



# BALANCE SOCIAL

2023

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	METODOLOGÍA.....	4
3.	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA .....	5
3.1.	Alineación con los objetivos de la Función social de los servicios Financieros.....	5
3.1.1.	Objetivos estratégicos alineados a la Función social .....	6
3.2.	Mercado objetivo .....	7
3.3.	Transparencia .....	8
3.4.	Gobernabilidad .....	8
3.4.1.	Listado de comités IMPRO IFD .....	9
3.5.	Capacitación .....	11
3.6.	Metas.....	11
3.6.1.	Listado de comités IMPRO IFD .....	11
4.	CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL.....	15
4.1.	Directrices de la calidad de la información .....	15
4.2.	Recopilación de información.....	15
4.3.	Características de la información recolectada .....	18
4.4.	Desagregación de la información .....	19
5.	ESTADO DE BALANCE SOCIAL .....	21
5.1.	Anexo 2a: Indicadores del Balance Social .....	22
5.2.	Anexo 2b: Subindicadores del Balance Social .....	26
5.3.	Notas al Balance Social.....	33
6.	CONCLUSIONES .....	33
7.	RECOMENDACIONES .....	33
8.	ANEXOS.....	35

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley N°393 de Servicios Financieros establece claramente que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral del país, así como reducir los niveles de pobreza y exclusión económica y social. No obstante, la adopción y cumplimiento de esta función social no deben considerarse automáticos ni como un simple añadido a la actividad económica de las entidades financieras. En lugar de ello, deben integrarse profundamente en la cultura organizacional, abarcando los objetivos estratégicos, las políticas y la estructura de valores de estas entidades.

IMPRO Institución Financiera de Desarrollo (IFD) se ha comprometido plenamente con estos principios, reconociendo que su responsabilidad va más allá de la prestación de servicios financieros. Nuestra misión incluye un compromiso firme con la mejora de la calidad de vida de nuestras comunidades y el apoyo al desarrollo sostenible, en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda Global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El balance social es una herramienta esencial para evaluar el cumplimiento de los objetivos de función social durante un periodo determinado. A través de este informe, no solo mostramos nuestra dedicación y esfuerzos en el ámbito social, sino también proporcionamos una transparencia total respecto a nuestras actividades y logros. Este documento es fundamental para comunicar a la sociedad en su conjunto el aporte de la entidad en relación con los ODS y otros objetivos de impacto social y ambiental.

En el contexto de la gestión 2023, IMPRO IFD ha implementado diversas iniciativas y proyectos que han tenido un impacto significativo en nuestras comunidades. Este informe ofrece una visión detallada de estos esfuerzos, destacando los resultados obtenidos y cómo estos contribuyen al desarrollo integral de nuestras áreas de influencia.

Por esta razón, el presente documento da a conocer el Balance Social de IMPRO IFD correspondiente a la gestión 2023, poniendo a disposición del lector los resultados obtenidos durante este periodo. Esperamos que este informe no solo sirva como una rendición de cuentas, sino también como una inspiración para continuar trabajando juntos hacia un futuro más inclusivo y sostenible.

## 2. METODOLOGÍA

La metodología implementada por IMPRO IFD para la elaboración de la Matriz de Balance Social fue estructurada de la siguiente manera:

- Paso 1: Análisis y Asignación de Indicadores

Se realizó un análisis exhaustivo de los indicadores de la Matriz de Balance Social, los cuales fueron asignados a las unidades pertinentes dentro de la entidad. Este análisis inicial permitió identificar las áreas responsables de cada indicador, asegurando una distribución adecuada de responsabilidades.

- Paso 2: Seguimiento y Cumplimiento de Indicadores

El cumplimiento de los indicadores de Balance Social quedó a cargo de cada una de las unidades designadas. Estas unidades llevaron a cabo un seguimiento permanente del progreso hacia el cumplimiento de las metas de Función Social establecidas en la Matriz de Balance Social durante la gestión. Este seguimiento constante garantizó que las actividades y proyectos se alinearan con los objetivos sociales de la entidad.

- Paso 3: Recopilación y Validación de Resultados

Al concluir la gestión, se solicitó a las áreas y unidades organizacionales responsables que presentaran los resultados finales. Estos resultados fueron sometidos a un riguroso proceso de análisis, validación de información y revisión de respaldos. Este proceso meticuloso aseguró la precisión y fiabilidad de los datos presentados en el Balance Social.

- Paso 4: Revisión por la Gerencia General

El informe preliminar del Balance Social fue revisado por la Gerencia General. Esta revisión incluyó una evaluación crítica del contenido y la verificación de que todas las áreas de desempeño social estuvieran adecuadamente representadas y documentadas.

- Paso 5: Presentación y Aprobación Final

Finalmente, el Informe del Balance Social, junto con las matrices de Indicadores y subindicadores de la gestión 2023, fue presentado al Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.

Posteriormente, el documento fue sometido a la aprobación del Directorio. Una vez aprobado, el informe fue enviado al ente regulador, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Esta metodología estructurada y sistemática asegura que el Balance Social de IMPRO IFD no solo cumpla con los requisitos regulatorios, sino que también refleje fielmente el compromiso de la entidad con la función social y el desarrollo sostenible.

