

Informe de Responsabilidad Social Empresarial



Contenido

Tabla de Contenidos	II
Lista de Figuras	1
1. Incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Planificación Estratégica de la Entidad	2
2. Cumplimiento de Objetivos y de la Política de Responsabilidad Social Empresarial	4
2.1. Políticas de responsabilidad social y ambiental	4
2.1.1. Políticas de prevención y mitigación del riesgo social, ambiental y de gobernanza	4
2.2. Descripción de los grupos de interés de la entidad	6
3. Resultados de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial	7
3.1. Responsables de la gestión de RSE	9
4. Implementación de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Estructura Organizacional de CIDRE IFD	10
5. Evaluación del Cumplimiento de los Lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial	12
5.1. Rendición de Cuentas ante la sociedad en general	12
5.2. Transparencia	13
5.2.1. Descripción de las políticas, decisiones y actividades de la entidad en relación a la sociedad, economía y medio ambiente	13
5.2.2. Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de las políticas, decisiones y actividades de la entidad	14
5.2.3. Comportamiento ético	24
5.2.4. Cumplimiento de leyes y normas	26
5.2.5. Respeto a los Derechos Humanos	26
5.2.6. Calificación de desempeño de RSE	26

Lista de Figuras

1.1.	Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en CIDRE IFD	3
3.1.	Grupos de interés de CIDRE IFD	8
5.1.	Estructura de cartera agropecuaria por sexo y tamaño de empresa	16
5.2.	Clima laboral en CIDRE IFD 2017	20

Capítulo 1

Incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Planificación Estratégica de la Entidad

Para CIDRE IFD trabajar con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una acción intencional que permite mantener las operaciones diarias en armonía con los grupos de interés y por su importancia incluye la gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en su organización y Planificación Estratégica Institucional integrando:

- Los valores éticos.
- Las expectativas de los grupos de interés.
- El respeto al medio ambiente en el contexto de las operaciones cotidianas.
- Compromiso de cumplir integralmente con la finalidad de la entidad, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de sus grupos de interés, contribuyendo así a la construcción del bien común.

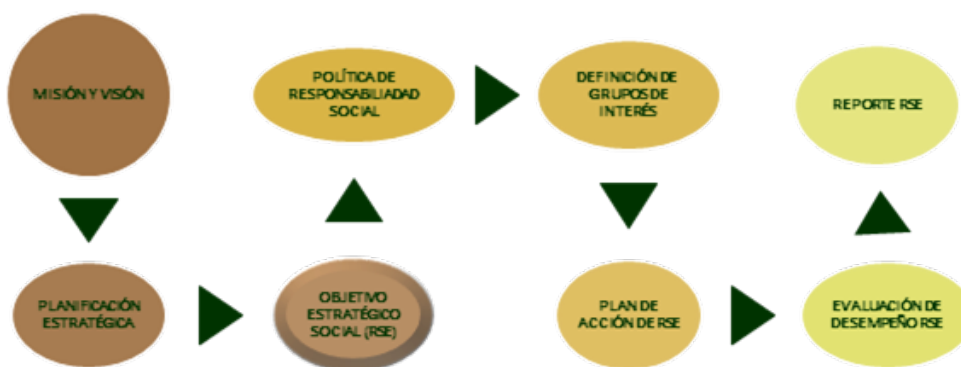
Para asegurar la gestión de RSE como estrategia de la entidad, CIDRE IFD definió como objetivo estratégico institucional alcanzar estándares óptimos de gestión de desempeño social, logrando un equilibrio entre el desempeño financiero y social.

A raíz de la definición de su objetivo estratégico social, CIDRE IFD establece una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que describe sus lineamientos de acción frente a sus grupos de interés, asimismo determina un Plan de Acción de RSE que permite desarrollar estrategias y acciones que contemplan

y benefician a las partes interesadas de la entidad.

La siguiente gráfica resume la incorporación de la gestión de RSE en la institución:

Figura 1.1: Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en CIDRE IFD



El Sistema de Gestión RSE es definido como la función de enlazar la estructura organizacional, las estrategias y los procesos internos con el correcto cumplimiento de lo establecido en la misión, visión y la política de RSE con el fin de mejorar la manera en la cual la institución responde ante sus grupos de interés.

Capítulo 2

Cumplimiento de Objetivos y de la Política de Responsabilidad Social Empresarial

CIDRE IFD entiende la responsabilidad social empresarial, como el compromiso efectivo y verificable de lograr el éxito económico y social a través del respeto de la dignidad humana, la promoción del desarrollo humano integral y sostenible. La Política de RSE de la entidad plantea los lineamientos generales de actuación en materia de RSE, donde se definen:

1. Los objetivos y metas sociales para el cumplimiento misión y visión institucional.
2. Lineamientos de actuación frente a los grupos de interés.

A continuación se describen los lineamientos de acción planteados en la política de RSE de la entidad:

2.1. Políticas de responsabilidad social y ambiental

CIDRE IFD reconoce que el ejercicio de sus funciones conlleva riesgos no sólo en el ámbito financiero, sino en el ámbito social, ambiental y de gobernanza. Por ello define la siguiente política:

2.1.1. Políticas de prevención y mitigación del riesgo social, ambiental y de gobernanza

1. No discriminación: CIDRE IFD reconoce el derecho de todo ciudadano, hombre o mujer, de obtener créditos y no sufrir ningún tipo de discriminación por raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, edad, discapacidad, status de VIH/SIDA y orientación sexual, siempre y cuando

se verifique que sus clientes estén en la capacidad de cumplir sus obligaciones en las condiciones que sean pactadas.

