Asociada
Carlos Federico de la Riva Guerra	Asociado
Francisco Pifarré Clapes	Asociado
Armengol Caballero Ordoñez	Asociado
Fernando Alvarado Castro	Asociado
Sergio Padilla Cortez	Asociado

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 2024, estuvo integrado por cinco hombres y dos mujeres.

En el periodo de enero a diciembre de la gestión 2024, se realizaron 10 sesiones de Directorio Ordinario y 6 sesiones de Directorio Extraordinario. Todas las sesiones de Directorio se realizaron de manera virtual, vía Zoom, por la facilidad establecida para los miembros del Directorio. . Las sesiones del Directorio fueron convocadas y realizadas en el marco del Estatuto, su misión, objetivos y visión institucional.

DIRECTORIO	
Juan Oscar Donoso Allerdin	Presidente
Freddy Quilo Quispe	Vicepresidente
Eufronio Toro Vaca	Secretario
Ana María Irahola	Vocal
Carlos Federico de la Riva	Vocal
Fabián Henry Mendieta Alanis	Vocal
Roxana Dulón Gonzales	Vocal

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, presentan por escrito las recomendaciones que 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 de la Alta Gerencia. El Gerente General es el principal Ejecutivo y encargado de la administración de los negocios de la Institución y es designado por el Directorio.

GERENCIAS	
Milton López Aparicio	Gerente General
Jorge Kinn Monasterio	Gerente de Operaciones y Finanzas
Wilfredo Ballesteros Baltazar	Gerente Comercial y Fideicomiso

3.5. CAPACITACIÓN

En el 2024 las capacitaciones se realizaron mediante plataformas digitales Zoom y también de forma presencial. En el proceso de capacitación se cuenta con un plan y se asignaron recursos para capacitación de acuerdo al análisis de necesidades de cada área. Las capacitaciones fueron presenciales y virtuales. Durante toda la gestión, nuestros colaboradores recibieron en promedio 32 capacitaciones, con un promedio de 40 horas y con un presupuesto cercano a los Bs. 63.793.

3.5.1 Capacitación a niveles de gobernabilidad

En coordinación con las Gerencias, la Asistente de Gerencia de RSE y Recursos Humanos, se realizó la capacitación y presentación de las Metas e Indicadores insertos en el Balance Social,

La Institución cuenta con un Plan de capacitación anual aprobado por el directorio, en el cual se programa anualmente por áreas y se desarrollan durante el año al personal de las diferentes áreas, actividades de capacitación acorde a las necesidades.

3.6. METAS

3.6.1 Educación Financiera

La educación financiera forma parte de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de FONDECO IFD. La educación financiera constituye una herramienta fundamental para promover la inclusión, el empoderamiento económico y el ejercicio de derechos financieros responsables. En el marco de su misión institucional y compromiso social, FONDECO IFD ha incorporado de manera estratégica su programa de educación financiera como parte integral de su gestión, con el objetivo de fortalecer las capacidades de toma de decisiones de sus clientes y de la población en general, especialmente de aquellos sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal.

Durante la gestión 2024, se han desarrollado e implementado diversas actividades orientadas a mejorar el conocimiento, las habilidades y la confianza de los consumidores financieros en el uso de productos y servicios financieros, con énfasis en temas como Finanzas para Todos, Atención Financiera con Dignidad, Fidelización de Consumidores Financieros, Procedimientos de Educación Financiera; Calidad y calidez en la atención al Consumidor Financiero, entre otros. Estas acciones responden tanto a los principios de responsabilidad social empresarial como al cumplimiento de las disposiciones regulatorias vigentes, contribuyendo al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.

La inclusión de la educación financiera en nuestro quehacer institucional reafirma el compromiso de brindar no solo acceso al crédito, sino también acompañamiento formativo que permita a nuestros clientes desarrollar prácticas financieras sostenibles, informadas y conscientes, mejorando su bienestar y fortaleciendo su relación con nuestra entidad. Este Balance Social presenta el detalle de las acciones realizadas en materia de educación financiera durante la gestión 2024, sus alcances, impactos y proyecciones, como parte del esfuerzo continuo por consolidar una cultura financiera responsable, inclusiva y orientada al desarrollo. En la gestión 2024 FONDECO presentó su Programa de Educación Financiera considerando la Guía Anual elaborada por ASFI, en coordinación con FINRURAL y todas las IFDs, participamos de la quinta versión del Seminario Web gratuito **IMPULSO PARA EL DESARROLLO**, por medio de las redes sociales.

