



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2023



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	PERFIL INSTITUCIONAL.....	5
2.1.	Principios Instituciones de IMPRO IFD	6
2.2.	Valores Institucionales de IMPRO IFD	7
3.	DESEMPEÑO FINANCIERO	7
3.1.	Alcance geográfico.....	8
3.2.	Tecnologías Crediticias.....	8
3.2.1.	Crédito individual.....	8
3.2.2.	Banca comunal.....	9
3.3.	Servicios ofertados.....	10
3.4.	Resultados de la gestión 2023	10
3.4.1.	Cartera total.....	11
3.4.2.	Cartera por tecnología crediticia	11
3.4.3.	Cartera por nivel de pobreza.....	12
3.4.4.	Cartera por sexo	12
3.4.5.	Cartera por edad.....	13
3.4.6.	Calificación de Riesgo gestión 2023	13
3.4.6.1.	Gobernabilidad y Administración de Riesgos.....	14
3.4.6.2.	Suficiencia patrimonial	14
3.4.6.3.	Análisis financiero	14
3.4.6.4.	Perspectiva.....	15
3.4.7.	Afiliaciones.....	15
4.	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	16
4.1.	Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de IMPRO IFD	16
4.1.1.	Identificación de grupos de interés y canales de comunicación 2023	17
4.1.2.	Dimensiones de trabajo	21
4.2.	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.	24
4.3.	Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de IMPRO IFD.	26
4.4.	Forma en que IMPRO IFD dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de responsabilidad social empresarial.	27
4.4.1.	Organigrama RSE	27
4.5.	Descripción de la evaluación del cumplimiento de IMPRO IFD con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.	28



4.5.1. Descripción de la evaluación del cumplimiento de IMPRO IFD con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.	30
5. CONCLUSIÓN	32
6. ANEXOS	33



1. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un aspecto transversal en la gestión de los negocios y los procesos de IMPRO IFD. Actuar en consistencia con nuestra misión y visión es la base para definir acciones que mejoren la calidad de vida y el bienestar de la sociedad en general, promoviendo la generación y creación de valor a largo plazo para nuestros distintos grupos de interés. Nuestro compromiso con la RSE no es solo una estrategia, sino un principio fundamental que guía nuestras decisiones y acciones diarias.

La gestión responsable e inclusiva, relacionada con la dimensión social de IMPRO IFD, tiene como objetivo impulsar actividades emprendedoras y productivas, promover el desarrollo integral y la calidad de vida de los usuarios financieros, además de garantizar la transparencia y ética en las acciones, velando por la protección de los consumidores financieros. Este enfoque nos permite construir relaciones de confianza y fortalecer nuestra reputación como una institución comprometida con el desarrollo sostenible.

La inclusión financiera es una parte fundamental de nuestra labor y está enfocada en facilitar los servicios financieros mediante la implementación de una Política Interna de RSE, que brinda acceso a la bancarización y al uso de nuevas tecnologías financieras, siendo promotores del crecimiento de nuestros grupos de interés. A través de esta política, buscamos derribar las barreras que impiden el acceso a servicios financieros y crear oportunidades para todos, especialmente para aquellos en comunidades desatendidas.

En la gestión 2023, hemos intensificado nuestros esfuerzos para integrar la RSE en todos los niveles de la organización. Hemos desarrollado programas específicos de educación financiera, proporcionado asistencia técnica a emprendedores y promovido prácticas sostenibles en nuestras operaciones diarias. Además, hemos establecido alianzas con diversas organizaciones para maximizar nuestro impacto social y ambiental.

IMPRO IFD se compromete a continuar avanzando en su misión de ser una entidad financiera que no solo busca el éxito económico, sino también el bienestar social y ambiental. Este informe de RSE refleja nuestro compromiso continuo con estos principios y nuestras acciones concretas para contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.



2. PERFIL INSTITUCIONAL

Desde su creación, la Incubadora de Microempresas Productivas (IMPRO) fue establecida con el objetivo de cubrir los requerimientos financieros de la demanda insatisfecha de microempresarios y unidades económicas familiares que cuentan con escaso capital de trabajo y tecnología básica. A lo largo de los años, IMPRO IFD ha desarrollado y adaptado sus servicios para apoyar el crecimiento y la sostenibilidad de estas microempresas, convirtiéndose en un aliado clave para su desarrollo económico. En el siguiente gráfico, se pueden observar los hitos fundamentales que IMPRO IFD ha logrado, reflejando su compromiso continuo con el desarrollo económico y social de sus clientes:



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



IMPRO IFD se ha enfocado en brindar soluciones financieras innovadoras y accesibles, que permitan a los microempresarios superar las barreras económicas y tecnológicas, facilitando su acceso a recursos necesarios para el crecimiento de sus negocios. Esta misión ha sido respaldada por una serie de hitos fundamentales que han marcado la evolución y el impacto de IMPRO IFD en sus 28 años de vida.

Al ser una Institución Financiera de Desarrollo IMPRO IFD establece su esencia en el fomento del desarrollo socioeconómico de microempresarios y emprendedores. Nuestro objetivo es apoyar a aquellos que, mediante su trabajo, buscan generar mejoras en su calidad de vida, en la de sus familias y en la comunidad en su conjunto. Este enfoque integral promueve el bienestar no solo a nivel individual, sino también a nivel comunitario, contribuyendo así al desarrollo económico sostenible.

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos enfocado nuestros esfuerzos en proporcionar servicios financieros accesibles y adaptados a las necesidades de nuestros clientes, promoviendo así la inclusión financiera y el crecimiento sostenible. La misión de IMPRO IFD se refleja en cada una de nuestras acciones, siempre orientadas hacia el desarrollo integral y el bienestar social. Por este motivo, los lineamientos corporativos de IMPRO IFD son los siguientes:



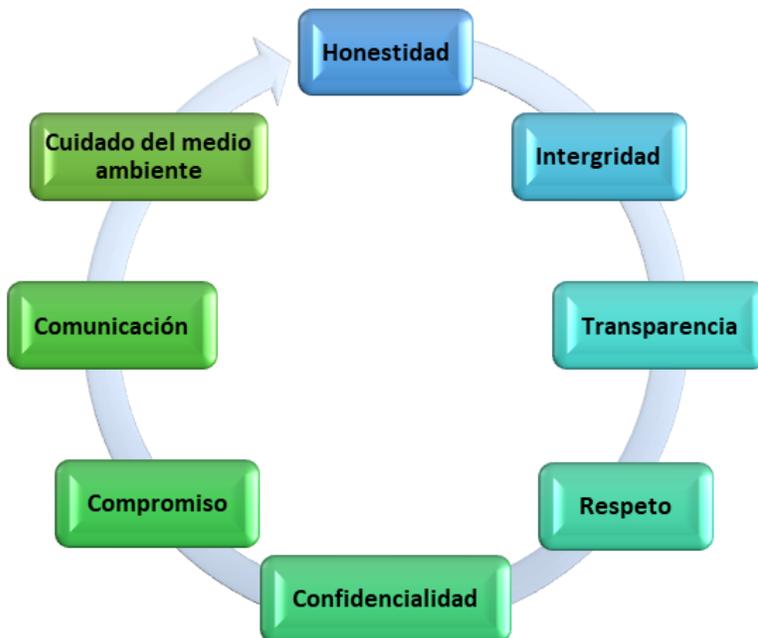
2.1. Principios Instituciones de IMPRO IFD



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

Fuente: Plan estratégico 2022 – 2026

2.2. Valores Institucionales de IMPRO IFD

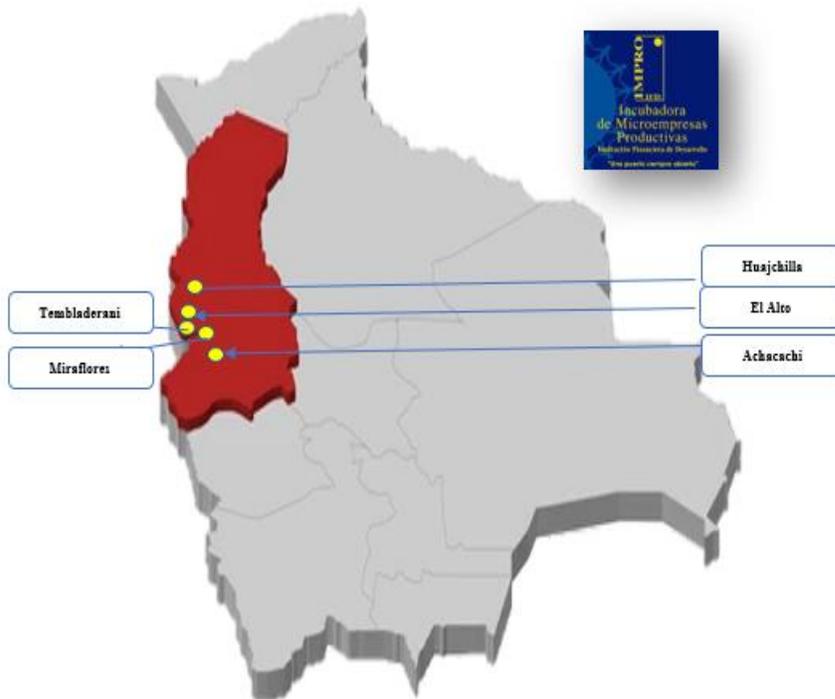


Fuente: Plan estratégico 2022 – 2026

3. DESEMPEÑO FINANCIERO



3.1. Alcance geográfico



Fuente: Elaboración IMPRO IFD

IMPRO IFD opera actualmente en el departamento de La Paz, con oficinas ubicadas estratégicamente en los municipios de La Paz, El Alto, Mecapaca y Achacachi.

3.2. Tecnologías Crediticias

3.2.1. Crédito individual

IMPRO IFD ofrece préstamos a microempresarios con una sólida capacidad emprendedora y recursos económicos limitados. El propósito es promover el desarrollo de sus emprendimientos mediante asesorías financieras y productivas.

Microcrédito

Un crédito concedido a personas naturales o jurídicas con el fin de financiar actividades económicas de pequeña y mediana escala. El principal medio de pago proviene de las ventas e ingresos generados por estas actividades.



<p>Microcrédito agropecuario</p>	<p>El crédito agropecuario tiene como objetivo respaldar todas las actividades relacionadas con la siembra y producción agrícola en general, así como la ganadería y la obtención de productos de origen animal. Esto incluye actividades como la avicultura, la apicultura y la cunicultura, así como la comercialización y los servicios asociados a las actividades agropecuarias, siempre que sean realizados por el mismo productor.</p>
<p>Crédito de hipotecario de vivienda</p>	<p>Es el crédito concedido a personas naturales, tanto asalariadas como no asalariadas (actividad independiente), con el fin de financiar el anticrédito de inmuebles destinados a vivienda.</p>
<p>Crédito de vivienda debidamente garantizado</p>	<p>Es el crédito otorgado a personas naturales, ya sean asalariadas o no asalariadas (actividad independiente), destinado al financiamiento de anticrédito de inmuebles destinados a vivienda. Este tipo de crédito puede contar con diversas opciones de garantía para asegurar el financiamiento.</p>
<p>Credito de consumo</p>	<p>Es un monto en dinero disponible para ser utilizado libremente por el cliente, otorgado por la entidad financiera para la adquisición de bienes o el pago de servicios. Este tipo de crédito generalmente se pacta para ser pagado en el corto o mediano plazo.</p>

3.2.2. Banca comunal

La "banca comunal" de IMPRO IFD implica la provisión de préstamos a asociaciones que solicitan créditos para pequeños emprendimientos. Cada miembro de la asociación debe tener una actividad económica independiente. Este tipo de crédito fomenta el desarrollo humano y económico de hombres y mujeres emprendedores.

<p>Descripción del producto</p>	<p>Se otorgan créditos a grupos de personas organizadas para la gestión de recursos, especialmente a mujeres emprendedoras con ideas</p>
--	--



innovadoras, pero sin acceso al crédito debido a la incapacidad de cumplir con todos los requisitos exigidos por las instituciones bancarias. Estos grupos asumen una garantía solidaria, mancomunada e indivisible.

3.3. Servicios ofertados

En cada una de las agencias de IMPRO IFD, se ofrecen servicios de caja donde los clientes pueden realizar pagos de créditos. Además, tanto los clientes como los usuarios financieros tienen la posibilidad de efectuar pagos de servicios y cobros de bonos.

Pago de servicio	Cobro de bonos
- TIGO (MULTI SEVICIOS),	- Bono Juancito Pinto
- SEGIP,	- Renta Dignidad
- EPSAS,	- Bono Juan Azurduy
- SIRIO,	
- YAMBAL,	
- SOAT	

Las agencias de IMPRO IFD están equipadas con infraestructura adecuada que garantiza la seguridad y accesibilidad para personas con discapacidad. Se ofrece atención preferente, asegurando que los servicios financieros sean proporcionados por el personal en línea con los valores institucionales y aplicando los principios establecidos en la misión institucional, con un enfoque en la excelencia y calidez en el servicio.

3.4. Resultados de la gestión 2023

La gestión 2023 de IMPRO IFD ha sido un año de significativos logros y avances, marcados por un crecimiento sostenido en diversas áreas clave de la institución. En esta sección, se detallarán los resultados obtenidos en términos de cartera de créditos, incremento en la base de clientes,



desempeño de las diferentes tecnologías crediticias y otros indicadores financieros y operativos relevantes. Estos resultados reflejan el compromiso de IMPRO IFD con su misión de impulsar el desarrollo socioeconómico y mejorar la calidad de vida de sus clientes y la comunidad en general.

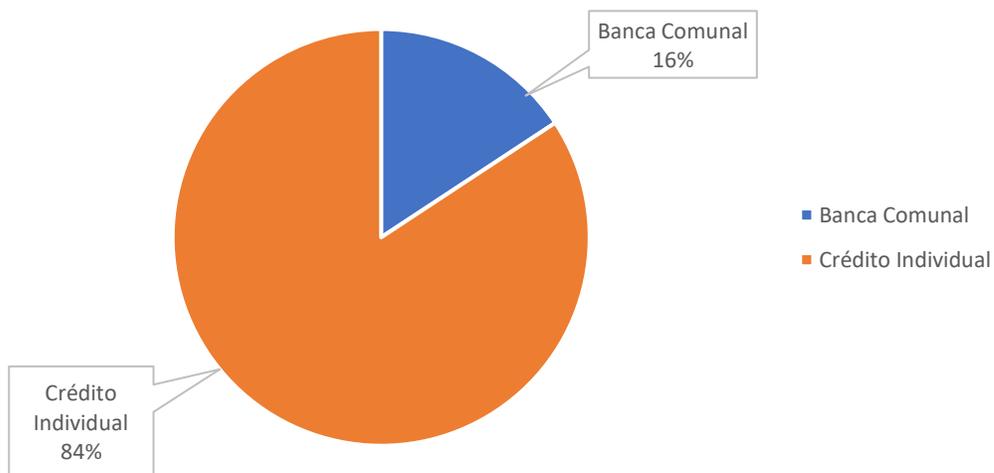
3.4.1. Cartera total

Al cierre de la gestión 2023, IMPRO IFD alcanzó una cartera de Bs.26,462,598, lo que representa un decrecimiento del 14.07% en comparación con la gestión 2022, cuando el saldo de la cartera fue de Bs. 30,794,973.

En cuanto a la base de clientes, se observó un decrecimiento del 19.49% en relación a la gestión 2022, finalizó con 3,238 clientes. Para la gestión 2023, el número de clientes que disminuyó fue de 631, finalizando con 2,607 al cierre del periodo.

3.4.2. Cartera por tecnología crediticia

La cartera de IMPRO IFD se compone de dos tecnologías crediticias: crédito individual y crédito de banca comunal. La tecnología de banca comunal cuenta con un total de 886 clientes y una cartera de Bs. 4,161,292, lo que representa el 15.73% de la cartera total. Por otro lado, la tecnología de crédito individual tiene 1,721 clientes y un saldo de cartera de Bs. 22,301,306, lo que refleja el 84.27% del total de la cartera.



Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2023



3.4.3. Cartera por nivel de pobreza

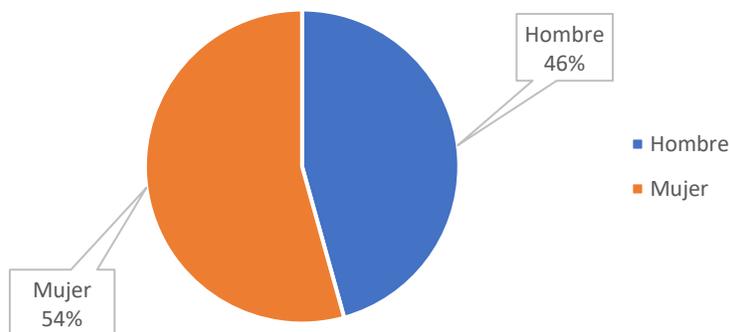
El 32% del total de clientes, es decir 666, se encuentran en el nivel de pobreza media, con un saldo de cartera de Bs. 8,037.354. Esta cartera se divide en nuevos clientes de la gestión y los clientes que ya eran parte de la misma. Los nuevos clientes en situación de pobreza en la gestión 2023 constituyen el 2% del total, siendo solamente 66 clientes nuevos, con un saldo de cartera de Bs. 503,172.



Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2023

3.4.4. Cartera por sexo

Del total de clientes de IMPRO IFD, el 54.32% son mujeres, lo que equivale a 1,416 clientes, quienes manejan una cartera de Bs. 13,522,284. En contraste, los hombres representan el 45.68% del total de clientes, con 1,191 clientes y un saldo de cartera de Bs. 12,940,315. Estos datos se visualizan en el elemento 7.

