

**INFORME ANUAL DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL**

GESTION 2015

CONTENIDO

DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD.....	1
DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE).....	1
EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	2
LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTION RSE.....	3
DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	3

1. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD:

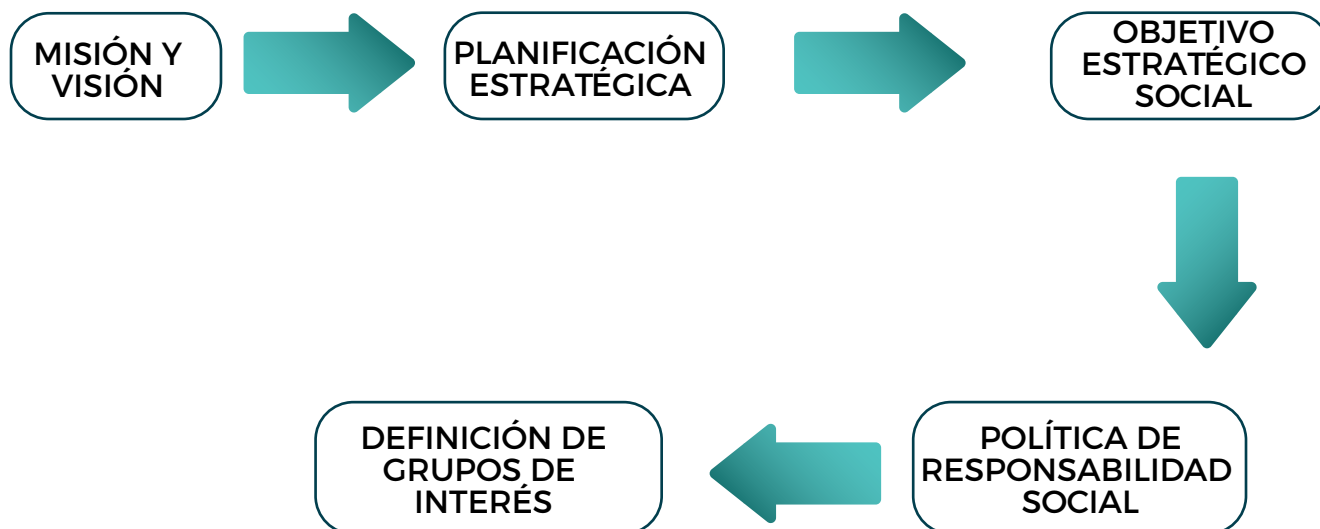
CIDRE IFD ha trabajado desde sus inicios con la población de menores ingresos que habitualmente no tiene acceso al crédito en una banca tradicional. Y es a través de la innovación de sus productos financieros y a la otorgación de créditos con garantía alternativas (activos forestales, semovientes y otros) que ha logrado beneficiar a más de 1,800 familias con este tipo de servicios en su primera etapa como Institución Financiera.

La institución busca aportar al desarrollo económico y social del Estado Plurinacional de Bolivia, brindando servicios financieros que contribuyan al desarrollo y crecimiento de las iniciativas económicas del sector agropecuario, la micro y pequeña empresa productiva, comercial y de servicios, prioritariamente del área rural de Bolivia.

Para CIDRE trabajar con Responsabilidad Social es una acción intencional que permite mantener sus operaciones diarias en armonía con sus clientes, funcionarios y la comunidad en general, y para ejercer su función social, CIDRE establece dentro de su Planificación Estratégica Institucional como objetivo estratégico social; **“Lograr 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 establece una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que describe sus lineamientos de acción frente a sus grupos de interés y el medio ambiente. También elabora un Plan de Acción que permite desarrollar estrategias y acciones que contemplan y benefician a sus grupos de interés.

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

MAPA DE GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



2. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

La gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en CIDRE sigue los lineamientos planteados por la Política de Responsabilidad Social Empresarial propia de la institución y en ella se definen objetivos y metas sociales que benefician a nuestros grupos de interés y al mismo tiempo nos encaminan al cumplimiento de nuestra Misión y Visión Institucional.

A continuación describimos nuestros objetivos y metas sociales Institucionales:

1. **Objetivos Estratégicos de Desempeño Social**

- Contribuir al desarrollo económico y sostenible de la población de las áreas rurales de Bolivia a través de la estimulación a los sectores agrícolas y productivos.
- Coadyuvar a la preservación del medio ambiente, con políticas que promuevan el financiamiento de actividades y productos no contaminantes y energías renovables.

2. **Metas Sociales**

- Obtener una clientela que esté compuesta en mayor porcentaje por personas o empresas cuya actividad principal sea la agropecuaria.
- Obtener una clientela que esté compuesta en mayor porcentaje por micro o pequeñas empresas industriales.
- Obtener una clientela que esté compuesta en mayor porcentaje por personas o empresas que viven en el área rural.
- Ofrecer un mayor porcentaje de productos y servicios que reconozcan las necesidades específicas de los tres anteriores grupos de personas (micro o pequeña empresa industrial y/o agropecuaria ubicada en el sector rural).
- Implementar en el proceso de evaluación crediticia acciones que velen por la protección del medio ambiente.

Para dar cumplimiento a la política, objetivos y metas sociales, se concreta un sistema de gestión de RSE en el cual se precisan los procesos necesarios, como ser: Herramientas de Diagnóstico, Definición de Estrategias, Actividades y Procesos Internos, Herramientas Internas de Gestión de RSE, Herramienta medición de cumplimiento de objetivos y metas sociales.

Para el proceso de control, revisión y mejora, se mide el avance de los procesos, la obtención de resultados y el impacto generado en los grupos de interés, utilizando herramientas de monitoreo y control interno, y parámetros internacionales. La retroalimentación permite identificar y minimizar las debilidades, así como impulsar las fortalezas, y estos son manifestados en planes de ajustes e implementación de mejoras.

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, el Órgano de Control y Fiscalización Interno, el Consejo de Dirección, el Personal de Mandos Medios, el Personal Operativo y el Personal Administrativo en su totalidad.

3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Como resultado de la implementación de la RSE en la organización, CIDRE cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial que instituye un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento y mejora continua. También fue aprobado por el Directorio un Plan de Acción que define las acciones, objetivos, metas, recursos que permitieron a CIDRE cultivar la gestión de RSE.

El Plan de Acción define las áreas de actuación que se describen a continuación:

- ✓ Prácticas laborales.
- ✓ Prácticas de servicio al cliente.
- ✓ Prácticas de respeto al medio ambiente.
- ✓ Relación con las entidades reguladoras y de supervisión

4. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTION RSE

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

CIDRE tiene una estructura organizacional aprobada por Directorio que responde a las necesidades y obligaciones propias de la institución e integra la gestión de RSE. De esta manera, cuenta con una Unidad de Planificación y Desarrollo dentro de la cual se encuentran un Jefe de Unidad y dos analistas, uno de Desempeño Social y otro de Inteligencia de Mercados. Esta Unidad depende directamente de la Dirección de Servicios Financieros, el brazo comercial de la entidad que entra en contacto constante con el cliente y responde a sus necesidades de manera eficiente y responsable.

TRANSVERSALIZACIÓN DE LA RSE

Sin embargo, la RSE es un aspecto transversal que va más allá de las simples funciones de una Unidad, y es por esto que la entidad ha realizado esfuerzos por capacitar y concientizar a su personal sobre diversos aspectos de Responsabilidad Social Empresarial, como los principios de protección al cliente, las buenas prácticas de cobranza y prácticas de cuidado al medio ambiente. Dentro de este marco es que también se cuenta con una ficha de evaluación ambiental que deben llenar todos los oficiales al momento de hacer una evaluación económica para un cliente. Esta ficha mide el impacto ambiental de la actividad económica financiada y puede incidir en la decisión de aprobación o no del crédito.

COMITÉ DE RSE

Dentro del Plan de Acción de Responsabilidad y Desempeño Social elaborado el 2015 se determinó crear el Comité de RSE, el cual contaría con la participación de un miembro del Directorio, el Director Ejecutivo, y varios miembros del plantel táctico y operativo. Este comité fue aprobado por el Directorio y creado en Febrero de 2016, y tendrá reuniones trimestrales para definir y monitorear diversas acciones tomadas sobre RSE.

5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Artículo 2º

a. Rendición de Cuentas ante la sociedad en general:

La Memoria Institucional y el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de CIDRE son el medio de rendición de cuentas para con nuestros grupos de interés, en materia económica, social y ambiental. Publicamos nuestra Memoria e Informe en la Página Web Institucional, de tal forma que cualquier persona tiene acceso a ella.

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

Artículo 3.

a. Misión y Visión;

La Misión y Visión son expuestas dentro su portal Financiero, la misma que es de conocimiento público. Dentro del sitio web también podemos encontrar información sobre el desempeño Financiero e impacto Social.

➤ Misión

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

➤ Visión

“Ser una Entidad Financiera ética, sostenible e inclusiva.”

