INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTIÓN 2020

SEMBRAR SARTAWI IFD

www.sembrarsartawi.org

Contenido

ALCANCE DEL INFORME DE RSE 3
BREVE HISTORIA INSTITUCIONAL 3
MODELO DE NEGOCIO 3
IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE RSE DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 4
DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE 5
Rendición de Cuentas 5
Transparencia 5
Comportamiento Ético 6
Código de Ética 6
Normativa Laboral Interna 6
Determinación de Grupos de Interés 7
Clientes 7
Colaboradores 7
Inversores 7
Regulador 7
Respeto a los intereses de las partes interesadas 7
Respeto a las leyes 7
Respeto a los derechos humanos 7
Relación con los Compañeros de trabajo y la Oficina 7
Relación con los Clientes 8
INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 8
LA DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE 10
Gestión del Talento Humano 10
Ecoeficiencia 10
Servicios Integrales 10
Enfoque de género 11
RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE 11
Gestión de Talento Humano 11
Ecoeficiencia 13
Servicios Integrales 15
Asistencia Técnica Agropecuaria 15

Acceso a Mercados 17
Educación Financiera 18
Servicios de Salud Preventiva 18
Enfoque de Género 19
Cliente Interno 19
Cliente Externo 19
Calificación de Desempeño RSE 20

ALCANCE DEL INFORME DE RSE

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial se enmarca en la normativa 428/2016 para las entidades de intermediación financieras exigida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Los resultados muestran lo ejecutado en la gestión 2020.

BREVE HISTORIA INSTITUCIONAL

Sembrar Sartawi es una Institución Financiera de Desarrollo que presta sus servicios financieros en siete de los nueve departamentos de Bolivia, hace ya más de 3 décadas. Su Visión, Misión y Valores nacen y se fortalecen sobre el apoyo continuo que ofrece al sector productivo de nuestro país.

La Institución inició sus operaciones microfinancieras en diciembre de 1990. En septiembre de 2009, la Fundación Sartawi, conservando su personería jurídica y la filosofía que le dio origen, inició una nueva etapa institucional denominada Sembrar Sartawi IFD (Institución Financiera de Desarrollo), mediante la concreción de un acuerdo estratégico con la Fundación Sembrar, que permitió el fortalecimiento patrimonial; sumar recursos humanos y materiales; experiencias; conocimientos y; sobre todo, vocación de servicio y filosofía institucional común en la atención integral del sector productivo rural. A partir de la obtención de la Licencia de Funcionamiento en septiembre de 2019, Sembrar Sartawi IFD se convierte en una institución financiera plenamente regulada, manteniendo la vocación social con la que fue creada.

Sembrar Sartawi IFD se especializa en la provisión de servicios financieros a pequeños productores agropecuarios y emprendedores en zonas rurales y periurbanas del país. Se destaca como visionaria y pionera en el desarrollo de tecnologías y herramientas financieras orientadas al sector rural agropecuario como crédito agrícola y pecuario, seguro agrícola, tecnificación y automatización del proceso crediticio, tanto en Crédito Individual como en Banca Comunal.

La Visión y Misión institucional se orientan al nicho objetivo con la prestación de servicios financieros integrales, dirigidos a apoyar el desarrollo de clientes y mejorar su calidad de vida, permitiendo directamente su acceso al crédito y, posibilitando a través de alianzas estratégicas, brindarle asistencia técnica especializada para mejorar su producción y a mecanismos de acceso a mercados, para que puedan comercializar esa producción en mejores condiciones de precio.

MODELO DE NEGOCIO

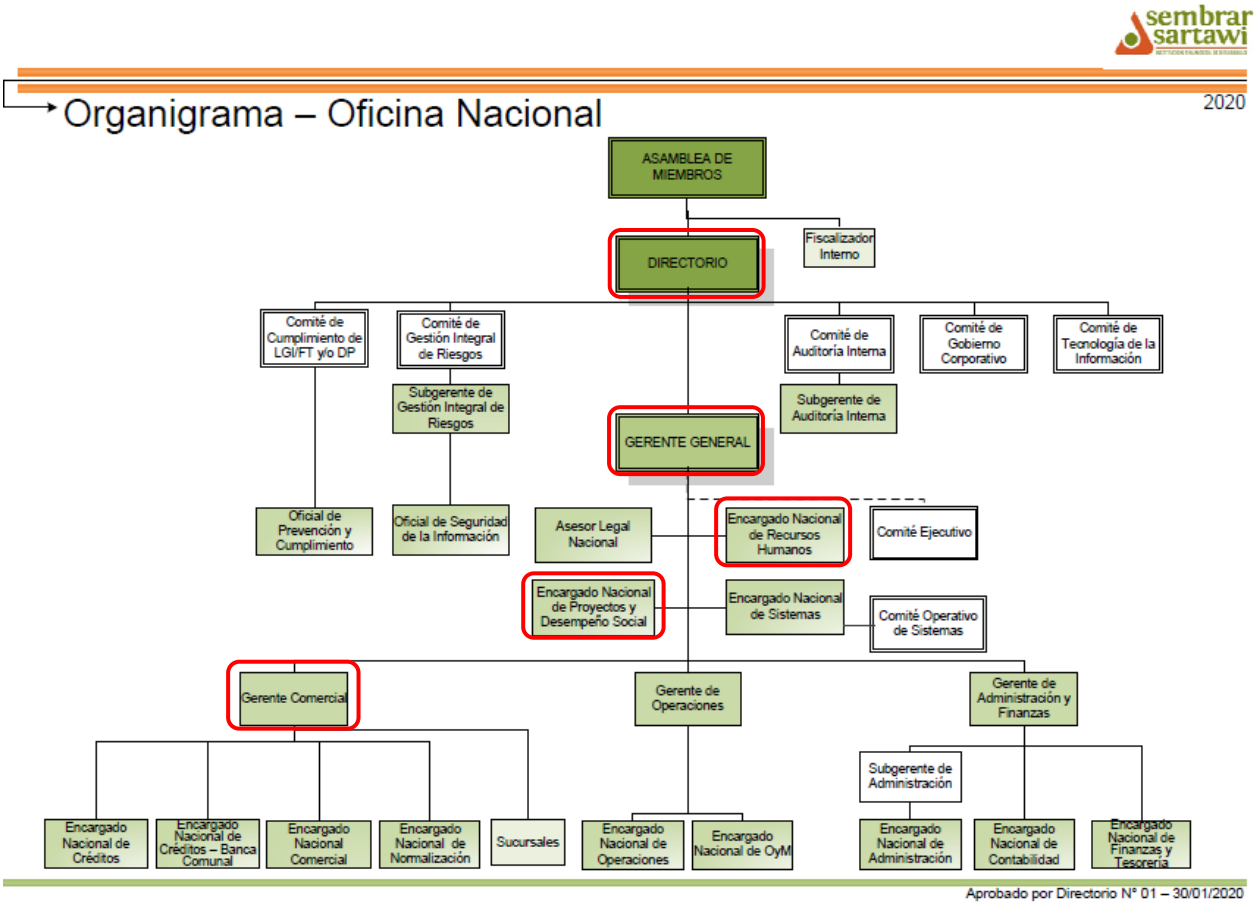
El modelo de negocio impulsa la producción agrícola sobre la base de tres vértices coordinados e interdependientes:

El modelo propuesto busca mitigar la mayor parte de los riesgos inherentes a la producción agrícola, de manera costo/eficiente, a la medida del pequeño productor agricultor. En este sentido, la provisión de servicios crediticios se acompaña con la prestación de asistencia técnica orientada a mejorar la producción de los clientes y mecanismo de acceso a mercados de manera que puedan vender su producción en mejores condiciones, lo que les permite cubrir sus obligaciones y requerir montos incrementales en un nuevo ciclo.

