



**IMPRO** IFD  
TRANSFORMANDO SUEÑOS EN OPORTUNIDADES

# BALANCE SOCIAL

# 2024





## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
2.	METODOLOGÍA .....	7
3.	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA .....	10
3.1.	Alineación con los objetivos de la Función Social de los servicios financieros.....	11
3.2.	Mercado objetivo.....	13
3.3.	Transparencia.....	14
3.4.	Gobernabilidad .....	15
3.4.1.	Listado de comités IMPRO IFD .....	16
3.5.	Capacitación.....	18
3.6.	Metas .....	18
4.	CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL .....	24
4.1.	Directrices de la calidad de la información .....	24
4.2.	Recopilación de la información .....	24
4.3.	Características de la información recolectada .....	25
4.4.	Desagregación de la información.....	25
5.	ESTADO DE BALANCE SOCIAL .....	28
5.1.	ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social.....	29
5.2.	ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social.....	31
5.3.	Notas al Balance Social.....	36
6.	CONCLUSIONES .....	38
7.	RECOMENDACIONES .....	40
8.	ANEXOS.....	42
8.1.	Desarrollo Integral para el Vivir Bien.....	42
8.1.1.	VB A1.1.....	42
8.1.2.	VB A1.3.....	43
8.1.3.	VB A1.5.....	43
8.1.4.	VB B1.1.....	44
8.1.5.	VB B1.2.....	46
8.1.6.	VB B1.3.....	48
8.1.7.	VB B2.1.....	49

8.1.8.	VB C1.1.....	51
8.1.9.	VB D1.1. ....	56
8.1.10.	VB D1.2.....	62
8.1.11.	VB D1.3.....	63
8.1.12.	VB E1.1. ....	64
8.1.13.	VB E1.2. ....	66
8.1.14.	VB E1.3. ....	68
8.1.15.	VB F1.1. ....	70
8.2.	Eliminar la Pobreza.....	72
8.2.1.	EP A1.1. – Focalización.....	72
8.2.2.	EP B1.1. – Nivel de pobreza de clientes nuevos.....	74
8.3.	Eliminar la Exclusión Social Y Económica .....	76
8.3.1.	EESE A1.1. – Cobertura de puntos de atención financiera. ....	76
8.3.2.	EESE A1.2. – No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.....	77
8.3.3.	EESE A1.3. – Programas de capacitación contra la discriminación. ....	79
8.3.4.	EESE B1.1. – Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional. ....	81
8.3.5.	EESE B1.4. – Servicios de Pagos en el área rural. ....	82
9.	PUNTO DE ATENCIÓN .....	84



## 1. INTRODUCCIÓN

*La Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los servicios financieros deben cumplir una función social orientada a contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral del país, así como a reducir los niveles de pobreza y exclusión económica y social. Este mandato legal no debe ser interpretado como un componente accesorio de las actividades financieras, sino como un principio fundamental que debe integrarse de manera transversal en la cultura organizacional, los objetivos estratégicos, las políticas institucionales y el sistema de valores de cada entidad financiera.*

*IMPRO Institución Financiera de Desarrollo (IFD) reafirma su compromiso con este enfoque, reconociendo que su labor trasciende la provisión de productos financieros. La misión de IMPRO IFD incorpora un firme compromiso con la mejora de la calidad de vida de las personas, el fortalecimiento de sus capacidades productivas y el fomento de comunidades más sostenibles y resilientes, en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.*

*En este marco, el Balance Social se constituye en una herramienta clave para evaluar y transparentar el cumplimiento de la función social durante un periodo determinado. A través de este documento, IMPRO IFD presenta los principales resultados alcanzados en la gestión 2024, destacando las iniciativas impulsadas, los impactos generados y los avances logrados en términos de inclusión financiera, equidad, responsabilidad ambiental y desarrollo económico local.*

*El presente informe busca no solo rendir cuentas a nuestros grupos de interés, sino también visibilizar el aporte institucional al desarrollo sostenible del país. De esta manera, reafirmamos nuestra convicción de que la transformación social es posible cuando se actúa con responsabilidad, empatía y compromiso.*



## 2. METODOLOGÍA

La elaboración del Balance Social de IMPRO IFD correspondiente a la gestión 2024 se llevó a cabo mediante una metodología estructurada y colaborativa, orientada a garantizar la precisión, transparencia y coherencia de la información presentada. Esta metodología se organizó en cinco etapas principales, las cuales se detallan a continuación:

### a. Paso 1: Análisis y asignación de indicadores

Se realizó un análisis integral de los indicadores establecidos en la Matriz de Balance Social, con el objetivo de asignarlos de manera estratégica a las unidades correspondientes dentro de la institución. Esta asignación permitió identificar con claridad a las áreas responsables de cada indicador, asegurando una distribución eficiente de funciones y promoviendo el compromiso de cada unidad con los objetivos de función social.

### b. Paso 2: Seguimiento del cumplimiento de indicadores

Durante toda la gestión 2024, las unidades designadas asumieron la responsabilidad del seguimiento continuo de los indicadores asignados. Este monitoreo permitió evaluar el avance hacia el cumplimiento de las metas establecidas, asegurando que las acciones emprendidas estuvieran alineadas con los principios de inclusión financiera, equidad social y sostenibilidad.

### c. Paso 3: Recopilación y validación de resultados

Una vez concluida la gestión, las unidades responsables presentaron los resultados alcanzados. Esta información fue sometida a un proceso riguroso de verificación, análisis y validación documental, con el fin de garantizar la calidad, exactitud y confiabilidad de los datos reportados en el Balance Social.

### d. Paso 4: Revisión por la Gerencia General

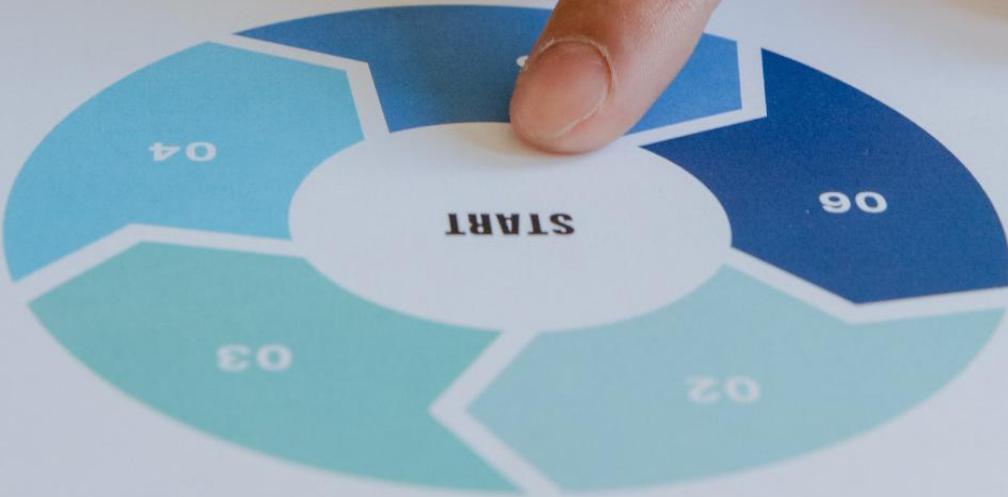
El informe preliminar del Balance Social fue revisado por la Gerencia General, instancia que realizó una evaluación crítica del contenido, verificando que todas las dimensiones de

desempeño social estuvieran debidamente representadas y respaldadas, en concordancia con los lineamientos institucionales y regulatorios.

e. Paso 5: Presentación y aprobación final

Finalmente, el informe completo del Balance Social, junto con las matrices de indicadores y subindicadores correspondientes a la gestión 2024, fue presentado ante el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social. Tras su revisión, el documento fue sometido a la aprobación del Directorio. Una vez aprobado, fue remitido a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Esta metodología ordenada y participativa garantiza que el Balance Social de IMPRO IFD no solo dé cumplimiento a las exigencias normativas, sino que también exprese con fidelidad el compromiso institucional con la función social, el desarrollo sostenible y la transparencia en la gestión.



Stage 3

Stage 2

01

### 3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

IMPRO IFD orienta su gestión institucional hacia el cumplimiento de los objetivos de desarrollo integral, con el propósito de contribuir activamente al bienestar colectivo, la erradicación de la pobreza y la reducción de la exclusión económica y social. Esta visión se encuentra plenamente reflejada en su Balance Social, que da cuenta del compromiso sostenido de la institución con el desarrollo sostenible y la función social de los servicios financieros.

En ese marco, IMPRO IFD ha incorporado en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 una serie de indicadores específicos que guían sus acciones y decisiones, asegurando coherencia entre su planificación estratégica y su responsabilidad social. Estos indicadores responden a una visión integral que promueve el equilibrio entre la sostenibilidad financiera y el impacto social positivo. Los pilares fundamentales de esta orientación estratégica son los siguientes:

- a. Alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros, promoviendo el acceso inclusivo, equitativo y responsable a productos y servicios que mejoren la calidad de vida de la población.
- b. Definición clara del mercado objetivo, priorizando a los sectores históricamente excluidos del sistema financiero formal, en especial a micro y pequeños emprendedores.
- c. Compromiso con la transparencia, asegurando que todas las operaciones de la institución se realicen con ética, responsabilidad y rendición de cuentas.
- d. Fortalecimiento de la gobernabilidad corporativa, promoviendo una gestión institucional basada en principios de eficiencia, integridad y participación.
- e. Enfoque en la capacitación continua del personal, entendiendo que el desarrollo de competencias es clave para ofrecer un servicio de calidad y con enfoque social.
- f. Establecimiento de metas medibles y ambiciosas, que permitan evaluar el avance hacia los objetivos estratégicos y garantizar mejoras sostenidas en el impacto institucional.

Estos componentes constituyen la base del accionar de IMPRO IFD y consolidan su compromiso con el desarrollo económico y social de las comunidades a las que sirve, reafirmando su rol como una institución de fomento comprometida con la transformación de sueños en oportunidades.

### 3.1. Alineación con los objetivos de la Función Social de los servicios financieros

Con el propósito de dar cumplimiento al marco normativo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la cual dispone que los servicios financieros deben contribuir activamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Integral —promoviendo el vivir bien, la erradicación de la pobreza y la reducción de la exclusión económica y social—, IMPRO IFD ha asumido plenamente estos principios como parte esencial de su accionar institucional. Esta alineación se refleja desde la formulación de su misión y visión, integrando el compromiso con la función social en su identidad organizacional. Asimismo, la institución ha incorporado estos objetivos en su planificación estratégica, garantizando la coherencia entre su gestión financiera y su impacto social.

En este marco, IMPRO IFD ha diseñado y ejecutado una serie de acciones estratégicas que responden directamente a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026. Estas acciones buscan generar valor social en sus áreas de influencia y asegurar que las operaciones institucionales contribuyan al desarrollo integral del país. A continuación, se presenta una tabla que detalla las acciones estratégicas implementadas por la institución, alineadas con los objetivos de la función social definidos por la normativa vigente:

OBJETIVOS DE FUNCIÓN SOCIAL	ALINEACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS BUSA 2020
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	OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del

<p>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>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 confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros.</p>	<p>OE 1: Alcanzar y mantener un nivel óptimo de Calidad de Activos, Solvencia y Liquidez.</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</p>	<p>OE 7: Desarrollar y optimizar los procesos en tiempo y costo y el Marco Normativo.</p>

<p>continuo mejoramiento de sus procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.</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 orienta sus servicios financieros a personas que requieren fortalecer sus microempresas, iniciativas productivas o de prestación de servicios, así como a segmentos de la población de bajos ingresos que precisan apoyo adicional para alcanzar sus metas económicas y sociales.

Este mercado objetivo está compuesto por mujeres y hombres que se desempeñan como comerciantes, productores, agricultores, trabajadores por cuenta propia, asalariados y actores de diversos sectores económicos, especialmente aquellos con limitado acceso a servicios financieros formales.

La institución trabaja activamente para ofrecer productos financieros adaptados a las características y necesidades específicas de cada cliente, promoviendo la inclusión financiera, el desarrollo económico local y la mejora sostenible de las condiciones de vida de sus beneficiarios. Esta orientación reafirma el compromiso de IMPRO IFD con su función social y su rol como agente de transformación en las comunidades donde opera.

### 3.3. Transparencia

IMPRO IFD mantiene un firme compromiso con la transparencia en la difusión de sus actividades vinculadas al cumplimiento de la Función Social de los servicios financieros. En este sentido, la institución proporciona información clara, oportuna y accesible a sus clientes, aliados estratégicos y partes interesadas, utilizando diversos canales de comunicación que permiten visibilizar su gestión e impacto social. Entre los principales mecanismos de difusión destacan:

- a. Balance Social: Publicado anualmente, este informe presenta el nivel de cumplimiento alcanzado respecto a los objetivos de Función Social durante la gestión correspondiente, reflejando los avances e impactos logrados.
- b. Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Documento que expone las principales acciones, resultados e iniciativas de la institución en materia de RSE, disponible para su consulta pública.
- c. Calificación de Desempeño en RSE: IMPRO IFD publica en su página web la calificación obtenida en este ámbito, como muestra de su compromiso con una gestión socialmente responsable y evaluada externamente.
- d. Memoria Institucional: Contiene información detallada sobre los logros institucionales, incluyendo aquellos relacionados con la Función Social, y está dirigida a fortalecer la rendición de cuentas ante la sociedad.
- e. Educación Financiera: La institución promueve activamente la formación financiera de sus clientes mediante contenidos accesibles difundidos en su sitio web y otros canales, contribuyendo al empoderamiento económico de la población.

Adicionalmente, IMPRO IFD remite anualmente al ente regulador —la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)— informes que documentan los avances en Función Social, Responsabilidad Social Empresarial y Educación Financiera. Este enfoque garantiza una gestión transparente, coherente con su misión institucional y alineada a las expectativas de sus grupos de interés.

#### 3.4. Gobernabilidad

El compromiso de IMPRO IFD con la Función Social se refleja claramente en su misión institucional, la cual orienta el accionar de sus órganos directivos y gerenciales hacia el cumplimiento de metas sociales que generen un impacto positivo en las comunidades atendidas. En este marco, la gobernabilidad desempeña un rol clave en la definición de directrices y lineamientos estratégicos que permiten consolidar una gestión eficaz, responsable y sostenible.

Actualmente, IMPRO IFD cuenta con diez comités que brindan soporte fundamental a la gestión de la Función Social. Estos comités, conformados por representantes de distintas áreas, desempeñan un papel activo en la planificación, ejecución y seguimiento de iniciativas alineadas con los principios institucionales y las metas establecidas. Sus principales funciones incluyen:

- a. Definición de metas: Establecen objetivos específicos, medibles y alineados con los principios de Función Social, orientando los esfuerzos institucionales hacia resultados concretos.
- b. Seguimiento y evaluación: Realizan un monitoreo continuo del avance de los programas y proyectos sociales, evaluando su efectividad y contribución al desarrollo de las comunidades.
- c. Coordinación y apoyo: Fomentan la articulación entre distintas áreas de la institución, promoviendo una gestión transversal e integrada que optimice recursos y fortalezca el impacto de las intervenciones.

- d. Asesoramiento y supervisión: Proveen orientación técnica y estratégica, supervisando que las acciones desarrolladas estén en coherencia con los valores, principios y objetivos de IMPRO IFD.

Estos comités constituyen un pilar esencial en la estructura de gobernabilidad institucional, asegurando que la Función Social sea abordada con seriedad, compromiso y una visión orientada al desarrollo integral, inclusivo y equitativo.

#### 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 e 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 constituye una inversión estratégica y altamente rentable, clave para fortalecer las capacidades institucionales y alcanzar los objetivos de la Función Social. En esta línea, durante la gestión 2024 se ejecutó el Plan de Capacitación institucional, el cual estuvo bajo la responsabilidad de la Jefatura de Administración, Contabilidad y Recursos Humanos.

Este plan fue elaborado con base en las necesidades formativas identificadas en las distintas unidades organizacionales, e incluyó métodos de aprendizaje diversos, tales como capacitaciones presenciales, semipresenciales y virtuales, permitiendo una mayor cobertura y flexibilidad en los procesos de formación.

El componente humano es uno de los pilares fundamentales para IMPRO IFD, razón por la cual se promueve de forma constante la actualización y el fortalecimiento de competencias del personal. En este proceso, los mandos gerenciales han asumido un rol protagónico, destacándose por su compromiso con el desarrollo profesional. No solo priorizan su propia formación, sino que también asumen activamente la responsabilidad de capacitar al personal bajo su liderazgo.

Este enfoque integral hacia la capacitación fortalece la calidad de los servicios ofrecidos, impulsa el desempeño institucional y contribuye significativamente al cumplimiento de los principios y metas de Función Social que guían el accionar de IMPRO IFD.

### 3.6. Metas

La definición de metas de Función Social en IMPRO IFD proporciona directrices concretas que orientan el trabajo institucional en torno a sus objetivos, estrategias y planes de acción. Estas metas son establecidas anualmente mediante un proceso colaborativo entre las Gerencias y las diferentes unidades organizacionales, a través de la construcción y análisis de la matriz del Balance Social. Dicho instrumento tiene como finalidad organizar y proyectar 13 líneas de trabajo fundamentales que permitan cumplir con los Objetivos Estratégicos

institucionales, garantizando el alineamiento con la normativa vigente y con los principios establecidos por la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

A continuación, se presenta un resumen de los Objetivos Estratégicos implementados por IMPRO IFD, alineados con los Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros:

Objetivos de Función Social	Aspectos	Objetivos estratégicos de IMPRO IFD
<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.
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	
Proporcionar servicios financieros con atención de	Atención de calidad	OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.
	Atención con calidez	

<p>calidad y calidez.</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</p> <p>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>
<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>
<p><b>Eliminar la pobreza</b></p>		
<p>Realizar acciones contra la pobreza.</p>	<p>Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)</p> <hr/> <p>Inclusión financiera</p>	<p>OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del negocio sin descuidar la calidad de las operaciones.</p>

	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	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.
<b>Eliminar la exclusión social y económica</b>		
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 consolidan el compromiso de IMPRO IFD con la generación de impacto social positivo, sostenible y medible, reafirmando su rol como institución de desarrollo que contribuye activamente a la inclusión financiera, a la mejora de la calidad de vida de la población atendida y al fortalecimiento de la economía local y nacional.



0  
15,000  
30,000

Jan Feb Mar

0  
15,000  
30,000  
45,000  
60,000  
75,000

Jan Feb Mar Apr May Jun

## 4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL

El Balance Social de IMPRO IFD correspondiente a la gestión 2024 fue elaborado con base en los resultados remitidos por las diferentes Gerencias y unidades organizacionales, las cuales ejecutaron las acciones planificadas conforme a 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 como respaldo la documentación proporcionada por cada área responsable.

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

Para la estructuración del Balance Social, se definieron y aplicaron directrices que aseguraran la calidad y confiabilidad de la información recopilada, entre las que destacan:

- a. Calidad de la información: La calidad de los datos entregados por cada unidad constituye un principio clave dentro de la cultura institucional. Para garantizarlo, se coordinó con cada área la definición precisa de metas, que posteriormente fueron incorporadas en la Determinación de Metas de Función Social 2024.
- b. Supervisión de metas: Las unidades responsables realizaron un seguimiento continuo de sus metas sociales, con el propósito de identificar y reportar los niveles de cumplimiento dentro de los plazos establecidos.
- c. Análisis y verificación: Los resultados consolidados fueron remitidos a la Gerencia General, la cual efectuó un análisis comparativo orientado a verificar la veracidad y coherencia de la información reportada.

Estas directrices garantizan que el Balance Social refleje de forma precisa, objetiva y transparente el cumplimiento de los objetivos institucionales, manteniendo elevados estándares de integridad en la presentación de resultados.

### 4.2. Recopilación de la información

El proceso de recopilación de datos para la elaboración del Balance Social siguió una metodología estructurada que comprendió las siguientes etapas:

- a. Coordinación: La Gerencia General lideró el proceso de coordinación con las áreas correspondientes para la recopilación de información, incluyendo la entrega de los documentos de respaldo pertinentes.
- b. Consolidación y revisión: Los datos recibidos fueron organizados, consolidados y revisados cuidadosamente antes de ser incorporados en las matrices del Balance Social.
- c. Sistematización y validación: Se procedió a la sistematización de la información entregada por cada área, así como a la validación de la documentación de respaldo correspondiente.
- d. Presentación para aprobación: El informe final del Balance Social fue sometido a revisión por el Comité respectivo y presentado al Directorio para su aprobación formal.

Este procedimiento riguroso permite asegurar la consistencia, exactitud y fiabilidad de los datos presentados en el Balance Social, fortaleciendo la rendición de cuentas institucional.

#### 4.3. Características de la información recolectada

La información utilizada para la elaboración del Balance Social se fundamenta en los datos proporcionados por cada Gerencia y unidad organizacional, en respuesta a las metas planteadas en la Determinación de Metas de Función Social 2024. El análisis de esta información evidencia un alto nivel de cumplimiento, lo que refleja el compromiso institucional y la eficacia de las áreas involucradas en la ejecución de las acciones sociales.

