

## Julio 2009

### Calificación Social

## DIACONÍA-FRIF

Bolivia



Buen retorno social de la institución a través de la combinación de un *Resultado* y *Compromiso Social* **Buenos**.

**Resultado Social** **Bueno**  
**Compromiso Social** **Bueno**

Fecha de Visita	Mayo-09
Calificación Anterior	n.a.
Fecha de Calificación Anterior	n.a.
Calificaciones Sociales Realizadas	0

#### Principales Indicadores de Desempeño

<i>Perfil Social de Bolivia</i>	<i>Dic-08</i>
Índice de Pobreza	54.0%
Índice de Pobreza Extrema	31.2%
Tasa de Desempleo en Zonas Urbanas	7.7%
<i>Indicadores de Diaconía-FRIF</i>	<i>Dic-08</i>
Número de Clientes	40,241
% Clientes Rurales	14%
% Clientes Mujeres	64%
Promedio de Préstamos Nuevos	\$765
Costo por Cliente	\$64
Retención Clientes	n.a.
Intereses y Comisiones	22%

<sup>1</sup>Ver Anexo

#### Descripción Resumida

La Fundación Diaconía-FRIF fue creada por un programa de desarrollo social, la Misión Alianza Noruega, en Bolivia (MAN\_B), con el objetivo de atender con créditos de vivienda popular a la población de escasos recursos de El Alto – La Paz. Con el transcurso de los años, expande su cobertura, logrando presencia en 5 departamentos de Bolivia, aunque todavía concentrada en El Alto.

Diaconía-FRIF está posicionada como una institución de valores cristianos. El ofrecer ambas tecnologías le permite un mayor acercamiento a diferentes segmentos de clientes, aunque sigue enfocada en el nicho bajo del microcrédito boliviano. La expansión a zonas rurales y un mayor enfoque en Bancos Comunales son estrategias coherentes con su misión social.

#### Fundamentos de Calificación

Diaconía-FRIF presenta un buen desempeño social, atendiendo el nicho bajo del microcrédito. La profundidad de sus operaciones, sobre todo a través de la Banca Comunal, le permite llegar a la población objetiva, coherente con su misión social.

Presenta una excelente eficiencia social, amplios márgenes que le permiten sostenibilidad, con un costo por cliente promedio dentro del mercado boliviano. La cultura organizacional, la motivación de los empleados y la alta retención de clientes son también factores a resaltar. El área de responsabilidad social todavía ofrece importantes oportunidades de mejora.

Diaconía-FRIF demuestra fuerte compromiso social y una clara misión del nicho objetivo; aunque adolece de políticas formales de protección al cliente. Asimismo, la transparencia a nivel operacional resulta todavía mejorable.

#### Factores Sobresalientes

##### *Resultado Social*

- Excelente eficiencia reflejada en bajos gastos operativos por cliente
- Claro enfoque en nicho bajo del microcrédito
- Expansión progresiva en zonas rurales
- Oferta limitada de productos
- Ausencia de servicios no financieros

##### *Compromiso Social*

- Fuerte compromiso de valores institucionales y misión social
- Destacable gestión de la gerencia y liderazgo del Directorio
- Ausencia de herramientas de monitoreo social
- Sistema informático sin módulo de información social

ANEXO

<b>Tabla para la Calificación Social de MicroRate</b>	
<b>Calificación Social</b>	<p>Mide el retorno social de un Inversión en una IMF a través de la evaluación de su Resultado y Compromiso Social</p> <p style="text-align: center;"></p>
<b>Resultado Social</b>	<p>La IMF se califica por sus resultados sociales, el enfoque de pobreza de su nicho microfinanciero objetivo, el costo y la eficiencia de sus servicios, su responsabilidad social y el cumplimiento de su misión social.</p> <p style="text-align: center;"><i>Excelente – Bueno – Moderado – Débil</i></p>
<b>Compromiso Social</b>	<p>Mide el enfoque social y el nivel de compromiso de una IMF y evalúa la probabilidad de que se desvíe de su misión social en el futuro.</p> <p style="text-align: center;"><i>Excelente – Bueno – Moderado – Débil</i></p>

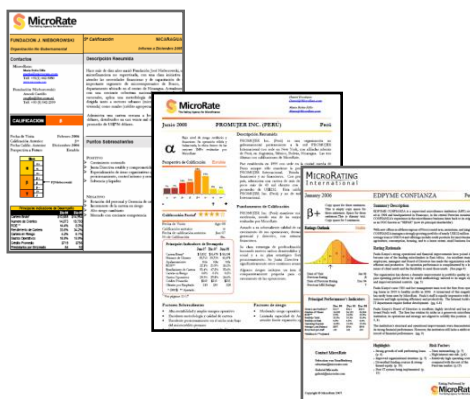
## ¿Está interesado en el reporte completo?

El reporte completo de Calificación Social incluye información detallada sobre:

- Resultado Social
- Profundidad y Diversidad de los Servicios
- Eficiencia, Costo al Cliente y Sostenibilidad
- Responsabilidad Institucional
- Compromiso Social

*Este reporte social se encuentra disponible para su compra. Si usted está interesado en adquirirlo, sírvase contactar a MicroRate at 1-703-243-5340 o al email [info@microrate.com](mailto:info@microrate.com).*

*MicroRate también ofrece el **Reporte de Calificación** y el servicio **Acceso a Analistas** que permitirá a los inversionistas el acceso a reportes publicables de desempeño y calificación social a través de un suscripción anual, paquete regional o paquete personalizado adecuado a sus necesidades.*



**MicroRate Latin America**  
Mayor Armando Blondet 261  
San Isidro, Lima, 27  
Lima – Peru  
**Phone:** (511) 628-7054  
**Fax:** (511) 628-8729

**MicroRate Headquarters**  
3300 North Fairfax Drive  
Suite 202  
Arlington, VA 22201  
United States  
**Phone:** 703-243-5340  
**Fax:** 703-243-7380

**MicroRate Africa**  
Espace A11-10ème étage  
357 Boulevard Mohammed V  
Casablanca-Morocco  
**Phone/Fax:** +212 5 22 49 10 94

[info@microrate.com](mailto:info@microrate.com)

[www.microrate.com](http://www.microrate.com)

Copyright © MicroRate 2010

Prohibida la reproducción total o parcial sin permiso de MicroRate©. La calificación que se otorga no implica recomendación para comprar, vender o mantener valores y/o instrumentos de la entidad calificada.