Asimismo, se han implementado tecnologías crediticias adecuadas para atender operaciones de crédito en el ámbito urbano y periurbano, con énfasis en operaciones de Banca Comunal, lo que permitió atender a la población de menores ingresos durante la pandemia.

IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE RSE DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Diseño Organizacional que adopta Sembrar Sartawi IFD, ha permitido consolidad estructuras orgánicas basadas en la evolución del negocio y la continuidad de los servicios financieros con enfoque integral.
Es así como, desde la Asamblea, pasando por el Directorio, la Gerencia General, se han definido áreas que están involucradas con la gestión de RSE en función a los 4 ejes estratégicos definidos. Sin embargo, el área responsable de reportar, medir y monitorear la gestión de RSE en la institución es el área de Proyectos y Desempeño Social.



Áreas involucradas con la gestión de RSE

DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas a la sociedad en general, por los impactos que se dan en la sociedad, la economía y el medio ambiente se lleva a cabo a través de la publicación de los siguientes documentos:

- Estados de Resultados
- Memoria Institucional Anual
- Informe Anual de RSE

Transparencia

Sembrar Sartawi IFD es una institución financiera de desarrollo regulada, cuyo objetivo es otorgar financiamiento al micro pequeño empresario del área rural, periurbana y urbana, a nivel nacional, que no tiene acceso a créditos bancarios, preferentemente a los sectores agropecuarios, contando con una diversificación de la concentración de riesgo de cartera, mediante créditos con tasas de interés convenientes.

VISIÓN

- Ser la institución líder en servicios financieros integrales productivos con énfasis en el área rural, cobertura nacional y referente internacional por nuestra contribución al desarrollo agropecuario

MISION

- Prestar servicios financieros con un enfoque integral y con equidad de género, especialmente a la población rural y periurbana con capacidad de generación de excedentes, ligada a complejos productivos, principalmente agropecuarios, y así contribuir a mejorar su calidad de vida.

Los valores son aquellos que son puestos en práctica, para orientar mejor, compartir emociones, motivaciones e ideales, principalmente con el mercado objetivo, tanto en forma íntima personal como grupal. Por ello los valores que se incorporan a la institución son:

- **Responsabilidad**. Sembrar Sartawi IFD respeta los derechos de su cliente interno y reconoce sus diferencias. En la búsqueda de una reciprocidad mutua, espera de ellos puntualidad y capacidad para asumir las consecuencias de sus actos, en función al cumplimiento de sus obligaciones y en estricto apego a la normativa vigente.
- **Compromiso**. Sembrar Sartawi IFD está involucrada con la inclusión y el desarrollo de su población meta. Para ello cuenta con personal comprometido y leal, que forma parte de un equipo que cree en lo que hace y hace más de lo que se le pide.
- **Honestidad y Transparencia**. Sembrar Sartawi IFD obra con la verdad y vela por la conducta ética de su personal y la presentación de información veraz, clara y coherente hacia sus clientes externos, asambleístas, financiadores y público en general.
- **Innovación.** Sembrar Sartawi IFD considera vital el desarrollo permanente y oportuno de productos y servicios con creatividad y tecnología de punta para el aprendizaje e integración.
- **Calidad y Eficiencia**. Sembrar Sartawi IFD y su personal buscan dar un servicio de calidad a sus clientes externos, optimizando los costos institucionales para ser una institución más competitiva.
- **Equidad de género**. Sembrar Sartawi IFD y su personal, promueven la equidad de género, permitiendo las mismas condiciones para hombres y mujeres, fomentando su desarrollo y estableciendo mecanismos que contribuyan al trato justo y equitativo.

Comportamiento Ético

Código de Ética

El Código de Ética tiene como propósito ayudar a crear la atmósfera de trabajo y el patrón de acciones interpersonales necesarios para alcanzar los altos niveles de ética que esperan de Sembrar Sartawi IFD y de su personal en el cumplimiento de la Visión y Misión de la Organización. Esto se lleva a cabo mediante la determinación de un conjunto de Valores y una Guía de Conducta para situaciones específicas.

Normativa Laboral Interna

De acuerdo con las disposiciones legales emitidas, toda Organización debe contar con una normativa interna que regule las relaciones del empleador con sus trabajadores, adecuando las normas generales de orden legal vigente en el país a las características y peculiaridades de la Organización.

Determinación de Grupos de Interés

Los grupos de interés determinados fueron los siguientes:

Grupo de interés	Características	Necesidades e intereses
Clientes	Sembrar Sartawi IFD tiene como clientela meta principalmente a la población rural con capacidad de generación de excedentes ligada primicialmente a cadenas agropecuarias, sin embargo, también se tiene clientela de las áreas urbana y periurbana de 7 de los 9 departamentos de Bolivia (excluyendo Pando y Beni).	Por norma se debe cumplir con los criterios del reglamente de protección al consumidor financiero, sin embargo, es preciso ir más allá, puesto que el cliente tiene interés en recibir Educación Financiera, Educación ambiental, Asistencia Técnica, Acceso a Mercados y otro tipo de Servicios Integrales, ligados a la creación de buenas prácticas en el productor, que puedan a su vez repercutir en mejor desempeño de sus actividades económicas y por ende, en mejor calidad de vida.
Colaboradores	Los funcionarios de la Institución conocen y se comprometen con la Misión social, y es a partir de ésta que desarrollan las tareas propias de su cargo.	Además de buscar incentivos a su trabajo, los funcionarios tienen necesidad de capacitación y formación constante, adecuadas a los cambios de contexto y a los requerimientos del sector.
Inversores	Sembrar Sartawi IFD trabaja con una serie de financiadores (Fundaciones, Fondos, ONG y Bancos) en función a los programas de asistencia técnica no reembolsable que éstos ofrecen, en relación con los objetivos sociales y lineamientos de la Institución.	Los inversores necesitan ver reportes, informes o documentos informativos que reflejen de manera oportuna el impacto de la institución en mejora de la calidad de vida de sus clientes, en la sociedad y en el medio ambiente.
Regulador	La Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI) es la principal y más cercana autoridad que cuenta con normativa y reglamentación que debe ser cumplida y exige además informes y documentos de respaldo de los mismos.	Es preciso cumplir con los requisitos que exige la autoridad, así como los informes y la documentación de respaldo.

Respeto a los intereses de las partes interesadas

Habiendo identificado a las partes interesadas, Sembrar Sartawi IFD se compromete a respetar sus características, necesidades e intereses mencionados en el presente documento, velando además por el desarrollo sostenible y el respeto a la naturaleza.

Respeto a las leyes

Sembrar Sartawi IFD es una institución regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, cuenta con Licencia de Funcionamiento otorgada en septiembre de 2019 y cumple con toda la normativa vigente.

