sembrar sartawi

INSTITUCION FINANCIERA DE DESARROLLO

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2022

www.sembrarsartawii.org

Contenido

ALCANCE DEL INFORME DE RSE 3
BREVE HISTORIA INSTITUCIONAL 3
MODELO DE NEGOCIO 4
IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE RSE DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 5
DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE 5
Rendición de Cuentas 5
Transparencia 6
Comportamiento Ético 7
Código de Ética 7
Normativa Laboral Interna 7
Determinación de Grupos de Interés 7
Clientes 7
Colaboradores 7
Inversores 7
Regulador 8
Respeto a los intereses de las partes interesadas 8
Respeto a las leyes 8
Respeto a los derechos humanos 8
INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 8
LA DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE 11
Gestión del Talento Humano 11
Ecoeficiencia 11
Servicios Integrales 11
Enfoque de género 11
RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE 12
Gestión de Talento Humano 12
Ecoeficiencia 15
Servicios Integrales 16
Asistencia Técnica Agropecuaria 16
Acceso a Mercados 18
Servicios de Salud Preventiva 18

Sartawi Salud 19
Educación Financiera 20
Enfoque de Género 20
Cliente Interno 20
Cliente Externo 20
Valórate 22
Wawa Sartawi 22
Microseguro Agrícola 22
Productos financieros verdes 23
Calificación de Desempeño RSE 24

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 2022.

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.

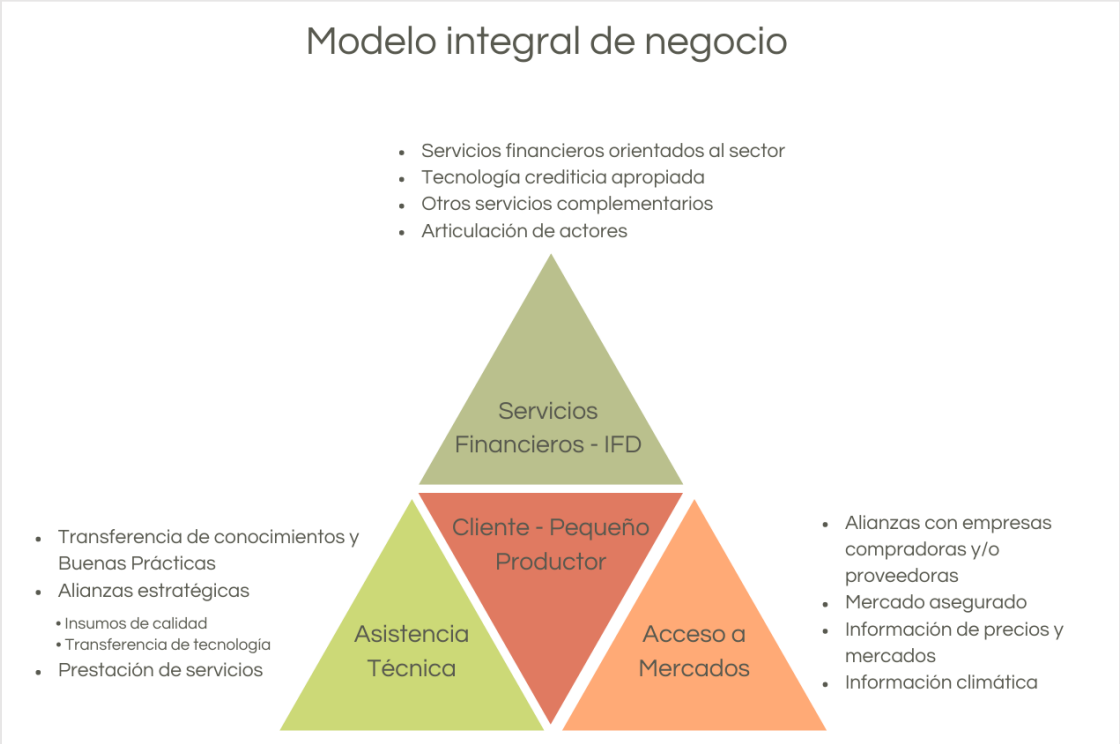
La Institución inició sus operaciones microfinancieras en diciembre de 1990. En septiembre de 2009, la Fundación Sartawi, conservando su personería jurídica y la filosofía que le dio origen, inició una nueva etapa institucional denominada Sembrar Sartawi IFD (Institución Financiera de Desarrollo), mediante 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 para la reactivación económica postpandemia, promoviendo un crecimiento importante tanto en número de clientes como en cartera en este segmento.

Las tecnologías crediticias empleadas y los principales productos crediticios están dirigidos a satisfacer las necesidades de capital de inversión y/o de operación tanto del sector productivo como para actividades de comercio y servicio.

Las operaciones crediticias se realizan bajo las tecnologías:

- Crédito individual
- Banca Comunal

IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE RSE DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional que adopta Sembrar Sartawi IFD, ha permitido consolidad esquemas orgánicos basados 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.

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 Financieros
- 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 al sector agropecuario, contando con una diversificación de la concentración de riesgo de cartera, mediante créditos con tasas de interés convenientes.

VISIÓN

- Ser la institución referente en servicios financieros integrales, con énfasis en la atención del sector productivo y el área rural, a nivel nacional y ejemplo internacional por nuestra contribución al desarrollo agropecuario.

MISION

- Prestar servicios financieros de manera sostenible, con un enfoque integral e inclusión social, 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 internos, 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 internos, 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.

Inclusión Social: Sembrar Sartawi IFD y su personal apoyan la diversidad y respetan las diferencias en cuanto a lo religioso, cultural, étnico y otras preferencias sociales, y no hará discriminación alguna en su atención, posibilitando las mismas condiciones, fomentando el 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 urbanas y periurbanas 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 (Bancos, Fundaciones, Fondos, ONG) 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.