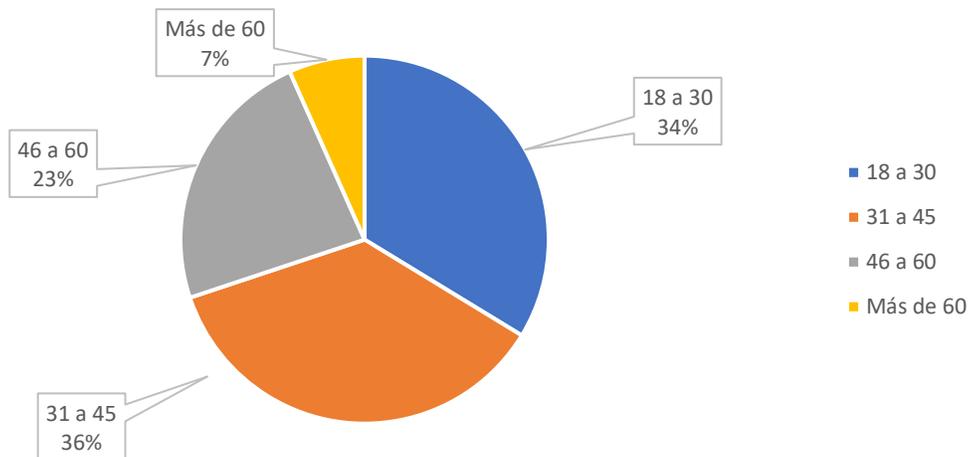


Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2023



3.4.5. Cartera por edad

El elemento 8 refleja la segmentación de la totalidad de los clientes por edad: los clientes de 18 a 30 años conforman el 33.72% del total, con 879 clientes y una cartera de Bs. 7,187,662; los clientes de 31 a 45 años constituyen el 36.17% del total, con 943 clientes y una cartera de Bs. 9,797,453.50; los clientes de 46 a 60 años representan el 23.44% del total, con 611 clientes y una cartera de Bs. 7,243,493.20; y los clientes de 60 años en adelante conforman el 6.67% del total, con 174 clientes y una cartera de Bs. 2,233,989.47.



Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2023

3.4.6. Calificación de Riesgo gestión 2023



IMPRO IFD

Informe de Calificación de Riesgo con estados financieros al 31 de diciembre 2023

Fecha de Comité: 22 de abril 2024 - No. 023-2024

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 2023, consultora MFR



3.4.6.1. Gobernabilidad y Administración de Riesgos

IMPRO IFD se beneficia de una estructura y composición de gobierno corporativo robusta, lo que refuerza su misión institucional y facilita la orientación estratégica y la supervisión efectiva de la entidad. Los procesos de gobernabilidad están bien adaptados al tamaño de la institución, y el equipo gerencial sigue fortaleciéndose. La administración integral de riesgos de IMPRO IFD es adecuada, aunque su posicionamiento y participación en el mercado siguen siendo limitados.

3.4.6.2. Suficiencia patrimonial

Para diciembre de 2023, IMPRO IFD mantiene niveles sólidos de solvencia patrimonial. El capital regulatorio ha mostrado un crecimiento en el último trimestre, compuesto completamente de capital primario. El Coeficiente de Adecuación Patrimonial ha experimentado un ligero aumento durante el período de análisis, cumpliendo con los requisitos normativos mínimos. La estrategia de capitalización de IMPRO IFD se basa principalmente en la generación y reinversión total de excedentes.

3.4.6.3. Análisis financiero

IMPRO IFD muestra niveles limitados de rentabilidad y sostenibilidad. Los indicadores de rentabilidad son negativos a diciembre de 2023, y el indicador de autosuficiencia operacional es inferior al 100%, señalando áreas de mejora en la cobertura de costos. El rendimiento de la cartera ha aumentado ligeramente en comparación con diciembre de 2022, gracias a un leve incremento en las tasas de interés activas en los productos de banca comunal, lo que ha fortalecido los ingresos financieros. Las tasas de gastos financieros y de provisión han permanecido estables. IMPRO IFD presenta niveles moderados de eficiencia y productividad, con un pequeño incremento en los gastos operativos sobre el activo. La cartera bruta ha crecido en la última gestión, aunque aún no alcanza los niveles de años anteriores. La calidad de la cartera es adecuada, con una cartera en mora bajo control y una significativa reducción de la cartera reprogramada. La cobertura de la cartera en riesgo es sólida, superando la media de sus pares. La exposición al riesgo de liquidez es moderada, con una tendencia decreciente en los indicadores de liquidez a lo largo de 2023, que se encuentran por debajo del promedio del sector y necesitan ser monitoreados. La exposición al riesgo de tasa de interés es limitada, mientras que la exposición al riesgo cambiario es alta, aunque se gestiona parcialmente con el mecanismo CPVIS II del BCB para financiamientos externos, lo que requiere vigilancia continua.



3.4.6.4. Perspectiva

La tendencia actual es estable. Basándose en el análisis presentado, no se anticipan cambios significativos en las calificaciones de IMPRO IFD a corto plazo.

3.4.7. Afiliaciones

En la actualidad, IMPRO IFD participa de manera activa en diversas organizaciones que promueven el desarrollo social y financiero:



Esta es una organización boliviana de Microfinanzas que agrupa a las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) con una visión social, reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). FINRURAL trabaja para fortalecer el sector de microfinanzas en Bolivia y promover el acceso a servicios financieros inclusivos.



SIDI es una empresa solidaria y social dedicada a contribuir a una economía más inclusiva. Su objetivo es ofrecer oportunidades a las poblaciones desfavorecidas en países del Sur y del Este, promoviendo el desarrollo económico y social sostenible.



Esta organización sin fines de lucro tiene más de 20 años de trabajo en Bolivia. Fundación PROFIN impulsa innovaciones financieras para el desarrollo del sector productivo, promoviendo la inclusión financiera y el acceso a servicios financieros para los pequeños productores y emprendedores.



4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

4.1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de IMPRO IFD

La Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) aprobada por IMPRO IFD es un instrumento clave que formaliza la experiencia acumulada en la implementación de RSE en los últimos años. Esta política tiene dos propósitos principales:

- Integración Estratégica: Establece el marco de actuación para la incorporación de las materias fundamentales de RSE en la estrategia del negocio.
- Sistema de Gestión: Implementa un sistema de gestión que asegura la aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad de la RSE a lo largo del tiempo.

Desde su creación, IMPRO IFD ha asumido la responsabilidad de promover el desarrollo de sus clientes y de todo su público de interés. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), a través del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, norma que la entidad supervise las gestiones de RSE, asegurando que estas estén alineadas con la cultura organizacional de la entidad y orientadas hacia una gestión socialmente responsable que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Aunque IMPRO IFD siempre ha apoyado y fortalecido a los sectores menos favorecidos, en 2022 se implementó el Comité de RSE y Función Social (FS). Este comité establece lineamientos para los procesos en temas ambientales, sociales y económicos dentro de la institución.

El plan estratégico anual de IMPRO IFD incluye una serie de iniciativas traducidas en objetivos, metas y estrategias que ayudan a cumplir su misión y avanzar hacia la consecución de su visión. Este plan integra de manera transversal las materias fundamentales de RSE, a través de la "Política de RSE". Los lineamientos estratégicos y pautas de actuación están diseñados para el presente y el futuro, respaldados por una estructura orgánica que administra el sistema de gestión de RSE.

Además, se formaliza el funcionamiento del Comité de RSE y FS, con la participación de los ejecutivos de la entidad. Este sistema de gestión asegura una aplicación transversal, con monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad, incorporando la normativa vigente.



Por último, se presenta el cuadro de grupos de interés, comunicación y transparencia con los que trabaja IMPRO IFD, reflejando su compromiso con la rendición de cuentas y la participación activa de todos sus Stakeholders.

4.1.1. Identificación de grupos de interés y canales de comunicación 2023

GRUPO DE INTERES	TIPO DE GRUPO DE INTERES	NUESTRO COMPROMISO	CANALES DE COMUNICACIÓN
 ASOCIADOS	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"> - Páginas web del Grupo - Informes públicos y hechos relevantes. - Asamblea General de Asociados. - Dosieres y notas de prensa.
 DIRECTORES	Interno	Los directores generan lineamientos estratégicos que apoyan al cumplimiento de las metas y procesos establecidos en IMPRO IFD.	<ul style="list-style-type: none"> - Código de Conducta - Contacto directo a nivel de centro - Comités de Unidades - Correos electrónicos
 COLABORADORES	Interno	Los colaboradores son un activo clave en el desarrollo y crecimiento de nuestro negocio. <ul style="list-style-type: none"> - Respetamos sus derechos. - Proporcionamos un ambiente de trabajo seguro y saludable. - Fomentamos su crecimiento profesional y el correcto desempeño de sus labores 	<ul style="list-style-type: none"> - IMPROSTUDIO - Código de Conducta - Contacto directo a nivel de centro - Boletines internos



GRUPO DE INTERES	TIPO DE GRUPO DE INTERES	NUESTRO COMPROMISO	CANALES DE COMUNICACIÓN
		mediante acciones de formación. - Ofrecemos estabilidad laboral y salarios justos	
 CLIENTES	Externo	La base de nuestro negocio radica en la consecución y el mantenimiento de una cartera de clientes basada en relaciones sólidas, honestas y duraderas. - Creamos productos que cumplan o superen las características y niveles de calidad y seguridad requeridos, a un precio competitivo. - Estamos situados en áreas rurales y periurbanas, posibilitando el fácil acceso a servicios financieros - Garantizamos el cumplimiento de los derechos humanos del consumidor financiero	- Páginas web del Grupo e Informes públicos. - Canal de presentación de quejas/reclamaciones - Encuestas de satisfacción - Redes sociales - Dosieres y notas de prensa. - Reuniones con clientes. - Ferias y foros. - Publicación de hechos relevantes



GRUPO DE INTERES	TIPO DE GRUPO DE INTERES	NUESTRO COMPROMISO	CANALES DE COMUNICACIÓN
 <p>PROVEEDORES</p>	<p>Externo</p>	<p>Nuestros proveedores son cruciales para asegurar la rentabilidad, calidad y fiabilidad de nuestros productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construimos relaciones estables y duraderas que aseguren una relación comercial estrecha, basada en la confianza y el compromiso y rentable a largo plazo. - 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. - Facilitamos un canal de comunicación abierto para mejorar sus productos y servicios, simplificar y armonizar procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> - Páginas web e Informes públicos. - Contratos



GRUPO DE INTERES	TIPO DE GRUPO DE INTERES	NUESTRO COMPROMISO	CANALES DE COMUNICACIÓN
 <p>COMUNIDAD</p>	<p>Externo</p>	<p>Nuestra contribución se realiza fundamentalmente a través de organizaciones sociales, ambientales y académicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Páginas web del Grupo e Informes públicos. - Canal Ético. - Participación en organizaciones e instituciones. - Gabinete de comunicación y artículos en prensa. - Redes sociales. - Organización de eventos, participación en foros, colaboraciones y voluntariado.
 <p>ENTIDADES REGULADORAS</p>	<p>Externo</p>	<p>En nuestra relación con las administraciones públicas y organismos reguladores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimos con la legislación vigente en cada país - Generamos empleo y riqueza. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación continua a nivel local, divisional y corporativo - Web corporativa



GRUPO DE INTERES	TIPO DE GRUPO DE INTERES	NUESTRO COMPROMISO	CANALES DE COMUNICACIÓN
		- Potenciamos el tejido productivo y empresarial. - Realizamos las oportunas contribuciones fiscales.	

Fuente: Elaboración IMPRO IFD

En la planificación correspondiente a la gestión 2023, IMPRO IFD estableció sus indicadores basándose en la normativa del ente regulador, equilibrando las necesidades institucionales y las expectativas de sus grupos de interés. Esta planificación tuvo como objetivo identificar la relevancia o materialidad de estas necesidades, en consonancia con el giro del negocio.

La planificación de RSE se coordinó con las áreas correspondientes, las cuales proporcionaron lineamientos, seguimiento y ejecución a las metas establecidas. La implementación de la RSE ha logrado concientizar al equipo de IMPRO IFD sobre la corresponsabilidad de la entidad en relación al valor social. Este enfoque ha contribuido a optimizar los costos operativos, ya que el aumento en las competencias laborales ha hecho que los procesos sean más eficientes.

IMPRO IFD estableció siete dimensiones de trabajo de la RSE, basadas en la ISO 26000. Estas dimensiones abarcan distintas áreas de implementación y participación, las cuales se presentan a continuación:

4.1.2. Dimensiones de trabajo

- **Gobernanza Organizacional:** 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. Esto incluye procesos formales e informales, así como las normas y valores de la organización.
- **Prácticas Laborales:** Considerando que el capital humano es uno de los pilares fundamentales de IMPRO IFD, se han establecido políticas que generan prácticas responsables laboralmente, basadas en:



- Relaciones laborales y contractuales justas.
- Condiciones laborales adecuadas y protección social.
- Diálogo social constructivo.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Desarrollo humano y formación continua en el lugar de trabajo.
- Medio Ambiente: IMPRO IFD genera estrategias que minimicen y mitiguen el impacto negativo hacia el medio ambiente, garantizando que el consumo de recursos sea sostenible. Esto se logra mediante:
 - Prevención de la contaminación.
 - Uso sostenible de los recursos.
 - Mitigación y adaptación al cambio climático.
- Prácticas Justas de Operación: La generación de prácticas justas de operación impulsadas por IMPRO IFD exige un trato ético con clientes, socios, proveedores, contratistas, competidores y entidades reguladoras, con el fin de lograr resultados positivos. Estas prácticas incluyen:
 - Prevención de la corrupción.
 - Participación política responsable.
 - Competición justa.
 - Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor.
- Asuntos de Consumidores: IMPRO IFD tiene un compromiso con el desarrollo económico y social sostenible de sus consumidores, implementando:
 - Prácticas de marketing justas.
 - Educación del consumidor.
 - Resolución de conflictos.
 - Protección de datos y privacidad.
 - Mantenimiento del uso legítimo de los servicios.
 - Garantía de que los productos y servicios esenciales estén disponibles para todos, incluidos los grupos vulnerables o desfavorecidos.
- Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad: IMPRO IFD está comprometida con las comunidades donde opera, asumiendo su participación y desarrollo, ofreciendo apoyo en:
 - Participación activa de la comunidad.
 - Promoción de la educación y la cultura.
 - Inversión social.



- Derechos Humanos: IMPRO IFD genera lineamientos para el ejercicio de los derechos humanos, basados en:
 - Proporcionar igualdad de oportunidades de empleo.
 - Prevenir todas las formas de discriminación.
 - Resolver quejas de manera justa y efectiva.
 - Buscar formas de prevenir o mitigar los impactos adversos sobre los derechos humanos, incluyendo el trabajo infantil.



Fuente: Elaboración IMPRO IFD

Estas dimensiones reflejan el compromiso de IMPRO IFD con la RSE, alineando sus operaciones con los principios de la ISO 26000 y asegurando un impacto positivo en todos los aspectos de su negocio y comunidad.

Para asegurar un adecuado proceso de RSE, cada unidad de IMPRO IFD realiza un seguimiento estricto a los indicadores. La finalidad de este seguimiento es proporcionar un entendimiento claro del progreso de los indicadores, permitiendo la toma de acciones correctivas apropiadas cuando la ejecución del proyecto se desvíe significativamente de su planificación.



Con el objetivo de realizar una revisión exhaustiva de 360° a la gestión de RSE correspondiente a la gestión 2023, se contrató a la consultora MFR S.R.L. Esta consultora llevó a cabo una calificación detallada y propuso mejoras de proceso que serán consideradas para la implementación del Plan de RSE 2024-2026.

- 4.2. 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.

El cumplimiento de los objetivos y la política de responsabilidad social empresarial (RSE) de IMPRO IFD para la gestión 2023 se ha llevado a cabo bajo los estándares de la ISO 26000, impactando positivamente en los ámbitos social, ambiental y económico mediante siete líneas estratégicas integradas:

- **Gobernanza de la organización:** IMPRO IFD ha establecido un claro compromiso de RSE definido por su Directorio, respaldado por la creación del Comité de RSE que incluye a un miembro del Directorio y la Gerencia General. La Política de RSE, aprobada por el Directorio, establece principios y valores que guían el compromiso de la institución con la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- **Derechos Humanos:** La cultura organizativa de IMPRO IFD se fundamenta en un sólido Código de Ética que promueve el respeto a los derechos humanos y el desarrollo integral de las personas. Se fomenta un ambiente de puertas abiertas y diálogo transversal y respetuoso en todas las áreas, asegurando el respeto a los derechos fundamentales consagrados internacionalmente, sin registrar denuncias formales por discriminación basada en religión, opiniones políticas, capacidades especiales o género.
- **Prácticas laborales:** IMPRO IFD se adhiere rigurosamente a los regímenes laborales, patronales y previsionales establecidos por la legislación vigente para sus funcionarios dependientes y subcontratados. Las políticas, procedimientos y controles en áreas como Administración, Contabilidad y Recursos Humanos garantizan el cumplimiento y supervisión efectiva. Se implementan programas de gestión de habilidades y formación continua para mejorar la empleabilidad de los colaboradores, con sistemas de evaluación de desempeño y desarrollo profesional. La política de remuneración se basa en criterios de equidad y no



discriminación, respaldada por sistemas de gestión que generan información detallada por edad, género y áreas de intervención.

- Medio ambiente: En la gestión 2023, IMPRO IFD ha iniciado un plan de medición del consumo de recursos clave como agua, energía eléctrica y gasolina a través del área de Administración, Contabilidad y Recursos Humanos. Este plan sienta las bases para la futura medición de la huella de carbono en la gestión 2024. Además, la institución se ha comprometido a concienciar ambientalmente a su público interno mediante comunicaciones que promueven buenas prácticas ambientales.
- Prácticas justas de operación: IMPRO IFD ha establecido políticas específicas en el desarrollo de productos y servicios que integran aspectos sociales relevantes para sus líneas de negocio. En su rol como Institución Financiera de Desarrollo, se enfoca en proporcionar acceso a financiamiento a usuarios financieros que carecen de oportunidades económicas, contribuyendo así al desarrollo económico y social del país mediante créditos para desarrollo.
- Asuntos de consumidores: La institución apoya activamente a microempresas y sectores productivos, como manufactura y agropecuarios, mediante financiamiento para inversión y operación en áreas urbanas y rurales. IMPRO IFD se compromete a mejorar la actividad productiva y el desarrollo económico de estos sectores, ofreciendo canales de servicio al cliente y puntos de atención de reclamos, y facilitando el acceso a sus productos y servicios para personas con discapacidad y adultos mayores. Además, ha implementado un Programa de Educación Financiera dirigido a microempresarios, diseñado para fortalecer sus capacidades y apoyar el crecimiento de sus emprendimientos.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad: IMPRO IFD gestiona sus actividades considerando el impacto en la comunidad y los diferentes grupos de interés, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, reducir la brecha de pobreza y contribuir al desarrollo nacional. La entidad se enfoca en ampliar la inclusión financiera y mejorar la cobertura de servicios para sectores marginados, cumpliendo así con su misión de apoyo al sector menos favorecido del país mediante financiamiento accesible y con requisitos flexibles.