### 3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

IMPRO IFD se compromete con los objetivos de desarrollo integral para promover el vivir bien, eliminar la pobreza y reducir la exclusión social y económica, tal como se refleja en su Balance Social. Para alcanzar estos objetivos, la institución ha implementado en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 indicadores específicos que guían todas sus acciones. A continuación, se presentan los aspectos clave de esta orientación estratégica:

- Alineación con los Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros.
- Definición clara del Mercado Objetivo.
- Compromiso con la Transparencia en todas las operaciones.
- Fortaleza en la Gobernabilidad corporativa.
- Enfoque en la Capacitación continua del personal.
- Establecimiento de Metas medibles y ambiciosas.

Estos elementos forman la base de las iniciativas de IMPRO IFD para asegurar un impacto positivo y sostenible en las comunidades a las que sirve, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico inclusivo y equitativo.

#### 3.1. Alineación con los objetivos de la Función social de los servicios Financieros

Con la finalidad de cumplir con el marco normativo establecido por la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que señala que los servicios financieros deben contribuir activamente a los Objetivos de Desarrollo Integral para vivir bien, eliminar la pobreza y reducir la exclusión social y económica de la población, IMPRO IFD ha integrado estos objetivos desde la determinación de su misión y visión institucional.

En este sentido, IMPRO IFD ha desarrollado una serie de acciones estratégicas alineadas con los Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026. Estas acciones incluyen:

3.1.1. Objetivos estratégicos alineados a la Función social

OBJETIVOS DE FUNCIÓN SOCIAL	ALINEACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 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.</p> <p>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.</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</p>	<p>OE 1: Alcanzar y mantener un nivel óptimo de Calidad de Activos, Solvencia y Liquidez.</p>

<p>confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.</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.</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 esta oferta, de forma 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</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>

Fuente: PEI 2022 - 2026

### 3.2. Mercado objetivo

IMPRO IFD proporciona servicios financieros dirigidos a personas que necesitan fortalecer el desarrollo de sus microempresas, proyectos de producción o servicios, así como a clientes de bajos ingresos que

requieren apoyo adicional para alcanzar sus objetivos. Este grupo incluye tanto hombres como mujeres, abarcando comerciantes, productores, agricultores, asalariados y otros sectores económicos.

La institución se dedica a facilitar acceso a financiamiento y otros servicios financieros adaptados a las necesidades específicas de cada cliente, promoviendo así el desarrollo económico local y contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida de sus beneficiarios.

### 3.3. Transparencia

IMPRO IFD se compromete con la transparencia en la comunicación de sus actividades relacionadas con los objetivos de la Función Social de los servicios financieros. La institución divulga información relevante a sus clientes a través de múltiples canales, asegurando una comunicación clara y accesible:

- Balance Social: IMPRO IFD publica anualmente su Balance Social, el cual detalla el cumplimiento de los objetivos de Función Social durante el periodo correspondiente.
- Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE): La entidad también presenta un Informe de RSE, destacando sus iniciativas y resultados en responsabilidad social empresarial, el cual está disponible para consulta pública.
- Calificación de Desempeño en RSE: La calificación de desempeño en RSE de IMPRO IFD se publica en su página web, ofreciendo transparencia sobre su gestión en este ámbito crucial.
- Memoria Institucional: La información relacionada con la Función Social y otros temas relevantes se incluye en la Memoria Institucional, accesible para todos los interesados.
- Educación Financiera: IMPRO IFD promueve activamente la educación financiera a través de contenidos informativos disponibles en su página web y otros canales, empoderando a sus clientes con conocimientos para una mejor gestión económica.

Además, la entidad envía informes anuales al ente regulador Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), presentando los resultados alcanzados en Función Social, Responsabilidad Social Empresarial y Educación Financiera. Este compromiso con la transparencia garantiza que IMPRO IFD opere con responsabilidad y cumpla con las expectativas de sus partes interesadas.

### 3.4. Gobernabilidad

IMPRO IFD aporta a la Función Social conforme a su misión, lo que subraya la importancia de los órganos directivos y gerenciales en la definición de directrices y lineamientos para el cumplimiento de las metas

de Función Social en cada gestión. Estos órganos son fundamentales para asegurar que la entidad cumpla con sus objetivos sociales de manera efectiva y sostenible.

- Actualmente, IMPRO IFD cuenta con 10 comités que brindan apoyo a la gestión de la Función Social. Estos comités desempeñan un papel crucial en la implementación y seguimiento de las estrategias y proyectos destinados a mejorar las condiciones de vida de las comunidades atendidas. Su labor incluye:
- Definición de Metas: Establecer metas claras y alcanzables alineadas con los objetivos de Función Social.
- Seguimiento y Evaluación: Realizar un seguimiento continuo y evaluar el progreso de las iniciativas de Función Social, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos.
- Coordinación y Apoyo: Facilitar la coordinación entre diferentes áreas y equipos, promoviendo una gestión integrada y eficiente de las actividades sociales.
- Asesoramiento y Supervisión: Proporcionar asesoramiento estratégico y supervisar la ejecución de proyectos y programas, garantizando su alineación con los principios y valores de IMPRO IFD.

Estos comités son esenciales para fortalecer el compromiso de IMPRO IFD con la responsabilidad social y asegurar que sus esfuerzos contribuyan de manera significativa al desarrollo integral de las comunidades a las que sirve.

