

ANEXO 1

INFORME DE

RESPONSABILIDAD

SOCIAL EMPRESARIAL

GESTION 2017

La Paz – Bolivia

JUNIO 2018

INCUBADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS

IMPRO IFD

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017

CONTENIDO

	ANTECEDENTES	Pag.	1
1.	DESCRIPCION DE LA RSE EN LA PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA IFD	"	1
2.	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLITICA RE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.	"	2
2.1	NUESTRA POLITICA DE RSE	"	2
2.2	ACTIVIDADES DE RSE	"	3
2.2.1	RSE DE ORDEN SOCIAL	"	3
2.2.2	RSE DE ORDEN ECONOMICO	"	3
2.2.3	RSE CON CLIENTES PROVEEDORES,RECURSOS HUMANOS	"	4
2.2.4	RSE RELATIVA AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	"	5
3.	EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.	"	5
4.	LA FORMA EN QUE LA IFD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTION DE RSE.	"	6
5.	DESCRIPCION DCE LA EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA IFD CON RELACION A LOS LINEAMIENTOS DE RSE	"	7
5.1	Transparencia	"	7
5.2	Comportamiento Ético	"	8
5.3	Respecto a los intereses de las partes interesadas	"	8
5.4	Respecto a las Leyes	"	8
5.5	Respecto a los derechos humanos	"	9
5.6	Anexos Indicadores Sociales	"	9
6	CONCLUSION GENERAL	"	19
7	APROBACION	"	19

ANTECEDENTES

El reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros dictamina en su artículo 12, sección 3, la presentación de un informe de Responsabilidad Social Empresarial que contiene los siguientes puntos:

Anexo 1:

- La descripción de la RSE en la Planificación estratégica de la EIF.
- La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambientales y partes interesadas.
- El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF
- .La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial.
- Descripción de la evaluación del cumplimiento de la EIF con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

A continuación, se expone los puntos descritos para IMPRO IFD

1. DESCRIPCION DE LA RSE EN LA PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA EIF

IMPRO IFD orienta sus acciones al segmento de la población que se encuentra en condiciones de pobreza y/o exclusión, tiene acceso limitado a servicios financieros y carece de habilidades y experiencia en la administración de negocios y/o emprendimientos que desarrolla, en gran medida coinciden con los de responsabilidad social dentro su estrategia empresarial. Con el propósito de generar valor sostenible en lo relaciona con la sociedad, la economía y el medio ambiente reflejado en su:

Misión
IMPRO IFD 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 micro financieros innovadores, amplios y de la mejor calidad en áreas urbanas, periurbanas y rurales.
Contando con un personal altamente calificado, comprometido e identificado

La Responsabilidad Social como un compromiso a mediano y largo plazo.

- La declaración de la misión institucional conlleva el compromiso y la claridad ideológica ha sido invariable y no ha cambiado en dos décadas, nuestra vocación de servicio a la comunidad Boliviana, la cual 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.

Respecto a la visión, se enfoca principalmente en:

- 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.

El marco estratégico aterrizado en objetivos, políticas y tareas concretas se alinean a conseguir un equilibrio entre la misión y visión en el mediano plazo logrando así los propósitos sociales trazados.

2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), esta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos con las personas, las comunidades y el medio ambiente , y por otra, a establecer objetivos, metas y acciones que promuevan el desarrollo sostenible en sus tres dimensiones : social, económica y ambiental.

La normativa vigente respecto a la RSE para entidades financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), mediante Circular ASFI-170/2013 de abril de 2013 modificada con las circulares ASFI-365/2015 Y ASFI-428/2016, establece los lineamientos para que dichas entidades en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de asociados, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales., favoreciendo el desarrollo sostenible.