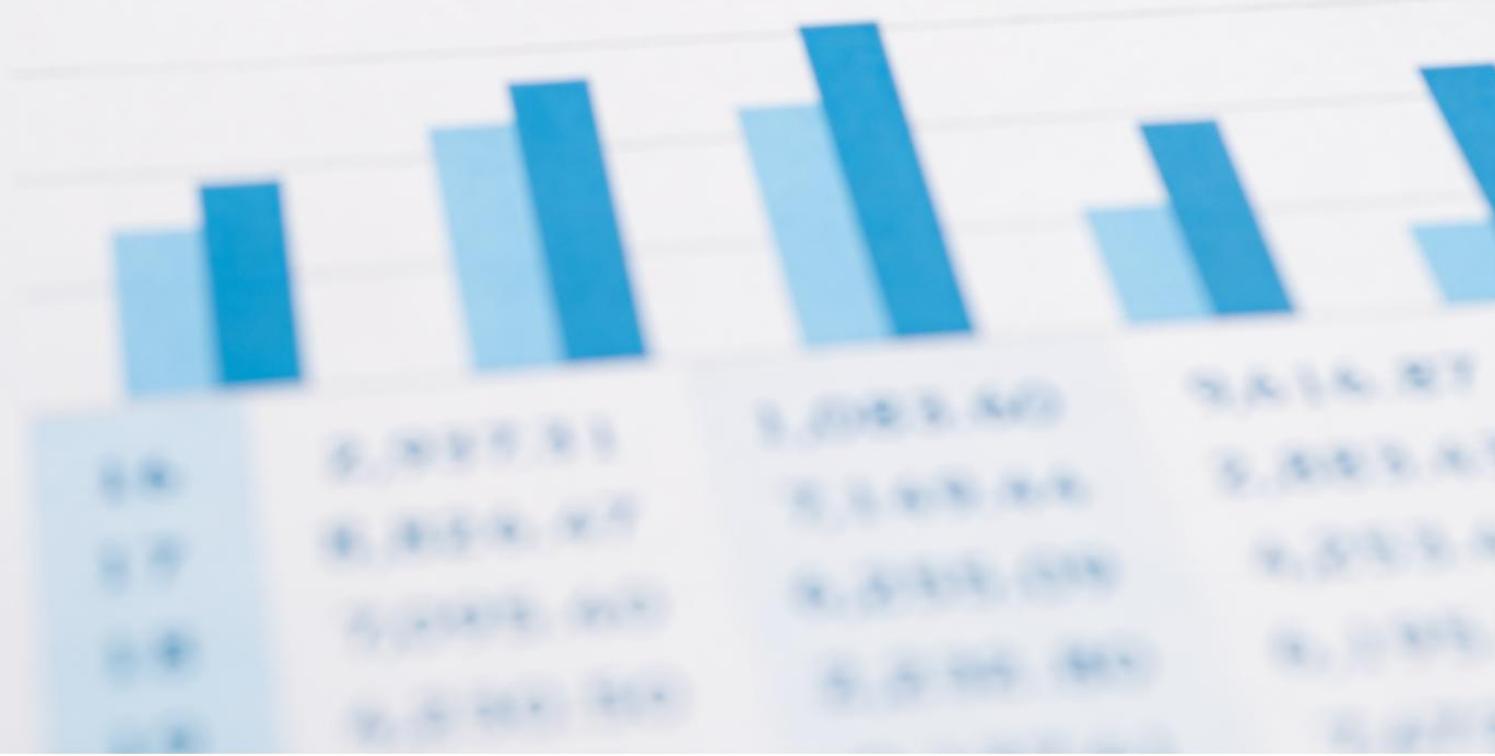
#### 4.4. Desagregación de la información

El presente informe incluye una desagregación detallada de los indicadores contenidos en el Balance Social, con base en las siguientes variables:

- a. Departamento y área urbana/rural: Se incorpora el indicador EESE B1.1, el cual mide la provisión de servicios financieros en zonas de menor densidad poblacional. Este dato permite identificar operaciones y cartera crediticia dirigida a sectores rurales.
- b. Género y edad: En el proceso de otorgación de créditos, IMPRO IFD recoge datos básicos como género, edad y nivel educativo, entre otros. Esta información resulta relevante para el diseño de futuras estrategias de intervención social.
- c. Nivel de pobreza: La institución ha implementado lineamientos específicos para identificar condiciones de pobreza entre sus clientes, lo cual facilita una mejor focalización de la atención. En este marco, se emplea el indicador EP A1.1 Focalización, que permite estimar el porcentaje de personas en situación de pobreza —tanto nuevos como recurrentes— que accedieron a los servicios de la institución.

La información presentada abarca datos a nivel nacional y ofrece una visión integral del cumplimiento de los objetivos de Función Social, reflejando el firme compromiso de IMPRO IFD con la inclusión financiera, la equidad y el desarrollo social sostenible.

Year	2010	2011	2012	2013
1	8,200.00	8,200.00	8,200.00	8,200.00
2	8,450.00	8,450.00	8,450.00	8,450.00
3	8,700.00	8,700.00	8,700.00	8,700.00
4	8,950.00	8,950.00	8,950.00	8,950.00
5	9,200.00	9,200.00	9,200.00	9,200.00
6	9,450.00	9,450.00	9,450.00	9,450.00
7	9,700.00	9,700.00	9,700.00	9,700.00
8	9,950.00	9,950.00	9,950.00	9,950.00
9	10,200.00	10,200.00	10,200.00	10,200.00
10	10,450.00	10,450.00	10,450.00	10,450.00
11	10,700.00	10,700.00	10,700.00	10,700.00
12	10,950.00	10,950.00	10,950.00	10,950.00
13	11,200.00	11,200.00	11,200.00	11,200.00
14	11,450.00	11,450.00	11,450.00	11,450.00
15	11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00



## 5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

IMPRO IFD analizó los resultados obtenidos en los indicadores y subindicadores establecidos, contrastándolos con las metas planificadas en la Determinación de Metas de Función Social correspondiente a la gestión 2024. A continuación, se detalla el aporte institucional a los Objetivos de Función Social definidos por el ente regulador:

### a. Desarrollo integral para el Vivir Bien

IMPRO IFD otorga microcréditos y créditos para vivienda, promoviendo mayores oportunidades de acceso a recursos financieros destinados a la inversión productiva mediante sus distintas líneas de negocio. Complementariamente, durante la gestión 2024, se llevaron a cabo capacitaciones virtuales en educación financiera, orientadas a fomentar el desarrollo integral de los clientes, especialmente aquellas vinculadas a Banca Comunal, mediante actividades presenciales de difusión.

Asimismo, en el marco de la mejora continua de la atención y los servicios, se promovió la formación constante del personal mediante cursos virtuales especializados en sus respectivas áreas, incluyendo temáticas sobre atención con calidad y calidez. Estas acciones buscan fortalecer las capacidades del equipo humano de la institución y asegurar una atención eficiente, empática y alineada con los principios de la Función Social.

### b. Eliminar la pobreza

IMPRO IFD desarrolló e implementó una herramienta interna de medición del nivel de pobreza de sus clientes, que permite clasificarlos en categorías de pobreza baja, media o alta. Esta herramienta contribuyó significativamente a identificar a la población en situación de vulnerabilidad y facilitar la focalización de estrategias institucionales orientadas a su atención prioritaria.

c. Eliminar la exclusión social y económica

Con el objetivo de reducir la exclusión social y económica, la institución fortaleció su presencia en áreas rurales mediante la expansión progresiva de sus servicios financieros en dichas zonas. Esta estrategia refleja el firme compromiso de IMPRO IFD con la inclusión financiera, ampliando el acceso a productos y servicios para sectores históricamente desatendidos y contribuyendo así al desarrollo integral de comunidades menos favorecidas.

5.1. ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social - 2024

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad <sup>(1)</sup>	4. Código	5. Indicadores	6. Meta Anual		8. Resultado Obtenido <sup>(2)</sup>	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo	
					Expresado en	Clase						
<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, generadores de empleo e ingresos de excedentes. (*)	OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del negocio sin descuidar la calidad de las operaciones. OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de productos y canales de amplio acceso.	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	1.101.009	791.544,58	-28 %	Debido a la coyuntura IMPRO IFD no ha logrado alcanzar la meta al no contar con la liquidez suficiente.	CRÉDITOS	VB A1.1 (CARTERA 2024.12)	
			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	N/A	N/A	N/A
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	USD	340.634	262.429,54	-23 %	Debido a la coyuntura IMPRO IFD no ha logrado alcanzar la meta al no contar con la liquidez suficiente.	CRÉDITOS	VB A1.3 (CARTERA 2024.12)	
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	Productos	2	2	0 %	Se ha logrado alcanzar al 100% la meta con respecto a productos financieros	CRÉDITOS	VB A1.5 (CARTERA 2024.12)	
	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	1	0	-100%	No se ha logrado alcanzar al 100% debido a la coyuntura actual en Bolivia el cual nos ha restringido desembolsos dentro la gestión.	GERENCIA GENERAL	N/A	
			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
				OE 6: Innovar en el desarrollo y optimización de	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Reclamos	100	23	-77 %	Se brindó atención inmediata en los puntos de reclamo, logrando persuadir a los usuarios y evitando su formalización.	PUNTO DE RECLAMO
	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad	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 B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Programa	1	1	0 %	Se cumplió plenamente con la meta establecida para la gestión.	RECURSOS HUMANOS	VB B1.2 (PLAN DE CAPACITACIONES - HORAS 2024) VB B1.2 (PLAN DE CAPACITACION 2024)
VB B1.3				Inversiones en infraestructura.	USD	72.000,00	263.548,13	266 %	Se ejecutaron mejoras en instalaciones y herramientas tecnológicas para optimizar la atención y el trabajo institucional.	ADMINISTRACIÓN	VB B1.3 (INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA)	
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	Programa	1	1	0 %	La meta fue cumplida en su totalidad, fortaleciendo la atención centrada en el cliente.	RECURSOS HUMANOS	VB B2.1 (PLAN DE CAPACITACION 2024) VB B2.1 (PLAN DE CAPACITACIONES - HORAS 2024)	
			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
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 revisaron y actualizaron el 100% de los documentos correspondientes a los planes de continuidad.	ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	VB C1.1 (INVENTARIO DE DOCUMENTOS OFICIALES 2024) VB C1.1 (PRUEBA DE PLANES DE CONTINGENCIA 2024)	
			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
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 D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Plan	1	1	0 %	Se actualizó el 100% de la documentación y se realizó un diagnóstico periódico para identificar procesos críticos y vulnerabilidades.	RIESGOS	VB D1.1 (INVENTARIO DE DOCUMENTOS OFICIALES 2024) VB D1.1 (INVENTARIO DE PROCESOS CRÍTICOS 2024)	
			VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Reporte	1	1	0 %	Se implementaron estrategias para mejorar la eficiencia en la atención al cliente, reduciendo tiempos de espera.	TESORERÍA	VB D1.2 (TIEMPOS DE ATENCIÓN Y FILAS DE ESPERA)	

			VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Media	21	8	-62 %	Se superó la meta establecida debido a que la atención a nuestros clientes en términos de tiempos es eficiente.	CRÉDITOS	VB D.1.3 (CARTERA 2024.12)
	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 %	La meta fue alcanzada en su totalidad, desarrollando los módulos programados.	BANCA COMUNAL	VB E.1.1 (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 a cabalidad con el plan de capacitación previsto.	BANCA COMUNAL	VB E.1.2 (PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA)
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	N° de publicaciones	10	19	90 %	Con el cambio de imagen institucional, se relanzó la página web como un canal informativo claro y accesible.	TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	VB E.1.3 (PUBLICACIONES EN LA PÁGINA WEB) VB E.1.3 (REPORTE DE VISITAS PAG WEB 2024)
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 alcanzó la meta, difundiendo información clara mediante diversos canales.	BANCA COMUNAL	VB F.1.1 (PROGRAMA DE 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>											
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	OE 3: Alcanzar un mayor volumen y diversificación del negocio sin descuidar la calidad de las operaciones. OE 4: Mejorar el posicionamiento de la Institución, calidad de servicio, 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 su totalidad, dirigiendo los servicios segmentos definidos como prioritarios.	CRÉDITOS	EP A1.1 (INFORME DE MEDICIÓN DE CARTERA IDENTIFICADA EN POBREZA 2024) EP A1.1 (CARTERA 2024.12)
	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.	Estudio	1	1	0 %	La meta fue alcanzada, con énfasis en atender a clientes de menores ingresos.	CRÉDITOS	EP B1.1 (INFORME DE CARTERA IDENTIFICADA EN POBREZA 2024) EP B1.1 (CARTERA 2024.12)
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza		EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				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	5	5	0 %	Se cumplió con lo establecido, manteniendo una cobertura adecuada en zonas de operación.	ADMINISTRACIÓN	EESE A1.1 (PERSONAL POR PUNTOS DE ATENCIÓN)
			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 %	No se registraron reclamos por discriminación durante la gestión 2024.	PUNTO DE RECLAMO	EESE A1.2 (INFORME PUNTO DE RECLAMO 2024)
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Programa	1	1	0 %	Se ejecutaron en su totalidad las capacitaciones programadas.	RECURSOS HUMANOS	EESE A1.3 (PLAN DE CAPACITACIÓN 2024) EESE A1.3 (PLAN DE CAPACITACIONES - HORAS 2024)
	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	822.978	560.196,38	-32 %	Debido a la coyuntura IMPRO IFD no ha logrado alcanzar la meta al no contar con la liquidez suficiente.	CRÉDITOS	EESE B1.1 (CARTERA 2024.12)
			EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	Unidades productivas	20	0	-100 %	No se logró alcanzar la meta, las acciones se concentraron en áreas urbanas y periurbanas.	BANCA COMUNAL	N/A
			EESE B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	N/A	N/A	N/A	N/A	Se realizó el pago de bonos y rentas estatales en agencias específicas como Achaachi y Huachibita.	TESORERÍA	EESE 1.4 (PAGO DE BONOS Y RENTAS POR AGENCIA EN EL ÁREA RURAL)
	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

(\*) Aspectos establecidos en el Parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 203 de Servicios Financieros.

(\*\*) Objetivos estratégicos alineados a los objetivos de la función social de los servicios financieros, contenidos en el Plan Estratégico de la Entidad.

(\*\*\*) El "Resultado Obtenido", es registrado en la misma forma de expresión utilizada para las metas.

(\*\*\*\*) Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.

(\*\*\*\*\*) Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.

## 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			
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.1</b>	<b>Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)<sup>1</sup></b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	272.551,02	62,00	441.452,77
Sub indicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	0,00	0,00	4.997,60
Sub indicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	174.467,93	69,00	298.126,96
Sub indicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	6.997,08	2,00	26.531,78
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)	0,00	0,00	20.435,47
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.2</b>	<b>Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
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
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.3</b>	<b>Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)<sup>1</sup></b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	VB A1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:	173.542,27	40	262.429,54
		Fondo de garantía	173.542,27	40	262.429,54
		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

<b>Indicador</b>	<b>VB A1.4</b>	<b>Programas de asistencia técnica y capacitación</b>	<b>Número de programas planificados</b>	<b>Número de programas ejecutados</b>	<b>Número de beneficiarios</b>
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
<b>Indicador</b>	<b>VB A1.5</b>	<b>Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo</b>	<b>Número de productos</b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	2	133	791.544,58
<b>Aspecto</b>	<b>VB A2</b>	<b>Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB A2.1</b>	<b>Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera</b>	<b>Número de convenios suscritos</b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	0	0	0
<b>Aspecto</b>	<b>VB A3</b>	<b>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva?</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB A3.1</b>	<b>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)</b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
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>			
<b>Indicador</b>	<b>VB B1.1</b>	<b>Quejas y resolución de reclamos</b>	<b>Número de reclamos (gestión)</b>	<b>Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)</b>	<b>Número errores asumidos por la EIF (gestión)</b>
Sub indicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	23	0	0
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	23	0	0
Sub indicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	0
<b>Indicador</b>	<b>VB B1.2</b>	<b>Capacitaciones para la atención con calidad</b>	<b>Número de programas de capacitación</b>	<b>Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total</b>	<b>Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación</b>
Sub indicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	54	46
Sub indicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	54	46
<b>Indicador</b>	<b>VB B1.3</b>	<b>Inversiones en infraestructura</b>	<b>Inversiones en dirigido el área de cajas / Total de inversiones en infraestructura</b>	<b>Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura</b>	<b>Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura</b>
Sub indicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	0,40	0,60	0,00
<b>Aspecto</b>	<b>VB B2</b>	<b>Atención con calidez</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB B2.1</b>	<b>Capacitaciones para la atención con calidez</b>	<b>Número de programas de capacitación</b>	<b>Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total</b>	<b>Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación</b>

Sub indicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	54	46
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	54	46
<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>			
<b>Indicador</b>	<b>VB C1.1</b>	<b>Pruebas de los planes de continuidad operacional</b>		<b>Número de pruebas</b>	<b>Número de políticas y/o planes</b>
Sub indicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		1	N/A
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		N/A	54
<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	N/A	
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramientos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	N/A	1	
<b>Indicador</b>	<b>VB D1.2</b>	<b>Tiempos de atención y filas de espera</b>	<b>Número de cajeros automáticos (cierres 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	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	N/A	N/A	N/A
<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	6	16
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>			
<b>Indicador</b>	<b>VB E1.1</b>	<b>Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso</b>	<b>Número de programas ejecutados</b>	<b>Número de consumidores financieros capacitados</b>	<b>Número de empleados capacitados</b>
Sub indicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	1290	40
Sub indicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	1290	40
<b>Indicador</b>	<b>VB E1.2</b>	<b>Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros</b>	<b>Número de cursos o programas realizados</b>	<b>Número de empleados capacitados</b>	<b>Número de clientes capacitados</b>
Sub indicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	40	1290
<b>Indicador</b>	<b>VB E1.3</b>	<b>Publicaciones en su sitio electrónico</b>	<b>Veces/Mes</b>	<b>Veces/Año</b>	

Sub indicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	N/A	19	
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	1014	N/A	
<b>Aspecto</b>	<b>VB F1</b>	<b>Transparencia en la oferta de servicios financieros</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VB F1.1</b>	<b>Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros</b>	<b>Número de cursos o programas realizados</b>	<b>Número de empleados capacitados</b>	<b>Número de clientes capacitados</b>
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	40	1290

## SEGUNDA PARTE

<b>Área Temática</b>	<b>EP</b>	<b>ELIMINAR LA POBREZA</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>EP A</b>	<b>Acciones contra la pobreza</b>			
<b>Aspecto</b>	<b>EP A1</b>	<b>Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos</b>			
<b>Indicador</b>	<b>EP A1.1</b>	<b>Focalización</b>	<b>Proporción respecto al total</b>	<b>Número de créditos otorgados en la gestión (USD)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	34%	1107	856.261,64
<b>Aspecto</b>	<b>EP B1</b>	<b>Monitoreo de la pobreza<sup>3</sup></b>			
<b>Indicador</b>	<b>EP B1.1</b>	<b>Nivel de pobreza de clientes nuevos</b>	<b>Proporción respecto al total</b>	<b>Número de créditos otorgados en la gestión (USD)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza	11%	135	280.381,98
<b>Indicador</b>	<b>EP B1.2</b>	<b>Evolución del nivel de pobreza de sus clientes</b>	<b>Proporción respecto al total (cierre gestión)</b>	<b>Número de clientes (de préstamos)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
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

<b>Área Temática</b>	<b>EESE</b>	<b>ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>EESE A</b>	<b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios</b>			
<b>Aspecto</b>	<b>EESE A1</b>	<b>Inclusión financiera</b>			
<b>Indicador</b>	<b>EESE A1.1</b>	<b>Cobertura de puntos de atención financiera</b>	<b>Número de PAF</b>	<b>Número de personal tiempo completo asignado a cajas</b>	<b>Número de personal total</b>
Sub indicador	EESE A1.1.1	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	5	6	46
		Oficinas centrales	1	2	35
		Sucursales	N/A	N/A	N/A
		Agencias fijas	3	3	8
		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	1	1	3
		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)	2	6	46
<b>Indicador</b>	<b>EESE A1.2</b>	<b>No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato</b>	<b>Número de quejas</b>		
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	0		
<b>Indicador</b>	<b>EESE A1.3</b>	<b>Programas de capacitación contra la discriminación</b>	<b>Número de programas</b>	<b>Número de beneficiarios</b>	<b>Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación</b>
Sub indicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	46	46
<b>Aspecto</b>	<b>EESE B1</b>	<b>Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural</b>			
<b>Indicador</b>	<b>EESE B1.1</b>	<b>Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)<sup>1</sup></b>	<b>Número de créditos otorgados en la gestión</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
Sub indicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	336.690,96	95	560.196,38
<b>Indicador</b>	<b>EESE B2.1</b>	<b>Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales</b>	<b>Número de talleres</b>	<b>Número de beneficiarios</b>	
Sub indicador	EESE B2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	0	0	
Sub indicador	EESE B2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias	0	0	
<b>Indicador</b>	<b>EESE B3.1</b>	<b>Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural</b>	<b>Número de cuentas de ahorro</b>	<b>Saldo de depósitos de ahorro</b>	
Sub indicador	EESE B3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
Sub indicador	EESE B3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
<b>Indicador</b>	<b>EESE B4.1</b>	<b>Servicios de pagos en el área rural</b>	<b>Número de beneficiarios</b>	<b>Monto pagado</b>	
Sub indicador	EESE B4.1.1	Pago de giros	N/A	N/A	
Sub indicador	EESE B4.1.2	Pago de remesas	N/A	N/A	
Sub indicador	EESE B4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	7800	3.509.630,00	
Sub indicador	EESE B4.1.4	Pago de salarios	N/A	N/A	
Sub indicador	EESE B4.1.5	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

Durante la gestión 2024, no se registraron observaciones ni aclaraciones por parte de las Gerencias y Unidades en relación con las metas establecidas en los indicadores y subindicadores que componen el Balance Social. Este resultado refleja la claridad en la definición de objetivos institucionales y la adecuada articulación entre las metas planificadas y las acciones ejecutadas por cada área, lo que ha permitido obtener una información precisa, coherente y alineada con los principios de transparencia y responsabilidad social.

Este nivel de cumplimiento no es producto del azar, sino de un trabajo continuo de coordinación, seguimiento y acompañamiento técnico entre las áreas responsables de la Función Social y el resto de la institución. Desde IMPRO IFD se ha impulsado, de manera permanente, la construcción de una cultura organizacional basada en el compromiso colectivo con los objetivos sociales, en la cual cada unidad comprende que su trabajo tiene un impacto directo en la mejora de las condiciones de vida de las personas y comunidades a las que servimos.

En este sentido, se ha consolidado un sistema de capacitación y asesoramiento técnico que permite orientar y fortalecer las capacidades del personal de todas las áreas involucradas. Estos espacios de formación, realizados tanto de manera virtual como presencial, han sido fundamentales para asegurar una comprensión integral de la relevancia que tienen los indicadores del Balance Social, permitiendo que cada equipo no solo conozca los objetivos que se espera alcanzar, sino también entienda el porqué de su importancia y el valor que aportan a la misión institucional.

Gracias a este enfoque, las áreas no solo cumplen con reportar información, sino que se convierten en aliadas activas del proceso, aportando desde su experiencia y conocimiento operativo, lo cual enriquece el análisis final del Balance Social. Este trabajo colaborativo, sumado al acompañamiento constante, ha contribuido a que la elaboración del presente informe sea un reflejo fiel de una gestión comprometida, coherente y orientada a resultados tangibles en beneficio de la sociedad.



Business growth

## 6. CONCLUSIONES

- a. El Balance Social de IMPRO IFD correspondiente a la gestión 2024 evidencia el firme compromiso institucional con el desarrollo de la sociedad. La ejecución planificada en la Determinación de Metas de Función Social fue llevada a cabo de manera efectiva, consolidando una gestión orientada a resultados y una visión clara hacia el cumplimiento de su rol como Institución Financiera de Desarrollo.
- b. A lo largo del año, IMPRO IFD ha contribuido activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial a aquellos vinculados con la erradicación de la pobreza, la reducción de desigualdades y el acceso inclusivo a servicios financieros. Mediante la implementación de una política de no discriminación y un sistema de seguimiento personalizado de sus clientes, se logró una atención más cercana, empática y adaptada a las necesidades reales de la población atendida.
- c. IMPRO IFD continúa generando un impacto económico significativo al brindar oportunidades de financiamiento a sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero, promoviendo condiciones de crédito acordes a su realidad productiva. Esta inclusión financiera, acompañada de servicios complementarios como la educación y la formación, fortalece las capacidades de las personas y comunidades, contribuyendo al bienestar colectivo.

La gestión 2024 representó un año de importantes aprendizajes, desafíos y logros. La institución demostró su capacidad de adaptación, resiliencia y enfoque en la mejora continua, manteniéndose fiel a su misión de transformar sueños en oportunidades a través del desarrollo económico y social sostenible.



