

1. Introducción:

La Organización No Gubernamental Pro Mujer nace en 1990, con la visión de "Potenciar a la Mujer" y eliminar la actitud de dependencia que tenían hacia programas asistencialistas; para lo cual trabajó buscando en forma participativa entre el personal de la Institución y la Comunidad estrategias y programas que mejoren la condición de vida de las mujeres.



Hoy como Institución Financiera de Desarrollo (IFD) nuestra misión está centrada en "Empoderar a mujeres de escasos recursos para que alcancen su potencial máximo, a través de la prestación de servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social." Nuestra mirada está puesta en la búsqueda de lograr que las mujeres sean financieramente independientes, saludables y seguras de sí mismas. Como Institución regulada Pro Mujer IFD se une a la travesía de miles de mujeres que buscan un desarrollo integral, de ellas y sus familias, y las apoya para que alcancen su máximo potencial.

Tenemos presencia en los nueve departamentos de Bolivia, la mayoría de nuestros clientes reside en zonas periurbanas y rurales, los que se dedican a diferentes emprendimientos. La Institución es pionera en atender a las mujeres más vulnerables económica y socialmente, brindando un paquete integrado de educación financiera capacitación y servicios de salud a través de alianzas estratégicas.

Cada día trabajamos para lograr alcanzar nuestra visión en la búsqueda de "Una América Latina donde todas las mujeres prosperan".

2. Antecedentes

Fundación Pro Mujer IFD nace a la regulación el 17 de Noviembre de 2017, brinda apoyo a las mujeres de bajos recursos económicos a través de microcréditos y educación financiera. las actividades educativas llevadas adelante por nuestra institución son parte complementario de nuestro trabajo porque buscan de manera integral incrementar desarrollar y conocimientos, valores, capacidades,



habilidades, aptitudes, actitudes y destrezas de las mujeres; para mejorar su calidad de vida; ayudarlas a ejercer sus derechos y lograr aumentar sus ingresos familiares. Es mediante la participación activa de las mujeres en el proceso formativo que Fundación Pro Mujer IFD pretende lograr el empoderamiento de las mujeres.

Fundación Pro Mujer IFD, cree que una de las maneras de combatir la pobreza es empoderar a las mujeres bolivianas, dándoles acceso a recursos financieros y capacitación para aumentar sus ingresos, cuidar su salud, lograr mayor equidad en sus hogares, lugares de trabajo y comunidades.

En este entendido y en el marco de la atención a clientes y usuarios aunamos esfuerzos por contribuir al desarrollo económico y educativo de nuestros clientes y construimos de forma paralela al programa microcrediticio, el programa de educación financiera de Fundación Pro Mujer IFD, mismo que incluye 2 Sub Programas:

- 1) Sub Programa de Educación
- 2) Sub Programa de Difusión de Información.

Actualmente Fundación Pro Mujer IFD, Diciembre 2019, cuenta con 116.665 clientes y tiene 42 agencias donde lleva adelante los diferentes programas financieros y procesos educativos.

2.1 Metas alcanzadas

En la gestión 2019, en función a la ejecución del Programa de Educación Financiera al mes de Diciembre se lograron alcázar los siguientes resultados:

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA - SUB PROGRAMA DE EDUCACIÓN

PROYECTO 1: EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA FORMACIÓN DE BANCA COMUNAL

N. CO.	Banca Comunal
MES	Nro. de Participantes en capacitación inicial
ENERO	7,014
FEBRERO	8,469
MARZO	7,965
ABRIL	9,594
MAYO	10,191
JUNIO	5,113
JULIO	6,956
AGOSTO	6,703
SEPTIEMBRE	6,741
OCTUBRE	4,980
NOVIEMBRE	3,356
DICIEMBRE	7,058
TOTAL	84,140