N° SEMINARIO	TEMA	IFD RESPONSABLE	FECHA LIMITE PARA ENTREGA DE PRESENTACIONES A FINRURAL	REUNIÓN INTERNA COORDINACIÓN DE IFD RESPONSABLES	FECHA EJECUCIÓN SEMINARIO
1	Seguridad de la información	CIDRE	JUEVES	LUNES	JUEVES
	Banca digital	IMPRO	02/05/2024	06/05/2024	09-05-2024
2	Contratos de créditos, contrato digital	IDEPRO	JUEVES	LUNES	JUEVES
	Uso del QR (pagos y cobros)	PRO MUJER	06/06/2024	10/06/2024	13-06-2024
3	Uso de tarjetas de Débito.	DIACONIA	JUEVES	LUNES	JUEVES
	Finanzas para todos	FONDECO	04/07/2024	08/07/2024	11-07-2024
4	Productos de Ahorro disponibles, requisitos, diferencias y beneficios.	DIACONIA	JUEVES	LUNES	JUEVES
	Conozca a su cliente (UIF).	FUBODE	01/08/2024	05/08/2024	08-08-2024
5	*CUIDADO CON LAS ESTAFAS DIGITALES (Smishing, Phishing, spy)	CIDRE	JUEVES	LUNES	JUEVES
	Atención financiera distinguida 60+	FONDECO	05/09/2024	09/09/2024	12-09-2024
6	Atención al Cliente con calidad y Calidez	IDEPRO	JUEVES	LUNES	JUEVES
	Que es un cliente con pleno y oportuno cumplimiento de pago y sus beneficios.	IMPRO	03/10/2024	07/10/2024	10-10-2024
7	Banca Comunal y desvío de crédito	CRECER	JUEVES	LUNES	JUEVES
	Punto de reclamo	FUBODE	31/10/2024	04/11/2024	07-11-2024
8	Emprendedurismo	PRO MUJER	JUEVES	LUNES	JUEVES
			14/11/2024	18/11/2024	21-11-2024

3.6.2. Índice de Medición de Pobreza (Progress out of Poverty Index -PPI)

El presente informe resume los resultados del Reporte del PPI durante la gestión 2024 como herramienta complementaria para el análisis social de su cartera de clientes y la evaluación del alcance de su impacto en la inclusión financiera de poblaciones vulnerables.

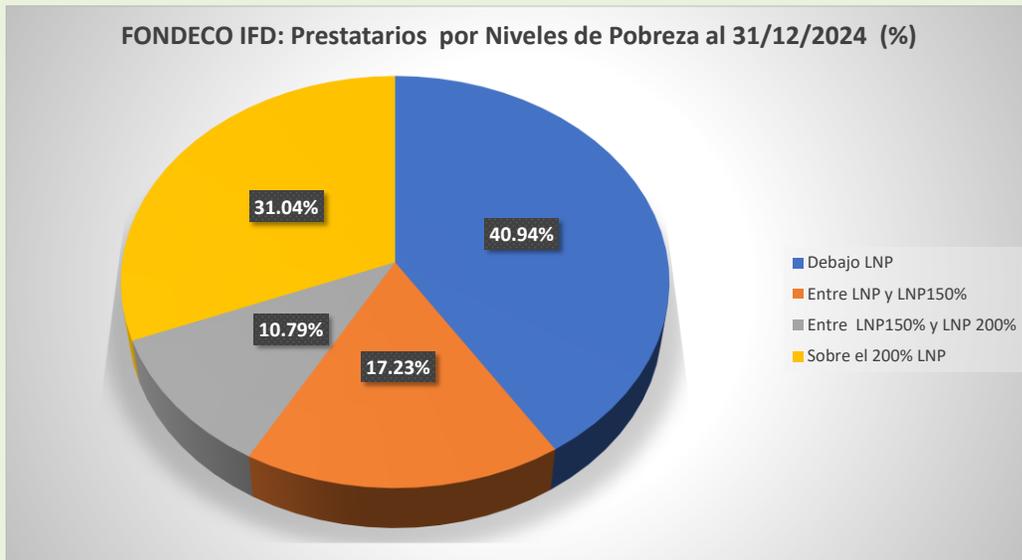
El PPI es una herramienta estadística estandarizada internacionalmente que permite estimar la probabilidad de que un hogar se encuentre por debajo de determinados umbrales de pobreza, basándose en respuestas a una serie de preguntas simples sobre características del hogar, condiciones de vida, activos y acceso a servicios básicos. Su aplicación facilita una medición objetiva, confiable y comparable del perfil socioeconómico de los clientes atendidos por la institución, especialmente en contextos donde los datos de ingresos pueden ser informales o difíciles de verificar.