Grupo de interés	Características	Necesidades e intereses
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 las mismas.	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 establecen lineamientos específicos con referencia los Derechos Humanos, en los ámbitos de Relación con los Compañeros de trabajo, la Oficina y los Clientes; basados en el marco del respeto, la no discriminación, la no arbitrariedad ni discrecionalidad, honestidad, cordialidad, veracidad y otros valores establecidos en el Código.

INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El Plan Estratégico Institucional 2021 – 2023 define las líneas de acción considerando las perspectivas integrales de la Institución mediante una descripción del contexto y un análisis participativo de las capacidades internas, éstas son: Financiera; Comercial y Clientes; Procesos Internos; Aprendizaje y Desarrollo y Función Social de los Servicios Financieros; los objetivos estratégicos se resumen en el siguiente esquema:

El ámbito de Función Social tiene asignados objetivo estratégico e indicadores de cumplimiento establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2023, los cuales se orientan en responder a las necesidades e intereses de los grupos de interés definidos, según se muestra en el cuadro a continuación:

AMBITO	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO OBTENIDO 2022	RESPONDE A LOS INTERESES DE:
Función Social	Velar por el cumplimiento de la Función Social de los Servicios Financieros, el Balance Social y la RSE.	**Porcentaje de cartera agropecuaria** = (Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC Destino A /Cartera Bruta Total)) *100	36%	Cliente Externo
		Participación de Cartera Productiva = (Cartera productiva/Cartera Total) *100	47%	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	51%	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	65.9%	Cliente Interno y Externo

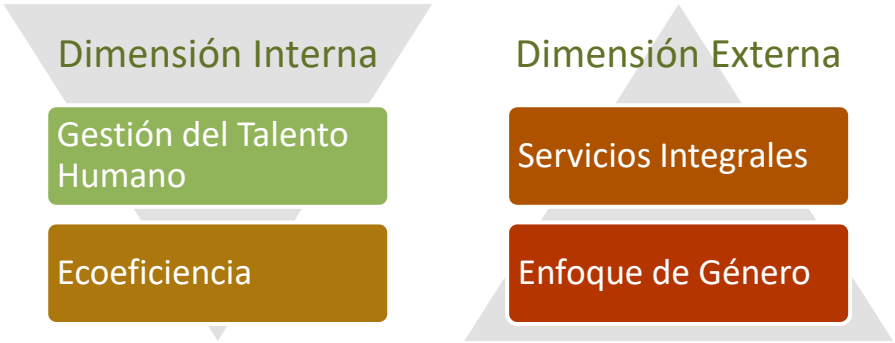
AMBITO	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO OBTENIDO 2022	RESPONDE A LOS INTERESES DE:
Función Social	Velar por el cumplimiento de la Función Social de los Servicios Financieros, el Balance Social y la RSE.	**Porcentaje de cumplimiento de planes de contingencia probados en la gestión** = (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 procedimien tos 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 des embolso por tecnología de crédito: Tiempo de ejecución real / Tiempo de ejecución planificado (promedio o mediana), según tecnología crediticia)*100	4 días para microcrédito, 6 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	142%	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	67%	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	76%	Cliente Externo
		Porcentaje de Cobertura de atención financiera Rural = (Total de agencias rurales/Total de agencias) *100	42%	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 = Crecimiento porcentual de servicios complementarios en el Área Rural = (Cantidad de transacciones por servicios en el Área Rural año 1 - Cantidad de transacciones por servicios en el Área Rural año 0) / (Cantidad de transacciones por servicios en el Área Rural año 0) * 100	-10%	Cliente Interno y Externo

En los ámbitos Aprendizaje y Desarrollo y Procesos Internos se incluyen a todas las variables, y especialmente optimizar procesos que permiten generar mayor eficiencia, mejorar los tiempos de atención y calidad hacia los clientes, así como consolidar la cultura de prevención y cumplimiento. Asimismo, se han establecido planes estratégicos específicos para Recursos Humanos con un enfoque de equidad de género; y para Sistemas en torno al desarrollo, la innovación y la digitalización.

En el ámbito Comercial y Clientes se analizaron las variables divididas en los siguientes aspectos: gestionar la composición de la cartera de manera que permita rentabilizar la institución, adecuarse a los topes de tasa, gestionar la calidad, gestionar la cartera diferida, expandir la cobertura de los servicios integrales e implementar los servicios de captaciones.

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

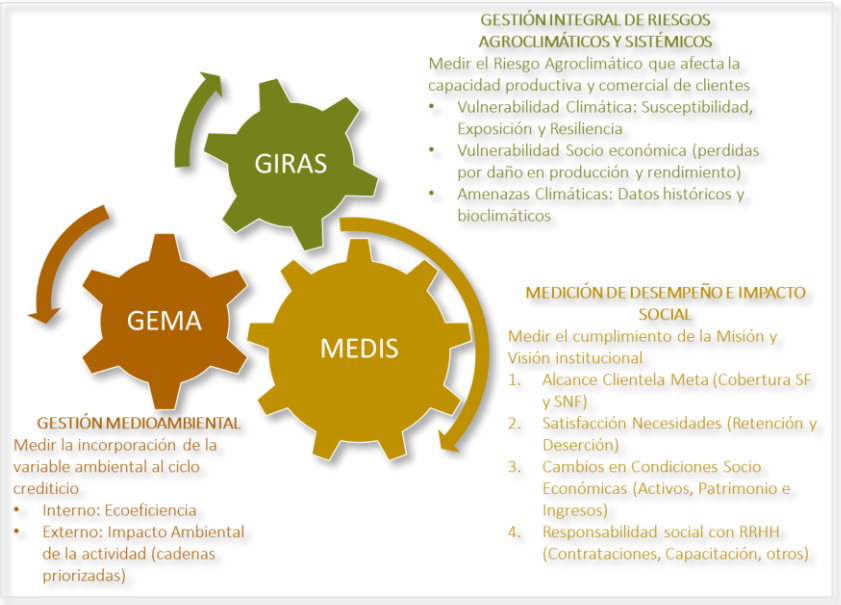
Este eje se refiere al componente de conciencia ambiental interno de la institución. Se constituye en el medio más adecuado para medir el desempeño ambiental y productivo de una institución. Dos elementos principales para su aplicación: 1) La adopción de un cambio en la cultura empresarial 2) El establecimiento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