PROYECTO 2: EDUCACIÓN FINANCIERA EN FORTALECIMIENTO DE BANCA COMUNAL

MES DE EJECUCIÓN	SESIONES EDUCATIVAS EN PRIMER CICLO	PARTICIPANTES DE SESIONES EDUCATIVAS DE PRIMER CICLO	SESIONES EDUCATIVAS EN SEGUNDO CICLO	PARTICIPANTES DE SESIONES EDUCATIVAS DE SEGUNDO CICLO
ENERO	1,555 13,367		1,196	10,897
FEBRERO	EBRERO 1,464		1,160	10,216
MARZO	IARZO 1,406		1,132	10,125
ABRIL	1,438	12,072	1,138	10,264

MES DE EJECUCIÓN	SESIONES EDUCATIVAS EN PRIMER CICLO	PARTICIPANTES DE SESIONES EDUCATIVAS DE PRIMER CICLO	SESIONES EDUCATIVAS EN SEGUNDO CICLO	PARTICIPANTES DE SESIONES EDUCATIVAS DE SEGUNDO CICLO	
MAYO	1,476	12,374	1,131	10,225	
JUNIO	1,407	11,698	1,095	9,761	
JULIO	1,470	12,443	1,064	9,633	
AGOSTO	1,493	12,507	1,085	9,494	
SEPTIEMBRE	1,537	12,785	1,065	9,186	
OCTUBRE	844	6,751	527	4,549	
NOVIEMBRE	NOVIEMBRE 855		504	4,404	
DICIEMBRE	DICIEMBRE 919		554	5,011	
TOTAL	15,864	132,566	11,651	103,765	

PROYECTO 3: EDUCACIÓN FINANCIERA CONTINUA Y TIEMPO DE ORO

MES DE SESIÓN	SESIONES EDUCATIVAS DE TERCER CICLO Y MÁS	PARTICIPANTES DE SESIONES EDUCATIVAS DE TERCER CICLO Y MÁS		
ENERO	7,488	71,548		
FEBRERO	7,259	67,377		
MARZO	7,160	67,039		
ABRIL	7,283	69,174		
MAYO	7,268	69,005		
JUNIO	7,023	66,508		
JULIO	7,065	67,788		
AGOSTO	6,991	66,591		
SEPTIEMBRE	7,008	65,880		
OCTUBRE	3,603	33,557		
NOVIEMBRE	3,909	36,981		
TOTAL	72,057	681,448		

PROYECTO 4: CURSILLOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Se tiene el siguiente alcance:

SUCURSAL	FECHA	PARTICIPANTES
SANTA CRUZ	17-oct	57
EL ALTO	24-oct	73
ORURO	21-oct	40
POTOSÍ	22-nov	68
SUCRE	22-nov	43
TARIJA	29-nov	34
BENI	05-dic	64
СОСНАВАМВА	05-dic	23
PANDO	11-dic	49
	TOTAL	451

PROYECTO 5: EDUCACION FINANCIERA EN EL SERVICIO DE CRÉDITO INDIVIDUAL

MES	CRÉDITO INDIVIDUAL Nro. Clientas Informadas Crédito Individual
ENERO	51
FEBRERO	222
MARZO	243
ABRIL	182
MAYO	172
JUNIO	148
JULIO	286
AGOSTO	386
SEPTIEMBRE	431
OCTUBRE	359
NOVIEMBRE	271
DICIEMBRE	425
TOTAL	3,176

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA - SUB PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

PROYECTO 1: DIFUSIÓN/ PROMOCIÓN DEL PRODUCTOS CREDITICIOS

MES	Nº Promociones Realizadas	Nº Contactos resultados de la Promoción	
ENERO	109	1,504	
FEBRERO	94	1,565	
MARZO	105	1,289	
ABRIL	105	1,411	
MAYO	122	1,419	
JUNIO	110	1,180	
JULIO	125	1,467	
AGOSTO	120	1,265	
SEPTIEMBRE	135	1,458	
OCTUBRE	137	1,714	
NOVIEMBRE	101	1,189	
DICIEMBRE	121	1,364	
TOTAL NACIONAL	1,384	16,825	

PROYECTO 2: INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO Y ROL DE LA ASFI

Fundación Pro Mujer IFD se hizo presente en las tres Ferias denominadas "CIUDAD DIGITAL" organizada por ASFI y ASOBAN, en la misma el componente de educación financiera se hizo presente al compartir de manera lúdica y educativa, información de temas relacionados con el conocimiento del sistema financiero y rol de la ASFI, tuvimos un estand lleno y con mucha participación de la población.