Este enfoque integral y comprometido con la RSE permite a IMPRO IFD no solo cumplir con sus objetivos estratégicos, sino también contribuir positivamente al desarrollo sostenible de las comunidades donde opera y al bienestar de sus colaboradores.



4.3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de IMPRO IFD.

IMPRO IFD ha integrado de manera efectiva la responsabilidad social empresarial (RSE) en su operativa diaria, reflejado en diversas áreas estratégicas:

- Gobierno Corporativo: IMPRO IFD cuenta con lineamientos, políticas y estrategias que abarcan aspectos ambientales, sociales y económicos, asegurando una gestión responsable y transparente.
- Brecha Salarial: La entidad está alineada con los regímenes laborales, patronales y previsionales vigentes, garantizando condiciones equitativas para sus colaboradores.
- Presencia en la comunidad: IMPRO IFD sostiene el 100% de sus proveedores en Bolivia, con políticas de selección que promueven un trato justo y transparente, y pagos oportunos, medidos mediante indicadores específicos.
- Trabajo digno y no discriminación: Se enfoca en aprobar una política de escala salarial que cumpla con los estándares normativos y promueve condiciones laborales justas y sin discriminación.
- Capacitación: Establece programas de desarrollo de habilidades y formación continua para mejorar la empleabilidad y el desarrollo profesional de sus colaboradores, respaldados por registros e indicadores de gestión.
- Diversidad e igualdad de oportunidades: IMPRO IFD promueve un entorno inclusivo y diverso, basado en la igualdad de oportunidades y un código de conducta que guía su cultura institucional.
- Derechos Humanos y compromiso social: Fomenta un diálogo abierto y respetuoso en todas las áreas, canalizando las inquietudes y respetando los derechos fundamentales según normativas internacionales y locales.
- Enfoque Social: Como Institución Financiera de Desarrollo, IMPRO IFD genera políticas y productos diseñados para apoyar el desarrollo de sectores con limitado acceso crediticio, contribuyendo así al desarrollo económico y social del país.
- Satisfacción del Cliente: Implementa mecanismos para la gestión de quejas y reclamos, asegurando la accesibilidad de sus productos y servicios a personas con discapacidad, en cumplimiento con la normativa correspondiente.



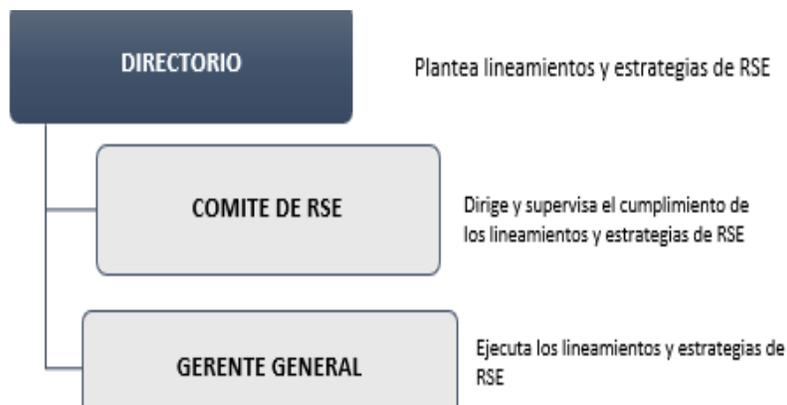
- **Conciencia Ambiental:** Ha establecido lineamientos para medir la huella de carbono a partir de 2024 y planes para gestionar el consumo de recursos como agua y energía eléctrica, promoviendo prácticas sostenibles.
- **Cumplimiento Normativo:** Cuenta con mecanismos rigurosos para el cumplimiento de normativas con las entidades reguladoras, asegurando el cumplimiento de procedimientos y evitando omisiones.

Estas acciones demuestran el compromiso de IMPRO IFD con la RSE, integrando principios éticos, normativos y de desarrollo sostenible en todas sus operaciones.

4.4. Forma en que IMPRO IFD dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de responsabilidad social empresarial.

La estructura organizativa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de IMPRO IFD está diseñada con estamentos claros de lineamiento, dirección y ejecución que guían las acciones institucionales. Esta estructura asegura una gestión efectiva y coherente de la RSE dentro de la organización, proporcionando la base para integrar los principios y valores de responsabilidad social en todas las operaciones y decisiones estratégicas.

4.4.1. Organigrama RSE



Fuente: Elaboración IMPRO IFD

El sistema de RSE de IMPRO IFD incluye un comité específico encargado de supervisar e implementar las políticas y programas de RSE, involucrando a diferentes niveles jerárquicos de la organización para asegurar la alineación y el cumplimiento de los objetivos establecidos.



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

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS

ENTIDAD: INCUBADORA DE MICRO EMPRESAS PRODUCTIVAS - IMPRO IFD

PERIODO DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN 2023

Código	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado como	Valor
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	Se llevó a cabo una capacitación sobre LGI y FPADM, seguida de una evaluación en la cual todos los participantes obtuvieron calificaciones sobresalientes.		
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	Se proporcionó el promedio del salario base de cada uno de los empleados correspondiente a la gestión de 2023.	%	8
2B	Brecha Salarial	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)	Se proporcionó el promedio del salario base de cada uno de los empleados correspondiente a la gestión de 2023, incluyendo su incremento salarial.	%	3
3B	Brecha Salarial	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Se proporcionó el promedio del salario base de cada uno de los empleados correspondiente a la gestión de 2023, destacando los salarios más bajos dentro de la institución.	%	1
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		%	5
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Se detallan los 49 empleados que formaron parte de IMPRO IFD a lo largo del año 2023.	Números enteros	49
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		%	0,23
	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		%	0,13
3T	Trabajo digno y no discriminación	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados		%	0
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado		Número entero	16
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	IMPRO IFD cuenta con un programa de capacitación diseñado para mejorar las habilidades de sus integrantes y mantenerlos actualizados en nuevas tecnologías. Este programa de formación continua tiene como objetivo fomentar la empleabilidad de los trabajadores, asegurando que adquieran competencias relevantes y actualizadas para enfrentar los desafíos del entorno laboral actual.	Números enteros	1
3C	Capacitación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		%	96



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	Se detallan los tres integrantes titulares y los suplentes del directorio, incluyendo información sobre su edad, género, lengua materna, nivel educativo y cargo ocupado dentro del directorio.	Números enteros y/o porcentajes	5
2D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Es importante conocer la brecha salarial dentro de la institución, por lo cual se proporcionó la información correspondiente sobre los salarios discriminados por categoría y género.	%	146%
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)	IMPRO IFD actualmente enfrenta limitaciones presupuestarias que impiden realizar contribuciones o aportes a causas sociales, culturales, gremiales y benéficas.		
2H	Derechos Humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	IMPRO IFD cuenta con un documento dedicado al Departamento de Desempeño Social, junto con un manual específico para esta área. Este material es fundamental para comprender cómo la institución mide y monitorea su impacto social y económico en la comunidad. Además, demuestra el compromiso de la organización con la responsabilidad social y la transparencia en sus operaciones.		
3H	Derechos Humanos y compromiso social	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	IMPRO IFD enfrenta actualmente limitaciones presupuestarias que impiden la implementación de operaciones relacionadas con programas de desarrollo, evaluación de impacto y participación de comunidades locales.	%	0
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	La actualización de la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de IMPRO IFD subraya su compromiso continuo con el desarrollo sostenible y la inclusión financiera. Con una orientación estratégica que alinea sus objetivos con la función social de los servicios financieros, IMPRO IFD se dedica a servir a sectores desfavorecidos, promoviendo la transparencia, el comportamiento ético y el respeto a los derechos humanos. Además, la institución ha implementado un sistema de gestión de RSE que evalúa y mejora constantemente su impacto social.		
2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	El informe sobre los servicios financieros de IMPRO IFD resalta su compromiso con la función social, alineándose con la Ley N° 393 de Servicios Financieros para contribuir al desarrollo integral del país y reducir la pobreza y la exclusión económica y social. Los productos y servicios de IMPRO IFD están diseñados para fomentar la inclusión financiera y mejorar la calidad de vida de los sectores más vulnerables de la población boliviana, ofreciendo recursos como microcréditos para inversión productiva y vivienda. Esto refleja su cultura organizacional y estrategia empresarial.		
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	IMPRO IFD, como Institución Financiera de Desarrollo, establece en sus documentos corporativos un marco claro para la oferta y gestión de sus productos. Esto garantiza que los clientes reciban información transparente y detallada sobre los servicios financieros disponibles. IMPRO IFD se compromete a apoyar a los sectores más necesitados, proporcionando oportunidades para mejorar su calidad de vida y fomentar el autoempleo.		
4E	Enfoque Social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	El programa de educación financiera de IMPRO IFD es una actividad anual que ofrece una serie de módulos centrados en diversos temas financieros. Estos módulos están diseñados para impartir a los participantes conocimientos y habilidades fundamentales para gestionar eficazmente sus finanzas personales y empresariales. Con un enfoque práctico y didáctico, el programa busca capacitar a los individuos para que tomen decisiones informadas y mejoren su bienestar económico a largo plazo.		
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Los productos YAPITA y AYNÍ son premios que IMPRO IFD otorga a los clientes que han cumplido correctamente con sus obligaciones financieras.		
2S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Se realizó una encuesta de satisfacción del cliente con el objetivo de evaluar y mejorar la calidad de nuestros servicios. Esta iniciativa nos ayudará a identificar áreas de mejora y ajustar nuestras estrategias para satisfacer de manera más efectiva las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.		



3S	Satisfacción del Cliente	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	IMPRO IFD resolvió el 100% de los 28 reclamos de primera instancia y los 5 de segunda instancia adoptando varias medidas clave: ha establecido Políticas de Punto de Reclamo aprobadas por el Directorio y alineadas con la normativa vigente de ASFI; en todas sus oficinas se ha implementado la identificación visible del Punto de Reclamo según la "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras", lo cual facilita a los clientes la presentación de reclamos; además, se ha designado personal capacitado en cada oficina para gestionar eficazmente estos reclamos y ofrecer información sobre Educación Financiera.	Números enteros y porcentajes	33 / 100%
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Se realizaron campañas de concienciación dentro de la institución utilizando elementos visuales, centradas en promover el uso adecuado del agua y la energía en los entornos de trabajo.		
2A	Conciencia Ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Dentro de la institución no existen políticas, reglamentos ni campañas destinadas a reducir la cantidad de residuos ni a gestionar de manera más eficiente los recursos hídricos y eléctricos.		
	Conciencia Ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	No se realizaron gastos ni inversiones en iniciativas ambientales.		
3A	Conciencia Ambiental	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	La institución no dispone de productos financieros orientados a promover la implementación de tecnologías para la preservación del medio ambiente.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Se realizó el pago de 5 sanciones pecuniarias por un monto total de Bs 4,622.	Números enteros y/o porcentajes	5

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

La evaluación del cumplimiento de IMPRO IFD con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial (RSE) es un aspecto crucial para medir el impacto y la efectividad de sus políticas y prácticas en la comunidad. La empresa MFR, especializada en la evaluación y calificación de instituciones financieras, ha proporcionado una detallada calificación de IMPRO IFD en esta área. Esta sección ofrece una descripción exhaustiva de dicha evaluación, analizando cómo IMPRO IFD se alinea con los estándares de RSE establecidos y destacando los logros y áreas de mejora identificadas. La calificación proporcionada por MFR proporciona una visión objetiva y transparente del compromiso de IMPRO IFD con la responsabilidad social, subrayando su contribución al desarrollo sostenible y al bienestar social.



Calificación de desempeño RSE

mar.-24

IMPRO IFD, Bolivia

CALIFICACIÓN RSE ⁵ **BB**

Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación.



Comité Calificación jun.-24 Cal. anterior: BB, MFR 2023.

Copyright © 2024 MFR S.A. (MFR). Prohibida la reproducción sin permiso de MFR.



- Planificación e implementación

Adecuado compromiso del Directorio y equipo gerencial con el cumplimiento de la misión y los objetivos RSE. Espacios de mejora en la inclusión y seguimiento de indicadores RSE. El Directorio toma decisiones considerando información sobre el desempeño social. Moderada viabilidad del crecimiento institucional y limitados niveles de rentabilidad responsable. Se evidencian oportunidades en la creación e implementación de una estrategia ambiental.

- Resultados RSE

Se percibe un adecuado balance de género en el personal, con un incremento en la rotación en la gestión 2023. Adecuada capacidad de diseño de productos en función de las necesidades del cliente meta. Procesos adecuados de gestión de privacidad de la información de clientes y prevención de sobreendeudamiento. Buenos niveles de transparencia y precios responsables. Sistema de resolución de quejas que cumple con la normativa local. Estrategia ambiental moderada. Se mantienen espacios de mejora para el desarrollo de planes específicos en temas de responsabilidad social hacia la comunidad y otras partes interesadas.

- Alcance

La entidad mantiene una limitada cobertura geográfica y moderada amplitud de alcance en comparación con el benchmarking regional y local. Adecuado crecimiento en el número de prestatarios en 2023. Mayor orientación hacia clientes en áreas rurales con mayores niveles de vulnerabilidad. Tamaño del crédito alineado a la misión y objetivos de RSE. Adecuado alcance a mujeres y adecuada alineación de actividades financiadas con su misión.

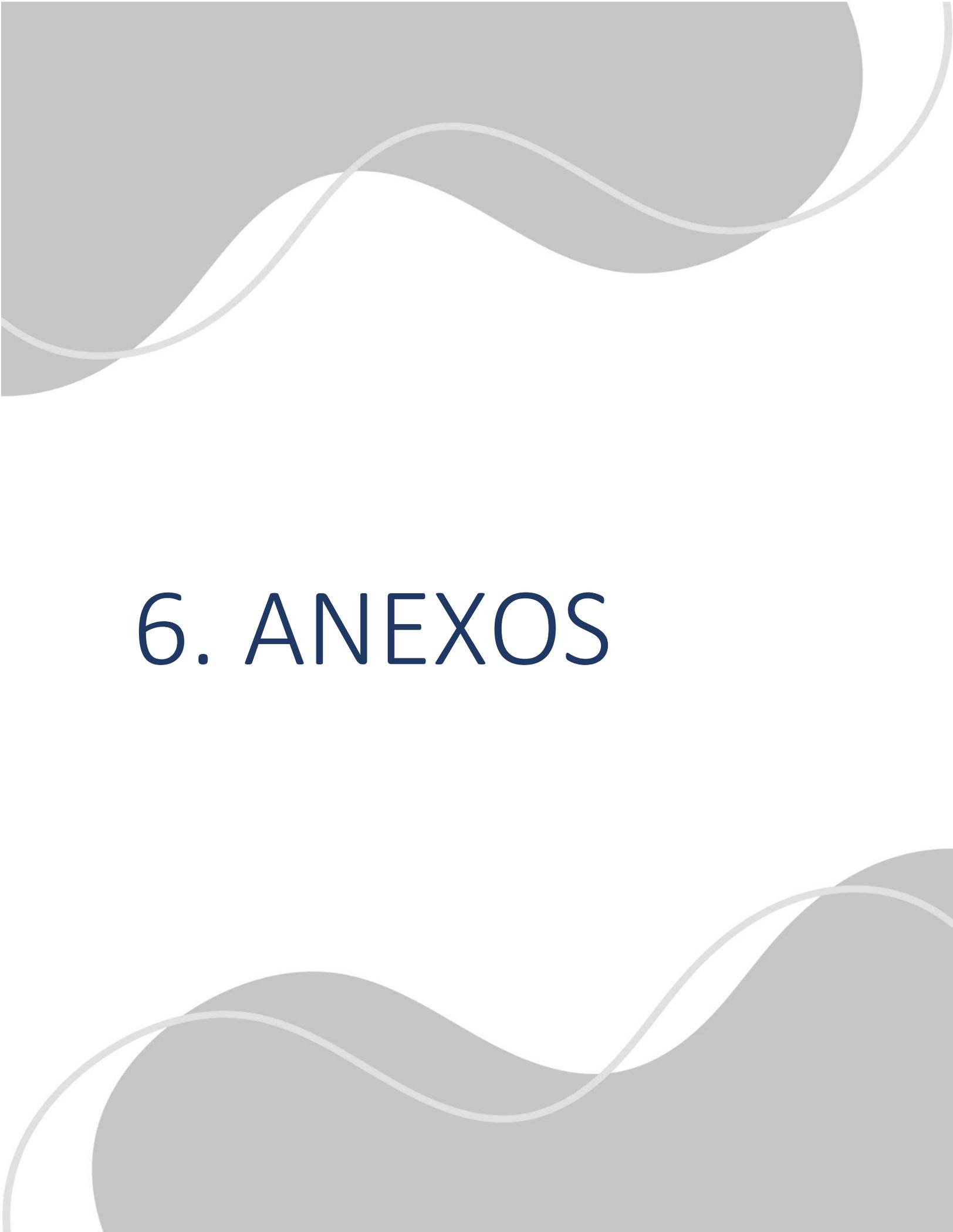
- Calidad de los servicios

Adecuada variedad de productos de crédito y servicios financieros de acuerdo al tamaño de la entidad. Licencia para ofrecer productos de ahorro presenta retrasos. Adecuada variedad de productos de crédito, complementados con servicios de seguro que cubren las necesidades de la población meta. No se evidencian barreras de acceso al crédito. Tasa de deserción mantiene un comportamiento estable. Limitada oferta de servicios no financieros.