### Financial Performance



Item	Q1	Q2	Q3	Q4	YTD
Revenue	\$1,200	\$1,500	\$1,800	\$2,000	\$6,500
Expenses	\$800	\$900	\$1,000	\$1,100	\$3,800
Profit	\$400	\$600	\$800	\$900	\$2,700

### Detail Descriptions

Category	Item	Q1	Q2	Q3	Q4	YTD
Revenue	Product A	\$500	\$600	\$700	\$800	\$2,600
	Product B	\$700	\$900	\$1,100	\$1,200	\$3,900
Expenses	Salaries	\$300	\$350	\$400	\$450	\$1,500
	Marketing	\$200	\$250	\$300	\$350	\$1,100
Profit	Product A	\$200	\$250	\$300	\$350	\$1,100
	Product B	\$400	\$550	\$700	\$850	\$2,600
Total		\$4,050	\$5,850	\$7,600	\$8,550	\$26,050

## 7. RECOMENDACIONES

Como resultado del análisis integral del Balance Social 2024, se identificaron áreas estratégicas que, al ser fortalecidas, permitirán optimizar el impacto social de IMPRO IFD y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. En este marco, se proponen las siguientes recomendaciones:

a. Fortalecimiento de los procesos de capacitación:

Es prioritario potenciar los programas de formación dirigidos tanto al personal interno como al público externo. Se recomienda diseñar e implementar módulos específicos orientados a competencias clave, asegurando procesos de capacitación sistemáticos, dinámicos y contextualizados. Una formación robusta no solo mejora el desempeño institucional, sino que también garantiza una atención más eficiente, empática y enfocada en el cliente.

b. Mejoras continuas en atención al cliente:

La atención en cajas y puntos de contacto debe continuar siendo optimizada mediante la revisión periódica de los protocolos de servicio, con énfasis en la resolución de reclamos y la gestión de experiencias. Incrementar la calidad en la atención fortalece la confianza de los clientes y consolida la imagen institucional como una organización cercana, transparente y comprometida.

c. Ampliación de la cobertura geográfica:

Es aconsejable retomar y planificar la apertura de nuevos puntos de atención en áreas con bajos niveles de bancarización. Esta estrategia permitirá ampliar el acceso a servicios financieros en regiones con menor presencia institucional, favoreciendo así la inclusión y el desarrollo económico local, alineados con la misión de IMPRO IFD.

Estas recomendaciones representan una hoja de ruta para seguir avanzando en la construcción de una institución cada vez más sólida, inclusiva y centrada en las personas, reafirmando su propósito de generar valor social y económico de forma sostenible.



## 8. ANEXOS

### 8.1. Desarrollo Integral para el Vivir Bien

#### 8.1.1. VB A1.1.

Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.

### REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2024

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)
A	272,551.02	62	441,452.77
B	-	0	4,997.60
E	174,467.93	69	298,126.96
G	6,997.08	2	26,531.78
I	-	0	-
J	-	0	20,435.47
	454,016.03	133	791,544.58

8.1.2. VB A1.3.

Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.

<b>REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2024</b>			
<b>VB A1.3</b>	<b>Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional..</b>		
	<b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)<sup>1</sup></b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
	173,542.27	40	262,429.54

8.1.3. VB A1.5.

Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.

<b>REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2024</b>			
<b>VB A1.5</b>	<b>Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo</b>		
	<b>Número de productos</b>	<b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
MICROCRÉDITO INDIVIDUAL	1	71	345,094.22
MICROCRÉDITO AGROPECUARIO	2	62	446,450.37
	2	133	791,544.58



Fecha	Fecha de Recibo	Nombre del Cliente	Categoría	Fecha de Resolución	Descripción del Reclamo	Descripción de la Solución
423/2024	24/04/2024	KARIM ROSALES CROCE	CREDITOS	18/04/2024	Se solicita la revisión de la deuda por concepto de la suma de cuotas vencidas.	Se resuelve ajustando la cuota mensual en función de la documentación presentada por el cliente, según una vez verificada la cuenta del entregado a fecha 18/04/2024.
662/2024	13/04/2024	APS	OTROS	13/04/2024	Se requiere a la entidad financiera la documentación necesaria, documentar la deuda actual, determinar cómo se debe pagar la misma a esa entidad o supestar.	Se solicita la siguiente documentación: A. Copia del contrato de préstamo de la deuda. B. Copia del estado de cuenta. C. Detalle histórico de cuotas. D. Monto pendiente de pago correspondiente.
1298/2024	15/03/2024	GLADYS TICOMA MAMANI	CREDITOS	16/03/2024	Solicito se me otorgue una reprogramación y un período de gracia dentro del mismo que se adecue a mi capacidad de pago actual, tal cual establece el decreto supremo.	La institución está abierta a resolver su requerimiento con un análisis detallado y sustentado que demuestre la viabilidad de pago.
1277/2024	12/11/2024	BLANCA NURI DE LA CRUZ OSCAMAYTA	CREDITOS	18/11/2024	Solicito se me otorgue una reprogramación y un período de gracia dentro del mismo que se adecue a mi capacidad de pago actual, tal cual establece el decreto supremo.	La institución está abierta a resolver su requerimiento con un análisis detallado y sustentado que demuestre la viabilidad de pago.
1578/2024	06/12/2024			07/12/2024		
1618/2024	10/11/2024	JUAN TORIBIO TORIBIO	CREDITOS	06/11/2024	Solicito la combinación de intereses de mi deuda en el banco, dado que sufrí un accidente y me tuvieron que operar del ojo.	Comprendemos la situación en la que se debe encontrar, por tal motivo solicitamos pasar por nuestras oficinas, para los requisitos, mediante que las diligencias que usted manifiesta en su requerimiento.

Mencionamos que, para Primera Instancia, según Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección 4, Artículo 2, Inciso i. "Mantener en archivo, por un periodo no menor a Diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo, en los casos en que dicha documentación se constituya en documento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro que se encuentre pendiente de resolución, la misma deberá permanecer en archivos de la entidad". Por lo tanto, todos los documentos de respaldo se encuentran bajo custodia del responsable del PUNTO DE RECLAMO de IMPRO IFD. A disposición del ente regulador, auditorías y de quien lo requiera con referente a PUNTO DE RECLAMO.

**2) Descripción general de los criterios contenidos en las decisiones adoptadas para la solución y prevención de los reclamos relevantes y/o frecuentes.**

Los criterios generales que se han adoptado para la toma de decisiones han sido los siguientes:

- Entrevistas con clientes ya sea personales o vía telefónica para dar solución al reclamo.
- Procesos, políticas y regulaciones definidas siempre dispuestos a crear soluciones preventivas.
- Documentos de respaldos del reclamo, para dar seguimiento a los mismos.
- Criterio de mejor solución por parte del responsable del PR y áreas involucradas.
- Toma de decisión final por parte de Gerencia General.
- Estamos abiertos a recibir quejas y reclamos para brindar soluciones correctivas.
- Resuelve el problema e informa al cliente sobre la solución.

Acciones adoptadas para la optimización del servicio, políticas institucionales, políticas de información y educación financiera, capacitación de personal, recursos técnicos, entre otros.

- IMPRO IFD cuenta con Políticas de Punto de Reclamo debidamente aprobadas por Directorio el cual se halla ajustado a la normativa vigente de ASFI.
- IMPRO IFD cuenta en todas sus oficinas con la identificación del Punto de Reclamo visible para los clientes y usuarios, cumpliendo la "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras", la cual el cliente pueda acceder fácilmente a presentar su reclamo.
- Se ha designado un personal por oficinas, el cual se encuentra debidamente capacitado para presentar adecuadamente este servicio, como también así dar información de Educación Financiera al cliente de la temática de Punto de Reclamo.

Para aquellos clientes que se encuentren en desacuerdo con la respuesta emitida por IMPRO IFD, el personal designado del PR, informa al cliente que podrá acudir ante la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI a presentar su reclamo en segunda instancia, el cual de forma conciliatoria le dará solución a su reclamo ya sea favorable para la institución o para el cliente.

**CONCLUSIÓN:**

- Durante la gestión 2024 se tuvo 23 reclamos de Primera Instancia, 6 requerimientos los cuales fueron solucionados al 100 %.
- Durante la gestión 2024 no se tuvo reclamos de Segunda Instancia.
- Cabe mencionar que a partir de la obtención de la Licencia de Funcionamiento y la fecha de inicio de operación según ASFI, los reclamos son registrados e incorporados al sistema Modulo informático de Punto de Reclamo, como también existe un archivo físico a disposición del Ente Regulador.
- Se cumplieron con los envíos de respuestas cargadas al sistema CIRS-EF, de acuerdo a plazo y normativa ASFI.
- Tomamos muy en cuenta la opinión y observación de nuestros clientes ya que esto puede resultar en mejoras a nuestra institución.

Es todo en cuanto informo para su respectiva evaluación.

Atentamente.



Sigfrido Víctor Adairi  
COORDINADOR DE RECLAMO  
IMPRO - IFD

Cc./ Arch

8.1.5. VB B1.2.

Capacitaciones para la atención con calidad.

PLAN DE CAPACITACIÓN 2024						
N°	PROGRAMA/CURSO/TALLER	ÁREA	TEMÁTICA	DURACIÓN	DESTINATARIOS	OBJETIVO DEL PROGRAMA
1	RIESGO DE CREDITO	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos.	----	Todo el Personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
2	RIESGO DE LIQUIDEZ	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos.	----	Todo el personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
3	RIESGO DE MERCADO	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos.	----	Gerencia de Riesgos y Analistas	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
4	RIESGO OPERATIVO	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos.	----	Gerencia de Riesgos y Analistas	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
5	GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	RIESGOS	Presentación de las directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos.	----	Todo el Personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
6	RIESGOS FINANCIEROS	RIESGOS	Presentación de las directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos.	----	Todo el Personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
7	Curso	AUDITORIA	Prevencion LGI	----	Personal de área	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades al personal de la Unidad de Auditoria Interna
8	Curso	AUDITORIA	Riesgo Legal	----	Personal de área	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades al personal de la Unidad de Auditoria Interna
9	PREVENCIÓN LGI	CUMPLIMIENTO	Sistemas de señales de alerta de LGI, FT y FPADM	----	Personal de área	Fortalecer al personal del área en temáticas específicas, con el fin adecuar esta herramienta a los procesos institucionales.
10	BALANCE SOCIAL	RSE	Educación, financiera, Punto de reclamo, código de ética y conducta, cuidado del medio ambiente, ley contra la violencia y el racismo derechos y obligaciones del personal igualdad de género	----	todo el personal por áreas	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades al personal
11		TESORERIA-CAJAS	Deteccion billetes falsos	por definir	Personal de área	Reforzar las tecnicas de deteccion de billetes falsos
12		TESORERIA-CAJAS	atencion al cliente	por definir	Personal de área	reforzar la calidad de atencion a los clientes de IMPRO IFD
13	ATENCION A PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES	CREDITOS- TESORERIA CAJAS	atencion al cliente	por definir	Personal de área	prestar una mejor atencion a los clientes con discapacidad auditiva
14	ATENCION CON CALIDAD Y CALIDEZ	CREDITOSBANCA COMUNAL	Trato al cliente interno y externo con empatia	3 horas	Todo el personal	Fortalecer habilidades blandas
15	CAPACITACION DE CAPACITADORES	BANCA COMUNAL	Tecnicas de capacitacion y manejo de grupos	3 horas	Oficiales de Creditos	Fortalecer capacidades de liderazgo y capacitacion
16	IDIOMA NATIVO	CREDITOS- TESORERIA CAJAS	Conocimiento basico de idiomas nativos	por definir	Personal de área	brindar una mejor atencion a clientes que solo hablan un idioma nativo
17	ATENCION PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES	CREDITOS- TESORERIA CAJAS	atencion al cliente	por definir	Personal de área	prestar una mejor atencion a los clientes de la tercera edad
18	LENGUAJE DE SEÑAS	CREDITOS- TESORERIA CAJAS	atencion al cliente	por definir	Personal de área	prestar una mejor atencion a los clientes con discapacidad auditiva

  
**Maria de los Angeles Quisbert**  
 JEFE ADM. RR. HH.  
 IMPRO - IFD

  
**Marco A. Ortiz Castro**  
 GERENTE GENERAL  
 IMPRO - IFD

CATEGORÍA	SEXO	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO
EJECUTIVO	M	ZUBIETA CAZAS NORDAN ENVER	GERENTE DE CREDITOS	54
EJECUTIVO	M	GUTIERREZ ALIAGA FERNANDO SAMUEL	GERENTE DE RIESGOS	54
EJECUTIVO	M	PORTUGAL TARIFA HUGO ANTONIO	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	54
EJECUTIVO	M	SOLIZ CASTRO MARCO ANTONIO	GERENTE GENERAL	54
EJECUTIVO	M	CABALLERO GONZALES SERGIO ISAAC ALEX	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	54
EJECUTIVO	M	MOLLINEDO ROBERTO CARLOS	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	54
MANDO MEDIO	M	CARRASCO GIL LUIS JAVIER	CAJERO MAYOR	54
MANDO MEDIO	F	QUISBERT OCSA MARIA DE LOS ANGELES	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRRH	54
MANDO MEDIO	F	VACA GONZALES MELISSA KATHERINE	JEFE DE AUDITORIA INTERNA	54
OPERATIVO	M	CONDORI POMA WILMER ROLANDO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	54
OPERATIVO	M	SANCHEZ IBAÑEZ JUAN	ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	54
OPERATIVO	F	ALIAGA SALAS LUZ CELESTE	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	54
OPERATIVO	F	CONDORI YUJRA YOVANA	ANALISTA DE RIESGOS	54
OPERATIVO	M	PACO GUARACHI ALEX FERNANDO	ANALISTA DE RIESGOS	54
OPERATIVO	F	CALLE ARRATIA KARLA OLIVIA	AUDITOR JUNIOR	54
OPERATIVO	M	CRUZ FERNANDEZ ERICK FERNANDO	AUDITOR JUNIOR	54
OPERATIVO	F	CHURQUI SANTANDER ANAHI LIZETH	AUXILIAR CONTABLE	54
OPERATIVO	M	GUTIERREZ PLATA JAVIER PEDRO	AUXILIAR DE ADMINISTRACION	54
OPERATIVO	F	CASA NINA MAYRA NOEMI	CAJERO	54
OPERATIVO	F	CLARES TICONA ROSMERY	CAJERO	54
OPERATIVO	F	ESPEJO TICONA ANELAIDA FLOR	CAJERO	54
OPERATIVO	F	MAMANI TORREZ MIRIAM MONICA	CAJERO	54
OPERATIVO	M	VALLEJOS RODRIGUEZ KEVIN LEONARDO	CAJERO	54
OPERATIVO	F	VISCAFE ADUVIRI SILVIA ISELA	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	54
OPERATIVO	F	ZUÑIGA ARROYO MARIA ELENA	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	FANOLA QUINO FERNANDO	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	MAMANI SANCHEZ EFRAIN GROVER	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	PERALTA DALENZ ROBERT MOISES	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	RIVERO APAZA JHONY	COBRADOR	54
OPERATIVO	F	ZAMBRANA HIZA ANA MIRTHA	ENCARGADO DE OY M	54
OPERATIVO	M	GARCIA SALAZAR RICHARD ANGEL	JEFE DE AGENCIA ai	54
OPERATIVO	M	GUTIERREZ YUPANQUI JOSE LUIS	JEFE DE AGENCIA ai	54
OPERATIVO	F	QUISPE CHOQUE JANETH	JEFE DE AGENCIA ai	54
OPERATIVO	M	ALIAGA CAMPOS VICENTE MAURICIO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	TITO QUISPE NOEMI	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	VERA CHUQUIMIA JESUS DANIEL	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	VERASTEGUI PACORICONA JUNIOR ALEX	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	LEQUIPE QUISPE LIDIA	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	PACO HUANCA ARMANDO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	RALDE QUISBERT ELMER MARCELO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	SAAVEDRA AGUILERA PAMELA	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	APAZA ZAPATA XIMENA SHIRLEY	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	CRUZ HUANCA HERLAND	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	LIMA MAMANI DARWIN PAULINO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	MAMANI VELASCO DAVID ISAIAS	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	JIMENEZ VALVERDE DIEGO MARTIN	PUNTO DE ENLACE KIVA	54

8.1.6. VB B1.3.

Inversiones en infraestructura.

FECHA DE OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
24/4/2024	1ER PAGO \$US.750 ANTICIPO PARA IMPLENTACION DE SISTEMA SALAR- SOFTWARE DE RRHH S/G FACTURA N° 243 DE FECHA 15.04.2024, CANCELADO CON TRANSF BISA DE FECHA 24/04/2024	5.145,00
11/6/2024	1ER PAGO ANTICIPO POR SERVICIOS DE PINTADO DE OFICINA CENTRAL SR.MIRCO CHANEL NICOLAS MAMANI CON CHEQUE N° 7030 DE BMSC MN DE FECHA 11/06/2024	10.000,00
20/6/2024	2DO PAGO ANTICIPO POR SERVICIOS DE PINTADO DE OFICINA CENTRAL SR.MIRCO CHANEL NICOLAS MAMANI CON CHEQUE N° 622 DE ECOFUTURO MN DE FECHA 20/06/2024	10.000,00
10/9/2024	3ER PAGO ANTICIPO POR SERVICIOS DE PINTADO DE OFICINA CENTRAL SR.MIRCO CHANEL NICOLAS MAMANI CON CHEQUE N° 7053 DE BMSC MN DE FECHA 10/09/2024	20.000,00
19/9/2024	4TO PAGO ANTICIPO POR SERVICIOS DE PINTADO DE OFICINA CENTRAL SR.MIRCO CHANEL NICOLAS MAMANI CON CHEQUE N° 7059 DE BMSC MN DE FECHA 19/09/2024	10.000,00
3/10/2024	5TO PAGO ANTICIPO POR SERVICIOS DE PINTADO DE OFICINA CENTRAL SR.MIRCO CHANEL NICOLAS MAMANI CON CHEQUE N° 7077 DE BMSC MN DE FECHA 03/10/2024	20.000,00
19/10/2024	6TO PAGO ANTICIPO POR SERVICIOS DE PINTADO DE OFICINA CENTRAL SR.MIRCO CHANEL NICOLAS MAMANI CON CHEQUE N° 657 DE BUN MN DE FECHA 19/10/2024	10.000,00
11/11/2024	7MO ANTICIPO POR SERVICIOS DE REMODELACION AREA DE SISITEMAS OFICINA CENTRAL SR.MIRCO CHANEL NICOLAS MAMANI CON CHEQUE N° 7118 DE BMSC MN DE FECHA 11/11/2024	6.500,00
24/12/2024	ANTICIPO DEL 70% SR GREGORIO QUISPE TIPULA POR ACOMETIDA ELECTRICA S/G COTIZACION Y CHEQUE N° 686 DE BANCO UNION DE FECHA 24/12/2024	29.050,00
31/12/2024	ANTICIPO POR ADQUISICION DE SOTWARE BANCA DIGITAL, CANCELADO CON CHEQUE N° 7160 DE BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ DE FECHA 31/12/2024 Y CONTRATO ADJUNTO	1.713.600,00
<b>TOTAL BOLIVIANOS</b>		<b>1.834.295,00</b>
<b>TOTAL DÓLARES</b>		<b>263.548,13</b>

8.1.7. VB B2.1.

Capacitaciones para la atención con calidez.

CATEGORÍA	SEXO	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO
EJECUTIVO	M	ZUBIETA CAZAS NORDAN ENVER	GERENTE DE CREDITOS	54
EJECUTIVO	M	GUTIERREZ ALIAGA FERNANDO SAMUEL	GERENTE DE RIESGOS	54
EJECUTIVO	M	PORTUGAL TARIFA HUGO ANTONIO	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	54
EJECUTIVO	M	SOLIZ CASTRO MARCO ANTONIO	GERENTE GENERAL	54
EJECUTIVO	M	CABALLERO GONZALES SERGIO ISAAC ALEX	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	54
EJECUTIVO	M	MOLLINADO ROBERTO CARLOS	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	54
MANDO MEDIO	M	CARRASCO GIL LUIS JAVIER	CAJERO MAYOR	54
MANDO MEDIO	F	QUISBERT OXA MARIA DE LOS ANGELES	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	54
MANDO MEDIO	F	VACA GONZALES MELISSA KATHERINE	JEFE DE AUDITORIA INTERNA	54
OPERATIVO	M	CONDORI POMA WILMER ROLANDO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	54
OPERATIVO	M	SANCHEZ IBAÑEZ JUAN	ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	54
OPERATIVO	F	ALIAGA SALAS LUZ CELESTE	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	54
OPERATIVO	F	CONDORI YUJRA YOVANA	ANALISTA DE RIESGOS	54
OPERATIVO	M	PACO GUARACHI ALEX FERNANDO	ANALISTA DE RIESGOS	54
OPERATIVO	F	CALLE ARRATIA KARLA OLIVIA	AUDITOR JUNIOR	54
OPERATIVO	M	CRUZ FERNANDEZ ERICK FERNANDO	AUDITOR JUNIOR	54
OPERATIVO	F	CHURQUI SANTANDER ANAHI LIZETH	AUXILIAR CONTABLE	54
OPERATIVO	M	GUTIERREZ PLATA JAVIER PEDRO	AUXILIAR DE ADMINISTRACION	54
OPERATIVO	F	CASA NINA MAYRA NOEMI	CAJERO	54
OPERATIVO	F	CLARES TICONA ROSMERY	CAJERO	54
OPERATIVO	F	ESPEJO TICONA ANELAIDA FLOR	CAJERO	54
OPERATIVO	F	MAMANI TORREZ MIRIAM MONICA	CAJERO	54
OPERATIVO	M	VALLEJOS RODRIGUEZ KEVIN LEONARDO	CAJERO	54
OPERATIVO	F	VISCAFE ADUVIRI SILVIA ISELA	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	54
OPERATIVO	F	ZUÑIGA ARROYO MARIA ELENA	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	FANOLA QUINO FERNANDO	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	MAMANI SANCHEZ EFRAIN GROVER	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	PERALTA DALENZ ROBERT MOISES	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	RIVERO APAZA JHONY	COBRADOR	54
OPERATIVO	F	ZAMBRANA HIZA ANA MIRTHA	ENCARGADO DE OY M	54
OPERATIVO	M	GARCIA SALAZAR RICHARD ANGEL	JEFE DE AGENCIA ai	54
OPERATIVO	M	GUTIERREZ YUPANQUI JOSE LUIS	JEFE DE AGENCIA ai	54
OPERATIVO	F	QUISPE CHOQUE JANETH	JEFE DE AGENCIA ai	54
OPERATIVO	M	ALIAGA CAMPOS VICENTE MAURICIO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	TITO QUISPE NOEMI	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	VERA CHUQUIMIA JESUS DANIEL	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	VERASTEGUI PACORICONA JUNIOR ALEX	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	LEQUIPE QUISPE LIDIA	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	PACO HUANCA ARMANDO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	RALDE QUISBERT ELMER MARCELO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	SAAVEDRA AGUILERA PAMELA	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	APAZA ZAPATA XIMENA SHIRLEY	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	CRUZ HUANCA HERLAND	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	LIMA MAMANI DARWIN PAULINO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	MAMANI VELASCO DAVID ISAIAS	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	JIMENEZ VALVERDE DIEGO MARTIN	PUNTO DE ENLACE KIVA	54