FERIA CIUDAD DIGITAL LA PAZ









FERIA CIUDAD DIGITAL COCHABAMBA













FERIA CIUDAD DIGITAL TARIJA









El número de participantes y visitantes a nuestro stand en la feria fueron los siguientes:

CIUDAD	N° DE ASISTENTES
LA PAZ	3.032
COCHABAMBA	3.503
TARIJA	2.049
TOTAL NACIONAL	8,584

2.2 Aprendizajes obtenidos

- Los espacios de capacitación enfocados a la educación financiera permitieron identificar necesidades de aprendizaje en ahorro y temas digitales de bancarización.
- Los contenidos de educación financiera asociados a realidades del día a día hacen más efectiva la comprensión de los mensajes.
- Los canales digitales son una necesidad de trabajo muy importante para compartir información con las clientas.
- Lamentablemente a pesar de nuestra intensión de compartir mensajes a través de canales como SMS o Wathsap con el fin de fortalecer la información brindada en nuestras capacitaciones, pudimos identificar que los números telefónicos que dejan las clientas son erróneos, o son de algún familiar, lo que no nos garantiza la llegada del mensaje.
- La capacitación contribuye en gran medida al empoderamiento económico de las mujeres y en una adecuada toma de decisiones financieras.
- El ausentismo en la reuniones de pago, limitan el objetivo educativo que se persigue.

3. Objetivos Estratégicos

El Programa de Educación Financiera de Fundación Pro Mujer IFD, responde al cumplimiento de lo establecido por el artículo 79 de la ley 393, Ley de Servicios Financieros, mismo que hace referencia a la Educación Financiera y también está enmarcada en los lineamientos y objetivos estratégicos de Fundación Pro Mujer IFD. Los objetivos estratégicos del Programa de Educación de Pro Mujer IFD:

En el marco de la ley 393:

- Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primer y segunda instancia.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.

Bajo los lineamientos de Fundación Pro Mujer IFD:

- Fortalecer la atención al consumidor financiero
- Fortalecer la educación financiera y vigilar la salud y la auto sostenibilidad financiera de los clientes para el cumplimiento de la Misión

4. Subprograma de Educación

4.1 Proyecto 1: EDUCACION FINANCIERA EN LA FORMACION DE BANCA COMUNAL

4.1.1 Descripción

Es la etapa más importante, en esencia es formativa y no solamente informativa, se desarrolla en la capacitación inicial.

4.1.2 Objetivo General

Formar Bancas Comunales sólidas en la metodología crediticia de Banca Comunal en el marco de los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios.

4.1.3 Beneficiarios

- **4.1.3.1** Cualitativa (Segmentación): Dirigida a población que se prepara para recibir un microcrédito en la tecnología de Banca Comunal.
- **4.1.3.2** Cuantitativa (Número de Beneficiarios): 2.000 personas por mes.

4.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Concentración de personas en alguna agencia de Fundación Pro Mujer IFD o en el lugar definido por la futura Banca Comunal para el desarrollo del proceso educativo de formación.

4.1.5 Metodología Educativa

Método andragógico APRENDE, mismo que fue construido específicamente para el trabajo con población adulta, consta de 5 etapas:

Acción,

El facilitador motiva que las participantes vivan una situación simulada en cada uno de los temas de la Capacitación Inicial.

Participación.

El facilitador incentiva a las participantes expresen su estado de ánimo, sentimientos y emociones respecto a lo que vivió en la etapa de la Acción.

Reflexión.