2. Desarrollo sostenible: CIDRE IFD reconoce la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados para el 2030 por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
3. Derechos humanos: CIDRE IFD financia actividades productivas que respetan la protección de los derechos fundamentales proclamados en la Constitución Política del Estado.
4. Relocalización de tierras: CIDRE IFD rechaza todo tipo de actividad que por medio de la adquisición de tierras realice de manera involuntaria a las personas que usan esta tierra.
5. Remuneración: tanto a nivel institucional, como en las actividades económicas que financia, CIDRE IFD reconoce y respeta el derecho de un empleado a recibir una remuneración justa y acorde a lo correspondiente por ley.
6. Libertad de asociación y derecho a negociación colectiva: CIDRE IFD apoya la libertad de asociación y reconoce de manera efectiva el derecho a la negociación colectiva.
7. Salud y seguridad: CIDRE IFD reconoce que tanto sus propios empleados como los empleados de las actividades que financia deberían poder llevar a cabo su trabajo sin poner en riesgo su salud. En caso de que haya riesgos menores, los cuales son aceptables, los empleados deberían estar bien informados sobre los mismos.
8. Horas de trabajo: CIDRE IFD considera como un estándar aceptable una semana de trabajo de máximo 48 horas por semana y un máximo de 8 horas por día, con un máximo de 12 horas de trabajo extra voluntarias por semana. Se aceptan desviaciones ocasionales de esta política si se puede demostrar que las mismas benefician a los trabajadores involucrados.
9. Conservación de biodiversidad y manejo sostenible de recursos naturales: CIDRE IFD rechaza todo tipo de actividad económica que afecte directamente a la pérdida de biodiversidad de una determinada región, salvo el caso de que la actividad demuestre en un determinado periodo de tiempo que ha tomado medidas para mitigar y/o minimizar el impacto hasta un nivel aceptable y corregible al corto plazo.
10. Prevención de contaminación y aplacamiento: las crecientes actividades económicas generan niveles incrementados de polución al aire, agua y tierra y consumen recursos limitados en una manera que amenaza a las personas y el medio ambiente a nivel local, regional y global. Es importante para la institución evitar o minimizar la polución de las actividades económicas que financia. Por ende, CIDRE IFD promueve el uso sostenible de recursos, incluyendo agua y energía y la disminución de emisiones de gases efecto invernadero generados por las actividades económicas que financia.

11. Anti-corrupción: CIDRE IFD trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el chantaje, reconociendo que la misma puede adquirir varias formas que varían en grado desde el uso de influencias hasta el chantaje institucionalizado.

2.2. Descripción de los grupos de interés de la entidad

CIDRE IFD ha identificado sus grupos de interés, realizando un análisis del entorno social considerando la influencia ejercida del grupo de interés en el desempeño económico, social y ambiental de la institución y en la medida que el grupo de interés se verá afectado por las acciones cotidianas de la entidad. CIDRE IFD asume compromisos con los siguientes grupos de interés:

- Clientes.
- Colaboradores.
- La sociedad en su conjunto
- Medio ambiente.
- Órgano regulador.
- Proveedores de recursos.
- Competidores

En base a estos 7 grupos de interés identificados, CIDRE IFD elabora un Plan de Acción de RSE. Este plan define actividades que buscan impactar positivamente en estos grupos. El Plan de Acción es actualizado anualmente según las necesidades identificadas de los grupos de interés y también considerando la evaluación social que realiza la empresa Calificadora de Desempeño de RSE.

Capítulo 3

Resultados de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

Como resultado de la implementación de la RSE en la organización, la entidad cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial que instituye un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento y mejora continua.

El Plan de Acción define las acciones, objetivos, metas y recursos que permitan a CIDRE IFD realizar una gestión eficiente en RSE que contribuya a ejecutar sus operaciones en armonía y respeto con los grupos de interés. Su función es enlazar la estructura organizacional, las estrategias y los procesos internos con el correcto cumplimiento de lo establecido en la misión, visión y la política de responsabilidad social.

Para la elaboración del Plan Acción de RSE se han tenido en cuenta los siguientes referentes:

- Guía 2002 del Global Reporting Initiative, que marca las pautas para elaborar un Informe de Sostenibilidad o un balance social.
- Norma ISO 26000.
- SPI (de CERISE).
- Smart Campaign.
- Reporte de Calificación de RSE elaborado por AESA Ratings.
- Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, ASFI

Asimismo, para la definición de actividades, se ha realizado un análisis de materialidad de los grupos de interés, con la finalidad de conocer aquellos grupos que necesitan mayor atención por parte de la entidad y de esa forma generar una estrategia de acciones que permita atender sus necesidades primordialmente. Resultado de este análisis se ha priorizado a los siguientes grupos:

Figura 3.1: Grupos de interés de CIDRE IFD



En el punto 5 del presente documento se describen las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan de Acción.