PLAN DE CAPACITACIÓN 2024						
N°	PROGRAMA/CURSO/TALLER	ÁREA	TEMÁTICA	DURACIÓN	DESTINATARIOS	OBJETIVO DEL PROGRAMA
1	RIESGO DE CREDITO	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos.	----	Todo el Personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
2	RIESGO DE LIQUIDEZ	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos.	----	Todo el personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
3	RIESGO DE MERCADO	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos.	----	Gerencia de Riesgos y Analistas	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
4	RIESGO OPERATIVO	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos.	----	Gerencia de Riesgos y Analistas	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
5	GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	RIESGOS	Presentación de las directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos.	----	Todo el Personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
6	RIESGOS FINANCIEROS	RIESGOS	Presentación de las directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos.	----	Todo el Personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
7	Curso	AUDITORIA	Prevención LGI	----	Personal de área	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades al personal de la Unidad de Auditoría Interna
8	Curso	AUDITORIA	Riesgo Legal	----	Personal de área	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades al personal de la Unidad de Auditoría Interna
9	PREVENCIÓN LGI	CUMPLIMIENTO	Sistemas de señales de alerta de LGI, FT y FPADM	----	Personal de área	Fortalecer al personal del área en temáticas específicas, con el fin adecuar esta herramienta a los procesos institucionales.
10	BALANCE SOCIAL	RSE	Educación, financiera, Punto de reclamo, código de ética y conducta, cuidado del medio ambiente, ley contra la violencia y el racismo, derechos y obligaciones del personal, igualdad de género	----	todo el personal por áreas	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades al personal
11		TESORERÍA-CAJAS	Detección billetes falsos	por definir	Personal de área	Reforzar las técnicas de detección de billetes falsos
12		TESORERÍA-CAJAS	atención al cliente	por definir	Personal de área	reforzar la calidad de atención a los clientes de IMPRO IFD
13	ATENCIÓN A PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES	CREDITOS- TESORERÍA-CAJAS	atención al cliente	por definir	Personal de área	prestar una mejor atención a los clientes con discapacidad auditiva
14	ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ	CREDITOSBANCA COMUNAL	Trato al cliente interno y externo con empatía	3 horas	Todo el personal	Fortalecer habilidades blandas
15	CAPACITACIÓN DE CAPACITADORES	BANCA COMUNAL	Técnicas de capacitación y manejo de grupos	3 horas	Oficiales de Créditos	Fortalecer capacidades de liderazgo y capacitación
16	IDIOMA NATIVO	CREDITOS- TESORERÍA-CAJAS	Conocimiento básico de idiomas nativos	por definir	Personal de área	brindar una mejor atención a clientes que solo hablan un idioma nativo
17	ATENCIÓN PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES	CREDITOS- TESORERÍA-CAJAS	atención al cliente	por definir	Personal de área	prestar una mejor atención a los clientes de la tercera edad
18	LENGUAJE DE SEÑAS	CREDITOS- TESORERÍA-CAJAS	atención al cliente	por definir	Personal de área	prestar una mejor atención a los clientes con discapacidad auditiva

  
**María de los Angeles Quisbert**  
 JEFE ADM. RR.HH.  
 IMPRO - IFD

  
**Marco A. Solís Castro**  
 GERENTE GENERAL  
 IMPRO - IFD

8.1.8. VB C1.1.

Pruebas de los planes de continuidad operacional.

COD	UNIDADES	N°	NOMBRE DE LOS DOCUMENTO	RAZÓN MODIFICACIÓN
0	COMUNICACIÓN INTERNA	1	00-01-COIN-DOC-MOF-2024-V1	ACTUALIZACIÓN
		2	00-01-COIN-DOC-ORG-2024-V2-(ORGANIGRAMA)	ACTUALIZACIÓN
		3	00-01-COIN-DOC-COD-2024-V1-(Código de Ética)	ACTUALIZACIÓN
		4	00-01-COIN-DOC-COD-2024-V1-(Código de Conducta)	ACTUALIZACIÓN
		5	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Marca)	CREACIÓN
		6	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Acceso al IMPRONET)	CREACIÓN
		7	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Usuario IMPRONET-MÓDULO DE CLIENTES)	CREACIÓN
		8	00-01-COIN-DOC-2024-V1-(Manual de Usuario NextCloud - Directores)	CREACIÓN
		9	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Procedimiento para el envío de información a ASFI)	ACTUALIZACIÓN
		10	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Usuario del Correo Institucional Externo)	CREACIÓN
		11	00-01-COIN-DOC-R-2024-V1-(Reglamento de Uso de Correo Electrónico Institucional)	CREACIÓN
		12	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Transferencias Internacionales)	CREACIÓN
1	AUDITORÍA INTERNA	1	01-AI-M-2024-V1-(Manual de Auditoría Interna)	ACTUALIZACIÓN
		2	01-AI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos de Auditoría Interna)	ACTUALIZACIÓN
		3	01-AI-R-2024-V1-(Reglamento Interno de Auditoría Interna)	ACTUALIZACIÓN
2	GERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	1	02-GTI-I-2024-V2-(Inventario de Activos de Información)	CREACIÓN
		2	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Acceso Lógico)	ACTUALIZACIÓN
		3	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Metodología de Evaluación de Proveedores de Tecnología)	CREACIÓN
		4	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimiento de Migración de Base de Datos)	ACTUALIZACIÓN
		5	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimiento de Parches de Seguridad)	ACTUALIZACIÓN
		6	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas)	ACTUALIZACIÓN
		7	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos para el Control de los Accesos)	ACTUALIZACIÓN
		8	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Usuario de Zabbix)	CREACIÓN
		9	02-GTI-M-2024-V1-(Manual Respaldos de Base de Datos)	ACTUALIZACIÓN
		10	02-GTI-M-2024-V1-(Manual Técnico de Activos Fijos)	ACTUALIZACIÓN
		11	02-GTI-M-2024-V1-(Manual Técnico de Listas Especiales de Control)	ACTUALIZACIÓN
		12	02-GTI-PL-2024-V1-(Plan De Contingencia De Tecnología De Información)	ACTUALIZACIÓN
		13	02-GTI-PL-2024-V1-(Plan De Continuidad del Negocio)	ACTUALIZACIÓN
		14	02-GTI-R-2024-V1-(Reglamento de Uso de Dispositivos Móviles)	CREACIÓN
		15	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos de Cifrado de Base de Datos)	CREACIÓN
		16	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos de Enmascaramiento de Datos)	CREACIÓN
		17	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos para el Control de Cambios Utilizando GitLab)	CREACIÓN
		18	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Destrucción de Activos de Información)	CREACIÓN
19	Manual de Administracion de Redes	REVISIÓN		

		20	Plan Estratégico de Sistemas IMPRO IFD 2013	REVISIÓN
		21	Manual de Desarrollo Mantenimiento e Implementación de Sistemas	REVISIÓN
		22	Manual de Gestion de Incidentes de Seguridad	REVISIÓN
		23	Procedimiento Administracion de bases de Datos	REVISIÓN
		24	Procedimiento Administracion CPD	REVISIÓN
		25	Procedimiento Analisis de Vulnerabilidades	REVISIÓN
		26	Procedimiento para la Instalación, Mantenimiento y Administración de Software	REVISIÓN
		27	Procedimiento del Mantenimiento Preventivo de Equipos de Computo	REVISIÓN
		28	Procedimiento para Monitoreo de Usuarios	REVISIÓN
		29	Procedimiento de Copias de Respaldo	REVISIÓN
		30	Procedimiento para la Instalación de Programas	REVISIÓN
		31	Procedimiento de Seguridad y Redes	REVISIÓN
		32	Manual Activos de Informacion 2023	REVISIÓN
		33	Manual Metodologia Proyectos	REVISIÓN
		34	Anexo Formulario Unico Solicitudes Sistemas	REVISIÓN
		35	Instructivo de Administracion de Usuarios y Roles de Base de Datos	REVISIÓN
		36	Instructivo de Mantenimiento de Base de Datos	REVISIÓN
		37	Manual de arquitectura manual de redes y Telecomunicaciones	REVISIÓN
		38	Manual de arquitectura,manual de configuracion de Servidores	REVISIÓN
		39	Plan Estratégico Gerencia de Tecnología e Información 2024	CREACIÓN
3	GERENCIA DE RIESGOS	1	Manual de Control de Riesgos de Crédito y de Sistematización de La Información de Riesgo	REVISIÓN
		2	Matriz de Riesgo Metodología para la Determinación del Perfil de Riesgos	REVISIÓN
		3	Política de Gestión de Riesgos de Liquidez	REVISIÓN
		4	Política Para la Gestión de Riesgos de Crédito	REVISIÓN
		5	Politica para la Gestión Integral de Riesgos	REVISIÓN
		6	Procedimiento de Gestión de Riesgo Operativo	REVISIÓN
		7	Reglamento de Control Suf. Patrimonial y Ponderacion de Activos	REVISIÓN
		8	Matriz de Riesgo Metodología para Riego Operativo	REVISIÓN
4	GERENCIA DE CRÉDITOS	1	04-01-GC-CI-M-2024-01-(Manual de Procedimiento de Refinanciamiento y Reprogramación)	ACTUALIZACIÓN
		2	04-01-GC-CI-M-2024-V3-(Manual de Procesos y Procedimientos de Crédito Individual)	ACTUALIZACIÓN
		3	04-01-GC-CI-P-2024-V3-(Política de Créditos)	ACTUALIZACIÓN
		4	Reglamento de Tasas de Interés	REVISIÓN
		5	Anexos a Procedimientos de Creditos julio 2023	REVISIÓN
		6	Manual de Usuario Registro Documental	REVISIÓN
		7	Procedimiento pago intereses diferimiento	REVISIÓN
		8	04-02-GC-BC-P-2024-V2-(Políticas de Banca Comunal)	ACTUALIZACIÓN
		9	Manual de Procedimiento de Banca Comunal	REVISIÓN
5	GERENCIA DE FINANZAS Y OPERACIONES	1	Manual de Tesorería	REVISIÓN
		2	Reglamento Interno de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores	REVISIÓN
		3	Manual Procedimientos de Conciliación Servicios y Cobro de Comisiones	REVISIÓN
		4	Manual de Usuario Tickets	REVISIÓN

		5	Normas y Políticas de Fondo Fijo o Caja Chica	REVISIÓN
		6	Procedimiento Tratamiento de Chequeras	REVISIÓN
		7	Procedimiento Uso y Control Recibos Cobranza	REVISIÓN
		8	05-07-GFO-T-P-2024-V1-(Políticas para la Atención en Cajas)	ACTUALIZACIÓN
		9	Manual de política y proceso Punto de Reclamo	REVISIÓN
		10	Manual del Usuario Punto de Reclamos	REVISIÓN
		11	Manual de Administración de Liquidez	REVISIÓN
		12	Plan de contingencias de Liquidez	REVISIÓN
		13	Política de Gestión del CAP	REVISIÓN
		14	Normas y Políticas de Activos Fijos y Mantenimiento	REVISIÓN
		15	Normas y Políticas de Baja de Activos Fijos o Bienes de Uso	REVISIÓN
		16	Manual de Usuario Control y Asignación de Activos Fijos	REVISIÓN
		17	Normas y Políticas Para el Manejo de Almacenes	REVISIÓN
		18	Reglamento Interno de pasajes, viáticos y gastos de representación	REVISIÓN
		19	Procedimiento Para el Proceso de Contratación de Seguros Colectivos Mediante Licitación Pública	REVISIÓN
		20	Política para el proceso de contratación de seguros colectivos mediante licitación pública	REVISIÓN
		21	Manual de Políticas y Procedimiento para Contratación de Seguro para la Caución Calificada	REVISIÓN
		22	Manual de Procedimientos para Adjudicación, Contabilización, Titularización Y Posesión de Bienes Adjudicados	REVISIÓN
		23	Manual de Contabilidad	REVISIÓN
		24	Manual Técnico Punto de Reclamo	REVISIÓN
		25	Manual Técnico Tickets	REVISIÓN
		26	Manual Técnico Recursos Humanos	REVISIÓN
		27	Procedimiento de Recursos Humanos	REVISIÓN
		28	Política de Recursos Humanos	REVISIÓN
		29	Reglamento Interno	REVISIÓN
		30	Manual de Usuario de Recursos Humanos	REVISIÓN
6	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Manual Interno para la Gestión de Riesgos de LGI, FT Y FPADM	REVISIÓN
		2	Material para el personal	REVISIÓN
		3	Manual del Usuario Listas Especiales de Control	REVISIÓN
		4	Guía de señales de alerta de LGI, FT, FPADM	REVISIÓN
8	SEGURIDAD FÍSICA	1	Procedimiento de Seguridad Física	REVISIÓN
		2	Política de Capacitación en Seguridad Física	REVISIÓN
		3	Política de Seguridad Física	REVISIÓN
		4	Manual de funciones para el personal de seguridad	REVISIÓN
9	GOBIERNO CORPORATIVO	1	Código de Gobierno Corporativo	REVISIÓN
		2	Reglamento de Gobierno Corporativo	REVISIÓN
		3	Estructura Orgánica	REVISIÓN
		4	Política y Procedimiento de Conflicto de Intereses	REVISIÓN
		5	Plan de Sucesión	REVISIÓN
		6	Manual de Descripción de Cargos	REVISIÓN

		7	Política y Procedimiento de Gestion de Capital	REVISIÓN
		8	Manual de Organización y Funciones del Directorio	REVISIÓN
		9	Reglamento y proced pago Incentivo Soc Fund	REVISIÓN
10	COMITÉ	1	10-02-COM-TI-M-2024-V1-(Manual de Comité de Tecnología e Información)	ACTUALIZACIÓN
		2	10-03-COM-SI-M-2024-V1-(Manual de Comité de Seguridad de la Información)	ACTUALIZACIÓN
		3	10-06-COM-A-R-2024-V1-(Reglamento de Comité de Auditoría)	ACTUALIZACIÓN
		4	Reglamento de Comite de Riesgos	REVISIÓN
		5	Reglamento del Comité Ejecutivo de Créditos	REVISIÓN
		6	Reglamento del Comite de Cumplimiento	REVISIÓN
		7	Reglamentio de comite RSE y FS	REVISIÓN
		8	Reglamento del Comité de Seguridad Física	REVISIÓN
11	LEGAL	1	Política y Procedimiento Incumplimiento de Contratos Ajenos a Recuperación de Cartera	REVISIÓN
12	RSE Y FUNCIÓN SOCIAL	1	Departamento de Desempeño e Impacto Social	REVISIÓN
		2	Manual de Desempeño Social	REVISIÓN
		3	Política de RSE y FS	REVISIÓN
13	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	1	13-SI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos Ante Incidentes de Seguridad de Información y Tecnológicos)	CREACIÓN
		2	13-SI-M-2024-V1-(Manual de Proceso Disciplinario por Infracciones de Seguridad)	CREACIÓN
		3	13-SI-M-2024-V1-(Metodología de Análisis y Evaluación de Riesgos en SI)	CREACIÓN
		4	13-SI-P-2024-V2-(Política de Seguridad de la Información)	CREACIÓN
		5	13-SI-R-2024-V1-(Reglamento de Administración e Identificación de Usuarios)	CREACIÓN
		6	13-SI-R-2024-V1-(Reglamento de Clasificación de la información)	ACTUALIZACIÓN
		7	13-SI-R-2024-V1-(Reglamento de Conexión con Terceros)	ACTUALIZACIÓN
		8	13-SI-R-2024-V1-(Reglamento de Gestión de Claves)	CREACIÓN
		9	13-SI-R-2024-V1-(Reglamento de Gestión y Vulnerabilidades Técnicas)	CREACIÓN
		10	13-SI-R-2024-V1-(Reglamento de Recursos Informáticos, SW y HW)	CREACIÓN
		11	13-SI-R-2024-V1-(Reglamento de Respaldo de Información)	CREACIÓN
		12	13-SI-R-2024-V1-(Reglamento de Uso de Internet e Intranet)	CREACIÓN

**INFORME DE RIESGO**  
IMPRO-IFD/SU/03/2024

A : COMITÉ DE RIESGOS  
CC : Marco Antonio Solís Castro, Gerente General  
DE : Fernando Samuel Gutiérrez Araya, Gerente de Riesgos

REF : INFORME DE PRUEBAS DE PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE RIESGO OPERATIVO, COMPRENDIDAS EN FECHA DEL 7 A 21 DE OCTUBRE DE 2024 Y SIMULACIÓN DE ESCENARIOS.

FECHA : La Paz, 24 de diciembre del 2024

**1. ANTECEDENTES**  
En cumplimiento a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNRF) y la Política Interna de Riesgo, se elabora el presente informe en el que se da a conocer las pruebas del plan de contingencias y continuidad del negocio de riesgo operativo por parte de IMPRO IFD.

**2. OBJETIVO Y ALCANCE**  
El objetivo del Plan de Contingencias y Continuidad del negocio, es asegurar la supervivencia de IMPRO IFD frente a escenarios de crisis operativa, garantizando la continuidad del negocio. El alcance del informe es dar a conocer el cumplimiento de las normativas internas de la institución.

**3. DEFINICIONES**  
Para una mejor comprensión de los temas tratados en el presente informe, se consideran las siguientes definiciones:  
➤ **Riesgo Operacional:** Entendido por riesgo operacional a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, falta del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.  
➤ **Plan de contingencia:** Es el documento que contempla procedimientos y acciones que deben estar en funcionamiento al ocurrir un evento de riesgo operativo.  
➤ **Plan de continuidad del negocio:** Es el documento que contempla la logística que debe seguir IMPRO IFD a objeto de restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente, interrumpidas.

**INFORME DE RIESGO OPERATIVO**

Dentro de un tiempo predeterminado, después de una paralización o desastre, a causa de un evento de riesgo operativo

**4. DESARROLLO**  
Operar que todos los eventos contingentes tenga una caída simulada controlada, el cual se pueda encontrar fallencias para su mejora y esta pueda desempeñar la continuidad del negocio.

**4.1. Prueba del plan**  
La prueba se programó entre las fechas del 7 al 21 del mes de octubre de 2024, llevando a cabo la ejecución de procedimientos de nuestros manuales en oficina central de la institución.

En la respectiva prueba participaron el Gerente de Riesgos, Jefatura de RR.HH. y Contabilidad, Oficina de Seguridad Física y Gerencia de Tecnología e Información.

Para la respectiva prueba se ha considerado los factores externos e internos los cuales se exponen a nuestra rutina diaria de la institución.

Las pruebas se han ejecutado durante un tiempo en el que las operaciones de la operación normal sean mínimas y deben comprender los elementos críticos y simular condiciones de proceso, aunque se realicen fuera del horario laboral de la Entidad.

Las pruebas se hallan de acuerdo a las siguientes tareas:  
• Verificar la totalidad y precisión del Plan.  
• Evaluar el desempeño del personal involucrado.  
• Medir la coordinación entre los miembros del grupo de contingencia, proveedores y otros terceros.  
• Identificar la capacidad de recuperar registros e información vital.  
• Medir el desempeño de los sistemas operativos y computacionales.

Durante la etapa de prueba se ha establecido las pruebas con escenarios simulados, planeados en el tiempo, teniendo en cuenta los requerimientos de cada prueba y con una revisión exhaustiva de los resultados de las mismas, para generar mejoras a los planes.

**4.2. Señal de alerta que activan el Plan**  
El plan de contingencia se activará de acuerdo con las causas de las posibles interrupciones y a partir de ellas se referencian las acciones a seguir en caso que las mismas se presenten. Estas se pueden ver en los siguientes escenarios:  
**Asistencia de Personal:**  
Se presenta cuando el funcionario o contratista que ejecuta el proceso no puede estar a trabajar para desarrollar las actividades propias de su cargo.

**INFORME DE RIESGO OPERATIVO**

No ocurre el sitio normal de trabajo:  
Se presenta cuando por algún evento como desastre natural, enfermedad contagiosa, actividad terroristas, problemas de transporte, huelgas, entre otros, el personal no puede acceder a su lugar de trabajo para desarrollar las actividades propias de su cargo. En este caso y con el ánimo de no interrumpir la operación del proceso crítico se debe contar con un alto número de trabajo, el cual puede ser:  
• Suministrado por la Entidad, Oficina Central, Agencias y Puntos de Atención.  
• Suministrado por un proveedor, contratista o aliado estratégico o reemplaz con el mismo personal de la institución.

**Caida de los sistemas tecnológicos:**  
Se presenta cuando el hardware y/o software presenta fallas o cuando haya interrupción prohibida de las comunicaciones, ocasionados por: datos incorrectos, falta de componentes, falta de aplicaciones y/o error humano.

**No contar con los Proveedores Externos:**  
Se presenta cuando uno o varios actividades del proceso crítico son realizadas por el proveedor y cualquier falta de este, generaría la no realización efectiva del proceso. En este caso se debe garantizar que en el contrato con el proveedor se especifique la existencia de un Plan de Continuidad del Negocio.

**4.3. Resultados y hallazgos**  
Se ha elaborado una matriz el cual contempla la siguiente información: PROCESO, ÁREA, DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE PRUEBA, FECHA Y FORMA DE PRUEBA, RESULTADOS Y HALLAZGOS.

PROCESO	ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE PRUEBA	FECHA Y FORMA DE PRUEBA	RESULTADOS	HALLAZGOS
Asistencia Personal	Operación	Se simuló la ausencia de personal clave para probar que el sistema operativo no se ve afectado por la falta de personal clave.	Se realizó el 10/10/2024 a las 10:00 am hasta las 11:00 pm	Se verificó que el sistema operativo no se ve afectado por la falta de personal clave.	No se detectaron hallazgos.

**AUSENCIA DE PERSONAL CLAVE**

**IMPRO IFD** **INFORME DE RIESGO OPERATIVO**

**AUSENCIA DE PERSONAL EJECUTIVO**

PROCESO	ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE PRUEBA	FECHA Y HORA DE PRUEBA	RESULTADOS	HALLAZGOS
Atención al cliente	Operación	Se simuló la ausencia de personal ejecutivo en el área de atención al cliente durante un periodo de 2 horas.	20/10/2024 de 10:00 a 12:00 pm	Se mantuvo el servicio al cliente a través de canales digitales y personal de apoyo.	No se presentaron incidencias en el servicio al cliente.