2.1 NUESTRA POLITICA DE RSE

La política de RSE se enmarca en sus principios: Equidad, inclusión, accesibilidad, confiabilidad, eficiencia y sus valores y sus valores: logro de resultados, cumplimiento, integridad, ética, transparencia, solidaridad, compromiso con el desarrollo de personas y orientación al cliente. Así mismo mencionar los códigos de ética y de gobierno corporativo.

2.2 ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2.2.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ORDEN SOCIAL.

2.2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ORDEN ECONOMICO

El plan Estratégico ha sido elaborado considerando la situación Económica del País, el entorno económico y político como también aspectos regulatorios (ASFI) considerando que IMPRO IFD al obtener la licencia de funcionamiento es su primer año como entidad regulada y por ende cumplir al 100% la normativa vigente.

Las metas principales consideradas fueron las siguientes:

Crecimiento anual de Activos gestión 2017 del 5%

Crecimiento de la Cartera de Créditos del 7%

Índice de Morosidad del 2.31%

Utilidad Neta de la Gestión de \$us11.581.34

Al 31 de diciembre 2017 se tienen los siguientes datos:

Rubro	Gestión 2016	Gestión 2017
Total Activos en Bs	30.402.405.-	31.787.945.-
DIFERENCIA	INCREMENTO	1.385.540

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

Estado y Morosidad	Gestión 2016	Gestión 2017
Cartera Vigente	26.156.237.-	27.620.126.-
Carera Vencida	189.872.-	550.929.-
Cartera Vigente Reprogramada	828.877.-	778.380.-
Cartera Vencida Reprogramada	24.413.-	121.353.-
TOTAL CARTERA BRUTA	27.199.399.-	29.070.788.-
DIFERENCIA	CRECIMIENTO	1.871.389.-
Morosidad	0.79%	2.31%
DIFERENCIA	INCREMENTO	1.52%

La clasificación de la cartera por tipo de crédito al 2017:

TIPO DE CREDITO	VIGENTE	VENCIDO	TOTAL CARTERA	COMPOSICION %	MORA %
Microcrédito	25.622.241	656.326	26.278.567	90.40	2.26
Vivienda	1.241.838	3.050	1.244.888	4.28	0.01
Consumo	1.534.427	12.907	1.547.334	5.32	0.04
TOTAL	28.398.506	672.282	29.070.788	100.00	2.31

En el apoyo a sus emprendimientos de nuestros clientes se puede apreciar que es el 90.40% del total de la cartera destinada a microcrédito.

El promedio de los montos desembolsados están entre \$us2.400.- Hasta \$us2.900.- Demostrando así una mayor cobertura en nuestra área de influencia

Los Resultados de la Gestión Fueron:

Descripción	Gestión 2016	Gestión 2017	Diferencia
Utilidad Neta	65.086.-	79.448.-	14.362.-

El número de clientes fue:

Descripción	Gestión 2016	Gestión 2017	Diferencia
Clientes	2.461	2.127	-334

**BALANCE SOCIAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

DENOMINACION	INCUBADRA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS “IMPRO IFD”
PERIODO	01-ENERO-2017 al 31-diciembre-2017
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	ASFI N°024/2016 de fecha 9/09/2016
INICIO Y AÑOS DE SERVICIO	Fundada en 1995 con 23 años de servicio
DOMICILIO LEGAL	La Paz, Calle Manuel Ergueta N°1741 Zona Tembladrani
DATOS DE PRINCIPALES SERVICIOS N° de Prestatarios : 2.127 N° de Funcionarios : 33 N° de Directivos : 3 Titulares Total Activos : USD 4.6 Millones Promedio de Prestamos: Mil USD	
PRODUCTOS: CREDITOS: Destinados a Microcrédito ,Vivienda, Consumo y Agropecuario	

2.2.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON CLIENTES PROVEEDORES, RECURSOS HUMANOS

a) Clientes

b) Proveedores

La gestión con nuestros proveedores se promueve en base a relaciones comerciales equitativas, esto quiere decir en que todos salgamos beneficiados y satisfechos, para lo cual, se cumple con todos los requisitos legales, fiscales de conformidad con lo que indica nuestra

normativa, como también dando confianza, seriedad y cumplimiento en la entrega y pago recíproco en cada una de las operaciones.

