



# Informe de Responsabilidad Social Empresarial

## IMPRO

### Gestión 2022





## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....                         | 3  |
| 1. PERFIL INSTITUCIONAL .....              | 4  |
| 2. DESEMPEÑO FINANCIERO.....               | 6  |
| 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL..... | 13 |
| 4. CONCLUSIONES .....                      | 26 |



## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un aspecto transversal en la gestión de los negocios y los procesos de la entidad. Actuar en consistencia con nuestra misión y visión es la base para definir acciones hacia una mejora de la calidad de vida y bienestar de la sociedad en general, promoviendo la generación y creación de valor a largo plazo hacia nuestros distintos grupos de interés.

La gestión responsable e inclusiva, relacionada a la dimensión social del IMPRO IFD, tiene la finalidad de impulsar actividades emprendedoras y productivas, promover el desarrollo integral y la calidad de vida de los usuarios financieros; además de la transparencia y ética en las acciones velando por la protección de los consumidores financieros.

La inclusión financiera es parte fundamental del que hacer de la entidad y está relacionada a facilitar los servicios financieros, mediante la implementación de una Política Interna de RSE, que brinda el acceso a la bancarización y el uso de nuevas tecnologías financieras; siendo promotores de crecimiento de los grupos de interés.

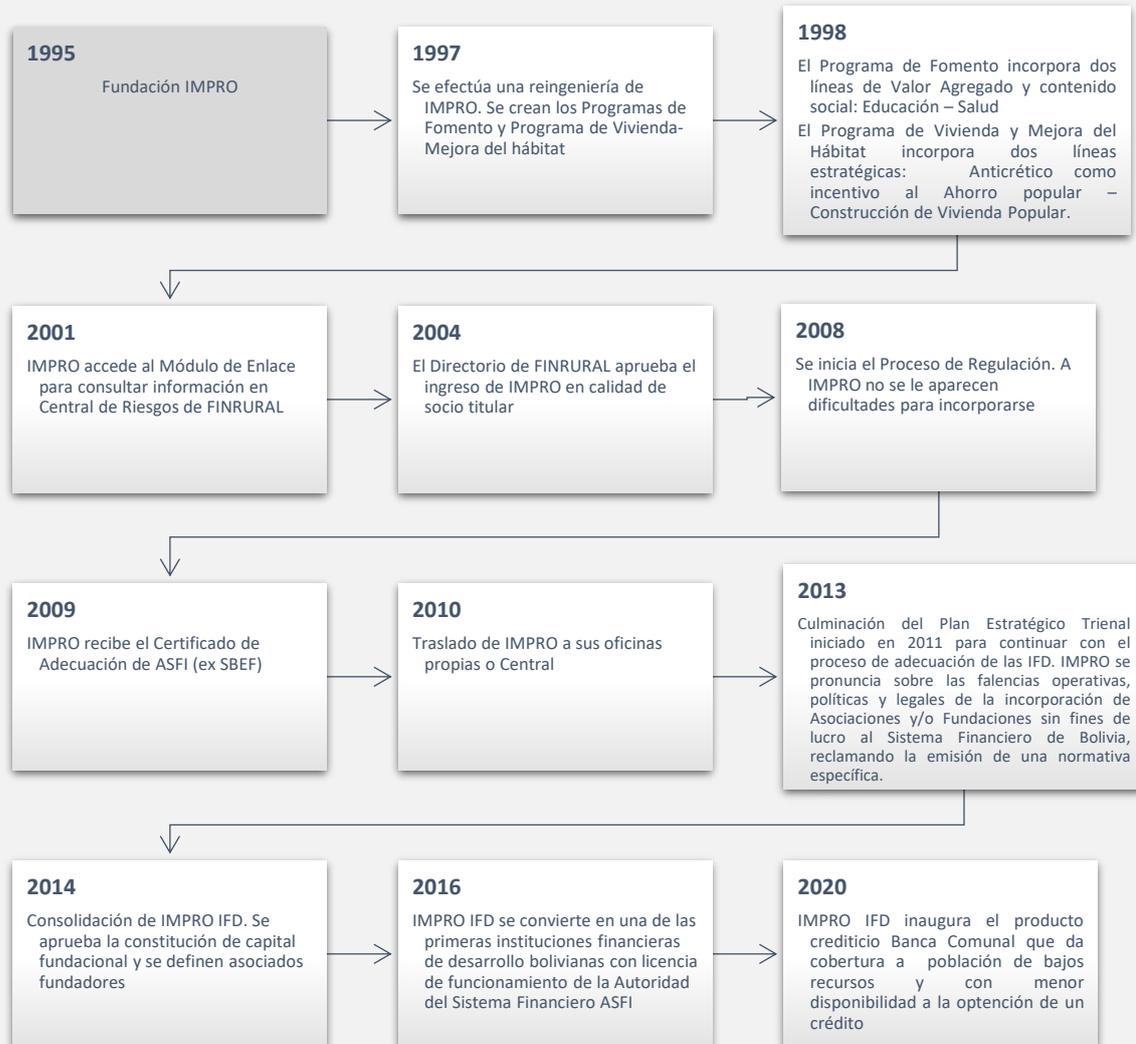
En ese marco, para IMPRO IFD, establece el alcance de su responsabilidad social empresarial y las prioridades de gestión, considerando los siguientes aspectos:

## 1. PERFIL INSTITUCIONAL

Desde su creación la Incubadora de Microempresas Productivas (IMPRO) fue creada para cubrir requerimientos financieros de demanda insatisfecha de microempresarios o unidades económicas familiares que cuentan con escaso capital de trabajo, tecnología básica.

En el siguiente gráfico se puede observar los hitos fundamentales que IMPRO IFD ha logrado en sus 28 años de vida:

**Gráfico N°1: Cronología evolutiva de IMPRO IFD**



Fuente: <https://www.improifd.org.bo/>

Al ser una Institución Financiera de Desarrollo IMPRO IFD establece su esencia en el desarrollo socioeconómico de microempresarios (as) y emprendedores que desean, mediante su trabajo, generar mejoras en su calidad de vida, de sus familias y de la comunidad en su conjunto.

Los lineamientos corporativos de IMPRO IFD son los siguientes:

### Misión

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

**Visión**

Ser 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

**Gráfico N° 2: Principios institucional**

|  |                                     |  |                             |
|--|-------------------------------------|--|-----------------------------|
| <br><b>Vocación de servicio</b> | Actitud genuina de apoyo al cliente | <br><b>Compromiso</b>        | Identificación y dedicación |
| <br><b>Integridad</b>           | Honestidad y transparencia.         | <br><b>Trabajo en equipo</b> | Sinergia y direccionalidad  |
| <br><b>Innovación</b>         | Creatividad, romper paradigmas      | <br><b>Alto desempeño</b>  | Eficiencia                  |

