

**ANEXO 1**

**INFORME DE**

**RESPONSABILIDAD**

**SOCIAL EMPRESARIAL**

**GESTIÓN 2020**

**La Paz – Bolivia**

**JUNIO 2020**

# INCUBADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS

## IMPRO IFD

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2021

#### CONTENIDO

#### Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>ANTECEDENTES</b> .....   | 1  |
| <b>1. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF</b> .....   | 1  |
| <b>2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD</b> .....                        | 2  |
| <b>2.1 NUESTRA POLÍTICA DE RSE</b> .....  | 2  |
| <b>2.2 ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b> .....  | 3  |
| <b>2.2.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ORDEN SOCIAL</b> .....   | 3  |
| <b>2.2.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD</b> .....   | 12 |
| <b>3. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD</b> ..... | 12 |

## 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. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 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 relacionado 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 una Institución Financiera de Desarrollo importante, fortalecida con personal altamente calificado, comprometido e identificado, y reconocida por la sociedad por sus productos y servicios microfinancieros innovadores, amplios y de calidad en áreas urbanas, periurbanas y rurales. |

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 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), 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 POLÍTICA DE RSE**

La política de RSE se enmarca en sus principios: Equidad, inclusión, accesibilidad, confiabilidad, eficiencia 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.

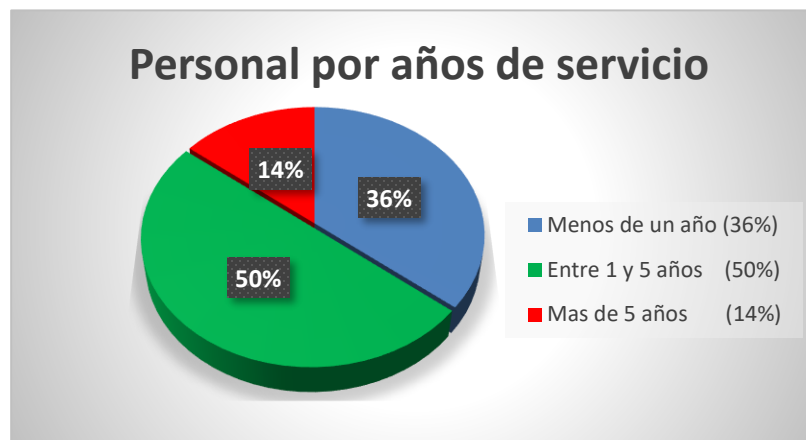
#### COLABORADORES

IMPRO IFD busca que los profesionales que trabajan en la institución se sientan motivados, comprometidos y recompensados, trabajando en un ambiente satisfactorio y de retos.

Con el objetivo de poder ser una entidad que apoya al empleo para profesionales bolivianos, ofreciendo empleos dignos, estables y remunerados con las prestaciones de ley, proporcionando un buen ambiente de trabajo.

Los colaboradores comparten una cultura institucional enfocada en generar valor para los grupos de interés, y en brindar un excelente servicio al cliente. El compromiso y dedicación de los colaboradores, facilita la confianza y fidelidad de los clientes.

IMPRO IFD cuenta con presencia en La ciudad de La Paz y El Alto con un equipo de 42 personas.



#### GESTIÓN DE TALENTO

Durante la Gestión 2019 la gestión de personas fue alineado de acuerdo a la estructura y requerimiento que la entidad exige. Fomente nuevos liderazgos y potencie el talento de los empleados, que les permita aportar valor a la organización y a su vez, desarrollarse al máximo como personas y como profesionales.

Para lograr un efecto integral en la nueva visión de gestión de personal, se trabajan las siguientes líneas de acción:

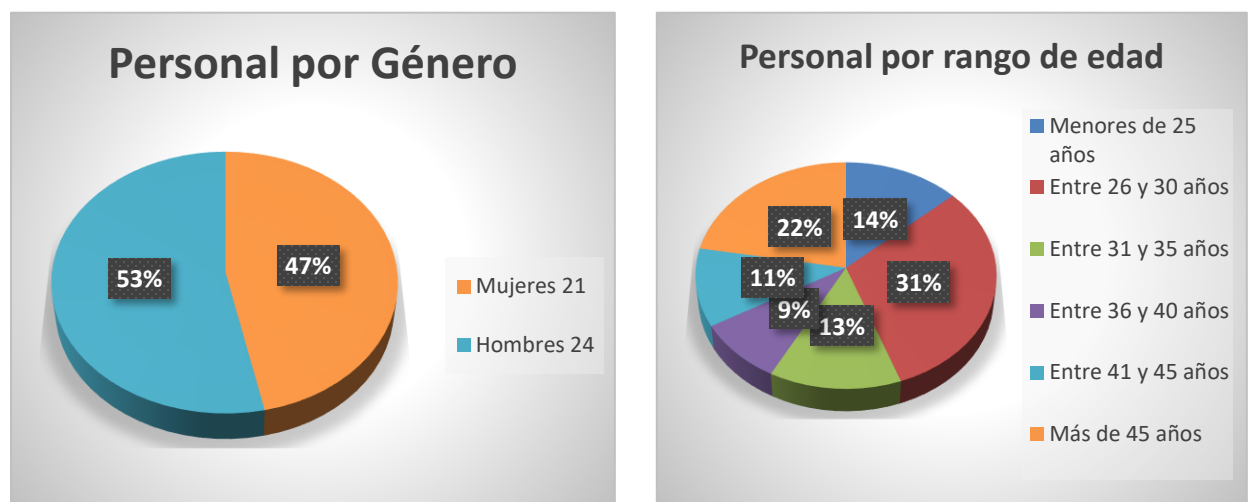
#### DOTACIÓN DE PERSONAL

Atraer y retener el mejor talento, una premisa que cerró con 42 colaboradores con una baja rotación de personal en cuanto a retiros se refiere, fruto del trabajo de fidelización encarada por la jefatura de RRHH.

El 48% del personal está conformado por mujeres y el 52% son varones; siendo el promedio de edad de 34 años

IMPRO se caracteriza socialmente responsable, promueve una actitud abierta a la diversidad y a la igualdad de oportunidades, siendo estos principios básicos en su actuación, con el objeto de garantizar la no discriminación por razones de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.

La estructura organizacional, segmentada por oficinas, concentra al 31% de los funcionarios en oficinas nacional. El 38% oficinas la Paz y 31% oficinas de El Alto.



| DESGLOSE DE PLANILLA (DICIEMBRE 2020) |                    |           |           |               |
|---------------------------------------|--------------------|-----------|-----------|---------------|
| NIVEL JERÁRQUICO                      | RANGOS DE EDAD     | FEMENINO  | MASCULINO | TOTAL GENERAL |
|                                       | Menos de 30 años   | 0         | 0         | 0             |
| Personal ejecutivo                    | Entre 30 y 50 años | 0         | 2         | 2             |
|                                       | Más de 50 años     | 1         | 3         | 4             |
| <b>TOTAL PERSONAL EJECUTIVO</b>       |                    | <b>1</b>  | <b>5</b>  | <b>6</b>      |
|                                       | Menos de 30 años   | 0         | 0         | 0             |
| Personal mandos medios                | Entre 30 y 50 años | 0         | 1         | 1             |
|                                       | Más de 50 años     | 1         | 1         | 2             |
| <b>TOTAL PERSONAL MANDOS MEDIOS</b>   |                    | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b>      |
|                                       | Menos de 30 años   | 12        | 5         | 17            |
| Personal operativo                    | Entre 30 y 50 años | 7         | 11        | 18            |
|                                       | Más de 50 años     | 0         | 1         | 1             |
| <b>TOTAL PERSONAL OPERATIVO</b>       |                    | <b>19</b> | <b>17</b> | <b>36</b>     |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                  |                    | <b>21</b> | <b>24</b> | <b>45</b>     |

## **COMUNICACIÓN INTERNA**

La comunicación interna se ha reforzado incorporando nueva tecnología. El principal medio de comunicación entre los colaboradores sigue siendo el correo electrónico, sin embargo, a nivel de equipos se ha reforzado la comunicación a través de “WhatsApp” y la página intranet, también se ha dado cabida a presentaciones presenciales en las que participaron todos los funcionarios; reuniones informativas y de alineación estratégica, permitiendo al personal interactuar con los ejecutivos y absolver dudas.

## **CÓDIGO DE CONDUCTA**

Considerando que la ética es parte integral de la cultura y de los valores institucionales, en las capacitaciones de inducción al cargo como vía mail se recuerda al personal todos los principios éticos y las normas de conducta que han de regir la actuación de todos los colaboradores.

En el Código de Conducta se señala con especial hincapié sobre la igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación del trabajo y la vida personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medioambiente, el cumplimiento de las políticas de la institución.