➤ Valores Institucionales

1. **Integridad:** actuamos dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.
2. **Transparencia:** actuamos de manera clara, consistente y oportuna.
3. **Respeto:** por las personas: damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.
4. **Responsabilidad social:** somos un factor de desarrollo de las comunidades en donde estamos presentes.
5. **Actitud de Servicios:** somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios.
6. **Trabajo en equipo:** valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.
7. **Alto desempeño:** superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de recursos para crear valor.
8. **Orientación al cliente:** construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.

b. Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente;

CIDRE IFD se incluye en la gestión de Responsabilidad Social al Desempeño Social, pues al ser una forma de gestión, que integra los valores éticos, el respeto y las expectativas de los grupos de interés y el respeto al medio ambiente en el contexto de las operaciones diarias, procesos de toma de decisiones operativas y estratégicas; se complementa con la razón de ser social de la institución y con ella los esfuerzos por lograr impactos en los clientes.

Lograr alcanzar estándares óptimos de gestión de desempeño social, logrando un equilibrio entre el desempeño financiero y social, es nuestro objetivo social que está enmarcado dentro de nuestra Planificación Estratégica Institucional, y bajo este criterio CIDRE entiende la responsabilidad social 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, sostenible, sustentable; y el trabajo establecido con sus grupos de interés y el medio ambiente. CIDRE ofrece servicios Financieros con una con una gestión transparente, con diálogo y rendición de cuentas.

Planteamos nuestros lineamientos generales de actuación respecto a los a los grupos de interés mediante la Política de Responsabilidad Social Empresarial Institucional, en ella también se establecen los objetivos y metas sociales con los que busca efectivizar la misión institucional, y para dar cumplimiento a la función social de la institución, se definieron estrategias, acciones, y herramientas de monitorio y control que permitieron ejercer una gestión comprometida con los grupos de interés y el medio ambiente.

El objeto de la Política de Responsabilidad Social Empresarial es establecer los principios básicos y el marco general de actuación de la entidad para la gestión de las prácticas de responsabilidad social y se guía bajo los siguientes lineamientos:

Lineamientos Generales

- La institución existe gracias a la interrelación de personas que toman decisiones y se conducen de acuerdo a un comportamiento ético establecido en el marco de siete valores citados en el Código de Ética Institucional: responsabilidad, transparencia, honestidad, lealtad, compromiso, honradez y respeto. Estos valores están explicados en el Código de Ética Institucional.
- La institución, guiada por la Dirección Ejecutiva, logrará los objetivos institucionales y cumplirá la normativa vigente, aplicando las políticas y reglamentos institucionales y la rendición de cuentas a través de un comportamiento ético, transparente y comprometido.
- La institución reconoce su responsabilidad con la comunidad y el progreso del país. Busca promover el desarrollo, no sólo ofreciendo soluciones financieras adecuadas, sino también mediante actividades y programas que impulsan, principalmente, el desarrollo económico, la investigación e innovación, la educación financiera y el cuidado del medio ambiente.
- Los funcionarios son el activo más importante de la institución. Por ello, CIDRE se dedica a construir una cultura organizacional basada en la transparencia, motivando su desarrollo personal y profesional, brindándoles beneficios económicos y de capacitación continua.
- Los primeros esfuerzos en el cuidado del medio ambiente están orientados hacia la medición del impacto de los créditos otorgados a los clientes y la sensibilización de los funcionarios, pues consideramos primordial que toda la organización sea parte del compromiso de hacer un uso más eficiente y responsable de los recursos.

CIDRE asume responsabilidad de sus acciones frente al entorno en el que opera y donde se relaciona con diferentes grupos de personas, llamados grupos de interés; cliente, medio ambiente, personal, sociedad en su conjunto, proveedores de recursos, órgano regulatorio, competidores. Se establece su sistema de gestión de responsabilidad y desempeño social, la misma que orienta y mejora la función social y demuestra el cumplimiento de la Misión Institucional. En ese sentido, parte de los objetivos y metas sociales y se implementan a través de; el monitoreo, la evaluación y el reporte de desempeño social.

Las acciones, objetivos, metas, recursos y otros temas de responsabilidad social, se definieron mediante la elaboración de un Plan Acción, mismo que fue revisado y aprobado por el Directorio de la Institución.

Para su elaboración se consideraron las siguientes fases:

Diagnóstico interno: se realizó un análisis del rendimiento del desempeño social que actualmente presenta la institución, este análisis fue realizado mediante la aplicación de la herramienta de evaluación de desempeño social de CERISE conocidas también como el “SPI” por sus siglas en inglés (Social Performance Indicators) y la herramienta de evaluación sobre los Principios de Protección al Cliente de “SMART CAMPAIGN”, ambas herramientas dieron a conocer las debilidades y fortalezas que la institución enfrenta.

Identificación: la estrategia institucional se alinea con los criterios de Responsabilidad y Desempeño Social. Se realizó un diagnóstico íntegro de Responsabilidad y Desempeño Social, en el que se priorizaron los grupos de interés: medio ambiente, cliente, personal, sociedad en su conjunto, órgano regulatorio, proveedores de recursos y competencia. También se realizó un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económicos, sociales y medio ambientales.

Planificación: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se incorpora al Plan Estratégico Institucional como un aspecto integrado a la gestión Institucional. Se define y estructura el Plan de Acción de RSE, en ella se establecen define las estrategias, actividades y procesos internos que permitieron realizar una mejora en la gestión de responsabilidad social, prioritariamente mejorar sus acciones frente a los clientes, personal y el medio ambiente. También se definen las áreas de intervención que está en función al giro de nuestra actividad, la cultura organizacional, líneas estratégicas, impacto, capacidades técnicas y económicas.

- **Implementación:** Los responsables de velar por el cumplimiento de la Política RSE Institucional son todos los niveles jerárquicos dentro de la institución desde la Asamblea de Asociados, el Directorio, el Órgano de Control y Fiscalización Interno, el Consejo de Dirección, el Personal de Mandos Medios, el Personal Operativo y el Personal Administrativo en su totalidad.

Para la ejecución del Plan Acción de RSE se define como responsables a los Jefes y Directores de todas las unidades institucionales mismas que tienen funciones específicas para realizar las actividades planteadas dentro el Plan de Acción.

Herramientas Internas de Gestión de Responsabilidad Social: para el proceso de control y monitoreo de la gestión de responsabilidad y desempeño social, se establecieron las siguientes herramientas internas;

- ✓ Evaluación del programa interno de la preservación del medio ambiente.
- ✓ Evaluación de programa de educación financiera
- ✓ Estudio de satisfacción del cliente.
- ✓ Estudio de deserción del cliente.
- ✓ Evaluación de desempeño del personal.
- ✓ Evaluación de clima laboral.

Una vez realizado el seguimiento de estos procesos, se realiza el análisis de cumplimiento objetivos y metas sociales institucionales a través de las herramientas de medición.

Herramienta medición de cumplimiento de objetivos y metas sociales: se mide el avance de los procesos, la obtención de resultados y el impacto generado en los grupos de interés, utilizando herramientas de monitoreo y control interno, y parámetros internacionales. La retroalimentación permite identificar y aminorar las debilidades, así como impulsar las fortalezas, y estos son manifestados en planes de ajustes e implementación de mejoras.

Para poder contar con la valorización de la gestión de desempeño social, se realiza un informe de Responsabilidad Social Empresarial más una evaluación a cargo de una empresa externa que se encarga de realizar una auditoría social, y estas sirven para analizar nuevas estrategias que permitan mejorar la gestión RSE.

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

Como producto de la Política y el Plan de Acción de Responsabilidad Social Empresarial, a continuación describimos nuestros resultados frente a nuestros grupos de interés.

c.1 Frente a los clientes

➤ Apoyo financiero a sectores estratégicos de la economía, generadores de empleo, ingresos y excedentes:

Desde el año 1990 que CIDRE empezó a ofrecer servicios financieros, y lo hizo con productos específicos para el apoyo prioritario a la industria manufacturera y agropecuaria, por el impacto de éstos sectores a nivel de empleo urbano y rural. La asignación de recursos para la agricultura, industria manufacturera y otras actividades productivas representa el 60.48% hasta el cierre de gestión y los saldos de cartera de la entidad, para todas las actividades productivas, representan el 65.34% del total de la cartera de CIDRE.

