



Balance social

IMPRO

Gestión 2022



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	3
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	3
3.1. La alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros	3
3.2. Mercado objetivo:	5
3.3. Transparencia	5
3.4. Gobernabilidad	5
3.5. Capacitación	6
3.6. Metas	6
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL	8
4.1. Directrices de la calidad de la información	8
4.2. Recopilación de la información	8
4.3. Características de la información recolectada	8
4.4. Desagregación de la información	8
5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL	9
5.1. ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social	10
5.2. ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social	13
5.3. Notas al Balance Social	21
6. CONCLUSIONES	21
7. RECOMENDACIONES	21



1. INTRODUCCIÓN

La Ley N°393 de Servicios Financieros deja claramente establecida que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral del país, así como a disminuir los niveles de pobreza y exclusión económica y social. Sin embargo, la adopción y cumplimiento de la función social no se espera que se a automática ni un simple añadido a la actividad económica de las entidades financieras, sino que más bien forme parte de una cultura organizacional que involucre a los objetivos estratégicos, las políticas y la estructura de valores de estas entidades.

El balance social es una herramienta que permite evaluar el cumplimiento de los objetivos de función social durante un periodo determinado. Este balance social es el documento perfecto para comunicar a la sociedad en su conjunto el aporte que la entidad a realizado con la sociedad en relación a los Objetivos de desarrollo sostenible y Agenda Global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Es por esta razón que el presente documento da a conocer el Balance Social de IMPRO IFD, correspondiente a la gestión 2022, poniendo a disposición del lector los resultados que se han obtenido en la gestión.

2. METODOLOGÍA

La metodología trabajada por IMPRO IFD para la implementación de la Matriz de Balance Social fue estructurada de la siguiente forma:

Paso 1: Se realizó el análisis de los indicadores de la Matriz de Balance Social y se asignó a las unidades pertinentes de la entidad.

Paso 2: El cumplimiento a los indicadores de Balance Social, está a cargo de cada una de las unidades, mismas que realizan seguimientos permanentes de seguimiento al cumplimiento de la determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) durante la gestión.

Paso 3: En la conclusión de la gestión se solicitó a las áreas/unidades organizacionales responsables los resultados finales para realizar el análisis, validación de información y revisión de respaldos para la elaboración del Balance Social.

Paso 4: Revisión del Informe del Balance del Balance Social por parte de la Gerencia General

Paso 5: Para finalizar, el Informe del Balance Social, conjuntamente las matrices de Indicadores y subindicadores de la gestión 2022, es presentado al Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social y posteriormente al Directorio para su aprobación y posterior envío al ente regulador ASFI.

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

IMPRO IFD en cumplimiento con los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica plasmada en el Balance Social ha implementado en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022 –2026, indicadores que dan lineamiento para el cumplimiento de los mismos, los cuales se presentan a continuación:

3.1. La alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros

Con la finalidad de dar cumplimiento al marco normativo de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que señala que los servicios financieros deben contribuir a los Objetivos de Desarrollo Integral para vivir bien, eliminar la pobreza y exclusión social y económica de la



población, IMPRO IFD dio cumplimiento desde la determinación de su misión y visión y el desarrolló una serie de acciones relacionados a los Objetivos Estratégicos del PEI del Banco 2022-2026, éstos fueron:

Cuadro N° 1: Objetivos estratégicos alineados a la Función social

OBJETIVOS DE FUNCIÓN SOCIAL	ALINEACIÓN DE OBJETIVO ESTRATÉGICO BUSA 2020
<p>Promover el desarrollo integral para el vivir bien. Contribuir a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda social, que aporte al desarrollo integral de la población, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país:</p>	<p>OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del negocio sin descuidar la calidad de las operaciones. OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.</p>
<p>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez. Los servicios financieros que presta la entidad supervisada deben cumplir con criterio de calidad y calidez, además de ser estructurados con orientación hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvulario, así como personas adultas mayores.</p>	<p>OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso. OE 4: Mejorar el posicionamiento de la Institución, calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente en el marco de los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero. OE 10: Desarrollar y optimizar el clima laboral y la cultura organizacional. OE 11: Desarrollar y optimizar la Gestión del Talento Humano. OE 12: Innovar y optimizar los sistemas informáticos y de comunicaciones.</p>
<p>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos. La entidad supervisada debe contar con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que presta, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.</p>	<p>OE 1: Alcanzar y mantener un nivel óptimo de Calidad de Activos, Solvencia y Liquidez. OE 2: Alcanzar y mantener un nivel óptimo de Eficiencia y Rentabilidad. OE 8: Desarrollar y optimizar los Sistemas de Control Interno y de seguridad y transparencia. OE 9: Optimizar la Gestión de Riesgos y la continuidad de servicios, así como en la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes.</p>
<p>Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros. Los servicios financieros deben ser proporcionados a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia. Para este propósito, la entidad supervisada velará por el continuo mejoramiento de sus procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.</p>	<p>OE 7: Desarrollar y optimizar los procesos en tiempo y costo y el Marco Normativo. OE 12: Innovar y optimizar los sistemas informáticos y de comunicaciones.</p>
<p>Informe a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros. La entidad supervisada debe exponer y difundir información clara, comprensible, exacta y ver para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que ésta oferta, de forma</p>	<p>OE 4: Mejorar el posicionamiento de la Institución, calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente en el marco de los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero.</p>



OBJETIVOS DE FUNCIÓN SOCIAL	ALINEACIÓN DE OBJETIVO ESTRATÉGICO BUSA 2020
complementaria a los programas de educación financiera que se realicen, en el marco de lo establecido en el reglamento de protección del consumidor del Servicio Financieros. La entidad supervisada debe ofertar al consumidor	

Fuente: PEI 2022 - 2026

3.2. Mercado objetivo:

IMPRO IFD presta servicios financieros a personas en situación de pobreza, microempresas o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y autoempleados. En este grupo ingresan hombre y mujeres productores independientes, agropecuarios, comerciantes, etc.

3.3. Transparencia

IMPRO IFD informa a sus clientes sobre el cumplimiento de los objetivos de Función Social de los servicios financieros, exponiendo su Balance Social, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, Calificación de desempeño en RSE en su página web, incluyendo información en la Memoria Institucional y contenidos de temas relacionados con la Educación Financiera. Así también, mediante el envío de informes anuales al ente regulador ASFI, se presenta los resultados obtenidos de Función Social, Responsabilidad Social Empresarial y Educación Financiera.

3.4. Gobernabilidad

IMPRO IFD aporta a la Función Social basado en su misión, razón por la cual los órganos directivos y gerenciales son fundamentales, siendo los quedan directrices y los lineamientos desde la determinación de metas de Función Social, para el cumplimiento de las mismas cada gestión. En la actualidad de cuenta con 10 comités que apoyan la gestión de la FS, estos son:

Cuadro N° 2: Listado de comités IMPRO IFD

	Comités	Reuniones	Integrantes
1	Comité de Riesgos	Mensual	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Riesgos Integrales
2	Comité de Auditoría	Bimestral	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Jefe de Auditoría Interna
3	Comité de Legal	Bimestral	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Asesor Legal
4	Comité de Cumplimiento	Trimestral	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Riesgos Integrales y la Oficial de Cumplimiento
5	Comité de Tecnología de la Información	Trimestral	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Subgerente de Sistemas y Tecnología de la Información
6	Comité de Seguridad Física	Semestral	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Jefe Administración, contabilidad y recursos humanos.
7	Comité de Seguridad de la Información	Anual	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Subgerente de Sistemas y Tecnología de la Información



Comités		Reuniones	Integrantes
8	Comité de Gobierno corporativo - Ética	Anual	Conformado por dos miembros del Directorio y el Gerente General.
9	Comité de RSE	Trimestral	Conformado por dos miembros del Directorio y el Gerente General.
10	Comité Ejecutivo de Créditos	Mensual	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Créditos

Fuente: Gerencia General

3.5. Capacitación

Para IMPRO IFD la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar. Es por ello que la gestión 2022 se ha ejecutado el Plan de Capacitación, bajo la responsabilidad de la Jefatura de Administración, Contabilidad y Recursos humanos. La misma se basó en la necesidad de formación que requería el personal, diversificando los medios de aprendizaje, de presencial semipresencial y virtual. El componente humano en el Banco es fundamental y por ello realiza la capacitación y actualización permanente, es por esta razón que los mandos gerenciales fueron los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo.