El Código de Conducta está disponible en la Intranet.

## **REMUNERACIÓN**

La política de remuneración de IMPRO IFD está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa vigente, se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención de talento. Tienen directa relación con las funciones que desempeñan los colaboradores en la organización y sus niveles de responsabilidad.

La remuneración está conformada por el Haber Básico, bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios en el mes de diciembre de cada año.

En cuanto a equidad de género existe relación entre el salario de los hombres respecto de las mujeres. De esta manera se garantiza un trato igualitario basado en las funciones y responsabilidades del cargo sin diferenciación de género.

Así mismo, el sistema de remuneración es evaluado periódicamente tomando en cuenta las directrices emanadas por el gobierno y otras variables, de manera tal que las retribuciones sean competitivas y se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

## **BIENESTAR LABORAL**

Está claro que los colaboradores constituyen el valor más importante con el que cuenta la entidad. En este entendido procura el bienestar laboral de todos quienes trabajan en la institución, generando espacios de convivencia y crecimiento para fortalecer el sentido de pertenencia y desenvolvimiento en un mejor clima laboral.

Para esto, las acciones hacia los colaboradores se enmarcan en el respeto a los derechos humanos y laborales, en el cuidado de la salud y en la seguridad y desarrollo tanto profesional como personal. Porque los colaboradores son pieza clave para el éxito de la institución.

Comprometidos con la salud del personal, se cuenta con sistemas de prevención en tema de salud, mencionamos los más destacables:

- Seguro Social de Corto Plazo. – Hasta el mes de noviembre todos los colaboradores se encontraban afiliados en la Caja de Salud (C.N.S) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas; a partir del mes de diciembre y mediante resolución N°309/2020 de la ASUS, IMPRO IFD asegura a todos sus funcionarios en la Caja de Salud de la Banca Privada (C.S.B.P) con el fin de que reciban una mejor atención al igual que el resto de las Instituciones del sistema Financiero del país.
- Así mismo la entidad realiza aportes respectivos para el personal en periodo de gestación quienes reciben los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y lactancia.

Durante la gestión 2020 la entidad aportó al Seguro Social de Corto Plazo un equivalente a Bs184.755.- asignaciones familiares Bs78.000.-

- Seguro Social de Largo Plazo. - En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes bolivianas, IMPRO IFD actúa como agente de retención de los aportes laborales destinados para la respectiva jubilación de los funcionarios, prima de riesgo común y fondo solidarios del asegurado, por otro lado, con sus propios recursos asume los aportes patronales de riesgo profesional, aporte al Fondo Solidario y aporte patronal para la vivienda.

Durante la gestión 2020 la entidad realizó aportes al Seguro Social de Largo Plazo de Bs134.371.89.-

- Otros beneficios sociales. - IMPRO IFD también ofrece a sus colaboradores beneficios adicionales, como los refrigerios otorgados (servicio de té) y también se destaca la capacitación brindada al personal en temas relacionados con su actividad cotidiana.

Durante la gestión 2020 se destinaron Bs13.805.- en refrigerios y Bs1.580.- en capacitación.

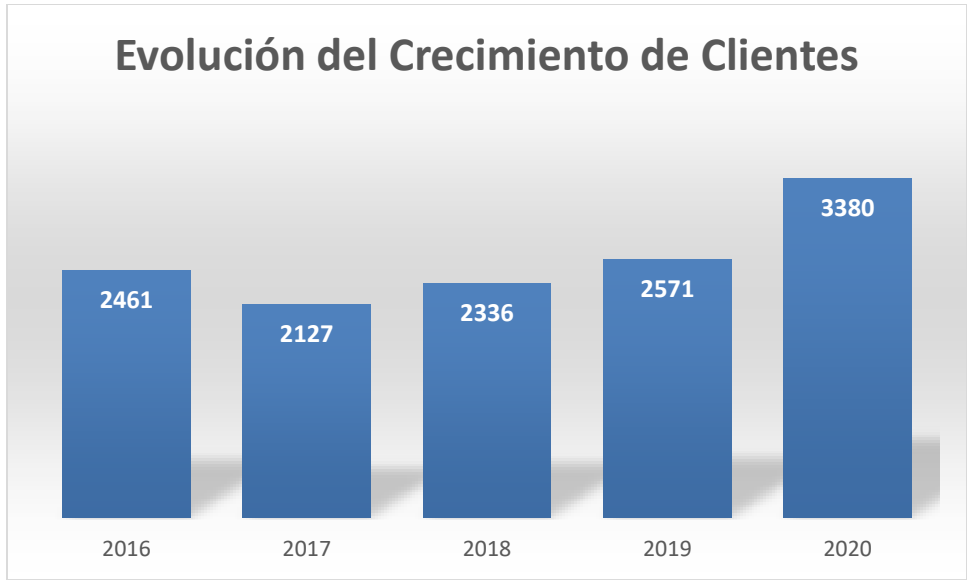
## **CLIENTES**

IMPRO IFD trabaja por y para sus clientes, estar más cerca, generar confianza con el propósito de conocerlos mejor y brindarles todos los productos y servicios que atiendan sus necesidades y permitan generar relaciones de largo plazo. La entidad promueve la inclusión financiera y acompaña el crecimiento de emprendedores, profesionales, familias y microempresarios, a través de una oferta diferenciada de productos y servicios que se enmarcan en los requerimientos y expectativas de los diferentes tipos de cliente.

### **Evolución de la cartera de clientes**

A diciembre de 2020 tenía 3.380 clientes activos





Fuente: Elaboración propia en base a registros internos

### Composición de la cartera de créditos

|   | TOTAL             |
|---|-------------------|
|   | Bs                |
| Agricultura y Ganadería   | 5.433.763         |
| Caza, Silvicultura y Pesca                                      | 28.446            |
| Extracción de Petróleo crudo y Gas natural                      | -                 |
| Minerales Metálicos y no Metálicos                              | -                 |
| Industria Manufacturera   | 6.077.601         |
| Producción y Distribución de Energía, Gas y Agua                | -                 |
| Construcción  | 5.983.781         |
| Venta al por Mayor y Menor                                      | 6.596.894         |
| Hoteles y Restaurantes  | 1.285.007         |
| Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones                     | 4.988.511         |
| Intermediación Financiera                                       | 3.710.602         |
| Servicios Inmobiliarios, Empresariales y de Alquiler            | 2.504.929         |
| Administración pública, Defensa y Seguridad social obligatoria  | -                 |
| Educación   | 564.918           |
| Servicios sociales, Comunales y Personales                      | 669.725           |
| Servicio de hogares privados que contratan servicios domésticos | 2.166             |
| Servicio de organizaciones y Órganos extraterritoriales         | -                 |
| Actividades Atípicas  | -                 |
| <b>TOTAL CARTERA POR ACTIVIDAD</b>                              | <b>37.846.344</b> |

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos

## **PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA**

IMPRO IFD cuenta con oficinas 5 oficinas 3 en la ciudad de La Paz y 2 en la ciudad de El Alto. La entidad ha distribuido sus puntos de financiera (PAF) de acuerdo a criterios de inclusión y servicio.

El siguiente cuadro muestra la distribución de PAF al 31 de diciembre de 2020.

| No  | Sucursal           |
|-----|--------------------|
| 1.- | Oficina Central    |
| 2.- | Oficina Huajchilla |
| 3.- | Oficina El Alto    |
| 4.- | Oficina Achacachi  |
| 5.- | Oficina Miraflores |

### **Accesibilidad a los servicios financieros de personas con discapacidad**

La entidad brinda instalaciones que permite transitar por sus agencias a personas con alguna discapacidad física, como también a personas con movilidad reducida como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños.

### **Inclusión y educación financiera**

El programa de difusión de la información se enfoca en transmitir conceptos básicos de banca y finanzas mediante distintos canales de comunicación, entre ellos, charlas individualizadas, cartillas, videos a través de TV maticos, destinados a clientes y público en general.

El programa de educación financiera estaba planificado capacitar a 600 personas y se capacitaron a 709

### **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 puntual reciproco en cada una de las operaciones.

Nuestros proveedores son pieza clave para mantener la competitividad en el mercado, IMPRO IFD reconoce la importancia que tienen en el cumplimiento de las metas de la empresa,

## **2.2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ORDEN ECONÓMICO**

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 es una entidad regulada y por ende cumple el 100% la normativa vigente.