5. CONCLUSIÓN

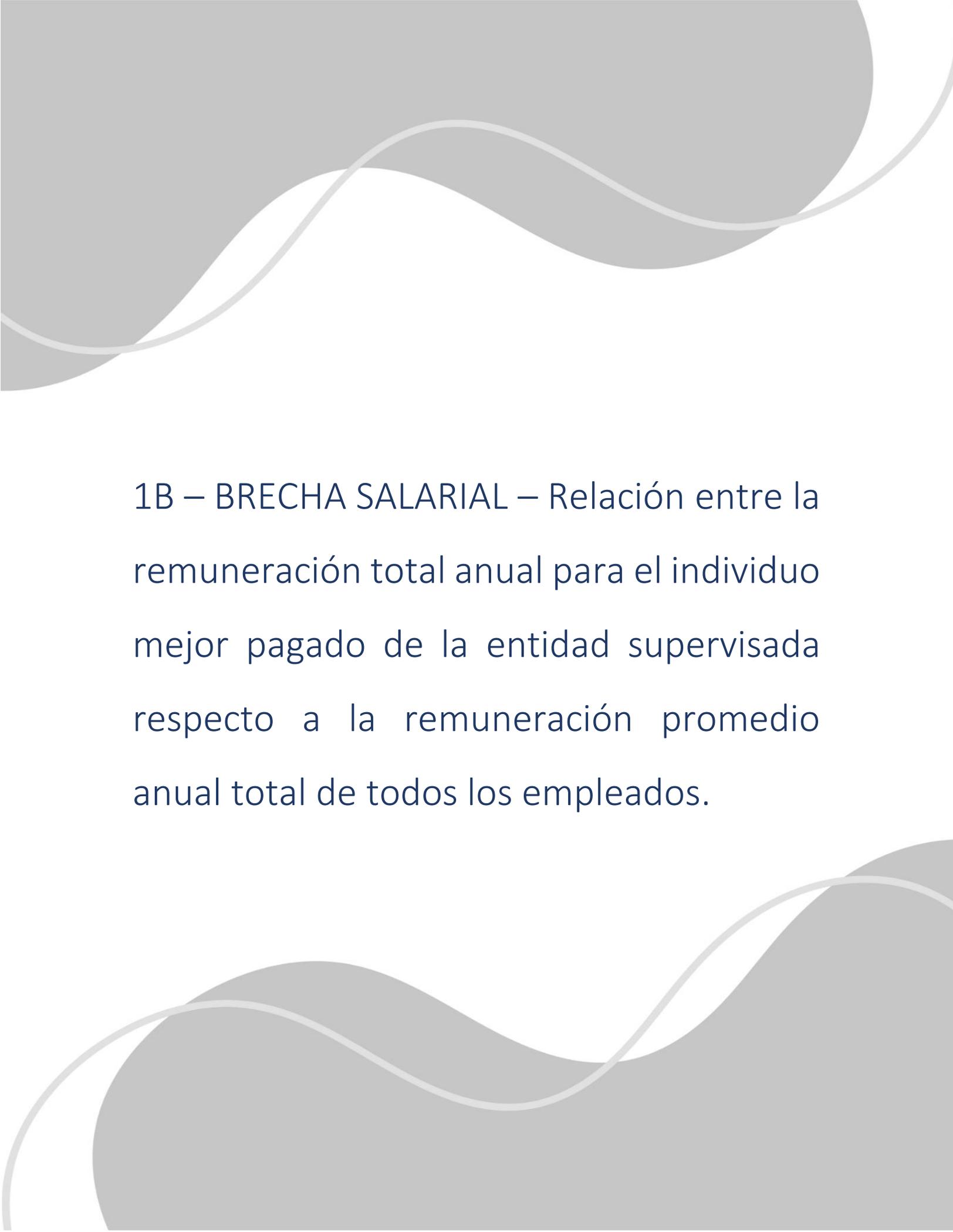
En conclusión, IMPRO IFD ha asumido la Responsabilidad Social Empresarial como un compromiso gerencial y del Directorio, integrándola progresivamente en su estrategia y operaciones. La entidad está en proceso de alineación con las normativas y expectativas regulatorias, desarrollando estrategias que se alinean con los objetivos establecidos por la autoridad reguladora. Los productos y servicios de IMPRO IFD están orientados a incluir a sectores desfavorecidos y mejorar el acceso al financiamiento, complementados con programas de educación financiera que tienen un impacto social significativo. La gestión del talento humano cumple con la legislación vigente, lo que refuerza su compromiso social. Sin embargo, el área de RSE y FS, siendo de reciente creación, enfrenta desafíos como la falta de herramientas para la difusión de actividades, la sistematización de resultados por áreas específicas y la evaluación de riesgos sociales o ambientales en la otorgación de créditos. Estas áreas de mejora servirán de base para fortalecer y ampliar las actividades institucionales en RSE en la siguiente gestión, buscando especialización y masificación en sus prácticas.



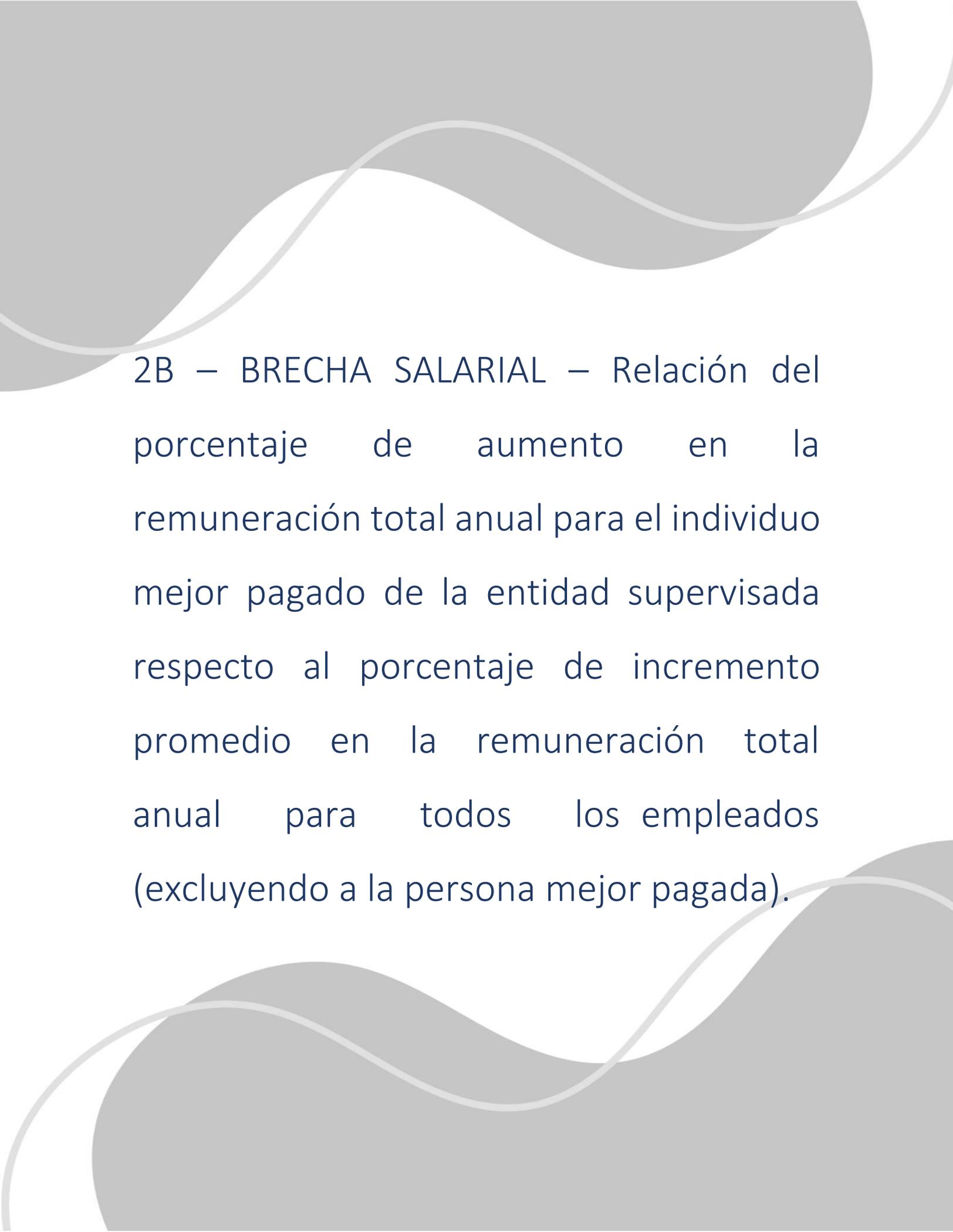
6. ANEXOS



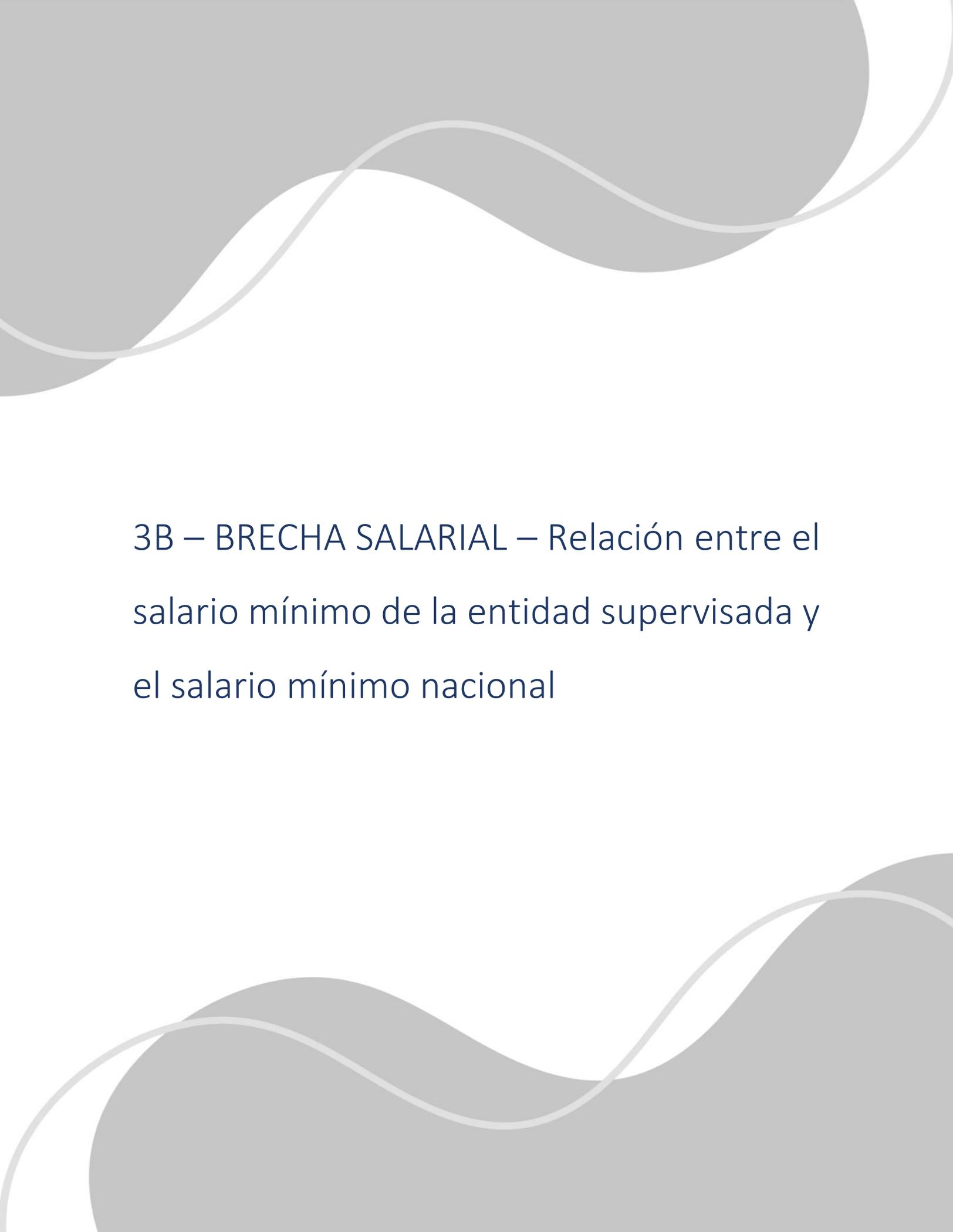
1G – GOBIERNO CORPORATIVO – Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.



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.



2B – BRECHA SALARIAL – 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).



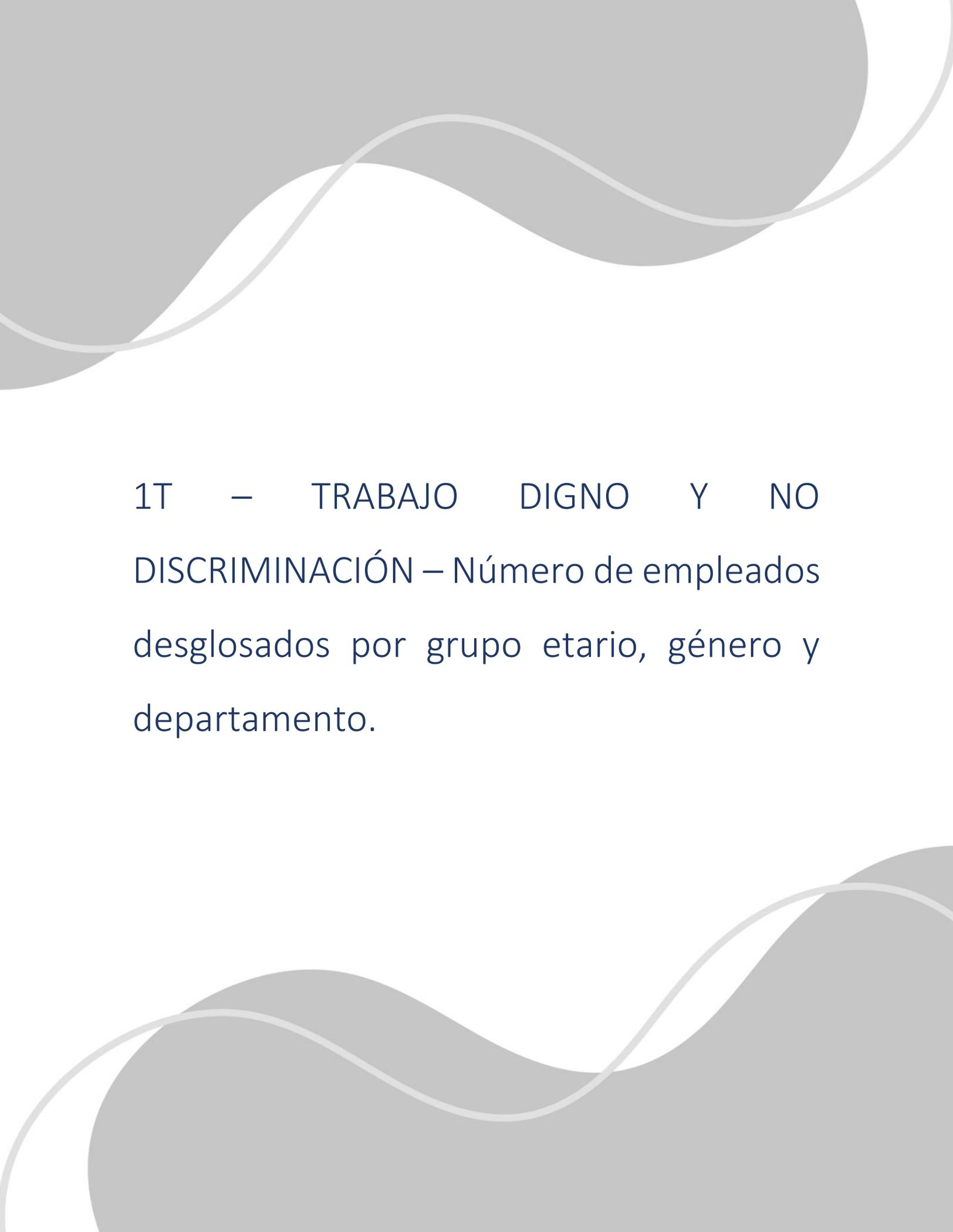
3B – BRECHA SALARIAL – Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional



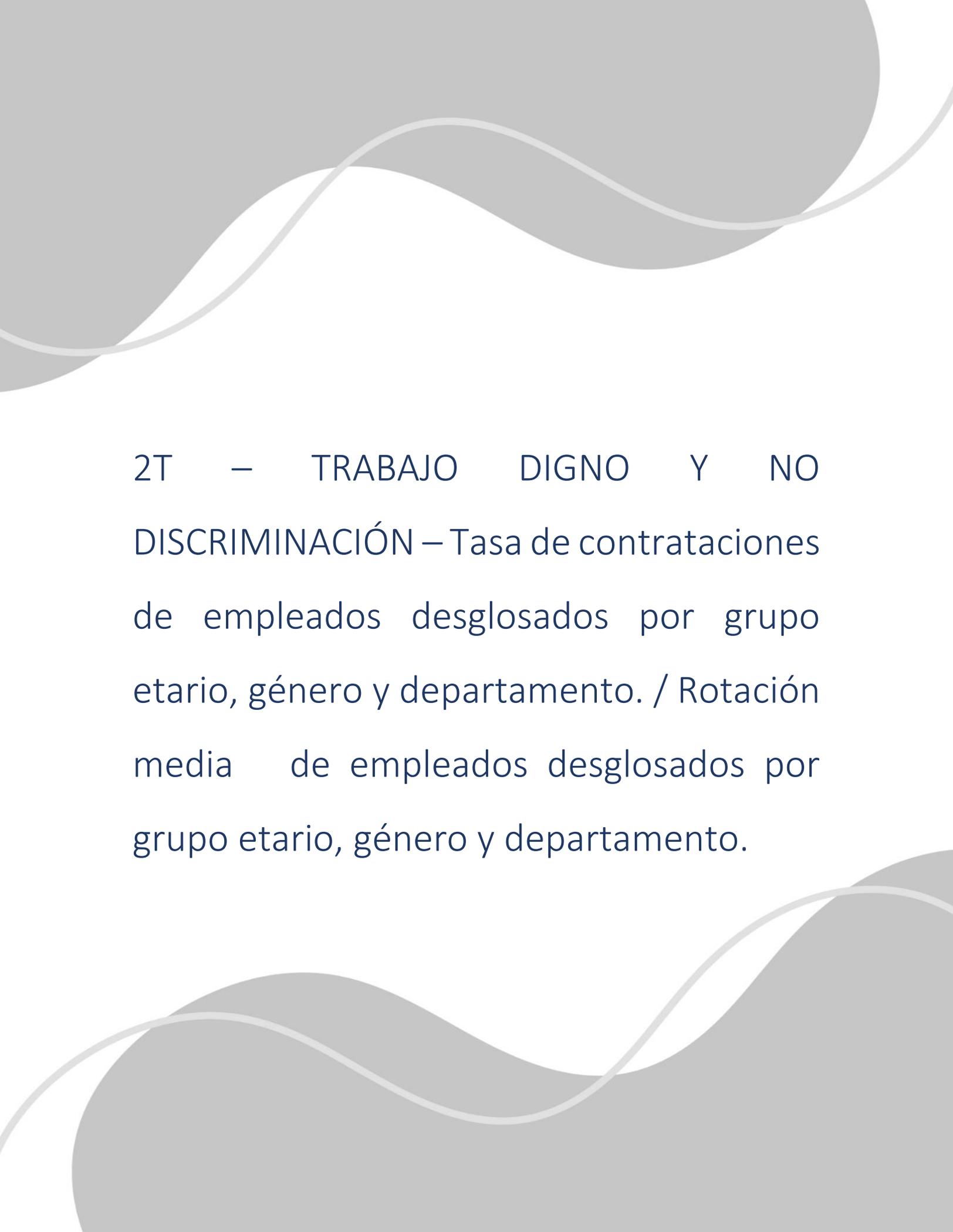
1P – PRESENCIA EN LA COMUNIDAD –

Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.