c) Recursos Humanos

En lo que respecta a los recursos humanos con los que cuenta IMPRO IFD indicar que se les brinda, seguridad, estabilidad, protección y apoyo en todos los ámbitos, entre ellos la cobertura de salud, pago de aportes oportuno a las AFPs, adecuada remuneración, ambientes físicos apropiados y cómodos,

Mejoras en el aspecto salarial bajo la aplicación de una escala salarial homogénea y alentadora, con niveles y categorías a los cuales el funcionario avanza en base a su rendimiento previamente evaluado. En lo que respecta al incremento salarial la institución dio cumplimiento conforme lo dispuesto por el Ministerio de Trabajo.

2.2.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.

IMPRO IFD no produce residuos contaminantes significativos como resultado de sus actividades, al ser esta una entidad dedicada a la prestación de servicios financieros.

No obstante debemos indicar que la entidad presta demasiada atención y control al consumo racional de papel, energía eléctrica y agua.

En lo que se refiere al manejo de basura se debe indicar que este en su mayor grado es papel (mismo que antes de desechar definitivamente es reutilizado como papeles de trabajo o borradores).

Se mantienen limpios los ambientes y se realizan mantenimientos periódicos a los equipos e instalaciones de la entidad.

También se cumple con brindar la seguridad adecuada a todos nuestros clientes, usuarios y funcionarios con medidas físicas y tecnológicas. En el ámbito de las operaciones, las transacciones efectuadas son para la institución prioritaria por lo que cuentan con los respectivos controles electrónicos, como también dispositivos físicamente instalados brindando la seguridad respectiva.

Adicionalmente se cuenta en todas sus oficinas con guardias privados.

En el ámbito de las operaciones, se cumple con normativa en cuanto a disposiciones sobre lavado de dinero y fomento al terrorismo,

3. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.

Los resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se traduce en mejorar la calificación del desempeño social que es de B mismo que se refleja en el informe respectivo efectuado por un independiente.

La institución es consciente de que la gestión de Responsabilidad social empresarial son compromisos asumidos y que los viene cumpliendo progresivamente debido a que conlleva generar planes y acciones en cada gestión.

4. LA FORMA EN QUE LA IFD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTION DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

La entidad en su conjunto está involucrada en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo. Las áreas directamente involucradas con la centralización de los procesos más importantes en esta temática son:



La Jefatura de Administración y RRHH quien se encarga de elaborar un informe semestral sobre el cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE de la entidad.

Adicionalmente, todo lo referente sobre el servicio de atención de reclamos, enmarcado en el reglamento de Punto de Reclamo de ASFI recae en la dependencia de Sub Gerente de Creditos con la siguiente estructura:



5. DESCRIPCION DE LA EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE IMPRO IFD CON RELACION A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Rendición de cuentas.- IMPRO IFD rinde cuentas ante la sociedad en general por la generación de impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición o minimización de impactos negativos involuntarios y/o imprevistos.

Para ello la entidad mantiene diferentes canales de comunicación e información con la sociedad para comunicar de sus impactos generados, entre ellos tenemos:

Asamblea Ordinaria y Extraordinaria de Asociados, en la que se rinde cuentas a detalle conforme se establece en el orden del día.

Publicación y divulgación de la memoria anual en la que se incluye el mensaje del presidente de directorio, que describe el desempeño socio económico de la entidad, en el que también se incluye el Dictamen del auditor externo que presenta sin ninguna salvedad como también se adjunta los estados financieros auditados.

Así mismo es publicada en la página web toda la información pertinente de la entidad y poniendo a disposición de los socios, clientes, usuarios y público en general.