- Focalización sector Agropecuario y Productivo.
- Encuesta de satisfacción al cliente.
- Capacitación sobre los principios de protección al cliente.
- Atención preferencial y sin discriminación.
- Atención con calidez y calidad.
- Derechos de los colaboradores.
- Derechos Humanos.
- Equidad de Género.
- Capacitaciones al personal.
- Programa de Educación Financiera.
- Ética financiera (Derechos humanos y cumplimiento normativo de control y prevención del lavado de dinero).
- Productos con enfoque social.

- Créditos con garantías alternativas.
- Expansión de agencias.
- Evaluación ambiental de la actividad económica del cliente.
- Proyecto para la adecuación ambiental de clientes.

3.1. Responsables de la gestión de RSE

Los responsables de velar por el cumplimiento son todos los niveles jerárquicos dentro de la institución desde la Asamblea de Asociados, el Directorio, Comités de Directorio, Órgano de Control y Fiscalización Interno, Personal de Mandos Medios, Personal Operativo y Personal Administrativo.

Capítulo 4

Implementación de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Estructura Organizacional de CIDRE IFD

La gestión de RSE en CIDRE IFD es un aspecto transversal que va más allá de las simples funciones de una Gerencia y es por eso que la entidad ha realizado esfuerzos por capacitar y concientizar a su personal sobre diversos aspectos de Responsabilidad Social Empresarial.

CIDRE IFD tiene una estructura organizacional que responde a las necesidades y obligaciones propias de la institución e integra la gestión de RSE. Los responsables de velar por el cumplimiento de la gestión RSE, son todos los niveles jerárquicos dentro de la institución desde; la Asamblea de Asociados, el Directorio, la Gerencia General, el colaborador de Mandos Medios, el colaborador Operativo y el colaborador Administrativo en su totalidad. Sin embargo, los responsables operativos del sistema de gestión de RSE, son la Jefatura de Planificación y Control y la Analista de Desempeño Social.

La entidad cuenta con un Comité de RSE, quienes tienen como responsabilidad el seguimiento y control, sobre la correcta ejecución de la política y plan de acción de RSE. El Comité de RSE se reúne de forma semestral para considerar los reportes de relativos al avance y desarrollo el plan de acción de RSE y recomendar acciones de mejora.

El Comité de RSE está conformado por las siguientes personas:

Tabla 4.1: Comité de Responsabilidad Social Empresarial de CIDRE IFD

Presidente del Comité	Presidencia del Directorio
Vicepresidente del Comité	Gerente General
Secretario	Analista de Desempeño Social
Vocal	Jefatura de Planificación
Vocal	Oficial de Servicios Financieros

Capítulo 5

Evaluación del Cumplimiento de los Lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial

Para la ejecución de la Gestión de RSE, la entidad ha considerado los siguientes lineamientos:

1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general.
2. Transparencia.
3. Comportamiento ético.
4. Respeto al interés de las partes interesadas.
5. Cumplimiento de las leyes y normas.
6. Respeto a los derechos humanos.

5.1. Rendición de Cuentas ante la sociedad en general

Los mecanismos de rendición de cuentas se dan mediante la publicación de la Memoria Institucional e Informe de RSE. Ambos documentos exponen tanto los aspectos económicos, sociales y ambientales ejecutados por la entidad durante una gestión. Ambos informes son publicados en la página web institucional y es accesible para la población en general.

También se expone la Calificación de Desempeño Social en la página web, que es otro medio que muestra los rendimientos y avances de acciones frente sus grupos de interés en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

5.2. Transparencia

La definición de la visión, misión y valores institucionales son los siguientes:

Misión

Contribuir al desarrollo y crecimiento de las iniciativas económicas principalmente del sector agropecuario, la micro y pequeña empresa productiva, comercial y de servicios, con productos y servicios financieros acordes a sus requerimientos y necesidades, sobre todo en el área rural de Bolivia.

Visión

Ser una Entidad Financiera ética, sostenible e inclusiva.

Valores institucionales

Integridad: actuamos dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.

Transparencia: actuamos de manera clara, consistente y oportuna.

Respeto: por las personas: damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.

Responsabilidad social: somos un factor de desarrollo de las comunidades en donde estamos presentes.

Actitud de Servicios: somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de los servicios.

Trabajo en equipo: valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.

Alto desempeño: superamos continuamente las metas fijadas y optimizamos el uso de recursos para crear valor.

Orientación al cliente: construimos relaciones de largo plazo con los clientes.

5.2.1. Descripción de las políticas, decisiones y actividades de la entidad en relación a la sociedad, economía y medio ambiente

1. **Política de RSE:** La política institucional de RSE es aprobada y revisada periódicamente para dar cumplimiento a la estrategia Institucional frente al compromiso voluntario que asume la entidad respecto a su responsabilidad social empresarial. La Política de RSE, norma los principios básicos y el marco general de actuación de la entidad para una gestión que desarrolle prácticas de que generen valor para los grupos de interés.
2. **Determinación de actividades:** Para conocer las preocupaciones y asuntos principales de los grupos de interés, se realizó la actualización del Plan de Acción de RSE contemplando las siguientes actividades:
 - a) **Identificación:** El proceso de identificación y selección se realizaron en base a:
 - Fuentes internas: se realizó una revisión exhaustiva de toda la información pública de la Institución, los lineamientos estratégicos, sistemas de gestión, misión y visión, valores institucionales,

políticas internas, plan de acción de RSE, estrategia competitiva de la organización y las preocupaciones expresadas indirectamente por los grupos de interés.