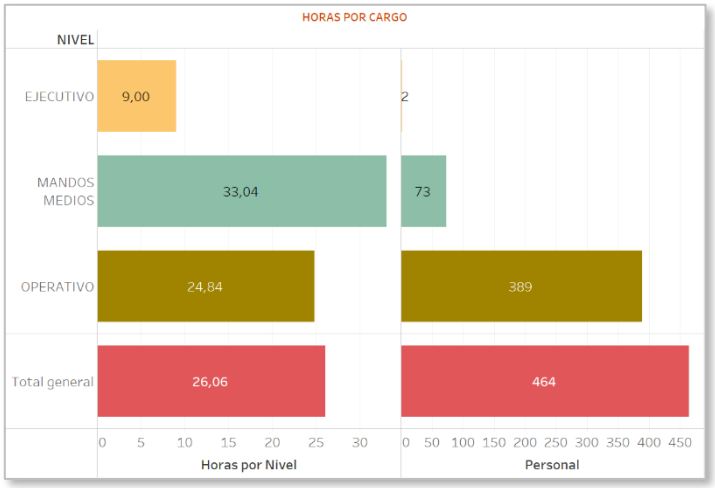
Para poder medir estos 4 ejes estratégicos, Sembrar Sartawi IFD ha desarrollado tres softwares propios que monitorean los indicadores relacionados a la gestión social y medioambiental de la institución.

- ✓ MEDIS (Sistema de Medición de Desempeño e Impacto Social)
- ✓ GEMA (Sistema de Gestión Medio Ambiental)
- ✓ GIRAS (Sistema de Gestión Integral de Riesgos Agroclimáticos y Sistémicos)

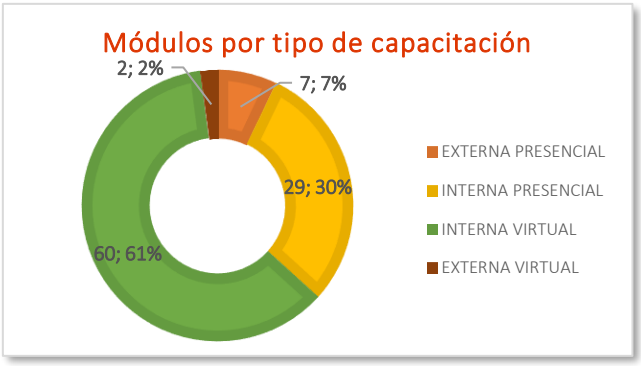
RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE

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 2022 el 100% de nuestro personal recibió algún tipo de capacitación que hace a la formación integral de cada colaborador.



Durante la gestión 2022 se impartieron en promedio 26.06 horas de capacitación por colaborador, en 98 módulos impartidos bajo cuatro modalidades; virtual y presencial interna, y presencial y virtual 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:



- Normativa Laboral y Ética
- Normativa crediticia
- Seguridad de la Información
- Legitimación de ganancias ilícitas, sistema AMLC, Personas expuestas políticamente / operaciones inusuales y sospechosas
- Ecoeficiencia
- Comercial: Ventas, CAEDEC, Cobranzas, 6Cs del Crédito, Conocimiento del Cliente, Negociación, Cobranza, Análisis de cartera diferida, Reprogramación y refinanciamiento de cuotas diferidas, Análisis y Gestión de Banca Comunal, Burós de crédito, Cruce de variables e indicadores
- Atención con Calidad y Calidez
- Riesgos: Gestión Integral, Crédito, Liquidez, Operativo, Mercado
- Seguros: Agrícola, Desgravamen, Vida Grupo, Desgravamen Hipotecario de Vivienda, Crediseguro, Pólizas de automotores, accidentes personales y vida, Sartawi Salud
- Operaciones: Cajas, Giros y Remesas, impuestos, Sistema RUAT, comunicación, YOLO Pago, Western Union
- Derechos del consumidor financiero y obligaciones de las entidades financieras
- Punto de Reclamo y Consumidor Financiero, Gestión de Reclamo
- Administración
- Prevención, Plan de continuidad del negocio para agencia, sucursal y oficina nacional, Bioseguridad en Entidades Financieras, Emergencia y Evacuación, Ergonomía, Uso de extintores
- Educación financiera
- Liderazgo, Trabajo en equipo
- Cultura Organizacional I
- Plan de acción Clima Organizacional
- Lenguaje de señas
- Estados Financieros
- KIVA
- Auditoría, Marco integrado de control interno, Auditoría de procesos con enfoque de riesgos
- Redes Sociales II
- Potenciar el liderazgo de mujeres
- Sensibilización en inclusión financiera con enfoque de genero
- Transformación digital con enfoque en finanzas inclusivas
- Visualización de datos y storytelling para negocios, análisis exploratorio de datos, análisis de riesgo de redes LAN y WAN
- Otros