## **IMPACTO ECONÓMICO DE LA ACTIVIDAD**

Las metas principales consideradas fueron las siguientes:

Crecimiento anual de Activos gestión 2020 del 10%

Crecimiento de la Cartera de Créditos del 10%

Índice de Morosidad del 2.00%

Utilidad Neta proyectada de la Gestión de Bs337.500.-

Al 31 de diciembre 2020 se tienen los siguientes datos:

| Rubro               | Gestión 2019      | Gestión 2020       |
|---------------------|-------------------|--------------------|
| Total Activos en Bs | 34.378.941.-      | 38.158.167.-       |
| <b>DIFERENCIA</b>   | <b>INCREMENTO</b> | <b>3.779.226.-</b> |

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

| Estado y Morosidad           | Gestión 2019        | Gestión 2020        |
|------------------------------|---------------------|---------------------|
| Cartera Vigente              | 31.470.701.-        | 36.114.931.-        |
| Carera Vencida               | 470.476.-           | 216.109.-           |
| Cartera Vigente Reprogramada | 533.285.-           | 1.484.842.-         |
| Cartera Vencida Reprogramada | 76.191.-            | 30,461.-            |
| <b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>   | <b>32.550.653.-</b> | <b>37.846.344.-</b> |
| <b>DIFERENCIA</b>            | <b>CRECIMIENTO</b>  | <b>5.295.691.-</b>  |
| Morosidad                    | <b>0.93%</b>        | <b>0.65%</b>        |
| <b>DIFERENCIA</b>            | <b>INCREMENTO</b>   | <b>-0.28%</b>       |

La clasificación de la cartera por tipo de crédito al 2020:

| TIPO DE CRÉDITO | TOTAL CARTERA     | COMPOSICIÓN % |
|-----------------|-------------------|---------------|
| Microcrédito    | 28.608.810        | 75.59         |
| Vivienda        | 6.239.843         | 16.49         |
| Consumo         | 2.997.690         | 7.92          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>37.846.343</b> | <b>100.00</b> |

En el apoyo a sus emprendimientos de nuestros clientes se puede apreciar que es el 75.59% del total de la cartera destinada a microcrédito.

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

El Resultado de la Gestión Fue

| Descripción   | Gestión 2020        |
|---------------|---------------------|
| Utilidad Neta | <b>289.468.89.-</b> |

**BALANCE SOCIAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

|   |   |
|---|---|
| <b>DENOMINACIÓN</b>   | <b>INCUBADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS “ IMPRO IFD”</b> |
| PERIODO   | 01-ENERO-2020 al 31-diciembre-2020                          |
| LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO  | ASFI N°024/2016 de fecha 9/09/2016                          |
| INICIO Y AÑOS DE SERVICIO   | Fundada en 1995 con 25 años de servicio                     |
| DOMICILIO LEGAL   | La Paz, Calle Manuel Ergueta N°1741 Zona Tembladrani        |
| <b>DATOS DE PRINCIPALES SERVICIOS</b>                                 |   |
| N° de Prestatarios: 3.380   |   |
| N° de Funcionarios: 45  |   |
| N° de Directivos: 3 Titulares   |   |
| Total Activos: USD 6.267.308.23Millones                               |   |
| Promedio de Prestamos: USD1.900.-                                     |   |
| PRODUCTOS:  |   |
| CRÉDITOS: Destinados a Microcrédito ,Vivienda, Consumo y Agropecuario |   |

| Valor Económico Generado y Distribuido (VEGD)                      | (EXPRESADO EN BOLIVIANOS) |                     |                     |
|--|---------------------------|---------------------|---------------------|
|  | <u>2018</u>               | <u>2019</u>         | <u>2020</u>         |
| <b>Valor Económico Generado y Distribuido (VEGD)</b>               |                           |                     |                     |
| <b>Valor Económico directo creado (VEC)</b>                        | <b>7,078,204.00</b>       | <b>7,971,455.00</b> | <b>8,573,853.02</b> |
| <b>a) Ingresos</b>   | <b>7,078,204.00</b>       | <b>7,971,455.00</b> | <b>8,573,853.02</b> |
| (Vtas Netas + Ingresos Inverfin+Vta de Activos)                    |                           |                     |                     |
| Ingresos Financieros   | 6,286,038.00              | 7,001,845.00        | 7,609,660.05        |
| Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor           | 16,403.00                 | 91,457.00           | 52,854.96           |
| Recuperación de activos financieros                                | 155,636.00                | 228,558.00          | 516,723.08          |
| Otros ingresos operativos  | 652,933.00                | 649,595.00          | 394,614.93          |
| Ingresos de Gestiones Anteriores                                   | -                         | -                   | -                   |
| <b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>                           | <b>7,485,076.00</b>       | <b>7,292,460.00</b> | <b>7,846,007.91</b> |
| <b>b)Costes operativos</b>   | <b>2,680,744.00</b>       | <b>2,154,851.00</b> | <b>2,213,811.30</b> |
| (Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación)           |                           |                     |                     |
| Cargos por Otras cuentas por pagar y comisiones financieras        | 193,562.00                | 91,415.00           | 96,220.05           |
| Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros | 1,266,289.00              | 715,385.00          | 871,069.53          |
| Otros Gastos Operativos  | 15,588.00                 | 20.83               |                     |

|  |                     |                     |                     |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| Servicios contratados  | 360,365.00          | 397,125.00          | 571,857.42          |
| Seguros  | 46,295.00           | 61.66               | 52,704.98           |
| Comunicaciones y traslados                                     | 162,103.00          | 1,597.00            | 131,594.40          |
| Mantenimiento y reparaciones                                   | 225,913.00          | 95,724.00           | 39,339.24           |
| Gastos Notariales y Judiciales                                 | 41,015.00           | 13,124.00           | 5,765.00            |
| Alquileres   | 50,495.00           | 51,001.00           | 73,832.92           |
| Energías Agua y Calefacción                                    | 37,453.00           | 42,816.00           | 34,372.77           |
| Papelería, Útiles y Material de servicio                       | 147,887.00          | 199,871.00          | 130,420.43          |
| Propaganda y publicidad  | 14,365.00           | 31,526.00           | 24,574.70           |
| Gastos de representación                                       | -                   | -                   | -                   |
| Aportes otras entidades  | 23,488.00           | 27,006.00           | 54,975.11           |
| Gastos en comunicación y publicaciones en prensa               | -                   | -                   | -                   |
| Diversos (menos gastos de RSE)                                 | 95,926.00           | 247,669.00          | 127,084.75          |
| <b>c) Salarios y beneficios Sociales</b>                       | <b>2,690,964.00</b> | <b>2,842,824.00</b> | <b>3,244,916.56</b> |
| (pagos tot a los empleados y contribuciones sociales)          |                     |                     |                     |
| Gastos de personal   | 2,690,964.00        | 2,842,824.00        | 3,244,916.56        |
| <b>d) Pago a proveedores de fondos</b>                         | <b>1,655,862.00</b> | <b>1,941,231.00</b> | <b>2,075,670.95</b> |
| (Intereses de préstamos)                                       |                     |                     |                     |
| Cargos por obligación con bancos y entidades de financiamiento | 1,655,862.00        | 1,941,231.00        | 2,075,670.95        |
| <b>e) Pagos a Gobierno</b>                                     | <b>457,507.00</b>   | <b>353,554.00</b>   | <b>311,609.10</b>   |
| (Tasa e impuestos brutos)                                      |                     |                     |                     |
| Impuestos  | 424,462.00          | 323,899.00          | 276,845.10          |
| Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero        | 28,944.00           | 29,655.00           | 34,764.00           |
| Multas Autoridad del Sistema Financiero                        | 4,101.00            | -                   | -                   |
| <b>Valor Económico Retenido (VER =VEC -VED)</b>                | <b>406,872.00</b>   | <b>678,994.00</b>   | <b>727,845.11</b>   |

## CALIFICACIÓN DE RIESGO

| MicroFinanzas RATING Bolivia Calificadora de Riesgo S.A. | 2019    |
|--|---------|
| Emisor   | BB2     |
| Deuda de largo plazo moneda local                        | BB2     |
| Deuda de corto plazo moneda local                        | N-3     |
| Deuda de largo plazo moneda extranjera                   | BB2     |
| Deuda de corto plazo moneda extranjera                   | N-3     |
| Perspectiva  | Estable |

### **2.2.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.**

#### **IMPRO IFD y su entorno**

IMPRO IFD es consciente de que la cultura medioambiental es una responsabilidad compartida, que requiere de la cooperación e integración de toda la sociedad en su conjunto. Está comprometido con promover en toda la institución la cultura del ahorro de recursos.

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 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.**

Los resultados del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se traducen en mejorar la calificación del desempeño social mismo que se refleja en los resultados de las herramientas de gestión, mismas que se aplican anualmente para la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE:

- **Informe de RSE**

Desde la obtención de nuestra licencia de funcionamiento IMPRO IFD remite a ASFI el informe de RSE, que incluye los indicadores del Anexo 2 del Reglamento, que sirve como

referencia para comunicar el desenvolvimiento económico, ambiental y social de la entidad, mostrando un estado real de su desempeño.