- Fuentes externas: se realizó la búsqueda de otros reportes de competidores de la actividad de servicios financieros, para identificar aspectos relevantes.

b) Priorización: Para el ejercicio de priorización de asuntos relevantes se utilizó un conjunto coherente de filtros que ayudaron a determinar la importancia de cada tema y elaborar una lista de los asuntos más trascendentales para la entidad y los grupos de interés.

c) Validación: El contenido y datos fue validado y aprobado por el Comité de RSE del Directorio.

5.2.2. Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de las políticas, decisiones y actividades de la entidad

A continuación se describen los resultados frente a los grupos de interés, resultado de la aplicación de la política y el Plan de Acción de RSE.

Perfil del cliente

Para la entidad es importante conocer las características socioeconómicas del cliente con la finalidad de ajustar el diseño de sus productos y estrategias que benefician a los mismos.

Anualmente, la Unidad de Responsabilidad Social de CIDRE IFD monitorea las características socioeconómicas de los clientes considerando los siguientes indicadores:

- Nivel de Educación
- Clientes con Dependientes
- Vivienda
- Tipo de Población
- Tamaño de la Empresa
- Rubro del Cliente
- Clientes generadores de empleo
- Destino del Crédito

Un resumen de los resultados de los indicadores anteriormente descritos, permite precisar el perfil de los clientes atendidos por la entidad, con recursos propios y de diferentes fideicomisos y mandatos.

Tabla 5.1: Perfil de clientes de CIDRE IFD

Atributo	Cientes totales	Cientes atendidos en 2017	% Cientes totales	% Cientes 2017
Area geografica				
Rural	10,412	4,383	57 %	56 %
Urbano	7,822	3,389	43 %	44 %
Sexo				
Femenino	6,582	2,784	36 %	36 %
Masculino	11,628	4,979	64 %	64 %
Nivel educativo				
Sin educacion	481	170	3 %	2 %
Primaria completa	8,247	3,514	45 %	45 %
Secundaria completa	6,800	2,971	37 %	38 %
Tecnico superior	1,556	628	9 %	8 %
Licenciatura o mas	1,150	489	6 %	6 %
Tipo de vivienda				
Rustica	1,492	644	10 %	10 %
Regular	13,611	5,729	90 %	90 %
Lujosa	32	10	0 %	0 %
Personal ocupado				
Sin personal ocupado	73	50	0 %	1 %
Con personal ocupado	18,161	7,722	100 %	99 %
Destino del credito				
Inversion	11,062	4,403	61 %	57 %
Operación y otros	7,172	3,369	39 %	43 %
Tamano de empresa				
Mediana empresa	45	20	0 %	0 %
Micro empresa	17,963	7,638	99 %	99 %
Pequena empresa	158	67	1 %	1 %
Sector economico				
Comercio	3,071	1,427	17 %	18 %
Produccion	11,522	4,953	63 %	64 %
Servicios	3,641	1,392	20 %	18 %
Grupo etareo				
Menores de 25	2,712	1,360	15 %	17 %
25-35	5,965	2,496	33 %	32 %
35-45	4,637	1,964	25 %	25 %
45-55	3,004	1,251	16 %	16 %
55-65	1,622	616	9 %	8 %
Mayores de 65	294	85	2 %	1 %
Total clientes	18,234	7,772		

Fuente: Elaboración propia.
 Nota: Las cifras incluyen cartera en administración.

El perfil del cliente de CIDRE IFD en 2017 se define como un varón de 18 a 40 años de edad, con grado de instrucción de nivel primario, generador de ingresos para su familia y que vive en una vivienda regular en el área rural. Este productor cuenta con una una microempresa perteneciente al sector productivo y destina su crédito fundamentalmente a capital de inversión.

Focalización en el sector Productivo-Agropecuario: Una de las metas determinadas por la entidad es obtener una clientela mayoritaria dedicada a la actividad agropecuaria. Para su cumplimiento la entidad ha definido su estrategia comercial en beneficio de este sector y durante la gestión 2017, el cuadro 5.2 muestra los resultados alcanzados:

Tabla 5.2: Cartera productiva y agropecuaria

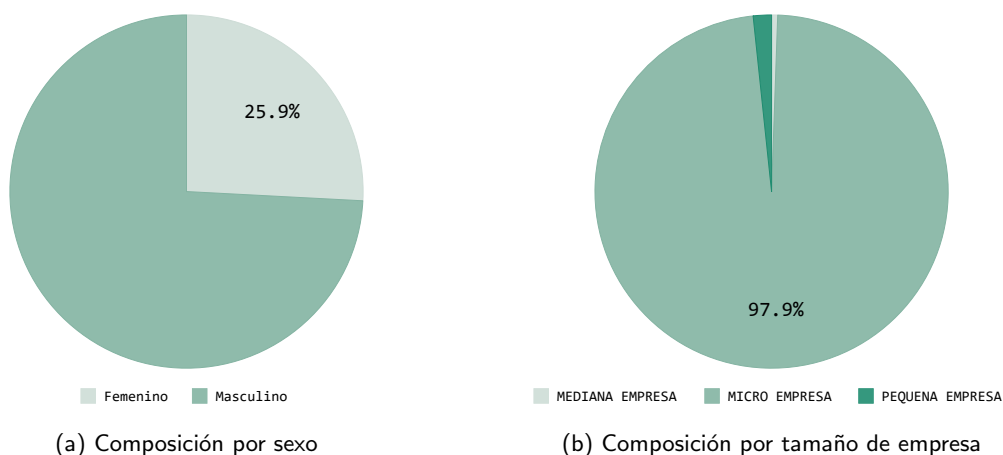
Destino	Saldo	Monto desembolsado	Clientes
AGROPECUARIO	448,224,992	209,998,886	8,274
COMERCIO	95,390,847	57,726,563	3,070
PRODUCCION	133,240,982	74,187,424	3,250
SERVICIOS	160,389,449	66,168,636	3,640