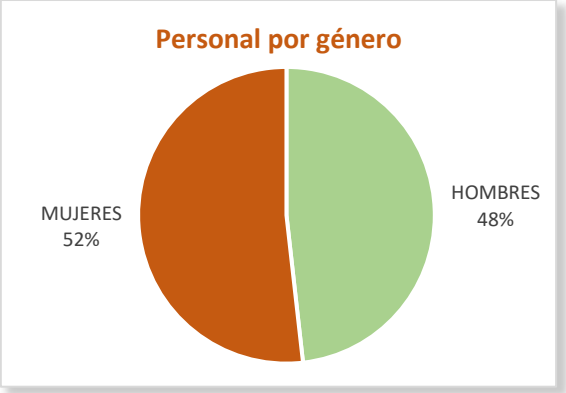
Al cierre de la gestión 2022, la planilla de nuestro personal estuvo compuesta por 365 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Personal por Departamento, Género y Edad

Departamento	Género	Grupos de Edad <34	34 - 54	>54	Total general
CHUQUISACA	M	2 1%	5 1%		7 2%
	F	3 1%	3 1%		6 2%
COCHABAMBA	M	7 2%	8 2%		15 4%
	F	18 5%	9 2%		27 7%
LA PAZ	M	37 10%	52 14%	10 3%	99 27%
	F	30 8%	41 11%	2 1%	73 20%
ORURO	M	2 1%			2 1%
	F	8 2%	2 1%		10 3%
POTOSI	M	3 1%	9 2%	3 1%	15 4%
	F	5 1%	11 3%		16 4%
SANTA CRUZ	M	15 4%	20 5%	1 0%	36 10%
	F	30 8%	22 6%		52 14%
TARIJA	M	2 1%			2 1%
	F	3 1%	2 1%		5 1%
Total general		165 45%	184 50%	16 4%	365 100%

Personal: 1 – 52

Casi la mitad de nuestro personal, 45%, está en el rango de edad menor a 34 años; 50% entre 34 y 54 años y el 4% 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 1.11. La relación entre el sueldo mínimo de los hombres y el sueldo mínimo de las mujeres es 1. La relación entre la remuneración más alta y la remuneración promedio de todo el personal es de 7.03 veces.

En 2022 se llevó a cabo la medición de clima laboral bajo tres enfoques: intrapersonal, interpersonal y personal. Participó el 95% del personal y los resultados reflejan que casi el 41% considera que “casi siempre” existe un buen ambiente de trabajo. A partir del análisis de estos resultados, disgregados por tipo de enfoque, se desarrolló y se puso en marcha el “Plan de Acción de Clima Organizacional” que incluye una serie de acciones orientadas a mejorar la satisfacción del personal, por ejemplo: Comunicación interna, plan de incentivos, formación, entre otras.

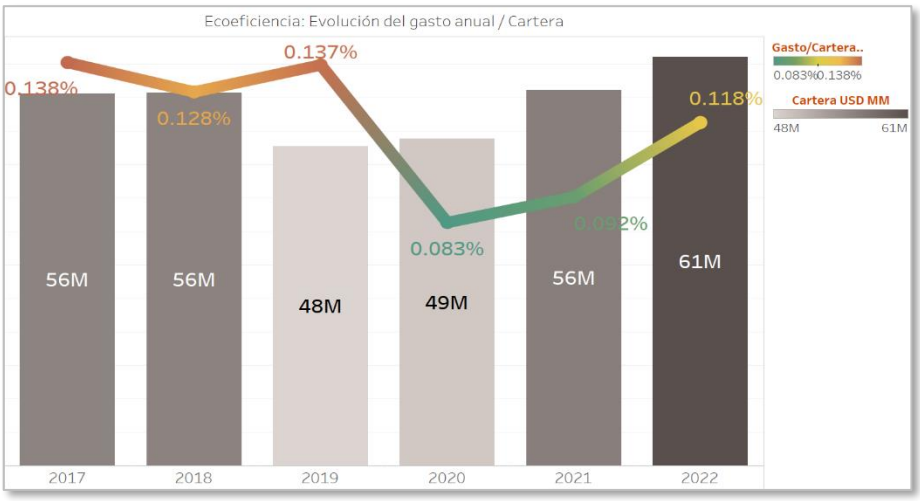
Ecoeficiencia

Consecuentes con nuestros objetivos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se han impulsado nuestras labores internas orientadas a la Ecoeficiencia institucional, mediante el uso de plantas fotovoltaicas para el ahorro de energía eléctrica, ahorro de papelería y combustible, acciones concretas destinadas a ser amigables con el medio ambiente.

La visión central de la gestión ambiental interna o Ecoeficiencia de Sembrar Sartawi IFD se puede resumir en "Producir **más,** contaminar **menos**", está basada principalmente en el concepto de proporcionar los servicios respectivos utilizando la menor cantidad de recursos y energía, generando menos residuos y menos contaminación.

El **Plan Nacional de Ecoeficiencia** tiene como objetivo 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 gráfica a continuación muestra la evolución de la cartera de créditos y el gasto en estos recursos proporcional al monto de la cartera:



Durante las gestiones 2017, 2018 y 2019, proporcionalmente a la cartera, el gasto se mantuvo relativamente constante, con un leve descenso en el año 2018. Si bien durante las gestiones 2020 y 2021, la pandemia obligó a incurrir en gastos significativos en material y equipo de bioseguridad para continuar apoyando a nuestros clientes con nuestros servicios crediticios y complementarios, los gastos en otros rubros fueron menores debido a las

restricciones de movilización y menor afluencia de clientes en las oficinas, observándose una disminución importante en la proporción del gasto en estas dos gestiones, por ser atípicas.