El facilitador invita a las participantes a que personalicen el mensaje, a través de una experiencia real propia o de alguien que conoció.

Enlace.

El facilitador construye con la participación de las personas un mensaje clave de cada tema de capacitación.

Decisión.

El facilitador motiva a que las participantes puedan poner en práctica lo aprendido.

4.1.6 Temática

Los contenidos de Capacitación Inicial a ser desarrollados son los siguientes:

- 1. Transformando mi vida.
- 2. Organizando mí Banca Comunal.
- 3. Reglamento interno de mi Banca Comunal.
- 4. Planificando mí Negocio.

4.1.7 Cronograma

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	ОСТ	NOV	DIC
٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧

4.2 Proyecto 2: EDUCACION FINANCIERA EN FORTALECIMIENTO DE BANCA COMUNAL

4.2.1 Descripción

Se desarrolla al inicio de la reunión de pago de las Bancas Comunales, esta mirada de fortalecimiento en educación financiera está dirigida a personas que se encuentran en Bancas de 1er y 2do ciclo.

4.2.2 Objetivo General

Brindar información en cuanto a la tecnología crediticia de Banca Comunal, las implicancias de la garantía solidaria, mancomunada e indivisible y en cuanto a la gestión de la Banca Comunal.

4.2.3 Beneficiarios

- **4.2.3.1 Cualitativa (Segmentación):** Dirigida a clientes de Fundación Pro Mujer IFD que pertenecen a Bancas Comunales de 1er y 2do Ciclo
- **4.2.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios):** 5.000 por mes.

4.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Capacitación en Reunión de Pago con la participación de clientas que asisten a su reunión de Banca Comunal, cada Asesor desarrolla la sesión educativa con apoyo de la guía APRENDE.

4.2.5 Metodología Educativa

Método andragógico APRENDE, en sus 5 etapas; Acción, Participación, Reflexión, Enlace y Decisión.

4.2.6 Temática

Los temas de Capacitación en primer y segundo ciclo estarán basados en los siguientes contenidos: Sobreendeudamiento, Cobranza Apropiada, el Ahorro, Banca Comunal, entre otros.

4.2.7 Cronograma

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	ОСТ	NOV	DIC
٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧

4.3 Proyecto 3: EDUCACIÓN FINANCIERA CONTINUA y TIEMPO DE ORO

4.3.1 Descripción

Se desarrolla en la reunión de pago de las Bancas Comunales, a partir del 3er ciclo y dura 30 minutos.

4.3.2 Objetivo General

Educar a las Bancas Comunales sobre los derechos de los consumidores financieros, los mecanismos de reclamo de primera y segunda instancia, servicios complementarios, cobranza apropiada y otros.

4.3.3 Beneficiarios

- **4.3.3.1 Cualitativa (Segmentación):** Dirigida a clientas de Pro Mujer a partir del 3er. ciclo en adelante.
- **4.3.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios):** 60.000 personas por mes.

4.3.4 Actividades a ser desarrolladas

Capacitación en Reunión de Pago en diversos contenidos desarrollados de manera didáctica, con la participación de clientas que asisten a su reunión de Banca Comunal, cada Asesor desarrolla la sesión educativa con apoyo de la guía APRENDE.

4.3.5 Metodología Educativa

Método andragógico APRENDE, mismo que fue construido específicamente para el trabajo con población adulta, consta de 5 etapas: Acción, Participación, Reflexión, Enlace y Decisión.

4.3.6 Temática

Los contenidos de Capacitación Continua y Tiempo de Oro estarán basados en contenidos varios entre los siguientes: Servicios financieros complementarios, Banca Comunal, sobreendeudamiento, garantía solidaria, mancomunada e indivisible, entre otros.

4.3.7 Cronograma

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV
٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧

4.4 Proyecto 4: CURSILLOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

4.4.1 Descripción

Esta actividad está destinada a la realización de Talleres prácticos de entrenamiento y aprendizaje para personas con discapacidad que tienen práctica laboral y/o potencial práctica laboral, dura 3 horas.