- **Calificación de desempeño de RSE**

La calificación de desempeño de la gestión de RSE es una evaluación anual que la realiza una empresa especializada que cuenta con una metodología que considera mínimamente los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE. En la gestión 2020 se realizó la calificación de desempeño con Microfinanzas Rating, donde obtuvimos:

## Calificación: <sup>s</sup>BB



Como resultado de la evaluación se pudo evidenciar un buen seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los objetivos de desempeño social, presentando espacios de mejora en el sistema para monitorear la calidad de servicio, una buena orientación a nuestros clientes evitando así el sobreendeudamiento además de aplicar una buena evaluación de la capacidad de pago.

Existe transparencia institucional tanto en los servicios brindados, así como con los precios y tarifas aplicados, se evidencia que existe buenas prácticas de trato justo, respetuoso y cordial a nuestros clientes.

Respecto a nuestros clientes internos, se puede evidenciar que existe una tasa de rotación baja en el personal, pese a que la institución atravesó momentos muy críticos debido a los efectos de la pandemia y de los diferimientos de créditos, brindando a nuestros empleados la estabilidad y protección de sus fuentes de empleo, así como también mejores condiciones que les permita acceder a una mejor atención en salud.

Existen aún espacios de mejora en el desarrollo en temas de responsabilidad social hacia nuestra comunidad y a los sectores más desfavorecidos, creando productos que tiendan a favorecer una mejora en la calidad de vida, brindar fuentes de trabajo y mejora en las condiciones de

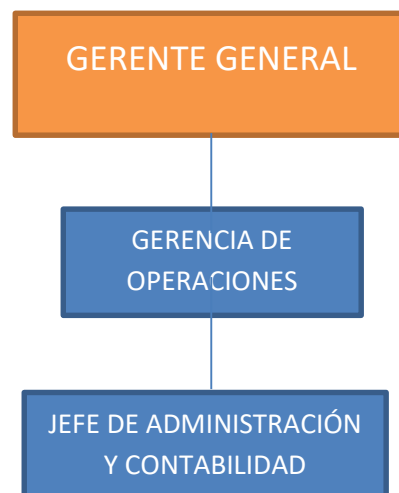
habitabilidad y acceso a los servicios básicos, así como también en la planificación y creación de proyectos medioambientales.

Este resultado compromete a nuestra IFD para seguir impulsando la aplicación de prácticas socialmente responsables en los ámbitos social, económico y medioambiental, con el fin de lograr subir nuestra calificación obtenida, lo que además de responder a un cumplimiento normativo, responde a un compromiso voluntario asumido por nuestra institución.

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.

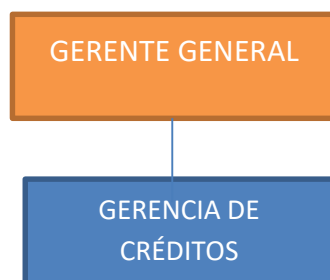
#### **4. LA FORMA EN QUE LA IFD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL**

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 Contabilidad es 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 su Gerente de Créditos con la siguiente estructura:





RESPONSABLE PUNTO  
DE RECLAMO

## **5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE IMPRO IFD CON RELACIÓN 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 la 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 2020 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) Tiene 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 anexos **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

| 1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros | 2. Aspectos   | 3. Objetivos estratégicos de la entidad <sup>(**)</sup> | 4. Código | 5. Indicadores   | Meta Anual          |              | 8. Resultado Obtenido <sup>(***)</sup> | 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      |  |                                     |                     |  |                            |
| <b>Desarrollo Integral para el vivir bien</b>                  |   |   |           |  |                     |              |  |                                     |                     |  |                            |
| Promover el desarrollo integral para el vivir bien.            | Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*) |   | VB A1.1   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos. | USD                 | 1,875,436.09 | 2,011,427.47                           | 135,991.38                          |                     | Subgerencia de tecnología                              | Cartera                    |
|  |   |   | VB A1.2   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.        | USD                 | -            | 0                                      | 0.00                                |                     | Subgerencia de tecnología                              | Cartera                    |
|  |   |   | VB A1.3   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.  | USD                 | 75,017.44    | 76,299.07                              | 1,281.63                            |                     | Subgerencia de tecnología                              | Cartera                    |
|  |   |   | VB A1.4   | Programas de asistencia técnica y capacitación.  | Número de programas | 0            | 0                                      | 0.00                                |                     | Oficial de Plataforma                                  | Programas                  |
|  |   |   | VB A1.5   | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.                            | Número de productos | 0            | 0                                      | 0.00                                |                     | Gerencia de Créditos                                   | productos                  |

|   |  |  |         |   |                               |   |          |          |   |                                   |
|---|--|--|---------|---|-------------------------------|---|----------|----------|---|-----------------------------------|
|   | Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*) |  | VB A2.1 | Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.                             | Número de convenios suscritos | 0 | 0        | 0.00     | Jefatura de Administración y Recursos Humanos | Alianza y convenios firmados      |
|   | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (*)                                       |  | VB A3.1 | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (****) | USD                           | 0 | 0        | 0.00     | Gerencia de Créditos                          | productos                         |
|   | Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien  |  |         | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.                                       |                               |   |          |          |   |                                   |
| Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez. | Atención de calidad  |  | VB B1.1 | Quejas y resolución de reclamos.  | Número de reclamos            | 5 | 2        | -3.00    | Oficial de Plataforma                         | Punto de Reclamos registrados     |
|   |  |  | VB B1.2 | Capacitaciones para la atención con calidad.  | Número de capacitaciones      | 1 | 1        | 0.00     | Oficial de Plataforma                         | Plan de capacitaciones e informes |
|   |  |  | VB B1.3 | Inversiones en infraestructura.   | Número de inversiones         | - | 6,556.76 | 6,556.76 | Contabilidad                                  | Libro Mayor                       |
|   | Atención con calidez   |  | VB B2.1 | Capacitaciones para la atención con calidez   | Número de capacitaciones      | 1 | 1        | 0.00     | Oficial de Plataforma                         | Plan de capacitaciones e informes |
|   | Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez   |  |         | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.                                       |                               |   |          |          |   |                                   |

|   |  |  |         |  |                                |   |   |      |                           |  |
|---|--|--|---------|--|--------------------------------|---|---|------|---------------------------|--|
| Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.   | Asegurar la continuidad de los servicios financieros   |  | VB C1.1 | Pruebas de los planes de continuidad operacional   | Número de pruebas              | 1 | 1 | 0.00 | Auditoria                 | Informe de cumplimiento                          |
|   |  |  |         | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.  |                                |   |   |      |                           |  |
| Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.  | Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales           |  | VB D1.1 | Mejoramiento de procesos y procedimientos  | Número de programas            | 1 | 1 | 0.00 | Gerencia General          | Acta de aprobación de Políticas y procedimientos |
|   |  |  | VB D1.2 | Tiempos de atención y filas de espera  | %                              | 0 | 0 | 0.00 | Subgerencia de tecnología | Reporte del sistema                              |
|   |  |  | VB D1.3 | Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales   | Media                          | 7 | 7 | 0.00 | Oficial de Plataforma     | Informe a la ASFI                                |
|   | Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros |  |         | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.  |                                |   |   |      |                           |  |
| Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros. | Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia                       |  | VB E1.1 | Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso | Numero de programas ejecutados | 1 | 1 | 0.00 | Oficial de Plataforma     | Programas  |
|   |  |  | VB E1.2 | Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros   | Número de cursos               | 1 | 1 | 0.00 | Oficial de Plataforma     | Plan de capacitación                             |

|   |   |  |            |  |   |     |     |         |                           |                      |
|---|---|--|------------|--|---|-----|-----|---------|---------------------------|----------------------|
|   |   |  | VB<br>E1.3 | Publicaciones en su sitio electrónico.   | Número de actualizaciones               | 20  | 15  | -5.00   | Subgerencia de tecnología | Informe              |
|   | Transparencia en la oferta de servicios financieros   |  | VB<br>F1.1 | Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros | Número de cursos o programas realizados | 1   | 1   | 0.00    | Oficial de Plataforma     | Plan de capacitación |
|   | Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros |  |            | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.  |   |     |     |         |                           |                      |
| <b>Eliminar la pobreza</b>                      |   |  |            |  |   |     |     |         |                           |                      |
| Realizar acciones contra la pobreza.            | Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)  |  | EP<br>A1.1 | Focalización   | Número de créditos otorgados            | 500 | 41  | -459.00 | Subgerencia de tecnología | Cartera              |
|   | Monitoreo de la pobreza (*****)   |  | EP<br>B1.1 | Nivel de pobreza de clientes nuevos.   | Número de créditos otorgados            | 700 | 262 | -438.00 | Subgerencia de tecnología | Cartera              |
|   |   |  | EP<br>B1.2 | Evolución del nivel de pobreza de sus clientes   | Proporción respecto al total            | 0   | 0   | 0.00    | Subgerencia de tecnología | Cartera              |
|   | Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza   |  |            | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.  |   |     |     |         |                           |                      |
| <b>Eliminar la exclusión social y económica</b> |   |  |            |  |   |     |     |         |                           |                      |