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Las cifras incluyen cartera en administración.

Analizando los resultados de la atención de clientes en el sector agropecuario, por género y tamaño de empresa, tenemos los resultados expuestos en la figura 5.1:

Figura 5.1: Estructura de cartera agropecuaria por sexo y tamaño de empresa



Fuente: Elaboración propia con datos al 31 de diciembre de 2017

Atención de servicios financieros en el área rural: Para la entidad la prestación de servicios financieros

a clientes del área rural es una prioridad.

Para ello, la entidad identifica y monitorea diferentes factores socioeconómicos (grado de escolaridad, tipo de vivienda, género, ingresos, entre otros) para definir productos crediticios acorde a sus necesidades. Los resultados al cierre de la gestión 2017 están expuestos en la tabla 5.3:

Tabla 5.3: Estructura de cartera según área geográfica

Área geográfica	Clientes	Saldo	Monto desembolsado
RURAL	10,412	457,568,608	225,182,661
URBANO	7,822	379,677,662	182,898,848
Total	18,234	837,246,272	408,081,504

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Las cifras incluyen cartera en administración.

Financiamiento con Garantías Alternativas: Desde sus inicios, CIDRE IFD ha buscado maneras de facilitar el acceso al crédito y respaldar sus operaciones con diferentes activos de la población rural, reconociendo las limitaciones inherentes a la pequeña propiedad agraria. La tabla 5.4 ratifica la importancia de las garantías no convencionales en el respaldo de las operaciones de la entidad:

Tabla 5.4: Cartera según garantía no convencional

Garantía	Clientes	Saldo	Monto desembolsado
Semovientes	723	18,194,628	6,943,128
Documentos en custodia	2,744	72,383,032	39,928,675
Mercadería	376	11,193,682	8,005,746
Maquinaria industrial	579	25,571,341	13,925,342
Maquinaria pesada	234	53,019,151	16,708,860
Cosecha	1	35,000	0
Otros bienes muebles	72	3,216,634	3,174,140
Otras garantías	412	27,667,987	4,265,855
Total	5,141	211,281,456	92,951,744

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Las cifras incluyen cartera en administración.

Atención con calidez y calidad: Para la entidad la atención con calidez y calidad es un proceso que permite la satisfacción de los clientes, por ello CIDRE IFD implementa diferentes estrategias de acción que permiten que los clientes reciban un trato cordial y respetuoso por parte de todos los funcionarios.

Entre las acciones ejecutadas en la gestión 2017 se encuentra:

- Infraestructura adecuada para la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestión, personas con bebés y niños, así como para personas adultas mayores.
- Capacitación al personal de atención al cliente para la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestión, personas con bebés y niños, así como personas adultas mayores.
- Infraestructura para puntos de reclamo.
- Capacitación al personal de atención al cliente sobre como brindar una atención con calidad y calidez.

Encuesta de Satisfacción del Cliente : El punto de partida de todo proceso de mejora, es conocer el grado de satisfacción de los clientes respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios.

Este conocimiento nos ayuda a determinar las fortalezas y debilidades en la prestación de servicios financieros y nos ayuda a determinar estrategias que contribuyan a mejorar calidad del servicio.

En la gestión 2017 la entidad realizó una encuesta de satisfacción de los clientes que fue aplicada en las 30 agencias con las que cuenta la entidad a nivel nacional.

Las dimensiones de calidad que se tomaron en cuenta son:

- Oportunidad/Tiempo de respuesta.
- Servicio.
- Satisfacción general.

Los resultados de esta encuesta fueron puestos a conocimiento de los órganos de gobierno de la entidad y se encuentran a disposición del público interesado.

Frente a los colaboradores

Derechos de los colaboradores: Para CIDRE IFD, el empleado es el activo más importante de la institución y busca que sus empleados cuenten con todas las comodidades posibles para poder ejercer su trabajo satisfactoriamente.

El Reglamento Interno de trabajo de CIDRE IFD establece que todo empleado tiene derecho a:

- Que sea respetada la estabilidad de su trabajo salvo que medie una causa legal de expiración de su contrato.