Fuente: Plan estratégico 2022 - 2026

**Gráfico N° 3: Valores institucional**



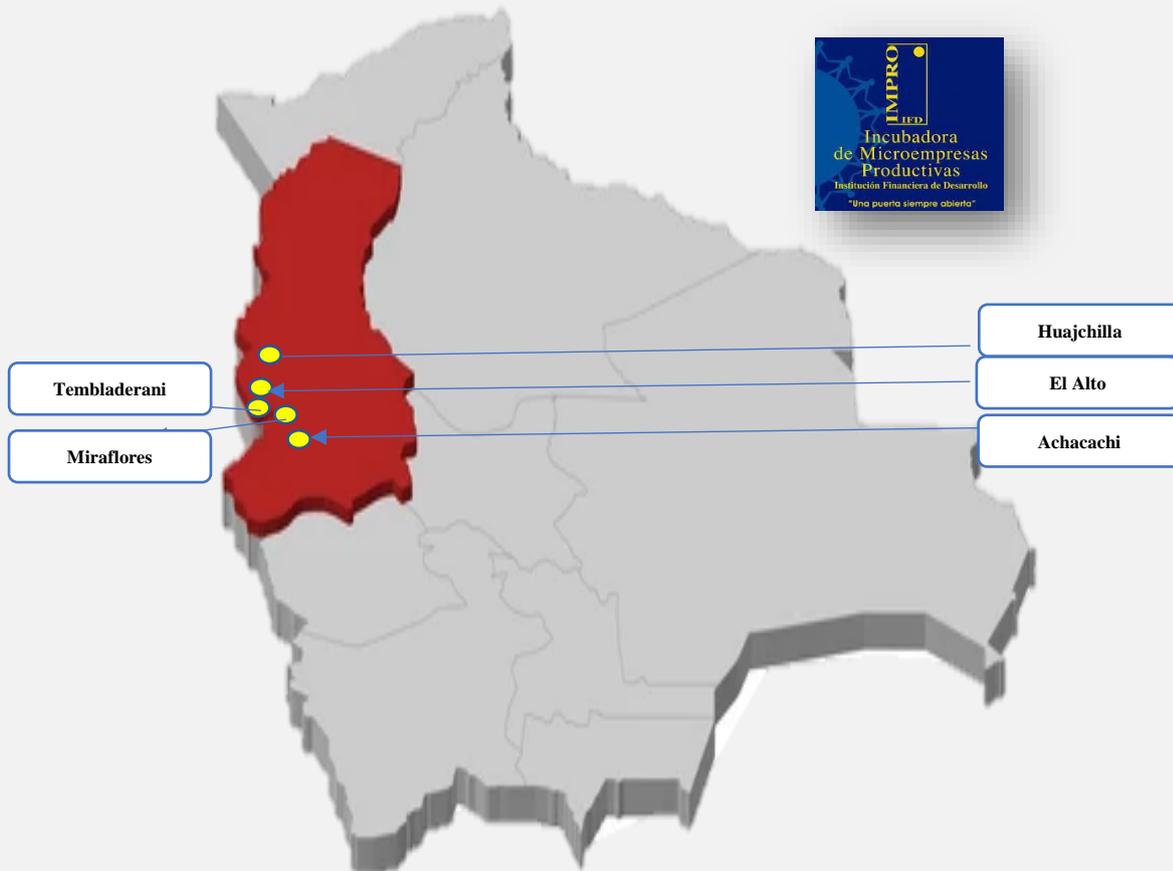
Fuente: Plan estratégico 2022 – 2026

## 2. DESEMPEÑO FINANCIERO

### Alcance geográfico

Las oficinas de IMPRO IFD se encuentran en el departamento de La Paz, ubicadas en los municipios de La Paz, El Alto, Mecapaca y Achacachi

**Gráfico N° 4: Mapa de ubicación de agencias IMPRO**



### Tecnologías crediticias

| CREDITO INDIVIDUAL  | BANCA COMUNAL  |
|---|--|
| <p>IMPRO IFD otorga préstamos a microempresarios (as) con capacidad emprendedora y con un reducido nivel de recursos económicos, con la finalidad de promover el desarrollo de sus emprendimientos, mediante asesoramientos financieros y productivos</p> | <p>IMPRO IFD realiza préstamos a asociaciones que solicitan créditos para sus pequeños emprendimientos. Cada persona que participa de la asociación debe contar con una actividad económica independiente. Este crédito propicia el desarrollo humano y económico de mujeres y hombres emprendedores</p> |



## CREDITO INDIVIDUAL

|  |  |
|--|--|
| <b>MICROCREDITO</b>                                | Crédito otorgado a una persona natural o jurídica, con el objeto de financiar actividades económicas de pequeña y mediana escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades.   |
| <b>MICROCRÉDITO AGROPECUARIO</b>                   | El crédito agropecuario tiene por objeto apoyar todas las actividades de siembra y producción agropecuaria en general, ganadería y obtención de productos de origen animal, incluidas las actividades avícolas, apícolas y cunícolas; y la comercialización y los servicios relacionados con las actividades agropecuarias, siempre que sean realizados por el mismo productor |
| <b>CRÉDITO DE HIPOTECARIO DE VIVIENDA</b>          | Es el crédito otorgado a personas naturales asalariadas y no asalariadas (actividad independiente) destinado a anticrético de inmueble destinado a vivienda.   |
| <b>CRÉDITO DE VIVIENDA DEVIDAMENTE GARANTIZADO</b> | Es el crédito otorgado a personas naturales asalariadas y no asalariadas (actividad independiente) destinado a anticrético de inmueble destinado a vivienda, con diversidad de garantía para el financiamiento.  |
| <b>CREDITO CONSUMO</b>                             | Es un monto en dinero de libre disposición, que otorga la Entidad para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo  |



## CRÉDITO BANCA COMUNAL

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Descripción del producto</b> | Se otorga créditos a un grupo de personas organizadas para el manejo de recursos, principalmente a mujeres emprendedoras con ideas innovadoras, pero sin acceso al crédito porque no pueden cumplir con todos los requisitos que solicitan las instituciones bancarias; este grupo de personas asume la garantía solidaria mancomunada e indivisible. |
|---------------------------------|---|

### Servicios ofertados

En cada una de las agencias de IMPRO IFD se cuenta con los servicios de cajas donde el cliente puede realizar los pagos de crédito; así también los clientes y usuarios financieros pueden realizar los pagos de servicio y cobro de bonos

| Pago de servicio  | Cobro de bonos   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- TIGO (MULTI SEVICIOS),</li> <li>- SEGIP,</li> <li>- EPSAS,</li> <li>- SIRIO,</li> <li>- YAMBAL,</li> <li>- SOAT</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bono Juancito Pinto</li> <li>- Renta Dignidad</li> <li>- Bono Juan Azurduy</li> </ul> |

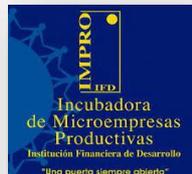
Las agencias cuentan con la infraestructura adecuada para brindar seguridad, para personas con discapacidad, atención preferente, ya que los servicios financieros son brindados por el personal en el marco de los valores institucionales y aplicando lo citado en la misión institucional con excelencia y calidez.

### Resultados de la gestión 2022

#### Cartera total:

Al cierre de la gestión 2022, IMPRO IFD cerró con una cartera de Bs. 30,794,973, en relación a la gestión 2021 donde el saldo de cartera fue Bs 27,865,578, visibilizando un crecimiento de 10.51%

En relación a los clientes, se identifica un crecimiento de 9.32% en relación a la gestión 2021, donde se cerró la gestión con 2962 clientes; sin embargo, la gestión 2022 se contó con 3238 clientes al cierre.