3.6. Metas

La determinación de metas de Función Social (FS) da lineamientos al trabajo a desarrollar en relación a los objetivos, estrategias y planes de acción. IMPRO IFD establece cada gestión, conjuntamente las Gerencias y las unidades organizacionales la determinación de metas de Función Social (matriz de Balance Social), con la finalidad de establecer 13 lineamientos adecuados de trabajo. El siguiente cuadro da a conocer los Objetivos Estratégicos implementados por la entidad:

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad (**)
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. (*) Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del negocio sin descuidar la calidad de las operaciones. OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (*)	
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad	OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.



1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad (**)
	Atención con calidez	<p>OE 4: Mejorar el posicionamiento de la Institución, calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente en el marco de los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero.</p> <p>OE 10: Desarrollar y optimizar el clima laboral y la cultura organizacional.</p> <p>OE 11: Desarrollar y optimizar la Gestión del Talento Humano.</p> <p>OE 12: Innovar y optimizar los sistemas informáticos y de comunicaciones.</p>
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	<p>OE 1: Alcanzar y mantener un nivel óptimo de Calidad de Activos, Solvencia y Liquidez.</p> <p>OE 2: Alcanzar y mantener un nivel óptimo de Eficiencia y Rentabilidad.</p> <p>OE 8: Desarrollar y optimizar los Sistemas de Control Interno y de seguridad y transparencia.</p> <p>OE 9: Optimizar la Gestión de Riesgos y la continuidad de servicios, así como en la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento al Terrorismo y el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.</p>
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	<p>OE 7: Desarrollar y optimizar los procesos en tiempo y costo y el Marco Normativo.</p> <p>OE 12: Innovar y optimizar los sistemas informáticos y de comunicaciones.</p>
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	OE 4: Mejorar el posicionamiento de la Institución, calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente en el marco de los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero.
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	
Eliminar la pobreza		
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	<p>OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del negocio sin descuidar la calidad de las operaciones.</p> <p>OE 4: Mejorar el posicionamiento de la Institución, calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente en el marco de los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero.</p> <p>OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.</p>
	Inclusión financiera	
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	
Eliminar la exclusión social y económica		
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera de sectores vulnerables	OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de



1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad (**)
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	amplio acceso. OE 13: Desarrollar y Optimizar la infraestructura para brindar un servicio sin exclusión.

Fuente: Basado en la RNSF y PEI 2022-2026

4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL

El Balance Social fue elaborado con los resultados remitida por las diferentes Gerencias y Unidades, que efectivizaron el cumplimiento de las metas establecidas en la Determinación de metas de Función Social 2022; esta información fue analizada, contrastada y validada con la documentación de respaldo enviado por las áreas.

4.1. Directrices de la calidad de la información

Para la estructuración del Balance Social se realizó la recopilación de información de cada unidad, bajo las siguientes directrices:

- La calidad de la información entregada por cada unidad es fundamental en nuestra cultura institucional, para ello se realizó un proceso de coordinación con cada área, con la finalidad de plasmar sus metas en la Determinación de metas de Función Social 2022.
- Las metas de Función Social fueron supervisadas por cada una de las unidades, mismas que supervisan periódicamente para identificar el porcentaje de cumplimiento a la fecha solicitada.
- Los resultados obtenidos en la gestión, son remitidos a Gerencia General, mismo que realiza análisis comparativo para la veracidad de la información.

4.2. Recopilación de la información

El proceso de recopilación de datos se basó en las siguientes etapas:

- Gerencia General coordinar con las áreas correspondientes entrega de la información, conjuntamente con sus respaldos correspondientes.
- Consolidar y revisar la información a ser incluida en las matrices.
- Sistematización de datos de cada área involucrada para la validación, así como validar su documentación.
- Presentar del informe de Balance Social a Comité y Directorio para su aprobación.

