

MEMORIA INSTITUCIONAL GESTIÓN 2014



IMPRO

INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO

Índice

IMPRO 2014	3
Presentación	4
1. Perfil institucional	5
Misión	5
Visión.....	5
Filosofía institucional.....	5
Principios	5
2. Desarrollo histórico de IMPRO	7
3. Desempeño Institucional de IMPRO - IFD	9
3.1 IMPRO EN CIFRAS	10
4. Desempeño Social.....	21
5 Cumplimiento del Plan de Acción 2014.....	35
6 Plan de Acción Gestión 2015	36
7 Informe de Auditoría Externa	37

IMPRO 2014

Asamblea

- Luis Castañón Clavijo
- Jose Jimenez Medinacelli
 - Amparo Carvajal
- Miguel Jimenez Medinacelli
- Maria Eugenia Cárdenas
 - Remberto Cardenas

Directorio

Presidente

Luis Castañón Clavijo

Vicepresidente

Remberto Cárdenas Morales

Director Secretario

María Eugenia Cárdenas Patiño

Presentación

Comprometidos con la Visión – Misión y los mandatos establecidos por nuestra institución hemos desarrollado un plan integral de actividades que ha dado como resultado un crecimiento institucional y con ello la creación de mejores oportunidades en la atención y satisfacción de las necesidades de beneficiarios de IMPRO –IFD.

La visión de llegar a lugares donde no hay servicios financieros nos ha permitido abarcar al campo y en áreas emergentes, hemos realizado un trabajo de intermediación y educación financiera. Fruto de este esfuerzo alcanzamos expandir nuestra presencia a poblaciones rurales lo que nos permite otorgar productos y servicios financieros a quienes necesitan mejorar su producción, ampliar sus mercados y así alcanzar mejores niveles de vida.

Este esfuerzo reafirma nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país. Y vamos realizando los pasos necesarios para lograr la Licencia de Funcionamiento como IFD.

En la Memoria Institucional se expone, el continuo ejercicio de buenas prácticas de prudencia, durante la gestión 2014, donde se aprecia el incremento del patrimonio neto institucional, por medio de la capitalización de unidades generadas en la gestión, la constitución de provisiones voluntarias, fortalece el capital secundario de la IFD-IMPRO, todas esas acciones permiten alcanzar índices de crecimiento de negocios con niveles adecuados de solvencia y suficiencia patrimonial reflejados en los índices del CAP.

El desempeño institucional más la sólida posición financiera alcanzada y su tendencia positiva, permitieron que IFD – IMPRO sea calificada como una institución solvente que es reconocida por los financiadores otorgándonos su confianza para realizar alianzas con buenos resultados.

Para la gestión 2015, consecuentes con los enunciados establecidos en los estatutos nos planteamos los siguientes desafíos:

- Intensificar el apoyo al sector productivo nacional.
- Ampliar nuestra cobertura.
- Incrementar la cartera a otros segmentos del microcrédito.
- Mejorar la calidad de atención a nuestros clientes.
- Fortalecer el patrimonio institucional
- Mejorar la organización de documentos normativos bajo el marco del proceso regulatorio.

A momento de exponer los resultados de la gestión 2014, debo manifestar plena satisfacción y transmitir una felicitación y agradecimiento a nuestro Director Ejecutivo Lic. José Jiménez Medinaceli y a todo el personal por la eficiencia y eficacia en cada una de las acciones encomendadas.

Luis Augusto Castañón Clavijo

PRESIDENTE

1. Perfil institucional

Misión

IMPRO es una institución sin fines de lucro que brinda servicios transparentes y efectivos a la comunidad generando oportunidades de mejora de calidad de vida a los sectores más necesitados y sin acceso a servicios financieros, mediante el desarrollo de programas de microcréditos de fomento, vivienda y rurales.

Visión

Ser reconocida positivamente por la sociedad por sus servicios microfinancieros innovadores, amplios y de la mejor calidad en áreas urbanas, periurbanas y rurales. Contando con un personal altamente calificado, comprometido e identificado.

Filosofía institucional

La claridad ideológica ha sido invariable y no ha cambiado en dos décadas, nuestra vocación de servicio a la comunidad boliviana, está vigente desde nuestra fundación. El microcrédito en nuestra institución se rige por nuestra prioridad de servicio social. El ser humano y su desarrollo en todos sus derechos y la oportunidad de aspirar a tener mejores condiciones de vida, salud, educación en base a desarrollar un trabajo honesto y seguro. Los conceptos de “resultado”, “mercado” y “rentabilidad” no son una prioridad para nosotros. Lo social es más importante que lo económico. Debemos mantener vigente la posibilidad de una puerta abierta para toda iniciativa, hacer efectiva la realización de emprendimientos que vigoricen a la comunidad y generar bienestar a los beneficiarios de nuestra institución.

Principios

Compromiso. Es nuestra prioridad la atención a sectores sociales marginales de la sociedad boliviana, los cuales se asientan en las áreas rurales, urbanas y periurbanas.

Cordialidad. Para nosotros la actitud es muy importante. Debemos mantener un trato positivo y diplomático con el cliente y con los compañeros de trabajo.

Empatía Reforzar compromiso y cordialidad poniéndonos en el lugar del otro. De esa manera nos aseguramos de haber entendido las necesidades de cada persona.

Honestidad Habiendo definido un camino con nuestra filosofía institucional, no podemos desviarnos del mismo

Solidaridad Cualquier integrante de nuestro público interno y externo es nuestro prójimo y estamos dispuestos a colaborar con él (a) también fuera del ámbito de las microfinanzas y en la medida de nuestras posibilidades.

2. Desarrollo histórico de IMPRO

Año	Acontecimientos relevantes
2014	Consolidación de IMPRO IFD. Se aprueba la constitución de capital fundacional y se definen asociados fundadores
2013	Culminación del Plan Estratégico Trienal iniciado en 2011 para continuar con el proceso de adecuación de las IFD. IMPRO se pronuncia sobre las falencias operativas, políticas y legales de la incorporación de Asociaciones y/o Fundaciones sin fines de lucro al Sistema Financiero de Bolivia, reclamando la emisión de una normativa específica.
2010	Traslado de IMPRO a sus oficinas propias o Central
2009	IMPRO recibe el Certificado de Adecuación de ASFI (ex SBEF)
2008	Se inicia el Proceso de Regulación. A IMPRO no se le aparecen dificultades para incorporarse
2004	El Directorio de FINRURAL aprueba el ingreso de IMPRO en calidad de socio titular
2001	IMPRO accede al Módulo de Enlace para consultar información en Central de Riesgos de FINRURAL
1998	<p>El Programa de Fomento incorpora dos líneas de Valor Agregado y contenido social: Educación – Salud.</p> <p>*El Programa de Vivienda y Mejora del Hábitat incorpora dos líneas estratégicas: Anticrético como incentivo al Ahorro popular – Construcción de Vivienda Popular.</p>
1997	Se efectúa una reingeniería de IMPRO. Se crean los Programas de Fomento y Programa de Vivienda-Mejora del hábitat
1995	Fundación de IMPRO el 25 de febrero

3. Desempeño institucional de IMPRO - IFD

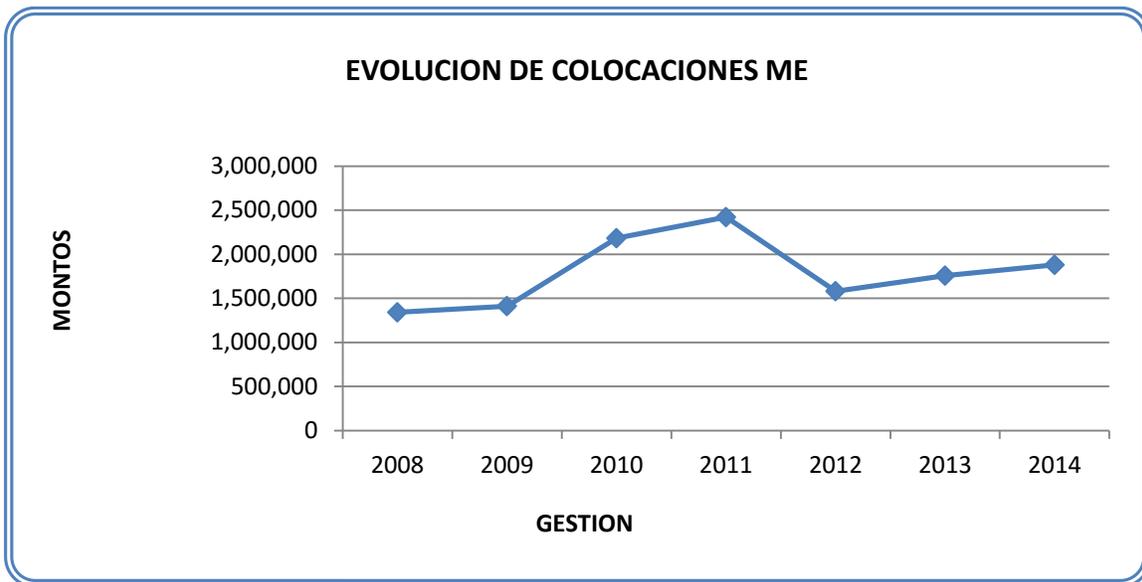
Se toman aspectos cuantitativos que son medidos en cada gestión.