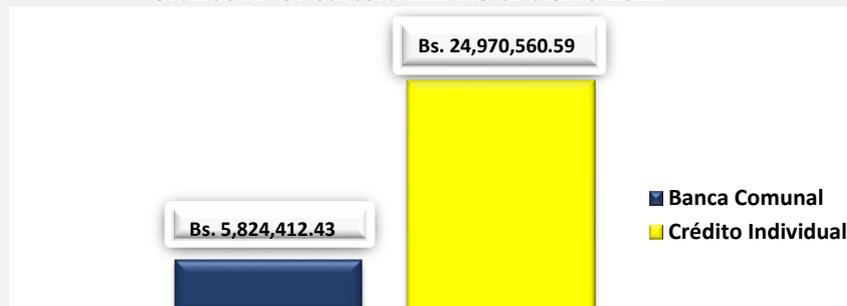


|                                |                       |
|--------------------------------|-----------------------|
| <b>Cartera al cierre 2022</b>  | <b>Bs. 30,794,973</b> |
| <b>Clientes al cierre 2022</b> | <b>3238</b>           |

#### Cartera por tecnología crediticia:

La cartera de IMPRO IFD cuenta con dos tecnologías crediticias: crédito individual y crédito banca comunal. La tecnología de Banca comunal cuenta con un total de clientes 1319 y una cartera de Bs. 5,824,412.43, que implica el 19% de la cartera total, y la tecnología de crédito individual tiene 1919 clientes y un saldo de cartera de Bs. 24,970,560.71, que refleja el 81% del total de la cartera

Gráfico N° 5: Cartera IMPRO al cierre 2022

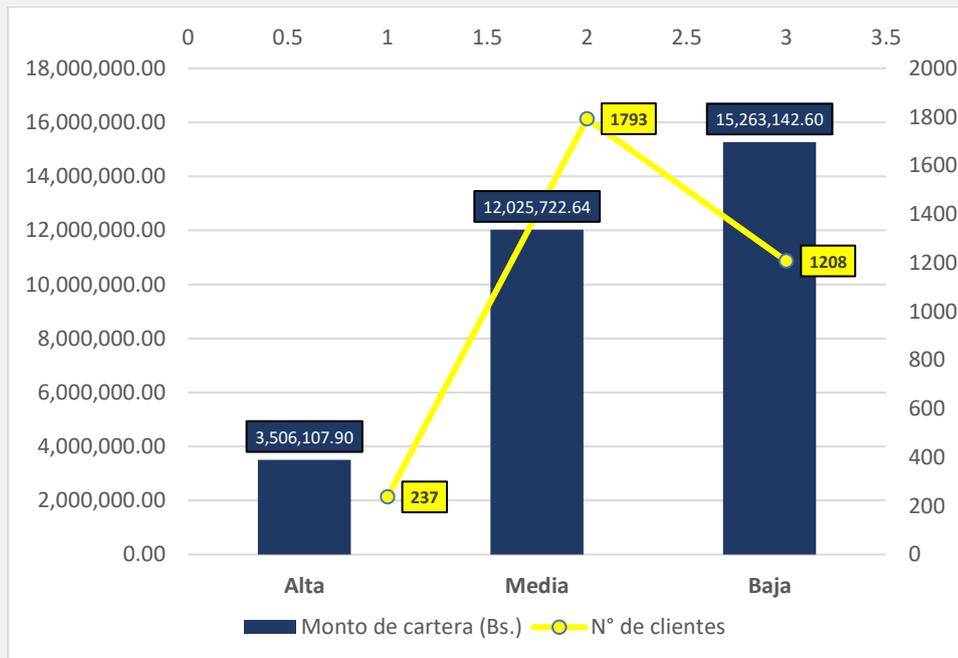


Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2022

### Cartera por nivel de pobreza:

El gráfico N° 6 refleja el número de clientes y monto de cartera distinguida por nivel de pobreza, identificando que 55% del total de clientes, que son 1,793, se encuentran ubicados en el nivel de pobreza media, con un saldo de cartera de Bs. 12,025,722.64; posteriormente se identifica a los clientes en pobreza baja que son 1,208, con un saldo de cartera de Bs. 15,263,142.60, llegando a ocupar el 37% del total de clientes. Así también se visibiliza a 237 clientes que están ubicados en pobreza alta que ocupan el 7% del total de clientes, con una cartera de Bs. 3,506,107.90

**Gráfico N° 6: Cartera IMPRO por nivel de pobreza 2022**

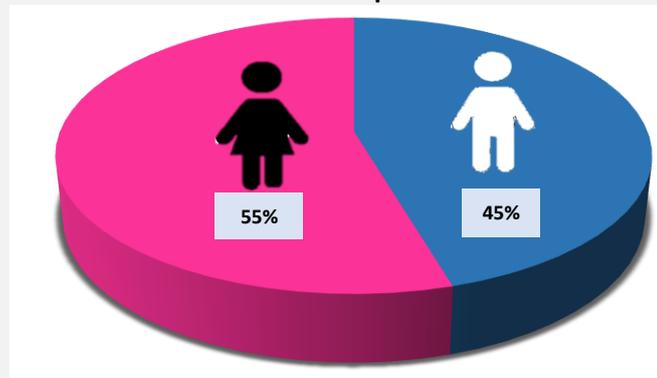


Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2022

### Cartera por sexo:

Del total de clientes de IMPRO IFD, el 55% son mujeres, con 1,765 clientes, ocupando una cartera de Bs. 15,652,410.08 en contra posición de los varones que ocupan el 45% del total de clientes con 1,473, con un saldo de cartera de Bs. 15,142,563.06, datos que se identifican en el gráfico N°7

**Gráfico N° 7: Cartera IMPRO IFD por sexo al cierre 2022**

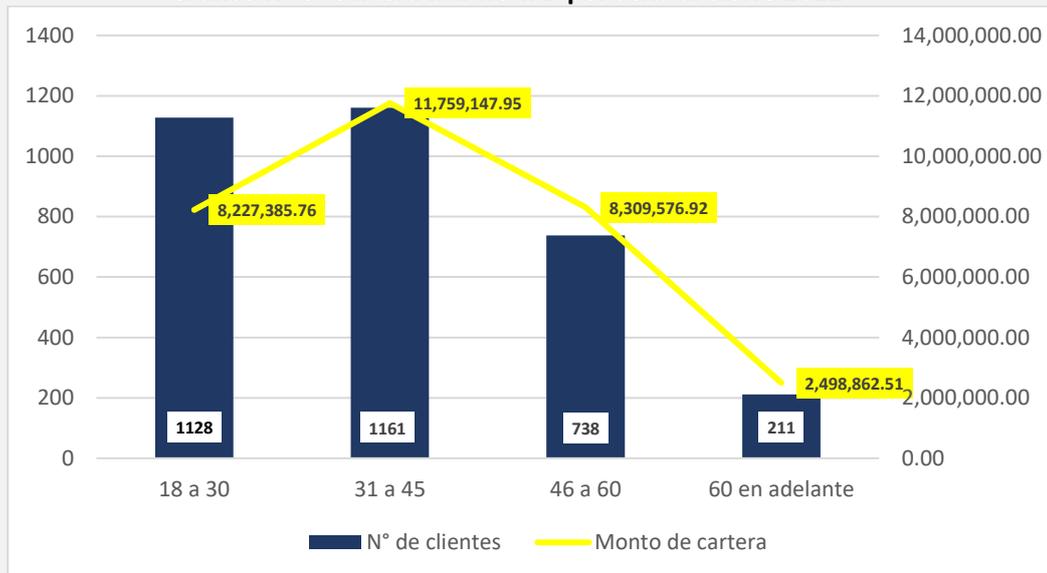


Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2022

### Cartera por edad:

El gráfico N° 8 refleja la segmentación de la totalidad de los clientes por edad, donde los clientes de edades de 31 a 45 años ocupan el 36%, con una cartera de Bs. 11,759,147.95; posteriormente, con 35% se encuentran los clientes de 18 a 30 años, que son 1128 con una cartera de Bs. 8,227,385.76. En tercer lugar, se encuentran los clientes de 46 a 60 años, con una cartera de Bs. 8,309,576.92, formando el 23% del total de los clientes; y por último, con el 7%, que conforma 211 clientes de 60 años en adelante, con una cartera de Bs. 2,498,862.51

**Gráfico N° 8: Cartera IMPRO IFD por sexo al cierre 2022**



Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2022

### Calificación de Riesgo gestión 2022

**Tabla N° 1: Calificación de Riesgo con estados financieros al 31 de diciembre 2022**

| Calificaciones                         |         | Significado Calificación del Emisor  |
|--|---------|--|
| Emisor                                 | BB2     | Corresponde a Emisores que cuentan con calidad de crédito y el riesgo de incumplimiento tiene una variabilidad frecuente ante posibles cambios en las circunstancias o condiciones económicas. |
| 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 |  |

Fuente: Informe de Riesgos de IMPRO gestión 2022, consultora MFR

#### - Gobernabilidad y administración de riesgos

La estructura y composición del gobierno corporativo de IMPRO IFD y el compromiso con su misión institucional, favorecen las funciones de orientación estratégica y de supervisión de la entidad. Los procesos de gobernabilidad se perciben como adecuados al tamaño institucional. El equipo gerencial se encuentra en proceso de consolidación. La administración integral de riesgos de IMPRO IFD se considera adecuada. El posicionamiento y la participación de mercado son limitados.