4.3. Características de la información recolectada

La información recopilada está basada en los datos enviados por cada una de las Gerencias y Unidades, dando respuesta a las metas establecidas en la determinación de metas de Función Social 2022. Se puede identificar que la mayor parte de las metas han sido cumplidas

4.4. Desagregación de la información

El presente informe detalla la información correspondiente a los indicadores del Balance Social mediante los siguientes datos:

La información que se presenta en el Balance Social remite datos a nivel nacional, por:



- **Departamento y Área urbana / rural (según categorización ASFI) *:** se distingue el indicador: EESE B1.1 Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional: Identificando las operaciones y cartera de crédito otorgada a sectores rurales.
- **Género y edad:** Para la otorgación del crédito IMPRO IFD recopila información base (género, edad y nivel educativo, entre otros); sin embargo, son relevantes para la implementación de estrategias de intervención futuras.
- **Nivel de pobreza:** IMPRO IFD, en sus procesos, ha implementado lineamientos de identificación de pobreza, información que ayuda focalizar el porcentaje de los clientes, nuevos y antiguos, de los clientes en esta situación, para ello utilizamos los siguientes indicadores: EP A1.1 Focalización: Identificando el porcentaje de clientes en situación de pobreza que fueron atendidos por la entidad

5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

IMPRO IFD analizó los resultados obtenidos en los indicadores y subindicadores contrastando con las metas planificadas en la Determinación de metas de FS para la gestión 2022. A continuación, se describe el porte de la entidad a los Objetivos de Función social definidos por el ente regulador:

a) Desarrollo integral para el vivir bien

En la actualidad IMPRO IFD otorga microcréditos y vivienda generando mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión mediante sus diferentes líneas de negocio. Complementariamente, ofreció capacitaciones virtuales en educación financiera con el propósito de generar desarrollo integral, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país. Estas actividades son difundidas de forma presencial, enfocando este proceso en las clientes de Banca comunal. Internamente se trabajó en la formación constante del personal, mediante la implementación de cursos virtuales de especialización en su área, como ser cursos de atención con calidad y calidez, con la finalidad de mejorar la atención a los clientes y garantizar la continuidad de los servicios.

b) Eliminar la Pobreza

Se desarrolló una herramienta que permite medir e identificar el nivel de pobreza de sus clientes, seleccionar por categoría de pobreza baja, media o alta. Esta herramienta dio la posibilidad de identificar el porcentaje de clientes en pobreza.

c) Eliminar la exclusión social y económica

Con la finalidad de reducir la exclusión social y económica se amplió los servicios financieros específicamente en áreas rurales, donde se ha ido incrementando la participación de la entidad.

5.1. 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. (*)	OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del negocio sin descuidar la calidad de las operaciones. OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	1,175,842.93	1,088,244.03	93%		Gerencia de créditos Gerencia de Riesgos	Base de cartera
			VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	USD	213,220	220,528	103%		Gerencia de créditos Gerencia de Riesgos	Base de cartera
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	Productos	3	3	100%		Gerencia de créditos Gerencia de Riesgos	Base de cartera
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso. OE 4: Mejorar el posicionamiento de la Institución, calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente en el marco de los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero. OE 10: Desarrollar y optimizar el clima laboral y la cultura organizacional. OE 11: Desarrollar y optimizar la Gestión del Talento Humano. OE 12: Innovar y optimizar los sistemas informáticos y de comunicaciones.	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Contratos	2	2	100%		Gerencia de operaciones y finanzas	Convenios suscritos Informe datos financiadores
	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. (****)			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Atención de calidad		VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Informe	1	1	100%		Gerencia de operaciones y finanzas (Punto de reclamo)	Informe Punto de reclamo IMPRO IFD/PR/001/2023
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Plan	1	1	100%		Gerencia de operaciones y finanzas (RRHH)	Plan de capacitación
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura.			N/A	N/A	N/A	Gerencia de operaciones y finanzas (Administración)	
	Atención con calidez		VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Plan	1	1	100%		Gerencia de operaciones y finanzas (RRHH)	Plan de capacitación



