

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

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

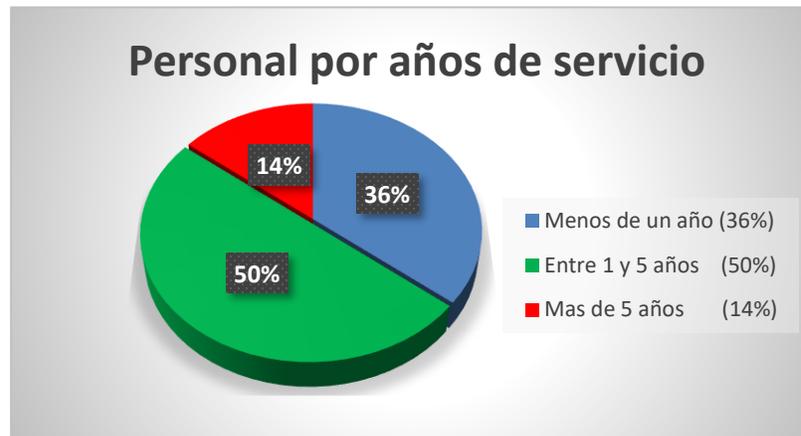
COLABORADORES

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:

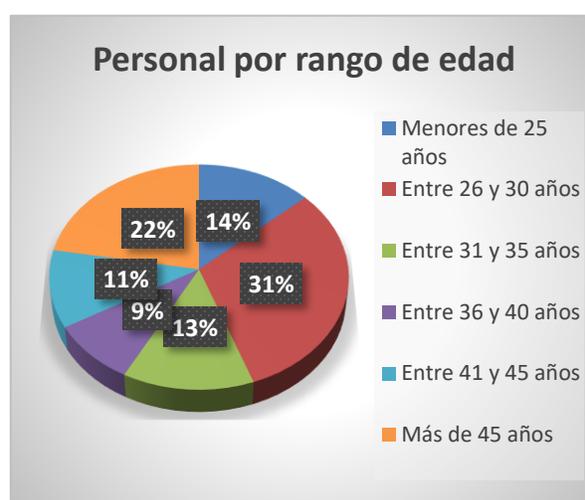
DOTACIÓN DE PERSONAL

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
TOTAL PERSONAL EJECUTIVO		1	5	6
	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
TOTAL PERSONAL MANDOS MEDIOS		1	2	3
	Menos de 30 años	12	5	17
Personal operativo	Entre 30 y 50 años	7	11	18
	Más de 50 años	0	1	1
TOTAL PERSONAL OPERATIVO		19	17	36
TOTAL GENERAL		21	24	45

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

Evolución del Crecimiento de Clientes



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	-
TOTAL CARTERA POR ACTIVIDAD	37.846.344

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.-
DIFERENCIA	INCREMENTO	3.779.226.-

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.-
TOTAL CARTERA BRUTA	32.550.653.-	37.846.344.-
DIFERENCIA	CRECIMIENTO	5.295.691.-
Morosidad	0.93%	0.65%
DIFERENCIA	INCREMENTO	-0.28%

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
TOTAL	37.846.343	100.00

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	289.468.89.-

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

DENOMINACIÓN	INCUBADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS “ IMPRO IFD”
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
DATOS DE PRINCIPALES SERVICIOS	
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>
Valor Económico Generado y Distribuido (VEGD)			
Valor Económico directo creado (VEC)	7,078,204.00	7,971,455.00	8,573,853.02
a) Ingresos	7,078,204.00	7,971,455.00	8,573,853.02
(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	-	-	-
Valor Económico Distribuido (VED)	7,485,076.00	7,292,460.00	7,846,007.91
b)Costes operativos	2,680,744.00	2,154,851.00	2,213,811.30
(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
c) Salarios y beneficios Sociales	2,690,964.00	2,842,824.00	3,244,916.56
(pagos tot a los empleados y contribuciones sociales)			
Gastos de personal	2,690,964.00	2,842,824.00	3,244,916.56
d) Pago a proveedores de fondos	1,655,862.00	1,941,231.00	2,075,670.95
(Intereses de préstamos)			
Cargos por obligación con bancos y entidades de financiamiento	1,655,862.00	1,941,231.00	2,075,670.95
e) Pagos a Gobierno	457,507.00	353,554.00	311,609.10
(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	-	-
Valor Económico Retenido (VER =VEC -VED)	406,872.00	678,994.00	727,845.11

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: **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.