#### - **Suficiencia Patrimonial**

La entidad registra adecuados niveles de solvencia patrimonial a dic-22. El capital regulatorio presenta un crecimiento en el último trimestre y se encuentra conformado en su totalidad de capital primario. El Coeficiente de Adecuación Patrimonial presenta un leve aumento en el período de análisis, además cumple con el requerimiento mínimo normativo. La estrategia de capitalización de IMPRO IFD se basa principalmente en la generación de excedentes para su total reinversión.

#### - **Análisis financiero**

IMPRO IFD presenta limitados niveles de rentabilidad y sostenibilidad. Los indicadores de rentabilidad se encuentran en niveles negativos a dic-22, el indicador de autosuficiencia operacional es inferior al 100%, denotando oportunidades de mejora para la cobertura de su estructura de costos. El rendimiento de cartera presenta un leve incremento respecto a dic-21 y se ve impulsado por un ligero incremento de las tasas de interés activas en el producto de banca comunal que fortalecen los ingresos financieros. La tasa de gastos financieros no presenta cambios de relevancia, al igual que la tasa de gastos de previsión. IMPRO IFD presenta moderados niveles de eficiencia y productividad. La tasa de gastos operativos sobre activo presenta un leve incremento. La cartera bruta de la entidad registra un incremento en la última gestión, sin embargo, no supera los niveles alcanzados en gestiones anteriores. La calidad de cartera es adecuada; la cartera en mora se mantiene en niveles controlados, mientras que la cartera reprogramada presenta una importante reducción. La cobertura de la cartera en riesgo es adecuada y supera a la cobertura promedio registrada por sus pares. La exposición al riesgo de liquidez es moderada; los indicadores de liquidez registran una importante tendencia decreciente a lo largo de la gestión 2022, se encuentran por debajo de los ratios promedio del sector y son un factor que debe mantenerse bajo monitoreo. La exposición al riesgo de tasa de interés es limitada, mientras que, la exposición al riesgo cambiario es alta, cuenta con el mecanismo CPVIS II del BCB para financiamientos provenientes del exterior, por lo que es un factor que debe mantenerse en monitoreo.

#### - **Perspectiva**

La tendencia es estable. Considerando el análisis expuesto, no se prevén variaciones de las calificaciones en el corto plazo.

### **Afiliaciones**

En la actualidad IMPRO IFD participa de forma activa en:



FINRURAL es una organización de Microfinanzas boliviana. Asocia a las Instituciones Financieras de Desarrollo - IFD con visión social, reguladas por ASFI.



INCUBADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS  
INSTITUCION FINANCIERA DE DESARROLLO



La SIDI, Solidaridad Internacional para el Desarrollo y la Inversión, es una empresa solidaria y social. Tiene como objetivo contribuir a la promoción de una economía más inclusiva, que da una oportunidad a las poblaciones desfavorecidas en los países del Sur y del Este.



Fundación PROFIN es una organización sin fines de lucro con más de 20 años de trabajo en Bolivia impulsamos innovaciones financieras para el desarrollo del sector productivo

### 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

#### 1. La descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de IMPRO IFD

La Política de RSE aprobada por IMPRO IFD, constituye un importante instrumento de trabajo que recoge y formaliza la experiencia de los últimos años en la implementación y cumple con dos finalidades: establece el marco de actuación para la integración de las materias fundamentales de la RSE en la estrategia del negocio, y establece un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo.

Desde su creación, IMPRO IFD asumió con responsabilidad la gestión de impulsar el desarrollo de sus clientes y de todo el público de interés en general.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), a través del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial RSE, en el libro 10° Título I Capítulo II, norma que la entidad supervisada realice gestiones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), considerando para ello que la RSE debe estar relacionada con la cultura organizacional de la entidad supervisada y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Si bien IMPRO IFD, desde sus inicios, ha desarrollado actividades de apoyo y fortalecimiento a los sectores menos favorecidos, la gestión 2022 implementa el comité de RSE y FS que da lineamientos a los procesos en temas ambientales, sociales y económicos a ser trabajarse en la institución

El Plan estratégico anual de IMPRO IFD contempla una serie de iniciativas que traducidas en objetivos, metas y estrategias que permitirán acercarnos a la misión y avanzar en la consecución de la visión de la entidad.

El Plan Estratégico de IMPRO IFD, contiene de manera transversal las materias fundamentales de RSE, constituidas a través de la "Política de RSE", que establece los lineamientos estratégicos y las pautas de actuación para el presente y el futuro, así como la estructura orgánica que administra el sistema de gestión de RSE, la formalización del funcionamiento del Comité de RSE y FS en el que participan los ejecutivos la entidad y establece un sistema de gestión que asegura su aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo, e incorpora la normativa vigente.

Así también, se presenta el cuadro de grupos de interés, comunicación y transparencia con los que se trabaja en IMPRO IFD

**Tabla N° 2: Identificación de grupos de interés y canales de comunicación**

| GRUPO DE INTERES  | TIPO DE GRUPO DE INTERES | NUESTRO COMPROMISO   | CANALES DE COMUNICACIÓN  |
|---|--------------------------|--|--|
| <b>ASOCIADOS</b><br> | Interno                  | Los Asociados de forma genérica esperan que la entidad les ofrezca un retorno del capital satisfactorio, así como les mantenga informados de forma veraz, transparente y periódica de todos aquellos hechos relevantes que | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Páginas web del Grupo</li> <li>- Informes públicos y hechos relevantes.</li> <li>- Asamblea General de Asociados.</li> <li>- Dosieres y notas de prensa.</li> </ul> |

| GRUPO DE INTERES  | TIPO DE GRUPO DE INTERES | NUESTRO COMPROMISO   | CANALES DE COMUNICACIÓN   |
|---|--------------------------|--|---|
| <b>DIRECTORES</b><br><br>    | Interno                  | <p>Los directores generan lineamientos estratégicos que apoyan al cumplimiento de las metas y procesos establecidos en IMPRO IFD.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Conducta</li> <li>- Contacto directo a nivel de centro</li> <li>- Comités de Unidades</li> <li>- Correos electrónicos</li> </ul>   |
| <b>COLABORADORES</b><br><br> | Interno                  | <p>Los colaboradores son un activo clave en el desarrollo y crecimiento de nuestro negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetamos sus derechos.</li> <li>- Proporcionamos un ambiente de trabajo seguro y saludable.</li> <li>- Fomentamos su crecimiento profesional y el correcto desempeño de sus labores mediante acciones de formación.</li> <li>- Ofrecemos estabilidad laboral y salarios justos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- IMPROSTUDIO</li> <li>- Código de Conducta</li> <li>- Contacto directo a nivel de centro</li> <li>- Boletines internos</li> </ul>   |
| <b>CLIENTES</b><br><br>    | Externo                  | <p>La base de nuestro negocio radica en la consecución y el mantenimiento de una cartera de clientes basada en relaciones sólidas, honestas y duraderas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creamos productos que cumplan o superen las características y niveles de calidad y seguridad requeridos, a un precio competitivo.</li> <li>- Estamos situados en áreas rurales y periurbanas, posibilitando el fácil acceso a servicios financieros</li> <li>- Garantizamos el cumplimiento de los derechos humanos del consumidor financiero</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Páginas web del Grupo e Informes públicos.</li> <li>- Canal de presentación de quejas/reclamaciones</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Dosieres y notas de prensa.</li> <li>- Reuniones con clientes.</li> <li>- Ferias y foros.</li> <li>- Publicación de hechos relevantes</li> </ul> |