Indicar que las entidad brinda a través de todo su personal y en especial de front office el buen trato, personalizado que día a día oferta sus productos al público en general, clientes y asociados, como también mencionar la atención en el marco de la normativa vigente los canales de atención del punto de reclamo dispuestos cuando corresponda.

IMPRO IFD en el marco de la normativa vigente ha preparado un balance social sobre desempeño de la entidad en el ámbito de responsabilidad social empresarial con una serie de indicadores detallados que reflejan la gestión realizada respecto a sus grupos de interés con los cuales opera y con la sociedad.

En el marco de la normativa vigente IMPRO IFD ha encomendado a un tercero para que en base a una metodología adecuada efectúe la calificación en el marco de la responsabilidad empresarial de la entidad.

5.1 Transparencia.- IMPRO IFD refleja su transparencia de su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa: sus declaraciones y actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. En este sentido procede a revelar la siguiente información:

- a) Su misión y visión: Nuestra misión y visión se encuentra publicada en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general
- b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: Tal como se describió en el punto anterior, IMPRO IFD ha desarrollado cuadros que muestran indicadores del uso de materiales internamente y del

Desempeño de la entidad en temas de orden social, los que se exponen en el informe de evaluación de desempeño social.

- c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la IFD: Estos puntos también se divulgarán a través del balance social.

5.2 Comportamiento ético: IMPRO IFD mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, incluye valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

En el marco de su naturaleza social mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios y valores con los que se identifica. Adicionalmente generó en base a la normativa vigente un código de ética. Y en el plan estratégico contempla los valores con los cuales se maneja institucionalmente.

Durante la gestión 2017 no tuvo ningún caso que implique un comportamiento de la entidad que genere conflicto en relación con sus grupos de interés.

5.3 Respeto a los intereses de las partes interesadas: IMPRO IFD respeta y considera los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos
- b) Respetar los intereses de las partes interesadas
- c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas
- d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas
- e) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la entidad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la entidad.

En el marco de la normativa vigente IMPRO IFD ha considerado a las partes interesadas definidas por la norma de RSE y en el informe preparado se describe e identifica ampliamente el desempeño que la entidad mantiene en el trato a las partes interesadas especialmente:

- Empleados
- Clientes
- Comunidad
- Medio Ambiente
- Otros grupos de interés

5.4 Respeto a las leyes: La Entidad cumple con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Las cuales son:

- a) Cumple con los requisitos legales y normativos
- b) Mantiene informada de todas las obligaciones legales y normativas al respectivo grupo de interés.

c) Revisa y actualiza periódicamente y cuando corresponda el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

IMPRO IFD cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- Ley de Servicios Financieros.
- Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.
- La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes. Cartas circulares remitidas por el regulador.
- Instrucciones del regulador en base a inspecciones de supervisión y control.
- Normas impositivas
- Otra normativa vigente.

5.5 Respeto a los derechos humanos: IMPRO IFD respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Durante la gestión no se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la institución por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

5.6 Anexo Indicadores Sociales: De acuerdo a la Circular ASFI 365/2015 se incluyó los anexo **2 A, 2B, 2**, señalándose en los indicadores sociales más importantes en base al formato establecido por el ente fiscalizador:

ANEXO 2a : Indicadores de Balance Social

					Meta Anual						
1. Objetivos de la Funcion Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estrategicos de la entidad	4.Codigo	5. Indicadores	6.Expresado	7.Dato	8.Resultado	9.Diferencia en	10. Notas al	11.Responsables de proveer y verificar la	12.Documentos de
DESARROLLO INTEGRAL PARA VIVIR											
Proporcionar servicios financieros con atención personalizada y calidez	Atención de calidad	Mejora en la atención al cliente	VB B1.1	Quejas y resolución de	VECES	1	Solucion al problema	ninguno	ninguno	Fernando Gutierrez	Firma del cliente
							Reparacion e implementacion de la de las oficinas			Servicios Genrales	Recibos y facturas
	VB D1.2		Tiempos de atención y filas de	minutos	30	buena	ninguno	ninguno	ASFI	normativa	
	VB D1.3		Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones	Tiempo	11 días	solicitud de Credito al oficial de notas máximo visito hasta el 3 dia y evaluacion y analisis en 7 dias.	De acuerdo a la entrega de lo solicitado por el oficial de	ninguno		políticas de Credito.	