Tabla N° 1: Cartera según destino crédito-2015

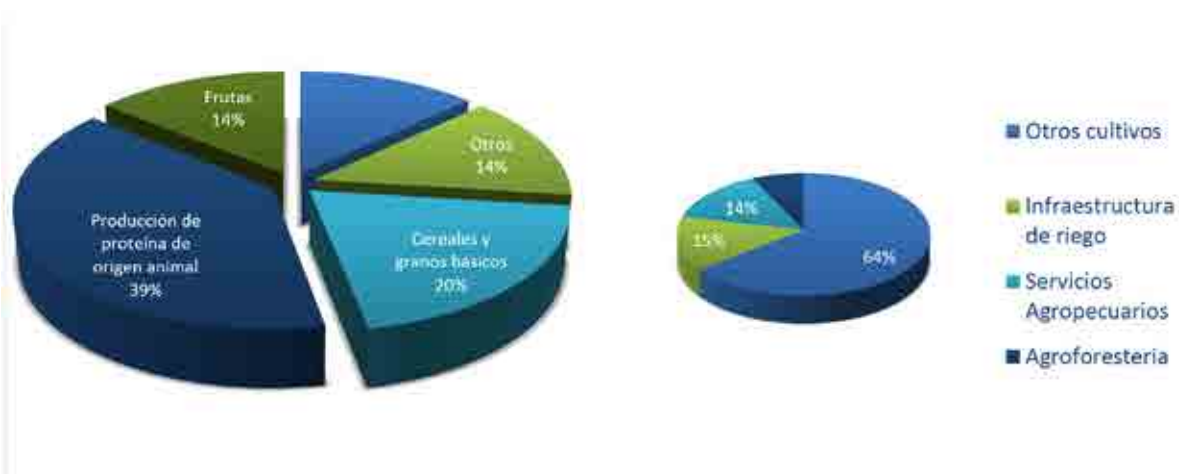
Sector Económico	Saldo de Cartera en \$us	Número de Clientes	Monto de Desembolso en \$us.
A, Agricultura y Ganadería	44536588.03	6230	58850940.63
B, Caza Silvicultura y Pesca	927473.6534	63	1229350.437
D, Minerales Metálicos y no Metálicos	1404348.251	56	2030483.688
E, Industria Manufacturera	4447456.878	1068	6642226.382
Producción y Distribución de Energía Electricidad Gas y Agua	36077.61662	3	88192.41983
G, Construcción	8340753.275	1799	12986682.89
H, Venta al por Mayor y Menor	8350752.878	2411	12633529.78
I, Hoteles y Restaurantes	1696185.062	611	2513179.754
J, Transporte Almacenamiento y Comunicaciones	15772368.04	1883	22517706.27
K, Intermediación Financiera	69054.29134	26	128853.1778
L, Servicios Inmobiliarios Empresariales y de Alquiler	4103964.634	607	5852186.574
M, Administración Publica Defensa y Seguridad Obligatoria	34823.46324	18	60370.84548
N, Educación	111607.0065	19	140045.9475
O, Servicios Sociales Comunales y Personales	1276808.867	398	1861979.079
P, Servicios de Hogares Privados que contratan Servicios Domésticos	8517.566414	4	10142.85714
Z, Actividades Atípicas	2680.131195	3	2857.142857
Total General	91119459.64	15199	127548727.9

Fuente: Datos de Base de Cartera-CIDRE

A lo largo de su vida institucional, CIDRE monitoreó por medio de investigaciones de carácter académico el impacto de sus servicios en la economía y en la población atendida, pudiéndose destacar de estas investigaciones los siguientes hechos relevantes: la cartera desembolsada para el sector agropecuario representa la mayor proporción hasta el cierre de gestión, con una representación 40.64%, lo que responde a una decisión institucional de apoyar dicho sector históricamente desatendido por el sistema financiero, desde el cierre del Banco Agrícola de Bolivia. Los servicios desarrollados por el CIDRE desde mediados de la década del noventa, estuvieron orientados por Plan de Acción acordado en la Cumbre Mundial sobre la Alimentación (1996), que señalaba en su objetivo 6.2 que los estados deberían “*esforzarse por movilizar y utilizar de modo óptimo los recursos técnicos y financieros provenientes de todas las fuentes, con el fin de aumentar las inversiones en las actividades relacionadas con la agricultura, la pesca y la producción de alimentos sostenibles hasta los niveles necesarios para contribuir a la seguridad alimentaria*”.

Los créditos históricos de CIDRE en el sector agropecuario buscaron además, fomentar la producción de aquellos rubros de alimentos en los cuales el país es más vulnerable. En tal sentido, debe destacarse que el 39% de los créditos desembolsados históricamente, estuvieron destinados a financiar la producción de proteína de origen animal (leche, bovinos, ovinos, avicultura, peces, etc.) y un 20% de la cartera destinada a la producción de cereales y granos básicos, rubros en los cuales el país presenta una alta vulnerabilidad (ver Gráfico 1).

Gráfico 1 – CIDRE: Rubros Agropecuarios Financiados 1994 - 2015



Siguiendo en orden de importancia según el destino de los créditos desembolsados por CIDRE, la actividad de transporte y almacenamiento ocupa el segundo lugar de importancia entre las operaciones de la institución, aspecto que está vinculado con el principal destino de los créditos institucionales y se enfoca a facilitar el acceso de la producción agropecuaria a mercados locales y externos.

➤ **Asignación de financiamiento productivo a micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales y organizaciones comunitarias:**

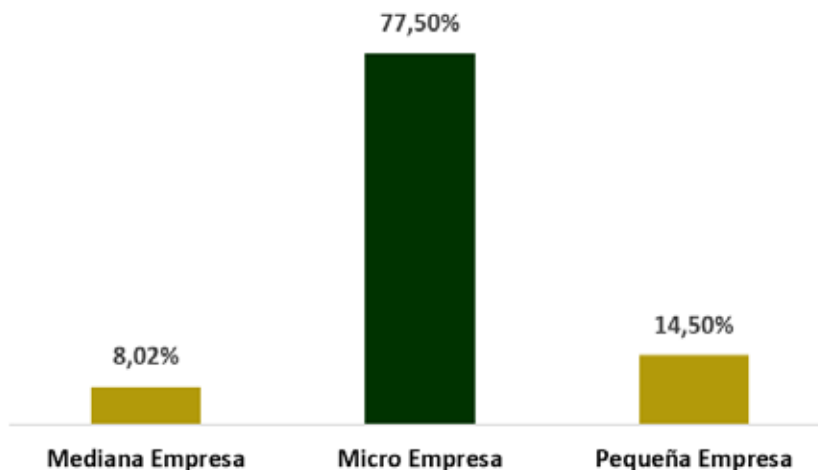
Los créditos vigentes de CIDRE IFD para las actividades productivas, al cierre de gestión, se destinaron en un 77.5% para financiar micro empresas según el índice del tamaño de la actividad económica definido por el órgano regulador. El financiamiento para pequeñas empresas representaba el 14.50%, al cierre de la gestión 2015. El enfoque de los servicios institucionales siempre privilegió la atención de micro y pequeños productores; por considerar que los mismos tienen mayores restricciones de acceso a servicios financieros. Esta vocación pretende mantenerse por el carácter inclusivo de los servicios que ofrece la entidad.

Tabla 2: Tamaño de Empresa

Tamaño de la Empresa	Monto Desembolsado \$us.	Saldo en Cartera \$us.	Número de Clientes
Mediana Empresa	6565515.156	4179589.681	28
Micro Empresa	63410679.37	46313107.52	9573
Pequeña Empresa	11891540.52	9053945.19	141
Total	81867735.05	59546642.39	9742

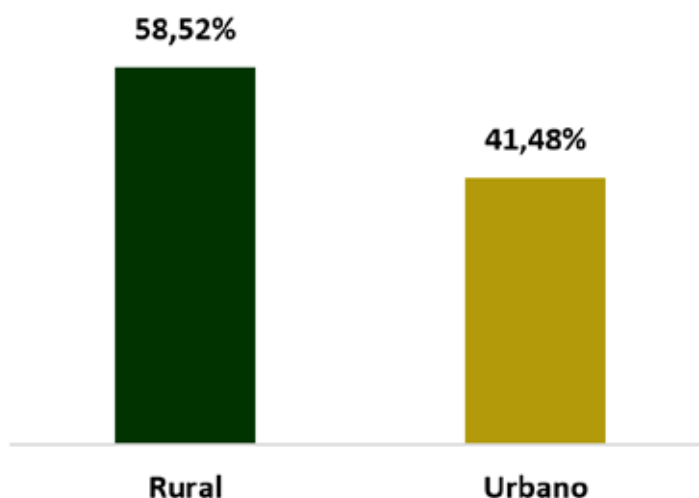
Fuente: Datos de Cartera de CIDRE 1994-2015

Gráfico 2: Tamaño de empresa



Finalmente, debe destacarse que al cierre de gestión 2015, del total de los créditos institucionales, el 59.26% se desembolsó en áreas rurales y el 40.74% fue desembolsado en áreas urbanas. CIDRE mantiene la decisión institucional de priorizar la atención de clientes en áreas rurales, sub atendidas por el sistema financiero nacional. La atención de clientes rurales representa un 58.52% del total de clientes atendidos hasta cierre de la gestión 2015.

Gráfico 3 – CIDRE: Rubros Agropecuarios Financiados 1994 - 2015



➤ **Provisión de servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos:**

CIDRE IFD desarrolló una tecnología crediticia para atención de la población rural dispersa, que permite al personal de la entidad, realizar las evaluaciones patrimoniales y de capacidad de pago, verificando la información proporcionada por los clientes en el lugar donde se desarrollan las actividades económicas de los mismos, levantando además las referencias geográficas de la ubicación espacial de las mismas.

La información verificada de cada cliente tiene por tanto una ubicación espacial precisa, que permite hacer seguimiento independientemente de los oficiales de servicios financieros que hayan originado las operaciones de crédito, facilitando la ubicación geográfica de los domicilios de los clientes y del lugar donde se desarrollan sus actividades económicas.

La evaluación de los clientes en su lugar de residencia y/o trabajo y el seguimiento posterior de los créditos, se acompaña con otras actividades optativas propias de la tecnología crediticia de la entidad que son: la posibilidad de realizar encuestas móviles de satisfacción a clientes, realizar cobranzas móviles y la oferta de otros servicios integrales.