3.1 IMPRO EN CIFRAS

Evaluación de resultados alcanzados por IMPRO - IFD desde la gestión 2008, es decir, a partir del proceso de regulación al 31 de diciembre de 2014.

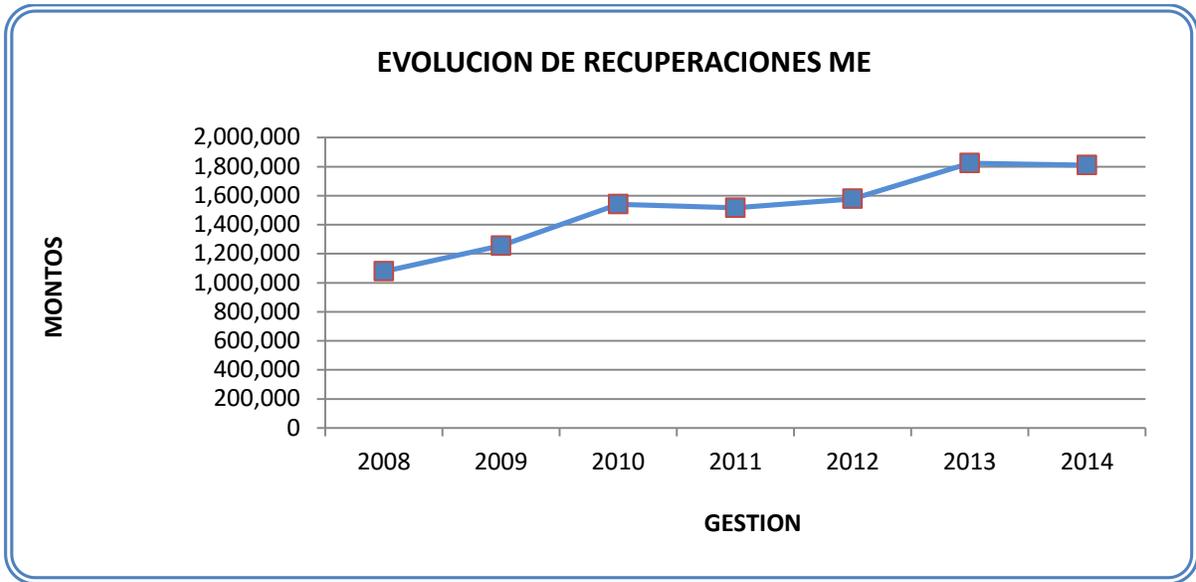
Resultados en moneda extranjera (Dólares Americanos)

Cuadro 1.



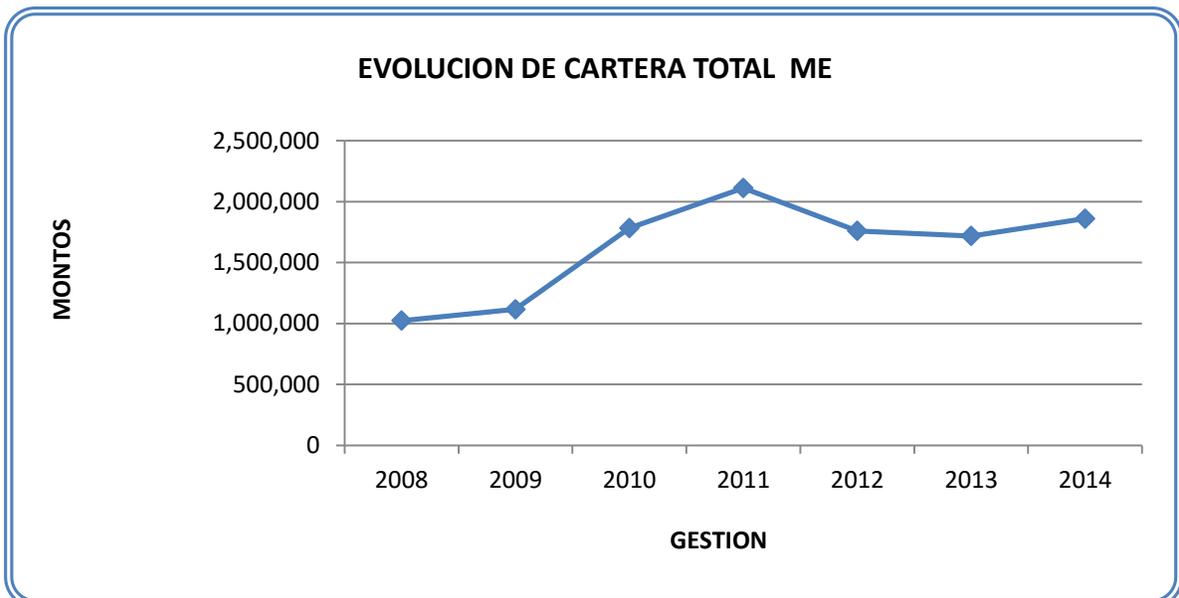
Fuente: Sistema SIIMPRO

Cuadro 2.



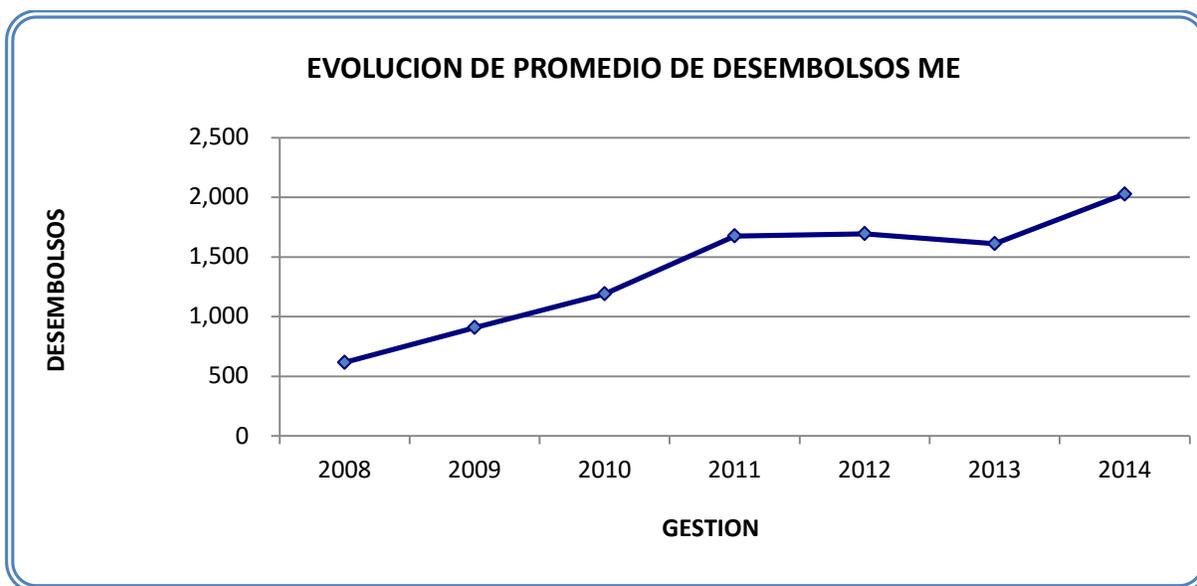
Fuente: Sistema SIIMPRO

Cuadro 3.



Fuente: Sistema SIIMPRO

Cuadro 4.



Fuente: Sistema SIIMPRO

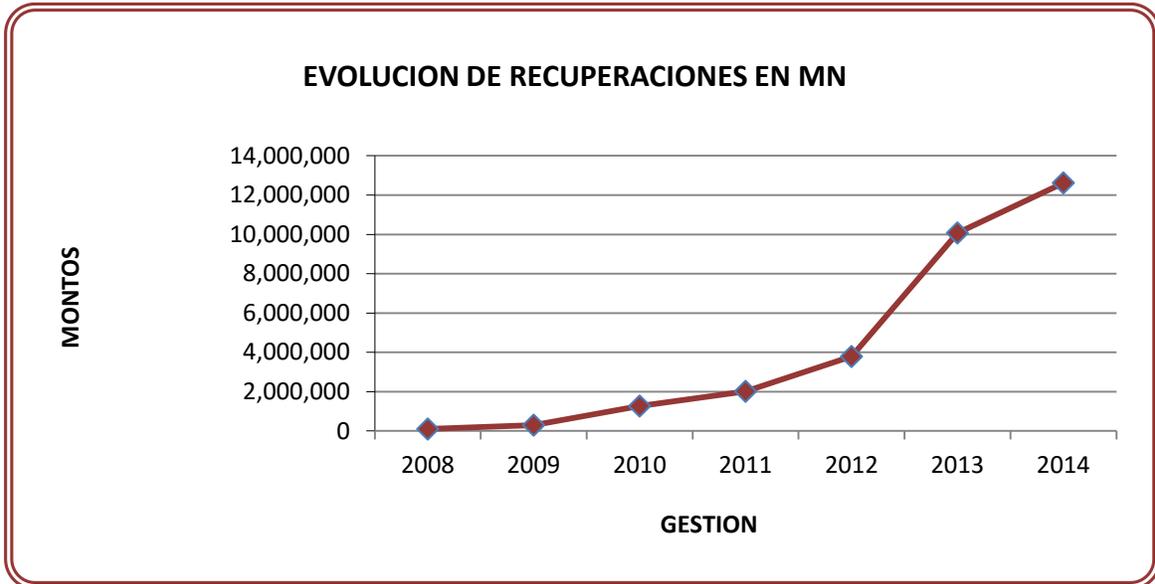
Resultados en Moneda Nacional

Cuadro 5.



