



# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2018 INCUBADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS “IMPRO IFD”

## CONTENIDO

I. OBJETO.....	Pg. 2
II. ALCANCE.....	Pg. 2
III. PERFIL DE LA ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.....	Pg. 2
3.1. Objetivos de IMPRO IFD.....	Pg. 3
3.2. Visión.....	Pg. 4
3.3. Misión.....	Pg. 4
IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	Pg. 4
4.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.....	Pg. 4
4.2. Descripción de los grupos de interés.....	Pg. 5
V. DESCRIPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE.....	Pg. 6
VI. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE.....	Pg. 8
VII. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE.....	Pg. 9
VIII. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE.....	Pg. 9
8.1. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas.....	Pg. 9
8.2. Transparencia.....	Pg. 10
8.3. Comportamiento ético.....	Pg. 11
8.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.....	Pg. 12
8.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas.....	Pg. 13
8.6. Respeto a los derechos humanos.....	Pg. 13

## ANEXO

### MATRIZ DE INDICADORES DE RSE

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 1 de 14



## I. **OBJETO**

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está dirigido a optimizar el conocimiento de los riesgos y las oportunidades los cuales desafía IMPRO IFD, y de esta forma realizar una apreciación del cumplimiento que se tiene con los grupos interés lo cual permitirá analizar la notoriedad que tiene la institución a nivel local, nacional y fortalecer la fidelidad de sus socios, clientes financieros y usuarios.

Asimismo, permite evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad establecido en las leyes, códigos, normas de funcionamiento e iniciativas voluntarias como también facilitar a los grupos de interés la comprensión sobre el desempeño e impactos que tiene la institución.

La presentación del informe es un requisito estipulado en el Artículo N° 12 sección 3 del Reglamento de Responsabilidad Social, basado en el ANEXO 1 (informe de Responsabilidad Social Empresarial) dentro la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

## II. **ALCANCE**

Correspondiente a la gestión 2018, IMPRO IFD presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), aprobado por el Directorio, previo informe del Comité de Responsabilidad Social.

El documento sigue la metodología estipulada en el ANEXO 1 del Reglamento Nacional de RSE, que da cumplimiento a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La información que contiene el documento se ha seleccionado mediante la identificación de asuntos que contienen relevancia para los principales grupos de interés de la Institución, estableciendo el alcance de la RSE a (stakeholders) Socios, Directorio, Clientes, Usuarios, Trabajadores y Autoridades de Supervisión como también sus lineamientos estratégicos, planes, programas, proyectos y actividades (establecidas y realizadas).

## III. **PERFIL DE LA ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**

IMPRO IFD - Incubadora de Microempresas Productivas - es una institución privada de Desarrollo Social con objetivos eminentemente sociales y sin fines de lucro.

Inicia sus actividades el año 1995, preocupándose por mantener la base filosófica de los microcréditos, es decir: “hacer prevalecer el aspecto social por encima de lo económico”. Así, para esta institución, primero es el ser humano; su desarrollo como tal y su derecho a una oportunidad de tener mejores condiciones de trabajo, vida, salud y educación.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 2 de 14



Bajo esa premisa, IMPRO IFD ofrece Programas de Pequeños Créditos relacionados a:

- **Programa de fomento**
- **Programa de mejora del hábitat**
- **Programa de microcrédito rural**

Estos Programas de Pequeños Créditos, con fines estrictamente sociales, permiten a IMPRO IFD contribuir a la lucha contra la pobreza y la discriminación de los más pobres. En ese entendido, el microcrédito es un instrumento en esta lucha y no una fuente de riqueza. Ésta la diferencia y valor agregado que marca el trabajo diario de IMPRO IFD.

IMPRO IFD participa como socia activa de la Asociación de instituciones financieras para el desarrollo - FINRURAL y en sus 23 años de actividad ha conseguido constituirse en un proyecto autosostenible expandiendo sus operaciones a la ciudad de El Alto desde el año 2000, como también un punto de atención en la población de Achacachi y otro en la población de El Palomar.

Inicialmente IMPRO IFD se hallaba enmarcada dentro de la categoría de Organización No Gubernamental (ONG) con Nro. de Registro 0523, inscrito debidamente en el Registro Único Nacional de ONGs y NIT 1005609020. Desde el año 2008 IMPRO se encuentra en proceso de adecuación habiendo obtenido el correspondiente certificado en la gestión 2009.