En razón a lo expuesto, se puede constatar que operando solamente desde 27 puntos fijos de atención financiera su tecnología móvil permite atender a clientes que se encuentran ubicados en un total de 177 municipios y que de éstos un total de 75 municipios tienen un Índice de Desarrollo Humano (2005) que los tipifican como municipios pobres. En la Tabla 4, se constata esta información y se puede verificar que del total de cartera históricamente desembolsada por CIDRE, el 32,1% fue desembolsada en municipios pobres y que los clientes de estas regiones del país, representan el 37% de los créditos y familias atendidas que históricamente por el CIDRE IFD.

Tabla 3: Cartera Histórica por Municipios según grado de Pobreza

Indicador De Atención A La Poblacion De Menores Ingresos	N° Municipios	Saldo al 31.06.2015 (\$US)	Cantidad Créditos	Nro. Familias	Desembolsos Acumulados (\$US)
Municipios con IDH menor al promedio nacional	75	24,011,523	14,468	20,455	71,809,343
Total de Municipios atendidos	177	84,561,067	38,310	54,335	223,378,423
% población atendida en municipios pobres		28.4%	37.8%	37.6%	32.1%

Fuente: Datos de Cartera de CIDRE 1994-2015

Esta característica de los servicios institucionales, destaca el carácter inclusivo de la entidad y una nítida contribución de CIDRE IFD a la profundización financiera del país.

Por otra parte, utilizando las evaluaciones de la capacidad de pago de los clientes institucionales, que permiten conocer el Ingreso familiar neto de los clientes (ingresos brutos menos costos de producción) y dividiendo esta cantidad entre el número de dependientes de la unidad familiar (información almacenada en la base de datos institucional); se puede comparar el nivel de ingreso neto per cápita de las familias atendidas por CIDRE IFD y compararla con los valores oficiales del Ingreso Per Cápita Nacional considerado como la Línea de Pobreza reportada por organismos oficiales.

En este sentido, los clientes institucionales que se encuentran por debajo de la Línea de Pobreza Nacional, representan un total de 7,434 (29,26%) de los clientes que mantenían obligaciones con CIDRE IFD. El volumen de cartera bruta comprometida con este universo de clientes pobres representa el 14,7% del total de la cartera institucional al 30 de junio del 2015, lo que denota una contribución importante a la inclusión financiera de la población vulnerable de Bolivia.

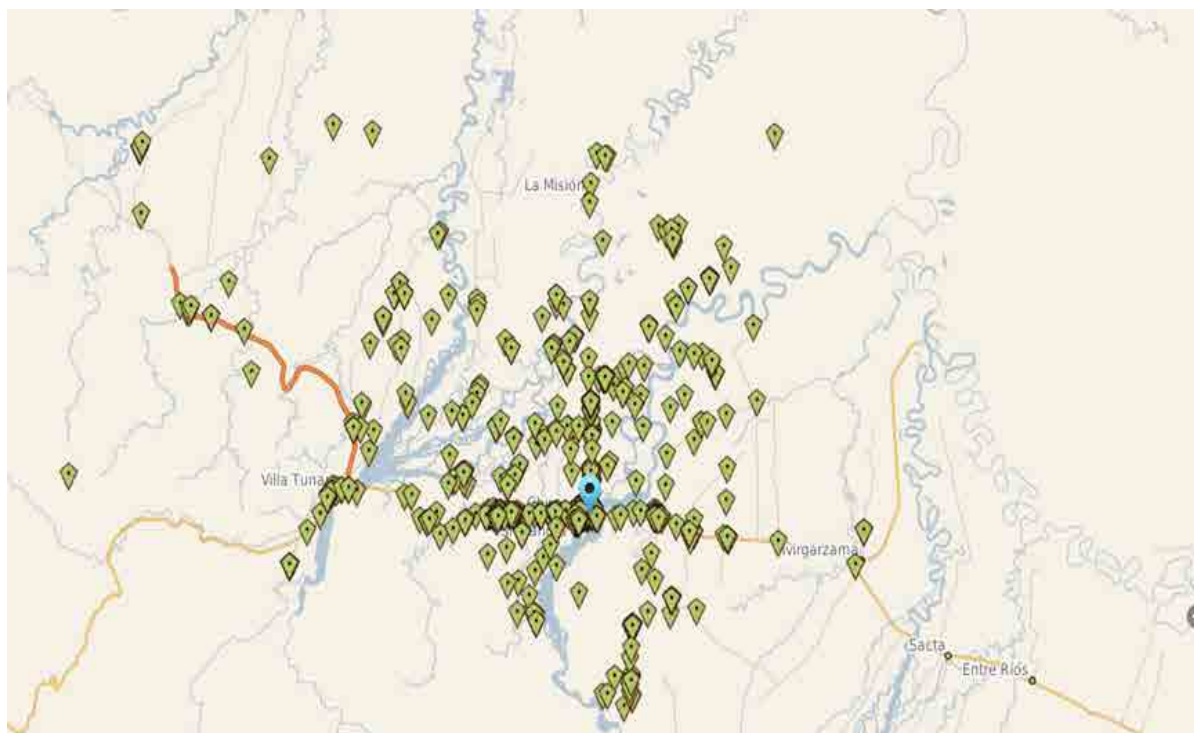
➤ Atención de servicios financieros en zonas geográficas del área rural

CIDRE IFD registra las coordenadas geográficas de la ubicación espacial de sus clientes, las mismas que permiten visualizar en imágenes la ubicación de los mismos. Esta determinación es parte de la tecnología crediticia para facilitar las labores de seguimiento y mitigar riesgos propios de las actividades financiadas a través de la comparación con mapas existentes por riesgos naturales de helada, sequía o inundaciones.

El Gráfico 4 que se presenta a continuación permite visualizar la ubicación de los clientes atendidos desde la Agencia de Chimoré en el trópico del departamento de Cochabamba. La capital de este municipio donde se encuentra la agencia de CIDRE (calificada por ASFI con Bancarización Media) según el censo de población y vivienda del 2012 reporta una población de 6,219 habitantes; sin embargo, el mismo municipio tiene 120 localidades rurales con población menor a 2,000 habitantes, en las cuales residen 15,678 personas y cuya bancarización es nula.

El gráfico permite visualizar que los clientes atendidos por CIDRE IFD se encuentran ubicados en áreas rurales de este municipio cuyo grado de bancarización es nula.

Gráfico 4: Ubicación de clientes atendidos en una Agencia Rural (2015)



Este tipo de información se elabora periódicamente en la entidad para todos los puntos de atención financiera de la institución.

Los clientes que CIDRE IFD atendió históricamente con servicios financieros se detallan en la Tabla 4 adjunta. Analizando esta información, puede concluirse el significativo aporte a la profundización de los servicios financieros de CIDRE IFD, desde que la entidad diseñó sus servicios para este fin.

Tabla 4: Cartera Histórica según Ubicación Geográfica de los Clientes

Sector Geográfico	Saldo al 31.06.2015 (\$US)	Cantidad Créditos	Nro. Familias	Desembolsos Acumulados (\$US)
Rural	52,195,428	26,104	39,060	144,118,975
Urbano	32,365,639	12,206	15,2275	79,259,448
Total general	84,561,067	38,310	54,335	223,378,423
Total de Clientes Rurales	61.7%	68.1%	71.9%	64.5%

Fuente: Datos de Cartera de CIDRE 1994-2015

➤ Innovaciones vinculadas a la actividad productiva

Para hacer posible los servicios financieros de CIDRE IFD para actividades productivas en general y agropecuarias en particular, la entidad realizó una serie de investigaciones aplicadas las mismas que le permitieron ofrecer sus servicios con un nivel de riesgo moderado y controlado. Un detalle no exhaustivo de estas actividades se presenta a continuación:

Actividades	Objetivos
Servicios integrales para micro y pequeñas empresas de la industria manufacturera	Fortalecer la micro y pequeña empresa manufacturera a través de créditos y servicios integrales para la gestión de este importante sector
Financiamiento a proyectos nuevos de inversión para el desarrollo agropecuario.	Fortalecer la seguridad alimentaria y mejorar la productividad agropecuaria, financiando sistemas de riego.
Promoción del uso de Garantías No Convencionales	Generar productos crediticios debidamente garantizados para facilitar el acceso a créditos en áreas urbanas y rurales.
Diseño de productos crediticios con impactos ambientales positivos	Objetivo: Generar productos crediticios que contribuyan a reducir impactos negativos en el medio ambiente.
Identificación de nuevos servicios financieros para dinamizar el desarrollo productivo	Atender la demanda integral de servicios financieros (crédito, ahorro, arrendamiento financiero, seguros, fondo de garantía e inversiones de riesgo compartido) de complejos productivos rurales
Diseño de sistema de gestión integral de riesgos	Gestionar de manera activa, dinámica e integral los riesgos a los que hace frente CIDRE IFD y mitigar los riesgos sectoriales relacionados a los principales sectores de actividad atendidos por la institución.

Indicadores adicionales

Para detectar las necesidades de los clientes se analizó el comportamiento de los siguientes indicadores:

- Diversidad y Equidad de género.
- Focalización en Mujeres Rurales.