La reactivación económica postpandemia durante la gestión 2022 incrementó el número de operaciones y una mayor afluencia de clientes en las agencias y oficinas de la institución, ocasionando, lógicamente un mayor gasto en los rubros descritos, sin embargo, la estrategia implementada durante esta gestión con actividades clave como la designación de responsables de ecoeficiencia en cada oficina, capacitación, sustitución de luminarias tradicionales por tipo led, instalación de grifería ahorradora en baños de oficina nacional, instalación de plantas fotovoltaicas en Patacamaya y oficina nacional, implementación de señalética relativa al ahorro en estos recursos; entre otros, resultó en un menor gasto proporcional a la cartera en comparación a las gestiones "normales" 2017, 2018 y 2019.

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.
- Servicios de Salud Preventiva.
- Educación Financiera.

Complementando su oferta de servicios integrales, en la gestión 2022, Sembrar Sartawi IFD consolidó la prestación del Microseguro agrícola e implementó el producto "Crédito Verde" para el segmento de recicladores de residuos sólidos.

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.

Este enfoque, contribuyó sustancialmente en la reactivación postpandemia para superar algunos de los desafíos que enfrentan estos clientes, como la baja productividad, la comercialización deficiente, la

exclusión del conocimiento, la falta de acceso a nuevas tecnologías agropecuarias y la vulnerabilidad climática. Durante la gestión 2022 se impartieron **2,103 Asistencias Técnicas** a **1,672 clientes**.

Paralelamente, dentro de este componente, se brindaron talleres de capacitaciones agroambientales a **1,103 clientes** de **139 Bancas Comunales** en los siguientes temas:

- Uso correcto del agua
- Cuidado del medio ambiente
- Reciclaje
- Buenas Prácticas Agrícolas y Pecuarias orientadas al cuidado del medio ambiente

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 otros.

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.

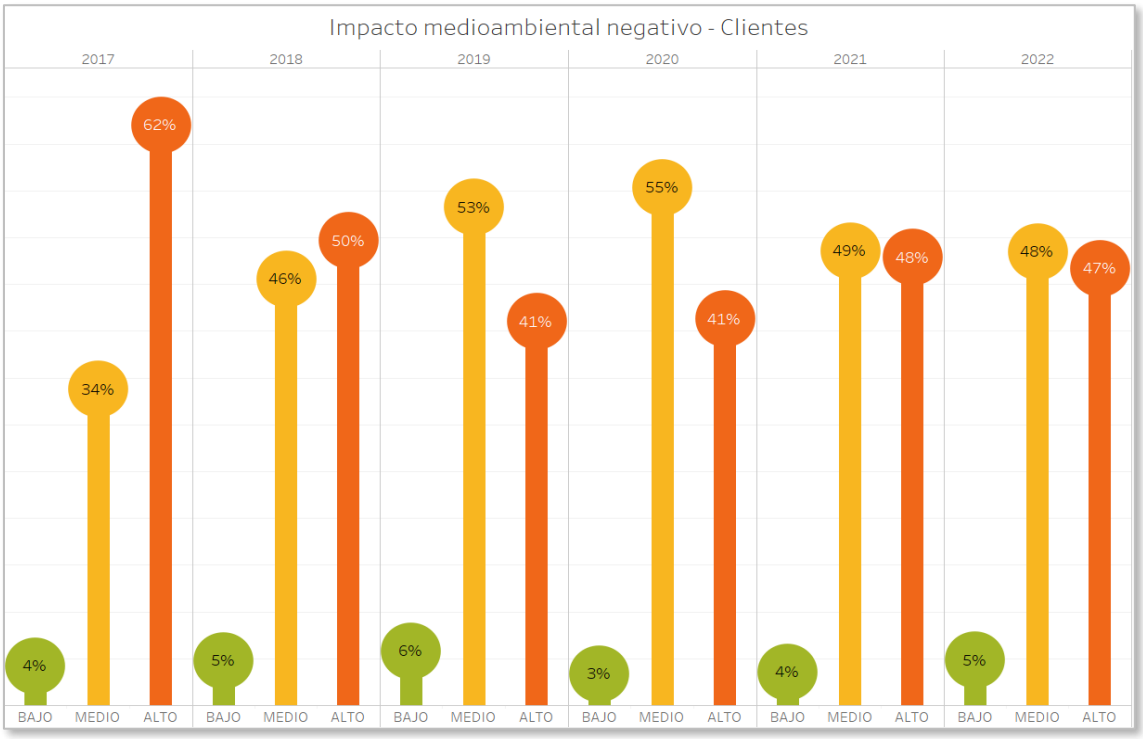
Como parte de la asistencia técnica y el servicio integral que reciben nuestros clientes, también se incluye la gestión medioambiental y las buenas prácticas de cultivo, de forma que nuestros clientes causen el menor impacto negativo posible a los factores del medioambiente – aire, agua, suelos, flora y fauna, sociedad – en el desarrollo de sus actividades. El sistema GEMA - Gestión Medioambiental, desarrollado internamente, Sembrar Sartawi IFD permite monitorear mediante un semáforo, las prácticas que realizan los clientes agropecuarios en cadenas priorizadas, con el objetivo de que, a medida que operan con nosotros, vaya disminuyendo este impacto negativo, pasando de **rojo** (alto impacto negativo) a **amarillo** (impacto medio) y luego a **verde** (bajo impacto).

GEMA - Cadenas Priorizadas

Cria de gallinas y pollos	Cria de ganado vacuno	Cultivo de arroz	Cultivo de cafe	Cultivo de papa	Cultivo de soya	Produccion de leche cruda de vaca

La meta es que al menos el 50% de nuestros clientes en estas cadenas priorizadas se encuentren en verde y amarillo; durante la gestión 2022, este indicador alcanzó al **53%** de **clientes** y **51%** de la **cartera**, demostrando el esfuerzo y compromiso de Sembrar Sartawi IFD por el cuidado del medioambiente y los ecosistemas donde operan nuestros clientes.