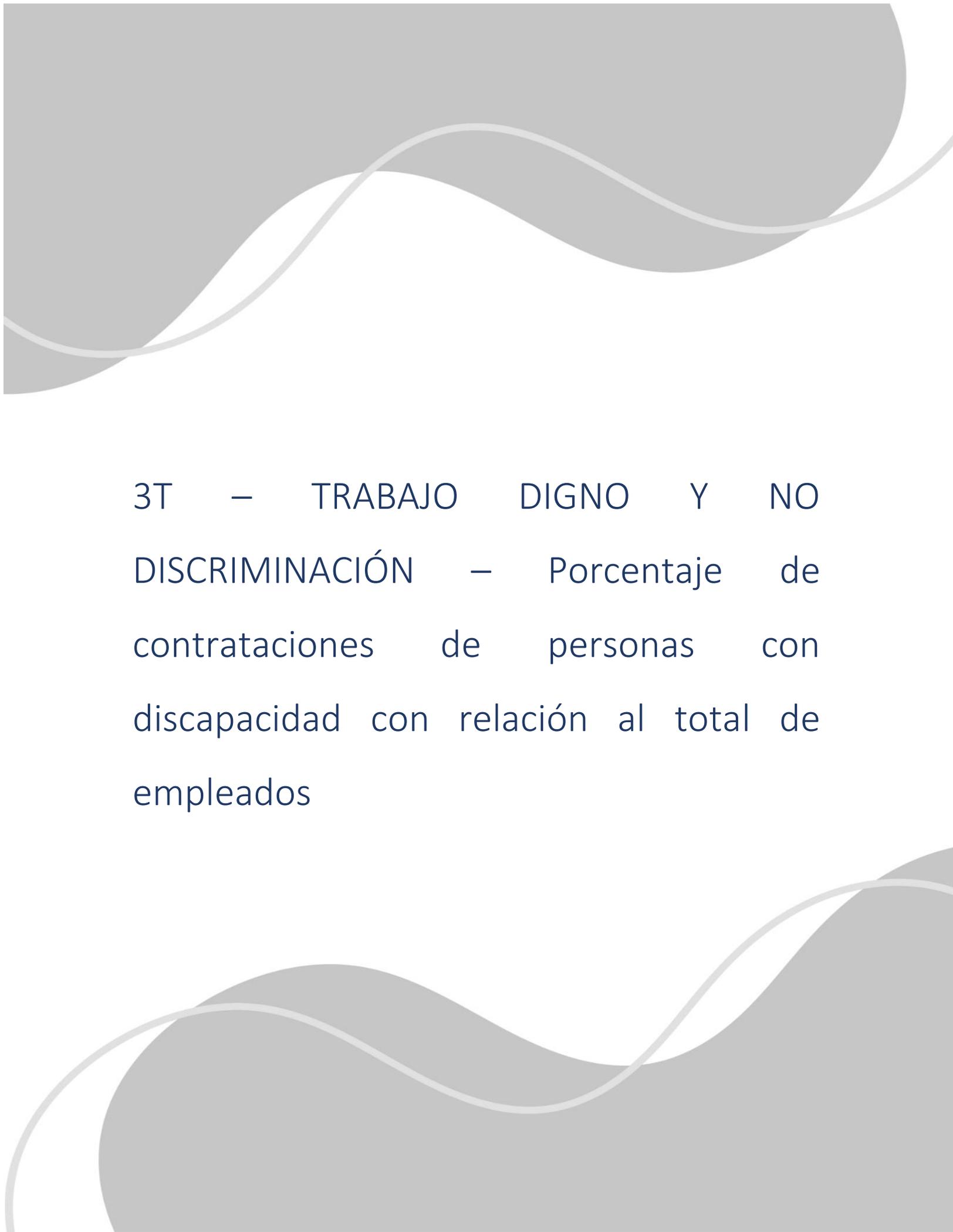




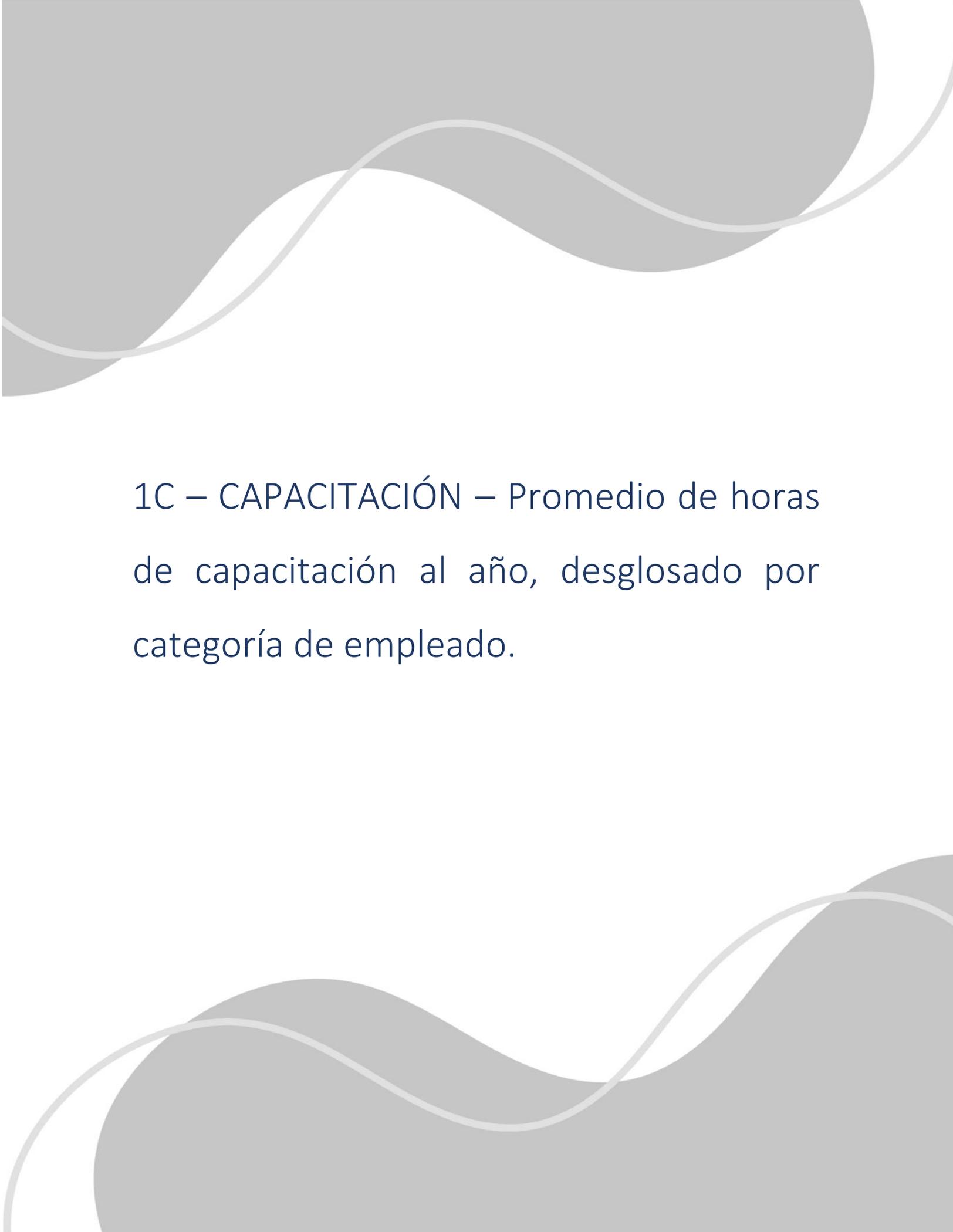
1T – TRABAJO DIGNO Y NO
DISCRIMINACIÓN – Número de empleados
desglosados por grupo etario, género y
departamento.



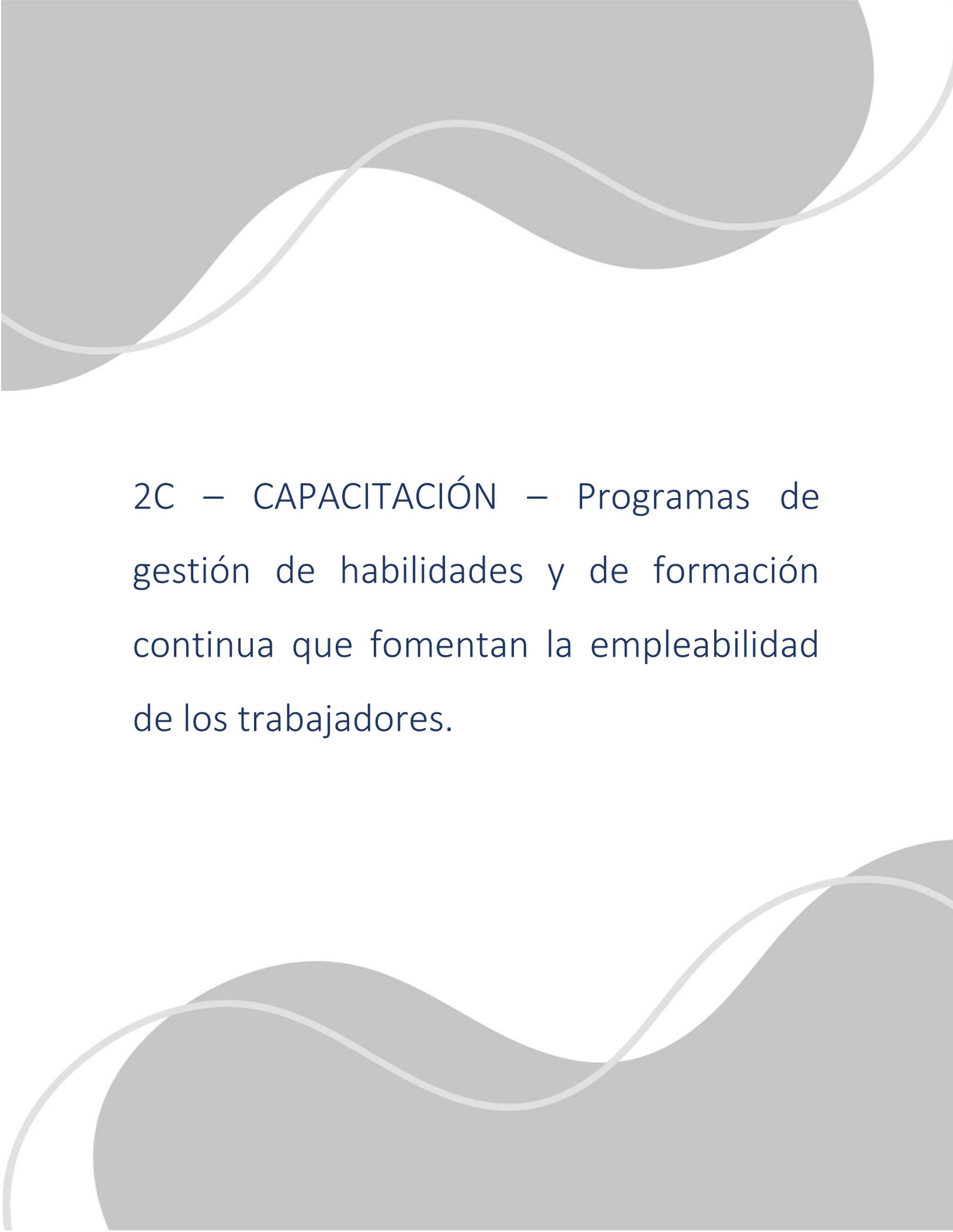
2T – TRABAJO DIGNO Y NO
DISCRIMINACIÓN – Tasa de contrataciones
de empleados desglosados por grupo
etario, género y departamento. / Rotación
media de empleados desglosados por
grupo etario, género y departamento.



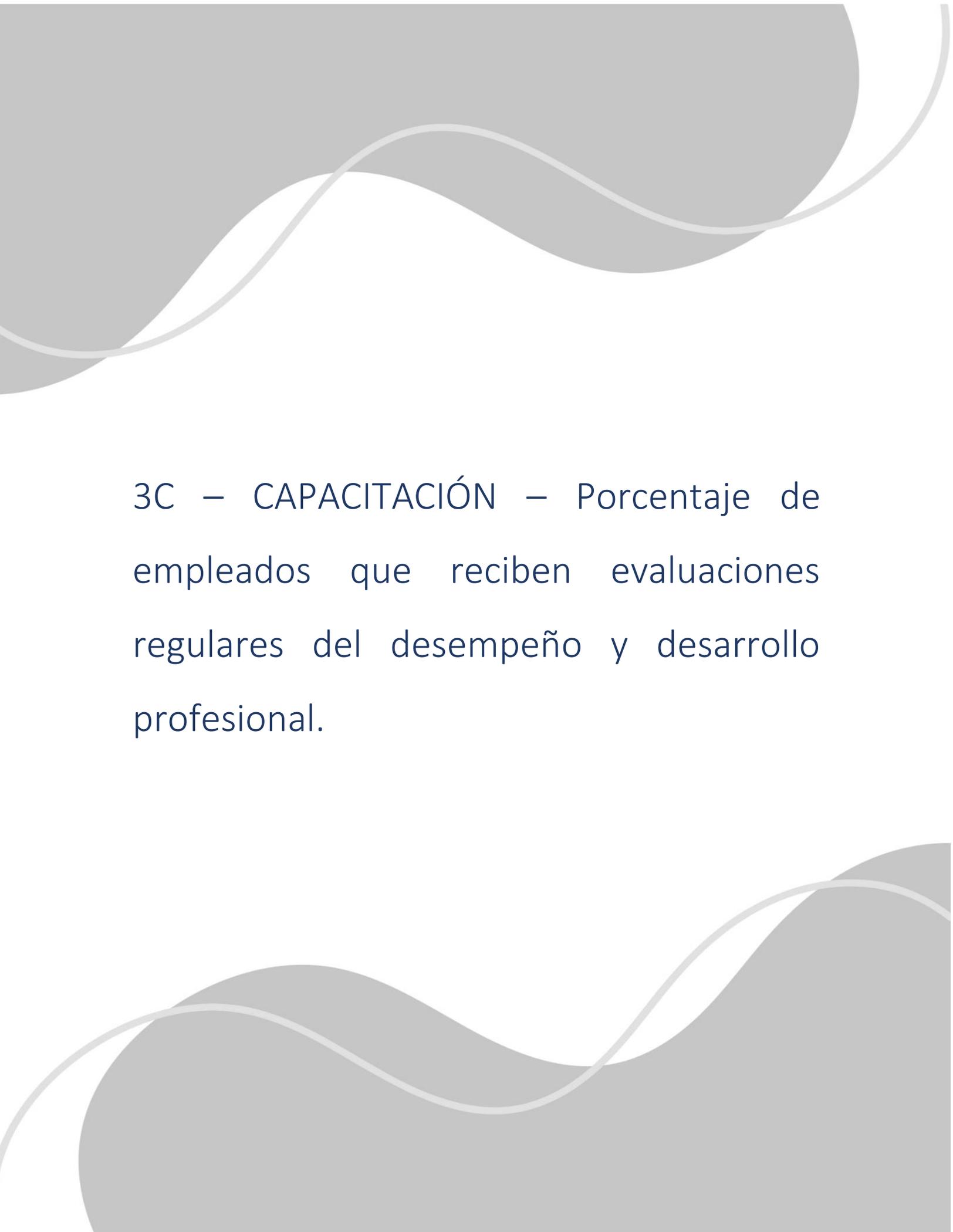
3T – TRABAJO DIGNO Y NO
DISCRIMINACIÓN – Porcentaje de
contrataciones de personas con
discapacidad con relación al total de
empleados