| GRUPO DE INTERES  | TIPO DE GRUPO DE INTERES | NUESTRO COMPROMISO  | CANALES DE COMUNICACIÓN   |
|---|--------------------------|---|---|
| <b>PROVEEDORES</b><br>             | Externo                  | <p>Nuestros proveedores son cruciales para asegurar la rentabilidad, calidad y fiabilidad de nuestros productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construimos relaciones estables y duraderas que aseguren una relación comercial estrecha, basada en la confianza y el compromiso y rentable a largo plazo.</li> <li>- Disponemos de un sistema de gestión de proveedores que nos permite tener más información, controlar posibles riesgos y establecer estándares propios de calidad y responsabilidad social corporativa.</li> <li>- Facilitamos un canal de comunicación abierto para mejorar sus productos y servicios, simplificar y armonizar procedimientos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Páginas web e Informes públicos.</li> <li>- Contratos</li> </ul>   |
| <b>COMUNIDAD</b><br>             | Externo                  | <p>Nuestra contribución se realiza fundamentalmente a través de organizaciones sociales, ambientales y académicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generamos un impacto positivo en el entorno a través de la dinamización económica, la generación de empleo y el desarrollo social en colaboración con ONGs y Fundaciones.</li> <li>- Colaboramos con universidades, escuelas vocacionales y de negocio mediante programas formativos que capaciten a la población local, mejoren la empleabilidad y contribuyan a la creación de una cultura industrial</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Páginas web del Grupo e Informes públicos.</li> <li>- Canal Ético.</li> <li>- Participación en organizaciones e instituciones.</li> <li>- Gabinete de comunicación y artículos en prensa.</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Organización de eventos, participación en foros, colaboraciones y voluntariado.</li> </ul> |
| <b>ENTIDADES REGULADORAS</b><br> | Externo                  | <p>En nuestra relación con las administraciones públicas y organismos reguladores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimos con la legislación vigente en cada país</li> <li>- Generamos empleo y riqueza.</li> <li>- Potenciamos el tejido productivo y empresarial.</li> <li>- Realizamos las oportunas contribuciones fiscales.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación continua a nivel local, divisional y corporativo</li> <li>- Web corporativa</li> </ul>  |

Fuente: Elaboración IMPRO IFD

En relación a la planificación correspondiente a la gestión 2022, IMPRO IFD estableció sus indicadores basados en la normativa del ente regulador que equilibran las necesidades

institucionales y las expectativas de sus grupos de interés, y establecer la relevancia o materialidad que éstas presentan, en concordancia con el giro del negocio.

La planificación de RSE, se coordinó con las áreas correspondientes, mismas que dieron lineamiento, seguimiento y ejecución a las metas correspondientes.

Con la implementación la implementación de RSE se ha logrado la concientización del equipo de IMPRO IFD, en relación a la corresponsabilidad que la entidad debe asumir en relación al valor social, con este resultado se contribuye a optimizar los costos operativos pues aumentando las competencias laborales los procesos se vuelven más eficientes.

IMPRO IFD estableció siete dimensiones de trabajo de la RSE, basados en la ISO 26000, que están compuestas de distintas áreas de implementación y de participación y que se presentan a continuación:

**Gráfico N° 5: Dimensiones de trabajo**



Fuente: ISO 26000

**Tabla N° 3: Dimensiones de trabajo**

| DIMESIÓN                             | TEMA  |
|--------------------------------------|---|
| <b>Gobernanza de la organización</b> | IMPRO IFD, basada en la metodología ISO 26000 alinea su gestión considerando la rendición de cuentas, la transparencia y la ética en sus procesos de toma de decisiones y prácticas de gobierno. Específicamente, esto incluye procesos formales e informales, así como las normas y valores de la organización.  |
| <b>Derechos Humanos</b>              | IMPRO IFD genera lineamientos para el ejercicio de los derechos humanos, mismos están basados en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar igualdad de oportunidades de empleo</li> <li>- Previendo todas las formas de discriminación</li> <li>- Resolviendo quejas</li> <li>- Buscando formas de prevenir o mitigar los impactos adversos sobre los derechos humanos, incluyendo el trabajo infantil.</li> </ul> |
| <b>Prácticas laborales</b>           | Tomando en cuenta que el capital humano es uno de los pilares fundamentales de IMPRO IFD, se ha establecido políticas que generen practicas responsables laboralmente, las mismas están basadas en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones laborales y contractuales</li> <li>- Condiciones laborales y protección social</li> </ul>   |

| DIMESIÓN   | TEMA   |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diálogo social</li> <li>- Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo</li> </ul>  |
| <b>Medio ambiente</b>                                    | <p>IMPRO IFD generara estrategias que minimicen y mitiguen el impacto negativo hacia el medio ambiente y garantizando que el consumo de recursos sea sostenible, adoptando los siguientes parámetros:<br/>Prevenir la contaminación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar los recursos de forma sostenible</li> <li>- Mitigar y adaptarse al cambio climático</li> </ul>   |
| <b>Prácticas justas de operación</b>                     | <p>La generación de prácticas justas de operación impulsadas por IMPRO IFD exige un trato ético con los clientes, socios, proveedores, contratistas, competidores y entidades reguladoras para lograr resultados positivos, estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenir la corrupción</li> <li>- Participación política responsable</li> <li>- Competición justa</li> <li>- Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor</li> </ul>   |
| <b>Asuntos de consumidores</b>                           | <p>IMPRO IFD tiene compromiso en relación al desarrollo económico y social y sostenible con sus consumidores, es por ello que implementa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas de marketing justas</li> <li>- Educación del consumidor</li> <li>- Resolución de conflictos</li> <li>- Protección de datos y privacidad</li> <li>- Mantenimiento del uso legítimo</li> <li>- Garantía de que los productos y servicios esenciales estén disponibles para todos, incluidos los grupos vulnerables o desfavorecidos.</li> </ul> |
| <b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b> | <p>IMPRO IFD está comprometida con las comunidades donde opera, asumiendo su participación y desarrollo, ofreciendo apoyo sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación activa de la comunidad</li> <li>- Promoción de la educación y la cultura</li> <li>- Inversión social</li> </ul>  |

Fuente: Elaboración IMPRO IFD, basado en la metodología ISO 26000

Con la finalidad de que se desarrolle un adecuado proceso de la RSE cada unidad se realiza un seguimiento estricto a los indicadores. La finalidad del mismo es proporcionar un entendimiento del progreso de los indicadores, para tomar las acciones correctivas apropiadas cuando la ejecución del proyecto se desvíe significativamente de su planificación.

Con la finalidad de realizar una revisión de 360° a la gestión de RSE, de la gestión 2022, se contrató una consultora MFR srl., la cual realizó la calificación y propuso mejoras de proceso que serán implementadas en el Plan de RSE de la gestión 2023.