- Percibir un salario equitativo mensual y la recepción oportuna del mismo.
- El uso y goce de vacaciones después de cumplir el primer año y un día de antigüedad de trabajo ininterrumpido.
- Percibir el aguinaldo navideño equivalente a un mes de sueldo o duodécimas cuando hayan trabajado más tres meses calendario conforme lo establece la Ley.
- Percibir el pago de una prima por semestre, equivalente a un sueldo promedio de los últimos 3 meses.
- Percibir el pago de bono de antigüedad de acuerdo a la escala que establece la Ley.
- El uso y el goce de licencias con justa causa.
- Percibir pago de horas extraordinarias o compensaciones por trabajos en oficina en días domingo o feriados, autorizados por la Gerencia General o inmediato superior.
- El uso y el goce de licencia por maternidad de acuerdo a lo establecido por Ley.
- Percibir asignaciones familiares conforme lo establece la normativa vigente.
- Ser tratado en igualdad de condiciones.
- No ser discriminado por ningún motivo.
- Percibir el pago de Beneficios Sociales en el plazo que establece la Ley una vez concluida la relación laboral y de acuerdo a las características particulares de la extinción.

Derechos Humanos: La Política de Responsabilidad Social Empresarial de la entidad establece que la institución cumplirá con la Ley General del Trabajo y se esforzará por brindar a los funcionarios óptimas condiciones de trabajo; seguridad, trato equitativo, prestaciones sociales, remuneración acorde al mercado, incentivos por su desempeño y oportunidades de crecimiento personal y realización profesional.

CIDRE IFD rige su comportamiento hacia el personal respetando todos sus derechos fundamentales expuestos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos creada por resolución 217 A (III) de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas llevada a cabo en París, Francia el 10 de diciembre de 1948.

En consecuencia de lo establecido en la Política de RSE, CIDRE trabaja bajo los siguientes lineamientos establecidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos:

- Eliminación del trabajo forzoso y obligatorio.
- Eliminación de la discriminación en todas sus formas.
- Justa remuneración y condiciones de trabajo favorables y adecuadas.

- Derechos colectivos y del medio ambiente.
- Eliminación de la corrupción en todas sus formas.

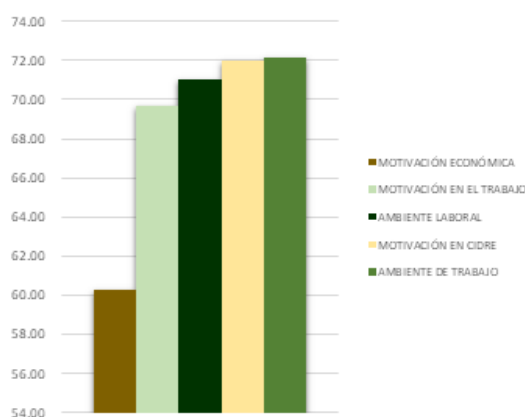
Equidad de Género: CIDRE IFD prohíbe la discriminación de género en el trabajo, y proclama la igualdad jurídica de la mujer y el hombre ante la ley. La entidad busca la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso al empleo y remuneración. A diciembre de 2017, el personal femenino representaba el 41 % del personal de la entidad.

Clima laboral: En la gestión 2017 se realizó una encuesta de clima y satisfacción laboral a cargo de la Subgerencia de Recursos Humanos de la institución con los siguientes objetivos:

- Objetivo General: Un diagnóstico que permita crear estrategias que apoyen el logro de objetivos institucionales.
- Objetivo Específico: Determinar el nivel de satisfacción. Determinar las necesidades en la fuente laboral que garanticen cierto nivel de satisfacción.

El cuadro y grafica describen los resultados del estudio del clima y satisfacción del personal:

Figura 5.2: Clima laboral en CIDRE IFD 2017



Capacitaciones: Para CIDRE IFD la capacitación del personal es de vital importancia para el logro de los objetivos institucionales y para alcanzar un nivel de desempeño sobresaliente.

CIDRE IFD cree en la capacidad y potencial de cada persona que forma parte de la institución, por lo tanto es política institucional el desarrollo y la capacitación constante. En el Reglamento de Capacitación Externa, se establecen los requisitos y condiciones que debe cumplir el personal para ser beneficiado con la subvención económica de los programas de capacitación externa que desee cursar.

A continuación el siguiente cuadro describe el rendimiento de capacitaciones en la presente gestión:

Tabla 5.5: Capacitación al personal

Componente	Número de capacitaciones	Participantes	Inversión matrículas	Aporte de CIDRE IFD	Horas de capacitación
Formación	75	2,620	2,018	100 %	982
Entrenamiento	2	56	27,267	100 %	31

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Las cifras incluyen cartera en administración.

Frente a la sociedad

Ética financiera (derechos humanos y cumplimiento normativa boliviana de control y prevención de lavado de dinero): Como parte de la normativa interna establecida por el CIDRE IFD, la entidad ha consolidado en la gestión 2017, la Unidad de Cumplimiento para prevención, detección y control de ganancias ilícitas y financiamiento del terrorismo.

La prevención de lavado de dinero tiene como pieza clave el desarrollo e instrumentación de una política de conocimiento del cliente", que permite sustentar el proceso de detección de operaciones sospechosas para conocer desvíos e incongruencias entre la conducta del cliente con los movimientos de fondos que realiza y también con los servicios que demanda. Al haber consolidado esta unidad, CIDRE IFD está preparada para iniciar sus operaciones de captaciones de ahorros del público.