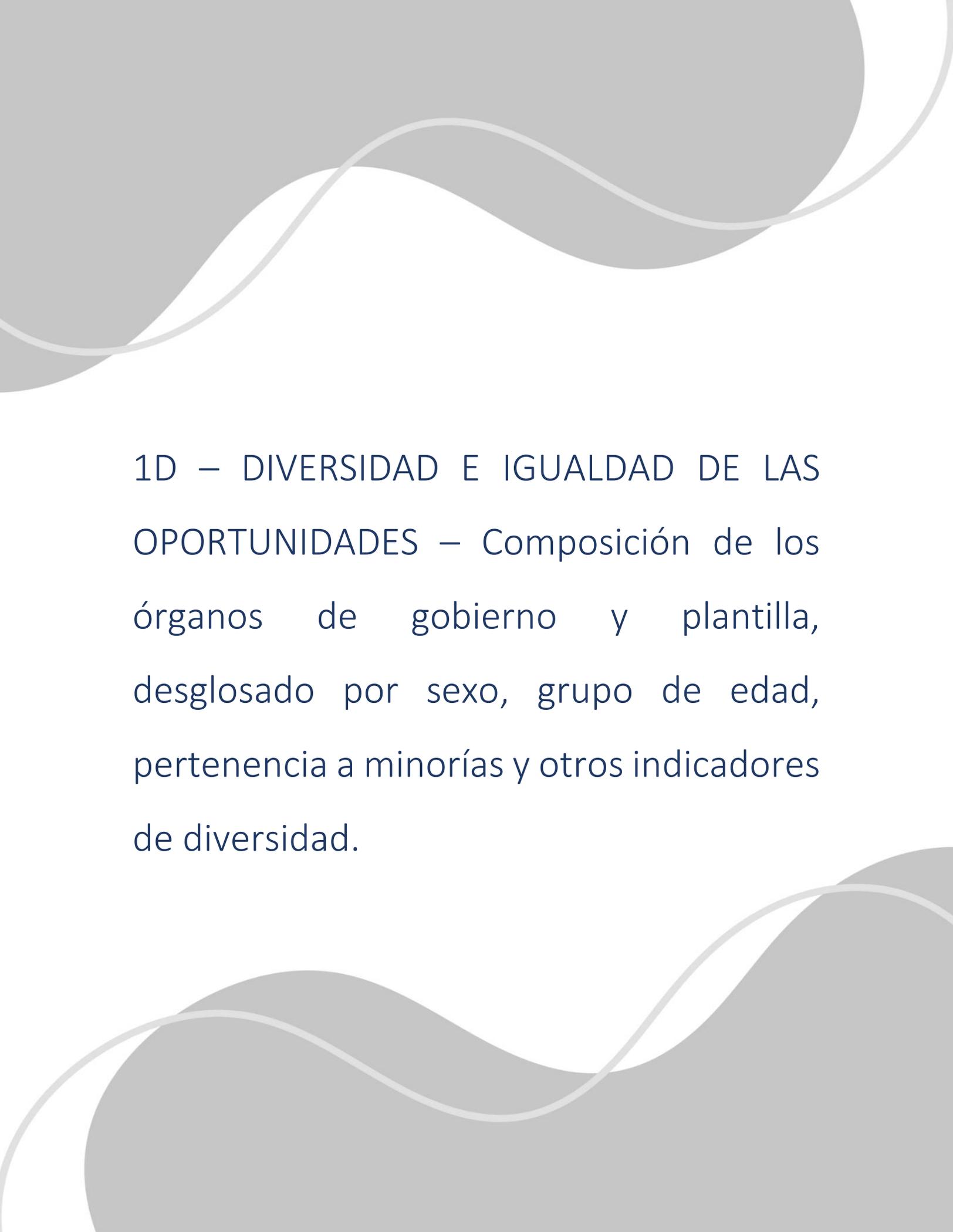
1C – CAPACITACIÓN – Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.



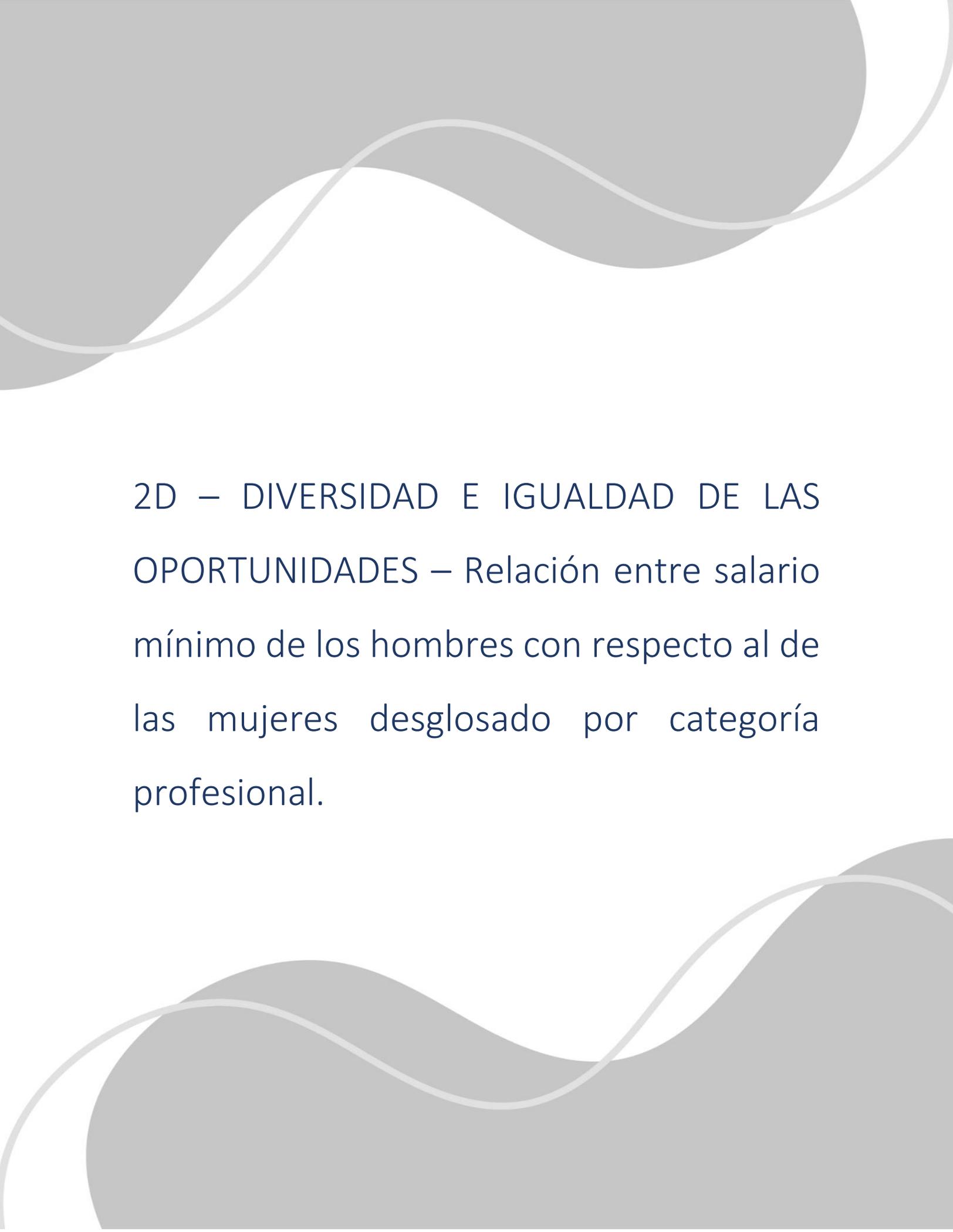
2C – CAPACITACIÓN – Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.



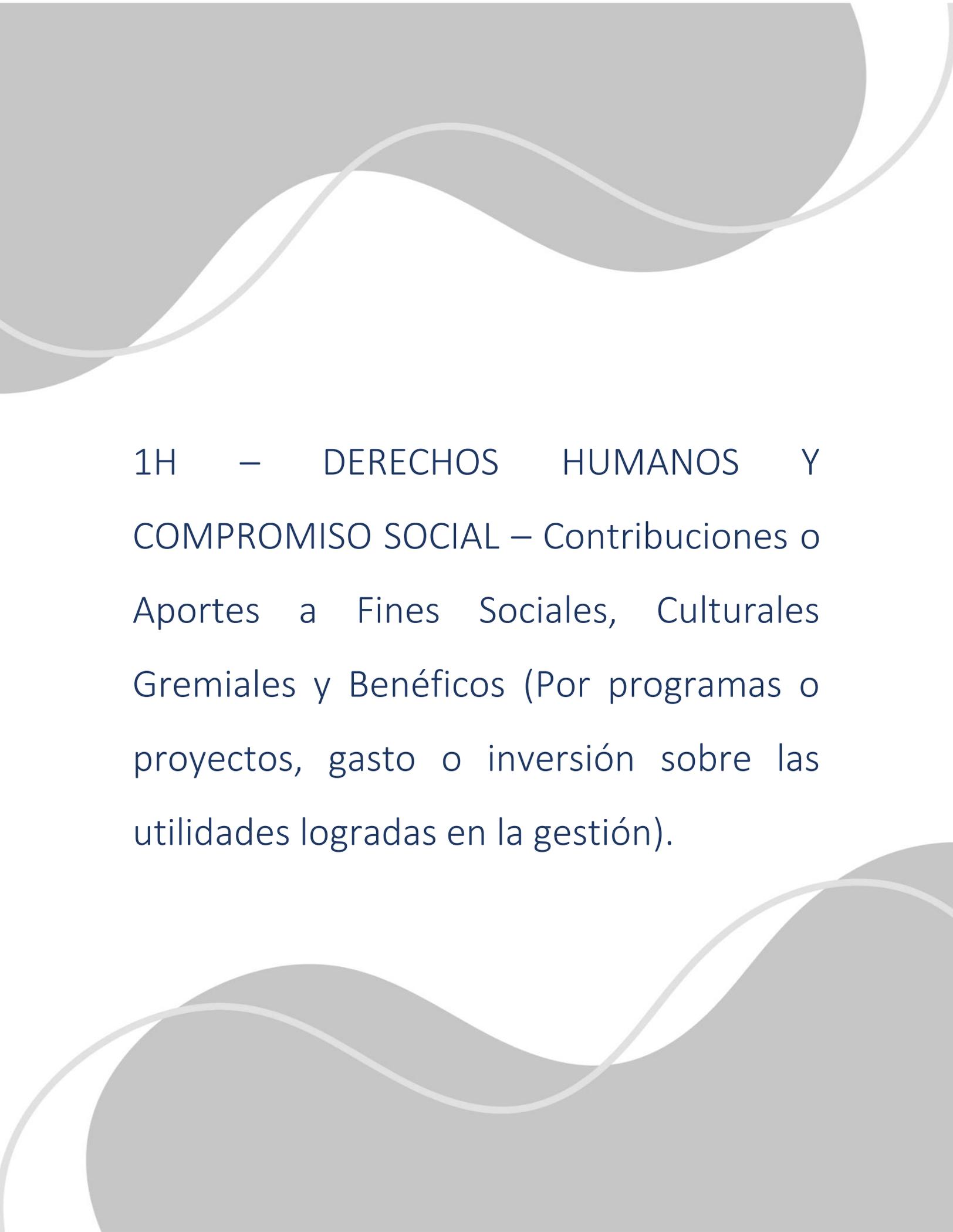
3C – CAPACITACIÓN – Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.



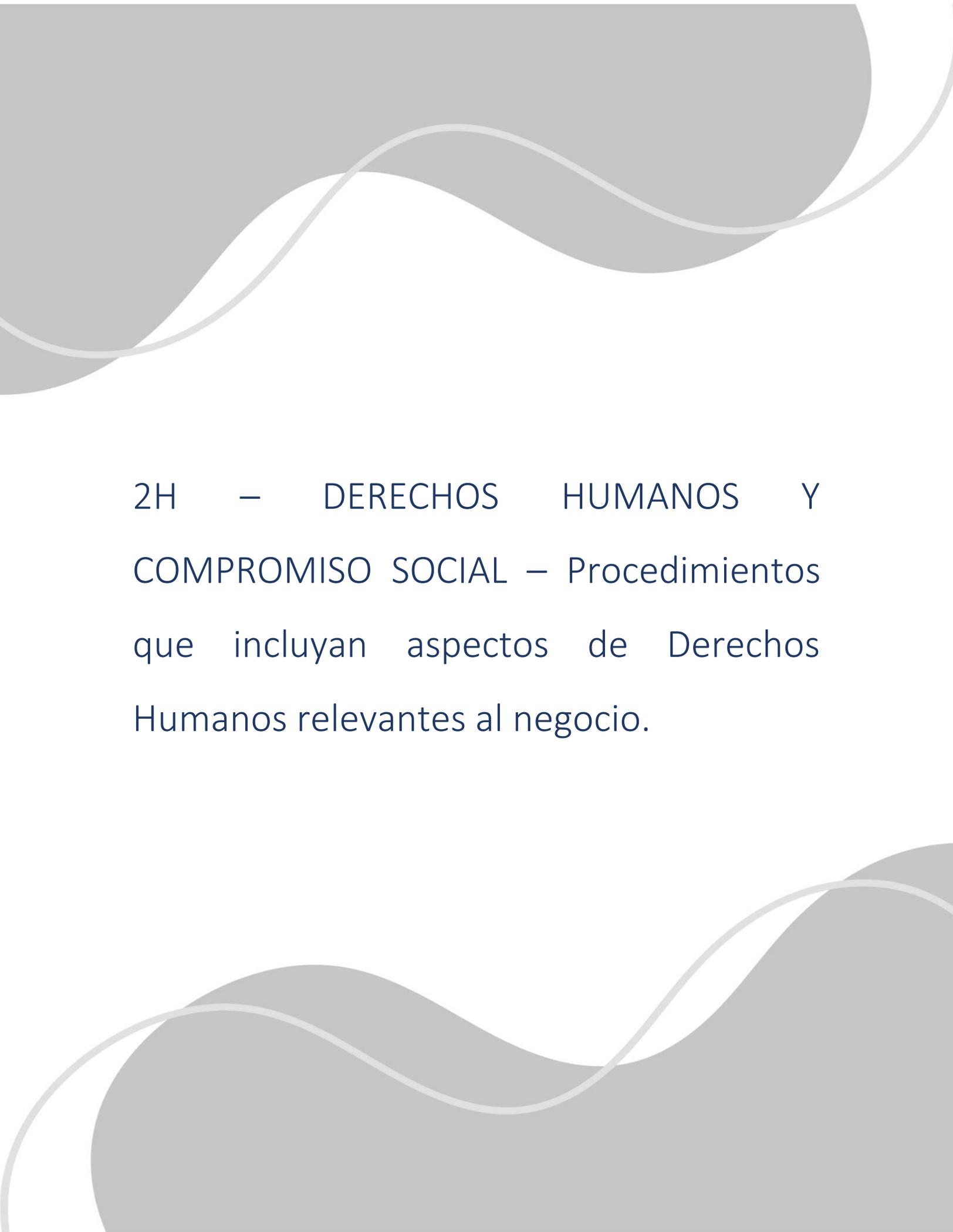
1D – DIVERSIDAD E IGUALDAD DE LAS OPORTUNIDADES – Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.



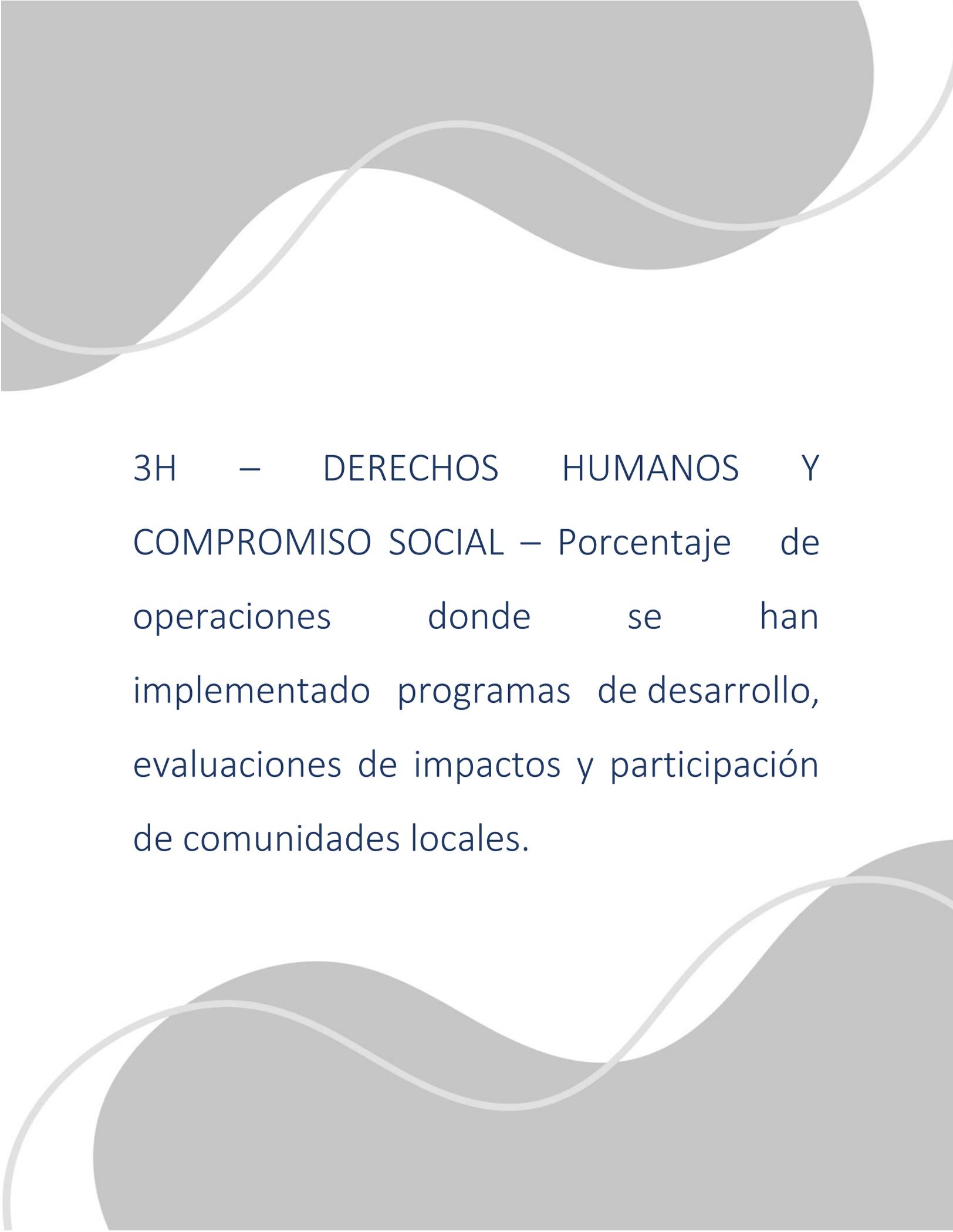
2D – DIVERSIDAD E IGUALDAD DE LAS OPORTUNIDADES – Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.