## 2. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de IMPRO IFD, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas

Con la finalidad de realizar la aplicación adecuada de la RSE correspondiente a la gestión 2022 se trabajó con los estándares de medición de la ISO 26000, generando un impacto positivo en los ámbitos sociales, ambientales y económicos, se trabajó a partir de las siete líneas de integración estratégicas, con los siguientes resultados:

### a) Gobernanza de la organización

IMPRO IFD cuenta con un compromiso claro de RSE que ha sido definido por su Directorio. Se ha creado el Comité de RSE del cual participa un miembro del Directorio y la Gerencia General. Esta estructura se rige bajo la Política de RSE que fue aprobada por Directorio a través de correo electrónico e Improstudio. La Política contiene una declaración de sus intenciones, principios y valores en relación a su compromiso de RSE, considerando aspectos relacionados con la sociedad, la economía y el medio ambiente.

### b) Derechos Humanos

Nuestra cultura organizativa está regida por el Código de Ética y en políticas de promoción y desarrollo interno. Está comprometida con las personas y su desarrollo integral. En IMPRO IFD fomentamos en las áreas directivas, las gerencias a puertas abiertas y un diálogo transversal y respetuoso canalizando así sus inquietudes. Desarrollamos nuestras actividades, así como las condiciones laborales y de empleo, respetando los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política del Estado, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus protocolos, así como en otras normas reconocidas internacionalmente en las que se incluyen las Convenciones Principales de la Organización Internacional del Trabajo. Prueba de aquello es que no se registraron denuncias formales por hechos de discriminación por religión, opiniones políticas, capacidades especiales o género.

### c) Prácticas laborales

IMPRO IFD está alineado a los regímenes laborales, patronales y previsionales de los funcionarios dependientes y subcontratados del mismo, en base a la legislación vigente. La responsabilidad de cumplimiento y supervisión de estos temas recae en el área de Administración, Contabilidad y Recursos Humanos. Esta área cuenta con políticas, procedimientos y controles formalmente establecidos.

También ha establecido programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de nuestros colaboradores. Asimismo, cuenta con mecanismos, registros e indicadores de gestión de Recursos Humanos para la evaluación del desempeño y desarrollo profesional.

El Reglamento de Personal, comprende de manera expresa prácticas disciplinarias. En cuanto a la jornada laboral y horarios de trabajo se ajusta a la normativa laboral vigente. La política de remuneración de IMPRO IFD comprende criterios de equidad y no discriminación entre hombres y mujeres. Adicionalmente los sistemas de gestión le permiten generar información desglosada por edad, género y áreas de intervención, como se identifica en el siguiente cuadro:

**Tabla N° 4: Áreas de intervención IMPRO IFD**

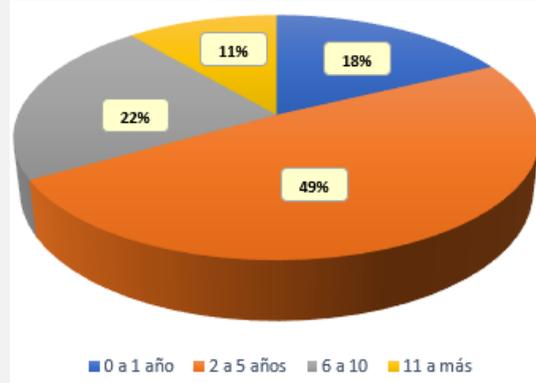
| N° | Gerencias        | Total | Género    | Edades  |         |         |          |
|----|------------------|-------|-----------|---------|---------|---------|----------|
|    |                  |       |           | 18 - 30 | 31 - 40 | 41 - 50 | 51 a más |
| 1  | Gerencia General | 1     | Masculino |         |         |         | 1        |
|    |                  |       | Femenino  |         |         |         |          |

| N°    | Gerencias                       | Total | Género    | Edades  |         |         |          |
|-------|---------------------------------|-------|-----------|---------|---------|---------|----------|
|       |                                 |       |           | 18 - 30 | 31 - 40 | 41 - 50 | 51 a más |
| 2     | Gerencia Finanzas y operaciones | 13    | Masculino | 1       | 1       | 2       | 2        |
|       |                                 |       | Femenino  | 4       | 2       |         | 1        |
| 3     | Gerencia créditos               | 22    | Masculino | 1       | 4       | 4       | 2        |
|       |                                 |       | Femenino  | 3       | 5       | 2       | 1        |
| 4     | Gerencia de Riesgos             | 3     | Masculino |         | 2       |         | 1        |
|       |                                 |       | Femenino  |         |         |         |          |
| 5     | Subgerencia de Tecnología       | 3     | Masculino |         | 1       |         | 1        |
|       |                                 |       | Femenino  | 1       |         |         |          |
| 6     | Unidad de auditoría             | 2     | Masculino | 1       |         |         |          |
|       |                                 |       | Femenino  |         | 1       |         |          |
| 7     | Unidad de cumplimiento          | 1     | Masculino |         |         |         |          |
|       |                                 |       | Femenino  |         |         | 1       |          |
| TOTAL |                                 | 45    |           | 11      | 16      | 9       | 9        |

Fuente: Elaboración IMPRO IFD

Así también, se identifica el compromiso de IMPRO IFD con los colaboradores, tomado en cuenta que el 67% de sus colaboradores se encuentran de 6 más años en la entidad, siendo el rango más alto de 24 años

**Gráfico N° 6: Años de permanencia de los colaboradores**



Fuente: Elaboración IMPRO IFD

#### d) Medio ambiente

IMPRO IFD en la gestión 2022 ha establecido, a través del área de Administración, Contabilidad y RRHH un plan de medición del consumo de agua, energía eléctrica y consumo de gasolina, con la finalidad de iniciar la medición de la huella de carbono en gestión 2023. Así también, busca concientizar ambientalmente a su público interno informándolo de las buenas prácticas sobre el tema mediante acciones de comunicación puntuales.

#### e) Prácticas justas de operación

En cuanto al desarrollo de productos y servicios, IMPRO IFD ha establecido políticas con aspectos sociales específicos aplicados a las líneas del negocio. En esa línea, cuenta con productos y servicios diseñados para apoyar y fortalecer a usuarios financieros que carecen de oportunidades financieras. Esto se debe principalmente a que, al ser una Institución Financiera de Desarrollo, este fue creada con la finalidad de aportar al desarrollo económico y social del país a través de la otorgación de créditos de desarrollo

#### f) Asuntos de consumidores

IMPRO IFD apoya a las actividades microempresarias y productivas de sectores manufacturero y agropecuarios, que soliciten financiamiento para capital de Inversión y/o operación, para la micro y pequeña; con el compromiso de contribuir a su desarrollo económico; así como de potenciar y mejorar su actividad productiva, tanto en el área urbana y rural del país. Así mismo cuenta con canales de servicio al cliente y puntos de atención de reclamos. Cuando corresponda se puede acudir a la central de reclamos de la ASFI y a la Defensoría del consumidor Financiero. De la misma forma la entidad ha implementado medidas de adecuación a su estructura y sistemas de prestación de servicios para brindar accesibilidad a sus productos /servicios a las personas con discapacidad y del adulto mayor.

Así también, se cuenta con un Programa de Educación Financiera con contenido lúdico, dirigido a los microempresarios, con la finalidad de fortalecer las capacidades de los mismos y apoyar en el crecimiento de sus emprendimientos.

Ha establecido políticas para atender a adultos mayores y cuenta con políticas de no discriminación acordes a la normativa vigente. Estas estrategias son asumidas con la finalidad de optimizar la implementación de las Políticas de Protección al Consumidor Financiero. Así mismo IMPRO IFD ha establecido mecanismos para la identificación, registro y gestión de quejas y reclamos y medidas de adecuación a su estructura.

#### g) Participación activa y desarrollo de la comunidad

El compromiso IMPRO IFD hacia la sociedad implica gestionar las actividades tomando en cuenta los impactos que producen en la interacción con los diferentes grupos de interés, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, disminuir la brecha de la pobreza y contribuir al desarrollo del país.