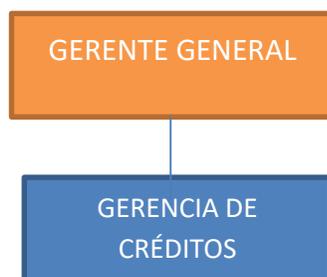
4. LA FORMA EN QUE LA IFD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

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 ^(**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido ^(***)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
Desarrollo Integral para el vivir bien											
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 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 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.						
Eliminar la pobreza										
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)		EP A1.1	Focalización	Número de créditos otorgados	500	41	-459.00	Subgerencia de tecnología	Cartera
	Monitoreo de la pobreza (*****)		EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos.	Número de créditos otorgados	700	262	-438.00	Subgerencia de tecnología	Cartera
			EP 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.						
Eliminar la exclusión social y económica										

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			
Indicador	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión
			11,056,334.29	875.00	9,440,983.58
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)	-	-	-
Indicador	VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	-	-	-
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)	-	-	-
Indicador	VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:			
		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	-	-	-
Indicador	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
Sub indicador	VB A1.4.1	Programas			
		De asistencia técnica	-	-	-
		De capacitación en gestión productiva	-	-	-
		De capacitación en gestión administrativa	-	-	-
Indicador	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	-	-	-
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
Indicador	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	-	-	-
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva²			
Indicador	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	-	-	-
Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez			
Aspecto	VB B1	Atención de calidad			

Indicador	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos en la gestión	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Número errores asumidos por la EIF (gestión)
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	-	-	-
Indicador	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
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	-	-	-
Indicador	VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de cajas / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura
Sub indicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	6,556.76	-	-
Aspecto	VB B2	Atención con calidez			
Indicador	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	-	-	-
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	-	-	-
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			

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
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
Indicador	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados	
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	
Indicador	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Número de cajeros automáticos (cierre gestión)	Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)	Número de transacciones electrónicas
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
Indicador	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución
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	
Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
Indicador	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	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
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	-
Indicador	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	-	-	-
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	
Sub indicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	NA	12.00	
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	-	NA	
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
Indicador	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
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

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

Sub indicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	24.00	262.00	339,789.87
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza³			
Indicador	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza	11.00	96.00	114,276.47
Indicador	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (cierre gestión)	Número de clientes (de préstamos)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación	-	-	-
Sub indicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	-	-	-
Sub indicador	EP 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 B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	-	-	-

TERCERA PARTE

Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESE A1	Inclusión financiera			
Indicador	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Sub indicador	EESE 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 A1.1.2	Oficinas feriales Otros puntos de atención financiera Municipios con Puntos de Atención Financiera - PAF (por municipio)	1.00	1.00	2.00
Indicador	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	2.00	4.00
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	-	-	-
Indicador	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	-	-	-
Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural			
Indicador	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)¹	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	539,970.46	268.00	1,192,857.77
Indicador	EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	
Sub indicador	EESE B2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	-	-	-
Sub indicador	EESE B2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	-	-	-
Indicador	EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos	
Sub indicador	EESE B3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	NA	NA	NA
Sub indicador	EESE B3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	NA	NA	NA
Indicador	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado	
Sub indicador	EESE B4.1.1	Pago de giros	-	-	-

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

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

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

³Dirigido 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	
ENTIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: IMPRO IFD						
PERIODO DE INFORMACIÓN: GESTIÓN 2020						
NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RSE: LIC. VIVIAN RIVAS						
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					
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	

				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			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 0	
Inversión Programa 2	0				0.000 0	

	programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Inversión Programa 3			0.000 0
		Inversión Programa 4			0.000 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		Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de cliente	Cantidad de mecanismos y procedimientos	Retención	Números Enteros	1
				Fidelización		1
2S	Satisfacción del cliente	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.