Respeto a los derechos humanos

Sembrar Sartawi IFD respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos reconociendo su importancia y su universalidad.

En el Código de Ética de Sembrar Sartawi IFD se establece los siguientes puntos con referencia los Derechos Humanos:

Relación con los Compañeros de trabajo y la Oficina

- La relación con los compañeros de trabajo, y otras personas con las que interrelacionen en su desempeño laboral, deberá efectuarse en el marco del respeto, cortesía y sin ningún tipo de discriminación en cuanto a raza, género, religión, edad o cualquier consideración subjetiva. La Institución no admitirá conductas que impliquen arbitrariedad, extralimitación y discrecionalidad.

- Es deber del funcionario actuar con honestidad y sinceridad hacia sus compañeros.
- Cada funcionario debe abstenerse de tratos impertinentes, irrespetuosos o altaneros, y no atropellar bajo ningún concepto los derechos de sus compañeros de trabajo.
- No corresponderá utilizar la posición jerárquica para solicitar favores o la realización de tareas para provecho personal.
- Conducirse de manera cortés mostrando disponibilidad para ayudar a sus compañeros de oficina, en labores y actividades propias de Sembrar Sartawi IFD.

Relación con los Clientes

El cliente es el usuario del producto o servicios sobre el cual el funcionario trabaja, por lo tanto, se obligarán:

- A atender oportunamente las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos de los clientes, cumpliendo altos estándares de calidad en el servicio.
- Administrar y utilizar la información personal de los clientes exclusivamente para la prestación de servicios.
- Proporcionar a los clientes un trato cordial y respetuoso, sea cual fuere el estado anímico del cliente, velando siempre por la calidad en el servicio.
- Mantener información oportuna, completa y veraz sobre toda gestión delegada por los clientes.
- No obtener ningún beneficio personal de los servicios que ofrece Sembrar Sartawi IFD, lo que implica no realizar algún tipo de cobro no reconocido por la misma.

INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El Plan Estratégico Institucional (2019-2021) define los factores de éxito considerando las perspectivas integrales de la Institución mediante una descripción del contexto y un análisis participativo de las capacidades internas, éstas son: Financiera; Clientes y Mercado; Aprendizaje y Desarrollo y Función Social de los Servicios Financieros.

- Perspectiva financiera: Que vela por el patrimonio y la rentabilidad de la Institución.
- Perspectiva Clientes y Mercado: Que vela por las colocaciones; captaciones y fondeo; servicios y medio ambiente.
- Aprendizaje, Desarrollo e Innovación: Procesos de negocio; desarrollo humano; tecnología e innovación; soporte; alianzas y fusiones o absorciones.
- Función Social de los Servicios Financieros: Clientes, colaboradores, financiadores, asamblea, aliados, regulador.

El ámbito de Función Social tiene asignados objetivo estratégico e indicadores de cumplimiento que se orientan en responder a las necesidades e intereses de los grupos de interés definidos, como se muestra en el cuadro a continuación:

AMBITO	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO OBTENIDO 2020	RESPONDE A LOS INTERESES DE:
Función Social	Fortalecer la Función Social de los servicios financieros y no financieros	**Porcentaje de cartera agropecuaria** = (Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC Destino A /Cartera Bruta Total)) *100	37%	Cliente Externo
		Participación de Cartera Productiva = (Cartera productiva/Cartera Total) *100	46%	Cliente Externo

		Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	2	Cliente Externo
		Proporción de reclamos atendidos = (Nº de reclamos atendidos/Nº de reclamos registrados en módulo de PR) *100	100%	Cliente Externo
		Proporción de capacitaciones internas que incluyen temas de calidad y calidez = (Capacitaciones internas que incluyen calidad y calidez/Total capacitaciones internas) *100	41.5%	Cliente Interno y Externo
		Inversiones en infraestructura y equipamiento para atención al público = (Inversión en mejoras (infraestructura y equipamiento) de Agencias / Inversión total en mejoras) *100	94.62%	Cliente Externo
		Porcentaje de cumplimiento de planes de contingencia probados en la gestión = (Número de pruebas ejecutadas de plan de contingencia operativa /Número de pruebas planificadas de plan de contingencia operativa) *100	100%	Cliente Interno y Externo
		Diagnóstico períodico para el mejoramiento de procesos y procedimientos críticos = (Cantidad de Diagnósticos Ejecutados/ Cantidad de Diagnósticos Planificados) *100	100%	Cliente Interno
		Cálculo del tiempo para la otorgación de crédito=(Número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso por tecnología de crédito: Tiempo de ejecución real / Tiempo de ejecución planificado (promedio o mediana), según tecnología crediticia)*100	5 días para microcrédito, 15 días para Banca Comunal	Cliente Externo
		Cumplimiento de metas del Programa de Educación Financiera (PEF) presentado a la ASFI según canales de implementación de Sartawi = (Metas realizadas/ Metas planificadas) *100	72%	Cliente Externo
		Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros = Clientes que reciben servicio han sido informados	100%	Cliente Externo
		Clientes en situación de pobreza = Proporción de clientes debajo de líneas de pobreza (3.7 USD/día) medido por gestión	65%	Cliente Externo
		Nivel de pobreza de clientes nuevos = Total de clientes nuevos debajo de la línea de pobreza (3.7 US$/día) / Total de clientes nuevos en la gestión * 100	85%	Cliente Externo
		Porcentaje de Cobertura de atención financiera Rural = (Total de agencias rurales/Total de agencias) *100	39%	Cliente externo
		Atención financiera en zonas de menor densidad poblacional = (Total Cartera en Agencias Rurales/Total Cartera) *100	46%	Cliente Externo
		Servicios de pagos y cobros en el área rural = (Número de Operaciones servicios financieros auxiliares ejecutados en el área rural / Número de operaciones de servicios financieros auxiliares ejecutadas en el periodo) *100	33%	Cliente Externo

En el ámbito Aprendizaje, Desarrollo e Innovación se incluye a todas las variables, y especialmente procesos que permiten generar mayor eficiencia y calidad hacia los clientes, así como los retos de la regulación financiera:

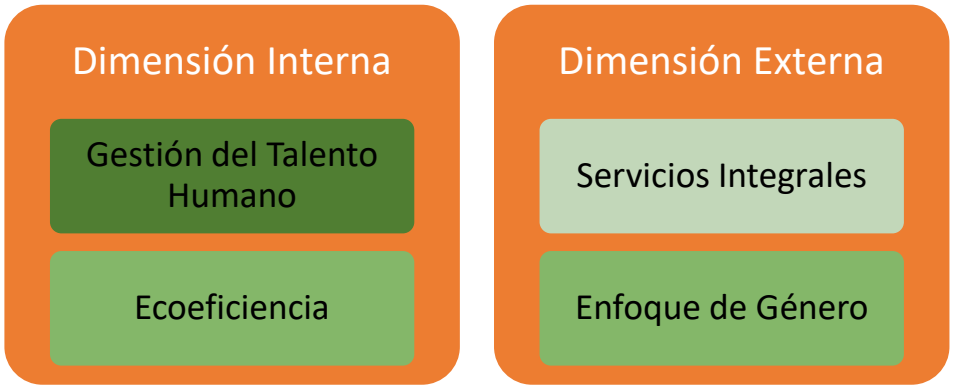
- Regulación.
- Nivel tecnológico, estandarización de procesos, control interno, generación y cumplimiento de manuales, automatización de procesos, digitalización de evaluaciones.
- Comunicación interna.