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						
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	<p>OE 1: Alcanzar y mantener un nivel óptimo de Calidad de Activos, Solvencia y Liquidez.</p> <p>OE 2: Alcanzar y mantener un nivel óptimo de Eficiencia y Rentabilidad.</p> <p>OE 8: Desarrollar y optimizar los Sistemas de Control Interno y de seguridad y transparencia.</p> <p>OE 9: Optimizar la Gestión de Riesgos y la continuidad de servicios, así como en la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento al Terrorismo y el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.</p> <p>OE 7: Desarrollar y optimizar los procesos en tiempo y costo y el Marco Normativo.</p> <p>OE 12: Innovar y optimizar los sistemas informáticos y de comunicaciones.</p> <p>OE 4: Mejorar el posicionamiento de la Institución, calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente en el marco de los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero.</p>	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Matriz de políticas	1	1	100%		Organización y métodos	Matriz de políticas internas	
	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	Plan	1	1	100%		Gerencia de créditos Gerencia de Riesgos	Informe IMPRO IFD/GR/010/2022
VB D1.2				Tiempos de atención y filas de espera	Informe	1	1	100%		Gerencia de operaciones y finanzas (Cajas)	Informe de medición de atención y filas de espera	
VB D1.3				Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Medición	1	1	100%		Gerencia de créditos Gerencia de Riesgos	Base de cartera	
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	Programa	1	1	100%		Subgerencia de Banca Comunal	Programa de Educación Financiera IMPRO IFD/PR/0178/2022 Informe de educación financiera 2022	
	Transparencia en la oferta de servicios financieros		VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros				N/A	N/A	N/A	Subgerencia de Banca Comunal	
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	Informe	1	1	100%		Subgerencia de Tecnología	Captura de bluhost Informe de actualizaciones pág Web	
			VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Programa	1	1	100%		Subgerencia de Banca Comunal	Programa de Educación Financiera IMPRO IFD/PR/0178/2022 Informe de educación financiera 2022	
Eliminar la pobreza												
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del negocio sin descuidar la calidad de las operaciones. OE 4: Mejorar el posicionamiento de la Institución, calidad de servicio,	EP A1.1	Focalización	Medición	1	1	100%		Subgerencia de Tecnología	Medición de cartera	



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						
	Monitoreo de la pobreza (****)	satisfacción y lealtad del cliente en el marco de los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero. OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos.	Medición	1	1	100%		Subgerencia de Tecnología	Medición de cartera	
			EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes			N/A	N/A	N/A	Subgerencia de Tecnología		
Eliminar la exclusión social y económica												
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera	OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso. OE 13: Desarrollar y Optimizar la infraestructura para brindar un servicio sin exclusión.	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	Reporte	1	1	100%		Gerencia de operaciones y finanzas (administración)	Registro de Puntos de atención RMI	
			EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Informe	1	1	100%		Gerencia de operaciones y finanzas (Punto de reclamo)	Informe Punto de reclamo IMPRO IFD/PR/001/2023	
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.			N/A	N/A	N/A			
	EESE B1.1		Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	USD	884,095.82	837681.758	95%		Gerencia de créditos Gerencia de Riesgos	Base de cartera		
	EESE B1.2		Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	Programa	1	1	100%		Subgerencia de Banca Comunal	Programa de Educación Financiera IMPRO IFD/PR/0178/2022 Informe de educación financiera 2022		
	EESE B1.3		Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.				N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	EESE B1.4		Servicios de Pagos en el área rural.				N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Inclusión financiera de sectores vulnerables		EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.				N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.				N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



5.2. ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

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 (USD)
Sub indicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	553,778.89	207	634,813.25
Sub indicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	1,749.27	1	815.63
Sub indicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	298,898.83	110	402,926.13
Sub indicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	14,577.26	3	49,689.02
Sub indicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	N/A	N/A	N/A
Indicador	VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB A1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB A1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB A1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	N/A	N/A	N/A