Durante la gestión 2024, FONDECO ha implementado de manera sistemática el uso del PPI como parte de su proceso de admisión y evaluación social en el otorgamiento de créditos individuales y grupales, particularmente en zonas rurales, periurbanas y de alta vulnerabilidad. Esta herramienta ha permitido identificar con mayor precisión a los beneficiarios que pertenecen a los estratos más bajos de la población, fortaleciendo así el enfoque de focalización social y la alineación de los productos financieros con las necesidades reales de los segmentos excluidos del sistema financiero formal.

Los resultados obtenidos a partir de la medición del PPI durante el 2024 han sido sistematizados y analizados, permitiendo:

- Estimar el porcentaje de clientes atendidos que viven por debajo de las líneas de pobreza nacional e internacional.
- Generar insumos clave para el diseño de productos financieros inclusivos y sostenibles.
- Monitorear la evolución del perfil socioeconómico de la clientela a lo largo del tiempo.

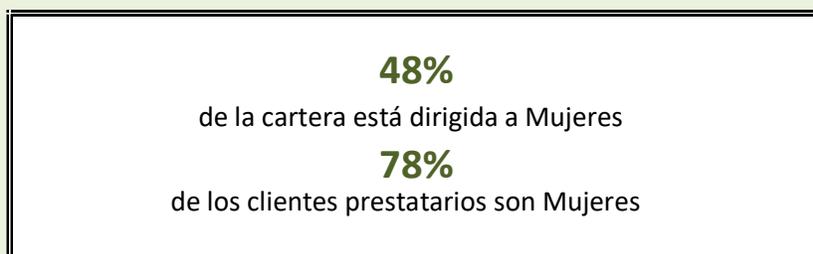
PPI AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024	
Niveles de Pobreza	% Prestatarios
Debajo LNP	40.94%
Entre LNP y LNP150%	17.23%
Entre LNP150% y LNP 200%	10.79%
Sobre el 200% LNP	31.04%
Total	100.00%



De acuerdo al PPI (Índice de medición de Probabilidad de Pobreza) el 40.94% 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, periurbano y Banca Comunal (Fondos Comunales dirigido a mujeres). Situación que a su vez genera impactos importantes de apoyo a los pequeños productores, especialmente mujeres con su pequeños emprendimientos, cumpliendo así de alguna manera con nuestra Misión y Visión Institucional.

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:



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 2024 se pudieron dar respuesta de forma eficiente a todos los reclamos recibidos durante la gestión.

Fondecó IFD para cada punto de reclamo cuenta con el personal encargado en cada agencia para poder recibir todos reclamos y sugerencias, cada agencia cuenta con un encargado y su remplazo en el caso que el titular este de vacación o en comisión o por enfermedad, para no dejar el punto de reclamo sin atención. En ese sentido, con la finalidad de tener una mayor eficiencia en el punto de reclamo se realizan capacitaciones a los funcionarios de la institución principalmente a los encargados y suplentes sobre el proceso de tratamiento de reclamos, así como todas las actualizaciones a los procedimientos que llegan de ASFI, para que la institución tenga una mejor calidad de atención.

En la gestión 2024 Fondecó IFD ha registrado los siguientes reclamos:

AGENCIAS	TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD
CENTRAL	CREDITOS	7
	CENTRAL DE INFORMACION CREDITOS	1
	ATENCION ALCLIENTE	1
	OTROS	4
SAN JAVIER	CRÉDITOS	1
TOTAL		14

Todos los reclamos fueron atendidos de manera oportuna. Asimismo, se describen los criterios que han sido tomados en cuenta para considerar las decisiones adoptadas por Fondecó IFD:

- Punto de reclamo
- Política de atención de reclamos y sugerencias
- Procedimientos de atención de reclamos y sugerencias
- Funcionamiento de auditoría con Punto de Reclamo
- Capacitación al personal interno de cada agencia, sobre la normativa ASFI – Punto de Reclamo
- Actualización del Sistema de Captura de Información Periódica

Dando cumplimiento a lo dispuesto por ASFI se adiciona a nuestro punto de reclamo el **Reporte Reclamos de Diferimientos de Pago de Créditos**, este se incorporó a la página Web www.fondecó.org de nuestra entidad para que nuestros clientes tengan un acceso directo a los reclamos relacionados a la Reprogramación, Refinanciamientos, Diferimientos y Periodos de Gracia los mismos que una vez realizado el reclamo tengan la facilidad de poder contar con una solución rápida, comprensible y oportuna, además de la página web, también contamos en cada agencia con la información necesaria para todos los clientes y usuarios que requieran acceder a un reclamo directo. Se refuerza el conocimiento a cada uno de los encargados y suplentes con estas nuevas actualizaciones, estos reportes son informados a ASFI semanalmente, ya que nuestro sistema está adecuado para esta operación. También se adiciona a través de la CIRS-EF, se habilita la sección de Reclamos Reprogramación en la central de información Reclamos y sanciones - Entidades

Financieras para el registro de los reclamos referidos a la reprogramaciones de operaciones de crédito.

3.6.5. Atención al cliente

Fondecos IFD promueve el acceso universal a todos sus servicios, durante la gestión 2024, se atendieron en caja a 1.985 personas en estado de gestación, y 23.106 personas de la tercera edad.

SERVICIOS	TICKETS
EMBARAZADAS	1.985
TERCERA EDAD	23.106
TOTAL CAJA SERVICIOS	25.091

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 2024 la calificación fue realizada por Microfinanza Rating. Designa a un responsable de la implementación de RSE como un modelo de gestión interno en FONDECO IFD.
- d) **Asistente de Gerencia y 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. En este caso, el cargo es Asistente de Gerencia – 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: Asistente de Gerencia-RSE.

Revisión: Gerencia General.

Aprobación: 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, Directorio y Asamblea de Asociados.

Comité de Ética: Se creó 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 Fondeco 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

Fondeco 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, Directorio y Asamblea de Asociados.

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.

De forma trimestral la Asistente de Gerencia y RSE en coordinación con la Gerencia General, 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 Fondecó 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 Fondecó 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

En 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 del Departamento de Tarija.

Durante la gestión 2024 se operaron manteniendo los 5 puntos de atención financiera PAF:

- **Departamento de Santa Cruz (4):**
Oficina Central (Prov. Andrés Ibañez – Ciudad Sta. Cruz)

Agencia Fija: San Ramón (Provincia Ñuflo de Chávez)

Agencia Fija: San Javier (Provincia Ñuflo de Chávez)

Agencia Fija: Guarayos (Provincia Guarayos)
- **Departamento de Tarija (1):**
Agencia Fija: Tarija (Prov. Cercado)
- **Departamento de Beni**
Se atiende la Provincia Marbán (Beni), desde la Agencia Fija Guarayos (SC)

El crecimiento institucional está basado en nuestra estrategia de profundización de mercados atendidos desde nuestras agencias fijas ya establecidas, y la expansión hacia zonas periurbanas, las cuales cuentan con capacidad potencial de expansión priorizando el crecimiento de las zonas potencialmente de mejores perspectivas y de menor riesgo crediticio, buscado mayor crecimiento y diversificación.

4.4.1. Nuestros colaboradores

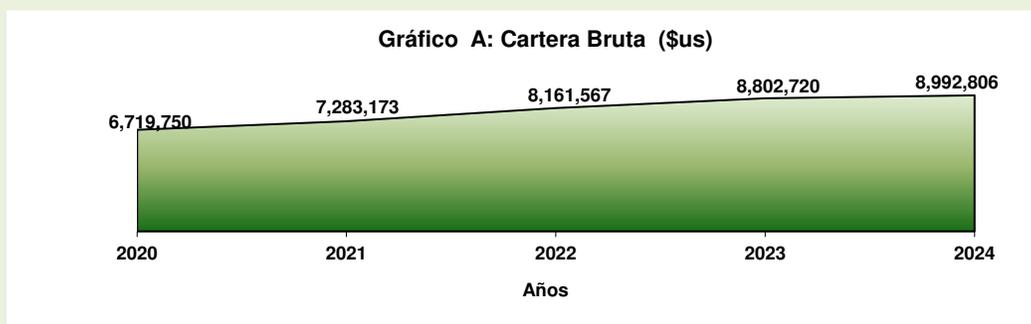
Al 31 de diciembre de 2024, FONDECO cuenta con 63 colaboradores distribuidos en sus distintas agencias en Santa Cruz y Tarija. La participación femenina es de 43% mientras que la masculina es de 57%. Por otro lado, el 49% del personal tiene una antigüedad mayor a 5 años, mientras que el 19% se encuentra con antigüedad ente 1 a 3 años y el 32% es personal menor a un año.