En la gráfica se puede observar la evolución anual del nivel de impacto negativo de las cadenas priorizadas y la disminución importante del alto impacto negativo (**rojo**) en el transcurso de las 6 últimas gestiones.



Acceso a Mercados

En el componente de acceso a mercados, durante la gestión 2022 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 a convenios vigentes con Delizia; de igual forma, beneficiando a los productores lecheros de la región Altiplánica de La Paz.
- ✓ Firmar un convenio interinstitucional con la Fundación "Amigos de la Responsabilidad Social Empresarial", AMIGARSE, para la otorgación de créditos verdes enfocados en los recolectores y recuperadores de residuos en las fases de separación y recolección. AMIGARSE aglutina a las 3 asociaciones de recolectores de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, que a su vez están compuestas de asociaciones menores, integrando cerca de mil asociados dedicados a estas actividades de la economía circular.

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.

Servicios de Salud Preventiva

Desde la gestión 2017 se implementa el modelo de Promoción y Asistencia en Salud Integral que ofrece Sembrar Sartawi IFD, 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 11 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 2022, Sembrar Sartawi IFD continuó brindando los servicios de salud totalmente gratuitos a clientes y sus familiares, tanto en el consultorio, como en las agencias con las debidas medidas de bioseguridad, logrando:

- ✓ Asistencia médica primaria (materno infantil y de salud sexual y reproductiva) a 1,908 clientes.
- ✓ Capacitaciones sobre temas de salud como detección y prevención de enfermedades como el cáncer de cuello uterino, cuidado del corazón, prevención de la hipertensión arterial, enteroparasitosis, diabetes, ETS a 950 clientes.
- ✓ Campañas de salud para promover la educación, información y detección temprana de las enfermedades, sobre todo las no transmisibles ENT como diabetes, presión alta y cáncer; y salud sexual femenina, con exámenes PAP e IVAA; a 300 clientes.

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.

Sartawi Salud

A finales de la gestión 2022, Sembrar Sartawi IFD e INNOVASALUD lanzaron el producto denominado Sartawi Salud, que consiste en planes preventivos principalmente para clientes de Banca Comunal de agencias urbanas y periurbanas. Las principales características son: bajo costo, dirigidos al cliente y su familia, atención oportuna y de fácil acceso. Al cierre de la gestión, 60 clientes adquirieron el producto en alguna de sus modalidades.

Educación Financiera

En la gestión 2022, nuestro componente de Educación Financiera impartió educación financiera a 31,644 consumidores financieros utilizando diversos métodos, tanto presenciales como a través de SMS, videos, redes sociales y otros.

Enfoque de Género

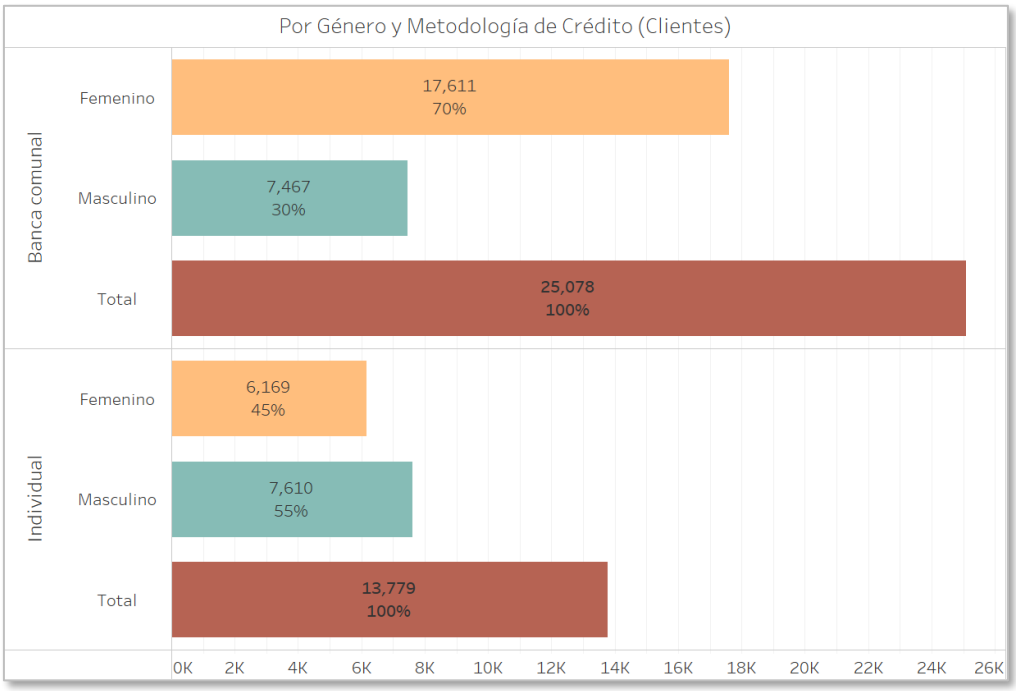
Cliente Interno

A diciembre 2022, la Institución cuenta con 365 colaboradores. Se evidencia un adecuado balance de género, con el 52% de personal femenino, aunque limitado a nivel gerencial donde no existen mujeres. En la composición del Directorio, la participación femenina es de 43%.