**INSPECCIÓN DE EQUIPOS POR PARTE DE VIRUS**

PROCESO	ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE PRUEBA	FECHA Y HORA DE PRUEBA	RESULTADOS	HALLAZGOS
Operación	Operación	Se realizó una inspección de seguridad de los equipos de cómputo en el área de atención al cliente.	20/10/2024 de 10:00 a 12:00 pm	Se verificó el estado de los equipos y se aplicaron medidas de seguridad.	No se presentaron incidencias de seguridad.

**INTERRUPCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

PROCESO	ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE PRUEBA	FECHA Y HORA DE PRUEBA	RESULTADOS	HALLAZGOS
Operación	Operación	Se simuló una interrupción de energía eléctrica en el área de atención al cliente.	20/10/2024 de 10:00 a 12:00 pm	Se activó el protocolo de contingencia y se mantuvo el servicio al cliente.	No se presentaron incidencias de servicio.

**IMPRO IFD** **INFORME DE RIESGO OPERATIVO**

**Escenarios relacionados a Seguridad Física**  
Serán tomados en cuenta la siguientes elementos:

- Ubicación y disposición física
- Elementos de seguridad de los ambientes de trabajo
- Control de acceso de personal interno y externo al servicio
- Actas levantadas o de vandillaje que pudieran afectar infraestructura, personal o documentación.

La recuperación de los eventos se encuentra de acuerdo al promedio de los horarios establecidos.

ACTIVIDAD	000 a 0300	0300 a 1200	1200 a 1800	1800 a 2300	2300 a 0000
Recursos Humanos	X	X	X	X	X
Operación	X	X	X	X	X
Marketing	X	X	X	X	X
Finanzas	X	X	X	X	X
Operación	X	X	X	X	X
Marketing	X	X	X	X	X
Finanzas	X	X	X	X	X

- 4.4. Desactivación de la Prueba**
- Los tiempos programados para la desactivación del nodo se modificaron debido a la necesidad verificar estabilidad de la prueba. Se hizo la desactivación el 21 de octubre de 2024 a horas 10:30 pm.
  - Las ejecuciones de todos los procedimientos de desactivación se fueron a cabo de manera exitosa.
  - Una vez desactivado se retomó la normalidad.
- 5. Resultado y Conclusiones**
- La prueba del Plan de Contingencia y continuidad del negocio se ha cumplido exitosamente demostrando que las estrategias diseñadas permiten la continuidad del negocio.
  - Los escenarios se hallan incorporado dentro la prueba por lo que no se encontraron gravesidades que pudieran afectar.
  - Presentar este informe al Directorio para su conocimiento y consideración.
  - Someter el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio a la aprobación del Directorio

**6. RECOMENDACIONES**

Para una mayor control de mitigación se recomendó que cada Área debía efectuar y cumplir con los reportes de los incidentes para establecer mejoras en el Plan de contingencia en el caso que fuera necesario.

Es cuanto informamos para los fines consiguientes.

Elaborado por: *[Firma]*

**IMPRO IFD** **INFORME DE RIESGO OPERATIVO**

**PERIODICIDAD DE LOS SISTEMAS CENTRALES**

PROCESO	ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE PRUEBA	FECHA Y HORA DE PRUEBA	RESULTADOS	HALLAZGOS
Atención al cliente	Operación	Se simuló la interrupción de los sistemas centrales durante un periodo de 2 horas.	20/10/2024 de 10:00 a 12:00 pm	Se mantuvo el servicio al cliente a través de canales digitales y personal de apoyo.	No se presentaron incidencias en el servicio al cliente.

**PROCESO DE INGENIERO**

PROCESO	ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE PRUEBA	FECHA Y HORA DE PRUEBA	RESULTADOS	HALLAZGOS
Operación	Operación	Se simuló una interrupción de los sistemas centrales durante un periodo de 2 horas.	20/10/2024 de 10:00 a 12:00 pm	Se mantuvo el servicio al cliente a través de canales digitales y personal de apoyo.	No se presentaron incidencias en el servicio al cliente.

**PERIODICIDAD DE LOS SISTEMAS CENTRALES**

PROCESO	ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO DE PRUEBA	FECHA Y HORA DE PRUEBA	RESULTADOS	HALLAZGOS
Operación	Operación	Se simuló una interrupción de los sistemas centrales durante un periodo de 2 horas.	20/10/2024 de 10:00 a 12:00 pm	Se mantuvo el servicio al cliente a través de canales digitales y personal de apoyo.	No se presentaron incidencias en el servicio al cliente.

**Escenario Crítico**  
Para la respectiva prueba del plan de contingencia a la vez se ha establecido escenarios críticos identificados en los cuadros anteriores de los eventos que pudieran presentarse considerando los siguientes aspectos:

**Escenario a Síntesis:**  
El alcance está circunscrito a los eventos de contingencia o emergencias que pudieran afectar, paralizar o detener las instalaciones, el personal o los recursos TICs. Una consideración adicional a tenerse en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro que inhabilite total o parcialmente el "Centro de Datos", es la coordinación que debe realizarse con la Alta Gerencia de IMPRO para determinar el uso de un ambiente externo para la continuidad de la operación, hasta que se restablezca el funcionamiento normal.

Por otro lado, consideramos que como parte del desarrollo del sub factor de Siniestros, se debe incluir los elementos relativos a Servicios Públicos, por afectar o ser consecuencia de siniestros que pueden presentarse:

- Interrupción de Energía Eléctrica: al momento de restablecer la energía eléctrica, pudiera producirse una carga excesiva que pudiera ocasionar algún tipo de siniestro, afectando la seguridad física. Resumido y orientado a constructores.

**Escenario de Sistema de Información:**  
Los eventos relacionados a los Sistemas de Información tienen por objetivo que ante cualquier evento que afecte a la normal operación tanto en hardware, software como en cualquier elemento interno o externo relacionado a los mismos, se dispongan de alternativas de solución frente al problema a fin de asegurar la operación del servicio y/o minimizar el tiempo de interrupción.

- Infracción de equipos por virus
- Fallas de los sistemas centrales
- Falla del Motor de la base de datos
- Falla del Sistema Operativo

**Escenario relacionado a los Recursos Humanos**  
La seguridad referida al personal se contemplará desde las etapas de selección del mismo e incluirá en los contratos y definiciones de puestos de trabajo para poder cumplir el objetivo de reducir los riesgos de:

- Actuaciones humanas
- No disponibilidad del personal por enfermedades
- Emergencias médicas
- Incapacidad temporal o permanente por accidentes
- Fernandocó ocos

Se deberá comprobar que las definiciones de puestos de trabajo contemplen todo lo necesario en cuanto a responsabilidades encomendadas.

8.1.9. VB D1.1.

Mejoramiento de procesos y procedimientos.

COD	UNIDADES	N°	NOMBRE DE LOS DOCUMENTO	RAZÓN MODIFICACIÓN
0	COMUNICACIÓN INTERNA	1	00-01-COIN-DOC-MOF-2024-V1	ACTUALIZACIÓN
		2	00-01-COIN-DOC-ORG-2024-V2-(ORGANIGRAMA)	ACTUALIZACIÓN
		3	00-01-COIN-DOC-COD-2024-V1-(Código de Ética)	ACTUALIZACIÓN
		4	00-01-COIN-DOC-COD-2024-V1-(Código de Conducta)	ACTUALIZACIÓN
		5	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Marca)	CREACIÓN
		6	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Acceso al IMPRONET)	CREACIÓN
		7	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Usuario IMPRONET-MÓDULO DE CLIENTES)	CREACIÓN
		8	00-01-COIN-DOC-2024-V1-(Manual de Usuario NextCloud - Directores)	CREACIÓN
		9	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Procedimiento para el envío de información a ASFI)	ACTUALIZACIÓN
		10	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Usuario del Correo Institucional Externo)	CREACIÓN
		11	00-01-COIN-DOC-R-2024-V1-(Reglamento de Uso de Correo Electrónico Institucional)	CREACIÓN
		12	00-01-COIN-DOC-M-2024-V1-(Manual de Transferencias Internacionales)	CREACIÓN
1	AUDITORÍA INTERNA	1	01-AI-M-2024-V1-(Manual de Auditoría Interna)	ACTUALIZACIÓN
		2	01-AI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos de Auditoría Interna)	ACTUALIZACIÓN
		3	01-AI-R-2024-V1-(Reglamento Interno de Auditoría Interna)	ACTUALIZACIÓN
2	GERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	1	02-GTI-I-2024-V2-(Inventario de Activos de Información)	CREACIÓN
		2	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Acceso Lógico)	ACTUALIZACIÓN
		3	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Metodología de Evaluación de Proveedores de Tecnología)	CREACIÓN
		4	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimiento de Migración de Base de Datos)	ACTUALIZACIÓN
		5	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimiento de Parches de Seguridad)	ACTUALIZACIÓN
		6	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas)	ACTUALIZACIÓN
		7	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos para el Control de los Accesos)	ACTUALIZACIÓN
		8	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Usuario de Zabbix)	CREACIÓN
		9	02-GTI-M-2024-V1-(Manual Respaldos de Base de Datos)	ACTUALIZACIÓN
		10	02-GTI-M-2024-V1-(Manual Técnico de Activos Fijos)	ACTUALIZACIÓN
		11	02-GTI-M-2024-V1-(Manual Técnico de Listas Especiales de Control)	ACTUALIZACIÓN
		12	02-GTI-PL-2024-V1-(Plan De Contingencia De Tecnología De Información)	ACTUALIZACIÓN
		13	02-GTI-PL-2024-V1-(Plan De Continuidad del Negocio)	ACTUALIZACIÓN
		14	02-GTI-R-2024-V1-(Reglamento de Uso de Dispositivos Móviles)	CREACIÓN
		15	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos de Cifrado de Base de Datos)	CREACIÓN
		16	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos de Enmascaramiento de Datos)	CREACIÓN
		17	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Procedimientos para el Control de Cambios Utilizando GitLab)	CREACIÓN
		18	02-GTI-M-2024-V1-(Manual de Destrucción de Activos de Información)	CREACIÓN
19	Manual de Administracion de Redes	REVISIÓN		

		20	Plan Estratégico de Sistemas IMPRO IFD 2013	REVISIÓN
		21	Manual de Desarrollo Mantenimiento e Implementación de Sistemas	REVISIÓN
		22	Manual de Gestion de Incidentes de Seguridad	REVISIÓN
		23	Procedimiento Administracion de bases de Datos	REVISIÓN
		24	Procedimiento Administracion CPD	REVISIÓN
		25	Procedimiento Analisis de Vulnerabilidades	REVISIÓN
		26	Procedimiento para la Instalación, Mantenimiento y Administración de Software	REVISIÓN
		27	Procedimiento del Mantenimiento Preventivo de Equipos de Computo	REVISIÓN
		28	Procedimiento para Monitoreo de Usuarios	REVISIÓN
		29	Procedimiento de Copias de Respaldo	REVISIÓN
		30	Procedimiento para la Instalación de Programas	REVISIÓN
		31	Procedimiento de Seguridad y Redes	REVISIÓN
		32	Manual Activos de Informacion 2023	REVISIÓN
		33	Manual Metodología Proyectos	REVISIÓN
		34	Anexo Formulario Unico Solicitudes Sistemas	REVISIÓN
		35	Instructivo de Administracion de Usuarios y Roles de Base de Datos	REVISIÓN
		36	Instructivo de Mantenimiento de Base de Datos	REVISIÓN
		37	Manual de arquitectura manual de redes y Telecomunicaciones	REVISIÓN
		38	Manual de arquitectura,manual de configuracion de Servidores	REVISIÓN
		39	Plan Estratégico Gerencia de Tecnología e Información 2024	CREACIÓN
3	GERENCIA DE RIESGOS	1	Manual de Control de Riesgos de Crédito y de Sistematización de La Información de Riesgo	REVISIÓN
		2	Matriz de Riesgo Metodología para la Determinación del Perfil de Riesgos	REVISIÓN
		3	Política de Gestión de Riesgos de Liquidez	REVISIÓN
		4	Política Para la Gestión de Riesgos de Crédito	REVISIÓN
		5	Politica para la Gestión Integral de Riesgos	REVISIÓN
		6	Procedimiento de Gestión de Riesgo Operativo	REVISIÓN
		7	Reglamento de Control Suf. Patrimonial y Ponderacion de Activos	REVISIÓN
		8	Matriz de Riesgo Metodología para Riego Operativo	REVISIÓN
4	GERENCIA DE CRÉDITOS	1	04-01-GC-CI-M-2024-01-(Manual de Procedimiento de Refinanciamiento y Reprogramación)	ACTUALIZACIÓN
		2	04-01-GC-CI-M-2024-V3-(Manual de Procesos y Procedimientos de Crédito Individual)	ACTUALIZACIÓN
		3	04-01-GC-CI-P-2024-V3-(Política de Créditos)	ACTUALIZACIÓN
		4	Reglamento de Tasas de Interés	REVISIÓN
		5	Anexos a Procedimientos de Creditos julio 2023	REVISIÓN
		6	Manual de Usuario Registro Documental	REVISIÓN
		7	Procedimiento pago intereses diferimiento	REVISIÓN
		8	04-02-GC-BC-P-2024-V2-(Políticas de Banca Comunal)	ACTUALIZACIÓN
		9	Manual de Procedimiento de Banca Comunal	REVISIÓN
5	GERENCIA DE FINANZAS Y OPERACIONES	1	Manual de Tesorería	REVISIÓN
		2	Reglamento Interno de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores	REVISIÓN
		3	Manual Procedimientos de Conciliación Servicios y Cobro de Comisiones	REVISIÓN
		4	Manual de Usuario Tickets	REVISIÓN

		5	Normas y Políticas de Fondo Fijo o Caja Chica	REVISIÓN
		6	Procedimiento Tratamiento de Chequeras	REVISIÓN
		7	Procedimiento Uso y Control Recibos Cobranza	REVISIÓN
		8	05-07-GFO-T-P-2024-V1-(Políticas para la Atención en Cajas)	ACTUALIZACIÓN
		9	Manual de política y proceso Punto de Reclamo	REVISIÓN
		10	Manual del Usuario Punto de Reclamos	REVISIÓN
		11	Manual de Administración de Liquidez	REVISIÓN
		12	Plan de contingencias de Liquidez	REVISIÓN
		13	Política de Gestión del CAP	REVISIÓN
		14	Normas y Políticas de Activos Fijos y Mantenimiento	REVISIÓN
		15	Normas y Políticas de Baja de Activos Fijos o Bienes de Uso	REVISIÓN
		16	Manual de Usuario Control y Asignación de Activos Fijos	REVISIÓN
		17	Normas y Políticas Para el Manejo de Almacenes	REVISIÓN
		18	Reglamento Interno de pasajes, viáticos y gastos de representación	REVISIÓN
		19	Procedimiento Para el Proceso de Contratación de Seguros Colectivos Mediante Licitación Pública	REVISIÓN
		20	Política para el proceso de contratación de seguros colectivos mediante licitación pública	REVISIÓN
		21	Manual de Políticas y Procedimiento para Contratación de Seguro para la Caución Calificada	REVISIÓN
		22	Manual de Procedimientos para Adjudicación, Contabilización, Titularización Y Posesión de Bienes Adjudicados	REVISIÓN
		23	Manual de Contabilidad	REVISIÓN
		24	Manual Técnico Punto de Reclamo	REVISIÓN
		25	Manual Técnico Tickets	REVISIÓN
		26	Manual Técnico Recursos Humanos	REVISIÓN
		27	Procedimiento de Recursos Humanos	REVISIÓN
		28	Política de Recursos Humanos	REVISIÓN
		29	Reglamento Interno	REVISIÓN
		30	Manual de Usuario de Recursos Humanos	REVISIÓN
6	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Manual Interno para la Gestión de Riesgos de LGI, FT Y FPADM	REVISIÓN
		2	Material para el personal	REVISIÓN
		3	Manual del Usuario Listas Especiales de Control	REVISIÓN
		4	Guía de señales de alerta de LGI, FT, FPADM	REVISIÓN
8	SEGURIDAD FÍSICA	1	Procedimiento de Seguridad Física	REVISIÓN
		2	Política de Capacitación en Seguridad Física	REVISIÓN
		3	Política de Seguridad Física	REVISIÓN
		4	Manual de funciones para el personal de seguridad	REVISIÓN
9	GOBIERNO CORPORATIVO	1	Código de Gobierno Corporativo	REVISIÓN
		2	Reglamento de Gobierno Corporativo	REVISIÓN
		3	Estructura Orgánica	REVISIÓN
		4	Política y Procedimiento de Conflicto de Intereses	REVISIÓN
		5	Plan de Sucesión	REVISIÓN
		6	Manual de Descripción de Cargos	REVISIÓN





INFORME DE RIESGOS

Código	Nombre de Control	Fecha de última actualización	Por	Fecha de emisión	Control de	Área de destino	Página de inicio	Página de fin
--------	-------------------	-------------------------------	-----	------------------	------------	-----------------	------------------	---------------

INFORME DE RIESGOS

4.2.3 EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS Y SU MITIGACIÓN

Proceso	Riesgo	Impacto	Probabilidad	Nivel de Riesgo	Mitigación
...	...	...	...	...	...

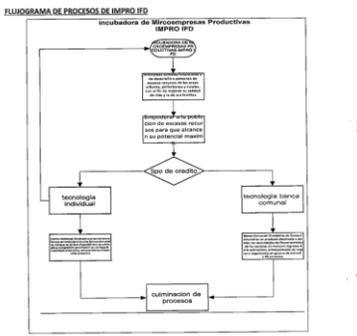
INFORME DE RIESGOS

4.2.4 MITIGACIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS  
IMPRO IFD cuenta con Políticas y Manuales del Proceso Crítico aprobados por Directorio, los cuales se hallan diseñados y revisados para su ejecución de la misma por el usuario y sus Oficinas de Gestión, Encargado de Cartera y Tesorería.

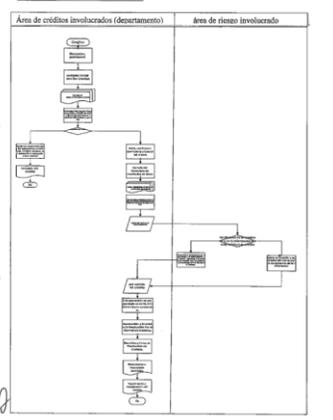
4.2.5 DESCRIPCIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJOS

Forma ANSI/ISO	Nombre	Descripción
→	Línea de flujo (flecha)	Muestra el orden de conexión de los procesos. Una línea continua en el camino, separada a uno u otro lado por líneas de flujo, de líneas de flujo.
○	Terminar	Inicio de flujo de un proceso. El diagrama de flujo comienza en un punto, desde el cual se dirige al primer proceso. El símbolo de terminación es un círculo con el texto "Terminar" o "Fin del proceso".
□	Proceso	Representa un proceso de negocio que puede ser el inicio, parte o el final de un proceso. El símbolo de proceso es un rectángulo con el texto "Proceso" o "Actividad".
◇	Decisión	Muestra una decisión que puede ser un punto de partida o un punto de salida de un proceso. El símbolo de decisión es un triángulo con el texto "Decisión" o "Punto de decisión".
▭	Inicio/fin	Muestra el inicio o el fin de un proceso. El símbolo de inicio/fin es un triángulo con el texto "Inicio" o "Fin".
▭	Análisis (Comentarios)	Muestra un análisis o comentario que puede ser un punto de partida o un punto de salida de un proceso. El símbolo de análisis es un rectángulo con el texto "Análisis" o "Comentarios".
▭	Proceso Predefinido	Muestra un proceso predefinido que puede ser un punto de partida o un punto de salida de un proceso. El símbolo de proceso predefinido es un rectángulo con el texto "Proceso Predefinido".
▭	Control de flujo	Muestra un control de flujo que puede ser un punto de partida o un punto de salida de un proceso. El símbolo de control de flujo es un rectángulo con el texto "Control de flujo".
▭	Conector fuera de página	Un conector que muestra un punto de partida o un punto de salida de un proceso. El símbolo de conector fuera de página es un rectángulo con el texto "Conector fuera de página".
▭	Verbo documentado	Muestra un verbo documentado que puede ser un punto de partida o un punto de salida de un proceso. El símbolo de verbo documentado es un rectángulo con el texto "Verbo documentado".
▭	Documento	Muestra un documento que puede ser un punto de partida o un punto de salida de un proceso. El símbolo de documento es un rectángulo con el texto "Documento".

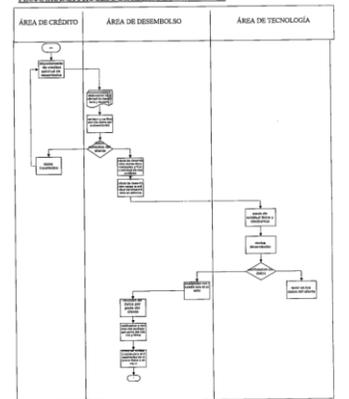
INFORME DE RIESGOS



INFORME DE RIESGOS



INFORME DE RIESGOS



INFORME DE RIESGOS



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Realizado el análisis, se concluye:

- El inventario de procesos está alineado con la línea de negocio de IMPRO IFD. La exposición de los diagramas de flujo contribuirá al análisis detallado de cada área correspondiente a la institución.
- Los procesos críticos están débilmente controlados, y no se han reportado incidencias durante la gestión 2023.

Es cuanto informo para los fines consiguientes.

Elaborado Por: FGA

*[Firma]*  
Firma del Gerente General  
IMPRO - IFD

8.1.10. VB D1.2.

Tiempos de atención y filas de espera.

La paz, 18 de junio 2025

**INFORME**

A : Lic. Marco Soliz Castro  
 Gerente General IMPRO IFD

De : Luis Javier Carrasco Gil  
 Cajero Mayor

**REF: TIEMPOS DE ATENCION Y FILAS DE ESPERA**

Mediante el presente informo a Usted que, en la gestión 2024 de acuerdo a reportes mensuales se tiene el siguiente desempeño en las agencias de acuerdo a detalle:

ENERO	2321	2
FEBRERO	2397	7
MARZO	2205	20
ABRIL	2220	33
MAYO	2416	20
JUNIO	2485	31
JULIO	2411	13
AGOSTO	2420	7
SEPTIEMBRE	2329	8
OCTUBRE	3236	14
NOVIEMBRE	3376	7
DICIEMBRE	2599	8

Cumpliendo de esta manera con el punto 6 de las políticas y procedimientos para la atención en cajas, que indica tiempo de espera máximo donde se identifica el tiempo de atención y eficiencia en el servicio al cliente.

También debo indicar que cada agencia cuenta con fichas manuales las mismas que deberán ser entregadas a los clientes en caso de contingencias.

Saludos

  
 **Javier Carrasco Gil**  
 CAJERO MAYOR  
 IMPRO - IFD

8.1.11. VB D1.3.

Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales.

**REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2024**

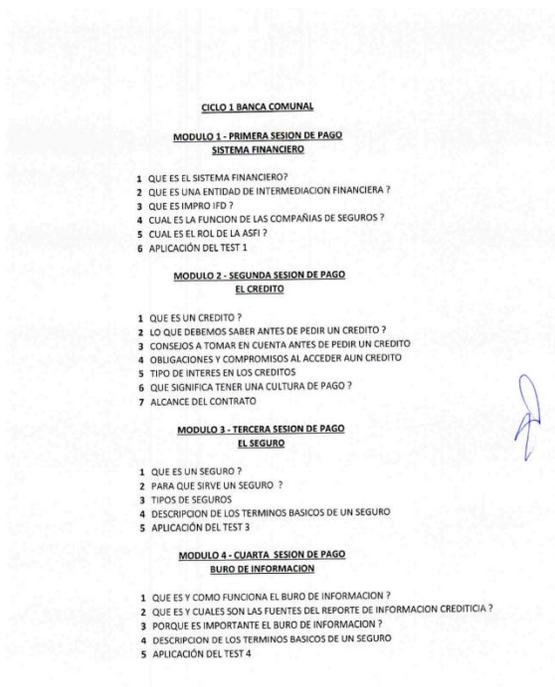
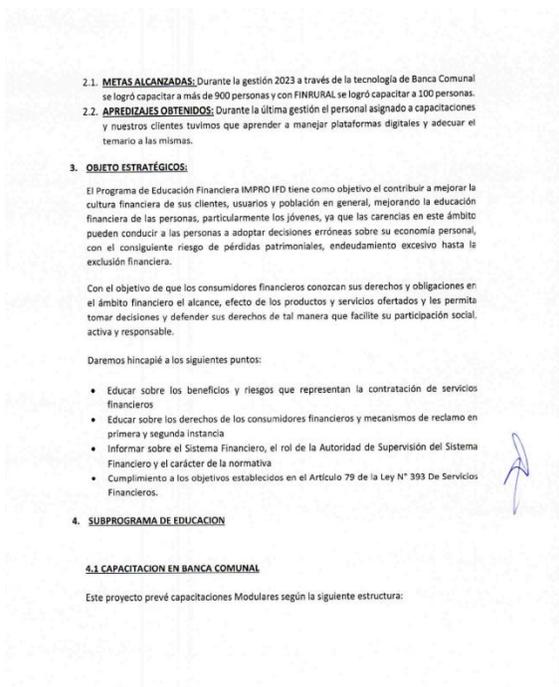
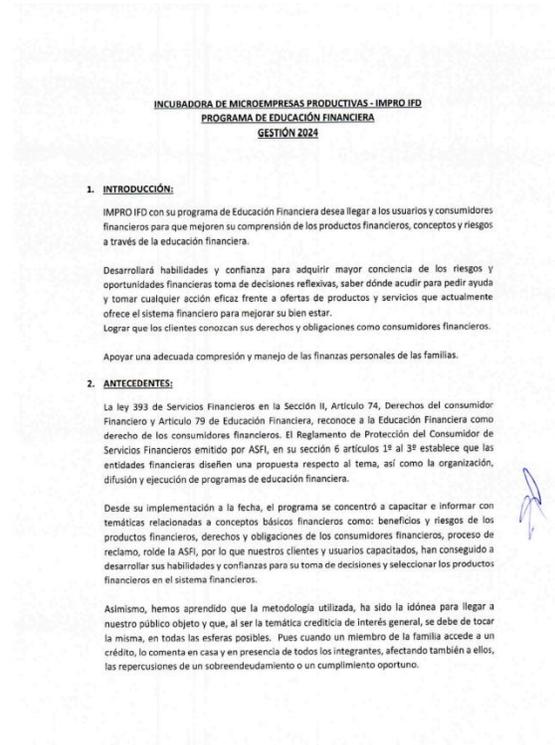
**VB D1.3**

**Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales**

Resultado			
Percentil	Mediana	Percentil	Media
10%		90%	
1	6	15.9	8

8.1.12. 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.



**MODULO 5 - QUINTA SESION DE PAGO DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

1. CUALES SON LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ?
2. CUALES SON LAS OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ?
3. QUE ES EL PUNTO DE RECLAMO ?
4. COMO PUEDES HACER UN RECLAMO ?
5. APLICACION DEL TEST

**MODULO 6 - SEXTA SESION DE PAGO CUIDEMOS EL AGUA FUENTE DE VIDA Y SALUD**

1. QUE ES EL AGUA ?
2. PORQUE ES IMPORTANTE EL AGUA ?
3. DE DONDE PROVIENE EL AGUA ?
4. PARA QUE USAMOS EL AGUA ?
5. COMO SE CONTAMINA EL AGUA ?
6. COMO TRATAR EL AGUA PARA CONSUMO HUMANO ?
7. COMO CUIDAR Y AHORRAR EL AGUA EN NUESTRA CASA Y EN LA COMUNIDAD ?
8. APLICACION DEL TEST 6

**MODULO 7 - (CONSUMIDORES FINANCIEROS)**

1. RESULTADOS ALCANZADOS POR LA RSE.
2. RECLAMOS EN PRIMERA, SEGUNDA INSTANCIA Y SUS MECANISMOS.
3. TIEMPO DE ESPERA EN ATENCION EN CAJAS.
4. QUE ES UN CUENTE CON PLENO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE PAGO Y SUS BENEFICIOS.
5. OTRA TEMATICA ESPECIFICA REQUERIDA POR EL GRUPO DE BENEFICIARIOS O INSTRUIDA POR ASFI.

**MODULO 8 - (BANCA DIGITAL)**

1. BANCA DIGITAL.
2. QUE SON LAS TRANSACCIONES QR.
3. USO DE TARJETAS DE DEBITO Y CAJEROS AUTOMATICOS.
4. USO CORRECTO DEL TOKEN.  
(APLICACION EN EL AREA RURAL Y MUJERES)

**4.1.1 CAPACITACION AL PERSONAL** - Con la finalidad de que repliquen lo aprendido a los consumidores financieros de Entidad según la siguiente estructura:

**MODULO 1 - MECANISMOS DE RECLAMO (TODO EL PERSONAL)**

1. PUNTO DE RECLAMO - FUNCIONES Y DEBERES
2. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
3. PORTAL WEB DE RECLAMOS

**MODULO 2 - TIPOS DE CREDITOS (PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE)**

1. EMPRESARIAL (CAPITAL DE OPERACIONES - INVERSIONES)
2. PYME (CAPITAL DE OPERACIONES - INVERSIONES)
3. MICROREDITO
4. CONSUMO
5. VIVIENDA DE INTERES SOCIAL
6. OTRO CREDITOS

**MODULO 3 - FORMAS DE AHORRO**

1. QUE ES EL AHORRO
2. PORQUE ES IMPORTANTE AHORRAR

**MODULO 4 - REPROGRAMACION Y REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS**

**MODULO 5 - COBRO DE INTERESES EN PERIODO DE GRACIA**

**MODULO 6 - CODIGO DE CONDUCTA (TODO EL PERSONAL)**

**MODULO 7 - BANCA DIGITAL**

**4.2 PÚBLICO OBJETO**

El público objetivo son los clientes de banca comunal, crédito individual, personal y/o usuarios de IMPRO IFD.

**4.3 METODOLOGIA**

Se utilizará la siguiente metodología:

1. Plataforma Digital
2. Trabajo en sitio con el público objetivo
3. Aula Móvil
4. Colaboración técnica para el buen manejo de negocios
5. Aprendizaje cooperativo
6. Formación de Clientes
7. Capacitación continua al personal

Su aplicación será efectiva según la predisposición de los participantes y las condiciones de salubridad.

**4.4 CRONOGRAMA**

El cronograma empieza el día 03 de enero de 2024 y concluye el 31 de diciembre de 2023, la evolución de los módulos estará en función al cierre de cada ciclo y sus respectivas evaluaciones.

**5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN (ANEXO 6):**

La difusión estará a cargo de nuestros oficiales crédito en la charla de inducción comarcal donde mencionaran el temario establecido, condiciones y cronograma.

También se utilizarán redes sociales, página web y sistema de circuito cerrado en nuestras instalaciones.

Los encargados de área realizarán las capacitaciones al personal.



La Paz, 10 de abril de 2024  
AMFDCFR/02822/2024

Señor  
Marco Antonio Boltz Castro  
GERENTE GENERAL  
IMPRO - INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO  
Presente

REF: TRÁMITE N° T-3086280889  
NO OBJECCIÓN AL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA - GESTIÓN 2024

Señor Gerente:

Nos referimos a su carta IMPRO - IFD/GG/108/2024, adjunto a la cual remite el Programa de Educación Financiera - Gestión 2024, mismo que incluye las complementaciones requeridas por esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), al respecto, efectuado el análisis de la documentación recibida y en el marco de lo dispuesto en el Parágrafo 1, Artículo 79 de la Ley N° 305 de Servicios Financieros y el Artículo 5° de la Sección 6 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, el cual establece la obligación y responsabilidad de las entidades financieras de diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores de servicios financieros, ASFI comunica la no objeción al citado Programa de Educación Financiera presentado por la Entidad a su cargo.

Sin otro particular, saludamos a usted atentamente.



Ing. Carlos Raúl González Maza  
JEFE DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero  
AV/CSM, Casca Casabombi Miranda

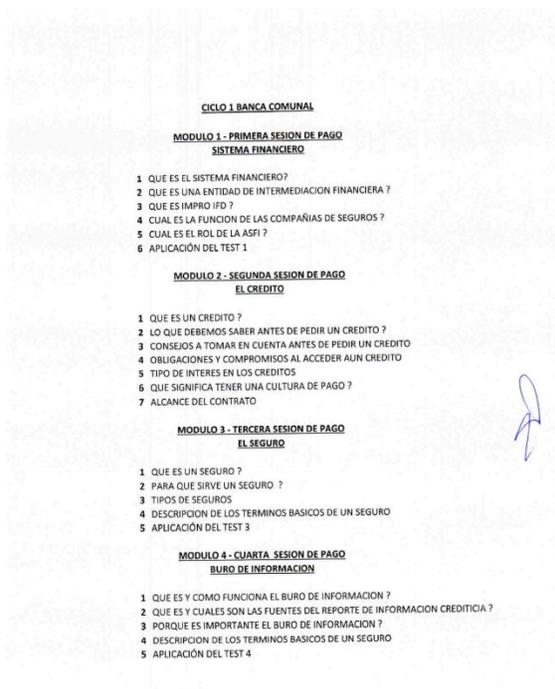
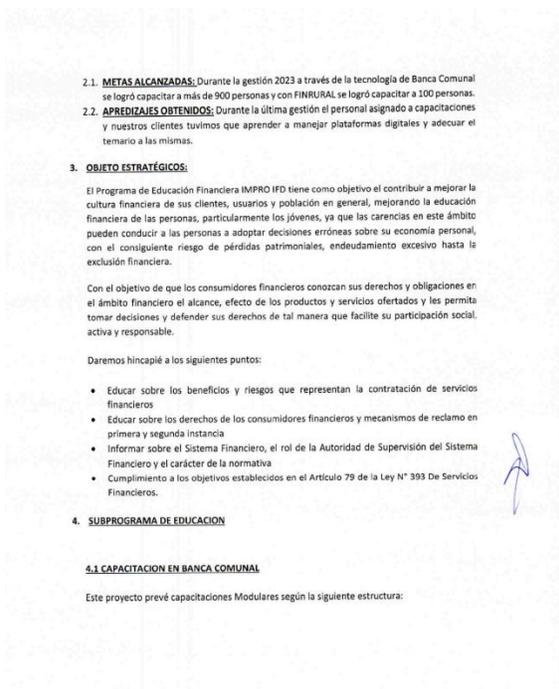
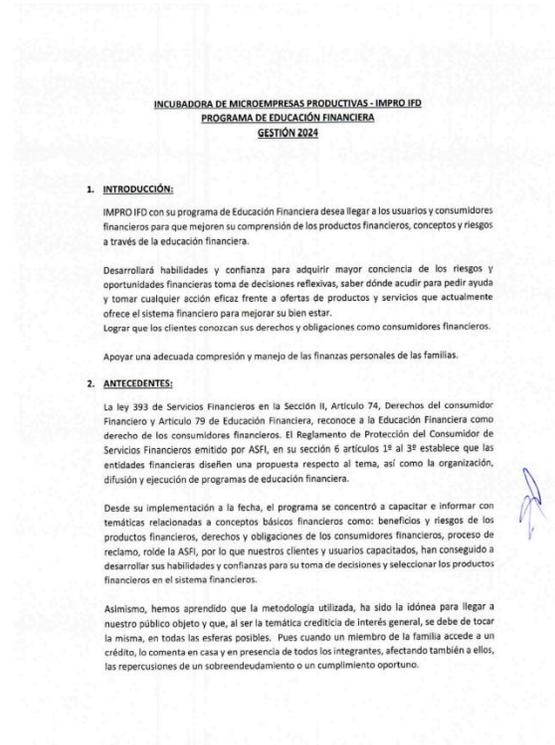


Ing. Augusto Vargas Salazar  
DIRECTOR DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

"2023 AÑO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA"  
La Paz, Bolivia, Calle Bejar, 1078, Edificio 2023, Casilla de Correo 1078, 00000, Centro Administrativo, Casca Casabombi Miranda, Bolivia, Teléfono: 2131 1000, 2131 1001, 2131 1002, 2131 1003, 2131 1004, 2131 1005, 2131 1006, 2131 1007, 2131 1008, 2131 1009, 2131 1010, 2131 1011, 2131 1012, 2131 1013, 2131 1014, 2131 1015, 2131 1016, 2131 1017, 2131 1018, 2131 1019, 2131 1020, 2131 1021, 2131 1022, 2131 1023, 2131 1024, 2131 1025, 2131 1026, 2131 1027, 2131 1028, 2131 1029, 2131 1030, 2131 1031, 2131 1032, 2131 1033, 2131 1034, 2131 1035, 2131 1036, 2131 1037, 2131 1038, 2131 1039, 2131 1040, 2131 1041, 2131 1042, 2131 1043, 2131 1044, 2131 1045, 2131 1046, 2131 1047, 2131 1048, 2131 1049, 2131 1050, 2131 1051, 2131 1052, 2131 1053, 2131 1054, 2131 1055, 2131 1056, 2131 1057, 2131 1058, 2131 1059, 2131 1060, 2131 1061, 2131 1062, 2131 1063, 2131 1064, 2131 1065, 2131 1066, 2131 1067, 2131 1068, 2131 1069, 2131 1070, 2131 1071, 2131 1072, 2131 1073, 2131 1074, 2131 1075, 2131 1076, 2131 1077, 2131 1078, 2131 1079, 2131 1080, 2131 1081, 2131 1082, 2131 1083, 2131 1084, 2131 1085, 2131 1086, 2131 1087, 2131 1088, 2131 1089, 2131 1090, 2131 1091, 2131 1092, 2131 1093, 2131 1094, 2131 1095, 2131 1096, 2131 1097, 2131 1098, 2131 1099, 2131 1100, 2131 1101, 2131 1102, 2131 1103, 2131 1104, 2131 1105, 2131 1106, 2131 1107, 2131 1108, 2131 1109, 2131 1110, 2131 1111, 2131 1112, 2131 1113, 2131 1114, 2131 1115, 2131 1116, 2131 1117, 2131 1118, 2131 1119, 2131 1120, 2131 1121, 2131 1122, 2131 1123, 2131 1124, 2131 1125, 2131 1126, 2131 1127, 2131 1128, 2131 1129, 2131 1130, 2131 1131, 2131 1132, 2131 1133, 2131 1134, 2131 1135, 2131 1136, 2131 1137, 2131 1138, 2131 1139, 2131 1140, 2131 1141, 2131 1142, 2131 1143, 2131 1144, 2131 1145, 2131 1146, 2131 1147, 2131 1148, 2131 1149, 2131 1150, 2131 1151, 2131 1152, 2131 1153, 2131 1154, 2131 1155, 2131 1156, 2131 1157, 2131 1158, 2131 1159, 2131 1160, 2131 1161, 2131 1162, 2131 1163, 2131 1164, 2131 1165, 2131 1166, 2131 1167, 2131 1168, 2131 1169, 2131 1170, 2131 1171, 2131 1172, 2131 1173, 2131 1174, 2131 1175, 2131 1176, 2131 1177, 2131 1178, 2131 1179, 2131 1180, 2131 1181, 2131 1182, 2131 1183, 2131 1184, 2131 1185, 2131 1186, 2131 1187, 2131 1188, 2131 1189, 2131 1190, 2131 1191, 2131 1192, 2131 1193, 2131 1194, 2131 1195, 2131 1196, 2131 1197, 2131 1198, 2131 1199, 2131 1200, 2131 1201, 2131 1202, 2131 1203, 2131 1204, 2131 1205, 2131 1206, 2131 1207, 2131 1208, 2131 1209, 2131 1210, 2131 1211, 2131 1212, 2131 1213, 2131 1214, 2131 1215, 2131 1216, 2131 1217, 2131 1218, 2131 1219, 2131 1220, 2131 1221, 2131 1222, 2131 1223, 2131 1224, 2131 1225, 2131 1226, 2131 1227, 2131 1228, 2131 1229, 2131 1230, 2131 1231, 2131 1232, 2131 1233, 2131 1234, 2131 1235, 2131 1236, 2131 1237, 2131 1238, 2131 1239, 2131 1240, 2131 1241, 2131 1242, 2131 1243, 2131 1244, 2131 1245, 2131 1246, 2131 1247, 2131 1248, 2131 1249, 2131 1250, 2131 1251, 2131 1252, 2131 1253, 2131 1254, 2131 1255, 2131 1256, 2131 1257, 2131 1258, 2131 1259, 2131 1260, 2131 1261, 2131 1262, 2131 1263, 2131 1264, 2131 1265, 2131 1266, 2131 1267, 2131 1268, 2131 1269, 2131 1270, 2131 1271, 2131 1272, 2131 1273, 2131 1274, 2131 1275, 2131 1276, 2131 1277, 2131 1278, 2131 1279, 2131 1280, 2131 1281, 2131 1282, 2131 1283, 2131 1284, 2131 1285, 2131 1286, 2131 1287, 2131 1288, 2131 1289, 2131 1290, 2131 1291, 2131 1292, 2131 1293, 2131 1294, 2131 1295, 2131 1296, 2131 1297, 2131 1298, 2131 1299, 2131 1300, 2131 1301, 2131 1302, 2131 1303, 2131 1304, 2131 1305, 2131 1306, 2131 1307, 2131 1308, 2131 1309, 2131 1310, 2131 1311, 2131 1312, 2131 1313, 2131 1314, 2131 1315, 2131 1316, 2131 1317, 2131 1318, 2131 1319, 2131 1320, 2131 1321, 2131 1322, 2131 1323, 2131 1324, 2131 1325, 2131 1326, 2131 1327, 2131 1328, 2131 1329, 2131 1330, 2131 1331, 2131 1332, 2131 1333, 2131 1334, 2131 1335, 2131 1336, 2131 1337, 2131 1338, 2131 1339, 2131 1340, 2131 1341, 2131 1342, 2131 1343, 2131 1344, 2131 1345, 2131 1346, 2131 1347, 2131 1348, 2131 1349, 2131 1350, 2131 1351, 2131 1352, 2131 1353, 2131 1354, 2131 1355, 2131 1356, 2131 1357, 2131 1358, 2131 1359, 2131 1360, 2131 1361, 2131 1362, 2131 1363, 2131 1364, 2131 1365, 2131 1366, 2131 1367, 2131 1368, 2131 1369, 2131 1370, 2131 1371, 2131 1372, 2131 1373, 2131 1374, 2131 1375, 2131 1376, 2131 1377, 2131 1378, 2131 1379, 2131 1380, 2131 1381, 2131 1382, 2131 1383, 2131 1384, 2131 1385, 2131 1386, 2131 1387, 2131 1388, 2131 1389, 2131 1390, 2131 1391, 2131 1392, 2131 1393, 2131 1394, 2131 1395, 2131 1396, 2131 1397, 2131 1398, 2131 1399, 2131 1400, 2131 1401, 2131 1402, 2131 1403, 2131 1404, 2131 1405, 2131 1406, 2131 1407, 2131 1408, 2131 1409, 2131 1410, 2131 1411, 2131 1412, 2131 1413, 2131 1414, 2131 1415, 2131 1416, 2131 1417, 2131 1418, 2131 1419, 2131 1420, 2131 1421, 2131 1422, 2131 1423, 2131 1424, 2131 1425, 2131 1426, 2131 1427, 2131 1428, 2131 1429, 2131 1430, 2131 1431, 2131 1432, 2131 1433, 2131 1434, 2131 1435, 2131 1436, 2131 1437, 2131 1438, 2131 1439, 2131 1440, 2131 1441, 2131 1442, 2131 1443, 2131 1444, 2131 1445, 2131 1446, 2131 1447, 2131 1448, 2131 1449, 2131 1450, 2131 1451, 2131 1452, 2131 1453, 2131 1454, 2131 1455, 2131 1456, 2131 1457, 2131 1458, 2131 1459, 2131 1460, 2131 1461, 2131 1462, 2131 1463, 2131 1464, 2131 1465, 2131 1466, 2131 1467, 2131 1468, 2131 1469, 2131 1470, 2131 1471, 2131 1472, 2131 1473, 2131 1474, 2131 1475, 2131 1476, 2131 1477, 2131 1478, 2131 1479, 2131 1480, 2131 1481, 2131 1482, 2131 1483, 2131 1484, 2131 1485, 2131 1486, 2131 1487, 2131 1488, 2131 1489, 2131 1490, 2131 1491, 2131 1492, 2131 1493, 2131 1494, 2131 1495, 2131 1496, 2131 1497, 2131 1498, 2131 1499, 2131 1500, 2131 1501, 2131 1502, 2131 1503, 2131 1504, 2131 1505, 2131 1506, 2131 1507, 2131 1508, 2131 1509, 2131 1510, 2131 1511, 2131 1512, 2131 1513, 2131 1514, 2131 1515, 2131 1516, 2131 1517, 2131 1518, 2131 1519, 2131 1520, 2131 1521, 2131 1522, 2131 1523, 2131 1524, 2131 1525, 2131 1526, 2131 1527, 2131 1528, 2131 1529, 2131 1530, 2131 1531, 2131 1532, 2131 1533, 2131 1534, 2131 1535, 2131 1536, 2131 1537, 2131 1538, 2131 1539, 2131 1540, 2131 1541, 2131 1542, 2131 1543, 2131 1544, 2131 1545, 2131 1546, 2131 1547, 2131 1548, 2131 1549, 2131 1550, 2131 1551, 2131 1552, 2131 1553, 2131 1554, 2131 1555, 2131 1556, 2131 1557, 2131 1558, 2131 1559, 2131 1560, 2131 1561, 2131 1562, 2131 1563, 2131 1564, 2131 1565, 2131 1566, 2131 1567, 2131 1568, 2131 1569, 2131 1570, 2131 1571, 2131 1572, 2131 1573, 2131 1574, 2131 1575, 2131 1576, 2131 1577, 2131 1578, 2131 1579, 2131 1580, 2131 1581, 2131 1582, 2131 1583, 2131 1584, 2131 1585, 2131 1586, 2131 1587, 2131 1588, 2131 1589, 2131 1590, 2131 1591, 2131 1592, 2131 1593, 2131 1594, 2131 1595, 2131 1596, 2131 1597, 2131 1598, 2131 1599, 2131 1600, 2131 1601, 2131 1602, 2131 1603, 2131 1604, 2131 1605, 2131 1606, 2131 1607, 2131 1608, 2131 1609, 2131 1610, 2131 1611, 2131 1612, 2131 1613, 2131 1614, 2131 1615, 2131 1616, 2131 1617, 2131 1618, 2131 1619, 2131 1620, 2131 1621, 2131 1622, 2131 1623, 2131 1624, 2131 1625, 2131 1626, 2131 1627, 2131 1628, 2131 1629, 2131 1630, 2131 1631, 2131 1632, 2131 1633, 2131 1634, 2131 1635, 2131 1636, 2131 1637, 2131 1638, 2131 1639, 2131 1640, 2131 1641, 2131 1642, 2131 1643, 2131 1644, 2131 1645, 2131 1646, 2131 1647, 2131 1648, 2131 1649, 2131 1650, 2131 1651, 2131 1652, 2131 1653, 2131 1654, 2131 1655, 2131 1656, 2131 1657, 2131 1658, 2131 1659, 2131 1660, 2131 1661, 2131 1662, 2131 1663, 2131 1664, 2131 1665, 2131 1666, 2131 1667, 2131 1668, 2131 1669, 2131 1670, 2131 1671, 2131 1672, 2131 1673, 2131 1674, 2131 1675, 2131 1676, 2131 1677, 2131 1678, 2131 1679, 2131 1680, 2131 1681, 2131 1682, 2131 1683, 2131 1684, 2131 1685, 2131 1686, 2131 1687, 2131 1688, 2131 1689, 2131 1690, 2131 1691, 2131 1692, 2131 1693, 2131 1694, 2131 1695, 2131 1696, 2131 1697, 2131 1698, 2131 1699, 2131 1700, 2131 1701, 2131 1702, 2131 1703, 2131 1704, 2131 1705, 2131 1706, 2131 1707, 2131 1708, 2131 1709, 2131 1710, 2131 1711, 2131 1712, 2131 1713, 2131 1714, 2131 1715, 2131 1716, 2131 1717, 2131 1718, 2131 1719, 2131 1720, 2131 1721, 2131 1722, 2131 1723, 2131 1724, 2131 1725, 2131 1726, 2131 1727, 2131 1728, 2131 1729, 2131 1730, 2131 1731, 2131 1732, 2131 1733, 2131 1734, 2131 1735, 2131 1736, 2131 1737, 2131 1738, 2131 1739, 2131 1740, 2131 1741, 2131 1742, 2131 1743, 2131 1744, 2131 1745, 2131 1746, 2131 1747, 2131 1748, 2131 1749, 2131 1750, 2131 1751, 2131 1752, 2131 1753, 2131 1754, 2131 1755, 2131 1756, 2131 1757, 2131 1758, 2131 1759, 2131 1760, 2131 1761, 2131 1762, 2131 1763, 2131 1764, 2131 1765, 2131 1766, 2131 1767, 2131 1768, 2131 1769, 2131 1770, 2131 1771, 2131 1772, 2131 1773, 2131 1774, 2131 1775, 2131 1776, 2131 1777, 2131 1778, 2131 1779, 2131 1780, 2131 1781, 2131 1782, 2131 1783, 2131 1784, 2131 1785, 2131 1786, 2131 1787, 2131 1788, 2131 1789, 2131 1790, 2131 1791, 2131 1792, 2131 1793, 2131 1794, 2131 1795, 2131 1796, 2131 1797, 2131 1798, 2131 1799, 2131 1800, 2131 1801, 2131 1802, 2131 1803, 2131 1804, 2131 1805, 2131 1806, 2131 1807, 2131 1808, 2131 1809, 2131 1810, 2131 1811, 2131 1812, 2131 1813, 2131 1814, 2131 1815, 2131 1816, 2131 1817, 2131 1818, 2131 1819, 2131 1820, 2131 1821, 2131 1822, 2131 1823, 2131 1824, 2131 1825, 2131 1826, 2131 1827, 2131 1828, 2131 1829, 2131 1830, 2131 1831, 2131 1832, 2131 1833, 2131 1834, 2131 1835, 2131 1836, 2131 1837, 2131 1838, 2131 1839, 2131 1840, 2131 1841, 2131 1842, 2131 1843, 2131 1844, 2131 1845, 2131 1846, 2131 1847, 2131 1848, 2131 1849, 2131 1850, 2131 1851, 2131 1852, 2131 1853, 2131 1854, 2131 1855, 2131 1856, 2131 1857, 2131 1858, 2131 1859, 2131 1860, 2131 1861, 2131 1862, 2131 1863, 2131 1864, 2131 1865, 2131 1866, 2131 1867, 2131 1868, 2131 1869, 2131 1870, 2131 1871, 2131 1872, 2131 1873, 2131 1874, 2131 1875, 2131 1876, 2131 1877, 2131 1878, 2131 1879, 2131 1880, 2131 1881, 2131 1882, 2131 1883, 2131 1884, 2131 1885, 2131 1886, 2131 1887, 2131 1888, 2131 1889, 2131 1890, 2131 1891, 2131 1892, 2131 1893, 2131 1894, 2131 1895, 2131 1896, 2131 1897, 2131 1898, 2131 1899, 2131 1900, 2131 1901, 2131 1902, 2131 1903, 2131 1904, 2131 1905, 2131 1906, 2131 1907, 2131 1908, 2131 1909, 2131 1910, 2131 19