Información Personal FONDECO IFD				
Mes	Año	N° Total de Empleados	Hombres	Mujeres
Diciembre	2024	63	36	27

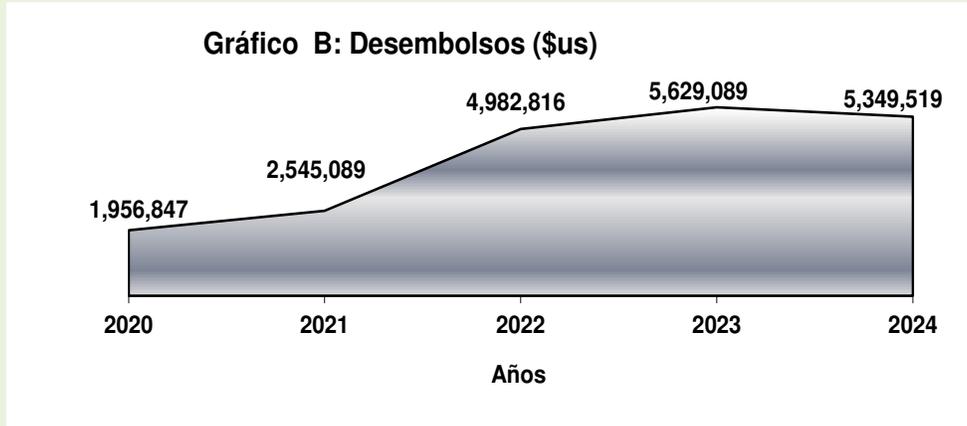
4.4.2. Desempeño Económico.

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.

La aplicación de estrategias de austeridad en los gastos administrativos, crecimiento sostenido con mayor diversificación de la cartera de créditos hacia sectores de menores riesgos y que generan mayor rentabilidad, han permitido que FONDECO IFD durante los últimos años haya mejorado gradualmente su situación financiera en búsqueda de la autosostenibilidad y consolidación institucional. En este contexto, el comportamiento de las principales variables de la gestión 2024 de FONDECO IFD se resume en los siguientes aspectos:



Cartera: La cartera de créditos por quinto año consecutivo siguió creciendo, llegando al 31 de diciembre 2024 a \$us 8.992.806, con un crecimiento del 2.16% respecto a la anterior gestión. Este crecimiento fue apoyado principalmente por el aumento de colocaciones en Microcrédito de Banca Comunal (Fondos Comunes) y Microcrédito No Agropecuario, acorde a las estrategias comerciales aplicadas. Las dificultades para acceder a nuevos financiamientos que afectaron la liquidez, impidieron lograr mayor crecimiento, ya que la demanda de créditos quedó insatisfecha.



Desembolsos: Los desembolsos durante la gestión 2024 fueron un poco menores a los de la gestión anterior, acompañaron el menor ritmo de crecimiento de la cartera, llegando a \$us. 5.349.519, es decir un 4.97% menos que lo logrado el año anterior que fue de \$us 5.629.089 (Gráfico B). Este comportamiento se debió a la escasa disponibilidad de recursos y 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

FONDECO IFD cuenta con una Política Medioambiental con el propósito de impulsar mejoras medioambientales en las actividades económicas de la clientela, 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.