#### 3.4.1. Listado de comités IMPRO IFD

N°	Comités	Frecuencia de 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
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

IMPRO IFD considera que la capacitación es una inversión altamente rentable. Por ello, durante la gestión 2023, se implementó un Plan de Capacitación bajo la responsabilidad de la Jefatura de Administración, Contabilidad y Recursos Humanos. Este plan se diseñó para satisfacer las necesidades formativas del personal, utilizando una variedad de métodos de aprendizaje que incluyen modalidades presenciales, semipresenciales y virtuales.

El componente humano es fundamental en IMPRO IFD, por lo cual se enfatiza la capacitación y actualización continua del personal. Los mandos gerenciales han demostrado un compromiso destacado, siendo ellos mismos los primeros en buscar su propia formación y asumiendo la responsabilidad de capacitar al personal a su cargo.

Esta dedicación a la capacitación no solo fortalece las habilidades y competencias del equipo, sino que también asegura que IMPRO IFD mantenga altos estándares de calidad en la prestación de servicios financieros y en el cumplimiento de sus objetivos de Función Social.

### 3.6. Metas

La determinación de metas de Función Social en IMPRO IFD proporciona directrices claras para el trabajo en relación con los objetivos, estrategias y planes de acción de la institución. Cada gestión, en colaboración entre las Gerencias y las unidades organizacionales, se establecen las metas de Función Social a través de la matriz de Balance Social. Esto tiene como objetivo definir 13 líneas de trabajo fundamentales para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

A continuación, se presenta un resumen de los Objetivos Estratégicos implementados por IMPRO IFD:

#### 3.6.1. Listado de comités IMPRO IFD

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspectos	Objetivos estratégicos de IMPRO IFD
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. (*)	<p>OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del negocio sin descuidar la calidad de las operaciones.</p> <p>OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.</p>
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad	<p>OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.</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. 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>
	Atención con calidez	

<p>Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.</p>	<p>Asegurar la continuidad de los servicios financieros</p>	<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>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.</p>	<p>Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales</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>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.</p>	<p>Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia</p> <hr/> <p>Transparencia en la oferta de servicios financieros</p>	<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>

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.
	Inclusión financiera	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.
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.
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 amplio acceso.
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	OE 13: Desarrollar y Optimizar la infraestructura para brindar un servicio sin exclusión.

Fuente: Basado en la RNSF y PEI 2022-2026

Estos objetivos estratégicos guían las acciones de IMPRO IFD hacia el logro de un impacto positivo y sostenible en las comunidades a las que sirve, reflejando su compromiso con el desarrollo integral y la responsabilidad social empresarial.

#### 4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL

El Balance Social de IMPRO IFD para la gestión 2023 fue elaborado a partir de los resultados remitidos por las diferentes Gerencias y Unidades organizacionales, las cuales llevaron a cabo el cumplimiento de las metas establecidas en la Determinación de Metas de Función Social. La información recibida fue sometida a un riguroso proceso de análisis, contraste y validación, utilizando la documentación de respaldo proporcionada por las áreas correspondientes.

##### 4.1. Directrices de la calidad de la información

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

- **Calidad de la Información:** La calidad de la información entregada por cada unidad es fundamental en nuestra cultura institucional. Para asegurar esto, se llevó a cabo un proceso de coordinación con cada área, con la finalidad de plasmar sus metas en la Determinación de Metas de Función Social 2023.
- **Supervisión de Metas:** Las metas de Función Social fueron supervisadas por cada una de las unidades, que realizan un seguimiento periódico para identificar el porcentaje de cumplimiento en la fecha solicitada.
- **Análisis y Verificación:** Los resultados obtenidos durante la gestión son remitidos a la Gerencia General, la cual realiza un análisis comparativo para verificar la veracidad de la información.

Estas directrices aseguran que el Balance Social refleje con precisión y transparencia el cumplimiento de los objetivos establecidos, manteniendo altos estándares de integridad y fiabilidad en la presentación de resultados.

##### 4.2. Recopilación de información

La recopilación de datos en IMPRO IFD es un proceso integral que involucra múltiples etapas y actores clave, asegurando la validación y calidad de la información, el análisis y almacenamiento adecuado, así como la difusión pertinente de los datos recopilados. Los detalles específicos sobre los involucrados en este proceso se encuentran detallados en los documentos "Departamento de Desempeño e Impacto Social", "Manual de Desempeño Social", "Política de RSE y Función Social" y "Reglamento de comité RES y Función Social". Estas directrices son fundamentales para cumplir con lo estipulado en el Anexo 1 del

Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 10° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros. Este enfoque sistemático garantiza que IMPRO IFD no solo cumpla con las normativas vigentes, sino que también fortalezca su compromiso con la responsabilidad social y la mejora continua en la prestación de sus servicios financieros.