En el ámbito Clientes y Mercado se analizaron las variables divididas en tres aspectos:

- Colocaciones
- Gestión medio ambiental;
- Enfoque Integral de Atención al mercado agropecuario.

LA DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE

Para cumplir con los objetivos de RSE, se han definido 4 ejes estratégicos para la dimensión interna (cliente interno) y la dimensión externa (cliente externo, financiadores y autoridades):



Gestión del Talento Humano

La Gestión de Talento Humano tiene como objetivo principal apoyar al logro de los objetivos institucionales apoyándose en la Visión, Misión y Valores, por medio de respuestas eficientes a los cambios experimentados en el mundo laboral y en la sociedad en general. Dentro de este eje se encuentran las capacitaciones constantes, promociones y toda actividad o gestión que repercuta en la mejora de las condiciones de trabajo y clima laboral de nuestro recurso humano.

Ecoeficiencia

Este eje se refiere al componente de conciencia ambiental interno de la institución. Se constituye en el medio más adecuado para medir el desempeño ambiental y productivo de una institución. 2 elementos principales para su aplicación: 1) La adopción de un cambio en la cultura empresarial 2) El establecimiento de técnicas adecuadas para promover dichos cambios.

Servicios Integrales

Estos servicios están diseñados para promover el desarrollo integral en las áreas donde se encuentran nuestros Puntos de Atención Financiera (PAF), que benefician directamente a nuestros consumidores financieros e indirectamente a toda la comunidad. A través de nuestros productos financieros ligados a servicios complementarios, se ha logrado convocar a otros actores locales (Autoridades, Empresas y Proveedores) para poder impulsar al pequeño productor, mediante la organización y puesta en marcha de diferentes actividades relacionadas con el fortalecimiento de sus conocimientos agropecuarios, el cuidado ambiental y la importancia de la salud.

Enfoque de género

Este enfoque está dirigido tanto para el cliente externo, como el cliente interno de la institución. Sembrar Sartawi IFD promueve la equidad de género, permitiendo las mismas condiciones para hombres y mujeres, fomentando su desarrollo y estableciendo mecanismos que contribuyan al trato justo y equitativo.

Para poder medir estos 4 ejes estratégicos, Sembrar Sartawi IFD ha desarrollado dos softwares propios que monitorean los indicadores relacionados a la gestión social y medioambiental de la institución.

- GEMA (Sistema de Gestión Medio Ambiental)
- MEDIS (Sistema de Medición de Desempeño e Impacto Social)

RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE

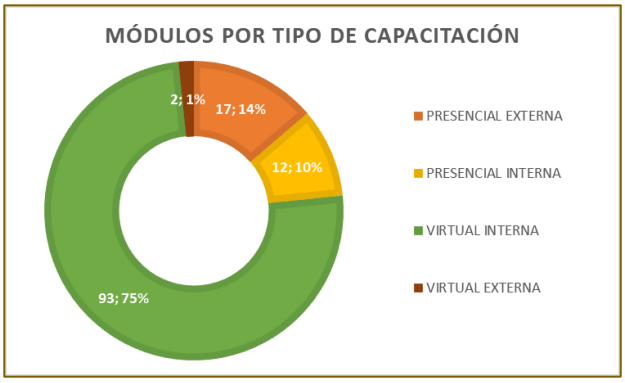
Gestión de Talento Humano

Sembrar Sartawi IFD, basa su gestión estratégica de Recursos Humanos en los valores de nuestra Cultura Organizacional, mismos que se inculcan y vivencian todos los días en la ejecución de nuestras labores cotidianas como miembros de la Institución. En la gestión 2020 el 100% de nuestro personal recibió algún tipo de capacitación que hace a la formación integral de cada colaborador.

Durante la gestión 2020 se impartieron en promedio 35.3 horas de capacitación por colaborador, en 124 módulos de 73 cursos impartidos bajo cuatro modalidades; virtual y presencial; interna y externa; considerando los siguientes temas con el objetivo de contribuir al desarrollo personal y profesional de los funcionarios, de manera que este desarrollo beneficie, en última instancia, a nuestros clientes externos, asambleístas y público en general. En la gestión 2020, se puso especial énfasis en capacitar al personal operativo en análisis y procesos de la cartera diferida.

- Normativa Laboral y Ética
- Normativa crediticia
- Seguridad de la Información
- Legitimación de ganancias ilícitas, sistema AMLC, Personas expuestas políticamente / operaciones inusuales y sospechosas
- Riesgos
- Comercial: Ventas, CAEDEC, Cobranzas, 6Cs del Crédito, Conocimiento del Cliente, Negociación, Cobranza, Análisis de cartera diferida
- Atención con Calidad y Calidez
- Riesgos: Gestión Integral, Crédito, Liquidez, Operativo, Mercado
- Seguros: Desgravamen, Vida Grupo, Desgravamen Hipotecario de Vivienda
- Operaciones: Cajas, Giros y Remesas, impuestos, Sistema RUAT, comunicación
- Punto de Reclamo y Consumidor Financiero
- Administración

- Prevención, Plan de continuidad del negocio para agencia, sucursal y oficina nacional, Bioseguridad en Entidades Financieras
- Educación financiera
- Liderazgo, Trabajo en equipo
- Otros



Horas por cargo

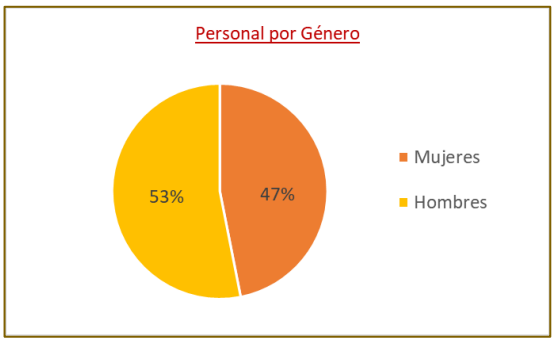
Nivel	GENERO	Horas por Nivel	Funcionarios
Ejecutivos	M	1,9	7
Mandos Medios	F	38,4	5
	M	56,9	24
Operativo	F	39,2	186
	M	40,3	189
Total general		35,3	407

Al cierre de la gestión 2020, la planilla de nuestro personal estuvo compuesta por 354 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Personal por Edad y Género