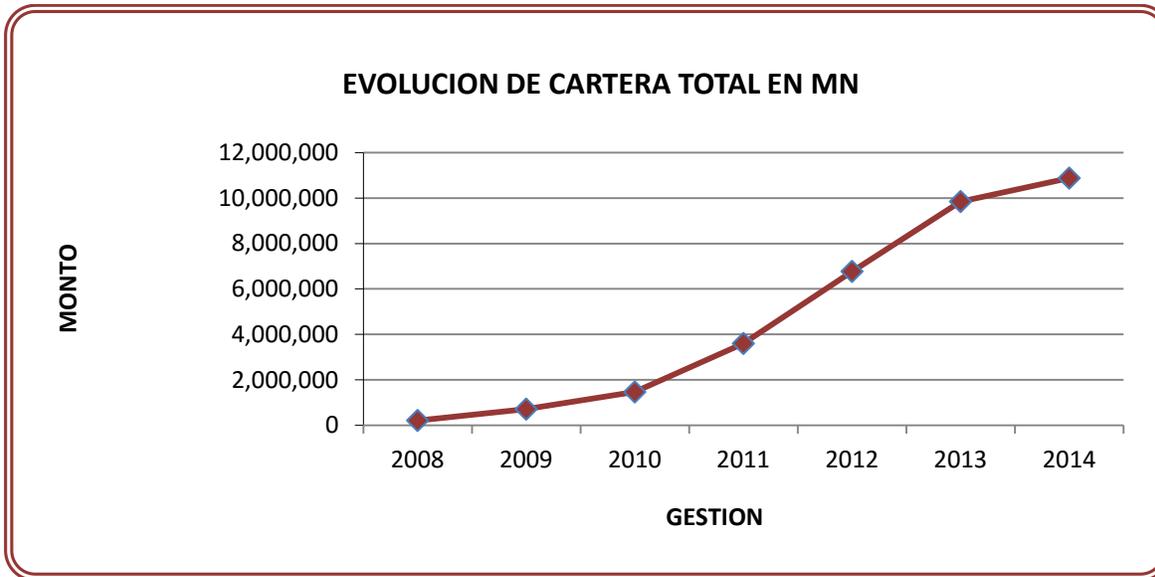
Fuente: Sistema SIIMPRO

Cuadro 6.



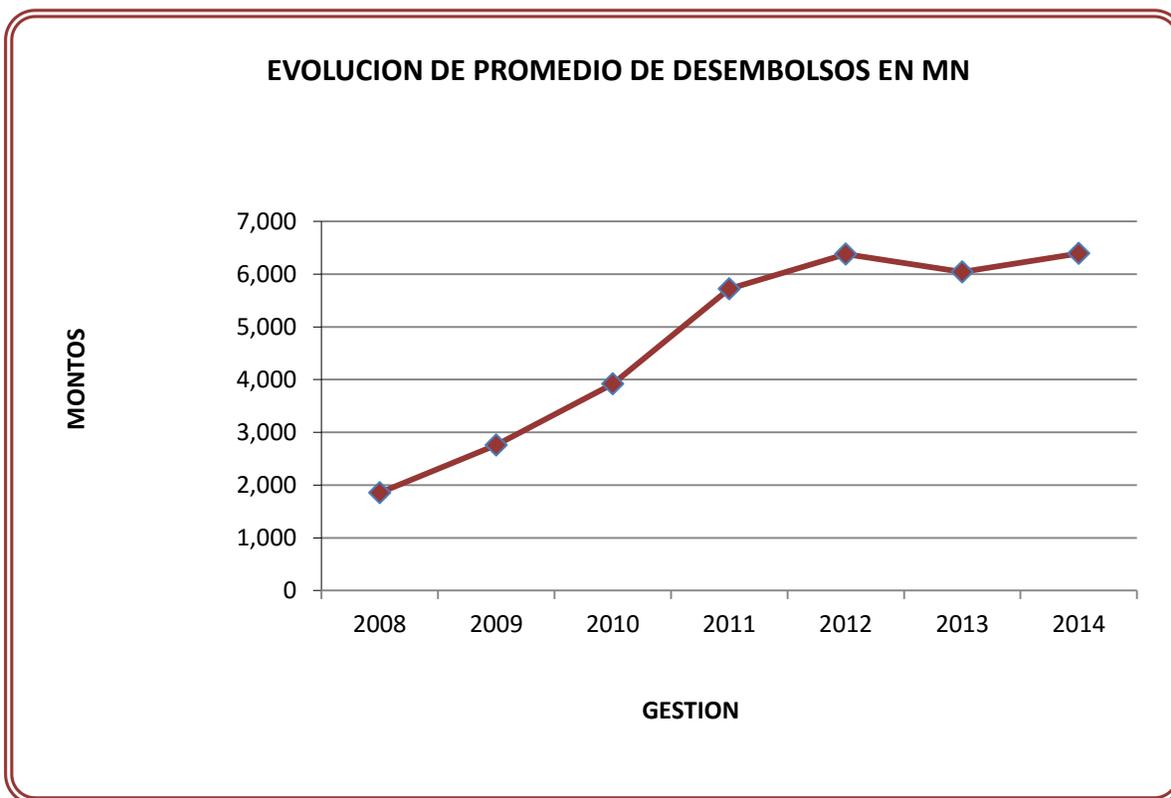
Fuente: Sistema SIIMPRO

Cuadro 7.



Fuente: Sistema SIIMPRO

Cuadro 8.



Fuente: Sistema SIIMPRO

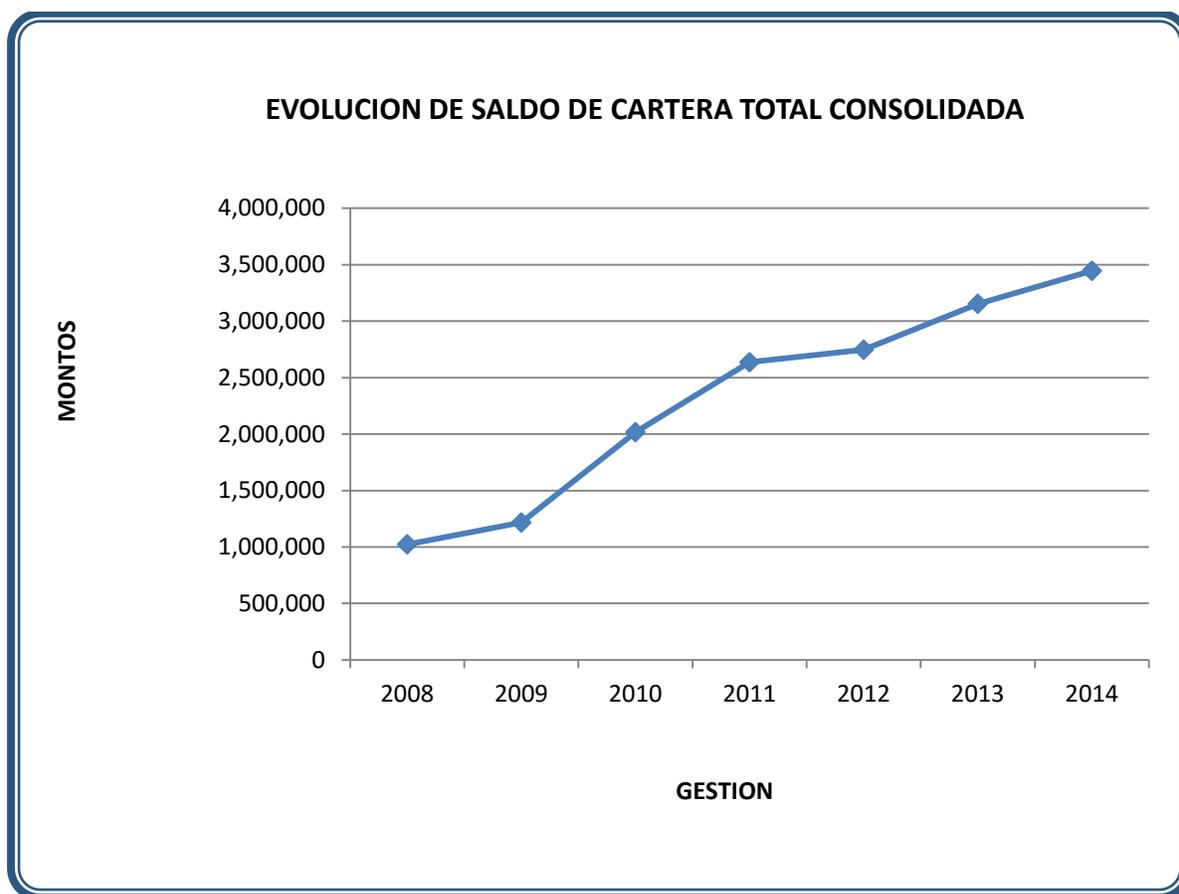
3.2 Cartera consolidada en Moneda Nacional:

Durante la gestión 2014 un hecho relevante para IMPRO - IFD es el crecimiento que ha alcanzado en relación a la gestión anterior, reflejándose en los resultados obtenidos al 31 de diciembre de 2014, La cartera de créditos ha registrado, un importe bruto de Bs 23.636.622, logrando un crecimiento del 9.25%.