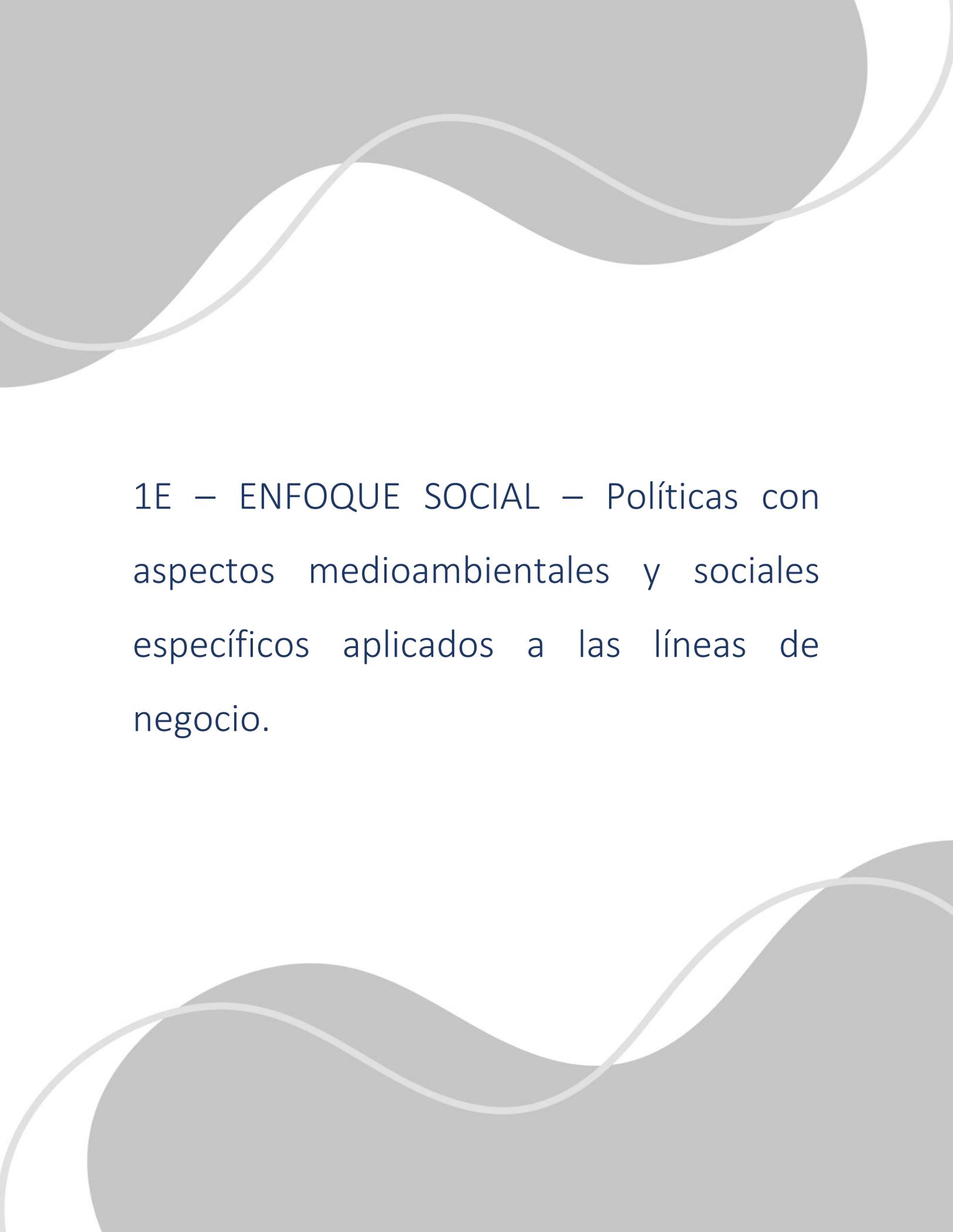
1H – DERECHOS HUMANOS Y
COMPROMISO SOCIAL – Contribuciones o
Aportes a Fines Sociales, Culturales
Gremiales y Benéficos (Por programas o
proyectos, gasto o inversión sobre las
utilidades logradas en la gestión).



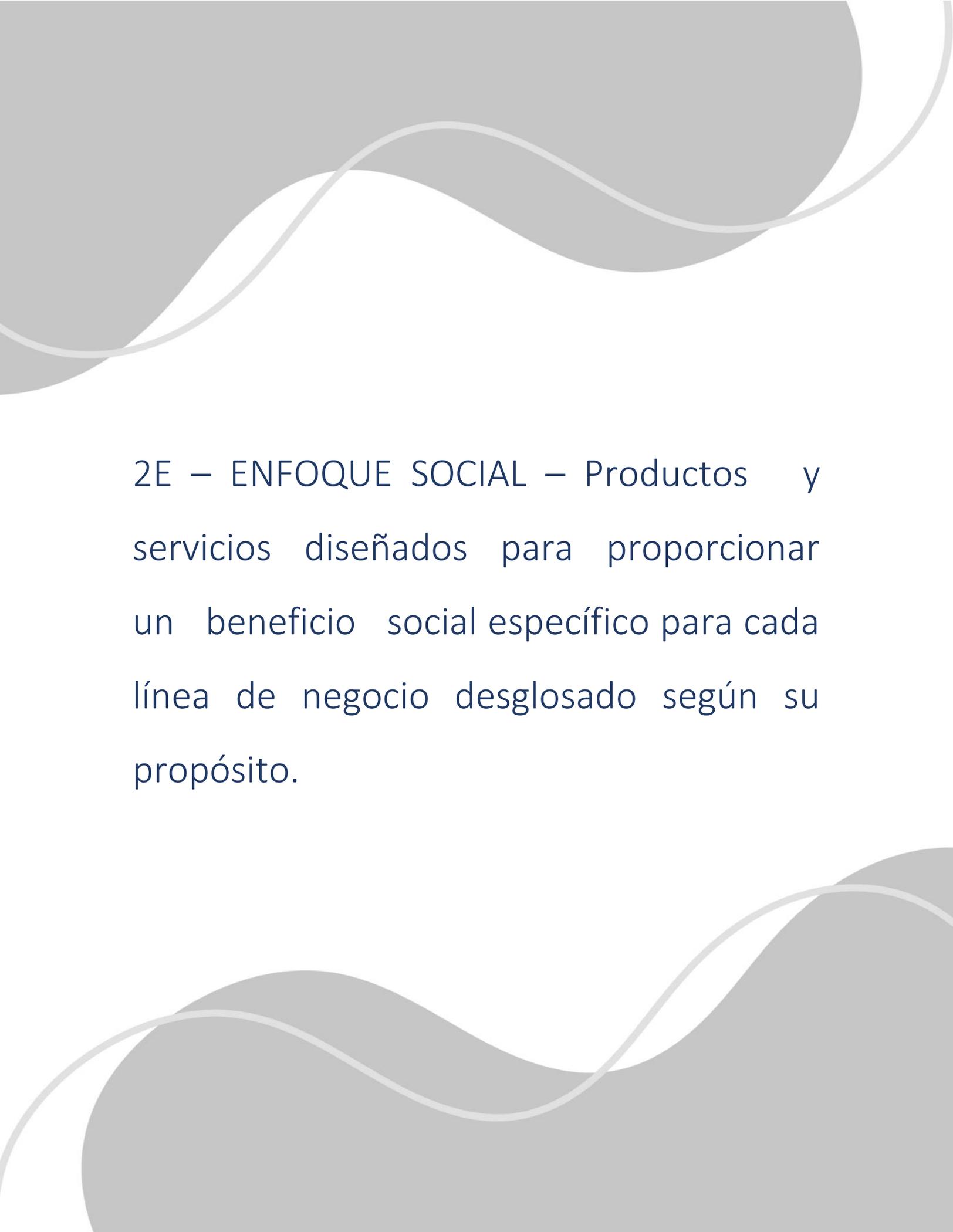
2H – DERECHOS HUMANOS Y
COMPROMISO SOCIAL – Procedimientos
que incluyan aspectos de Derechos
Humanos relevantes al negocio.



3H – DERECHOS HUMANOS Y
COMPROMISO SOCIAL – Porcentaje de
operaciones donde se han
implementado programas de desarrollo,
evaluaciones de impactos y participación
de comunidades locales.



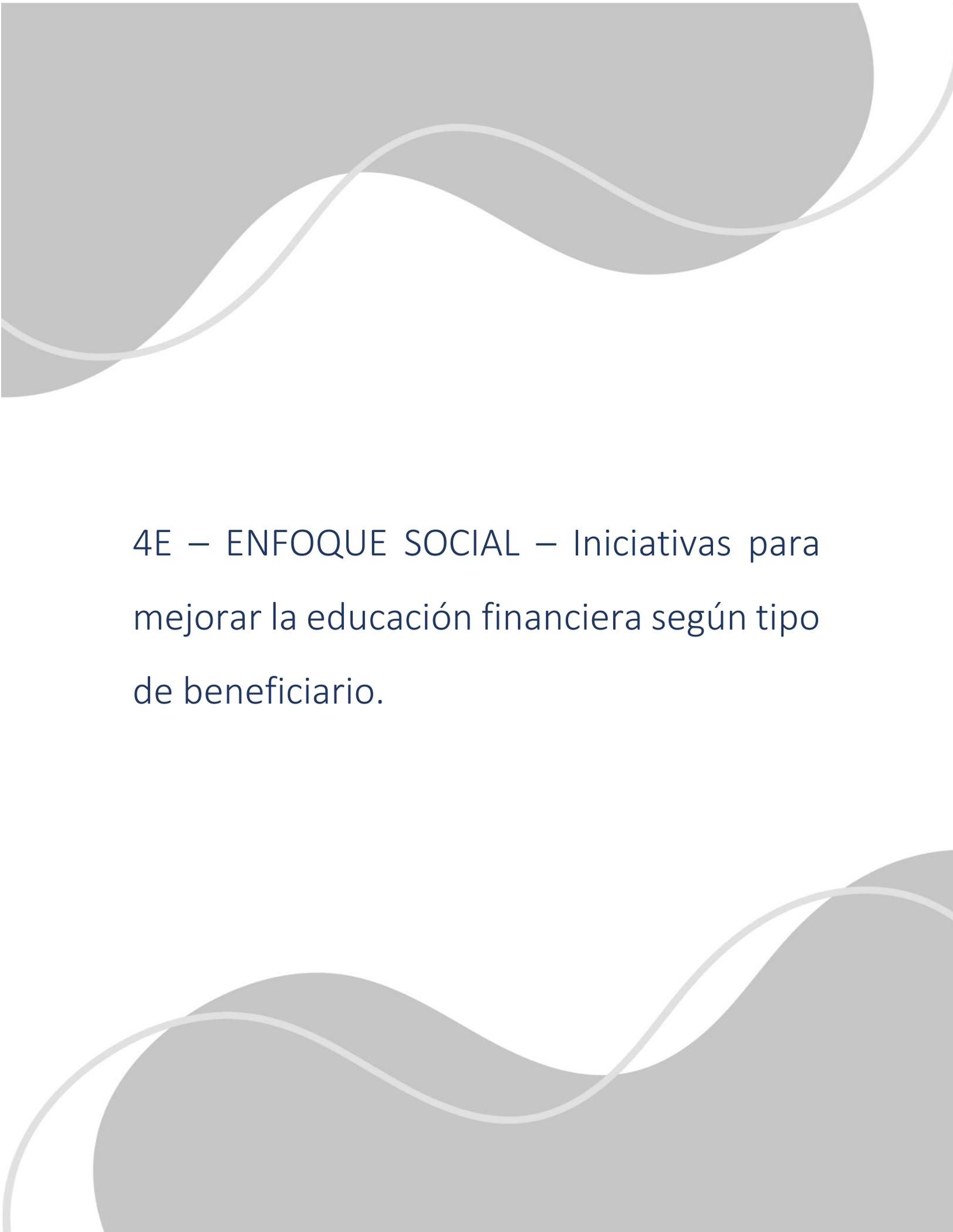
1E – ENFOQUE SOCIAL – Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.



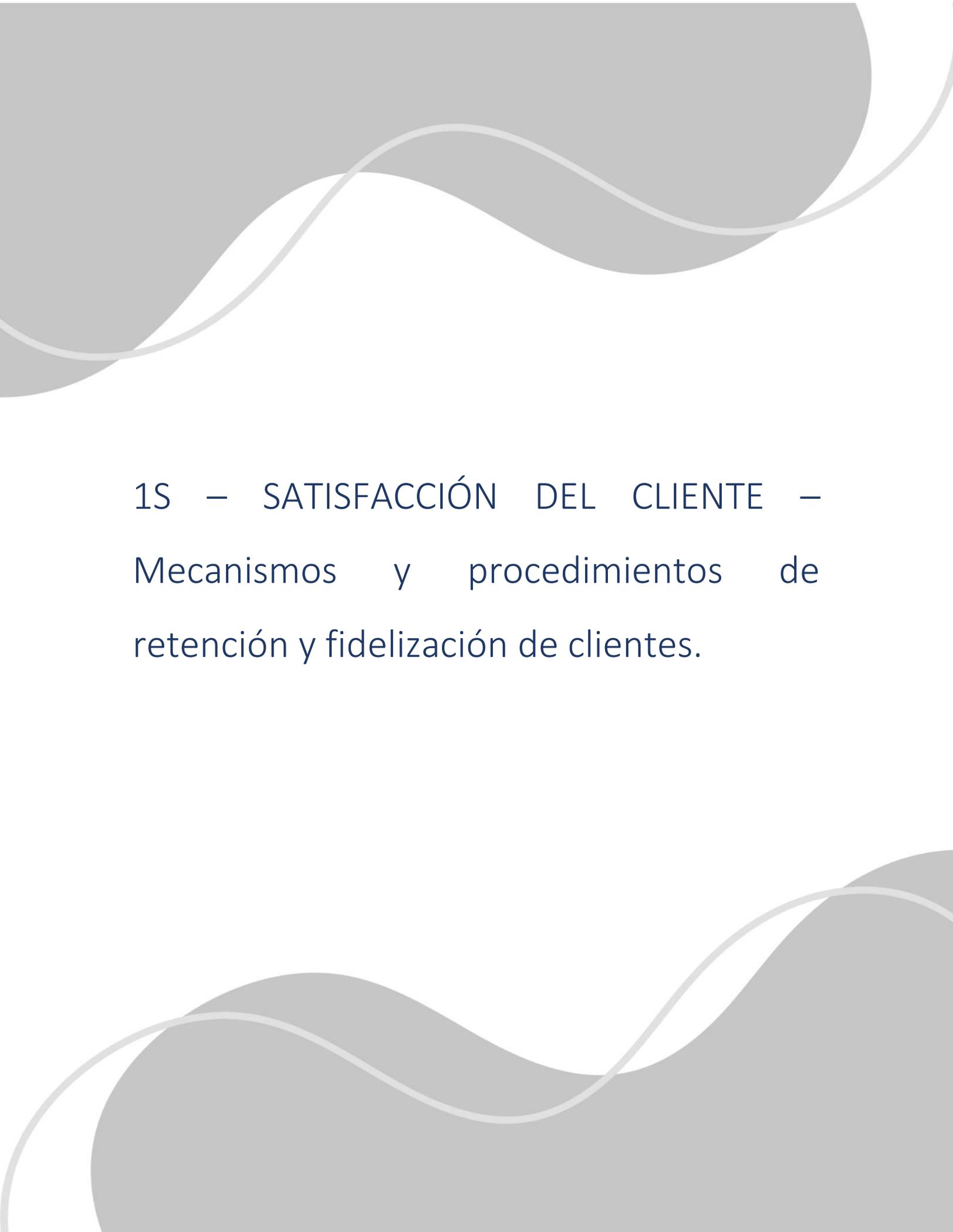
2E – ENFOQUE SOCIAL – Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.