➤ Diversidad y Equidad de Género

La política de créditos institucional establece: *CIDRE no realiza ninguna discriminación de carácter racial, social, cultural, económica, política, religiosa, de género o edad. Toda persona que reúna el perfil definido en el presente manual puede acceder a los productos y servicios que ofrece.*

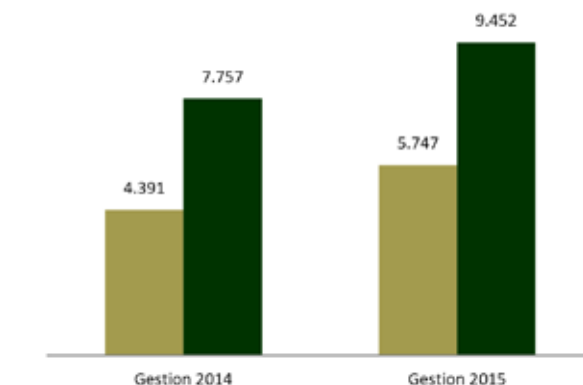
CIDRE monitorea el grado de atención según género y los resultados de alcance se describen en la siguiente tabla

Tabla 4: Genero

Área/Grupo de interés	Unidad de Medida	2014	2015	% de variación
Clientes mujeres	Número de clientes	4,391	5,747	31%
Clientes Varones	Número de clientes	7,757	9,452	22%

Fuente: Datos de Cartera de CIDRE 2015

■ Clientes mujeres ■ Clientes Varones
Grafica 5: Clientes por Genero



El crecimiento en cuanto a la atención de clientes por género nos indica que existe una mejora favorable y significativa en general para ambos géneros. Resaltando un incremento del 33% en la tasa de atención a clientes del género femenino, este crecimiento es resultado de que CIDRE se abstiene de realizar cualquier tipo de discriminación de género.

➤ **Focalización en Mujeres Rurales:**

Para CIDRE el monitoreo de clientes mujeres del area rural, es una accion que permite generar estrategias de inclusión social y que además contribuye al mejoramiento de estos sectores.

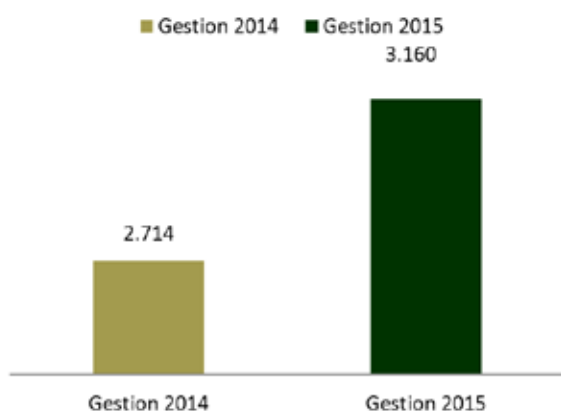
Como muestra los resultados del análisis del indicador de focalización de mujeres rurales, los efectos son favorables, ya que existe crecimiento positivo tanto en atención de clientes rurales y la asignación de recursos otorgados, CIDRE tiene hasta el cierre de gestión un saldo de cartera destinado a clientes mujeres rurales de \$US 12,246,492 y esto representa un crecimiento de 24% respecto a la gestión 2014.

Tabla 5: Focalización en clientes Mujeres

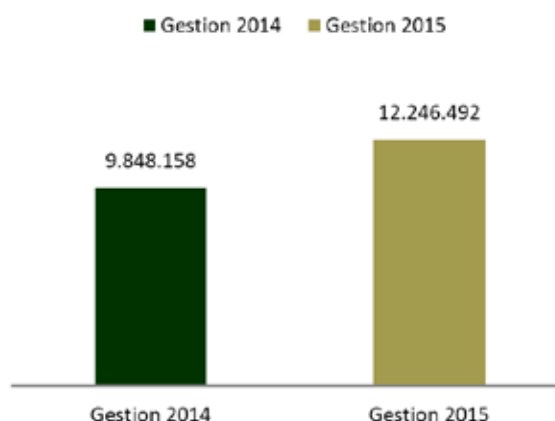
Área/Grupo de interés	Unidad de Medida	2014	2015	% de variación
Clientes mujeres rurales	Número de clientes	2.714	3.160	16%
Cartera clientes mujeres rurales	Saldo en \$us	9.848.158	12.246.492	24%

Fuente: Datos de Cartera de CIDRE 2015

Grafica 6: Clientes de género Femenino de áreas Rurales



Grafica 7: Cartera de género Femenino de áreas Rurales



➤ **Encuesta de Satisfacción del Cliente**

Con el fin de conocer las necesidades del cliente, se realizó una encuesta de satisfacción que fue aplicada a las 27 agencias que la institución presentaba a nivel nacional en el último trimestre del 2015.

La encuesta de satisfacción del cliente contó con un total de 8 preguntas y las dimensiones de calidad que se tomaron en cuenta son:

- **Oportunidad/Tiempo de respuesta:** grado en que las distintas áreas de CIDRE actúan con prontitud a los requerimientos del cliente y brindan el servicio en un tiempo eficiente y razonable.
- **Servicio:** se refiere a la calidad de servicio recibido considerando factores como la atención de consultas, solicitudes de préstamo, atención en cajas, atención punto de reclamo, etc.
- **Satisfacción general:** grado en que los clientes están satisfechos en general con el servicio que reciben.

La aplicación de la encuesta dio como resultado que se tiene una tasa de satisfacción de 86.10%, lo cual refleja un grado de satisfacción alto.

➤ Atención al punto de reclamo

La atención de punto de reclamo es un derecho fundamental para los clientes, ya que a través de estos medios los clientes pueden hacer llegar la inconformidad con la atención o el servicio que ofrecemos. Para CIDRE este indicador sirve para generar nuevas medidas y estrategias que ayuden a mejorar nuestro servicio.

El siguiente cuadro nos muestra los resultados de atención a punto de reclamo, es decir cuántos reclamos se presentaron, atendieron y fueron resueltos en los plazos determinados por la ASFI (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero)

Datos de atención a Punto de Reclamo	
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	27
Número de reclamos registrados en el sistema	28
% reclamos atendidos en Call Center	36%
% reclamos atendidos dentro los 5 días hábiles	93%
% reclamos derivados a la Defensoría del Consumidor Financiero	Ninguno

c.2 Frente al personal

Para CIDRE el empleado es el activo más importante de la institución. Con tal motivo, busca que sus empleados cuenten con todas las comodidades posibles para poder ejercer su trabajo no sólo de forma eficiente, sino de forma satisfactoria para cada uno de ellos.

Bajo el Reglamento interno de trabajo, CIDRE establece que todo empleado tiene derecho a:

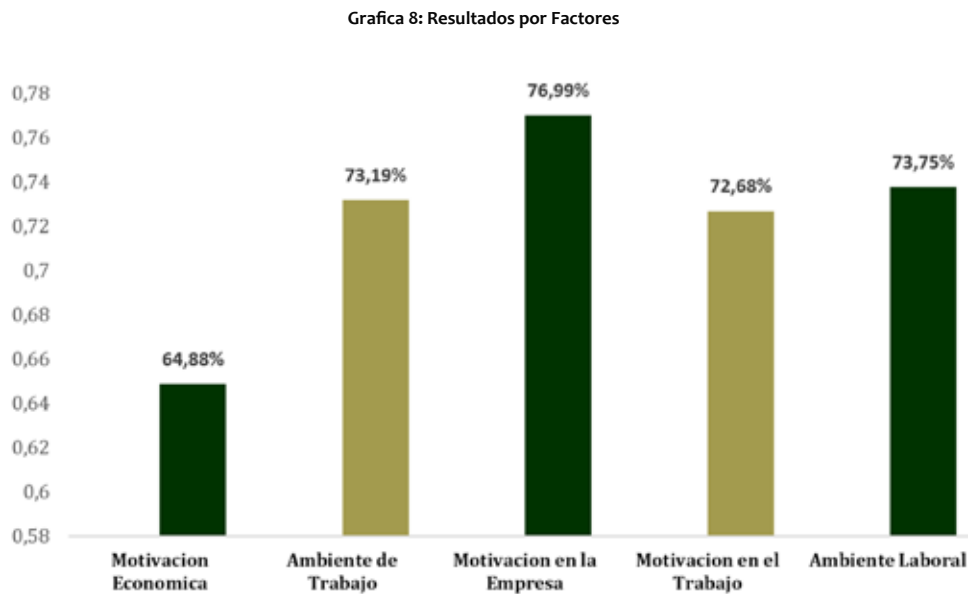
- Que se respete la estabilidad de su trabajo, salvo que medie una causa legal de expiración de su contrato.
- Percibir un salario equitativo mensual y la recepción oportuna del mismo
- El uso y goce de vacaciones después de cumplir el primer año y un día de antigüedad de trabajo ininterrumpido.
- Percibir 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 el Director Ejecutivo (Director Ejecutivo) 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(a) 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. Los cuales comprenden la Indemnización por tiempo de servicios, desahucio si correspondiera, vacaciones pendientes o duodécimas, duodécimas.