Departamento	Género	Grupos de Edad <34	34 - 54	>54	Total general
CHUQUISACA	Femenino	1.1% 4	0.3% 1		1.4% 5
	Masculino	1.1% 4	0.8% 3		2.0% 7
COCHABAMBA	Femenino	4.8% 17	1.1% 4		5.9% 21
	Masculino	2.5% 9	2.5% 9		5.1% 18
LA PAZ	Femenino	8.8% 31	9.6% 34	0.6% 2	18.9% 67
	Masculino	13.8% 49	13.3% 47	2.8% 10	29.9% 106
ORURO	Femenino	1.7% 6	0.8% 3		2.5% 9
	Masculino	0.6% 2		0.3% 1	0.8% 3
POTOSI	Femenino	3.4% 12	1.7% 6		5.1% 18
	Masculino	1.7% 6	3.1% 11	0.6% 2	5.4% 19
SANTA CRUZ	Femenino	7.6% 27	4.2% 15		11.9% 42
	Masculino	5.6% 20	3.4% 12	0.3% 1	9.3% 33
TARIJA	Femenino	0.6% 2	0.6% 2		1.1% 4
	Masculino	0.3% 1	0.3% 1		0.6% 2
Total general		53.7% 190	41.8% 148	4.5% 16	100.0% 354

Más de la mitad de nuestro personal, 53.7%, está en el rango de edad menor a 34 años; 41.8% entre 34 y 54 años y el 4.5% mayor a 54 años. La mayor concentración de personal está en el departamento de La Paz donde funciona la Oficina Nacional. Sembrar Sartawi IFD promueve la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, siendo la composición por género la siguiente:

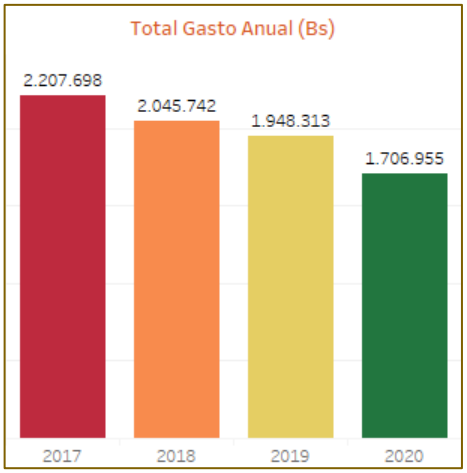


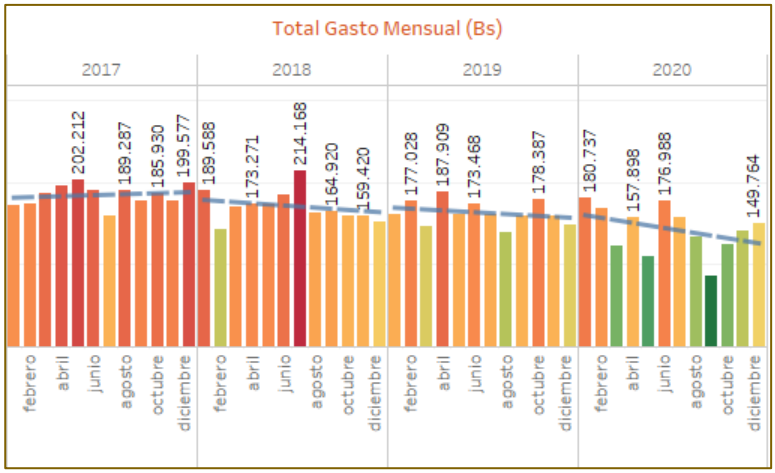
Todos los colaboradores cuentan con contratos formales de acuerdo a regulacion laboral nacional, el salario comprende un monto fijo mas beneficios sociales de acuedo a Ley. Adicionalmente, la Institución contrató un seguro privado contra accidentes y asistencia médica, sobre todo para riesgos relacionados con el trabajo de campo. La relación entre el sueldo mínimo de la entidad y el sueldo mínimo nacional es de 1.02. La relación entre la remuneración más alta y la remuneración promedio es de 7.4, en la gestión 2020 no hubieron incrementos salariales.

Ecoeficiencia

La visión central de la Ecoeficiencia se puede resumir en "producir más con menos", utilizando menos recursos en el proceso productivo, reduciendo la generación de residuos y desechos, y atenuando la contaminación.

A partir de agosto de 2016, Sembrar Sartawi IFD implementa el **Plan Nacional de Ecoeficiencia** cuyo objetivo es favorecer el uso racional de los recursos y la reducción del gasto en servicios públicos como energía y agua; combustible; papelería y otros materiales, tanto en la gestión como en la administración de la actividad institucional. La coordinación y seguimiento a la implementación del Plan está a cargo de personal de la Oficina Nacional, quienes reportan el seguimiento ante los Ejecutivos y Directorio de la Institución.



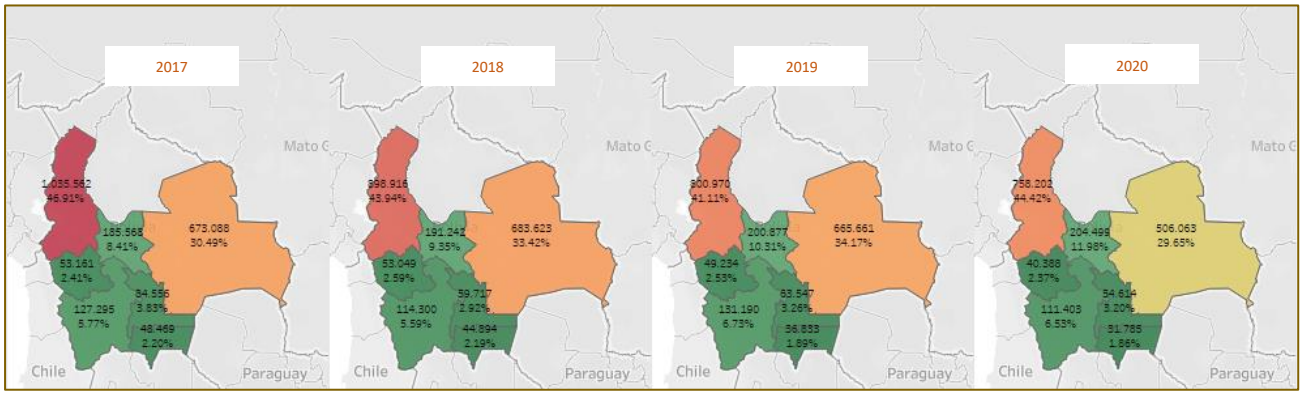


La pandemia por COVID-19 durante la gestión 2020 obligó a la adopción de medidas como cuarentenas, restricción en la circulación de personas y vehículos y los diferimientos de cartera, afectando el normal

desarrollo de actividades en la institución, principalmente en lo referido a colocación de cartera. Esto permitió un gasto menor en los rubros descritos en comparación con gestiones anteriores, sin embargo, también implicó incrementar el gasto en material y equipo de bioseguridad y otros relacionados con la emergencia sanitaria para continuar apoyando a los clientes con los servicios crediticios y complementarios.

En general, el gasto por departamento se redujo en la gestión 2020 en comparación con la 2019 por lo anteriormente expuesto. Los departamentos que tienen mayor consumo son La Paz y Santa Cruz, dado que tienen la mayor proporción de cartera y oficinas.