En fecha 9 de septiembre de 2016 IMPRO IFD recibe la Licencia de Funcionamiento otorgada por la ASFI y de esta manera completa el ciclo de adecuación y autorización para funcionamiento. La situación legal de nuestra Institución está ya completamente saneada y cambia de ONG a Institución Financiera de Desarrollo IFD, aún sin fines de lucro.

### **3.1. Objetivo General**

El objetivo General de IMPRO IFD es:

Determinar un panorama integral de los principales puntos fuertes y débiles en el contexto interno y externo de IMPRO IFD, de manera que cuente con los elementos necesarios para la toma de decisiones y generar estrategias y pronósticos sobre su accionar.

### **3.2. Objetivos Específicos**

- Ubicarse en el entorno en el cual IMPRO IFD se desenvuelve,
- Comprender a cabalidad la situación en la que se encuentra IMPRO IFD,
- Establecer objetivos y metas estratégicas a lograr en los próximos tres años,

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 3 de 14



- Proporcionar una herramienta que permita orientar el logro de los objetivos institucionales.

### 3.3. **Visión**

Con la siguiente Visión en el futuro:

*Institución fortalecida, cuenta con personal altamente identificado y comprometido, y es reconocida por la sociedad por sus servicios microfinancieras innovadores, amplios y de calidad en áreas urbanas, periurbanas y rurales.*

### 3.4. **Misión**

Trazando la siguiente 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*

## IV. **ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

### 4.1 **Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad**

Incubadora de Microempresas Productivas IMPRO IFD, es una institución financiera de desarrollo que nace con una finalidad social, dedicada a brindar 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. A través de la promoción de micro finanzas con impacto social, es decir, se realiza una evaluación cuali-cuantitativa de cada cliente para determinar su nivel de pobreza, para luego “graduar” a los clientes pudiendo acceder sin ningún impedimento a los servicios de la banca tradicional.

Para consolidar su modelo de negocio, IMPRO IFD establece los siguientes lineamientos a largo plazo, donde inmersa la RSE como eje troncal de sus actividades, de la siguiente forma:

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”*

Como se puede evidenciar, la RSE se encuentra entramada en la esencia misma de la Institución, forma parte del ADN en su modelo de negocio. Como líneas

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 4 de 14



reguladoras de acción en materia de RSE, IMPRO IFD plantea las siguientes políticas:

- La claridad ideológica ha sido invariable y no ha cambiado en dos décadas, nuestra vocación de servicio a la comunidad está vigente desde su fundación
- El microcrédito en nuestra institución se rige por nuestra prioridad de servicio social. El ser humano y su desarrollo con 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.
- Lo social es más importante que lo económico.
- Nos abrimos a nuevas iniciativas, hacer efectiva la realización de emprendimientos que vigoricen a la comunidad y generen bienestar a los beneficiarios de nuestra institución.

Como se ha descrito, IMPRO IFD considera importante trabajar con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar el éxito y sostenibilidad de todas sus actividades económicas sociales.

#### 4.2 Descripción de los grupos de interés

IMPRO IFD ha identificado sus grupos de interés y sus expectativas con relación a la institución, así como el desarrollo sostenible, de la siguiente manera:

V. DESCRIPCIÓN		GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
	D	Socios, clientes y Usuarios financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio y atención con calidad y calidez</li> <li>- Respuesta a sus consultas y/o reclamos</li> <li>- Cumplimiento de Derechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de productos acorde a sus necesidades</li> <li>- Información permanente</li> <li>- Mayor cantidad de canales de comunicación</li> <li>- Capacitación constante de los funcionarios</li> </ul>
	E	Financiadore	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentabilidad de sus financiamientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de la IFD</li> <li>- Cumplimiento del Plan Estratégico</li> <li>- Buenas decisiones</li> </ul>
	S	Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Salarial transparente acorde a las actividades</li> <li>- Cumplimiento de los Derechos laborales y Fundamentales de DDHH</li> <li>- Estabilidad Laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación permanente</li> <li>- Ambientes de calidad laboral</li> <li>- Promover la carrera laboral</li> <li>- Promover la estabilidad familiar</li> </ul>
	C	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento en la relación Contractual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación clara y transparente</li> <li>- Contratos con más tiempo de duración</li> </ul>
	R	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso social</li> <li>- Apoyo a la comunidad</li> <li>- Implementación de prácticas de cuidado ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición de impactos sociales</li> <li>- Medición de impactos ambientales</li> <li>- Proyectos con enfoque social</li> </ul>
	I	Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento en la relación Contractual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor reconocimiento de la Institución</li> <li>- Mayor cantidad de coberturas de prensa</li> </ul>
	P	Entidades Reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de las normativas</li> <li>- Acciones dentro los marcos establecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor desarrollo de su entorno de influencia</li> </ul>