FONDECO IFD - BALANCE SOCIAL GESTION 2024

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						
Desarrollo Integral para el vivir bien												
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.9 Profundizar y ampliar Mercados con adecuación de productos crediticios	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	\$us	\$us 3.999.000	\$us. 4.035.230	1%	Se alcanzaron mejores resultados respecto a la meta proyectada, estando incluso por encima de lo proyectado en 1%.	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	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	>=1.105	5.526	400,09%	En la Gestión 2024, se dio continuidad al 5to. Ciclo del programa "Impulso para el Desarrollo" en coordinación con FINRURAL y Fondecó IFD a nivel nacional donde se desarrollaron actividades virtuales, seminarios y capacitaciones planificadas para impulsar la educación financiera donde se tuvo mayor alcance con la participación de nuestros consumidores financieros, y público en general.	Asistente de GG y RSE.	Base de datos	
	O.9 Profundizar y ampliar Mercados con adecuación de productos crediticios	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	% de participación de Cartera productiva	<=43%	44,87%	4%	Cartera Productiva cumple con un 4% por encima de lo proyectado	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 otros ingresos alternativos a cartera de créditos (Recup cartera castigada, Venta Bienes adjudicados, Fideicomisos, Servicios Auxiliares, Micro Seguros).	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Contratos de Fideicomiso firmados e implementados	>=1Fideicomisos	1 Alianza Microseguros	0,00%	Se tiene implementado la venta de microseguros generando ingresos mensuales y se está trabajando nuevos productos para su implementación	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	NA	Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	NA	NA	NA	NA	NA	NA		

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.8 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 2024 = 973 clientes	5526,00	467,93%	En la Gestión 2024, se dio continuidad al Sto. Ciclo del programa "Impulso para el Desarrollo" en coordinación con FINRURAL y Fondecó FD a nivel nacional donde se desarrollaron actividades virtuales, seminarios y capacitaciones planificadas para impulsar la educación financiera donde se tuvo mayor alcance con la participación de nuestros consumidores financieros, y público en general.	Asistente de GG 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 2023 = 973 clientes	5526,00	467,93%	En la Gestión 2024, se dio continuidad al Sto. Ciclo del programa "Impulso para el Desarrollo" en coordinación con FINRURAL y Fondecó FD a nivel nacional donde se desarrollaron actividades virtuales, seminarios y capacitaciones planificadas para impulsar la educación financiera donde se tuvo mayor alcance con la participación de nuestros consumidores financieros, y público en general.	Asistente de GG y RSE.	Reporte de Seguimiento del PEF
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Nro de actualizaciones a la pagina web	8	8,00	100%	En la Gestión 2024 Fondecó realizó sus publicaciones en su sitio web y en su Fanpage (Facebook) 1. Informe de RSE 2. Balance Social 3. Calificación de RSE 4. Memoria Anual 5. Programa de Educación Financiera 6. Código de Ética 7. Formularios de solicitud de refinanciamiento y/o reprogramación créditos - D.S N° 5241 8. Encuesta Nacional de Servicios Financieros	Asistente de GG y RSE.	Sitio Web de la entidad
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	O.8 Implementar las medidas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de acuerdo nuestra política y norma. 0.16.-Capacitar y evaluar 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%	-	Se realizaron todas las capacitaciones en forma virtual.	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					

VB DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN				
VB A Promover el desarrollo integral para el vivir bien				
VB A1 Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estrategicos de la economia, generadoras de empleo e ingresos excedentes				
VB A1.1	Cartera de creditos otorgada al sector productivo con enfasis en los sectores estrategicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestion (USD)	Numero de beneficiarios (en la gestion)	Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)
VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganaderia (CAEDEC destino: A)	5.360.735,68	218	3.211.509,43
VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	33.673,46	2	31.187,75
VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	944.547,52	155	535.846,47
VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construccion (CAEDEC destino: G)	256.609,19	26	139.181,01
VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la produccion intelectual (Anexo 3 Reglamento para operacines de credito al sector productivo)	-	-	-
VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de credito al sector productivo)	129.046,24	12	42.197,71
VB A1.2	Cartera de creditos otorgada al sector productivo con enfasis en los sectores estrategicos generadores de excedentes	Monto neto desembolsado en la gestion (USD)	Numero de beneficiarios (en la gestion)	Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)
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
VB A1.2.2	Cartera productiva destianda a la extraccion minerales metalicos y no metalicos (CAEDEC destino: D)	N/A	N/A	N/A
VB A1.2.3	Cartera productiva destianda a la produccion y distribucion de energia electrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	3.061,22	1	241,09
VB A1.3	Cartera de creditos otorgada al sector productivo con garantia no convencional	Monto neto desembolsado en la gestion (USD)	Numero de beneficiarios (en la gestion)	Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)
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