➤ **Clima Laboral**

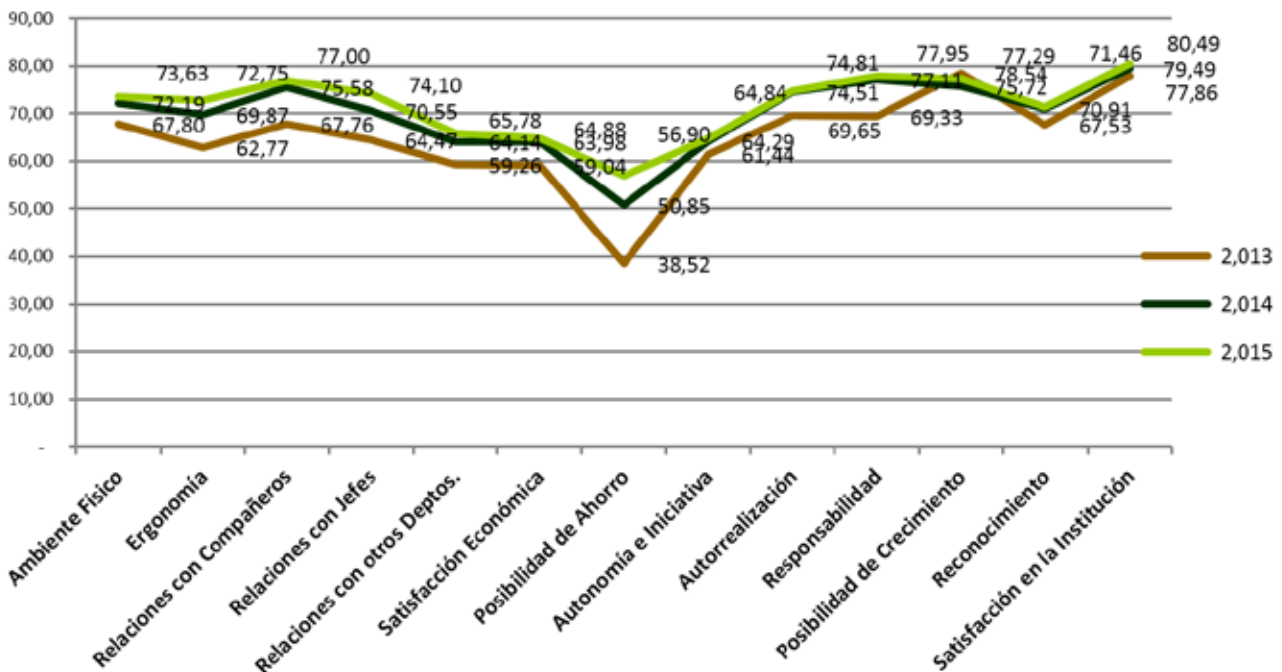
En la presente gestión se realizó una encuesta de clima y satisfacción laboral a cargo de la Jefatura de Recursos Humanos, la misma que fue elaborada con los siguientes objetivos:

- 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.

Mediante la siguiente gráfica se describen los resultados del estudio del clima y satisfacción del personal:



La siguiente gráfica describe la evolución del clima y satisfacción laboral por sus factores evaluados. En la misma, se puede ver que los resultados son favorables respecto a las gestiones pasadas, lo que ayuda a mostrar que como institución generamos estrategias que contribuyen al cuidado de nuestro personal.



➤ Refrigerios

Para brindar bienestar y comodidad en sus funcionarios, CIDRE establece que todo personal tiene derecho a recibir un refrigerio a media tarde, cuyo gasto corre a cuenta de la institución. Adicionalmente, cada oficina cuenta con ambientes debidamente equipados para que los empleados cuenten con un servicio de cafetería orientado a que el nivel de satisfacción en el trabajo mejore y que el compromiso de CIDRE hacia su bienestar esté demostrado.

➤ Derechos Humanos

La Política de Responsabilidad y Desempeño Social (RDS) se establece:

- 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 registrará 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 RDS, CIDRE trabaja bajo los siguientes lineamientos establecidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos;

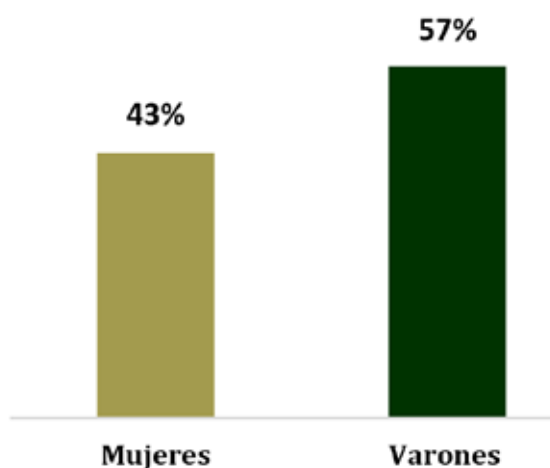
- ✓ Eliminación del trabajo forzoso y obligatorio.
- ✓ Eliminación de la discriminación en todas sus formas.
- ✓ Justa remuneración y condiciones de trabajo favorables y adecuadas.
- ✓ Derechos colectivos y del medio ambiente.
- ✓ Eliminación de la corrupción en todas sus formas.

➤ Equidad de Género

Mediante el reglamento interno de trabajo, CIDRE establece el siguiente lineamiento; “Se establece la igualdad de género y está prohibida la discriminación en el trabajo, proclamándose la igualdad jurídica de la mujer y el hombre ante la ley.” En línea con esta declaración, CIDRE busca la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso al empleo y remuneración.

El siguiente cuadro describe la proporción de mujeres y varones que trabajan en la institución, y nos indica que existe un porcentaje mayor de personal de género masculino con un 57%, pero aun así el porcentaje de personal de género femenino es significativa, ya que CIDRE trabaja y se basa en el criterio de no discriminación de género, por lo cual se espera la mejora sobre este parámetro en futuras gestiones.

Grafica 10: Equidad de Género



A continuación se muestran los resultados de la gestión frente a nuestro personal;

Composición del Personal	Absoluto	Relativo
Gerencia General	2	1%
Auditoría	4	1%
Finanzas	6	2%
Operaciones	65	23%
Crédito	177	63%
Legal	8	3%
Planificación y proyectos	4	1%
Gestión de Personas (Recursos humanos)	3	1%
Tecnologías de información y comunicación	5	2%
Riesgos	6	2%

Composición de Personal	
Número total de funcionarios	280
Nuevos ítems	40
Relación Mujeres/Varones	
Mujeres (%)	43%
Varones (%)	57%
Mujeres en cargos gerenciales (%)	0%
Varones en cargos gerenciales (%)	5%
Relación Asesores de Crédito/Total Personal	0.44
Relación Personal en Contacto/Total Personal	0.84
Antigüedad del personal	
Personal con antigüedad mayor a 5 años (%)	12%
Personal con antigüedad entre 3 a 5 años (%)	15%
Personal con antigüedad entre 1 a 3 años (%)	40%
Personal con antigüedad menor a 1 año (%)	34%

Rotación del personal y desvinculación	
Rotación de personal (1)	32%
Rotación de Asesores de Crédito	46%
Índice de desvinculación (2)	23%
Índice de desvinculación Asesores de Crédito	35%
Escala salarial	
Brecha salarial (3)	20.24
Niveles de Escala Salarial	30
Capacitación	
Horas promedio de capacitación	0.29
Gastos de capacitación/Gastos administrativos	0.00225457

➤ Capacitaciones

Para CIDRE, los empleados son el recurso fundamental para el logro de los objetivos institucionales, por ello considera que la capacitación es una inversión que beneficia tanto al personal en su desarrollo profesional como al desempeño de la entidad, permitiendo contar con personal altamente calificado que asegure un nivel de desempeño sobresaliente.

CIDRE cree en la capacidad y potencialidades de cada persona que forma parte de la institución, por lo tanto es política institucional el desarrollo y la capacitación constante.

Para el impulso de capacitaciones fuera de nuestra institución, CIDRE otorga una subvención económica, a todo el personal que cumpla con los requisitos previos establecidos en el reglamento interno de capacitación externa.

El siguiente cuadro describe el rendimiento de capacitaciones en la presente gestión;

Capacitación por componente	Número de capacitaciones	Número de Personas	Gasto matrícula	Aporte participante	Aporte CIDRE IFD	Horas de capacitación
Inducción	0	0	0	0%	100%	0
Formación	14	280	40983.2	50%	50%	203
Entrenamiento	10	245	43835	0%	100%	180.5
Actualización	17	0	2496.8	0%	100%	546.5

➤ Evaluación de Desempeño

Para CIDRE es muy relevante realizar la evaluación de desempeño porque el éxito institucional depende del desempeño de sus empleados. Mientras se mida y evalúe este desempeño, se podrán emprender acciones orientadas a obtener resultados positivos.

CIDRE aplica la evaluación de desempeño del personal para obtener los siguientes objetivos:

- ✓ Estimular y fortalecer el espíritu de superación y trabajo en equipo de los Trabajadores.
- ✓ Acumular información para los fines de calificación, categorización y ascensos.
- ✓ Detectar y determinar las necesidades de adiestramiento y superación.

c.3. Frente a la sociedad en su conjunto

➤ Programa de Educación Financiera:

Para CIDRE la educación financiera ofrece beneficios considerables tanto para los individuos como para la economía en su conjunto, pues ayuda a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar riesgos y considerar las ganancias potenciales de una operación financiera. En la presente gestión la Dirección de Servicios Financieros, por medio de la Unidad de Planificación y Desarrollo implementó el Programa de Educación Financiera con la presentación de los siguientes temas:

- ✓ Derechos del cliente de crédito y obligaciones del cliente de crédito
- ✓ Atención al punto de reclamo
- ✓ Transparencia de precios
- ✓ Robo de identidad
- ✓ Protección de datos de los clientes:
- ✓ El presupuesto
- ✓ El crédito
- ✓ Reportes crediticios
- ✓ Mora

El Programa de Educación Financiera se elaboró con el fin de beneficiar tanto adultos, jóvenes y a la población en general. Los temas seleccionados ofrecen una fácil comprensión e inmediata y son de gran utilidad para el diario vivir.