Cuadro 9.

**RESUMEN DE CARTERA POR MONEDAS Y CONSOLIDADA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

Gestión	Cartera MN	Cartera ME	Consolidada en MN S/G Balance	Información Crecimiento Acumulado en el año	En %
Diciembre.2013	9,844,942.42	1,718,784.43	21,635,803.61	2,791,893.95	14.82%
Diciembre.2014	10,876,488.26	1,860,077.82	23,636,622.11	2,000,818.50	9.25%

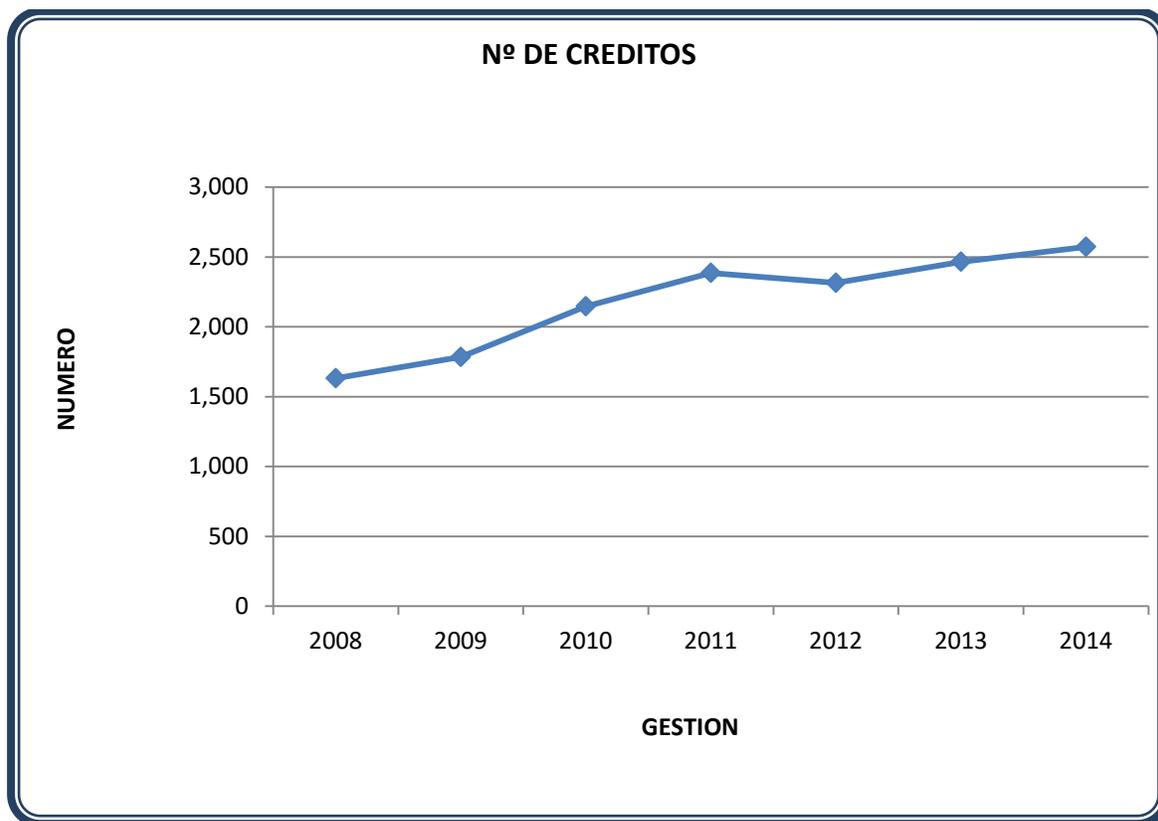


Fuente: Sistema SIIMPRO

Cuadro 10.

RESUMEN DE NUMERO DE CREDITOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Meses	Nº CREDITOS DE MN	Nº CREDITOS DE ME	TOTAL	Información Crecimiento Acumulado en el año	En %
Diciembre.2013	1,386	1,080	2,466	151	6.52%
Diciembre.2014	1,547	1,026	2,573	107	4.34%



Fuente: Sistema SIIMPRO

3.3. Programa Rural

Dentro del Programa Rural que IMPRO - IFD desarrolla desde hace ya algunos años y gracias al apoyo de nuestros financiadores, se ha conseguido continuar con los proyectos de apoyo rural y desarrollar productos nuevos por lo que seguimos ejecutando los programas crediticios rurales.

1º.- Fondo de Producción más Limpia FPML: Cuyo objeto es el de financiar emprendimientos circunscritos al cuidado del medio ambiente y al desarrollo de actividades limpias que eviten la contaminación en zonas rurales especialmente así como en aéreas suburbanas.

2º.- Programa de Apoyo a Productores Lecheros: Programa orientado al sector rural, especialmente a la cuenca lechera del altiplano de los Departamento de La Paz, cuya pobreza extrema hace necesarios el apoyo financiero de un programa que permita mejorar las condiciones de producción de leche y su comercialización en las ciudades de El Alto y La Paz

3.- Crédito YANAPASIÑANI.- Crédito para productores Rurales:

Que traducido en castellano significa “Nos Ayudaremos”, el mismo que permite generar una cartera rural con tasas de interés preferencial de 1.2% mensual y destinadas exclusivamente al sector productor agrícola – lecheros en sus fases de producción y comercialización.

Este nuevo producto de IMPRO - IFD tiene también un componente de carácter MEDIOAMBIENTAL, pues se orienta a el fomento de Producción Más Limpia en el contexto conceptual de esta, lo que permite su expansión a otros sectores productivos y comercializadores del área rural e incluso el ingreso a valles y a la zona de los Yungas de La Paz.

Nuestro trabajo se presenta en el cuadro adjunto, la cual señala con claridad los resultados alcanzados a Diciembre de 2014.

Cuadro 11.

CARTERA RURAL
EXPRESADO EN BOLIVIANOS

RESUMEN CONSOLIDADO DE SALDO DE CARTERA RURAL

PROVINCIAS	31/12/2013	31/12/2014	VARIACION ENTRE GESTION 2013 Y 2014	%
LOS ANDES	561,563.32	454,014.59	-107,549	-19.15%
MURILLO	456,568.95	730,017.66	273,449	59.89%
YUNGAS	168,672.83	160,142.67	-8,530	-5.06%
INGAVI	377,434.20	120,374.56	-257,060	-68.11%
OMASUYOS	1,465,793.65	1,946,036.13	480,242	32.76%
AROMA	437,040.36	488,666.69	51,626	11.81%
CAMACHO	0.00	3,835.43	3,835	0%
TOTAL	3,467,073.31	3,903,087.73	436,014.42	12.58%

CRECIMIENTO NETO	12.58%
-------------------------	---------------

Fuente: Sistema SIIMPRO

Cuadro 12.

CARTERA RURAL

RESUMEN CONSOLIDADO EN NUMERO DE CREDITOS RURAL

PROVINCIAS	31/12/2013	31/12/2014	VARIACION ENTRE GESTION 2013 Y 2014	%
LOS ANDES	81	57	-24	-29.63%
MURILLO	47	62	15	31.91%
YUNGAS	15	31	16	106.67%
INGAVI	47	21	-26	-55.32%
OMASUYOS	179	260	81	45.25%
AROMA	82	84	2	2.44%
CAMACHO	0	1	1	0.00%
TOTAL	451	516	65	14.41%

CRECIMIENTO NETO	14.41%
-------------------------	---------------

Fuente: Sistema SIIMPRO

Cartera en Mora

El índice de mora mayor a 30 días es de 1.04%. Así mismo, IMPRO - IFD constituyo provisiones para cartera incobrable en un nivel del 203%, con referencia al total de la cartera en mora, este nivel asciende en valores absolutos a Bs 499.501; ante esta situación, la Asociación tiene un adecuado nivel de cobertura de la cartera de créditos por las provisiones constituidas.

Cuadro 13.