Educación Financiera: En la gestión 2017 la entidad definió su Programa de Educación Financiera con el objetivo de reforzar el conocimiento de los clientes y público en general sobre aspectos y temas financieros. La entidad ofrece información referida a los derechos y obligaciones de los clientes, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados; para que puedan tomar mejores decisiones al momento de adquirir un producto o servicio financiero.

Para la implementación y organización del Programa de Educación Financiera, se definió dividir dos subprogramas, uno de educación y otro de difusión de información. Para el desarrollo del Subprograma de Educación Financiera se definió como público meta a:

- Estudiantes de Primaria y Secundaria.
- Jóvenes universitarios.
- Premilitares.

Para el subprograma de difusión de información se aplicó una metodología expositiva. Las herramientas que se utilizaron fueron cartillas en la página web institucional, trípticos, publicación de banners en redes sociales (Facebook) y SMS.

Productos con enfoque social: Como una estrategia de inclusión financiera la entidad ofrece productos crediticios que benefician a sectores menos favorecidos, gracias al convenio con KIVA, una organización que permite colocar préstamos a grupos vulnerables en condiciones preferenciales de tasa de interés.

Gracias a este convenio CIDRE IFD tiene la oportunidad de brindar servicios financieros acordes a las necesidades de estos sectores, ofreciendo:

- Línea de créditos de Agua.
- Línea de créditos Emprendedores.
- Línea de créditos Salud.

En 2017, la entidad desembolsó 6.5 millones de bolivianos en créditos con enfoque social¹ y al final de la gestión, el saldo de la cartera de productos KIVA alcanzó los 13.5 millones de bolivianos de los cuales 60 % tienen como titular a un cliente de sexo femenino.

Red de Agencias CIDRE IFD tiene una red de agencias a nivel nacional ubicándolas en zonas estratégicas del territorio boliviano. La entidad con un total de 30 agencias de las cuales 13 encuentran zonas rurales y 17 en zonas urbanas².

Atención a Grupos de la Tercera Edad: En diciembre de 2017 el “Asilo el Buen Pastor” que acoge a adulto mayores que se encuentran es estado de abandono familiar y que está dirigido por una comunidad Religiosa, realizó una solicitud de colaboración para que la entidad que fue aceptada voluntariamente por personal de la entidad en las agencias Chimba, Quillacollo y Muyurina.

Por otra parte y para dar cumplimiento a la Ley 369 “Ley General para Personas Adultas Mayores” CIDRE IFD desarrolló actividades de capacitación de su personal con el objetivo de brindar colaboración a la población de la tercera edad. Al cierre de la gestión 2017, CIDRE IFD tenía un total de 1086 clientes mayores de 60 años, los mismos que representan el 5.6 % del total de operaciones de la entidad.

¹Créditos KIVA, con tasas de interés preferenciales.

²Según clasificación de municipios de ASFI para la ubicación de puntos de atención financiera.

Frente al medio ambiente

CIDRE IFD a través de su Política de RSE establece los lineamientos básicos para regir una gestión responsable frente al medio ambiente:

- La institución, a través de sus funcionarios, practica el cuidado de los recursos naturales dispuestos para el desarrollo de sus actividades, a través de un programa interno de conciencia ambiental que se implementa a nivel nacional.
- Mantiene la coherencia en cuanto al cuidado del medio ambiente con su clientela. CIDRE IFD se encuentra en etapa de desarrollar un producto alineado a la preservación del medio ambiente y a la adecuación de las actividades de sus clientes a la normativa ambiental vigente.

El Plan de Acción de RSE para satisfacer los lineamientos descritos en párrafo anterior, ejecuta las siguientes acciones:

- Implementar en el proceso de evaluación crediticia acciones que velen por la protección del medio ambiente.
- Generar cultura interna sobre el cuidado del medio ambiente.
- Llevar el control sistemático del consumo de agua y de energía y papel.
- Evaluar la demanda potencial de inversiones de sus clientes para su adecuación a las normas ambientales.

Estas actividades fueron posibles gracias a dos convenios suscritos con el Fondo Nórdico y la Embajada de Suecia en Bolivia. Estos convenios contemplan la implementación de proyectos piloto para tres tipos de crédito:

1. Reducción de emisiones por aguas servidas.
2. Reducción de emisiones en granjas lecheras.
3. Reducción de emisiones por quema de residuos agrícolas.

Frente al Órgano Regulatorio

Para responder ante el órgano regulatorio, CIDRE IFD establece mediante su política Responsabilidad y Desempeño Social que cumplirá a cabalidad la normativa vigente.

Frente a la competencia

CIDRE IFD trabaja bajo los siguientes criterios especificados en su Código de Ética Institucional:

- Se mantendrá una competencia leal como elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras entidades similares a la Institución e instituciones del mercado financiero de acuerdo con los principios de la sana competencia.

- En ningún caso deberán hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos.

Frente a los proveedores de recursos

CIDRE IFD cumple su responsabilidad frente a los proveedores de recursos al establecer en su Política de Responsabilidad y Desempeño Social los siguientes lineamientos;

- La institución, para el logro de sus objetivos y metas, acude a entidades externas que le provean de recursos financieros. Estas entidades son locales e internacionales.
- CIDRE IFD selecciona entidades cuyas prácticas empresariales respeten elementos de las políticas de responsabilidad Social.
- CIDRE IFD practica una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante y oportuna a los proveedores de recursos. Además, realiza sus pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas.