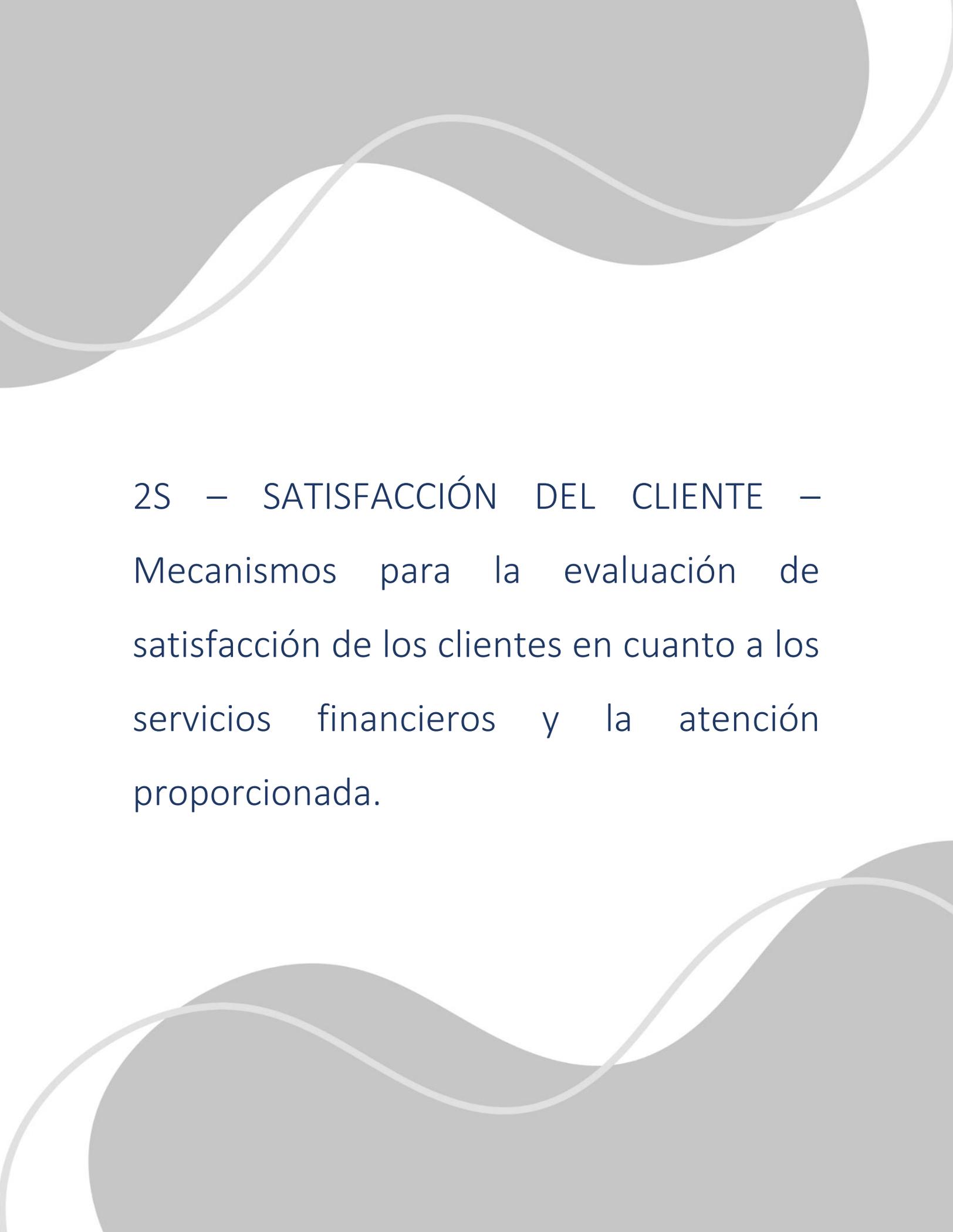
3E – ENFOQUE SOCIAL – Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.



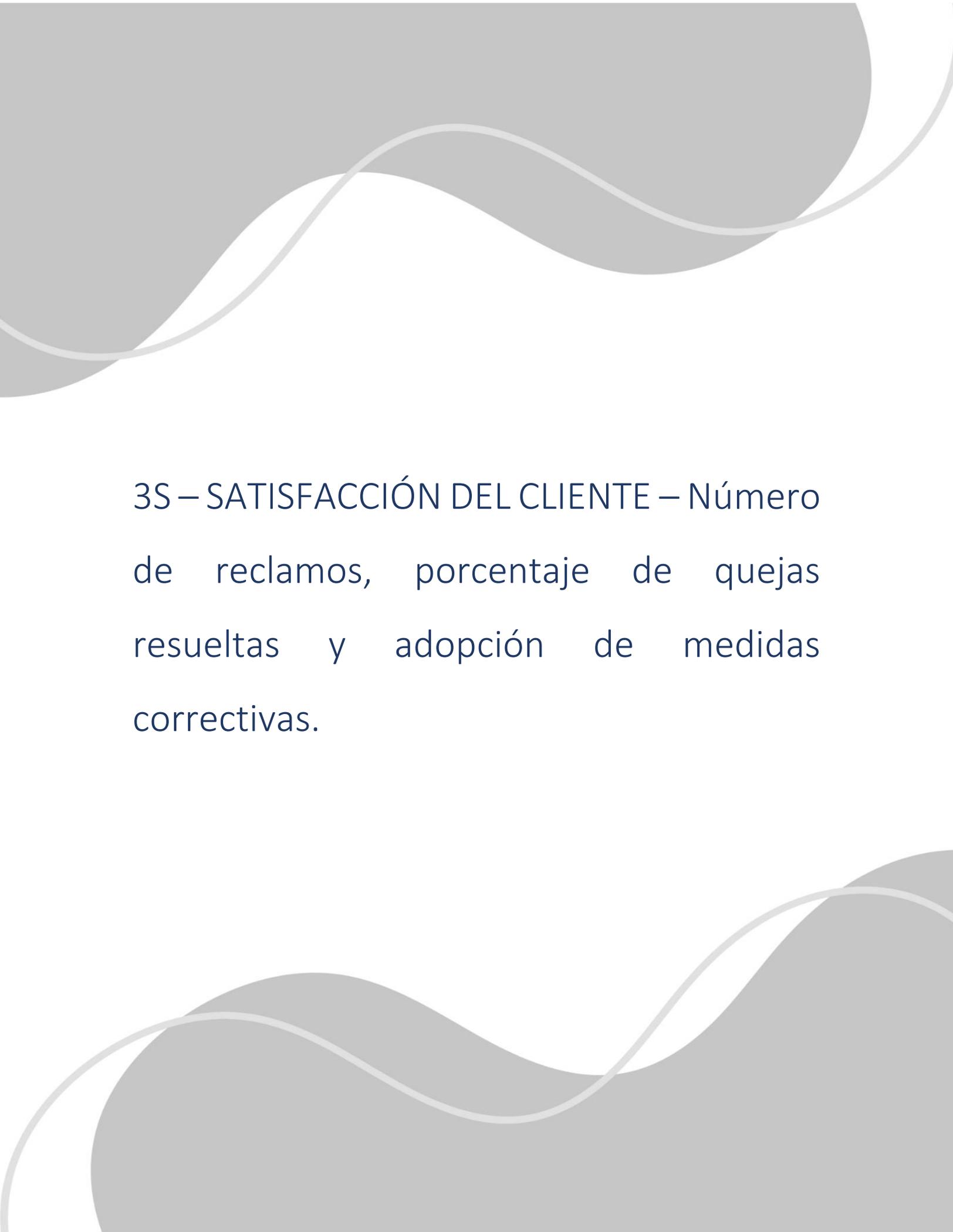
4E – ENFOQUE SOCIAL – Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.



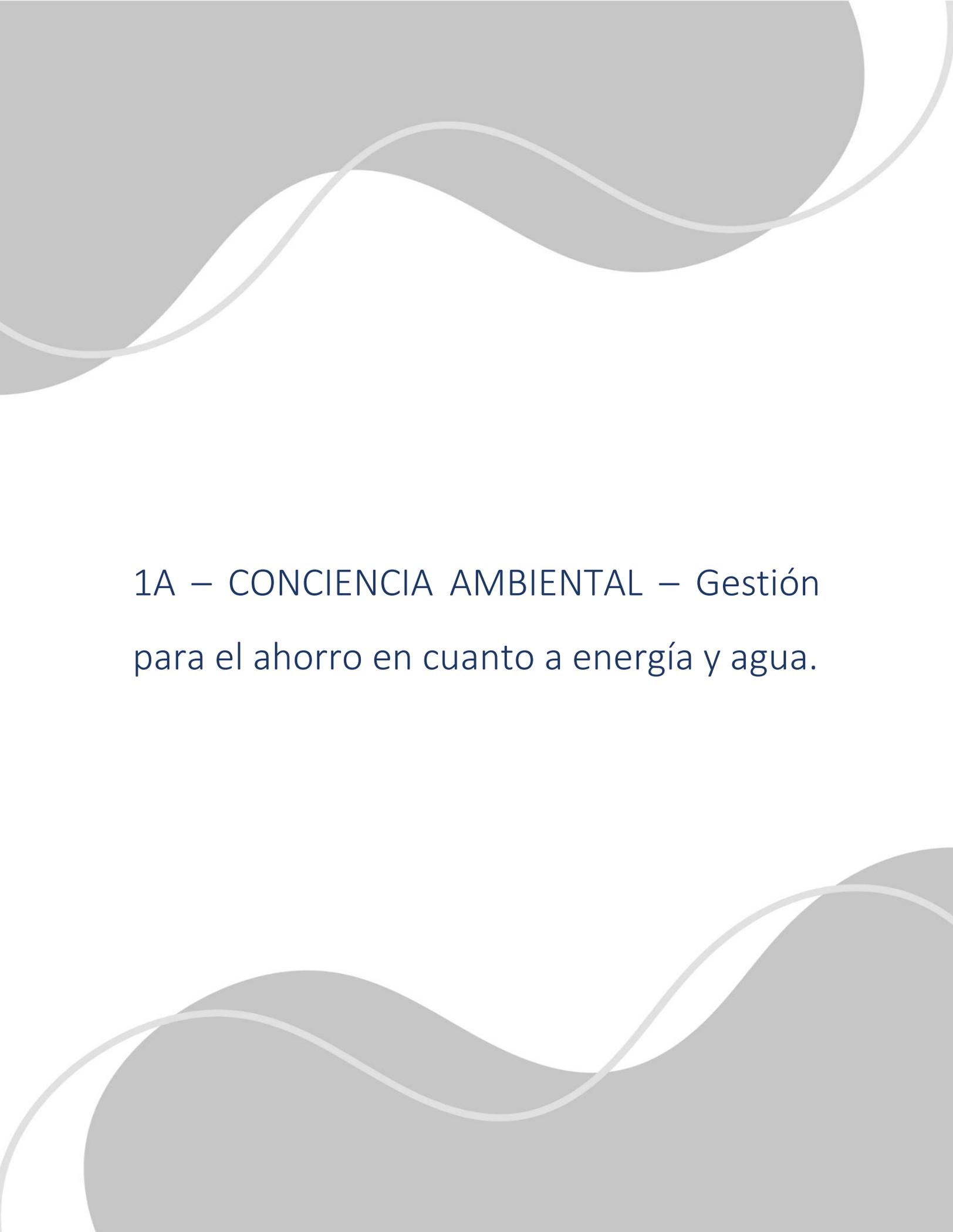
1S – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE –
Mecanismos y procedimientos de
retención y fidelización de clientes.



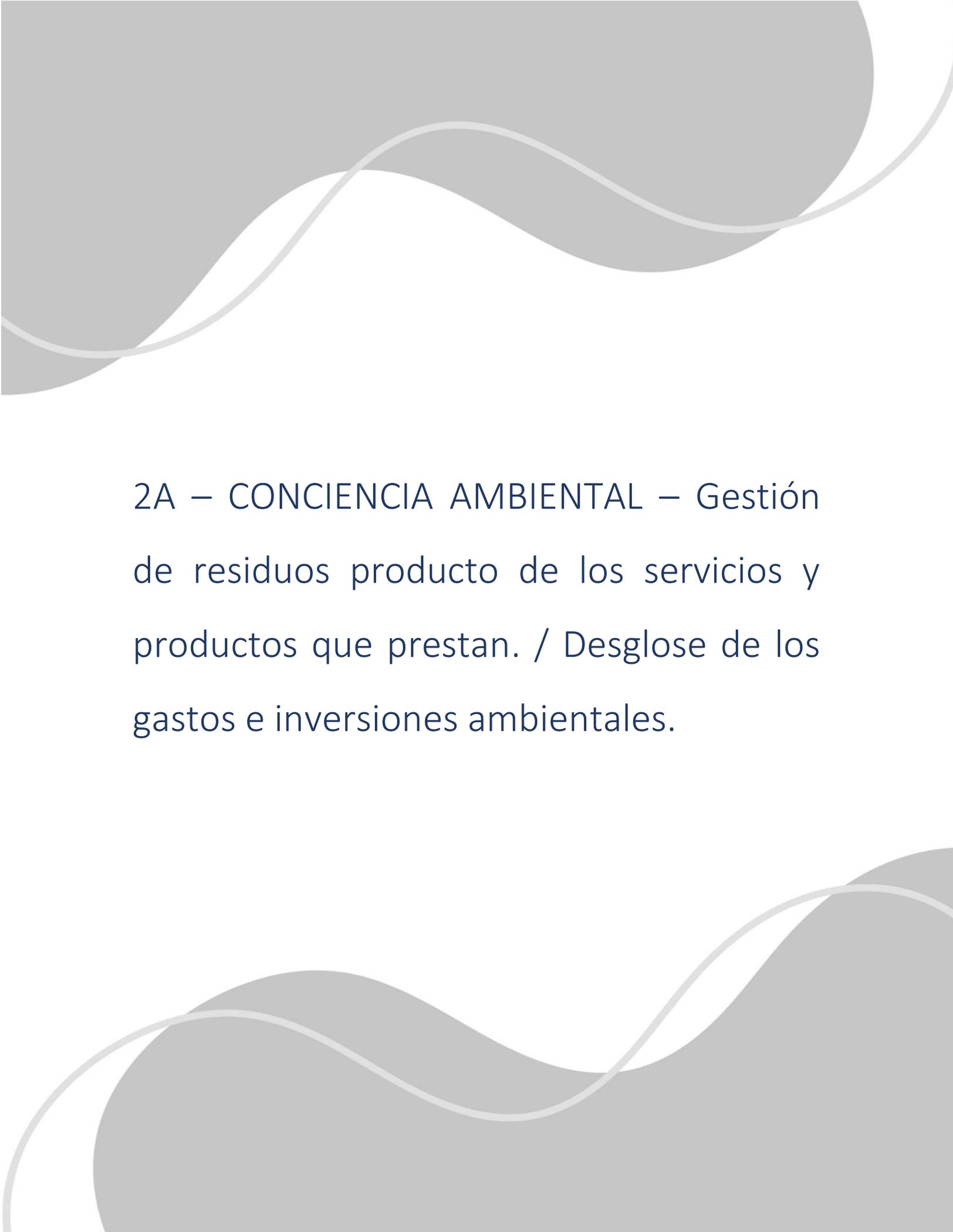
2S – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE –
Mecanismos para la evaluación de
satisfacción de los clientes en cuanto a los
servicios financieros y la atención
proporcionada.



3S – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.



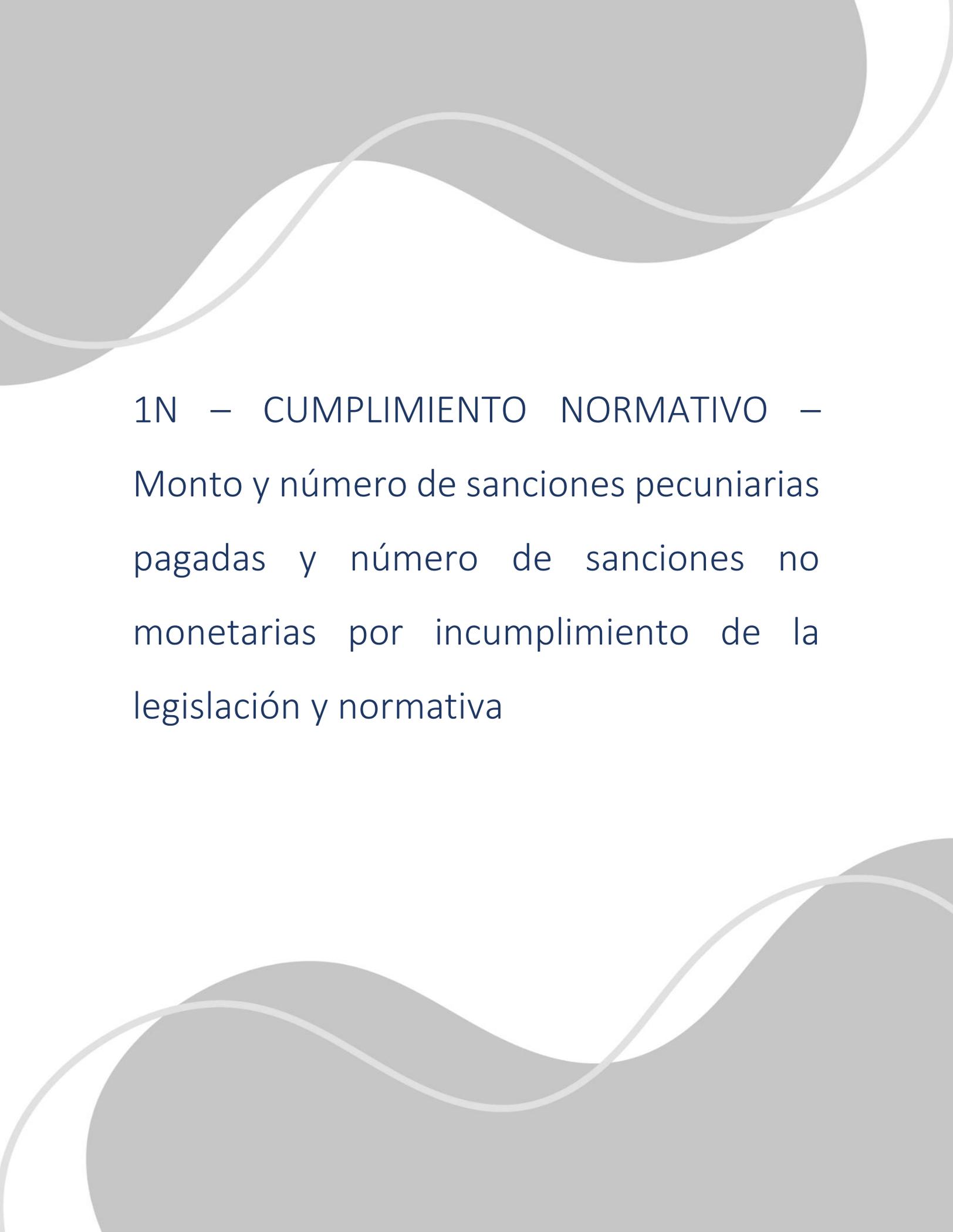
1A – CONCIENCIA AMBIENTAL – Gestión
para el ahorro en cuanto a energía y agua.



2A – CONCIENCIA AMBIENTAL – Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan. / Desglose de los gastos e inversiones ambientales.



3A – CONCIENCIA AMBIENTAL – Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.



1N – CUMPLIMIENTO NORMATIVO –
Monto y número de sanciones pecuniarias
pagadas y número de sanciones no
monetarias por incumplimiento de la
legislación y normativa