TASA DE MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL		
CARTERA MORA	GESTION 2013	GESTION 2014
CARTERA ME	0.82%	1.30%
CARTERA MN	0.71%	0.74%
CONSOLIDADO % MORA	0.77%	1.04%

Fuente: Sistema SIIMPRO

Patrimonio Institucional

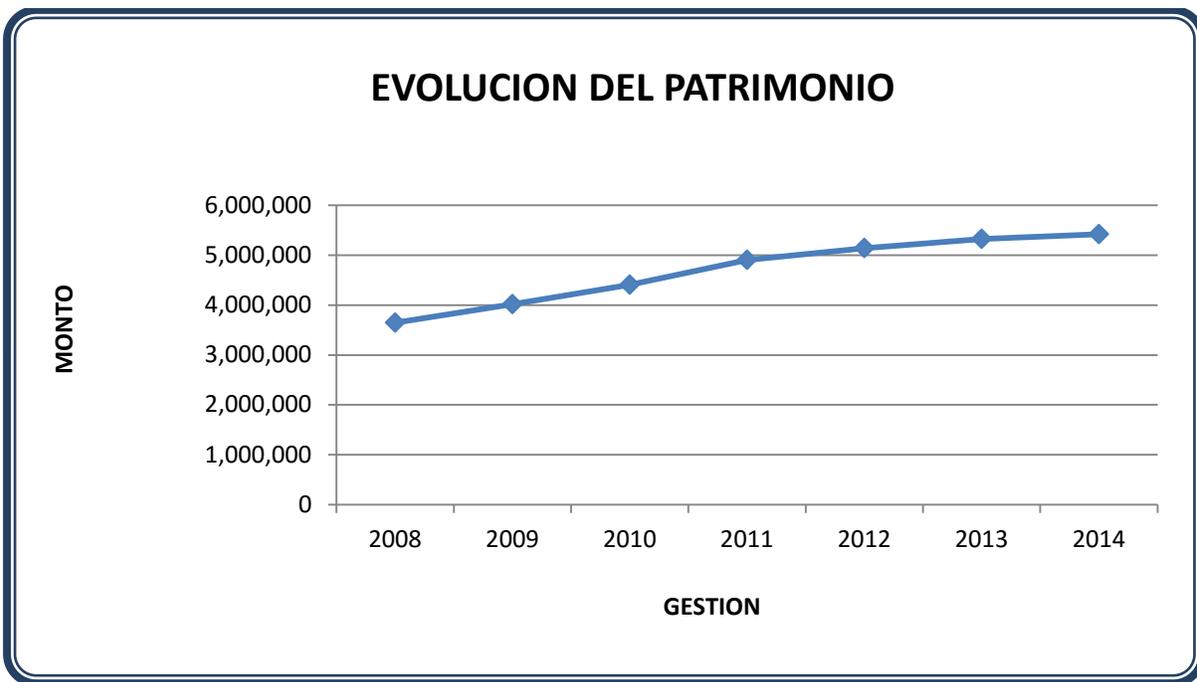
Durante la gestión 2014 un hecho relevante para **IMPRO IFD** ha alcanzado en relación a la gestión anterior, un volumen de Patrimonio Bs 5.43 MM, logrando una evolución patrimonial del 2% respecto a la gestión 2013.

Cuadro 14.

IMPRO EN CIFRAS DATOS CONSOLIDADOS EN MONEDA NACIONAL							
AÑOS 	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Utilidad/ Superávit	325,075	371,085	372,498	447,107	212,036	183,525	95,344
Patrimonio	3,646,930	4,018,012	4,407,879	4,906,393	5,142,824	5,326,349	5,421,693

Fuente: Sistema SIIMPRO

Cuadro 15.



Fuente: Sistema SIIMPRO

4. Desempeño Social

Al ser IMPRO una institución sin fines de lucro, que brinda servicios transparentes y efectivos a la comunidad, generando oportunidades de mejora en la calidad de vida a los sectores más necesitados y sin acceso a servicios financieros, pero además en estricto cumplimiento a la Ley de Servicios Financieros, es muy importante efectuar el Balance de Desempeño Social. A partir de la implementación de nuestro Sistema SIIMPRO en base a los datos obtenidos, tenemos como interpretación lo siguiente:

Entendemos como Balance de Desempeño Social, a nuestra vehemente relación comprometida con la sociedad de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, expresada de forma cuantitativa. Este hecho incorporado a la Evaluación Crediticia, nos permite beneficiar a todos quienes confían en IMPRO, con la disminución de la tasa de interés, la ampliación del plazo y la flexibilización en las garantías.

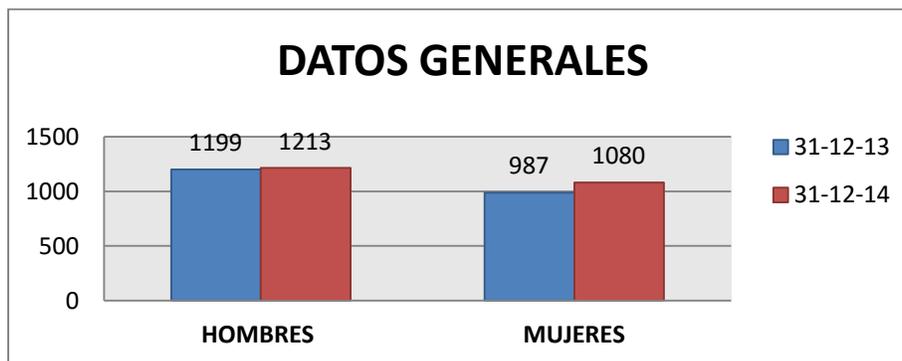
IMPRO aplica el sistema de medición PPI(*) como base, complementado por su propia herramienta desarrollada en el sistema SIIMPRO.

(*)PPI (Progress Out of Poverty Index) = “Indicador del avance, fuera a la pobreza”

A continuación, presentamos gráficamente los resultados al 31 de diciembre de 2014 (datos obtenidos en un 100% del sistema SIIMPRO), comparados con los de la gestión 2013:

Cuadro 16. GENERO

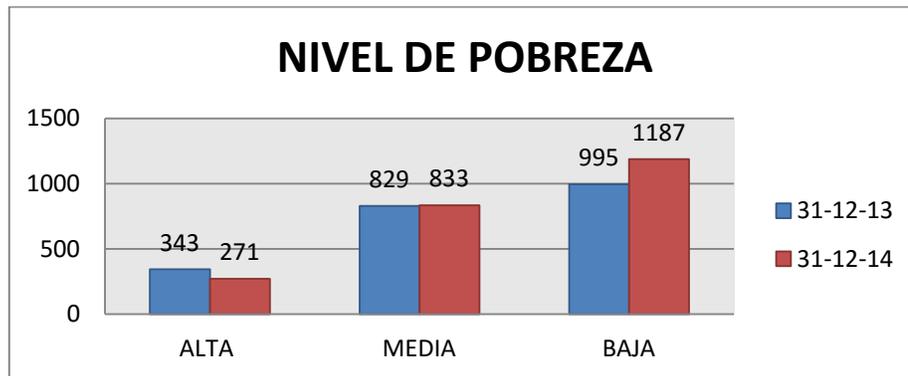
POR GÉNERO			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
HOMBRES	1199	1213	1,17
MUJERES	987	1080	9,42
TOTAL	2186	2293	4,89



En IMPRO-IFD no se hace discriminación de género. No existen créditos otorgados sujetos a la variable "sexo", durante la gestión 2014, se puede apreciar que el incremento de clientes se da en ambos sexos. De manera consolidada en un 4.89%.

Cuadro 17. NIVEL DE POBREZA

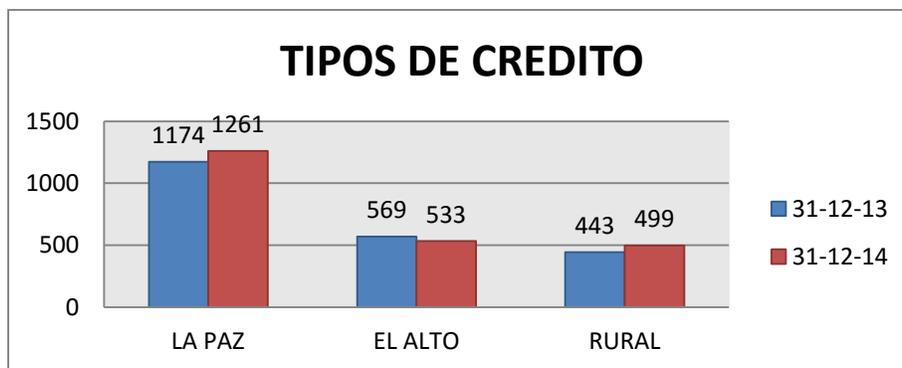
NIVEL DE POBREZA			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
ALTA	343	271	-20,99
MEDIA	829	833	0,48
BAJA	995	1187	19,30
TOTAL	2167	2291	5,72



El contar con pocos clientes en situación de pobreza alta, nos hace deducir que nuestros clientes antiguos han ido mejorando su situación. Por otro lado, si es que IMPRO-IFD tendiera a salir de su mercado objetivo, este indicador obligaría a replantear nuestras estrategias.