Los mayores aportes que realiza la entidad están enmarcados en su propia razón de ser que está orientada al apoyo del sector menos favorecido del país, a través del financiamiento adecuados y con bajos requisitos. En ese marco, IMPRO IFD trabaja por la inclusión financiera ampliando la cobertura de sus servicios, llegando a sectores desatendidos.

### 3. El resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de IMPRO IFD;

| Aspectos                          | Resultados  |
|-----------------------------------|---|
| Gobierno Corporativo              | IMPRO IFD cuenta con lineamientos, políticas y estrategias para la gestión de RSE, mismas que plantean medidas adecuadas en temas ambientales, sociales y económicos  |
| Brecha Salarial                   | IMPRO IFD está alineado a los regímenes laborales, patronales y previsionales de los funcionarios dependientes y subcontratados del mismo, en base a la legislación vigente   |
| Presencia en la comunidad         | IMPRO IFD cuenta el 100% de sus proveedores bolivianos, de los cuales sus políticas de selección aseguran un trato justo, transparente y equitativo, en función a los lineamientos establecidos en la estrategia. La entidad paga puntualmente a sus proveedores y cuenta con mecanismos para medir la proporción de gastos en proveedores nacionales en las principales áreas de operación |
| Trabajo digno y no discriminación | IMPRO IFD debe trabajar en la aprobación de su política de escala salarial que le permita responder a los indicadores requeridos por la norma   |
| Capacitación                      | IMPRO IFD establecido programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los colaboradores. Asimismo, cuenta con mecanismos, registros e  |

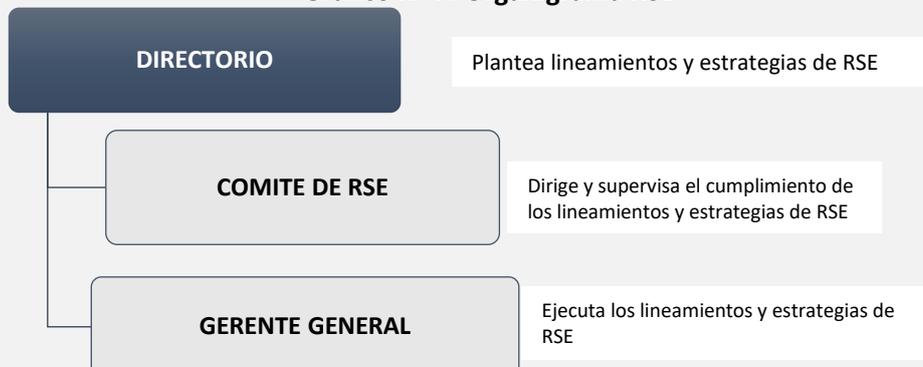
| Aspectos                               | Resultados   |
|--|--|
|  | indicadores de gestión de Recursos Humanos para la evaluación del desempeño y desarrollo profesional   |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | IMPRO IFD promueve un entorno diverso e inclusivo, basado en el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación. La cultura institucional se nutre de valores compartidos, estándares éticos y normas, y está guiada por nuestro código de conducta.  |
| Derechos Humanos y compromiso social   | IMPRO IFD fomenta en las áreas directivas, las gerencias a puertas abiertas y un diálogo transversal y respetuoso canalizando así sus inquietudes. Así también, promueve las condiciones laborales y de empleo, respetando los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política del Estado, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus protocolos |
| Enfoque Social                         | IMPRO IFD al ser una IFD generó políticas y productos con enfoque social para apoyar el desarrollo de la población con bajas posibilidades de acceso crediticio  |
| Satisfacción del Cliente               | IMPRO IFD ha establecido mecanismos para la identificación, registro y gestión de quejas y reclamos y medidas de adecuación a su estructura y sistemas de prestación de servicios para brindar accesibilidad a sus productos /servicios a las personas con discapacidad cumpliendo en todos sus puntos de atención con la respectiva normativa   |
| Conciencia Ambiental                   | IMPRO IFD ha establecido lineamientos para la medición de la huella de carbono, misma que iniciará la gestión 2023; así también, través del área de Administración generará mecanismos para medir el consumo de agua, energía eléctrica y gestionar ahorros respectivos.   |
| Cumplimiento Normativo                 | IMPRO ha establecido mecanismos rigurosos de cumplimientos de procesos normativos con las entidades reguladoras, con la finalidad de evitar omisiones a los procedimientos   |

Fuente: Elaboración IMPRO IFD, basado en los indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas

#### 4. La forma en que IMPRO IFD dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de responsabilidad social empresarial;

La estructura organizativa de RSE cuenta con estamentos de lineamiento, dirección y ejecución que orientan el que hacer de las acciones institucionales.

Gráfico N° 7: Organigrama RSE



Fuente: Elaboración IMPRO IFD

## 5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de IMPRO IFD con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

### 5.1. Anexo A2: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades Supervisadas

ENTIDAD: INCUBADORA DE MICRO EMPRESAS PRODUCTIVAS - IMPRO IFD

PERIODO DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN 2022

| Cód | Aspectos                          | Indicador   | Descripción   | Expresado en    | Valor | Doc. Respaldo   |
|-----|-----------------------------------|---|---|-----------------|-------|---|
| 1G  | Gobierno Corporativo              | Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales  | La gestión 2022 el Directorio realizó la capacitación de Legitimación de ganancias, así como sus respectivas evaluaciones |                 |       | Presentación de la capacitación<br>Formato de evaluación<br>Notas obtenidas                           |
| 1B  | Brecha Salarial                   | Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados  |   | %               | 8     | Archivo excel (Datos salariales)  |
| 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 anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) |   | %               | 3     | Archivo excel (Datos salariales)  |
| 3B  |                                   | Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional   |   | %               | 100   | Archivo excel (Datos salariales)  |
| 1P  | Presencia en la comunidad         | Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación  |   | %               | 100   | Archivo excel (Estados de egresos e ingresos)   |
| 1T  | Trabajo digno y no discriminación | Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento   | la gestión 2022 cerro con 45 funcionario, mismos que fueron divididos por grupo etario, género y departamento             | Números enteros |       | Archivo excel (Datos del personal)  |
| 2T  |                                   | Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento   |   | %               | 0.23  | Archivo excel (Datos de contrataciones y rotaciones)  |
|     |                                   | Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento   |   | %               | 0.13  | Archivo excel (Datos de contrataciones y rotaciones)  |
| 3T  |                                   | Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados  |   | %               | 0     | No se cuenta con personal con discapacidad, dado que el número de personal es menor a 50 funcionarios |
| 1C  | Capacitación                      | Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado  |   | %               | 8     | Archivo excel (Datos de capacitación del personal)  |