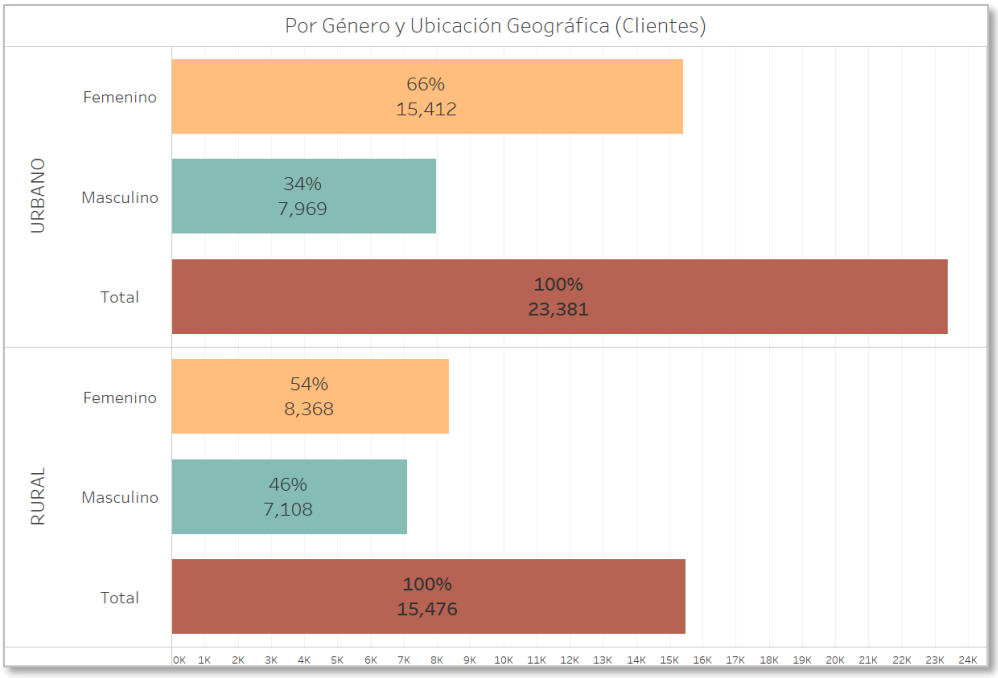
PERSONAL	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
Personal total	**252**	**373**	**379**	**341**	**351**	**354**	**369**	**365**
Personal femenino	35%	41%	39%	43%	45%	47%	49%	52%
Personal femenino en la Gerencia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Miembros femeninos en Directorio	29%	43%	38%	38%	50%	44%	43%	43%

Cliente Externo

Al cierre de la gestión 2022, la institución cuenta con el 61% de su cartera de clientes compuesta por mujeres. Según la metodología de crédito, el 45% de los clientes de Crédito Individual es femenino mientras que en Banca Comunal este indicador sube a 70%.



Es importante apreciar que la participación de la mujer, 66%, en el área urbana es mayor que la del hombre, 34%; esto se explica debido a que el crédito que obtienen las mujeres por las distintas modalidades de crédito esta indexado 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 54% mujeres y 46% hombres.



Valórate

En la actualidad, la violencia contra las mujeres en Bolivia sigue siendo un fenómeno invisibilizado. Es por lo que Sembrar Sartawi IFD, siguiendo su compromiso social con enfoque de género, ha continuado con los módulos de diferentes temáticas de empoderamiento de la mujer denominado "**Valórate para prevenir la violencia**". Este ciclo consiste en videos cortos que se muestran a clientes de banca comunal, para luego aplicar una pequeña encuesta al respecto sobre lo visto y su utilidad para la persona. En la gestión 2022, participaron de estos talleres 3,264 clientes, la perspectiva para la siguiente gestión es mejorar el programa y llegar a más clientes para continuar apoyando y fortaleciendo el empoderamiento de nuestras clientes mujeres.