VB B	Proporcionar servicios financieros con atencion de calidad y calidez			
VB B1	Atencion de calidad			
VB B1.1	Quejas y resolucion de reclamos	Numero de reclamos (Gestion)	Numero de reclamos asociados a fallas productivas por recursos humanos, tecnologicos y otros de la EIF (gestion)	Numero de errores asumidos por la EIF (gestion)
VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	14	0	0
VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	13	0	0
VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	1	0	0
VB B1.2	Capacitaciones para la atencion con calidad	Numero de programas de capacitacion	Numero efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Numero de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitacion
VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo			
VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicacion con los clientes			
VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el area de cajas / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el area de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el area rural / Total de inversiones en infraestructura
VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atencion al publico	N/A	N/A	N/A
VB B2	Atencion con calidez			
VB B2.1	Capacitaciones para la atencion con calidez	Numero de programas de capacitacion	Numero efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Numero de personal con mas de 16 horas efectivas de capacitacion
VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atencion con calidez			
VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolucion de conflictos	N/A	N/A	N/A
VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Numero de pruebas	Numero de politicas y/o planes
VB C1.1.1	Politiclas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestion			
VB C1.1.2	Politiclas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		N/A	N/A

VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalizacion de relaciones comerciales			
VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Numero de diagnosticos	Numero de programas de mejoramiento realizados	
VB D1.1.1	Diagnosticos periodicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		N/A	
VB D1.1.2	Mejoramiento periodicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	N/A		
VB D1.2	Tiempos de atencion y filas de espera	Numero de cajeros automaticos (cierre de gestion)	Porcentaje de participacion de las transacciones electronicas sobre el numero total de transacciones (gestion)	Numero de transacciones electronicas
VB D1.2.1	Migracion a canales electronicos	N/A	N/A	N/A
VB D1.2.2	Pago de servicios basicos a traves de medios electronicos	N/A	N/A	N/A
VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el estado a traves de medios electronicos	N/A	N/A	N/A
VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a traves de medios electronicos	N/A	N/A	N/A
VB D1.3	Distribucion de frecuencias de los tiempos de entrega y finalizacion de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribucion	Mediana	Percentil 90 de la distribucion
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			
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
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
VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
VB E1	Educacion financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
VB E1.1	Programas de educacion financiera sobre las características principales de los servicios de intermediacion financiera y las medidas de seguridad en su uso	Numero de programas ejecutados	Numero de consumidores financieros capacitados	Numero de empleados capacitados
VB E1.1.1	Programas de educacion financiera sobre servicios de intermediacion financiera			
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
VB E1.2	Capacitacion sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Numero de cursos o programas realizados	Numero de empleados capacitados	Numero de clientes capacitados
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
VB E1.3	Publicaciones en su sitio electronico	Veces/Mes	Veces / Año	
VB E1.3.1	Frecuencia de actualizacion de informacion en su sitio web	N/A		
VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su pagina WEB		N/A	

VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
VB F1.1	Comunicacion proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Numero de cursos o programas realizados	Numero de empleados capacitados	Numero de clientes capacitados
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
EP	ELIMINAR LA POBREZA			
EP A	Acciones contra la pobreza			
EP A1	Provision de servicios dirigidos a la poblacion de menores ingresos			
EP A1.1	Focalizacion	Proporcion respecto al total	Numero de creditos otorgados en la gestion (USD)	Saldo de la cartera al termino de la gestion (USD)
EP A1.1.1	Clientes en situacion de pobreza			
EP B1	Monitoreo de la pobreza ³			
EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporcion respecto al total	Numero de creditos otorgados en la gestion (USD)	Saldo de la cartera al termino de la gestion (USD)
EP B1.1.1	Clientes nuevos en situacion de pobreza			
EP B1.2	Evolucion del nivel de pobreza de sus clientes	Proporcion respecto al total (cierre de gestion)	Numero de clientes (de prestamos)	Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)
EP B1.2.1	Clienes que no estaban en situacion de pobreza que pasaron a esta situacion	N/A	N/A	N/A
EP B1.2.2	Clientes en situacion de pobreza que superaron esta condicion	N/A	N/A	N/A
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
EP B1.2.4	Desercion (retencion) de clientes pobres	N/A	N/A	N/A