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 5 de 14



## LIMIENTO DE OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE

La IFD plantea lineamientos generales de actuación en materia de responsabilidad social empresarial a través de su Plan Estratégico (2018-2020), donde describe de manera detallada su modelo de negocio en base a la inclusión social (componente preeminente de la RSE), buscando la contribución al desarrollo económico sostenible, trabajando con los socios, clientes funcionarios, proveedores, gobierno, las localidades donde operamos y la sociedad en general.

Para el planteamiento de la estrategia, IMPRO define los siguientes elementos como base para la alineación de las líneas de acción y la organización, bajo un enfoque de administración estratégica continua.

### a) **Ámbito - Espacios**

#### 1. **Segmentos de Mercado**

En general familias y/o individuos de bajos ingresos económicos que no tengan la posibilidad cierta de acceder a servicios financieros de la banca y comunidades del área rural. También se incluye a empleados tanto en el sector público como en el sector privado.

Específicamente:

- ✓ Unidades familiares, desempleados, mujeres jefas de familia, jóvenes que se integran al mercado de trabajo y aquellos que no encuentran oportunidad de trabajo en la empresa privada o estatal.
- ✓ Estudiantes de universidades que demuestren una fuente de ingresos.
- ✓ Familias o individuos que no cuentan con seguro social ni disponen de recursos económicos suficientes para sobrellevar enfermedades.
- ✓ Familias o individuos que requieran créditos para la refacción y mejoramiento del hábitat (agua potable, energía eléctrica, gas domiciliario y alcantarillado).
- ✓ Familias que viven en alquiler y cuyos pagos mensuales significan un gasto considerable en su economía.
- ✓ Comunidades rurales que requieran pequeños créditos individuales.

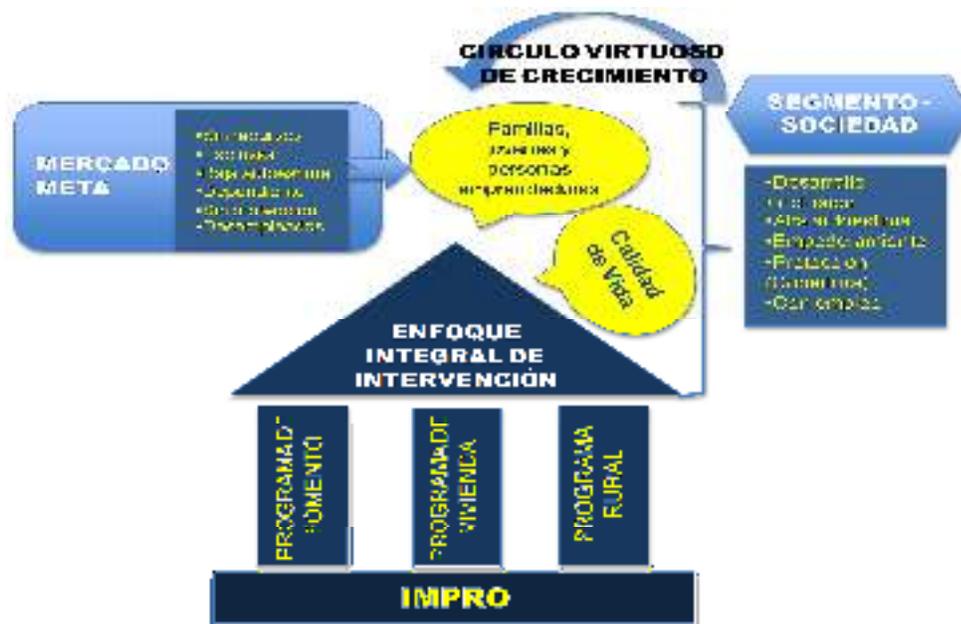
Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 6 de 14



## b) Enfoque del Servicio

El siguiente esquema grafica el modelo de intervención que se busca para IMPRO IFD, el mismo tiene bases en un Enfoque Integral del Servicio, soportado en 3 pilares de intervención:

- i) Programa de Fomento;
- ii) Programa de Mejora del Hábitat,
- iii) Programa Rural.