8.1.13. VB E1.2.

Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros.





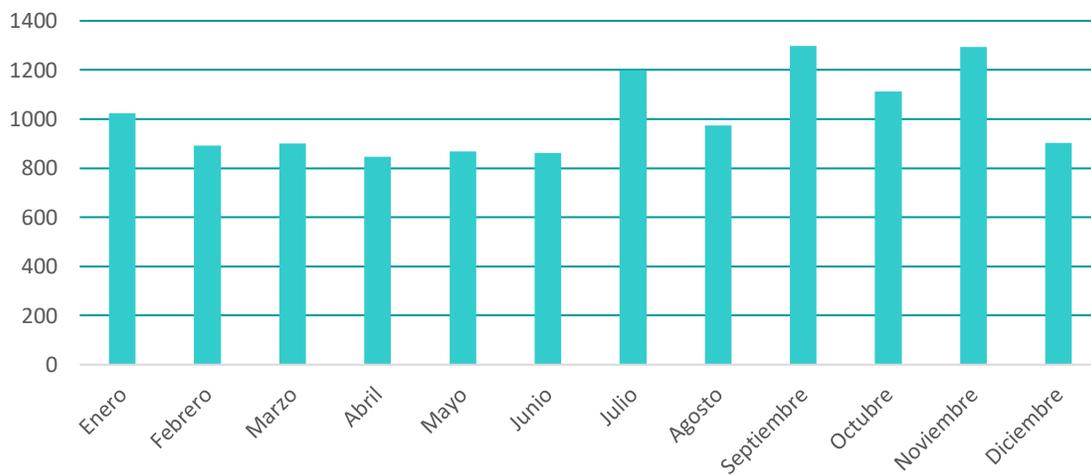
8.1.14. VB E1.3.

Publicaciones en su sitio electrónico.

Frecuencia de visitantes a su página WEB.

Mes	VISITAS REPORTE 2024
Enero	1023
Febrero	891
Marzo	900
Abril	847
Mayo	869
Junio	861
Julio	1199
Agosto	975
Septiembre	1297
Octubre	1112
Noviembre	1293
Diciembre	902
<b>TOTAL</b>	<b>12.169</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>1.014</b>

VISITAS REPORTE 2024

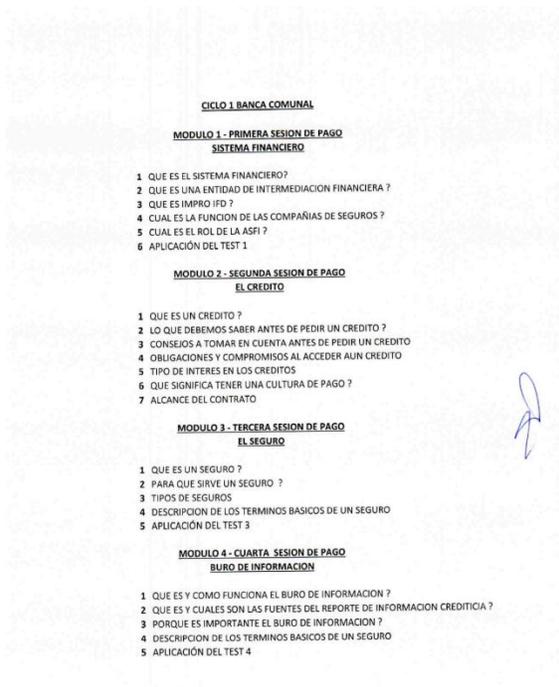
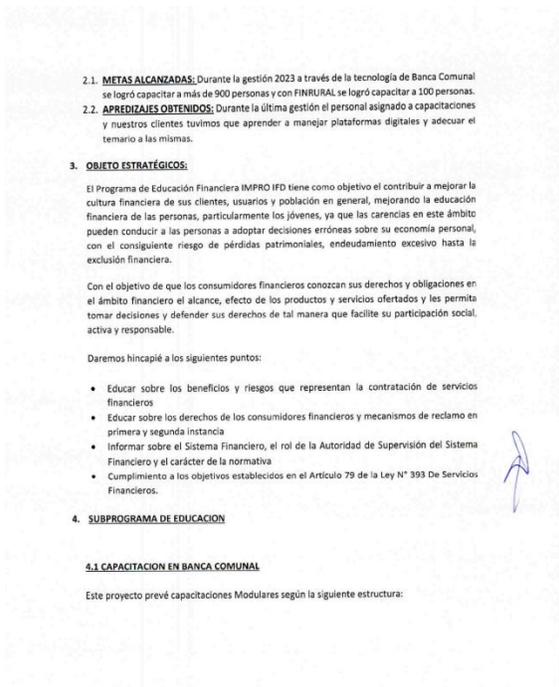
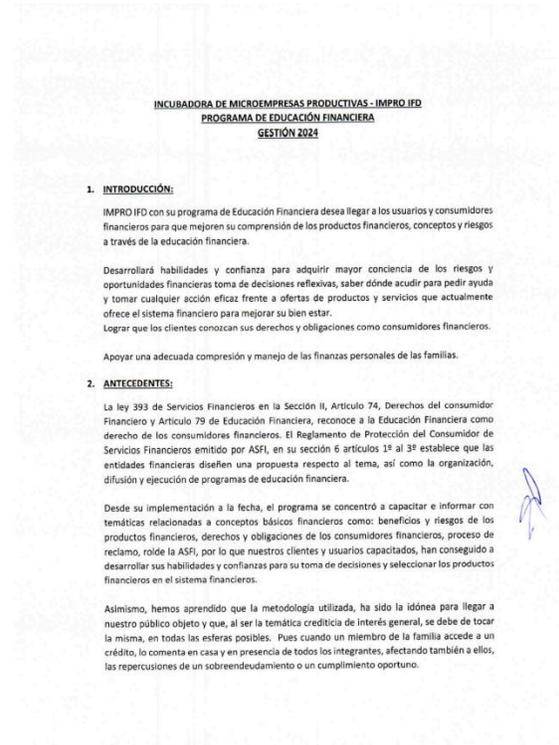


Publicaciones en su sitio electrónico.

Nº	TÍTULO	ESTADO	ÚLTIMA MODIFICACIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	CATEGORÍA
1	POP UP - Encuesta de servicios financieros	Cerrado	2024-12-25 21:28	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
2	Cambio de Banner de inicio	Cerrado	2024-12-09 14:19	Media	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
3	Solicitud de Publicación de Requerimientos de Personal en la Página Web	Cerrado	2024-11-28 14:29	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
4	Nuevo curso de Educación Financiera	Cerrado	2024-11-21 16:22	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
5	Solicitud de Publicación de Requerimientos de Personal en la Página Web	Cerrado	2024-11-14 08:52	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
6	POP UP - Formulario de Refinanciamiento	Cerrado	2024-11-08 16:58	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
7	Nuevos miembros del directorio	Cerrado	2024-11-06 13:51	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
8	Educación Financiera	Cerrado	2024-11-06 13:50	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
9	Actualización de la subpestaña "Reconocimientos"	Cerrado	2024-10-03 08:52	Media	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
10	Actualización de Noticias	Cerrado	2024-10-03 08:51	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
11	Actualización de Banners de la página de INICIO	Cerrado	2024-09-18 17:41	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
12	Nuevo curso de Educación Financiera	Cerrado	2024-09-18 17:41	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
13	Actualización de la subpestaña "Reconocimientos"	Cerrado	2024-09-14 13:04	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
14	Actualización de Miembros de Asamblea y Directorio	Cerrado	2024-09-12 15:49	Media	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
15	Requerimiento de Personal	Cerrado	2024-09-05 09:49	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
16	Requerimiento de personal - auditor junior	Cerrado	2024-08-20 11:15	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
17	Imágenes de Directorio y Asamblea	Cerrado	2024-08-19 14:23	Media	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
18	Documentos para la página web	Cerrado	2024-08-08 09:22	Alta	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB
19	Solicitud de Actualización de Documentos de RSE y Balance Social	Cerrado	2024-07-03 15:04	Media	Zambrana Hiza Ana Mirtha	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB

8.1.15. VB F1.1.

Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros.





## 8.2. Eliminar la Pobreza

### 8.2.1. EP A1.1. – Focalización.

#### INFORME

A: Marco Soliz  
**GERENTE GENERAL**

DE: Nordan E. Zuleta C.  
**GERENTE DE CRDITOS**

REF.: MEDICIÓN DE CARTERA IDENTIFICADA EN POBREZA

A tiempo de saludarlo, se remite los siguientes datos de medición de clientes identificados en situación de pobreza, misma que es obtenido de la información sistematizada de la evaluación de impacto social, misma que es aplicada con cada cliente.

#### 1. Total, Cartera y clientes en situación de pobreza:

El cuadro N°1 da a conocer la cartera total de clientes identificados en pobreza, media y alta, identificados a cierre de la gestión 2024, donde se visibiliza a 1.233 clientes con una cartera en Bs. de 7.495.488.81 equivalente en \$us 1.902.636.85.-

**Cuadro N°1: Cartera total de clientes en pobreza**

	Identificados en Bs.-	\$us	N° de clientes
Total Cartera y clientes en nivel de pobreza media, alta. Gestión 2024.	7.495.488.81	1.092.636.85	1.233

#### 2. Focalización

Tomando en cuenta que en la actualidad IMPRO IFD cuenta con una cartera de Bs.- 17.123.413.42 y la cartera de clientes identificados en situación de pobreza es de Bs.- 7.495.488.81 se considera que el porcentaje de la cartera destinado a clientes en situación de pobreza es el 43.77%, como se identifica en el cuadro N°2

**Cuadro N°2: Porcentaje de cartera destinada a clientes en situación de pobreza**

Cartera total Bs.-	17.123.413.42
Cartera a clientes en situación de pobreza Bs.-	7.495.488.81
Porcentaje de cartera	43.77%

#### 3. Monitoreo

En relación a los clientes nuevos en situación de pobreza se identifica que en la actualidad son 135, los cuales se encuentran con una cartera en Bs. 1.923.420.35 que equivalen en \$us 280.381.98

**Cuadro N°3: Cartera destinada a clientes nuevos en situación de pobreza**

	Bs.	Us\$	N° de clientes
Monto de cartera clientes pobreza	1.923.420.35	280.381.98	135

Del total de cartera, se identifica que el 11.23% se encuentra destinada a este grupo poblacional, como se identifica en el cuadro N°4

**Cuadro N°4: Porcentaje de cartera destinada a clientes nuevos en situación de pobreza**

Cartera total Bs.-	17.123.413.42
Cartera a clientes en situación de pobreza Bs.-	1.923.420.35
Porcentaje de cartera	11.23%

Es cuanto tengo a bien informar

Atentamente,



Nordan E. Zubieta Casas  
GERENTE DE CRÉDITOS  
IMPRO - IFD

### REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2024

EP A1.1	Focalización			
	CARTERA	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
	Alto	9%	124	236,375
	Medio	34%	1107	856,262
	Bajo	56%	790	1,403,488
	Total general	100%	2021	2,496,124

8.2.2. EP B1.1. – Nivel de pobreza de clientes nuevos.

**INFORME**

**A: Marco Soliz**  
**GERENTE GENERAL**

**DE: Nordan E. Zubleta C.**  
**GERENTE DE CRDITOS**

**REF.: MEDICIÓN DE CARTERA IDENTIFICADA EN POBREZA**

A tiempo de saludarlo, se remite los siguientes datos de medición de clientes identificados en situación de pobreza, misma que es obtenido de la información sistematizada de la evaluación de impacto social, misma que es aplicada con cada cliente.

**1. Total, Cartera y clientes en situación de pobreza:**

El cuadro N°1 da a conocer la cartera total de clientes identificados en pobreza, media y alta, identificados a cierre de la gestión 2024, donde se visibiliza a 1.233 clientes con una cartera en Bs. de 7.495.488.81 equivalente en \$us 1.902.636.85.-

**Cuadro N°1: Cartera total de clientes en pobreza**

	Bs.	\$us	N° de clientes
Total Cartera y clientes en nivel de pobreza medía, alta. Gestión 2024	7.495.488.81	1.902.636.85	1.233

**2. Focalización**

Tomando en cuenta que en la actualidad IMPRO IFD cuenta con una cartera de Bs.- 17.123.413.42 y la cartera de clientes identificados en situación de pobreza es de Bs.- 7.495.488.81 se considera que el porcentaje de la cartera destinado a clientes en situación de pobreza es el 43.77%, como se identifica en el cuadro N°2

**Cuadro N°2: Porcentaje de cartera destinada a clientes en situación de pobreza**

Cartera total Bs.-	17.123.413.42
Cartera a clientes en situación de pobreza Bs.-	7.495.488.81
Porcentaje de cartera	43.77%

**3. Monitoreo**

En relación a los clientes nuevos en situación de pobreza se identifica que en la actualidad son 135, los cuales se encuentran con una cartera en Bs. 1.923.420.35 que equivalen en \$us 280.381.98

**Cuadro N°3: Cartera destinada a clientes nuevos en situación de pobreza**

	Bs.	Us\$	N° de clientes
Monto de cartera clientes pobreza	1.923.420.35	280.381.98	135

Del total de cartera, se identifica que el 11.23% se encuentra destinada a este grupo poblacional, como se identifica en el cuadro N°4

**Cuadro N°4: Porcentaje de cartera destinada a clientes nuevos en situación de pobreza**

Cartera total Bs.-	17.123.413.42
Cartera a clientes en situación de pobreza Bs.-	1.923.420.35
Porcentaje de cartera	11.23%

Es cuanto tengo a bien informar

Atentamente,



Nordan E. Zubieta Casas  
GERENTE DE CRÉDITOS  
IMPRO - IFD

### REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2024

EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos		
CARTERA	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Nuevos	11%	135	280,382
Antiguos	89%	1886	2,215,742
Total general	100%	2021	2,496,124

### 8.3. Eliminar la Exclusión Social Y Económica

#### 8.3.1. EESE A1.1. – Cobertura de puntos de atención financiera.

SEXO	FECHA INGRESO	OFICINA	CARGO
Masculino	1/5/2015	ACHACACHI	OFICIAL DE CRÉDITOS ACHACACHI
Femenino	10/7/2018	ACHACACHI	CAJERO
Masculino	1/9/1998	CENTRAL	GERENTE DE RIESGOS
Masculino	1/1/2006	CENTRAL	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA
Femenino	6/12/2011	CENTRAL	AUXILIAR CONTABLE
Femenino	1/7/2015	CENTRAL	OFICIAL DE CRÉDITOS CENTRAL
Masculino	4/12/2015	CENTRAL	COBRADOR
Masculino	3/1/2017	CENTRAL	CAJERO MAYOR
Masculino	15/2/2017	CENTRAL	ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES
Masculino	16/6/2017	CENTRAL	AUXILIAR DE ADMINISTRACION
Masculino	11/12/2017	CENTRAL	GERENTE GENERAL
Masculino	21/2/2018	CENTRAL	OFICIAL DE CRÉDITOS CENTRAL
Masculino	2/5/2018	CENTRAL	PUNTO DE ENLACE KIVA
Femenino	19/8/2019	CENTRAL	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION
Femenino	4/9/2019	CENTRAL	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH
Masculino	14/1/2020	CENTRAL	CAJERO
Femenino	3/2/2020	CENTRAL	JEFE DE AUDITORIA INTERNA
Masculino	12/4/2021	CENTRAL	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL
Femenino	19/6/2021	CENTRAL	COBRADOR
Masculino	15/9/2021	CENTRAL	OFICIAL DE CRÉDITOS CENTRAL - BANCA COMUNAL
Masculino	1/9/2023	CENTRAL	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION
Femenino	2/10/2023	CENTRAL	ANALISTA DE RIESGOS
Masculino	9/10/2023	CENTRAL	AUDITOR JUNIOR
Femenino	4/1/2024	CENTRAL	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO
Masculino	23/1/2024	CENTRAL	OFICIAL DE CRÉDITOS CENTRAL
Masculino	23/1/2024	CENTRAL	OFICIAL DE CRÉDITOS CENTRAL
Masculino	23/1/2024	CENTRAL	GERENTE DE CREDITOS
Masculino	26/3/2024	CENTRAL	OFICIAL DE CRÉDITOS CENTRAL - BANCA COMUNAL
Femenino	8/4/2024	CENTRAL	ENCARGADO DE OYM
Masculino	3/7/2024	CENTRAL	OFICIAL DE CRÉDITOS CENTRAL
Femenino	2/9/2024	CENTRAL	JEFE DE AUDITORIA INTERNA
Femenino	16/9/2024	CENTRAL	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO
Masculino	26/9/2024	CENTRAL	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
Masculino	23/10/2024	CENTRAL	OFICIAL DE CRÉDITOS CENTRAL
Masculino	13/11/2024	CENTRAL	COBRADOR
Femenino	14/11/2018	EL ALTO	JEFE DE AGENCIA ACHACACHI Ai
Femenino	14/1/2019	EL ALTO	OFICIAL DE CRÉDITOS EL ALTO
Masculino	19/7/2021	EL ALTO	OFICIAL DE CRÉDITOS CENTRAL - BANCA COMUNAL
Femenino	2/3/2022	EL ALTO	CAJERO
Masculino	21/9/2023	EL ALTO	ANALISTA DE RIESGOS
Masculino	2/10/2024	EL ALTO	COBRADOR
Masculino	23/3/2022	HUAJCHILLA	OFICIAL DE CRÉDITOS HUAJCHILLA
Masculino	23/1/2024	HUAJCHILLA	JEFE DE AGENCIA HUAJCHILLA Ai
Femenino	19/8/2024	HUAJCHILLA	CAJERO
Femenino	6/11/2019	MIRAFLORES	CAJERO
Masculino	23/1/2024	MIRAFLORES	COBRADOR
Femenino	23/1/2024	MIRAFLORES	OFICIAL DE CRÉDITOS MIRAFLORES

### 8.3.2. EESE A1.2. – No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.

**INFORME PUNTO DE RECLAMO**  
**IMPRO - IFD/PR/001/2025**

La Paz, 21 de marzo de 2025

A : Marco A. Soliz Castro

De : Silvia Isela Viscaya Aduviri

GERENTE GENERAL

ENCARGADA PUNTO DE RECLAMO

REF.: INFORME ANUAL DE GESTIÓN DEL PUNTO DE RECLAMO - GESTIÓN 2024

En cumplimiento a la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Libro 4°, Título I, Capítulo I, Sección 4, Artículo 2, Inciso i, se da a conocer la información anual del Punto de Reclamo (PR) correspondiente a la gestión 2024.