4.4.2 Objetivo General

Enseñar nuevas habilidades de negocios y emprendimiento productivo, a personas con discapacidad bajo la mirada de potenciar sus negocios actuales, los mismos están dirigidos prioritariamente a clientas con discapacidad y/o población con discapacidad que desee emprender un negocio.

4.4.3 Beneficiarios

- 4.4.3.1 Cualitativa (Segmentación): Dirigida a clientas de Fundación Pro Mujer IFD con discapacidad y/o tutores de personas con discapacidad.
- **4.4.3.2** Cuantitativa (Número de Beneficiarios): 280 personas año.

4.4.4 Actividades a ser desarrolladas

Se llevará adelante la invitación a clientas y/o tutoras de personas con discapacidad con el fin de ser parte de un cursillo práctico e informativo sobre las oportunidades de emprendimiento y negocio, sus derechos y trato preferente en el sistema financiero.

4.4.5 Metodología Educativa

Educación Inclusiva con empleo de técnicas educativas prácticas a través de expertos en cursos productivos.

4.4.6 Temática

La primera parte del cursillo de 30 minutos, estará destinada al ámbito informativo para dar a conocer:

- 1. Derechos de las personas con discapacidad
- 2. Trato preferencial en el sistema financiero
- 3. Prevención de las discapacidades

La segunda parte del cursillo de 2 1/2 horas estará destinada al desarrollo práctico de contenidos de capacitación productiva, los mismos serán definidos en función a la oportunidad de mercado en cada Sucursal de Fundación Pro Mujer IFD, entre los sugerentes, contemplamos:

- 1. Chocolatería
- 2. Decorado de Globos
- 3. Peinados
- 4. Bisutería

4.4.7 Cronograma

JULIO	OCTUBRE
٧	V

4.5 Proyecto 4: CURSILLOS PRODUCTIVOS

4.5.1 Descripción

Esta actividad está destinada a la realización de Talleres prácticos de entrenamiento y aprendizaje que permiten potenciar nuevas habilidades en el negocio.

4.5.2 Objetivo General

Enseñar nuevas habilidades de negocios y emprendimiento productivo, a clientas de Fundación Pro Mujer IFD para potenciar sus habilidades de negocio.

4.5.3 Beneficiarios

4.5.3.1 Cualitativa (Segmentación): Dirigida a clientas de Fundación Pro Mujer IFD.

4.5.3.2 Cuantitativa (Número de Beneficiarios): 1.525 personas año.

4.5.4 Actividades a ser desarrolladas

Los primeros 30 minutos de cada cursillo, están destinados a brindar educación financiera a las participantes y promover la construcción de un plan de negocio.

Las 2 horas posteriores, se desarrolla el taller práctico en la especialidad productiva elegida en cada ciudad.

4.5.5 Metodología Educativa

Educación experimental con empleo de técnicas educativas prácticas a través de expertos en cursos productivos.

4.5.6 Temática

La primera parte del cursillo de 30 minutos, estará destinada al ámbito informativo para dar a conocer:

- 1. Derechos y obligaciones como usuario financiero
- 2. Plan de Negocio

La segunda parte del cursillo de 2 horas estará destinada al desarrollo práctico de contenidos de capacitación productiva.

4.5.7 Cronograma

MARZO	JUNIO				
V	٧				

4.6 Proyecto 5: EDUCACION FINANCIERA EN EL SERVICIO DE CREDITO INDIVIDUAL

4.6.1 Descripción

Se desarrolla en el contacto con la persona que solicita un crédito individual, brindándole información sobre este servicio.

4.6.2 Objetivo General

Informar a las personas sobre los derechos y obligaciones asociados al crédito individual.

4.6.3 Beneficiarios

- **4.6.3.1 Cualitativa** (**Segmentación**): Dirigida a población que se prepara para recibir un crédito individual.
- **4.6.3.2** Cuantitativa (Número de Beneficiarios): 3.000 al año.