|  |   |           |  |                                      |              |              |          |  |                                     |
|--|---|-----------|--|--------------------------------------|--------------|--------------|----------|--|-------------------------------------|
| Facilitar el acceso universal a todos sus servicios. | Inclusión financiera  | EESE A1.1 | Cobertura de puntos de atención financiera.  | Número de PAF                        | 5            | 5            | 0.00     | Jefatura de Administración y Recursos Humano | Autorizaciones emitidas por la ASFI |
|  |   | EESE A1.2 | No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato. | Número de quejas                     | 5            | 2            | -3.00    | Jefatura de Administración y Recursos Humano | Quejas y Reclamos recibidos         |
|  |   | EESE A1.3 | Programas de capacitación contra la discriminación.  | Número de programas                  | 0            | 0            | 0.00     | Oficial de Plataforma                        | Plan de capacitación                |
|  | Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*) | EESE B1.1 | Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional   | USD                                  | 1,187,662.38 | 1,192,857.77 | 5,195.38 | Subgerencia de tecnología                    | Cartera                             |
|  |   | EESE B1.2 | Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.  | Número de talleres                   | 0            | 0            | 0.00     | Gerencia de Créditos                         | Plan Anual                          |
|  |   | EESE B1.3 | Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.   | Número de cuentas de ahorro          | NA           | NA           | NA       | Gerencia de Créditos                         | Plan Anual                          |
|  |   | EESE B1.4 | Servicios de Pagos en el área rural.   | Número de beneficiarios              | 0            | 0            | 0.00     | Gerencia de Créditos                         | Plan Anual                          |
|  | Inclusión financiera de sectores vulnerables  | EESE C1.1 | Inclusión financiera para las personas con discapacidad.   | Número de empleados con discapacidad | NA           | NA           | NA       | Jefatura de Administración y Recursos Humano | Contratos                           |
|  | Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.   |           | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.  |                                      |              |              |          |  |                                     |

(\*) Aspectos establecidos en el Parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

(\*\*) Objetivos estratégicos alineados a los objetivos de la función social de los servicios financieros, contenidos en el Plan Estratégico de la Entidad.

(\*\*\*) El "Resultado Obtenido", es registrado en la misma forma de expresión utilizada para las metas.

(\*\*\*\*) Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.

(\*\*\*\*\*) Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.



## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

### ANEXO 2b: Sub indicadores del Balance Social

#### PRIMERA PARTE

| Área Temática        | VB               | DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN   |  |  |  |
|----------------------|------------------|--|--|--|--|
| Objetivo             | VB A             | Promover el desarrollo integral para el vivir bien   |  |  |  |
| Aspecto              | VB A1            | Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes |  |  |  |
| <b>Indicador</b>     | <b>VB A1.1</b>   | <b>Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos</b>         | <b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)<sup>1</sup></b> | <b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión</b>       |
|                      |                  |  | <b>11,056,334.29</b>   | <b>875.00</b>                                  | <b>9,440,983.58</b>                                    |
| Sub indicador        | VB A1.1.1        | Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)  | 2,530,442.55   | 178.00   | 5,066,480.49   |
| Sub indicador        | VB A1.1.2        | Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)   | 16,000.00  | 2.00   | 20,268.79  |
| Sub indicador        | VB A1.1.3        | Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)  | 6,581,236.52   | 549.00   | 3,504,955.00   |
| Sub indicador        | VB A1.1.4        | Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)   | 1,928,655.22   | 146.00   | 849,279.30   |
| Sub indicador        | VB A1.1.5        | Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)             | -  | -  | -  |
| Sub indicador        | VB A1.1.6        | Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)                        | -  | -  | -  |
| <b>Indicador</b>     | <b>VB A1.2</b>   | <b>Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes</b>                | <b>-</b>   | <b>-</b>                                       | <b>-</b>   |
| Sub indicador        | VB A1.2.1        | Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)   | -  | -  | -  |
| Sub indicador        | VB A1.2.2        | Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)  | -  | -  | -  |
| Sub indicador        | VB A1.2.3        | Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)                           | -  | -  | -  |
| <b>Indicador</b>     | <b>VB A1.3</b>   | <b>Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional</b>  | <b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)<sup>1</sup></b> | <b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |
| <b>Sub indicador</b> | <b>VB A1.3.1</b> | <b>Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:</b>  |  |  |  |
|                      |                  | Fondo de garantía  | 1,725,556.75   | 92.00  | 888,500.00   |
|                      |                  | Seguro agrario   | 1,725,556.75   | 92.00  | 888,500.00   |
|                      |                  |  | -  | -  | -  |

|                  |                |  |  |  |  |
|------------------|----------------|--|--|--|--|
|                  |                | Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales  | -  | -  | -  |
|                  |                | Activos no sujetos a registro de propiedad   | -  | -  | -  |
|                  |                | Contrato o documento de compromiso de venta a futuro   | -  | -  | -  |
|                  |                | Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales   | -  | -  | -  |
|                  |                | Producto almacenado  | -  | -  | -  |
|                  |                | Semoviente   | -  | -  | -  |
|                  |                | Patente de propiedad intelectual   | -  | -  | -  |
|                  |                | Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI  | -  | -  | -  |
| <b>Indicador</b> | <b>VB A1.4</b> | <b>Programas de asistencia técnica y capacitación</b>  | <b>Número de programas planificados</b>            | <b>Número de programas ejecutados</b>          | <b>Número de beneficiarios</b>                         |
| Sub indicador    | VB A1.4.1      | <b>Programas</b>   |  |  |  |
|                  |                | De asistencia técnica  | -  | -  | -  |
|                  |                | De capacitación en gestión productiva  | -  | -  | -  |
|                  |                | De capacitación en gestión administrativa  | -  | -  | -  |
| <b>Indicador</b> | <b>VB A1.5</b> | <b>Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo</b>  | <b>Número de productos</b>                         | <b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |
| Sub indicador    | VB A1.5.1      | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo   | -  | -  | -  |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB A2</b>   | <b>Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias</b> |  |  |  |
| <b>Indicador</b> | <b>VB A2.1</b> | <b>Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera</b>  | <b>Número de convenios suscritos</b>               | <b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |
| Sub indicador    | VB A2.1.1      | Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera   | -  | -  | -  |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB A3</b>   | <b>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva<sup>2</sup></b>                           |  |  |  |
| <b>Indicador</b> | <b>VB A3.1</b> | <b>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva</b>                                       | <b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)</b> | <b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |
| Sub indicador    | VB A3.1.1      | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva  | -  | -  | -  |
| <b>Objetivo</b>  | <b>VB B</b>    | <b>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez</b>  |  |  |  |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB B1</b>   | <b>Atención de calidad</b>   |  |  |  |

| <b>Indicador</b> | <b>VB B1.1</b> | <b>Quejas y resolución de reclamos</b>  | <b>Número de reclamos en la gestión</b>  | <b>Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)</b> | <b>Número errores asumidos por la EIF (gestión)</b>                           |
|------------------|----------------|---|--|--|---|
| Sub indicador    | VB B1.1.1      | Quejas registradas en el sistema de reclamos  | 2.00   | -  | -   |
| Sub indicador    | VB B1.1.2      | Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente | 2.00   | -  | -   |
| Sub indicador    | VB B1.1.3      | Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente | -  | -  | -   |
| <b>Indicador</b> | <b>VB B1.2</b> | <b>Capacitaciones para la atención con calidad</b>  | <b>Número de programas de capacitación</b>                                       | <b>Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total</b>  | <b>Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación</b>       |
| Sub indicador    | VB B1.2.1      | Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo                    | -  | -  | -   |
| Sub indicador    | VB B1.2.2      | Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes               | -  | -  | -   |
| <b>Indicador</b> | <b>VB B1.3</b> | <b>Inversiones en infraestructura</b>   | <b>Inversiones en el área de cajas / Total de inversiones en infraestructura</b> | <b>Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura</b>                          | <b>Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura</b> |
| Sub indicador    | VB B1.3.1      | Inversiones en infraestructura para la atención al público                                | 6,556.76   | -  | -   |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB B2</b>   | <b>Atención con calidez</b>   |  |  |   |
| <b>Indicador</b> | <b>VB B2.1</b> | <b>Capacitaciones para la atención con calidez</b>  | <b>Número de programas de capacitación</b>                                       | <b>Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total</b>  | <b>Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación</b>       |
| Sub indicador    | VB B2.1.1      | La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez                       | -  | -  | -   |
| Sub indicador    | VB B2.1.2      | La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos                              | -  | -  | -   |
| <b>Objetivo</b>  | <b>VB C</b>    | <b>Asegurar la continuidad de los servicios financieros</b>                               |  |  |   |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB C1</b>   | <b>Asegurar la continuidad de los servicios financieros</b>                               |  |  |   |