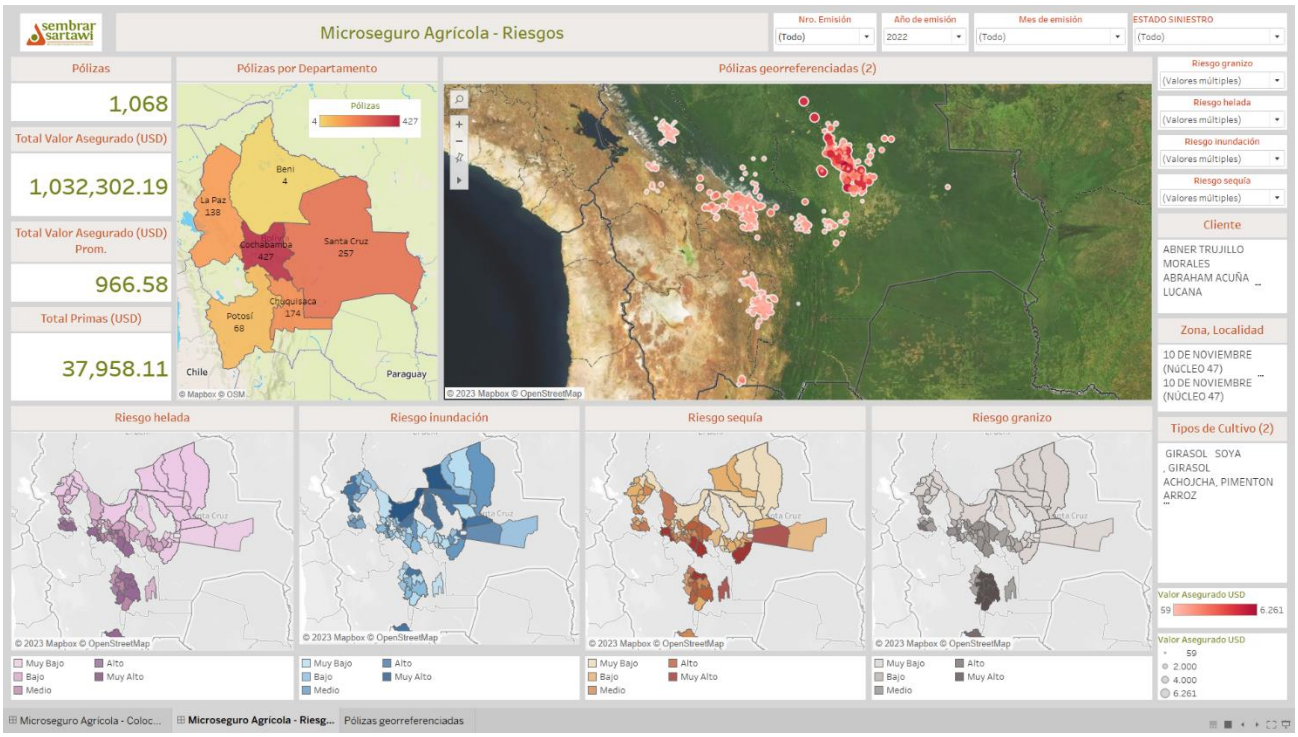
Wawa Sartawi

Pensando en la comodidad de nuestros clientes de banca comunal y sus hijos, y siguiendo nuestra vocación social de atender con calidez, se implementó un área recreacional educativa en nuestras agencias para los hijos que acompañan a nuestros clientes de forma que se mantengan distraídos y ocupados en actividades lúdicas y de aprendizaje de conceptos básicos de educación financiera en materiales especialmente diseñados y desarrollados para ellos, desde los muebles, juegos didácticos, cartillas y plantillas para colorear. En las encuestas realizadas se menciona que estos espacios sirven para la distracción de los niños, que son muy cómodos, que son juegos muy buenos y que otras instituciones no los tienen. En promedio, entre 10 a 15 niños por semana por agencia (49 por mes) utilizan estos espacios, paulatinamente se extenderá a las demás agencias.

Microseguro Agrícola

En la gestión 2022 se consolidó y masificó la oferta del Microseguro Agrícola, administrado por Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., permitiendo coberturas importantes contra heladas, sequía, inundación y granizo; y beneficiando a más de mil pequeños productores agropecuarios con una cobertura de valor asegurado de 6.4 millones de bolivianos. Gracias a la respuesta oportuna, se ha indemnizado a 43 clientes que han sufrido siniestros, demostrando la eficacia de este mecanismo de resiliencia contra el cambio climático, con buenas perspectivas de crecimiento en la gestión 2023.

Nuestro sistema de Gestión Integral de Riesgos Agroclimáticos y Sistémicos – GIRAS, nos permite monitorear los riesgos a los que están expuestos nuestros clientes agrícolas, gracias a la georreferenciación de nuestra cartera podemos determinar la vulnerabilidad climática en sus zonas de cultivo y promover acciones de prevención frente a la ocurrencia de fenómenos climáticos que ocasionen pérdidas en su producción afectando su economía y su capacidad de pago futura, que sin embargo, gracias al Microseguro Agrícola, tendrá la posibilidad de reactivar prontamente, de manera que la afectación económica no sea significativa.



Productos financieros verdes

En agosto de 2021 se firmó un convenio con SWISSCONTACT y SOLYDES para el desarrollo de productos financieros verdes. En el marco de este convenio, SWISSCONTACT financió la realización del estudio de mercado realizado entre los meses de octubre a diciembre en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz; en el cual se identificaron diversos segmentos, tanto rurales como urbanos, con los cuales se podría trabajar.

El 2022 marcó el inicio de la especialización de nuestros servicios orientados a la mitigación del cambio climático y acciones que sean amigables con el medio ambiente, tal es el caso de la otorgación de este crédito a microempresarios del sector del reciclaje de residuos sólidos. Esto fue posible gracias a SWISSCONTACT, quien hizo posible la firma el convenio con la Fundación AMIGARSE, institución que aglutina a las asociaciones de recicladores en el municipio de Santa Cruz. Esta experiencia exitosa se replicará en otras ciudades capitales de departamento como también en ciudades intermedias.

Con este producto podemos apoyar a miles de familias que se dedican a esta labor e incidir positivamente fortaleciendo el servicio, generando un efecto en cada familia, en concordancia con nuestros objetivos de incentivar e inspirar a que más personas tomen conciencia de la importancia de generar y trabajar con prácticas que sean amigables y preventivas con el medioambiente. Hasta el cierre de la gestión se desembolsó más de 500 mil bolivianos en créditos, que tienen como destino el capital de inversión y capital de operación dentro de este rubro.

Asimismo, en el ámbito de este proyecto, Sembrar Sartawi IFD, con la colaboración de YAPU Solutions GmbH, desarrolló la metodología para obtener la Taxonomía Verde de la cartera, integrando sus sistemas GEMA y GIRAS a este sistema planteado por YAPU. Esto permitirá la clasificación de la cartera verde, en los diferentes sectores productivos, con el objetivo de gestionar fuentes de financiamiento orientadas a las finanzas sostenibles, en beneficio de los clientes que trabajan en el cuidado y prevención del medioambiente.

Calificación de Desempeño RSE

De acuerdo con la normativa establecida, anualmente Sembrar Sartawi IFD es evaluada sobre el Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial por la empresa calificadora MFR.

A continuación, se muestra el Certificado de Calificación de Desempeño RSE recibido para la gestión 2022, donde se observa una mejora respecto a gestiones anteriores, habiendo recibido una calificación de **^{S}BB+ Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación**; lo que nos motiva a continuar fortaleciendo 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 2023

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

sembrar sartawi

INSTITUCION FINANCIERA DE DESARROLLO

Oficina Nacional

C. Pedro Salazar N° 509, Z. Sopocachi

La Paz

Tel. 2419252 – 2422008 – 2421399

2415999 – 2422809 - 2424495

Fax. 2415999

www.sembrarsartawi.org

@SembrarSartawiIFD

@SembrarSartawiIFD

Sembrar Sartawi IFD

Sembrar Sartawi