Cuadro 18. TIPOS DE CREDITO

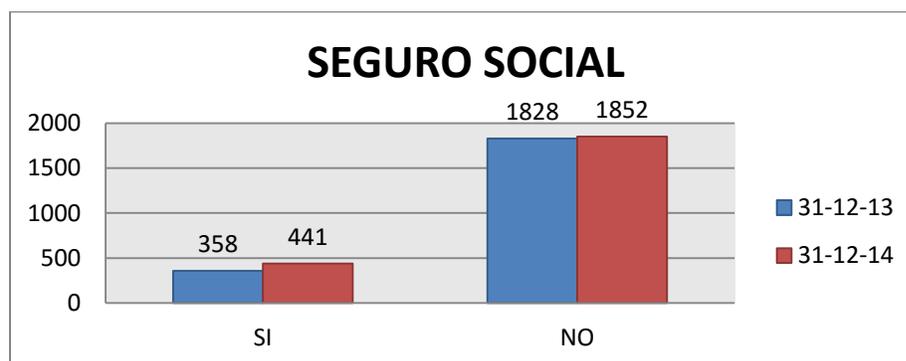
TIPOS DE CREDITO			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
LA PAZ	1174	1261	7,41
EL ALTO	569	533	-6,33
RURAL	443	499	12,64
TOTAL	2186	2293	4,89



Buscando siempre cumplir con nuestra misión social, se han ampliado nuestros servicios geográficamente en las áreas periurbanas de la ciudad de La Paz y en el área Rural del departamento, aunque este hecho generó como consecuencia la disminución de clientes en la ciudad de El Alto, debido a que el personal estuvo empeñado en el crecimiento del área rural, donde IMPRO está apoyando principalmente al sector productivo con una tasa preferencial y competitiva en el mercado. El decrecimiento fue del -6.33% y el crecimiento rural del 12.64% (duplica la bajada).

Cuadro 19. SEGURO SOCIAL

SEGURO SOCIAL			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
SI	358	441	23,18
NO	1828	1852	1,31
TOTAL	2186	2293	4,89

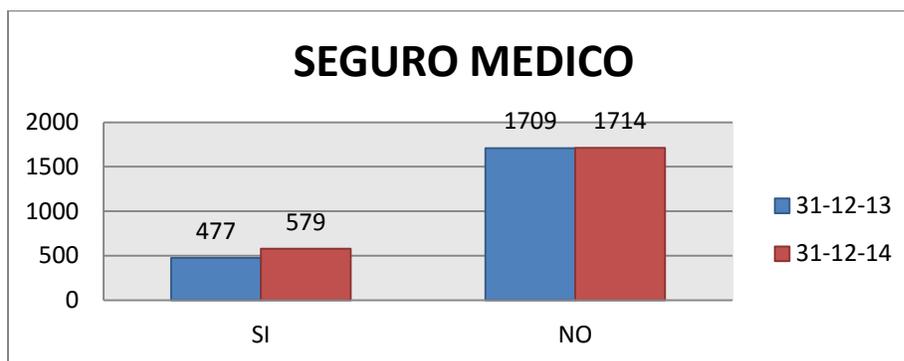


IMPRO demuestra con este indicador que los clientes que cuentan con seguro social a largo plazo (principalmente dependientes), por la coyuntura económica de nuestro país requieren efectuar otras actividades complementarias para mejorar sus ingresos y calidad de vida, a quienes en cumplimiento de nuestra misión también se los apoyó en sus

empresarios. Sin embargo, el hecho de que la mayor parte de nuestros beneficiarios no cuenta con un seguro social nos plantea como desafío poder subsanar o por lo menos dar respuesta a esta falencia para cuidar a la mayoría de nuestros clientes que no cuentan con este importante beneficio.

Cuadro 20. SEGURO MEDICO

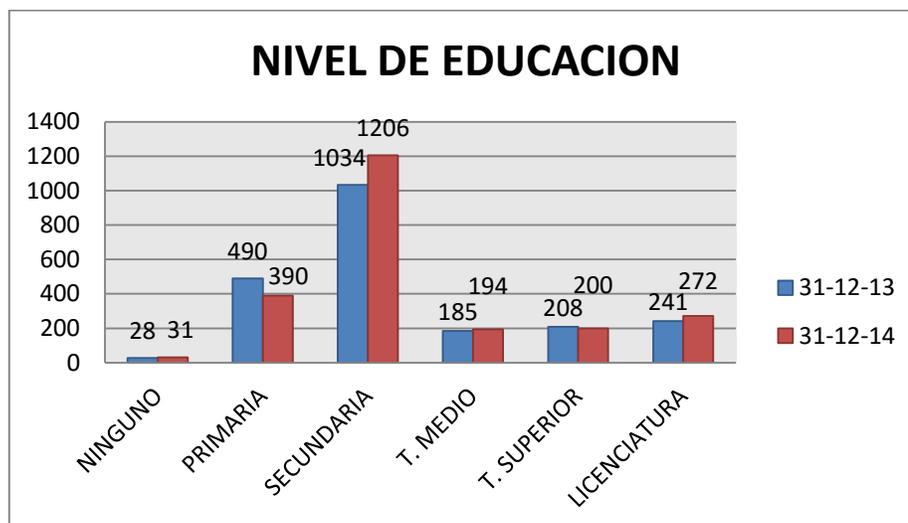
SEGURO MEDICO			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
SI	477	579	21,38
NO	1709	1714	0,29
TOTAL	2186	2293	4,89



Este parámetro, refleja en sus indicadores una situación similar y coincidente con los de Seguro Social.

Cuadro 21. NIVEL DE EDUCACION

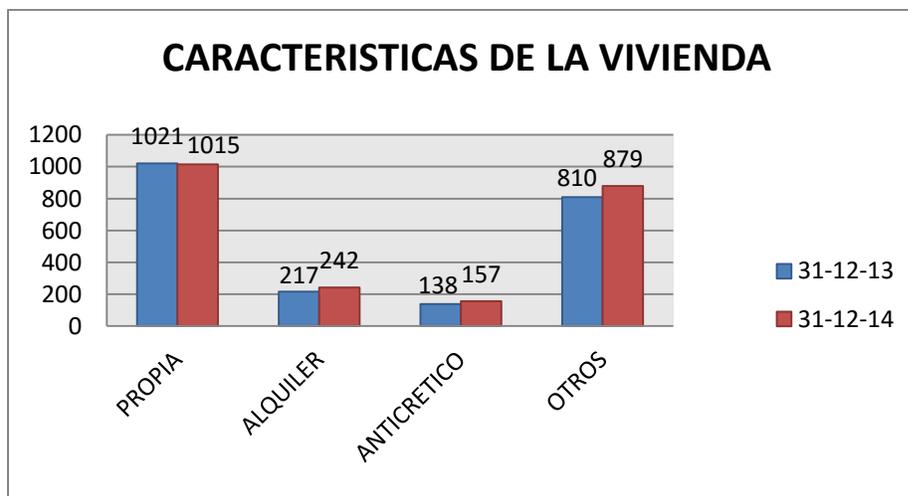
NIVEL DE EDUCACION			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
NINGUNO	28	31	10,71
PRIMARIA	490	390	-20,41
SECUNDARIA	1034	1206	16,63
T. MEDIO	185	194	4,86
T. SUPERIOR	208	200	-3,85
LICENCIATURA	241	272	12,86
TOTAL	2186	2293	4,89



El hecho de que la mayoría de nuestros clientes solo posee estudios de secundaria, nos hace RATIFICAR, el incentivo a la línea de crédito educación, el cual no debe ser considerado como un crédito de consumo, debido a que la mejora en la calidad académica de nuestros clientes, incide de manera directa en el mejor desarrollo de sus actividades comerciales o de servicios, brindándoles así la oportunidad de mejorar sus ingresos y calidad de vida, impactando en el núcleo familiar de manera efectiva.

Cuadro 22. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA

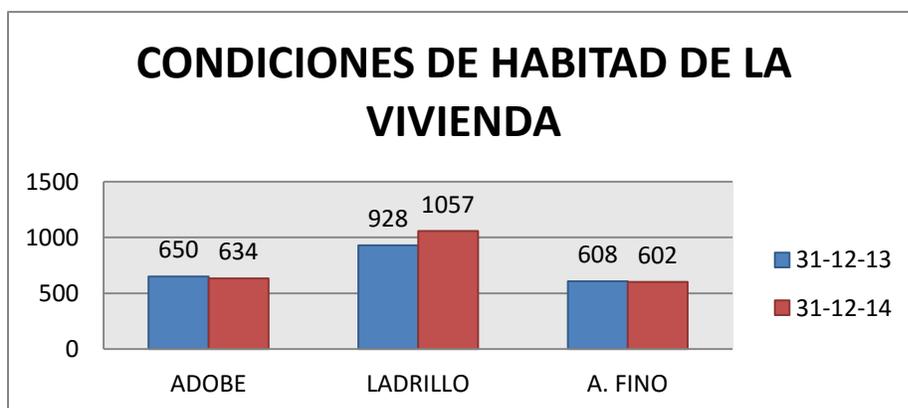
CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
PROPIA	1021	1015	-0,59
ALQUILER	217	242	11,52
ANTICRETICO	138	157	13,77
OTROS	810	879	8,52
TOTAL	2186	2293	4,89



Si bien la mayoría de nuestros clientes cuenta con vivienda propia, en IMPRO se ha profundizado, verificando la calidad y/o el acabado de la misma, el número de habitaciones, los servicios con los que cuenta y otros que nos permiten medir la situación real de nuestros clientes, identificando así el nivel de pobreza de los mismos.