ETAPA	RESPONSABLES	TAREA
Planificación y preparación	Gerente General, Encargado de RSE y Función Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el cronograma del proceso.</li> <li>Determinar los recursos necesarios.</li> <li>Establecer los objetivos y alcances del balance social.</li> </ul>
Recopilación de Datos	Subgerente de Banca Comunal, Gerente de Créditos, Subgerente de Tecnología e Información, Encargado de RSE y Función Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las fuentes de datos necesarias.</li> <li>Recopilar datos sobre desempeño social, impacto económico y ambiental.</li> <li>Documentar los datos de acuerdo con los estándares establecidos en los documentos institucionales.</li> </ul>
Validación de Datos	Gerente de Riesgos, Oficial de Cumplimiento, Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la precisión y completitud de los datos recopilados.</li> <li>Validar la consistencia de los datos con las políticas y procedimientos institucionales.</li> </ul>
Almacenamiento de Datos	Gerente y Subgerente de Tecnología e Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer un sistema seguro para el almacenamiento de datos.</li> <li>Garantizar la protección y confidencialidad de los datos almacenados.</li> </ul>
Análisis de Datos	Jefa de Administración, Contabilidad y Recursos Humanos, Encargado de RSE y Función Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar los datos para identificar tendencias y áreas de mejora.</li> <li>Elaborar informes preliminares con los hallazgos del análisis.</li> </ul>

Control de Calidad	Gerente de Riesgos, Oficial de Cumplimiento. Encargado de RSE y Función Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los informes preliminares para asegurar su calidad y precisión.</li> <li>• Corregir cualquier inconsistencia o error identificado.</li> </ul>
Redacción del Documento	Encargado de RSE y Función Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar el balance social incorporando los datos analizados y validados.</li> <li>• Asegurar que el documento cumpla con los requisitos de la ASFI y las normativas internas.</li> </ul>
Revisión Interna	Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el documento redactado.</li> <li>• Asegurar que el balance social refleje fielmente la información y el desempeño de la institución.</li> </ul>
Primera probación del documento	Comité de RSE y FS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y aprobar el documento revisado por el Gerente General.</li> <li>• Realizar ajustes si es necesario.</li> </ul>
Aprobación del Directorio	Directorio de IMPRO IFD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y aprobar el balance social finalizado por el Comité de RSE y FS.</li> </ul>
Envío a la ASFI	Encargado de RSE y Función Social, Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar el balance social aprobado a la ASFI.</li> <li>• Asegurarse de cumplir con todos los requisitos de presentación y plazos establecidos por la ASFI.</li> </ul>
Publicación en la Página Web	Encargado de RSE y Función Social, Gerente de Tecnología e Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar el balance social en la página web de la institución.</li> <li>• Asegurar que el documento esté accesible y visible para todos los interesados.</li> </ul>

En IMPRO IFD, además de seguir las etapas detalladas, mantenemos una comunicación fluida entre todos los responsables durante todo el proceso. Aseguramos que nuestro personal esté debidamente capacitado en sus respectivas áreas de responsabilidad, lo cual es fundamental para el éxito del proyecto. Además, mantenemos una documentación exhaustiva de cada fase, lo que facilita futuras auditorías y revisiones. Al finalizar cada ciclo anual, evaluamos el procedimiento y realizamos mejoras según sea necesario para optimizar la eficiencia y eficacia del proceso. Este enfoque integral garantiza que el balance social de IMPRO IFD cumpla con los estándares de calidad y las normativas establecidas por la ASFI, reflejando fielmente nuestro compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

#### 4.3. Características de la información recolectada

Para la presentación del informe de Balance Social al cierre del 2023, hemos trabajado arduamente para garantizar que los datos recopilados sean precisos y confiables. Hemos logrado que la mayoría de esta información esté automatizada, lo que nos permite tener datos ordenados y sistematizados, dando más tiempo para analizar el desempeño de cada área en relación con la RSE y la Función Social. Por otro lado, los datos generados manualmente, por los encargados de área, son calculados cuidadosamente para proporcionar los respaldos necesarios. Además, hay un 18% de datos que no aplican a la institución. La información que recopilamos y presentamos tiene las siguientes características:

- **Levantamiento en campo:** El encargado de RSE y Función Social visita las diferentes áreas de la institución para recolectar datos directamente de las fuentes primarias y brindar asesoramiento respecto a la información que debe ser presentada. Este enfoque permite obtener información precisa y relevante, asegurando que se esté capturando la realidad de nuestras operaciones.
- **Cruces de información:** Realizamos cruces de información entre diversas bases de datos internas y externas para verificar la consistencia y exactitud de los datos. El área de Tecnología e Información junto con el encargado de RSE y Función Social se encargan de integrar estos datos, creando una visión coherente y completa que respalda nuestras decisiones.
- **Seguimiento:** Mantener la información actualizada es crucial para nosotros. Por ello, llevamos a cabo un seguimiento continuo de los datos, revisándolos periódicamente para asegurar su vigencia y relevancia. Este proceso es supervisado por el Gerente General, los gerentes o jefes de área, con el apoyo del encargado de RSE y Función Social, garantizando así el cumplimiento de la planificación y el cronograma establecidos.
- **Validación:** La validación es una etapa crucial donde el encargado de RSE y Función Social junto con los responsables de la validación de información revisan minuciosamente los datos. Este

proceso garantiza que toda la información recopilada sea precisa y confiable, verificando los cálculos y respaldos proporcionados por nuestras gerencias.