| Indicador        | VB C1.1        | Pruebas de los planes de continuidad operacional  |   | Número de pruebas   | Número de políticas y/o planes              |
|------------------|----------------|---|---|---|---|
| Sub indicador    | VB C1.1.1      | Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión  |   | 1.00  | NA  |
| Sub indicador    | VB C1.1.2      | Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas   |   | NA  | 1.00  |
| <b>Objetivo</b>  | <b>VB D</b>    | <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros</b>  |   |   |   |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB D1</b>   | <b>Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales</b>   |   |   |   |
| <b>Indicador</b> | <b>VB D1.1</b> | <b>Mejoramiento de procesos y procedimientos</b>  | <b>Número de diagnósticos</b>                         | <b>Número de programas de mejoramiento realizados</b>   |   |
| Sub indicador    | VB D1.1.1      | Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos   | 1.00  | NA  |   |
| Sub indicador    | VB D1.1.2      | Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos   | NA  | 1.00  |   |
| <b>Indicador</b> | <b>VB D1.2</b> | <b>Tiempos de atención y filas de espera</b>  | <b>Número de cajeros automáticos (cierre gestión)</b> | <b>Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)</b> | <b>Número de transacciones electrónicas</b> |
| Sub indicador    | VB D1.2.1      | Migración a canales electrónicos  | NA  | NA  | NA  |
| Sub indicador    | VB D1.2.2      | Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos   | NA  | NA  | NA  |
| Sub indicador    | VB D1.2.3      | Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos  | NA  | NA  | NA  |
| Sub indicador    | VB D1.2.4      | Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos  | NA  | NA  | NA  |
| <b>Indicador</b> | <b>VB D1.3</b> | <b>Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales</b>   | <b>Percentil 10 de la distribución</b>                | <b>Mediana</b>  | <b>Percentil 90 de la distribución</b>      |
| Sub 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   |   | 7.00  |   |
| Sub indicador    | VB D1.3.2      | Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público |   | 7.00  |   |

|                  |                |  |  |   |  |   |
|------------------|----------------|--|--|---|--|---|
| Sub 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 realización de la misma |  | 24 hrs  |  |   |
| <b>Objetivo</b>  | <b>VB E</b>    | <b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros</b>  |  |   |  |   |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB E1</b>   | <b>Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia</b>  |  |   |  |   |
| <b>Indicador</b> | <b>VB E1.1</b> | <b>Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso</b>  | <b>Número de programas ejecutados</b>          | <b>Número de consumidores financieros capacitados</b> | <b>Número de empleados capacitados</b> |   |
| Sub indicador    | VB E1.1.1      | Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera   | 1.00   | 709.00  |  | - |
| Sub indicador    | VB E1.1.2      | Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros   | 11.00  | 709.00  |  | - |
| <b>Indicador</b> | <b>VB E1.2</b> | <b>Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros</b>  | <b>Número de cursos o programas realizados</b> | <b>Número de empleados capacitados</b>                | <b>Número de clientes capacitados</b>  |   |
| Sub indicador    | VB E1.2.1      | Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros   | -  | -   |  | - |
| <b>Indicador</b> | <b>VB E1.3</b> | <b>Publicaciones en su sitio electrónico</b>   | <b>Veces/Mes</b>                               | <b>Veces/Año</b>                                      |  |   |
| Sub indicador    | VB E1.3.1      | Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB   | NA   | 12.00   |  |   |
| Sub indicador    | VB E1.3.2      | Frecuencia de visitantes a su página WEB   | -  | NA  |  |   |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB F1</b>   | <b>Transparencia en la oferta de servicios financieros</b>   |  |   |  |   |
| <b>Indicador</b> | <b>VB F1.1</b> | <b>Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros</b>  | <b>Número de cursos o programas realizados</b> | <b>Número de empleados capacitados</b>                | <b>Número de clientes capacitados</b>  |   |
| Sub 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)   | -  | -   |  | - |

## SEGUNDA PARTE

|                      |                |  |                                     |   |  |
|----------------------|----------------|--|-------------------------------------|---|--|
| <b>Área Temática</b> | <b>EP</b>      | <b>ELIMINAR LA POBREZA</b>   |                                     |   |  |
| <b>Objetivo</b>      | <b>EP A</b>    | <b>Acciones contra la pobreza</b>  |                                     |   |  |
| <b>Aspecto</b>       | <b>EP A1</b>   | <b>Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos</b> |                                     |   |  |
| <b>Indicador</b>     | <b>EP A1.1</b> | <b>Focalización</b>  | <b>Proporción respecto al total</b> | <b>Número de créditos otorgados en la gestión (USD)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |

|                  |                |   |  |   |  |
|------------------|----------------|---|--|---|--|
| Sub indicador    | EP<br>A1.1.1   | Clientes en situación de pobreza  | 24.00  | 262.00  | 339,789.87   |
| <b>Aspecto</b>   | <b>EP B1</b>   | <b>Monitoreo de la pobreza<sup>3</sup></b>  |  |   |  |
| <b>Indicador</b> | <b>EP B1.1</b> | <b>Nivel de pobreza de clientes nuevos</b>  | <b>Proporción respecto al total</b>                  | <b>Número de créditos otorgados en la gestión (USD)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |
| Sub indicador    | EP<br>B1.1.1   | Clientes nuevos en situación de pobreza   | 11.00  | 96.00   | 114,276.47   |
| <b>Indicador</b> | <b>EP B1.2</b> | <b>Evolución del nivel de pobreza de sus clientes</b>   | <b>Proporción respecto al total (cierre gestión)</b> | <b>Número de clientes (de préstamos)</b>                | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |
| Sub indicador    | EP<br>B1.2.1   | Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación  | -  | -   | -  |
| Sub indicador    | EP<br>B1.2.2   | Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición   | -  | -   | -  |
| Sub indicador    | EP<br>B1.2.3   | Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte (acumulado) | -  | -   | -  |
| Sub indicador    | EP<br>B1.2.4   | Deserción (retención) de clientes pobres  | -  | -   | -  |

### TERCERA PARTE

|                      |                  |  |                      |  |                                 |
|----------------------|------------------|--|----------------------|--|---------------------------------|
| <b>Área Temática</b> | <b>EESE</b>      | <b>ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA</b>            |                      |  |                                 |
| <b>Objetivo</b>      | <b>EESE A</b>    | <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios</b> |                      |  |                                 |
| <b>Aspecto</b>       | <b>EESE A1</b>   | <b>Inclusión financiera</b>                                |                      |  |                                 |
| <b>Indicador</b>     | <b>EESE A1.1</b> | <b>Cobertura de puntos de atención financiera</b>          | <b>Número de PAF</b> | <b>Número de personal tiempo completo asignado a cajas</b> | <b>Número de personal total</b> |
| Sub indicador        | EESE<br>A1.1.1   | Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo               | 5.00                 | 5.00   | 45.00                           |
|                      |                  | Oficinas centrales   | 1.00                 | 1.00   | 25.00                           |
|                      |                  | Sucursales   | -                    | -  | -                               |
|                      |                  | Agencias fijas   | 3.00                 | 1.00   | 13.00                           |
|                      |                  | Agencias móviles   | -                    | -  | -                               |
|                      |                  | Cajeros automáticos  | -                    | -  | -                               |
|                      |                  | Oficinas externas  | -                    | -  | -                               |