Gastos Por Departamento



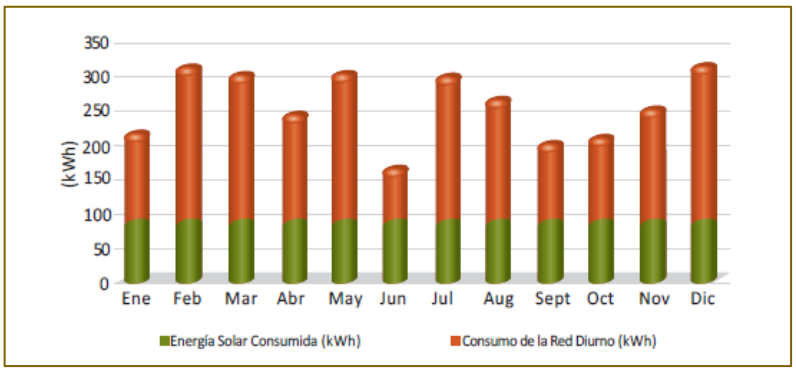
A partir de estos resultados, se continuará trabajando en la concientización de nuestro personal para consolidar una cultura de ahorro energético, que permita a la institución contribuir al cuidado del medioambiente, así como reducir el gasto en estos servicios e insumos.

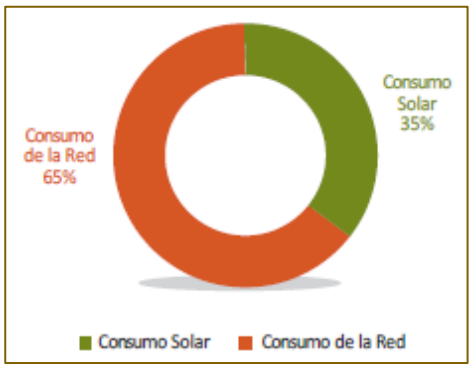
En el marco del Plan Nacional de Ecoeficiencia, se firmó el convenio con INNOVASOL para la instalación de una planta de energía fotovoltaica en la Agencia Patacamaya, como experiencia piloto, con las siguientes características:

- Análisis del consumo energético.
- Planta solar que se acople a las características de consumo.
- Plan de alquiler del sistema Bs50/mes por 7 años.
- INNOVASOL realiza la inversión para la adquisición e instalación.
- Sistema de monitoreo 24/7 y mantenimiento correspondiente.

Con esta planta se pretende sustituir hasta un 35% del consumo energético diurno de la red en la Agencia, mediante el uso de energía fotovoltaica:

Consumo de la Red y Consumo Solar





El impacto de esta sustitución energética en los próximos 25 años de funcionamiento, se sintetiza en la siguiente gráfica, a partir de esta experiencia piloto, se verá la factibilidad de implementar en otras oficinas de la institución, incluyendo la Oficina Nacional, se reducirá un equivalente a:

10.7 toneladas de CO_2

Esta cantidad de dióxido de carbono es similar a:

765 bolsas de basura recicladas en vez de ser desechadas, o

290 árboles plantados y que hayas crecido por 10 años

Servicios Integrales

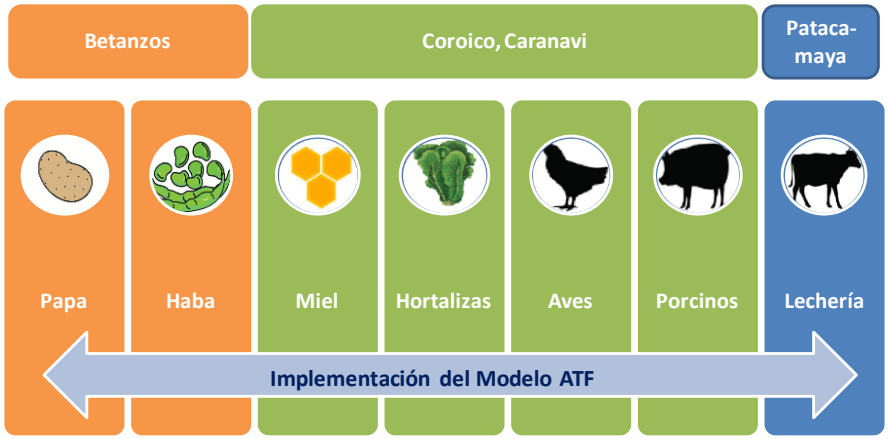
En el ánimo de mejorar las condiciones de vida de las áreas de influencia donde se encuentran nuestras Agencias, Sembrar Sartawi IFD transfiere a los clientes a título oneroso sus servicios de:

- Asistencia Técnica Agropecuaria.
- Educación Ambiental.
- Educación Financiera.
- Servicios de Salud Preventiva.

Asistencia Técnica Agropecuaria

Las actividades de la Asistencia Técnica se inscriben dentro de nuestro modelo de negocio denominado "Triángulo Virtuoso", que busca desarrollar de manera sostenible aspectos fundamentalmente económicos, ambientales y sociales en el área de intervención. Los servicios de Asistencia Técnica y Acceso a Mercados al productor le permiten expandir su producción y/o aumentar su productividad, a fin de generar más utilidades al interior de cada unidad productiva familiar, haciendo uso de las Buenas Prácticas Agrícolas y Pecuarias, que respetan al Medio Ambiente y les permite adaptarse al Cambio Climático.

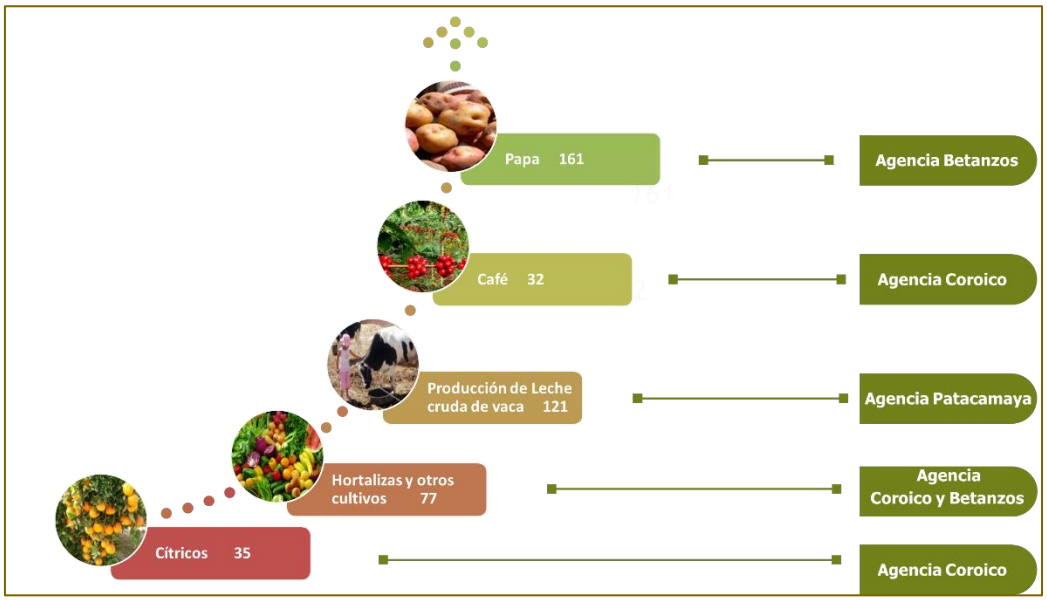
La metodología desarrollada permite atender a los pequeños productores de siete cadenas productivas en las zonas de influencia de las agencias de Patacamaya, Coroico, Betanzos; en los departamentos de La Paz y Potosí.