- **Análisis:** El Comité de RSE y Función Social utiliza los datos recopilados para extraer valiosos insights y generar informes que reflejen nuestro desempeño social. Este análisis nos ayuda a tomar decisiones informadas e implementar estrategias de mejora continua.
- **Almacenamiento:** La Gerencia de Tecnología e Información guarda de manera segura toda la información en nuestras bases de datos internas. Nos aseguramos de proteger la integridad y confidencialidad de estos datos mediante estrictas medidas de seguridad.
- **Difusión:** Una vez completadas todas las etapas de recopilación, validación, análisis y control de calidad, presentamos la información en su formato final al Comité de RSE y Función Social de la entidad, quienes revisan y aprueban el informe. Posteriormente, el documento es sometido a la aprobación del Directorio y enviado a la ASFI. Finalmente, lo publicamos en nuestra página web para que esté accesible a todos los interesados.

A través de estos procedimientos, nos esforzamos por presentar un Balance Social que refleje con precisión nuestro desempeño y nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad social, cumpliendo con los requisitos establecidos por la ASFI en el Anexo 1 del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros.

#### 4.4. Desagregación de la información

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

- Departamento y Área Urbana/Rural:

Se distingue el indicador EESE B1.1, que mide los servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional. Este indicador identifica las operaciones y la cartera de crédito otorgada a sectores rurales.

- Género y Edad:

Para la otorgación de créditos, IMPRO IFD recopila información básica sobre género, edad, nivel educativo, entre otros. Estos datos son relevantes para la implementación de futuras estrategias de intervención.

- Nivel de Pobreza:

IMPRO IFD ha implementado lineamientos para identificar la pobreza en sus procesos. Esta información ayuda a focalizar el porcentaje de clientes, tanto nuevos como antiguos, en situación de pobreza. Para ello, se utiliza el indicador EP A1.1 Focalización, que identifica el porcentaje de clientes en situación de pobreza que fueron atendidos por la entidad.

La información presentada en el Balance Social abarca datos a nivel nacional y proporciona una visión integral del cumplimiento de los objetivos de Función Social, destacando el compromiso de IMPRO IFD con la inclusión financiera y el desarrollo social.

## 5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

IMPRO IFD analizó los resultados obtenidos en los indicadores y subindicadores, contrastándolos con las metas planificadas en la Determinación de Metas de Función Social para la gestión 2023. A continuación, se describe el aporte de la entidad a los Objetivos de Función Social definidos por el ente regulador:

- Desarrollo Integral para el Vivir Bien

IMPRO IFD actualmente otorga microcréditos y créditos para 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 fomentar el desarrollo integral, contribuyendo al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país. Estas actividades fueron difundidas de forma presencial, enfocándose en las clientas de Banca Comunal. Internamente, se trabajó en la formación constante del personal mediante la implementación de cursos virtuales de especialización en sus áreas respectivas, como cursos de atención con calidad y calidez, con la finalidad de mejorar la atención a los clientes y garantizar la continuidad de los servicios.

- Eliminar la Pobreza

IMPRO IFD desarrolló una herramienta que permite medir e identificar el nivel de pobreza de sus clientes, categorizándolos en pobreza baja, media o alta. Esta herramienta posibilitó identificar el porcentaje de clientes en situación de pobreza, facilitando la focalización de estrategias de intervención.

- Eliminar la Exclusión Social y Económica

Con la finalidad de reducir la exclusión social y económica, IMPRO IFD amplió sus servicios financieros, especialmente en áreas rurales, incrementando gradualmente la participación de la entidad en estas zonas. Este esfuerzo refleja el compromiso de IMPRO IFD con la inclusión financiera y el desarrollo integral de comunidades menos favorecidas.

5.1. Anexo 2a: Indicadores del Balance Social

ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social											
1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad <sup>(**)</sup>	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido <sup>(***)</sup>	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
<b>Desarrollo Integral para el vivir bien</b>											
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	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	4.593.969,61	1.031.486,84	78%	IMPRO IFD no cuenta con la liquidez suficiente para poder alcanzar la meta establecida.	GERENCIA DE CRÉDITOS	VB A1.1 (Cartera 2023.12)
			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	GERENCIA DE CRÉDITOS	N/A
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	USD	1.111.223,03	319.124,57	71%	IMPRO IFD no cuenta con la liquidez suficiente para poder alcanzar la meta establecida.	GERENCIA DE CRÉDITOS	VB A1.3 (Cartera 2023.12)
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	JEFATURA DE RRRH	N/A
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	Productos	3	2	33%	IMPRO IFD no cuenta con la liquidez suficiente para poder alcanzar la meta establecida.	GERENCIA DE CRÉDITOS	VB A1.5 (Cartera 2023.12)
Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (*)	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.	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Convenios	3	3	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	GERENCIA GENERAL	VB A2.1 (2638.CONTRATO Y PLAN DE PAGOS BDP SAM), VB A2.1 (2663.CONTRATO Y PLAN DE PAGOS BDP SAM), VB A2.1 (2687-CONTRATO PRÉSTAMO-IMPRO IFD-14-12-2023)
			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	N/A	N/A

	Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
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. 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 B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Reclamos	10	33	230%	La mayoría de los reclamos fueron relacionados con el seguimiento de cobranzas.	PUNTO DE RECLAMO	VB B1.1 (INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE PUNTO DE RECLAMO)
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Pograma	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	JEFATURA DE RRHH	VB B 1.2 (Plan de Capacitaciones 2023), VB B 1.2 (VB B B1.2.1, CAPACITADOS MÁS DE 16 HORAS 2023), VB B 1.2 (VB B B1.2.2, CAPACITACIÓN MEJORA ATENCIÓN AL CLIENTE 2023)
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	USD	20.000,00	0,00	100%	IMPRO IFD no cuenta con la liquidez suficiente para poder alcanzar la meta establecida.	JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN	N/A
	Atención con calidez	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 B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Pograma	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	JEFATURA DE RRHH	VB B2.1 (PLAN DE CAPACITACIONES 2023)
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	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 el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Matriz de documentos oficiales vigentes	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	CUMPLIMIENTO	VB C1.1 (SEGUIMIENTO Y CONTROL DE MODIFICACIONES Y REVISIONES)
				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Plan	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	GERENCIA DE RIESGOS	VB D1.1. Respaldo Riesgos 2023

Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	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.	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Reporte	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	CAJERO MAYOR	VB D1.2 (TIEMPO ATENCIÓN FILAS DE ESPERA)
			VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Media	9	4	56%	Se superó la meta establecida debido a que la atención a nuestros clientes en términos de tiempos es eficiente.	GERENCIA DE CRÉDITOS	VB D1.3 (Cartera 2023.12)
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
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.	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	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	VB E1.1 (CAPACITACIONES EDUCACIÓN FINANCIERA), VB E1.1 (PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA)
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Programa	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	VB E1.1 (CAPACITACIONES EDUCACIÓN FINANCIERA), VB E1.1 (PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA)
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	N° de publicaciones	10	18	80%	Se superó de forma positiva la meta establecida por IMPRO IFD	GERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	VB E1.3 (FRECUENCIA DE ACTUALIZACIONES PAG WEB), VB E1.3 (REPORTE DE VISITAS PAG WEB)
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	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.	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Programa	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	VB F1.1 (PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA), VB F1.2 (CAPACITACIONES EDUCACIÓN FINANCIERA)
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Eliminar la pobreza</b>											
	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, 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 A1.1	Focalización	Estudio	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	GERENCIA DE CRÉDITOS	EP A1.1 (Informe de medición de cartera identificada en pobreza)



Realizar acciones contra la pobreza.	Monitoreo de la pobreza (*****)	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, 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.	Porcentaje	20	2	90%	IMPRO IFD no cuenta con la liquidez suficiente para poder alcanzar la meta establecida.	GERENCIA DE CRÉDITOS (gti)	EP B1.1 (Informe de medición de cartera identificada en pobreza)	
			EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Estudio	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	GERENCIA DE CRÉDITOS	EP B1.2 (Informe de medición de cartera identificada en pobreza)	
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
<b>Eliminar la exclusión social y económica</b>												
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.	Número de PAF	6	5	17%	IMPRO IFD no cuenta con la liquidez suficiente para poder alcanzar la meta establecida.	GERENCIA GENERAL	EESE A1.1 (PLANILLA POR OFICINAS DIC. 2023)	
			EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Reclamos	1	0	100%	Al no recibir ninguna queja por discriminación, se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	PUNTO DE RECLAMO	EESE A1.2 (INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE PUNTO DE RECLAMO)	
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Programa	1	1	0%	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	JEFATURA DE RRRH	EESE A1.3 (PLAN DE CAPACITACIÓN)	
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	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 B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	USD	1.235.639,20	771.011,95	38%	IMPRO IFD no cuenta con la liquidez suficiente para poder alcanzar la meta establecida.	GERENCIA DE CRÉDITOS	EESE B1.1 (CARTERA 2023.12)	
			EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	Unidades productivas	20	0	100%	IMPRO IFD no cuenta con la liquidez suficiente para poder alcanzar la meta establecida.	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	EESE B1.2 (CAPACITACIONES EDUCACIÓN FINANCIERA), EESE B1.2 (PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA)	
			EESE B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	N/A
			EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	EESE B1.4 (INF BONOS Y RENTA)
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	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 C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	N/A	N/A	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	N/A	N/A	

## 5.2. Anexo 2b: Subindicadores del Balance Social

### ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social

#### PRIMERA PARTE

Área Temática	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Objetivo	VB A	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
Aspecto	VB A1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes			
Indicador	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) <sup>1</sup>	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)	406.423,88	132,00	568.026,88
Sub indicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	10.204,08	1,00	8.244,37
Sub indicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	295.023,58	101,00	387.286,11
Sub indicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	17.201,17	4,00	39.925,75
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)	8.746,36	2,00	28.003,73
Indicador	VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) <sup>1</sup>	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
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) <sup>1</sup>	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:	321.471,52	91	319.124,57
		Fondo de garantía	321.471,52	91	319.124,57

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	2	240	1.031.486,84
---------------	-----------	--	---	-----	--------------

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	3	473	907.842,34
---------------	-----------	--	---	-----	------------

Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva <sup>2</sup>			
---------	-------	--	--	--	--