|                  |                      |   |  |   |  |
|------------------|----------------------|---|--|---|--|
| Sub indicador    | EESE<br>A1.1.2       | Oficinas feriales<br>Otros puntos de atención financiera<br>Municipios con Puntos de Atención Financiera - PAF (por municipio)                      | 1.00   | 1.00  | 2.00   |
| <b>Indicador</b> | <b>EESE<br/>A1.2</b> | <b>No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato</b>                    | <b>Número de quejas</b>  | 2.00  | 4.00   |
| Sub indicador    | EESE<br>A1.2.1       | Quejas por discriminación   | -  | -   | -  |
| <b>Indicador</b> | <b>EESE<br/>A1.3</b> | <b>Programas de capacitación contra la discriminación</b>   | <b>Número de programas</b>                                     | <b>Número de beneficiarios</b>                    | <b>Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación</b> |
| Sub indicador    | EESE<br>A1.3.1       | Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos  | -  | -   | -  |
| <b>Aspecto</b>   | <b>EESE<br/>B1</b>   | <b>Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural</b> |  |   |  |
| <b>Indicador</b> | <b>EESE<br/>B1.1</b> | <b>Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional</b>   | <b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)<sup>1</sup></b> | <b>Número de créditos otorgados en la gestión</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>                 |
| Sub indicador    | EESE<br>B1.1.1       | Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales   | 539,970.46   | 268.00  | 1,192,857.77   |
| <b>Indicador</b> | <b>EESE<br/>B2.1</b> | <b>Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales</b>   | <b>Número de talleres</b>                                      | <b>Número de beneficiarios</b>                    |  |
| Sub indicador    | EESE<br>B2.1.1       | Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales                     | -  | -   | -  |
| Sub indicador    | EESE<br>B2.1.2       | Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias                | -  | -   | -  |
| <b>Indicador</b> | <b>EESE<br/>B3.1</b> | <b>Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural</b>   | <b>Número de cuentas de ahorro</b>                             | <b>Saldo de depósitos</b>                         |  |
| Sub indicador    | EESE<br>B3.1.1       | Depósitos captados bajo programas de ahorro rural   | NA   | NA  | NA   |
| Sub indicador    | EESE<br>B3.1.2       | Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural  | NA   | NA  | NA   |
| <b>Indicador</b> | <b>EESE<br/>B4.1</b> | <b>Servicios de pagos en el área rural</b>  | <b>Número de beneficiarios</b>                                 | <b>Monto pagado</b>                               |  |
| Sub indicador    | EESE<br>B4.1.1       | Pago de giros   | -  | -   | -  |

|                  |                      |  |  |   |  |
|------------------|----------------------|--|--|---|--|
| Sub indicador    | EESE<br>B4.1.2       | Pago de remesas  | -  | -   | -  |
| Sub indicador    | EESE<br>B4.1.3       | Pago de rentas relacionadas a bonos estatales                  | -  | -   | -  |
| Sub indicador    | EESE<br>B4.1.4       | Pago de salarios   | -  | -   | -  |
| Sub indicador    | EESE<br>B4.1.5       | Otros pagos (detallar)   | -  | -   | -  |
| <b>Aspecto</b>   | <b>EESE<br/>C1</b>   | <b>Inclusión financiera de sectores vulnerables</b>            |  |   |  |
| <b>Indicador</b> | <b>EESE<br/>C1.1</b> | <b>Inclusión financiera para las personas con discapacidad</b> | <b>Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF</b> | <b>Número de empleados con discapacidad</b> | <b>Proporción respecto al total del personal de la EIF</b> |
| Sub indicador    | EESE<br>C1.1.1       | Cajeros automáticos para personas con discapacidad             | NA   | NA  | NA   |
| Sub indicador    | EESE<br>C1.1.2       | Personal con discapacidad empleadas en la EIF                  | NA   | NA  | NA   |

<sup>1</sup>Monto neto desembolsado: monto desembolsado neto de refinanciamientos, reprogramaciones y compras de cartera.

<sup>2</sup>Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.

<sup>3</sup>Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.



## ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS

|   |                      | MATRIZ DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS   |   |                     | Código: MOR 01              |    |
|---|----------------------|--|---|---------------------|-----------------------------|----|
|   |                      |  |   |                     | Versión: 0.1                |    |
|   |                      |  |   |                     | Fecha: enero 2021           |    |
|   |                      |  |   |                     | Elaborado por: Vivian Rivas |    |
| <b>ENTIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: IMPRO IFD</b>             |                      |  |   |                     |                             |    |
| <b>PERIODO DE INFORMACIÓN: GESTIÓN 2020</b>                     |                      |  |   |                     |                             |    |
| <b>NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RSE: LIC. VIVIAN RIVAS</b> |                      |  |   |                     |                             |    |
| CÓD   | ASPECTO              | INDICADOR  | DESCRIPCIÓN   | EXPRESADO EN        | VALOR                       |    |
| 1G  | Gobierno Corporativo | Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales | Horas de capacitación y formación al órgano de gobierno corporativo | Dimensión Económica | Horas                       | 64 |
|   |                      |  |   | Dimensión Social    | Horas                       | 6  |
|   |                      |  |   | Dimensión Ambiental | Horas                       | 0  |
| 1B  | Brecha salarial      | Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada  | Remuneración anual (total) mejor pagado                             | 175,385.88          | %                           | 30 |
|   |                      |  | Remuneración promedio anual de todos los empleados                  | 51,795.18           |                             |    |

|    |                           |  |  |              |   |     |
|----|---------------------------|--|--|--------------|---|-----|
|    |                           | respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados   |  |              |   |     |
| 2B |                           | Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada, respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) | Porcentaje de aumento anual del mejor pagado                                 | 0            | % | 0.0 |
|    |                           |  | Porcentaje del promedio del incremento anual en los sueldos de los empleados | 0            |   |     |
| 3B |                           | Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional  | Salario mínimo EIF   | 2122         | % | 0.0 |
|    |                           |  | Salario mínimo Nacional  | 2122         |   |     |
| 1P | Presencia en la comunidad | Proporción de gastos en proveedores nacionales en  | Total de gastos en proveedores (cadena de suministro)                        | 1,281,285.72 | % | 100 |
|    |                           |  | Proveedores Nacionales   | 1,281,285.72 |   |     |

|            |   | principales áreas de operación  | Proveedores Internacionales | 0          |                 |     |
|------------|---|---|-----------------------------|------------|-----------------|-----|
| 1T         | Trabajo digno y no discriminación   | Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento | Total de Funcionarios       |            | Números Enteros | 45  |
|            |   |   | Edad máxima                 |            | Años            | 60  |
|            |   |   | Edad mínima                 |            |                 | 24  |
|            |   |   | Número total de mujeres     |            | Números Enteros | 21  |
|            |   |   | Número total de Varones     |            |                 | 24  |
|            |   |   | La Paz                      | Nº Mujeres |                 | 19  |
|            |   |   |                             | Nº Varones |                 | 23  |
|            |   |   | Aymaras                     | Nº Mujeres |                 | 2   |
|            |   |   |                             | Nº Varones |                 | 1   |
|            |   |   |                             | Nº Mujeres |                 |     |
|            |   |   |                             | Nº Varones |                 |     |
|            |   |   |                             | Nº Mujeres |                 |     |
|            |   |   |                             | Nº Varones |                 |     |
|            |   |   |                             | Nº Mujeres |                 |     |
| Nº Varones |   |   |                             |            |                 |     |
|            | Nº Mujeres  |   |                             |            |                 |     |
|            | Nº Varones  |   |                             |            |                 |     |
|            | Nº Mujeres  |   |                             |            |                 |     |
|            | Nº Varones  |   |                             |            |                 |     |
| 2T         | Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento | Total de Funcionarios contratados                                       |                             | 7          | %               | 16  |
|            |   | Edad máxima   |                             |            | Años            | 48  |
|            |   | Edad mínima   |                             |            |                 | 24  |
|            |   | Número total de mujeres contratadas                                     |                             | 4          | %               | 8.9 |
|            |   | Número total de varones contratados                                     |                             | 3          |                 | 6.7 |
|            |   | La Paz  |                             | Nº Mujeres | Números Enteros | 4   |

|                                 |            |     |   |                                 |   |      |     |
|---------------------------------|------------|-----|---|---------------------------------|---|------|-----|
| 3T                              |            |     |   | Nº Varones                      |   | 3    |     |
|                                 |            |     | Aymaras   | Nº Mujeres                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Varones                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Mujeres                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Varones                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Mujeres                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Varones                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Mujeres                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Varones                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Mujeres                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Varones                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Mujeres                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Varones                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Mujeres                      |   |      |     |
|                                 |            |     |   | Nº Varones                      |   |      |     |
|                                 |            |     | Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento | Total de Funcionarios Rotados   | 4 | %    | 8.9 |
|                                 |            |     |   | Edad máxima                     |   | Años | 59  |
|                                 |            |     |   | Edad mínima                     |   |      | 21  |
|                                 |            |     |   | Número total de mujeres rotadas | 3 | %    | 6.7 |
| Número total de Varones rotados | 1          | 2.2 |   |                                 |   |      |     |
| La Paz                          | Nº Mujeres |     |   | Números Enteros                 |   |      |     |
|                                 | Nº Varones |     |   |                                 |   |      |     |
| Aymaras                         | Nº Mujeres |     |   |                                 |   |      |     |
|                                 | Nº Varones |     |   |                                 |   |      |     |
|                                 | Nº Mujeres |     |   |                                 |   |      |     |
|                                 | Nº Varones |     |   |                                 |   |      |     |
|                                 | Nº Mujeres |     |   |                                 |   |      |     |
|                                 | Nº Varones |     |   |                                 |   |      |     |
|                                 | Nº Mujeres |     |   |                                 |   |      |     |
|                                 | Nº Varones |     |   |                                 |   |      |     |
|                                 | Nº Mujeres |     |   |                                 |   |      |     |
|                                 | Nº Varones |     |   |                                 |   |      |     |