4.6.4 Actividades a ser desarrolladas

Capacitación personalizada de parte del Asesor de Crédito Individual informando las condiciones, tasa de interés, derechos y obligaciones asociadas al crédito individual.

4.6.5 Metodología Educativa

Método deductivo, partiendo de una enseñanza general y logrando un aprendizaje y análisis individual.

4.6.6 Temática

Los contenidos a ser informados son:

- 1. Objetivos
- 2. Características del crédito
- 3. Requisitos

4.6.7 Cronograma

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	ОСТ	NOV	DIC
٧	٧	٧	٧	٧	٧	٧	√	V	٧	٧	٧

4.7 Proyecto 6: ENTRENAMIENTO EN NEGOCIOS

4.7.1 Descripción

Se desarrolla de forma lúdica, mediante sesiones vivenciales donde las clientas aprenden en una simulación de negocio.

4.7.2 Objetivo General

Entrenar a clientas de crédito individual en el manejo integral y eficiente del negocio.

4.7.3 Beneficiarios

- **4.7.3.1 Cualitativa** (**Segmentación**): Dirigida a clientas de Pro Mujer con un crédito individual.
- **4.7.3.2** Cuantitativa (Número de Beneficiarios): 540 al año.

4.7.4 Actividades a ser desarrolladas

Capacitación a través de expertos en el desarrollo de un plan de negocio de gran escala a través de simuladores empresariales.

4.7.5 Metodología Educativa

Método activo participativo, partiendo de una enseñanza vivencial, grupal y de amplia participación.

4.7.6 Temática

Los contenidos a ser informados son:

- 1. Emprendimiento
- 2. Plan de Negocio
- 3. Gestión del Emprendimiento

4.7.7 Cronograma

ABR	MAY	AGOS	SEPT
٧	٧	٧	٧

5. Subprograma de Difusión de Información

5.1 Proyecto 1: DIFUSION/PROMOCION DE PRODUCTOS CREDITICIOS

5.1.1 Descripción

Esta actividad está destinada a la promoción de productos crediticios de Fundación Pro Mujer IFD.

5.1.2 Objetivo General

Informar a población en general sobre productos crediticios de Fundación Pro Mujer IFD y los derechos y obligaciones asociados a los mismos.

5.1.3 Beneficiarios (Segmentación)

Población en General de zonas periurbanas y remotas.

5.1.4 Actividades a ser desarrolladas

Visitas a zonas periurbanas o remotas, para brindar información sobre los productos crediticios de Fundación Pro Mujer IFD.

5.1.5 Medios o canales para la difusión

Promociones puerta a puerta

5.1.6 Temática

Los contenidos a ser informados a la población son:

- 1. Objetivos
- 2. Características del crédito
- 3. Requisitos

5.1.7 Cronograma

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	ост	NOV
V	٧	٧	٧	٧	V	٧	√	٧	V	٧

5.2 Proyecto 2: INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO Y ROL DE LA ASFI

5.2.1 Descripción

Esta actividad está destinada a brindar información a la población en su conjunto de manera lúdica, pública y de libre convocatoria, brindando información precisa sobre la ASFI y su rol.

5.2.2 Objetivo General

Informar a población en general sobre el Sistema Financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.

5.2.3 Beneficiarios (Segmentación)

Población en General

5.2.4 Actividades a ser desarrolladas

Participación en las Jornadas/ Ferias de Educación Financiera convocadas por ASFI.

5.2.5 Medios o canales para la difusión

Diferentes dinámicas y juegos lúdicos que apoyarán el proceso educativo.

5.2.6 Temática

Los contenidos a ser informados a la población son:

- 1. Rol de la ASFI de acuerdo con la Ley de Servicios Financieros.
- 2. Sujetos Obligados al alcance de la normativa regulatoria.
- 3. Sistema Financiero.

5.2.7 Cronograma

Según fechas convocadas por ASFI