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
<b>Objetivo</b>	<b>VB B</b>	<b>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez</b>			
<b>Aspecto</b>	<b>VB B1</b>	<b>Atención de calidad</b>			
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	33	33	0
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	28	27	1
Sub indicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	5	3	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	16	23
Sub indicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	12	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	0,00	0,00	0
<b>Aspecto</b>	<b>VB B2</b>	<b>Atención con calidez</b>			
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	12	0
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	1	0
<b>Objetivo</b>	<b>VB C</b>	<b>Asegurar la continuidad de los servicios financieros</b>			
<b>Aspecto</b>	<b>VB C1</b>	<b>Asegurar la continuidad de los servicios financieros</b>			
Indicador	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Número de pruebas	Número de políticas y/o planes



Sub indicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional aprobados en la gestión	1	NA
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas	NA	34

<b>Objetivo</b>	<b>VB D</b>	<b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros</b>		
-----------------	-------------	--	--	--

<b>Aspecto</b>	<b>VB D1</b>	<b>Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales</b>		
----------------	--------------	---	--	--

<b>Indicador</b>	<b>VB D1.1</b>	<b>Mejoramiento de procesos y procedimientos</b>	<b>Número de diagnósticos</b>	<b>Número de programas de mejoramiento realizados</b>
------------------	----------------	--	-------------------------------	---

Sub indicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	1	NA
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	NA	1

<b>Indicador</b>	<b>VB D1.2</b>	<b>Tiempos de atención y filas de espera</b>	<b>Número de cajeros automáticos (cierre gestión)</b>	<b>Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)</b>	<b>Número de transacciones electrónicas</b>
------------------	----------------	--	---	---	---

Sub indicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	NA	NA	NA
Sub indicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	NA	NA	NA
Sub indicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	NA	NA	NA
Sub indicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	NA	NA	NA

<b>Indicador</b>	<b>VB D1.3</b>	<b>Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales</b>	<b>Percentil 10 de la distribución</b>	<b>Mediana</b>	<b>Percentil 90 de la distribución</b>
------------------	----------------	---	--	----------------	--

Sub indicador	VB D1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	1	2	8
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	4	5	5
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	4	5	5

<b>Objetivo</b>	<b>VB E</b>	<b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros</b>		
-----------------	-------------	---	--	--

<b>Aspecto</b>	<b>VB E1</b>	<b>Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia</b>		
----------------	--------------	---	--	--



Indicador	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
Sub indicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	6	654	16
Sub indicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	35	16
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	2	16	242
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	18	
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	765,17	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	16	123

## 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%	666	1.075.298,00
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza <sup>3</sup>			
Indicador	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza	2%	40	100.679,00
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	5	6	45
		Oficinas centrales	1	2	29
		Sucursales	N/A	N/A	N/A
		Agencias fijas	4	4	16
		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)	4	6	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	1	45	0
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) <sup>1</sup>	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	566.679,18	212	771.011,95
Indicador	EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	



Sub indicador	EESE B1.2.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	0	0	
Sub indicador	EESE B1.2.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	95	689	
<b>Indicador</b>	<b>EESE B1.3</b>	<b>Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural</b>	<b>Número de cuentas de ahorro</b>	<b>Saldo de depósitos</b>	
Sub indicador	EESE B1.3.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
Sub indicador	EESE B1.3.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
<b>Indicador</b>	<b>EESE B1.4</b>	<b>Servicios de pagos en el área rural</b>	<b>Número de beneficiarios</b>	<b>Monto pagado</b>	
Sub indicador	EESE B1.4.1	Pago de giros	N/A	N/A	
Sub indicador	EESE B1.4.2	Pago de remesas	N/A	N/A	
Sub indicador	EESE B1.4.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	8.069,00	3.696.515,00	
Sub indicador	EESE B1.4.4	Pago de salarios	N/A	N/A	
Sub indicador	EESE B1.4.5	Otros pagos (detallar)	N/A	N/A	
<b>Aspecto</b>	<b>EESE C1</b>	<b>Inclusión financiera de sectores vulnerables</b>			
<b>Indicador</b>	<b>EESE C1.1</b>	<b>Inclusión financiera para las personas con discapacidad</b>	<b>Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF</b>	<b>Número de empleados con discapacidad</b>	<b>Proporción respecto al total del personal de la EIF</b>
Sub indicador	EESE 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

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

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

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

### 5.3. Notas al Balance Social

La gestión 2023 no se registraron aclaraciones en relación a las metas de los indicadores ni los subindicadores.

## 6. CONCLUSIONES

- En la gestión 2023, el Balance Social de IMPRO IFD demuestra 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 exitosamente. Esto refleja una gestión efectiva y una dedicación sólida hacia los objetivos sociales de la entidad.
- IMPRO IFD ha contribuido significativamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda Global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, enfocándose en la erradicación de la pobreza. La entidad ha promovido la no discriminación en la otorgación de créditos y ha implementado un sistema de identificación y seguimiento personalizado de los clientes, lo que permite realizar intervenciones específicas y mejorar continuamente el apoyo a las personas en situación de vulnerabilidad.
- Como Institución Financiera de Desarrollo, IMPRO IFD genera un impacto económico sustancial, brindando oportunidades a sectores excluidos socioeconómicamente en el acceso a créditos, con condiciones crediticias apropiadas a su realidad. Esto facilita la inclusión financiera y el desarrollo económico de comunidades marginadas, contribuyendo al bienestar general de la sociedad.