*El servicio prestado por IMPRO IFD es de carácter social y no lucrativo, pretendiendo como impacto final el aporte a la reducción de la pobreza y más que todo el mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes, dentro de los segmentos de trabajo definidos.*

## c) Servicios Ofrecidos y Saldos de cartera por programas y sectores.

IMPRO IFD ha desarrollado tres programas de microcrédito que ofrece a sus clientes:

1. Programa de Fomento.
2. Programa de mejora del hábitat.
3. Programa de microcrédito Rural.

Elaborado por Vivian Rivas	Aprobado por: Marco A. Solís Carlos	Código: IMP INF-RSE-01 Fecha: 20/04/2019 Página 7 de 14
-------------------------------	--	---



## VI. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, la IFD hemos desplegado objetivos y metas operativas, con ellos realiza un Plan de Acción, que se incorpora de manera transversal a todos los departamentos de la organización, para contribuir a realizar el trabajo diario en un ambiente de cordialidad y respeto con todas las personas interesadas.

IMPRO IFD, ha priorizado objetivos metas que buscan impactar positivamente en los grupos de interés, para lo cual se ha planteado las siguientes actividades:

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVO	ACCIONES	METAS
Socios Clientes	- Generar una mayor cantidad de clientes mediante un enfoque integral, innovador y diferenciado del servicio.	Elaboración, difusión, implementación y evaluación de la estrategia de atención al cliente.	Estrategia de atención al cliente
		Contratos de crédito adecuados a la normativa ASFI	Formato de contratos
		Políticas de graduación de clientes definidas.	Políticas definidas
		Desarrollar nuevas tecnologías de crédito acordes a los requerimientos del entorno social	Tecnologías optimizadas
Capital Humano	Contar con una adecuada gestión de recursos humanos que permita consolidar la cultura organizacional y el clima laboral interno.	Elaboración de políticas, procedimientos y métodos de gestión de recursos humanos (incorporación, capacitación, evaluación, desarrollo y retiro, remuneración).	Manuales desarrollados
		Elaboración, difusión e implementación del código de ética y reglamento interno	Personal con el conocimiento del código de ética
		Diagnóstico y análisis del clima y cultura organizacional.	Personal capacitado
Ambiental	Disminución de la emisión de desperdicios	Procedimientos para el manejo y empleo de papel	Disminución del consumo de papel
		Uso eficiente del agua	Disminuir el consumo de agua

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 8 de 14



## VII. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE

La IFD IMPRO cuenta con una Estructura Organizacional Formal en la que está incorporada la gestión RSE. La estructura se encuentra debidamente aprobada por el Directorio y responde adecuadamente al funcionamiento de la Institución. La responsabilidad del manejo del Sistema de Gestión de RSE recae sobre el jefe de Administración y RRHH, como encargado de RSE, dependientes de la Gerencia de Operaciones.



Operativamente la RSE es una actividad transversal que permite capacitar y concientizar al personal sobre diferentes aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial y gracias a ello el personal realiza una serie de actividades que generan impactos favorables en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

## VIII. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### 8.1. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas

Para la rendición de cuentas ante la sociedad, clientes y partes interesadas, la IFD IMPRO, publica la memoria institucional anual con la siguiente información:

- Visión, Misión, Valores y Objetivos
- Informe Presidencia
- Hechos Relevantes Gestión 2018

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 9 de 14



- Estructura Organizacional
- Evolución de las Operaciones
- Cifras 2018
- Informe de Auditoría Externa

También se emplea la página institucional (<http://www.improifd.org.bo/>) para la publicación de informes y documentos pertinentes, entre ellos encontramos:

- Valores Institucionales
- Historia
- Visión
- Misión
- Filosofía
- Principios
- Memorias Anuales
- Informes de Responsabilidad Social Empresarial

## 8.2. Transparencia

En el relacionamiento que la IMPRO IFD mantiene con sus socios y clientes pone en relieve la transparencia de la información, siendo claros y diligentes con las explicaciones que transmiten respecto a los productos y servicios que ofrece, a fin de que los socios y clientes comprendan las características, las condiciones, beneficios y riesgos y puedan de manera responsable, tomar decisiones adecuadas. Esta información también está impresa en contratos, pizarras, tarifario y en la publicidad en general.