EESE		ELIMINAR LA EXCLUSION SOCIAL ECONOMICA		
EESE A		Facilitar el acceso universal a todos sus servicios		
EESE A1		Inclusion financiera		
EESE A1.1	Cobertura de puntos de atencion financiera	Numero de PAF	Numero de personal tiempo completo asignado a cajas	Numero de personal total
EESE A1.1.1	Puntos de Atencion Financiera (PAF) por tipo		5	63
	Oficinas centrales		1	
	Sucursales		4	
	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			
EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atecion Financiera - PAF (por municipio)			
EESE A1.2	No discriminacion de forma indebida a ciertas categorias de clientes (internos y externos), ni en la seleccion y el trato	Numero de quejas		
EESE A1.2.1	Quejas por discriminacion			
EESE A1.3	Programas de capacitacion contra la discriminacion	Numero de programas	Numero de beneficiarios	Numero de personal con mas de 4 horas efectivas de capacitacion
EESE A1.3.1	Programas de capacitacion, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos			
EESE B1		Atencion de servicios en zonas geograficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo economico y social, especialmente en el area rural		
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geograficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestion (USD) ¹	Numero de creditos otorgados en la gestion	Saldo de cartera al termino de la gestion (USD)
EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades economicas rurales	10.754.411,23	3649	6.483.035,97
EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Numero de talleres	Numero de beneficiarios	
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
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
EESE B1.3	Mecanismos de movilizacion del ahorro en el area rural	Numero de cuentas de ahorro	Saldos de depositos	
EESE B1.3.1	Depositos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
EESE B1.3.2	Saldos de depositos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
EESE B1.4	Servicios de pagos en el area rural	Numero de beneficiarios	Monto pagado	
EESE B1.4.1	Pago de giros	N/A	N/A	
EESE B1.4.2	Pago de remesas		454 422.123,27	
EESE B1.4.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales		24126 10.205.385,00	
EESE B1.4.4	Pago de salarios	N/A	N/A	
EESE B1.4.5	Otros pagos (detallar)			
EESE C1		Inclusion financiera de sectores vulnerables		
EESE C1.1	Inclusion financiera para las personas con discapacidad	Proporcion respecto al total de cajeros automaticos de la EIF	Numero de empleados con discapacidad	Proporcion respecto al total del personal de la EIF
EESE C1.1.1	Cajeros automaticos para personas con discapacidad	N/A	N/A	N/A
EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en al EIF	N/A	N/A	N/A

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante la gestión 2024, FONDECO IFD ha reafirmado su compromiso institucional con la inclusión financiera y el desarrollo integral de los sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal, a través del otorgamiento de créditos individuales y grupales, así como en la implementación de programas de educación financiera.

El presente Balance Social muestra los esfuerzos de nuestra entidad que han estado orientados a generar impactos positivos y sostenibles en los niveles de vida de pequeños productores, comerciantes rurales y familias de bajos ingresos, promoviendo su empoderamiento económico, inclusión activa y estabilidad financiera. Este compromiso se ha desarrollado en coherencia con los valores de solidaridad, equidad, transparencia y responsabilidad social, contribuyendo de manera concreta a los objetivos de desarrollo económico y social del Estado Plurinacional de Bolivia.

Asimismo, el análisis detallado de la información registrada permite constatar avances en términos de cobertura territorial, enfoque de género, uso de herramientas de medición del impacto social (como el PPI) y consolidación de buenas prácticas en materia de atención al cliente, educación e inclusión financiera, promoviendo una gestión cada vez más consciente de su rol en la construcción de una economía inclusiva, equitativa y comprometida con el bienestar de los sectores más vulnerables del país.

Recomendaciones

1. **Fortalecer la estrategia de inclusión financiera** mediante la ampliación de la cobertura en zonas rurales dispersas y comunidades con barreras geográficas y culturales, priorizando alianzas con actores locales.
2. **Mejorar los programas de educación financiera**, incorporando metodologías participativas y materiales adaptados a distintos niveles de alfabetización, con énfasis en el uso responsable del crédito y la gestión de finanzas familiares.
3. **Reforzar las capacidades internas del personal**, especialmente en temas de atención con enfoque social, normativa de protección al consumidor financiero, y principios de responsabilidad empresarial.

Nuestra entidad, en concordancia con sus principios y valores institucionales, promueve el acceso equitativo y responsable a servicios financieros de calidad, contribuyendo activamente al fortalecimiento económico y social del país.