Cuadro 23. CONDICIONES DE LA VIVIENDA

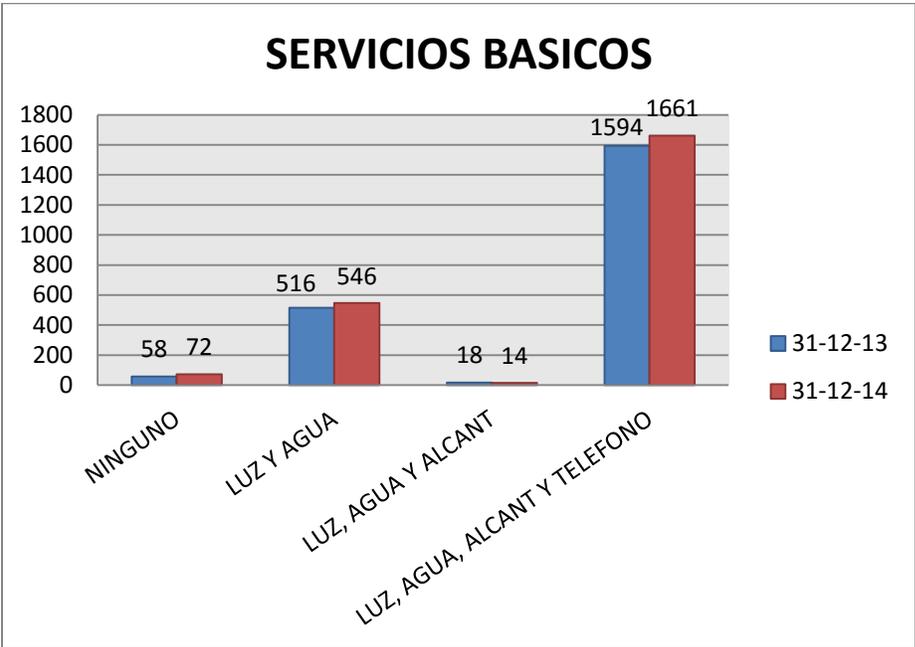
CONDICIONES DE HABITAD DE LA VIVIENDA			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
ADOBE	650	634	-2,46
LADRILLO	928	1057	13,90
A. FINO	608	602	-0,99
TOTAL	2186	2293	4,89



Que la mayoría de los clientes viva en una casa de ladrillo no indica que sus condiciones de bienestar son mejores en comparación con casas de materiales como el adobe, un indicador es lo referido a los acabados y condiciones tanto básicas como mínimas de habitad.

Cuadro 24. ACCESO A SERVICIOS BASICOS DE LOS CLIENTES

SERVICIOS BASICOS			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
NINGUNO	58	72	24,14
LUZ Y AGUA	516	546	5,81
LUZ, AGUA Y ALCANT	18	14	-22,22
LUZ, AGUA, ALCANT Y TELEFONO	1594	1661	4,20
TOTAL	2186	2293	4,89

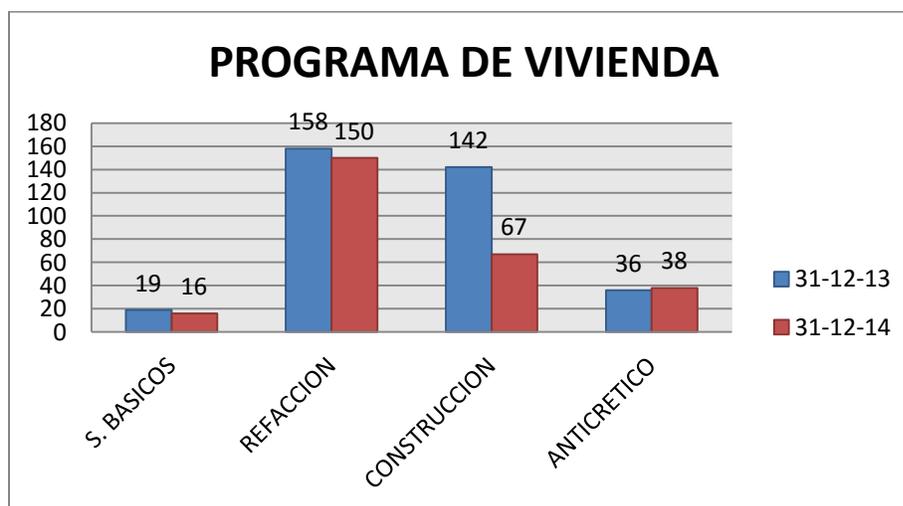


El indicador de servicios básicos muestra que IMPRO debe trabajar más en otorgar créditos para que a futuro todos los clientes cuenten con agua, luz y alcantarillado. De esa manera se podrá contribuir a mejorar las condiciones

mínimas de Derechos establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

Cuadro 25. RESULTADOS DEL PROGRAMA VIVIENDA

PROGRAMA DE VIVIENDA			
	31-12-13	31-12-14	Variación %
S. BASICOS	19	16	-15,79
REFACCION	158	150	-5,06
CONSTRUCCION	142	67	-52,82
ANTICRETICO	36	38	5,56
TOTAL	355	271	-23,66



Los resultados del programa de vivienda indican que una mejora en los resultados se daría si se redujeran los créditos para anticrético y se triplican los créditos para servicios básicos y construcción, es por esta razón que IMPRO viene trabajando incansablemente ya que una vivienda propia mejorará la calidad de vida de nuestros clientes.

4.1 Desempeño Social y percepción de los clientes

A fin de complementar los datos del sistema SIIMPRO, al último trimestre de 2014 se efectuó una encuesta para conocer la evaluación de nuestros clientes en este aspecto. Dado que el número de clientes durante la gestión 2014 fue de 2293 y el número de encuestas realizadas fue de 461, la muestra resultante es de un 20.10%, lo cual tiene validez tanto cuantitativa como cualitativa.

Semana	Numero encuestas x semana	Número varones	Número Mujeres	Cantidad encuesta sin genero
1	49	24	17	8
2	50	19	17	14
3	34	12	14	8
4	49	21	20	8
5	51	26	18	7
6	47	21	22	4
7	45	24	18	3
8	55	14	35	6
9	32	17	12	3
10	27	12	11	4
11	6	5	0	1
12	16	8	4	4
Total	461	203	188	70

Cuadro 26. Nota: La casilla “encuesta sin género” se refiere a gente que no quiso o se olvidó de identificarse por sexo.

Entonces, las variables a tomar en cuenta fueron: satisfacción del crédito, problemas de cobranza y problemas legales, todos estos elementos están implicados en desempeño social como se irá explicando en cada acápite

Cuadro 27.

Semana	Problemas legales (NO)	Problemas legales (Si)
1	48	1
2	50	0
3	32	2
4	44	0
5	48	0
6	47	3
7	41	4
8	45	0
9	39	3
10	27	0
11	6	0
12	16	0
Total	443	13

Aquí se puede interpretar que no se ha causado un impacto negativo en clientes de áreas pobres a las que servimos, se hace todos los esfuerzos en no vulnerar la situación legal del público al que servimos y que efectuamos una medición o monitoreo de casos

Cuadro 28

Semana	Problemas cobranza (No)	Problemas cobranza (SI)
1	47	2
2	48	2
3	33	1
4	44	4
5	46	2
6	46	4
7	44	1
8	57	3
9	24	4
10	26	1
11	6	0
12	13	3
Total	434	27

El resultado de la tabla indica que en IMPRO se cumplen los principios de protección al cliente

Cuadro 29

Semana	Satisfacción credito (NO)	Satisfacción credito (SI)
1	2	47
2	9	41
3	2	32
4	5	43
5	6	42
6	3	47
7	5	40
8	3	42
9	8	34
10	2	25
11	1	5
12	1	15
Total	47	413

La interpretación de la tabla indica que los montos otorgados en IMPRO son adecuados, así como el cálculo de los intereses y los planes de pagos que van implicados en este factor. Asimismo, no nos hemos desviado de seguir atendiendo a personas pobres y/o excluidas

Cuadro 30.