Los medios de comunicación seleccionados para el 2015 fueron la página web y para la gestión 2016 se realizará una capacitación directa, gracias al apoyo de FINRURAL y la Fundación Alemana **FINANZGRUPPE**.

➤ **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, cuenta con una Unidad de Cumplimiento que está en fase de construcción, que se basa en prevención, detección y control de dineros ilícitos que buscan entrar al sistema financiero nacional e internacional a través de depósitos, colocaciones, transferencias, participaciones o inversiones realizados por clientes o usuarios naturales o jurídicos que utilizan al Sistema Financiero y a la entidad para ocultar el origen ilícitos de estos fondos.

Como parte del funcionamiento y responsabilidad de la Unidad de Cumplimiento se establece un Manual que contiene las Políticas y procedimientos generales para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, los mecanismos para la prevención de operaciones inusuales y sospechosas, los procedimientos de reporte interno y externo de las mismas.

La prevención de lavado de dinero maneja como pieza clave el desarrollo e instrumentación de una política llamada “Conozca a su Cliente”; es aquí donde se sustenta todo el proceso de detección de operaciones sospechosas ya que nos permite conocer desvíos e incongruencias entre la conducta del cliente con los movimientos de fondos que realiza y también con los servicios que demanda.

Es requisito obligatorio, antes del inicio de las operaciones, llevar adelante una política de identificación del cliente. Se trata de concientizar al cliente, respecto a la gravedad que reviste el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Por lo tanto, es importante mostrarle al cliente que todos estos procedimientos no son contra él y sí juegan a favor suyo y de nuestra Entidad.

El mencionado manual integra y amplía un conjunto de prácticas implementadas para prevenir que los servicios del Banco sean utilizados en actividades ilícitas conocidas usualmente como “lavado de dinero”, “lavado de activos” o “blanqueo de activos”, “legitimación de capitales” o “legitimación de ganancias ilícitas.

➤ **Productos con enfoque social;**

CIDRE ofrece productos crediticios que benefician a sectores menos favorecidos, gracias al convenio realizado con la financiadora de impacto social KIVA, que es una organización que permite prestar dinero a pequeñas empresas o emprendedores de países en vías de desarrollo por medio de capital invertido al 0%.

Los productos que CIDRE ofrece bajo este enfoque son;

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

El análisis de la siguiente gráfica muestra los saldos de cartera en dólares que CIDRE mantiene hasta el cierre de gestión 2015 bajo el otorgamiento de estas tres líneas de crédito mencionadas anteriormente.

Analizando la tabla y gráfica se puede evidenciar un crecimiento en saldos de cartera en dólares de un 15% con respecto a la gestión pasada, lo que se traduce en el aporte que como institución generamos en beneficio a los sectores menos favorecidos.

Tabla 13: Créditos con enfoque social

Área/Grupo de interés	Unidad de Medida	2014	2015	% de variación
Cartera con enfoque social	Saldo en \$us	1,022,365	1,176,661	15%

➤ Créditos con Garantías Alternativas

CIDRE ha trabajado desde sus inicios con la población menos favorecida del país, proporcionando proyectos que buscaban su desarrollo y en el transcurso de sus actividades y bajo el contacto con este tipo de población pudo identificar las necesidades y requerimientos que estos tenían a la hora de buscar un financiamiento. Una de las necesidades era adquirir créditos con garantías alternativas a la tradicional, ya que, al ser un sector menos favorecido, los clientes potenciales no contaban con los respaldos suficientes para poder acceder a un crédito. CIDRE apostó por estos sectores y fue una de las primeras instituciones que otorgo créditos con garantías alternativas.

La atención histórica a clientes que buscan financiamiento con garantía alternativa creció en un 29% en relación a la gestión pasada, pasando de 10,153 clientes para la gestión 2014 a 13,057 clientes para la gestión 2015, y los saldos en cartera en dólares también presentaron resultados positivos, con un 39% de crecimiento en relación a la gestión anterior.

Tabla 6: Créditos con garantías alternativas

Área/Grupo de interés	Unidad de Medida	2014	2015	% de variación
Créditos con garantía alternativa	Número de clientes	10153	13057	29%
Cartera con garantía alternativa	Saldo en \$us	30510570	42353595	39%

c.4 Responsabilidad frente al medio ambiente

CIDRE asume el compromiso como institución de proteger el Medio Ambiente, ya que de esto depende la calidad de vida nuestros descendientes, así como el desarrollo de nuestro país. Defender el medio ambiente es un deber, ya que convierte a la institución en un agente dinámico y así fomenta la cooperación que garantizará un mejor futuro y un país más sano.

Bajo este criterio, CIDRE, a través de la política RSE Institucional, establece los lineamientos básicos con los que piensa regir una gestión responsable frente al medio ambiente;

- La institución, a través de sus funcionarios, practicará el cuidado de los recursos naturales dispuestos para el desarrollo de sus actividades, a través de un programa interno de conciencia ambiental que se implementará a nivel nacional.
- Mantendrá la coherencia en cuanto al cuidado del medio ambiente con su clientela, CIDRE identificará y desarrollará productos y servicios alineados a la preservación del medio ambiente.

Bajo este marco de cuidado al medio ambiente, CIDRE realizó las siguientes acciones:

Evaluación Ambiental de la actividad económica del cliente: CIDRE plantea en su normativa de créditos que cada actividad económica que se financia y se realiza con recursos provenientes de sus programas de crédito deben cumplir con los principios de sostenibilidad y protección de los recursos naturales y el medio ambiente. En el momento de hacer la valoración económica de la actividad del cliente también se realiza la evaluación de riesgo ambiental de la actividad económica.

Monitoreo de consumo: como institución comprometida con el medio ambiente CIDRE, monitorea el consumo que realiza en cuanto agua, luz y papel, la finalidad es tomar acciones correctivas en casos de riesgo al medio ambiente.

Reciclaje: en la gestión 2015, se realizó la suscripción de reciclaje con la empresa Kimberly Clark, quien no sólo se encarga de proveer a la institución de insumos de baño y limpieza sino que también se encarga de recoger el papel usado para reciclar.

Sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente:

El Directorio de CIDRE, con la finalidad de comprometer y sensibilizar a sus funcionarios sobre el cuidado del medio ambiente, determinó mediante la aprobación del Plan de Acción de Responsabilidad Social, la realización de boletines informativos que exponen temas sobre la importancia y el cuidado del medio ambiente. Éstas fueron comunicadas a todo el personal, a través de la intranet y correos corporativos.

El compromiso fue asumido por la Unidad de Recursos Humanos con el apoyo de la Analista de Desempeño Social, y ambos seleccionaron temas de interés con respecto a la preservación y el cuidado del medio ambiente.

c.5 Responsabilidad frente a los proveedores de recursos

Mediante la política de Responsabilidad y Desempeño Social CIDRE sostiene que:

- 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 seleccionará entidades cuyas prácticas empresariales respeten elementos de las políticas de responsabilidad Social.
- CIDRE practicará una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante y oportuna a los proveedores de recursos. Además, realizará pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas.

Para cumplir con estos lineamientos en la gestión 2014 se estableció el comité de adjudicaciones que evalúa y selecciona las mejores ofertas para las compras por invitación pública de bienes y la contratación de servicios.

c.6 Responsabilidad frente a los competidores

CIDRE, mediante la política de Responsabilidad y Desempeño Social establece que: “La institución será transparente y tendrá un comportamiento ético en el mercado,” por lo cual mediante su página web busca comunicar de modo transparente los servicios financieros que ofrece y este puede ser visto para todo público en general.

El manual del Código de ética pone a conocimiento de todo su personal sobre el trato que tendrá frente a la competencia, donde se indica lo siguiente: *“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.”

Artículo 4°

a. Comportamiento Ético

➤ **Gestión de Gobierno Corporativo**

Nuestro 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 las distintas autoridades 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.

La Gestión de Gobierno Corporativo está a cargo de tres Órganos de Gobierno: Asamblea de Asociados, Directorio y Consejo de Dirección, quienes son los responsables de asegurar el desarrollo de acuerdo con nuestros valores, estrategias, políticas y procedimientos, en todas nuestras operaciones diarias.

Nuestro modelo de gobierno se ha 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 comités, integrados por Directores, sesionan en forma regular y con distinta frecuencia. Su naturaleza, funciones y actividades están determinadas tanto por las necesidades de la Institución, como por las exigencias normativas.