					meta anual						
1. Objetivos de la Funcion Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estrategicos de la entidad	4.Codigo	5. Indicadores	6.Expresado	7.Dato	8.Resultado	9.Diferencia en	10. Notas al	11.Responsables de proveer y verificar la	12.Documentos de
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios	Educación financiera para el uso de servicios financieros con	Informacion clara, consistente y oportuna al cliente.	VB F1.1	Meta Anual	Clientes	500	Se llevo al 90%	10	ninguna	Encargada de Educacion Financiera	Convenio con FINRURAL
			VB F1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces	12	Actualizaciones en sitio electronico	0	ninguna	Diego Valverde	pagina Web
	VB F1.1		Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y	Veces		desembolso cliente se comunica la eficiencia y seguridad de brinda la institucion mensajes de educacion financiera.	0	ninguna	Encargada de Ed. Financiera	Envio de SMS y resultados	
			Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con			Otros indicadores propuestos por la Entidad de					

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad	4. Código	5. Indicadores	meta anual		8. Resultado obtenido	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo	
					6. Expresado en	7. Dato						
ELIMINAR LA												
Realizar acciones	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos.	Mejorar la calidad de vida de los clientes	EP A1.1	Focalización	Cientes	Cientes ubicados en comunidades del área	Llegar donde no cuenten con apoyo para mejorar la calidad de vida que	0	ninguna	Area	Colocacion de credito por	
	Monitoreo de la pobreza		EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos			Se otorgo el credito por refinanciamiento a clientes que por situaciones de salud, trabajo y otros, tuvieron problemas y				Reprogramacion o refinanciamiento	
	Otros temas relacionados con acciones contra la		EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de	En proceso de							
				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera								

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad	4. Código	5. Indicadores	meta anual		8. Resultado obtenido	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo	
					6. Expresado en	7. Dato						
ELIMINAR LA												
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	Atención sin discriminación de cobertura.	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Cantidad	2	Puntos de Atención	0	Ninguna	Gerencia	Documentos de Aprobación por ASFI	
			EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y	Ninguna							
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra	Ninguna							
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente el área rural. (*)		EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Cantidad	4	Puntos de Atención Palomar y Achacachi por dos oficiales de credito y dos cajeros	0	Ninguna	Gerencia de Creditos	Colocacion de creditos	
			EESE B1.2	Fortalecimiento de las	Ninguna							
	Inclusión financiera de sectores		EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con	Ninguna							
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera								

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS
ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

Primera parte

Área	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Objetivo	VB A	Promover el desarrollo integral para el vivir			
Aspecto	VB A.1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de			
Indicador	VB A.1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A.1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y	477.951,09	200,00	310.918,05
Sub indicador	VB A.1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria	650.803,15	401,00	704.846,92
Sub indicador	VB A.1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción	197.920,41	67,00	151.198,48
Sub indicador	VB A.1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC)	61.577,37	1,00	61.577,37
Indicador	VB A.1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto neto desembolsado en la	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión
		Fondo de garantía	184.868,96	231,00	184.868,96
Indicador	VB A.1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Monto neto desembolsado en la	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión
Sub	VB A.1.4.1	Programas	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
Indicador	VB A.1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión

Área	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones			
Indicador	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva2			
Indicador	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención			
Aspecto	VB B1	Atención de calidad			
Indicador	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	asumidos por la EIF (gestión)
Sub indicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	1	SISTEMAS	1
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	1	SISTEMAS	1
Indicador	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Indicador	VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de cajas / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura
Sub indicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención	1701,4	6805,61	0