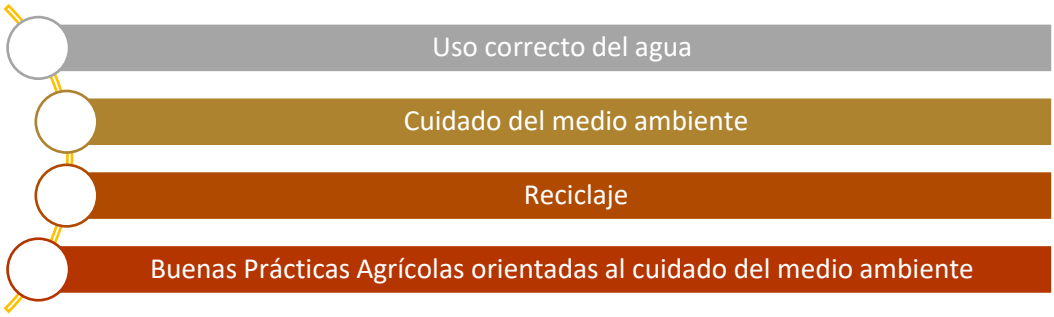
Este enfoque, adaptado a la coyuntura por la pandemia, contribuyó sustancialmente para ayudar a superar algunos de los desafíos que enfrentan estos clientes, como la baja productividad, la comercialización deficiente, la exclusión del conocimiento y la falta de acceso a nuevas tecnologías agropecuarias.

Durante la gestión 2020 se impartieron 852 Asistencias Técnicas con un promedio de 2 visitas mensuales por cliente. Se cuenta con 147 clientes vigentes fidelizados a través de este acompañamiento. Las cadenas y cantidad de clientes atendidos fueron:

Clientes con Asistencia Técnica por Cadena



Paralelamente, dentro de este componente, se brindaron capacitaciones agroambientales a 824 clientes de **Bancas Comunales** en los siguientes temas:



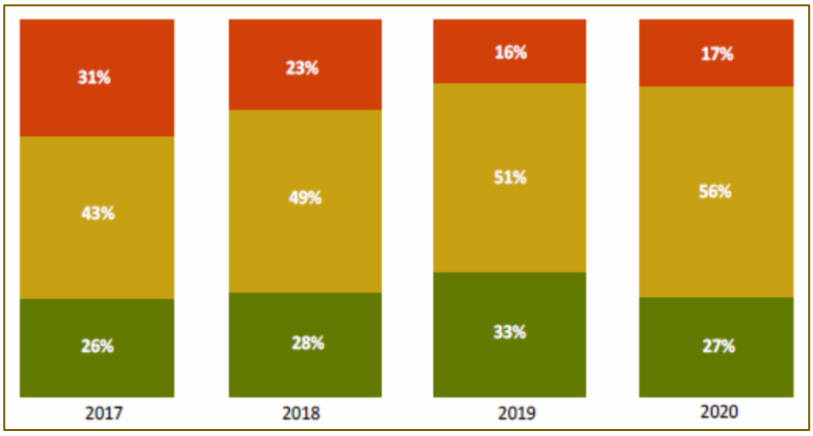
Para complementar los servicios de asistencia técnica, Sembrar Sartawi IFD desarrolla diferentes insumos comunicacionales que permita difundir material de educación agrícola y pecuaria a través de diferentes medios de comunicación, tales como videos técnicos agropecuarios, material impreso y material radial.

Este material audiovisual, así como la información semanal de precios mayoristas de los principales productos agropecuarios en la zona de influencia de la agencia e información climática, es transmitido mediante pantallas en las agencias, en el sistema de circuito cerrado que se denomina Agroinfonet.

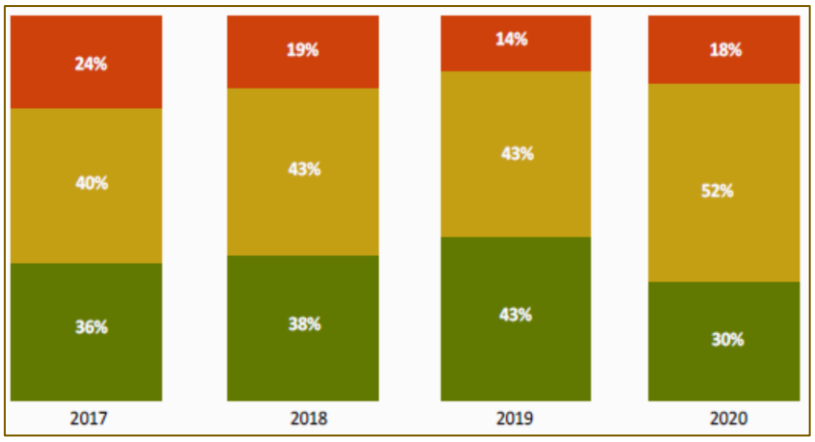
Como parte de la asistencia técnica y el servicio integral que reciben nuestros clientes, también se incluye la gestión medioambiental y las buenas prácticas de cultivo, de forma que nuestros clientes causen el menor

impacto negativo posible a los factores del medioambiente – aire, agua, suelos, flora y fauna, sociedad – en el desarrollo de sus actividades. Mediante un sistema de semáforo, Sembrar Sartawi IFD monitorea el nivel de impacto medioambiental que causan nuestros clientes, con el objetivo de que, a medida que operan con nosotros, vayan disminuyendo el impacto negativo, pasando de rojo (alto impacto negativo) a amarillo (impacto medio) y luego a verde (bajo impacto). En la gráfica a continuación se puede observar la evolución de las cadenas priorizadas (café, papa, soya, arroz, aves, leche cruda de vaca y ganado vacuno) por departamento, por cadena en saldo y número de operaciones.

Evolución del nivel de impacto medioambiental – No. de clientes



Evolución del nivel de impacto medioambiental – Monto de cartera



Acceso a Mercados

En el componente de acceso a mercados, durante la gestión 2020 se logró:

- ✓ Mantener el convenio ASPROLPA (Asociación de Productores de Leche de Patacamaya) que beneficia a nuestros clientes productores de leche, de las Provincia Aroma y Gualberto Villarroel.
- ✓ Se dio Continuidad convenios vigentes con Delizia; de igual forma, beneficiando a los productores lecheros de la región Altiplánica de La Paz.

Estos convenios permiten a nuestros clientes, acceder a mercados de precios justos, además de recibir asistencia técnica y capacitación para mejorar su productividad y calidad de producto.

Educación Financiera

En la gestión 2020, nuestro componente de Educación Financiera tuvo limitaciones debido a la pandemia, restringiendo las sesiones presenciales en las épocas pico de contagio, por esta razón se alcanzó al 72% de la meta fijada, brindando Educación financiera a 4,444 clientes con diferentes temáticas, incluyendo información sobre los procesos, requisitos y derechos respecto al diferimiento de cartera

Servicios de Salud Preventiva

Desde la gestión 2017 se viene desarrollando El modelo de Promoción y Asistencia en Salud Integral que ofrece Sembrar Sartawi IFD como Institución Financiera de Desarrollo, proveyendo servicios de atención primaria en salud, prevención, procesos educativos y de detección temprana de enfermedades, que, sinérgicamente, posibilitan el acceso de servicios integrales con enfoque de género e interculturalidad, con base en su propuesta: "Contribuyendo al desarrollo integral sus clientes, desde la perspectiva del desarrollo social".