Además, dentro la metodología empleada para el trabajo de desempeño e impacto social, se ha elaborado un manual de desempeño social con la finalidad de hacer un registro y análisis objetivo del nivel de pobreza de nuestros clientes, de tal manera de eliminar cualquier subjetividad y susceptibilidad por parte de la comunidad.

La transparencia, es uno de los valores primordiales que la IFD IMPRO promueve, comunicando de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, economía y medio ambiente.

IMPRO IFD, revela la siguiente información:

La misión, visión y valores:

### Visión

*“Ser reconocida positivamente por la sociedad por sus servicios microfinancieros innovadores, amplios y de la mejor calidad en áreas urbanas, periurbanas y*

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 10 de 14



rurales. Contando con un personal altamente calificado, comprometido e identificado”

### **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.”*

### **Valores**

- ✓ Logro de resultados
- ✓ Cumplimiento
- ✓ Integridad
- ✓ Ética
- ✓ Transparencia
- ✓ Solidaridad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Compromiso con el desarrollo de personas
- ✓ Orientación al cliente

### **8.3. Comportamiento ético**

La ética es el principio fundamental donde se construye la confianza total para el cumplimiento de las funciones a cualquier nivel de trabajo en una organización. Al aplicarse correctamente, evita conflictos de interés y problemas de relación personal, en los cuales se involucran diferentes puntos de vista de un grupo de personas.

IMPRO IFD, a través de su código de conducta declara formal y explícitamente los valores y principios morales y profesionales que rigen el comportamiento organizacional, estos son:

#### Principios generales de comportamiento

- **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.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 11 de 14



- **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.

Además del código de conducta, se tiene como documentos formales regulatorios:

- ✓ Estatuto Orgánico
- ✓ Reglamento interno
- ✓ Sanciones

#### **8.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas**

La IFD IMPRO ha identificado sus grupos de interés, luego procedió a determinar sus necesidad y expectativas, para luego delinear el campo de acción operativo. A raíz de eso, se determinaron compromisos y respeto a las partes interesadas, declarando:

##### *Socios, clientes financieros*

- Servicio y atención con calidad y calidez
- Respuesta a sus consultas y/o reclamos
- Cumplimiento de Derechos
- Elaboración de productos acorde a sus necesidades
- Información permanente
- Mayor cantidad de canales de comunicación
- Capacitación constante de los funcionarios

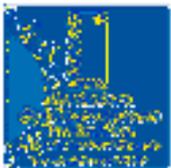
##### *Financiadores*

- Cumplimiento de los estatutos orgánicos
- Capacitación para el conocimiento
- Desarrollo de la Institución
- Cumplimiento del Plan Estratégico
- Buenas decisiones

##### *Capital Humano*

- Estructura Salarial transparente acorde a las actividades
- Cumplimiento de los Derechos laborales y Fundamentales de DDHH
- Estabilidad Laboral
- Capacitación permanente
- Ambientes de calidad laboral
- Promover la carrera laboral

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 12 de 14



- Promover la estabilidad familiar

#### *Proveedores*

- Cumplimiento en la relación Contractual
- Comunicación clara y transparente
- Contratos con más tiempo de duración
- Capacitación en RSE y sustentabilidad

#### *Comunidad*

- Compromiso social
- Apoyo a la comunidad
- Implementación de prácticas de cuidado ambiental
- Medición de impactos sociales
- Medición de impactos ambientales
- Proyectos con enfoque social

### **8.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas**

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

- a) Requisitos legales y normativos;
  - Ley de Servicios Financieros N° 393
  - Código de Comercio
  - Código de ética
  - Ley de la Bancarización y Entidades Financieras
  - Ley del Banco Central No 1670
  - Decretos supremos reglamentarios
  - Estatuto orgánico
  - Normativa Interna y otras.
- b) Mantenimiento de información de todas las obligaciones legales y normativas;
  - Se tiene actualizado las disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en la recopilación de Normas para Servicios Financieros y sus circulares correspondientes.
  - Se tiene como política la Actualización Anual de los Manuales y Reglamentos de acuerdo con los cambios externos realizados en la normativa vigente sobre intermediación financiera.
- c) La revisión periódica del cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 13 de 14



Gerencia General es la encargada de revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales con entidades públicas y privadas y obligaciones normativas que tenga la IFD.

#### **8.6. 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.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: IMP INF-RSE-01
Vivian Rivas	Marco A. Solís Carlos	Fecha: 20/04/2019
		Página 14 de 14