Área	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Aspecto	VB B2	Atención con calidez			
Indicador	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal tota	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una	0	0	0
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución	0	0	0
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios			
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios			
Indicador	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad		Número de pruebas	Número de políticas y/o
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas	Actualizacion den Políticas	N/A	17 politicas
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de			
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
Indicador	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de	
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	N/A	1 vez al año	
Indicador	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución
indicador	VB D1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	10	4	N/A
indicador	VB D1.3.3	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la	1	1	N/A

Área	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios			
Indicador	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
Sub indicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre	1	314	2
Sub indicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso	1	314	2
Indicador	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios	Número de cursos o programas	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar	0	0	0
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	
Sub indicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en	N/A	12	1
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	N/A	N/A	
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios			
Indicador	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los	Número de cursos o programas	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Indicador	VB F1.1.1	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)	2	24	0

Segunda parte

Área	EP	ELIMINAR LA POBREZA			
Objetivo	EP A	Acciones contra la pobreza			
Aspecto	EP A1	Provisión de servicios dirigidos a la población			
Indicador	EP A1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión
Sub indicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	21%	447	2.391.147,23
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza			
Indicador	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión
Sub indicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza	6%	155	252.039,59

Indicador	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (cierre gestión)	Número de clientes (de préstamos)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación	1,30%	30	54.877,97
Sub indicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	0,00%	0	0
Sub indicador	EP B1.2.3	Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición	0,00%	0	0
Sub	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	8,40%	162	356.888,53

Tercera parte

Área	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y			
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus			
Aspecto	EESE A1	Inclusión financiera			
Indicador	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo	Número de personal total
Sub indicador	EESE A1.1.1	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	2	2	4
		Oficinas centrales	1	1	28
		Sucursales	1	1	6
Indicador	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni	Número de quejas	4	34
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	0	0	0
Indicador	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus	0	0	0

Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente			
Indicador	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión
Sub indicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades	138.213,79	502	896.680,92
Indicador	EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de		Número de beneficiarios	
indicador	EESE B2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	0	0	0
indicador	EESE B2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	0	0	0
Indicador	EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el	Número de cuentas	Saldo de depósitos	
Indicador	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado	
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
Indicador	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la	Número de empleados con discapacidad	Proporción respecto al total del personal de la EIF

1 Monto neto desembolsado: monto desembolsado neto de refinanciamientos, reprogramaciones y compras de cartera.

2 Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.

3 Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS

ENTIDAD: INCUBADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS - INSTITUCION FINANCIERA DE DESARROLLO
PERIODO DE LA INFORMACIÓN: 2017

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del	Se actualizo las políticas de		
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la		%	7,98
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el		%	8,5
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo		%	100
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		%	100
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	mujeres 17 y varones 17	Números enteros	34
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y		%	100
		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y		%	M=36 V=64
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de	sin contratacion	%	0

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado		%	80
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan, la		Números enteros	0
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y		%	0
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	20 VARONES Y 18 MUJERES	Números enteros y/o porcentajes	38
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres		%	V=63,15, M=36,85
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	La evaluación social implementada desde la creación de la		clientes
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	flexibilización de tasas, garantías y plazo		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo,	Se aplica a todos nuestros	%	100

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las.	políticas de		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social, específico	creditos de fomento y		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Manual de procedimientos		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	mediante el envío de		
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Cartas de invitación para		
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los	Mediante cuestionarios		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas	Se actualizo la base de	1	
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Charlas a plantel de		

6. CONCLUSION GENERAL

IMPRO IFD, considera que durante la gestión 2017 ha tenido un comportamiento ético y responsable socialmente en su entorno ambiental, con sus respectivos grupos de interés, demostrando no haber tenido demanda alguna.

7.- APROBACION

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2017 cuenta con la aprobación de Directorio de fecha 9 de junio de 2018.