El programa de asistencia sanitaria tiene una cobertura enmarcada en el primer nivel de atención, está alineado a los programas y políticas públicas nacionales y organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud-OMS; con el objetivo específico de mejorar las condiciones de salud de nuestros clientes y contribuir a una mejor calidad de vida, reduciendo los índices de morbimortalidad por enfermedades que se pueden prevenir y la oportunidad de salvar vidas como está fijado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Está ubicado en la agencia Plan 3000 de Santa Cruz y el servicio se extiende a 12 agencias del área urbana y rural de la Sucursal Santa Cruz. La implementación de las estrategias es liderada por un profesional médico de amplia experiencia en desarrollo comunitario, salud integral, género e interculturalidad.

Durante la gestión 2020, Sembrar Sartawi IFD continuó brindando los servicios de salud totalmente gratuitos a clientes y sus familiares, tanto en el consultorio acondicionado debidamente por la coyuntura de la pandemia por COVID-19, como en las agencias con las debidas medidas de bioseguridad, logrando:

- 1,660 atenciones médicas primarias
- 603 clientes capacitados sobre temas de salud y prevención de enfermedades.
- 319 clientes que participaron en campañas de salud para la detección temprana de enfermedades.

La finalidad de este servicio es concientizar al público en general sobre temas de Salud que se encuentran vigentes y son de interés por su alta recurrencia. Para este efecto el personal encargado realiza contacto con entidades que fomenten la salud preventiva (laboratorios, farmacéuticas, casas comerciales entre otros) en procura de que la campaña sea mucho más completa.

La pandemia motivó la activación de asistencia médica virtual, a clientes internos y externos, medida utilizada anteriormente en casos excepcionales, pero que se pretende ampliar en 2021 mediante el desarrollo de una plataforma virtual integrando otras áreas institucionales.

Con asistencia médica virtual se realiza monitoreo de síntomas (TRIAJE); reporte de positivos, negativos y de contacto directo Covid-19; aplicación de pruebas rápidas Sars-CoV-2 al cliente interno para detección temprana de la enfermedad; revisión de resultados de pruebas y otros análisis de laboratorios para el diagnóstico; coordinación y canalización de positivos a la seguridad social; apoyo con prescripciones terapéuticas farmacológicas según protocolos establecidos; orientación de medidas preventivas; fortalecimiento psicológico-emocional que refuerza el sistema inmunológico; difusión de información sobre Covid-19, hábitos saludables y cambios de estilo de vida; monitoreo hasta rehabilitación de positivos y prevención de secuelas que deja.

Enfoque de Género

Cliente Interno

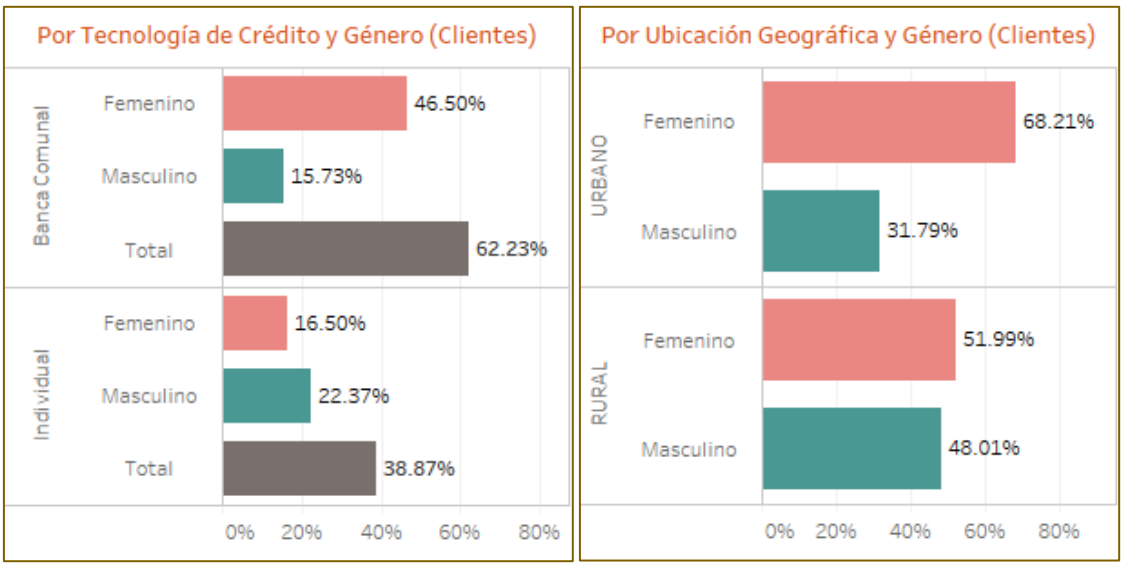
A diciembre 2020, la Institución cuenta con 354 colaboradores. Se evidencia un adecuado balance de género, con el 46.9% de personal femenino, aunque limitado a nivel gerencial donde no existen mujeres. En la composición del Directorio, la participación femenina es equilibrada con un 44.4%.

PERSONAL	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20
Personal total	**252**	**373**	**379**	**341**	**351**	**354**
Personal femenino	35%	41%	39%	43%	45%	47%
Personal femenino en la Gerencia	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Miembros femeninos en Directorio	29%	43%	38%	38%	50%	44%

Cliente Externo

Al cierre de la gestión 2020, la institución cuenta con el 62% de su cartera de clientes compuesta por mujeres. Según la metodología de crédito, el 42% de la cartera de Crédito Individual es femenino mientras que en Banca Comunal este indicador sube a 75%.

Es importante apreciar que la participación de la mujer, 68.2%, en el área urbana es mayor que la del hombre, 31.8%; esto se explica debido a que el crédito que obtienen las mujeres por las distintas modalidades de crédito esta indexada principalmente al comercio, caso contrario ocurre en las áreas rurales donde el crédito esta indexado principalmente a las labores productivas de la agricultura y la ganadería, dando una composición de 52% mujeres y 48% hombres.



Calificación de Desempeño RSE

De acuerdo a la normativa establecida, anualmente Sembrar Sartawi IFD es evaluada sobre el Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial por la empresa calificadora MicroFinanza Rating. A continuación, se muestra el Certificado RSE otorgado por la empresa calificadora para la gestión 2020. A partir de este proceso de calificación, la institución pondrá especial empeño en fortalecer los aspectos en los cuales se identificó oportunidades de mejora.

MFR

Calificación de Desempeño RSE

El Comité de Calificación de MFR decidió asignar a

Sembrar Sartawi IFD, Bolivia

Calificación: ^{S}BB

Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.

Milán, Junio 2021

Aldo Moauro
Director Ejecutivo

Joris Crisà
Presidente Comité de Rating Social

A MENOS QUE EXISTA UNA REVOCACIÓN ANTICIPADA POR PARTE DE MFR O POR CAMBIOS MATERIALES QUE AFECTEN EL ESTADO DE LA CALIFICACIÓN, EL PRESENTE CERTIFICADO ES VÁLIDO POR 12 MESES A PARTIR DE LA FECHA DE LA VISITA DE CAMPO