| Cód | Aspectos                               | Indicador  | Descripción   | Expresado en                    | Valor | Doc. Respaldo  |
|-----|--|--|---|---------------------------------|-------|--|
| 2C  |  | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores  | Fortalecer las capacidades de la empleabilidad del personal con la finalidad de contar y cumplir con los estándares requeridos para la cualificación de las entidades financieras   | Números enteros                 | 1     | Plan de capacitación gestión 2022  |
| 3C  |  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional  |   | %                               | 96    | Informe de evaluación de desempeño de la gestión 2022                                      |
| 1D  | Diversidad e igualdad de oportunidades | Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad                       | El directorio está compuesto por 5 componentes de los cuales se da a conocer la diversidad de indicadores socioculturales   | Números enteros y/o porcentajes |       | Archivo excel de datos del directorio  |
| 2D  |  | Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional   |   | %                               | 100   | Archivo excel de datos de Planilla por cargo y género                                      |
| 1H  | Derechos Humanos y compromiso social   | Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión) | No se cuenta  |                                 |       | N/A  |
| 2H  |  | Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio   | La implementación de los procesos de desempeño social apoya al ejercicio de los derechos humanos de los clientes, ya que da oportunidad a la mejora de calidad de vida (en relación a acceso a vivienda adecuada, acceso a salud, educación y posibilidad de acceso económico)  |                                 |       | Departamento de Desempeño e Impacto Social   |
| 3H  |  | Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales                           | En la gestión 2022, no se planificó programas para el incentivo del desarrollo  | N/A                             | N/A   | N/A  |
| 1E  | Enfoque Social                         | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio   | IMPRO IFD con la finalidad de cumplir con el objetivo de promover la Medición y Monitoreo del Desempeño Social, que permita verificar el cumplimiento de su misión social respecto a su mandato institucional para apoyar la lucha por erradicar la pobreza y la exclusión y promover el desarrollo humano y la inclusión social ha desarrollado tres políticas que apoya a dar lineamiento al trabajo social institucional |                                 |       | Departamento de Desempeño e Impacto Social Manual de Desempeño Social Política de RSE y FS |
| 2E  |  | Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito                              | El presente informe, expone los productos y servicios financieros implementados al 31 de diciembre de 2022 y la forma en que ellos cumplen un rol social  |                                 |       | Informe sobre los servicios financieros orientados a la función social                     |

| Cód | Aspectos                 | Indicador  | Descripción  | Expresado en                    | Valor               | Doc. Respaldo   |
|-----|--------------------------|--|--|---------------------------------|---------------------|---|
| 3E  |                          | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos   | Se remite los documentos pertinentes que describen el adecuado protocolo de oferta de servicios y productos  |                                 |                     | Manual de procesos y procedimientos para evaluación, aprobación, desembolso y recuperación de créditos<br>Reglamento de tasas de interés<br>Manual de procedimientos de banca comunal |
| 4E  |                          | Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario  | Se elaboraron materiales impreso y audio visual en temáticas de educación financiera, con la finalidad de llegar de forma más asertiva a nuestra clientela |                                 |                     | Material de educación financiera impresa  |
| 1S  | Satisfacción del Cliente | Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes  | Se diseñó los sub productos AYNI y YAPITA que son productos pensados en la fidelización del cliente  |                                 |                     | Política de créditos  |
| 2S  |                          | Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada      | Se implementó las encuestas de satisfacción gestión 2022   |                                 |                     | Resultados de encuesta de satisfacción del cliente 2022   |
| 3S  |                          | Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas   | En la gestión 2022 se presentaron 6 reclamos, lo cuales fueron atendidos en el tiempo y de la forma oportuna   | Números enteros y porcentajes   | 6 reclamos<br>0.02% | Informe anual de gestión del punto de reclamo   |
| 1A  | Conciencia Ambiental     | Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua  | No se realizó  |                                 |                     |   |
| 2A  |                          | Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan  | No se realizó  |                                 |                     |   |
| 3A  |                          | Desglose de los gastos e inversiones ambientales   | No se realizó  |                                 |                     |   |
|     |                          | Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente            | No se realizó  |                                 |                     |   |
| 1N  | Cumplimiento Normativo   | Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa | Durante la gestión 2022 se tuvo 4 sanciones pecuarias en las unidades de   | Números enteros y/o porcentajes | 4                   | Comprobantes de pago a ASFI por concepto de multas, con un monto en total de: Bs. 228.400   |

## 5.2. Calificación de la entidad evaluadora

|  |  |
|--|--|
| <b>CALIFICACIÓN RSE<br/>Gestión 2022</b> | <b>s BB</b>  |
|  | Adecuada capacidad de planificación y monitoreo.<br>Resultados en su mayoría alineados con la planificación. |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN</b> | <b>BB</b>   |
|                                       | Se percibe compromiso por parte del Directorio y el equipo gerencial con el cumplimiento de la misión y los objetivos RSE. Se evidencian espacios de mejora en la inclusión de variables e indicadores de RSE. El Directorio recibe información sobre el desempeño social y el proceso de toma de |



|                                 |   |
|---------------------------------|---|
|                                 | decisiones considera estos datos. Moderada viabilidad del crecimiento institucional y limitados niveles de rentabilidad responsable. Oportunidades de mejora para la inclusión de variables de desempeño social y/o protección al cliente en las evaluaciones de desempeño aplicadas al personal.   |
| <b>RESULTADOS RSE</b>           | <b>BB</b>   |
|                                 | Se percibe un buen balance de género en el staff, la entidad mantiene sus niveles de rotación controlados. Adecuada capacidad de diseño de productos en función de las necesidades del cliente meta. Procesos adecuados para la gestión de la privacidad de la información de clientes. De Políticas de crédito con enfoque a la prevención del sobreendeudamiento. Buenos niveles de transparencia y precios responsables. Sistema de resolución de quejas que cumple con la normativa local. Estrategia ambiental moderada. Se perciben espacios de mejora para el desarrollo de planes específicos en temas de responsabilidad social hacia la comunidad y otras partes interesadas. |
| <b>ALCANCE</b>                  | <b>B</b>  |
|                                 | La entidad mantiene una limitada cobertura geográfica y moderada amplitud de alcance en comparación con el benchmark regional y local. Adecuado crecimiento en el número de prestatarios. Se percibe una mayor orientación hacia clientes en áreas rurales con mayores niveles de vulnerabilidad. El tamaño del crédito está alineado a la misión y a los objetivos de RSE.<br>Adecuado alcance a mujeres y buena alineación de las actividades financiadas con la misión institucional.  |
| <b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b> | <b>BB</b>   |
|                                 | Adecuada variedad de productos de crédito y servicios financieros de acuerdo al tamaño de la entidad. IMPRO IFD continúa tramitando la licencia para ofrecer productos de ahorro. Adecuada variedad de productos de crédito complementados con servicios de seguro que cubren las necesidades de la población meta. Condiciones de crédito adecuadas a las características del cliente meta; no se evidencian barreras de acceso al crédito. Tasa de deserción mantiene un comportamiento estable. Oferta de servicios no financieros limitada.   |

#### 4. CONCLUSIONES

- Responsabilidad Social Empresarial asumida por IMPRO IFD es un compromiso gerencial asumido por la entidad, así como el del Directorio. Realizando un análisis contextual, se puede identificar que IMPRO IFD está en proceso de adecuación al cumplimiento de la RSE y la Función Social, desarrollando estrategias que se entrelazan adecuadamente con las metas establecidas por la entidad Reguladora.
- Los productos y servicios ofrecidos por IMPRO IFD tienden a incluir sectores desprotegidos y darle mayor acceso a financiamiento. Además, de los servicios de primer piso brinda servicios no financieros de educación financiera que generan importantes impactos sociales. Su estructura ha sido adecuada para brindar acceso a personas con discapacidad, también cuentan con iniciativas para el respeto y atención de adultos mayores
- En relación a las políticas para la administración de su talento humano cumple con la legislación vigente, otorga una amplia ventaja en el cumplimiento de su desempeño social como parte de su gestión socialmente responsable.
- Al ser un área de reciente creación y en proceso de organización, el área de RSE y FS aún carece de herramientas que apoyen a la difusión de actividades, así mismo se identifica que no se cuenta con datos informáticos que faciliten la sistematización de resultados por áreas determinadas ni tampoco cuenta con herramientas que evalúen riesgos sociales o ambientales al momento de otorgar créditos.

Estas falencias nos ayudarán a realizar una línea base para el mejoramiento de procesos de la siguiente gestión, con la finalidad de mejorar, especializar y masificar las actividades institucionales en relación RSE.