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:	206,778.43	119	220,527.60
		Fondo de garantía	206,778.43	119	220,527.60
		Seguro agrario	N/A	N/A	N/A
		Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	N/A	N/A	N/A
		Activos no sujetos a registro de propiedad	N/A	N/A	N/A
		Contrato o documento de compromiso de venta a futuro	N/A	N/A	N/A
		Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales	N/A	N/A	N/A
		Producto almacenado	N/A	N/A	N/A
		Semoviente	N/A	N/A	N/A
		Patente de propiedad intelectual	N/A	N/A	N/A
		Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI	N/A	N/A	N/A
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	N/A	N/A	N/A
		De asistencia técnica	N/A	N/A	N/A
		De capacitación en gestión productiva	N/A	N/A	N/A
		De capacitación en gestión administrativa	N/A	N/A	N/A
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	3	2,632	3,346,220.12
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	2	176	656,389.21



Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva ²			
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	N/A	N/A	N/A
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 (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	8	0	1
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	6	0	1
Sub indicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	2	0	0
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	1	8,1	5
Sub indicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	0,47	0
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	N/A	N/A	N/A



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	1	0.23	0
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	0	0	0
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	NA
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		NA	24
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	NA	
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	NA	1	
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	1	3	6
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	1	5	6
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	1	5	6
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 sugeridad 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	7259	5
Sub indicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	0	0	0
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	NA	NA	NA
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	2	
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	22,439	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)	1	1	2832



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	32%	1,178,220.00	1,424,980.00
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza ³			
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	8%	242,893.24	348,086
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	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	N/A	N/A	N/A
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)	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	N/A	N/A	N/A



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	4	4	18
		Oficinas centrales	1	1	27
		Sucursales	N/A	N/A	N/A
		Agencias fijas	5	5	45
		Agencias móviles	N/A	N/A	N/A
		Cajeros automáticos	N/A	N/A	N/A
		Oficinas externas	N/A	N/A	N/A
		Oficinas feriales	N/A	N/A	N/A
		Otros puntos de atención financiera	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera - PAF (por municipio)	5	5	45
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		
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	0		
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	N/A	N/A	N/A
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	725,764.26	437	837,681.76
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	125	998	
Sub indicador	EESE B2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	NA	NA	
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	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EESE B3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	N/A
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	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EESE B4.1.2	Pago de remesas	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EESE B4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EESE B4.1.4	Pago de salarios	N/A	N/A	N/A
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	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	N/A	N/A	N/A

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.

5.3. Notas al Balance Social

La gestión 2022 no se registraron aclaraciones en relación a las metas de los indicadores ni los subindicadores.

6. CONCLUSIONES

- La gestión 2022, el Balance Social de IMPRO IFD muestra que el compromiso de la organización con la sociedad es constante y que la planificación implementada en la Determinación de metas de Función Social fue cumplida
- IMPRO IFD ha contribuido al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda Global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para la erradicación de la pobreza. Desde la no discriminación en la otorgación de créditos hasta una adecuada identificación, que luego permite realizar seguimientos personalizados de mejora.
- IMPRO IFD al ser una Institución Financiera de desarrollo, genera un impacto económico muy importante, ya que brinda oportunidad a sectores de exclusión socioeconómica en el acceso a créditos, con condiciones crediticias apropiadas a su realidad.
- La pandemia Covid –19, hizo que se adoptaron diversas herramientas de formación, como ser: educación virtual, material audiovisual difundidos en agencias, entre otros.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones derivadas de los resultados son:

- Enfocarse en los procesos de capacitación, tanto a público interno como público externo, ya que se identificaron datos básicos en la implementación del mismo
- Se debe continuar con los procesos de mejoras de atención en cajas y punto de reclamo con la finalidad de generar mayor confiabilidad en nuestro cliente financiero, para ello se debe continuar con los procesos atención al cliente eficientemente.
- Retomar la apertura de nuevos puntos de atención en lugares con baja bancarización genera apoyo a los usuarios financieros.