La gestión 2023 ha sido un año de retos y logros para IMPRO IFD, reafirmando su compromiso con la función social y la responsabilidad hacia la comunidad. La entidad ha demostrado resiliencia y adaptabilidad, manteniéndose firme en su misión de contribuir al desarrollo integral y sostenible de la sociedad.

## 7. RECOMENDACIONES

A partir del análisis detallado de los resultados obtenidos en la gestión 2023, se han identificado diversas áreas clave donde se pueden implementar mejoras significativas. Las siguientes recomendaciones buscan fortalecer los procesos internos y externos de IMPRO IFD, asegurando una mayor eficiencia en la atención al cliente y ampliando el impacto positivo de la entidad en las comunidades a las que sirve.

- Enfoque en los Procesos de Capacitación:

Es fundamental fortalecer los programas de capacitación tanto para el público interno como para el externo. Se identificaron áreas básicas que requieren una implementación más robusta y sistemática. Mejorar la capacitación contribuirá a un mayor desarrollo de competencias y conocimientos, lo que redundará en una mejor atención y servicios para los clientes.

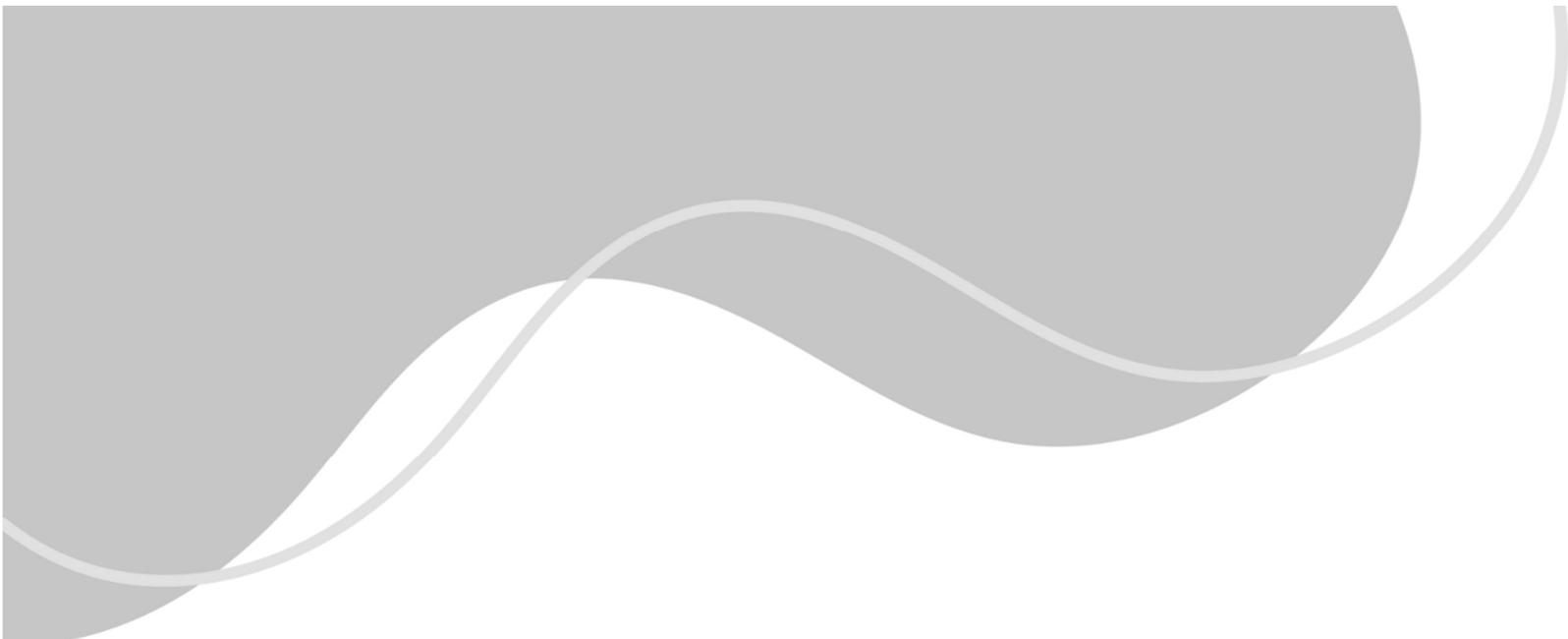
- Mejora Continua en Atención al Cliente:

Se debe continuar con los procesos de mejora en la atención en cajas y puntos de reclamo para generar mayor confiabilidad entre nuestros clientes financieros. Es esencial mantener y optimizar los procedimientos de atención al cliente de manera eficiente, asegurando que las necesidades y preocupaciones de los usuarios se aborden de manera rápida y efectiva.

- Expansión de Puntos de Atención:

Retomar la apertura de nuevos puntos de atención en áreas con baja bancarización es crucial para apoyar a los usuarios financieros. Esta estrategia no solo facilitará el acceso a servicios financieros en comunidades desatendidas, sino que también promoverá la inclusión financiera y el desarrollo económico local.

Estas recomendaciones apuntan a mejorar continuamente la calidad del servicio y a expandir el alcance de IMPRO IFD, fortaleciendo su compromiso con la función social y la responsabilidad hacia sus clientes y la comunidad.



# 8. ANEXOS