|    |              |  |  |                        |                 |                    |    |
|----|--------------|--|--|------------------------|-----------------|--------------------|----|
|    |              |  |  | Nº Varones             |                 |                    |    |
|    |              |  |  | Nº Mujeres             |                 |                    |    |
|    |              |  |  | Nº Varones             |                 |                    |    |
|    |              |  |  | Nº Mujeres             |                 |                    |    |
|    |              |  |  | Nº Varones             |                 |                    |    |
|    |              |  |  | Nº Mujeres             |                 |                    |    |
|    |              |  |  | Nº Varones             |                 |                    |    |
| 4T |              | Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados                 | Total de empleados   | 45                     | %               | 0.0                |    |
|    |              |  | Total de personas con discapacidad                         | 0                      |                 |                    |    |
| 1C | Capacitación | Promedio de horas capacitación al año desglosado por categorías de empleado                                  | Horas capacitadas durante el año                           | 155                    | Promedio Hrs.   | 43.3               |    |
|    |              |  |  | Gerencia               | 44              | %                  | 28 |
|    |              |  |  | Ejecutivo              | 32              | %                  | 21 |
|    |              |  |  | Operativo              | 54              | %                  | 35 |
| 2C | Capacitación | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores | Número de programas que fomenta la empleabilidad           | Gestión de habilidades | Números Enteros | 0                  |    |
|    |              |  |  |                        |                 | Formación continua | 0  |
| 3C |              | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y                                   | Número de empleados evaluados de desempeño                 | 0                      | %               | 0                  |    |
|    |              |  | Número de empleados evaluados en el desarrollo profesional | 0                      |                 | 0.0                |    |

|                      |  |   |                            |                                      |                 |  |
|----------------------|--|---|----------------------------|--------------------------------------|-----------------|--|
|                      |  | desarrollo profesional  |                            |                                      |                 |  |
| 1D                   | Diversidad e igualdad de oportunidades | Composición de los órganos de gobierno y planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad | Directorio                 | Nº Mujeres                           | Números Enteros | 0  |
|                      |  |   |                            | Nº Varones                           |                 | 3  |
|                      |  |   |                            | Menores de 30 años                   |                 | 0  |
|                      |  |   |                            | Mayores de 30 años                   |                 | 3  |
|                      |  |   | Gerentes                   | Nº Mujeres                           |                 | 1  |
|                      |  |   |                            | Nº Varones                           |                 | 3  |
|                      |  |   |                            | Menores de 30 años                   |                 | 0  |
|                      |  |   |                            | Mayores de 30 años                   |                 | 4  |
|                      |  |   | Empleados                  | Nº Mujeres                           |                 | 12   |
|                      |  |   |                            | Nº Varones                           |                 | 5  |
|                      |  |   |                            | Menores de 30 años                   |                 | 9  |
|                      |  |   |                            | Mayores de 30 años                   |                 | 19   |
| 2D                   | Derechos Humanos y Compromiso Social   | Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional                                | Contador                   | Salario Mínimo                       | %               |  |
|                      |  |   | Varones                    | 2122                                 |                 | 1  |
|                      |  |   | Mujeres                    | 2142                                 |                 |  |
|                      |  |   | Egresados Universitarios   | Salario Mínimo                       |                 |  |
|                      |  |   | Varones                    | 2122                                 |                 | 0  |
|                      |  |   | Mujeres                    | 2122                                 |                 |  |
|                      |  |   | Estudiantes Universitarios | Salario Mínimo                       |                 |  |
|                      |  |   | Varones                    | 2122                                 |                 | 0  |
|                      |  |   | Mujeres                    | 2122                                 |                 |  |
|                      |  |   | 1H                         | Derechos Humanos y Compromiso Social |                 | Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por |
| Inversión Programa 1 | 0                                      | %   |                            |                                      | 0.000           |  |
| Inversión Programa 2 | 0                                      |   |                            |                                      | 0.000           |  |

|    |   |   |        |                 |            |
|----|---|---|--------|-----------------|------------|
|    | programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)  | Inversión Programa 3  |        |                 | 0.000<br>0 |
|    |   | Inversión Programa 4  |        |                 | 0.000<br>0 |
| 2H | Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio  | Cantidad de procedimientos que incluyen los aspectos de Derechos Humanos durante el desarrollo de actividades diarias |        | Números Enteros | 0          |
| 3H | Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales | Cantidad de operaciones totales en la EIF   | 0      | %               | 0.00       |
|    |   | Cantidad de operaciones donde se implementó programas de desarrollo y evaluación de impacto en comunidades locales    | 0      |                 |            |
| 1E | Política con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio   | Cantidad de políticas generadas en los aspectos medioambientales  |        | Números Enteros | 0          |
|    |   | Cantidad de políticas generadas en los aspectos sociales  |        |                 | 0          |
| 2E | Productos y servicios   | Cantidad de productos y servicios que proporcionan beneficios sociales  | Social | Números Enteros | 3          |

|             |                          |   |   |                         |                 |   |
|-------------|--------------------------|---|---|-------------------------|-----------------|---|
|             |                          | diseñados para proporcionar un beneficio social específico, para cada línea de negocios desglosado según su propósito           |   | Ambiental               |                 | 0 |
|             |                          |   |   | Económico               |                 | 0 |
| 3E          |                          | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos  | Cantidad de políticas y/o procesos para el diseño de ofertas en servicios y productos |                         | Números Enteros | 1 |
| 4E          |                          | Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo beneficiarios   |   | Cantidad de Iniciativas | Números Enteros |   |
|             |                          |   | Clientes  |                         |                 | 1 |
|             |                          |   | Usuarios  |                         |                 | 0 |
|             |                          |   | Consejeros  |                         |                 | 0 |
|             |                          |   | Funcionarios  |                         |                 | 1 |
| Proveedores | 0                        |   |   |                         |                 |   |
| 1S          | Satisfacción del cliente | Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de cliente  | Cantidad de mecanismos y procedimientos   | Retención               | Números Enteros | 1 |
|             |                          |   | Fidelización  | 1                       |                 |   |
| 2S          |                          | Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada | Cantidad de mecanismos para la evaluación de la satisfacción de clientes              | Servicios Financieros   | Números Enteros | 1 |
|             |                          |   |   | Atención Proporcionada  |                 | 1 |



|                                 |   |   |   |          |                     |        |
|---------------------------------|---|---|---|----------|---------------------|--------|
| 3S                              |   | Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas                                      | Total número de reclamos  |          | Números Enteros     | 2      |
|                                 |   |   | Número de quejas resueltas  | 2        |                     | 100.0  |
|                                 |   |   | Número de medidas correctivas realizadas  | 2        | %                   | 100.0  |
| 1A                              | Conciencia Ambiental  | Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua   | Disminución del uso energía   |          | %                   | -      |
| Disminución del empleo del agua |   |   | 0   |          |                     |        |
| 2A                              |   | Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan   | Reducción del consumo   |          | %                   | -      |
|                                 |   |   | Reutilización de materiales   |          |                     | 20     |
| 3A                              |   | Desglose de gastos e inversiones ambientales  | Ingresos provenientes de las campañas de Reciclaje  |          | Bolivianos/ anuales | 0      |
|                                 |   |   | Gastos  |          | Bolivianos/ anuales | 0      |
| Inversiones                     |   | 0   |   |          |                     |        |
| 4A                              |   | Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente | Cantidad de productos financieros destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente |          | Unidades            | 0      |
|                                 | Montos económicos destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente |   | Bolivianos/ anuales   | 0        |                     |        |
| 1N                              | Cumplimiento Normativo  | Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no  | Sanciones Pecuniarias   | Cantidad | Unidades            | 1      |
|                                 |   |   |   | Monto    | Bolivianos/ anuales | 490.52 |
|                                 |   |   | Sanciones no monetarias   | Cantidad | Unidades            | 0      |

|  |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
|  |  | monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|

## 6. CONCLUSIÓN GENERAL

IMPRO IFD, considera que durante la gestión 2020 ha tenido un comportamiento ético y responsable socialmente en su entorno ambiental, con sus respectivos grupos de interés, demostrando no haber tenido demanda alguna.

La información contenida en el IRSE 2020 ha sido realizado con la finalidad de que los grupos de interés identificados cuenten con información fiel y veras de su desempeño en responsabilidad social empresarial durante la gestión 2020, referidos a la gestión organizacional, económica, social y medio ambiental.

La información contenida en la IRSE 2020 ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés.

## 7.- APROBACIÓN

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2020 cuenta con la aprobación de Directorio de fecha 10 de junio de 2021.