➤ Los valores en los órganos de gobierno

- **Integridad:** la labor de CIDRE 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:** somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios.
- **Trabajo en equipo:** valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.
- **Alto desempeño:** superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de recursos para crear valor.
- **Orientación al cliente:** construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.
- **Actitud positiva:** disfrutamos lo que hacemos y estamos en la búsqueda permanente de innovación. Confianza: generamos credibilidad y manejamos responsablemente la información.

➤ Estructura organizativa de los órganos de gobierno

La estructura orgánica del CIDRE está constituida por las siguientes instancias y miembros:

ASAMBLEA DE ASOCIADOS

La Asamblea General se constituye en el máximo órgano de decisión de la institución, ejerciendo la plenitud de facultades de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Orgánico

DIRECTORIO

Eventualmente, el Directorio puede conformar Comisiones Especiales para el cumplimiento de ciertas tareas operativas sin interferir las labores cotidianas de la Dirección Ejecutiva o de las direcciones de cada Área de la Institución,

CONSEJO DE DIRECCION

El Consejo de Dirección es el órgano ejecutivo de la Asociación, sus miembros son elegidos por la Asamblea General Ordinaria, y está compuesto por el Director Ejecutivo y los/as Directores/as de área.

➤ **Principios del gobierno corporativo:**

- a) La estructura organizativa de “CIDRE IFD” que se adopta en el **Manual de Organización y Funciones** 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 “CIDRE IFD” a la población.
- b) 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.
- c) 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.
- d) El Gerente General y demás funcionarios ejecutivos o de la Alta Gerencia serán 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.
- e) 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.
- f) 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.

➤ **Gestión de comités**

Tienen el rol de analizar, evaluar y tomar decisiones acerca de los asuntos estratégicos y de gestión con la participación de funcionarios de distintas áreas para que se implementen las acciones que correspondan.

DIRECTORIO

COMITÉ DE AUDITORIA

COMITÉ DE CREDITOS

COMITÉ DE RIESGOS

COMITÉ DE R.S.E

COMITÉ DE INFORMATICA

COMIITE DE CUMPLIMIENTO

➤ Asignación de responsabilidades para los comités

COMITÉ DE AUDITORIA	El Comité de Auditoría cumple la responsabilidad de la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales en vigencia, normativa interna y de la aplicación del sistema de control interno en todas las instancias del CIDRE
COMITÉ DE CREDITOS	Evalúa y aprueba solicitudes crediticias de acuerdo a la normativa interna del CIDRE. El comité de créditos estará conformado por dos directores y tres ejecutivos nacionales.
COMITÉ DE RIESGOS	El Comité de Riesgos, instancias responsables de la ejecución de las actividades para la identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de todos los riesgos a los que está expuesta la entidad.
COMITÉ DE INFORMATICA	El Comité de Informática tiene la responsabilidad por una parte de evaluar la aplicación de las normas relativas a los sistemas de información y comunicación y por otra, el efectivo funcionamiento de dichos sistemas y la tecnología que los soporta para el procesamiento y envío de información
COMIITE DE CUMPLIMIENTO	Comité de Cumplimiento, tiene la responsabilidad del seguimiento y control sobre la correcta ejecución de la normativa interna respecto a la prevención, detección y control de dineros ilícitos y la aplicación de la política conozca a su cliente; y los procedimientos de la debida diligencia
COMITÉ DE R.S.E	Comité de Responsabilidad Social Empresarial, tiene la responsabilidad del seguimiento y control sobre la correcta ejecución de la normativa interna respecto a llevar una forma de gestión, que integra los valores éticos, el respeto y las expectativas de los grupos de interés y el respeto al Medio Ambiente en el contexto de las operaciones diarias, procesos de toma de decisiones operativas y estratégicas.

➤ Ética institucional

CIDRE, consciente de las responsabilidades que tiene frente a la sociedad, se ha comprometido a operar guiada por principios de rectitud y honestidad bajo un estricto respeto por la ley. Por ello, el Código de Ética enuncia los principios y normas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento de los directores, empleados, funcionarios y colaboradores de CIDRE, de tal forma que puedan mantener excelentes relaciones con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo de la institución y del país, mediante la promoción de los principios y la exaltación de los valores que engrandecen la persona y nuestra organización.

Los lineamientos están plasmados en nuestro Código de Ética, que es difundido a través de la Intranet y es aplicable a todo el personal del CIDRE en las relaciones que se establezcan con clientes, personal, proveedores y terceros en general.

Durante el 2015, no se registraron casos de comportamientos no éticos en lo que se refiere a discriminación, corrupción u otros aspectos.

Los siguientes cuadros muestran un resumen de los lineamientos de conducta con los que CIDRE trabaja en sus operaciones diarias.

Conducta Ética: realizamos nuestras obras con buena fe, con lealtad, con diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas y el cumplimiento de la ley, y dando antelación en sus decisiones a los principios y valores de la Institución.

Reserva Bancaria: Brindamos seguridad hacia con nuestros clientes, bajo el compromiso de guardar reserva y discreción sobre los datos de clientes y usuarios, evitando que se deriven perjuicios con la divulgación de ciertos aspectos que por razones comerciales, personales o legales no son de libre acceso al público

Conflicto de Intereses: los funcionarios se abstienen de participar en actividades, negocio u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la Institución o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Institución.

Prevención y Control de Lavado de Activos; los funcionarios de CIDRE velan por que todos los clientes vinculados a la Institución reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes debe ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen en la

Relación con los competidores: CIDRE se mantiene 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 se realiza comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores

Relación con las autoridades: las relaciones de la Institución con el gobierno, con las entidades gubernamentales y con las demás autoridades públicas deberán conducirse dentro del marco de la ley y bajo los principios descritos en el presente Código de Ética

Artículo 5°

a. Respetar a los intereses de las partes interesadas

➤ Definición de grupos de interés

CIDRE asume responsabilidad de sus acciones frente al entorno en el que opera y donde se relaciona con diferentes grupos de personas, llamados grupos de interés. Éstos fueron identificados y establecidos mediante la Política de RSE institucional y son los expuestos en el siguiente gráfico:

Grafica 2: Grupos de Interés



Los grupos de interés manifiestan sus inquietudes por medio de mecanismos de diálogo e interacción.

Con esto en mente, CIDRE IFD identifica y planifica los canales de comunicación que permiten a los grupos de interés hacer llegar sus opiniones, comentarios, inquietudes, solicitudes o reclamos.

La participación de los grupos de interés se considera un elemento esencial en la conformación de una gestión con Responsabilidad Social Institucional, por esta razón es que la relación con cada uno de ellos permite comprender y acercarse mejor a sus expectativas y necesidades.

El siguiente cuadro describe los mecanismo de dialogo tanto directos como indirectos definidos por la institución.

Cuadro 1: Mecanismos de Diálogo e interacción con los grupos de Interés

MECANISMO DE DIALOGO E INTERACCION		
CLIENTES Y SOCIEDAD	1. Encuesta de satisfacción al cliente.	5. Memoria Financiera
	2. Punto de reclamo.	6. Informe de Responsabilidad y Desempeño Social.
	3. Portal Financiero.	7. Programa de Educación Financiera
	4. Personal de la Institución.	
PERSONAL	1. Capacitaciones.	6. Encuesta de satisfacción al personal.
	2. Intranet.	7. Correspondencia electrónica.
	3. Evaluación de Desempeño.	8. Boletines educativos.
	4. Reuniones personales.	9. Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional.
	5. Comunicados.	
PROVEEDORES DE RECURSOS	1. Reuniones presenciales	
	2. Correspondencia Electrónica	
ÓRGANO REGULATORIO	1. Memoria Institucional.	4. Portal Financiero.
	2. Comunicados.	5. Correspondencia electrónica.
	3. Informe de Responsabilidad y Desempeño Social.	
COMPETENCIA	1. Memoria Financiera.	3. Portal Institucional.
	2. Informe de Responsabilidad y Desempeño Social.	4. Correspondencia electrónica

Artículo 6°

a. Cumplimiento de las leyes y normas

CIDRE reconoce a la Autoridad de Supervisión del Servicio Financiero (ASFI) como la institución del Estado encargada de regular y supervisar el sistema financiero de Bolivia. Bajo el amparo de la regulación, la institución reconoce que este órgano tiene la posibilidad de incidir en las decisiones estratégicas de la institución y en el logro de sus metas.

Se establece mediante la política de Responsabilidad y Desempeño Social que como Institución Financiera, CIDRE cumplirá sus funciones apegada a la normativa vigente declarada por la ASFI y se abstiene de participar en actos corruptos y de abusos de poder y mala gobernanza.

Como Institución comprometida, CIDRE identifica los requisitos legales aplicables a la actividad que desempeña y aquellos que se asumieron de manera voluntaria.

Artículo 7.

a. **Respeto a los derechos humanos.**

Como institución, estamos conscientes de las responsabilidades que tenemos frente a la sociedad. Es por esto que se ha comprometido implementar de forma permanente una política seria y transparente de apoyo al desarrollo productivo de la región y del país, guiada por principios de rectitud y honestidad bajo un estricto respeto por la ley.

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. Esto, 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, mediante la promoción de los principios y los valores que engrandecen la persona y nuestra organización.

CIDRE 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 sembrados dentro de nuestra 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.

Artículo 8°

a. **Calificación de Desempeño de RSE;**

CIDRE realizó una evaluación sobre el rendimiento de la 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 nuestra página Web Institucional.