CIDRE IFD no ha presentado ningún caso de reclamo por atraso de pagos a sus proveedores o de haber realizado ningún acto fuera de lo acordado. Además, la entidad envía todos los reportes solicitados por los proveedores con puntualidad y transparencia de información.

5.2.3. Comportamiento ético

El Comité de Gobierno Corporativo se encarga de promover la transparencia, eficiencia y control de las distintas autoridades de la institución. Se preocupa también de asignar y monitorear correctamente las responsabilidades entre los distintos niveles de la institución, favorece su asesoramiento estratégico, facilitando su ejercicio y asegurando un trato equitativo; vela porque la administración sea monitoreada efectivamente por la Asamblea de Asociados.

El modelo de gobierno está sustentado en principios y normas de buen manejo corporativo que velan por el correcto funcionamiento de la Institución, con especial enfoque en el cumplimiento de la ley, el respeto a las preferencias de los grupos de interés, la transparencia en la información y la rendición de cuentas.

Los valores corporativos son:

- Integridad: la labor de CIDRE IFD se enmarca en rigurosos principios éticos y legales.
- Transparencia: toda la información relativa a las operaciones de la entidad está a disposición plena del ente regulador, sus acreedores y las empresas auditoras externas.
- Respeto por las personas: damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.

- Responsabilidad Social: somos un factor de desarrollo de las comunidades en donde estamos presentes.
- Actitud de Servicio: CIDRE IFD tiene un trato amable, oportuno y eficaz en la prestación de sus servicios.
- Trabajo en equipo: valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.
- Alto desempeño: superamos continuamente las metas fijadas y se optimiza el uso de recursos para crear valor.
- Orientación al cliente: construimos relaciones de largo plazo con los clientes.
- Actitud positiva: disfrutamos lo que hacemos y estamos en la búsqueda permanente de innovación.
Confianza: generamos credibilidad y manejamos responsablemente la información.

Principios del Gobierno Corporativo

1. La estructura organizativa se adopta en el Manual de Organización y Funciones de la entidad, refleja una clara segregación de responsabilidades y funciones, acorde con la estrategia de expansión y profundización de servicios diseñada para la entidad y el conjunto de operaciones activas y pasivas que ofrecerá a la población.
2. El Manual de Organización y Funciones define claramente funciones y responsabilidades para todos los cargos institucionales, evita la concentración de labores y decisiones en pocas personas, así como la generación de posibles conflictos de interés.
3. Los valores corporativos, objetivos estratégicos, código de ética, las políticas y procedimientos desarrollados en el marco del código de gobierno corporativo son formalmente aprobados por la Asamblea de Asociados de la entidad.
4. El Gerente General y demás funcionarios ejecutivos o de la Alta Gerencia son designados por el Directorio entre personas de reconocido prestigio e idoneidad personal y profesional, con preparación técnica y experiencia suficiente para desarrollar las funciones propias del cargo. Para estas designaciones, CIDRE IFD observará los requisitos de elegibilidad y limitaciones que establece el Estatuto de la entidad.
5. La interacción y cooperación entre los Órganos de Gobierno de CIDRE IFD, se realizará a través de mecanismos formalmente establecidos en los documentos constitutivos de la entidad, precautelando la independencia entre las áreas de gestión y control. Para el efecto, CIDRE IFD ha establecido una política de información hacia los Asociados que vela por preservar principios de eficiencia y transparencia con todos los órganos de gobierno de la entidad.
6. El desempeño social, económico y financiero de CIDRE IFD será evaluado y calificado periódicamente por entidades externas especializadas y estos informes deberán ser aprobados por los Órganos de Gobierno Corporativo respectivos.

5.2.4. Cumplimiento de leyes y normas

CIDRE IFD reconoce a la Autoridad de Supervisión del Servicio Financiero como la institución del Estado encargada de regular y supervisar el sistema financiero de Bolivia. La política de RSE específica que la entidad cumple sus funciones apegada a la normativa vigente de ASFI.

5.2.5. Respeto a los Derechos Humanos

La cultura Institucional se guía bajo los lineamientos del Código de Ética que enuncia los principios y normas de conducta, los cuales buscan guiar la actitud y el comportamiento de los Directores, empleados, funcionarios y colaboradores de CIDRE IFD, con el propósito de que puedan mantener buenas relaciones con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo de la institución y del país.

CIDRE IFD rige su comportamiento hacia la clientela respetando todos sus derechos fundamentales expuestos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos creada por resolución 217 A (III) de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas llevada a cabo en París, Francia el 10 de diciembre de 1948 y los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política del Estado.

Derechos humanos promovidos en la institución:

- Eliminación del trabajo forzoso y obligatorio.
- Eliminación de la discriminación en todas sus formas.
- Justa remuneración y condiciones de trabajo favorables y adecuadas.
- Derechos colectivos y del medio ambiente.
- Eliminación de la corrupción en todas sus formas.

5.2.6. Calificación de desempeño de RSE

CIDRE IFD realizó una evaluación de desempeño de su gestión de Responsabilidad Social Empresarial con la empresa calificadora AESA Ratings. La publicación del informe y puntaje de calificación de Responsabilidad Social Empresarial se encuentra en la página Web institucional.