Semana	Atención (muy buena)	Atención (Buena)	Atención (regular)
1	21	22	6
2	21	26	3
3	14	15	9
4	18	26	2
5	17	28	2
6	19	28	2
7	12	30	0
8	21	20	5
9	14	26	4
10	15	7	1
11	2	4	0
12	5	6	5
Total	179	238	39

Los resultados indican que nuestra IFD ha implementado políticas coherentes con su función social, estamos satisfaciendo las necesidades de nuestros grupos de interés

4.2 Desempeño social interno

Considerando que nuestra visión considera tener un *personal altamente calificado, comprometido e identificado*, en la gestión 2014 se hizo un taller de capacitación en riesgos, dividido en dos sesiones, una teórica y otra práctica. Los participantes beneficiados fueron:

- Subgerente de créditos
- Subgerente de operaciones
- Subgerente (El Alto)
- Responsable de la Unidad de Procesamiento Integral de Créditos (UPIC)
- Tesorera (jefe de sección)
- Oficiales de crédito (El Alto y La Paz)
- Pasantes

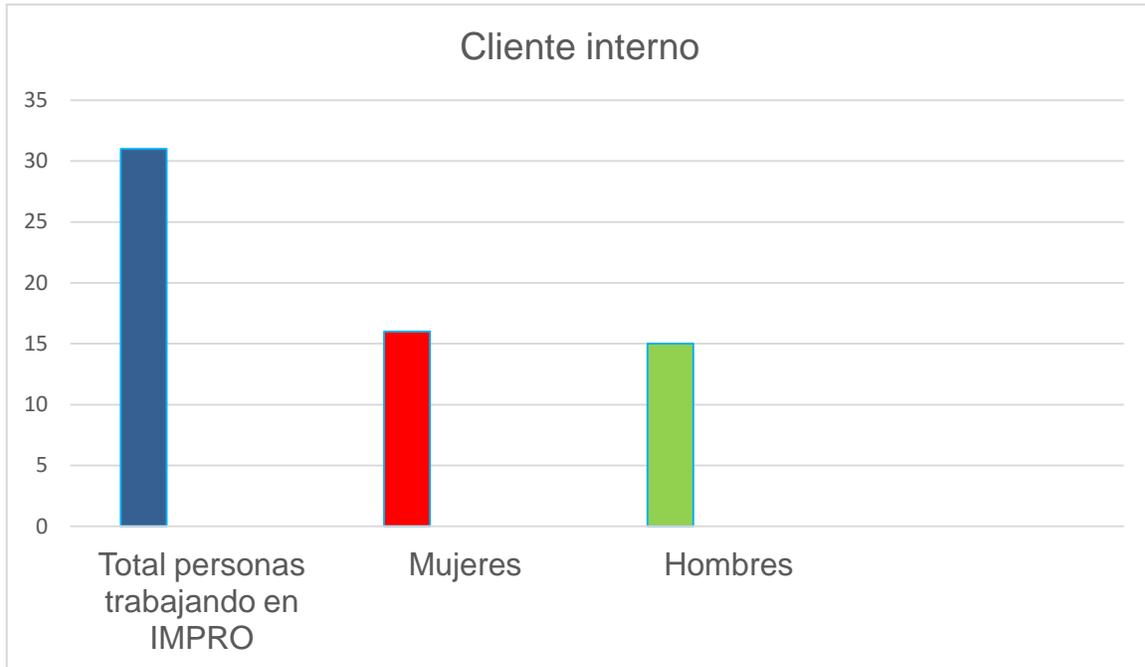
Asimismo, fue diseñado un cuestionario de satisfacción laboral donde se consideraron factores motivacionales (logro, reconocimiento, progreso, características del trabajo y posibilidades de desarrollo-responsabilidad) e higiénicos (política de la organización, relación entre compañeros, salario, seguridad, condiciones del trabajo). Los resultados obtenidos por la Unidad de Recursos Humanos permitirán la inclusión de mejoras.

Cuadro 31

Relación con el personal
Servicios Sociales ofrecidos al personal

	Si	No
Oportunidades de Capacitación	x	
Aportes a las AFPs	x	
Protección de Salud	x	
Remuneración igual para hombres y mujeres con habilidades equivalentes	x	
Conducta, ética e inclusión social	x	
Políticas para apoyar al personal femenino expresadas en un Reglamento interno de estabilidad laboral	x	
Políticas de igualdad de oportunidad	x	
	Total	
Número total de empleados	25	
Número total de empleados mujeres	14	
Número total de empleados permanentes al final del período	25	
Número total de empleados permanentes al inicio del período	23	
Número total de empleados permanentes nuevos durante el período	2	
Número total de empleados permanentes que dejaron la institución en el período	2	
Número total de empleadas permanentes mujeres al inicio del período	14	
Número total de empleadas permanentes mujeres al final del período	14	
Número total de empleadas permanentes mujeres nuevas durante el período	1	
Número total de empleadas permanentes mujeres en empleados de nivel ejecutivo y gerencia al final del período	0	
Número total de empleados de nivel ejecutivo y gerencia al final del período	4	
Número total de empleadas permanentes mujeres en empleados de niveles medios al final del período	2	
Número total de empleados de nivel medio al final del periodo	1	
Número total de empleadas permanentes mujeres en empleados de nivel operativo al final del período	11	
Número total de empleados de nivel operativo al final del período	11	
Número total de empleadas permanentes mujeres en empleados de nivel administrativo al final del periodo	3	
Número total de empleados de nivel administrativo al final del período	2	
Número total de empleadas permanentes capacitadas durante el periodo	0	
Número total de empleados permanente capacitados durante el período	11	

Cuadro 32



Fuente: Sistema SIIMPRO

4.3 Retroalimentación

El cuestionario de Desempeño Social también ha servido para conocer las inquietudes y sugerencias de nuestros clientes. Por lo que se puede sacar las siguientes conclusiones:

Habilitación de estados de cuentas por internet

Instauración de trato preferencial a clientes puntuales

Mayor compenetración entre oficial de crédito y cliente

Incremento en el monto de créditos otorgados

Apertura de nuevas sucursales o punto de cobranza en las ciudades de La Paz (centro) y El Alto (ceja)

Reajuste de garantías y tasas de interés

5 Cumplimiento del Plan de Acción 2014

5.1 Recursos Humanos

En materia de Recursos Humanos se ha diseñado e implementado una evaluación de personal. Asimismo, se ha concluido la revisión de documentos como el Reglamento Interno, Políticas de RRHH, así como normas de contratación y desvinculación de funcionarios. Los resultados fueron presentados por la Unidad de Recursos humanos en el mes de agosto. Igualmente, el análisis de la unidad de RRHH ha contemplado aspectos como Adopción del Código de Conducta ASFI y la continuidad de nuestro Plan Crecer Juntos.

5.2 Riesgos

Se ha elaborado un reglamento por el asesor general de IMPRO, este ha entrado en vigencia a partir de junio de 2014, el documento señala:

El Comité de Riesgo es una instancia de asesoría y coordinación de temas de Riesgo y su gestión; responde al Directorio de IMPRO y tiene como objetivo vigilar la adecuada gestión integral de riesgos de IMPRO.

Las resoluciones que dicte el Comité de Riesgo serán de observancia obligatoria hacia el interior de IMPRO IFD.

Las reuniones del Comité para el análisis de cada tipo de riesgo, se regirá de acuerdo a las particularidades establecidas en la normativa desarrollada para cada tipo de riesgo.

La agenda del Comité incluirá los siguientes asuntos:

- *Informes al Directorio.*
- *Informes al Comité de Auditoría*
- *Informes según el riesgo a analizar:*
 - ✓ *Del área de Procesamiento Integral de Crédito*
 - ✓ *Del área de Créditos*
 - ✓ *Del área de Operaciones y Finanzas*
 - ✓ *Del área de Sistemas de Información*
 - ✓ *De la asesoría Externa Legal*

Por lo que se ha diseñado una estructura organizacional que responde a un criterio funcional. Esto permite al Comité de Riesgos ejercer funciones sectorialmente y con el área involucrada de acuerdo a un tema en cuestión. Eso significa que sólo un representante del Directorio, el Director Ejecutivo y los

Subgerentes participan en todos los comités de riesgo, en tanto que los demás miembros lo harán en función del análisis del riesgo del área a su cargo. La coordinación del funcionamiento del Comité queda a cargo de la Subgerencia de Procesos Integral de créditos que incluye en su trabajo el control de riesgos.

6 Plan de Acción Gestión 2015

De acuerdo con las áreas de trabajo se han propuesto los siguientes objetivos por departamento de IMPRO

6.1 Desempeño Social

Presentación de Informe de Desempeño Social, también conocido como Balance Social. El documento será elaborado mediante la interpretación de la base de datos del sistema SIIMPRO y la aplicación de metodología cuantitativa y cualitativa en campo (encuestas, sondeos, entrevistas, etc.). Todos los aspectos del informe serán definidos en la primera reunión semestral y en la segunda reunión surgirán conclusiones y recomendaciones para la siguiente gestión.

6.2 Recursos Humanos

Se tiene prevista la capacitación en áreas técnicas de nuestro personal. Aquí se incluye una reestructuración de la evaluación de nuestros empleados. De esa manera se podrá optimizar procesos e instrumentos de evaluación. En lo referido a manuales, tanto el Reglamento Interno como el Manual de Recursos serán puestos en vigencia, de esa manera se podrá garantizar el pleno conocimiento de políticas, procedimientos y funciones de IMPRO.

6.3 Riesgos

Considerando la importancia de la Gestión de Riesgos, en IMPRO se ha definido efectuar reuniones para identificar y solucionar riesgos de tipo crediticio, reputacional y operativo. El cronograma realizado incluye una reunión mensual por cada riesgo definido. Igualmente, para monitorear el Desempeño Social y su impacto en nuestros clientes, se tienen definidas dos reuniones de carácter semestral.

7 Informe de Auditoría Externa

La empresa Audinaco SRL, ha emitido el siguiente informe referido a la gestión 2014.