1) Resumen estadístico de los reclamos atendidos en la gestión 2024, de acuerdo a la tipificación de reclamos establecido en el Módulo Informático Punto de Reclamo y con las observaciones cualitativas que la entidad supervisada considere necesarias destacar.

- Durante la gestión 2024, se tuvo 23 reclamos de PRIMERA INSTANCIA, los cuales fueron atendidos de acuerdo a normativa ASFI según el siguiente cuadro que describe la tipología y los periodos:

TIPOLOGIA	RECLAMO RECIBIDO EN PRIMERA INSTANCIA POR TIPOLOGIA												TOTAL	%			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
ATENCION AL CLIENTE																0	0%
OPERACIONES																0	0%
REEMBOLSOS																0	0%
CRÉDITO INDIVIDUAL	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	56%
COBRANZA COMUNAL																0	0%
COBRANZA																0	0%
OTROS	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	56%
TOTAL	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	100%

(\* En la tipología "OTROS" se consideró lo siguiente:

- Reclamos de personas que no son clientes ni usuarios de nuestra entidad financiera.

- Participación según la tipología conforme fueron atendidos y solucionados los reclamos en primera instancia:  
Reclamos en Crédito Individual con una participación del 39%; Cobranzas con una participación del 35%; Banca Comunal con una participación del 13%; Otros representando el 13% de participación.

FECHA DE SOLUCIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	TIPOLOGIA DE RECLAMO	FECHA DE SOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	SOLUCIÓN DE RECLAMO
05/04/2024	JHOMAR MACIAS GARCERA	CREDITOS	05/04/2024	En fecha 8 de agosto de 2022, efectué una amortización a capital de Bs. 4000, en este sentido, según se me entregó mi plan de pagos actualizado para realizar los pagos correspondientes.	En este caso se utilizó todo el adelanto a pagar, desde un monto según sistema que se usaba anterior era de 486.34, según el plan de pagos original, y que posterior a su amortización a capital la cuota debida a 8/8/22, en el caso de que se tiene evidencia que la oferta ahora es función de la oferta a información vía WhatsApp de su nuevo plan de pagos al cual no responde.
19/04/2024	RUBEN ROMA VARGAS	OTROS	12/04/2024	Me hizo un integrante de una banca, por incumplimiento de pago se generaron a mi domicilio indicado que yo debo pagar y sacaron mi equipo de sonido y refrigerador los integrantes de la banca	La persona no es cliente ni usuario de nuestra institución, en consecuencia al no contar con ningún contrato con nuestra institución de acuerdo a los arts. 472-473 de la Ley N. 393 de servicios financieros no podemos proporcionar información.
29/04/2024	EUGENIO TARRA MAMANI	OTROS	24/04/2024	El personal de tu entidad se agremia a un domicilio a tomar los pasajes y puerta para cobrar en el lugar que no habido en el domicilio.	La persona no es cliente ni usuario de nuestra institución, en consecuencia al no contar con ningún contrato con nuestra institución de acuerdo a los arts. 472-473 de la Ley N. 393 de servicios financieros no podemos proporcionar información.
06/05/2024	SUSETH GENOVEVA FIGUEROA ORAZ	COBRANZA	05/05/2024	La entidad realiza cobranza abusiva, me amenaza y me trae en su casa de mi vida personal.	En registros operativos se observó, con una unidad pagadora a comprensión, que no cumplió a cabalidad por lo que fue llamado bastante respetuoso y tolerante a su incumplimiento de pago.
31/05/2024	JAMILCA ROEMI GUACALALA PILAZZ	COBRANZA	23/05/2024	Tras revisar los funcionarios de IMPRO están realizando acciones de cobranza abusiva pagando fotografías del señor Fernando López de su cuenta.	La persona no es cliente ni usuario de nuestra institución, en consecuencia al no contar con ningún contrato con nuestra institución de acuerdo a los arts. 472-473 de la Ley N. 393 de servicios financieros no podemos proporcionar información.
28/06/2024	MARIO PEDRO GUARPE ALVAREZ	COBRANZA	24/06/2024	Funcionarios de IMPRO realizan acciones de cobranza abusiva cobrando la confiabilidad de la información con mis padres los cuales son de la tercera edad.	En el sitio fueron atendidos, muy amablemente por el señor Mario Fernando Quirope P. quien indica que era padre de quien realizó el reclamo de la persona, ya que indicó que se encontraba en casa, por lo tanto, se entregaron los formularios para solicitar que por su número oficial.
03/07/2024	ANALLE MARINA VARIAS CONDI	BANCA COMUNAL	25/06/2024	El oficial de crédito me quiere propenderme el contrato de crédito de la banca comunal a un trabajo.	En referencia a solicitud a pesar que los copias de contrato fueron entregados a la mesa directiva el día del desahucio. La solicitud que realizó en nuestra Agencia fue atendida por el oficial de crédito, quien le indicó que se debe gestionar al crédito con la copia de la misma, a la fecha actualizamos una copia simple de la misma.
02/07/2024	JOSE LUIS CATAFORA RUIZ	CREDITOS	26/06/2024	Solicito la reprogramación de mi crédito, pero me están cobrando garantía personal con tallo real.	La institución está abierta para poder reprogramar su contrato, todo presupuesto de reprogramación deberá estar sustentado por un análisis detallado de los recursos y que demuestre la capacidad de reprogramación de crédito.
24/07/2024	MARIO GUARPE ALVAREZ	COBRANZA	25/07/2024	La entidad financiera pretende a pretar mi garantía y cobrado antes, así también pretenden que respongo los gastos de interés y multa de mora.	En cumplimiento a la política de cobranza de IMPRO IFD no hemos permitido en sus distribuidores de cobranza de INCISO DE ACCIONES LESKALES, con respecto a su garantía se encuentra en su domicilio ubicado COMUNICACION DE PRIO.
28/08/2024	CARMEN ROSA JIRENE DE MACHICADO	COBRANZA	23/08/2024	La entidad está realizando cobranza abusiva hacia mi persona. (En calidad de garante).	El monto de la presencia a un depósito fue para validar su presencia y al no encontrarse, se generó el cobro de la cuota pendiente de reprogramación por nuestra institución de acuerdo a los arts. 472-473 de la Ley N. 393 de servicios financieros no podemos proporcionar información.

- A continuación, se detalla los 23 reclamos de Primera Instancia registrados con su respectiva solución:

**FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS**

Nº DE REGISTRO	FECHA DE SOLUCIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	TIPOLOGIA DE RECLAMO	FECHA DE RECLAMO	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	SOLUCIÓN DE RECLAMO
376/2024	18/02/2024	CYRAN GERONIMO ARELLANO	CREDITOS	13/02/2024	Solicito a la entidad la reprogramación de mi crédito, también aclarar que los funcionarios realizan cobros de manera abusiva sin tener consideración que soy de la tercera edad.	En la última visita a la institución no menciona la solicitud de reprogramación, me informo que el contrato para un plazo para poder regularizar el cual solo me informo para cumplir la actividad.
387/2024	07/02/2024	GIANES NATALY CHOCQUE QUIRPE	OTROS	03/02/2024	Los hermanos sacaron crédito con la dirección de la casa de los padres en el cual el no figura en ningún crédito y le hacen la cobranza al señor el cual se encuentra estorbado.	La persona no es cliente ni usuario de nuestra institución, en consecuencia al no contar con ningún contrato con nuestra institución de acuerdo a los arts. 472-473 de la Ley N. 393 de servicios financieros no podemos proporcionar información.
1313/2024	16/02/2024	ALIAN SALVADOR MAUNE QUIRPE	CREDITOS	07/02/2024	Solicito el plan de pagos correcto debido a que el de su poder no es el correcto.	Los planes de pago que se están en nuestros presentamos se basan en el sistema financiero que establece cada día los cotizaciones de 30 días, dado en este caso hay cobros que no son de nuestra entidad más de 30 días, haciendo de la última cuota cobrada por más de 30 días, por lo que momento se cobra en demora.
2764/2024	12/03/2024	MIGUEL HERERA GEMMA	COBRANZA	04/03/2024	Funcionarios de la entidad pago afines de cobranza extra judicial cerca de mi domicilio, así mismo en el caso de como la entidad en acuerdo a la solicitud de reprogramación, siendo que mi crédito estaba vigente.	En la última visita que tuvo a la institución solicitó una reprogramación de crédito para regularizar la deuda con la institución y conociendo que el pago que 2023 ya se le realizó la reprogramación a su respectiva cuota.
2444/2024	14/03/2024	ADRIAN ENRIE MENDOZA PRADO	CREDITOS	07/03/2024	Solicito una refinanciación de deuda por efecto de estar refinanciando, existe de otras y hacerlas distintas, ya que me genero no he informado sobre esta refinanciación.	En la última visita que tuvo a la institución solicitó una reprogramación de crédito para regularizar la deuda con la institución y conociendo que el pago que 2023 ya se le realizó la reprogramación a su respectiva cuota.
7658/2024	14/03/2024	OLIVER MENDOZA PRADO	CREDITOS	07/03/2024	Solicito una refinanciación de deuda por efecto de estar refinanciando, existe de otras y hacerlas distintas, ya que me genero no he informado sobre esta refinanciación.	En la última visita que tuvo a la institución solicitó una reprogramación de crédito para regularizar la deuda con la institución y conociendo que el pago que 2023 ya se le realizó la reprogramación a su respectiva cuota.
2964/2024	23/03/2024	IZABELIN CHAVEZ WILSON MALLADO PRADO ALVAREZ	CREDITOS	14/03/2024	Solicito explicación detallada de la siguiente reprogramación del cual no tiene.	Mediante gestiones con su anterior de crédito y habida cuenta del accidente que sufrió, solicitó la reprogramación en tal efecto solicitó que se le informe en su momento con la documentación de IMPRO IFD la documentación de reprogramación y los contratos de reprogramación que se encuentran debidamente firmados por usted con reconocimiento de firmas y rubricas correspondientes a la firma.
2964/2024	23/03/2024	IZABELIN CHAVEZ WILSON MALLADO PRADO ALVAREZ	CREDITOS	14/03/2024	Solicito explicación detallada de la siguiente reprogramación del cual no tiene.	Mediante gestiones con su anterior de crédito y habida cuenta del accidente que sufrió, solicitó la reprogramación en tal efecto solicitó que se le informe en su momento con la documentación de IMPRO IFD la documentación de reprogramación y los contratos de reprogramación que se encuentran debidamente firmados por usted con reconocimiento de firmas y rubricas correspondientes a la firma.

- A continuación, se detalla los 6 requerimientos registrados con su respectiva solución:

**FORMULARIO ÚNICO DE REQUERIMIENTOS**

Nº DE REGISTRO	FECHA DE SOLUCIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	REQUERIMIENTOS	FECHA DE REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO	SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTO
42/2024	14/07/2024	OSCAR ERNESTO CAMELLO PRADO	CREDITOS	07/07/2024	El artículo de la Constitución y el inciso de la Ley N. 393 de servicios financieros, en el artículo 1, Título I, Capítulo I, Sección 4, Artículo 2, Inciso i, que establece que la información anual del Punto de Reclamo (PR) correspondiente a la gestión 2024, de acuerdo a la tipificación de reclamos establecido en el Módulo Informático Punto de Reclamo y con las observaciones cualitativas que la entidad supervisada considere necesarias destacar.	Se generó de la información al señor Oscar Camello Prado en el marco de la gestión 2024, en el cual se detalló la información de los reclamos atendidos y solucionados en primera instancia, así como la participación de cada tipología de reclamo en el total de los reclamos atendidos y solucionados en primera instancia.



8.3.3. EESE A1.3. – Programas de capacitación contra la discriminación.

PLAN DE CAPACITACIÓN 2024						
N°	PROGRAMA/CURSO/TALLER	ÁREA	TEMÁTICA	DURACIÓN	DESTINATARIOS	OBJETIVO DEL PROGRAMA
1	RIESGO DE CREDITO	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos	----	Todo el Personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
2	RIESGO DE LIQUIDEZ	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos.	----	Todo el personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
3	RIESGO DE MERCADO	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos	----	Gerencia de Riesgos y Analistas	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
4	RIESGO OPERATIVO	RIESGOS	Directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos, conocimiento de herramientas metodológicas, clasificación, priorización y tratamiento de riesgos	----	Gerencia de Riesgos y Analistas	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
5	GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	RIESGOS	Presentación de las directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos	----	Todo el Personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
6	RIESGOS FINANCIEROS	RIESGOS	Presentación de las directrices genéricas que rigen el área de gestión de riesgos	----	Todo el Personal	Ampliación de conocimientos sobre riesgos para un buen desempeño en sus funciones
7	Curso	AUDITORIA	Prevención LGI	----	Personal de área	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades al personal de la Unidad de Auditoría Interna
8	Curso	AUDITORIA	Riesgo Legal	----	Personal de área	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades al personal de la Unidad de Auditoría Interna
9	PREVENCIÓN LGI	CUMPLIMIENTO	Sistemas de señales de alerta de LGI, FT y FPADM	----	Personal de área	Fortalecer al personal del área en temáticas específicas, con el fin adecuar esta herramienta a los procesos institucionales
10	BALANCE SOCIAL	RSE	Educación, financiera, Punto de reclamo, código de ética y conducta, cuidado del medio ambiente, ley contra la violencia y el racismo, derechos y obligaciones del personal, igualdad de género	----	todo el personal por áreas	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades al personal
11		TESORERIA-CAJAS	Detección billetes falsos	por definir	Personal de área	Reforzar las técnicas de detección de billetes falsos
12		TESORERIA-CAJAS	atención al cliente	por definir	Personal de área	reforzar la calidad de atención a los clientes de IMPRO IFD
13	ATENCIÓN A PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES	CREDITOS- TESORERIA CAJAS	atención al cliente	por definir	Personal de área	prestar una mejor atención a los clientes con discapacidad auditiva
14	ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ	CREDITOSBANCA COMUNAL	Trato al cliente interno y externo con empatía	3 horas	Todo el personal	Fortalecer habilidades blandas
15	CAPACITACION DE CAPACITADORES	BANCA COMUNAL	Técnicas de capacitación y manejo de grupos	3 horas	Oficiales de Créditos	Fortalecer capacidades de liderazgo y capacitación
16	IDIOMA NATIVO	CREDITOS- TESORERIA CAJAS	Conocimiento básico de idiomas nativos	por definir	Personal de área	brindar una mejor atención a clientes que solo hablan un idioma nativo
17	ATENCIÓN PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES	CREDITOS- TESORERIA CAJAS	atención al cliente	por definir	Personal de área	prestar una mejor atención a los clientes de la tercera edad
18	LENQUAJE DE SEÑAS	CREDITOS- TESORERIA CAJAS	atención al cliente	por definir	Personal de área	prestar una mejor atención a los clientes con discapacidad auditiva

  
**María de los Angeles Quisbert**  
 JEFE ADM. RR.HH.  
 IMPRO - IFD

  
**María A. Solís Castro**  
 GERENTE GENERAL  
 IMPRO - IFD

CATEGORÍA	SEXO	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO
EJECUTIVO	M	ZUBIETA CAZAS NORDAN ENVER	GERENTE DE CREDITOS	54
EJECUTIVO	M	GUTIERREZ ALIAGA FERNANDO SAMUEL	GERENTE DE RIESGOS	54
EJECUTIVO	M	PORTUGAL TARIFA HUGO ANTONIO	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	54
EJECUTIVO	M	SOLIZ CASTRO MARCO ANTONIO	GERENTE GENERAL	54
EJECUTIVO	M	CABALLERO GONZALES SERGIO ISAAC ALEX	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	54
EJECUTIVO	M	MOLLINEDO ROBERTO CARLOS	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	54
MANDO MEDIO	M	CARRASCO GIL LUIS JAVIER	CAJERO MAYOR	54
MANDO MEDIO	F	QUISBERT OCSA MARIA DE LOS ANGELES	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRRH	54
MANDO MEDIO	F	VACA GONZALES MELISSA KATHERINE	JEFE DE AUDITORIA INTERNA	54
OPERATIVO	M	CONDORI POMA WILMER ROLANDO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	54
OPERATIVO	M	SANCHEZ IBAÑEZ JUAN	ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	54
OPERATIVO	F	ALIAGA SALAS LUZ CELESTE	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	54
OPERATIVO	F	CONDORI YUJRA YOVANA	ANALISTA DE RIESGOS	54
OPERATIVO	M	PACO GUARACHI ALEX FERNANDO	ANALISTA DE RIESGOS	54
OPERATIVO	F	CALLE ARRATIA KARLA OLIVIA	AUDITOR JUNIOR	54
OPERATIVO	M	CRUZ FERNANDEZ ERICK FERNANDO	AUDITOR JUNIOR	54
OPERATIVO	F	CHURQUI SANTANDER ANAHI LIZETH	AUXILIAR CONTABLE	54
OPERATIVO	M	GUTIERREZ PLATA JAVIER PEDRO	AUXILIAR DE ADMINISTRACION	54
OPERATIVO	F	CASA NINA MAYRA NOEMI	CAJERO	54
OPERATIVO	F	CLARES TICONA ROSMERY	CAJERO	54
OPERATIVO	F	ESPEJO TICONA ANELAIDA FLOR	CAJERO	54
OPERATIVO	F	MAMANI TORREZ MIRIAM MONICA	CAJERO	54
OPERATIVO	M	VALLEJOS RODRIGUEZ KEVIN LEONARDO	CAJERO	54
OPERATIVO	F	VISCAFE ADUVIRI SILVIA ISELA	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	54
OPERATIVO	F	ZUÑIGA ARROYO MARIA ELENA	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	FANOLA QUINO FERNANDO	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	MAMANI SANCHEZ EFRAIN GROVER	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	PERALTA DALENZ ROBERT MOISES	COBRADOR	54
OPERATIVO	M	RIVERO APAZA JHONY	COBRADOR	54
OPERATIVO	F	ZAMBRANA HIZA ANA MIRTHA	ENCARGADO DE OY M	54
OPERATIVO	M	GARCIA SALAZAR RICHARD ANGEL	JEFE DE AGENCIA ai	54
OPERATIVO	M	GUTIERREZ YUPANQUI JOSE LUIS	JEFE DE AGENCIA ai	54
OPERATIVO	F	QUISPE CHOQUE JANETH	JEFE DE AGENCIA ai	54
OPERATIVO	M	ALIAGA CAMPOS VICENTE MAURICIO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	TITO QUISPE NOEMI	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	VERA CHUQUIMIA JESUS DANIEL	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	VERASTEGUI PACORICONA JUNIOR ALEX	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	LEQUIPE QUISPE LIDIA	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	PACO HUANCA ARMANDO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	RALDE QUISBERT ELMER MARCELO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	SAAVEDRA AGUILERA PAMELA	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	F	APAZA ZAPATA XIMENA SHIRLEY	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	CRUZ HUANCA HERLAND	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	LIMA MAMANI DARWIN PAULINO	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	MAMANI VELASCO DAVID ISAIAS	OFICIAL DE CREDITOS	54
OPERATIVO	M	JIMENEZ VALVERDE DIEGO MARTIN	PUNTO DE ENLACE KIVA	54

8.3.4. EESE B1.1. – Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional.

**REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2024**

<b>EESE B1.1</b>			
<b>Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional</b>			
<b>CAEDEC</b>	<b>Monto neto desembolsado en la gestión (Bs1)</b>	<b>Número de créditos otorgados en la gestión</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (Bs)</b>
A	1,816,700	60	2,883,197
B	0	0	34,284
E	388,000	25	605,450
G	56,000	4	163,598
H	27,000	4	80,104
I	0	0	9,157
J	22,000	2	46,741
L	0	0	0
N	0	0	17,967
O	0	0	2,450
<b>Total general</b>	<b>2,309,700</b>	<b>95</b>	<b>3,842,947</b>

<b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)<sup>1</sup></b>	<b>Número de créditos otorgados en la gestión</b>	<b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b>
336,691	95	560,196

8.3.5. EESE B1.4. – Servicios de Pagos en el área rural.

AGENCIA	RENTA DIGNIDAD		JUANCITO PINTO		JUANA AZURDUY		TOTAL	
	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO
HUAJCHILLA	3328	1.778.300	772	237.000	542	106.635	4642	2.121.935
ACHACACHI	2906	1.317.250	152	53.600	100	16.845	3158	1.387.695
<b>TOTAL</b>	<b>6234</b>	<b>3.095.550</b>	<b>924</b>	<b>290.600</b>	<b>642</b>	<b>123.480</b>	<b>7800</b>	<b>3.509.630</b>

MES	RENTA DIGNIDAD		JUANCITO PINTO		JUANA AZURDUY		TOTAL	
	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO
ENERO	259	117.100	0	0	0	0	259	117.100
FEBRERO	285	135.950	0	0	49	10.405	334	146.355
MARZO	271	140.950	0	0	49	10.145	320	151.095
ABRIL	288	148.550	0	0	69	14.655	357	163.205
MAYO	266	123.800	0	0	34	5.755	300	129.555
JUNIO	296	152.550	0	0	31	5.480	327	158.030
JULIO	298	148.900	0	0	53	10.035	351	158.935
AGOSTO	262	135.050	0	0	50	12.140	312	147.190
SEPTIEMBRE	274	130.500	0	0	38	7.140	312	137.640
OCTUBRE	289	143.750	250	82.600	59	10.460	598	236.810
NOVIEMBRE	232	155.600	514	152.800	32	5.625	778	314.025
DICIEMBRE	308	245.600	8	1.600	78	14.795	394	261.995
<b>TOTAL</b>	<b>3328</b>	<b>1.778.300</b>	<b>772</b>	<b>237.000</b>	<b>542</b>	<b>106.635</b>	<b>4642</b>	<b>2.121.935</b>

MES	RENTA DIGNIDAD		JUANCITO PINTO		JUANA AZURDUY		TOTAL	
	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO	CANT. USUARIOS ATENDIDOS	MONTO PAGADO AL USUARIO
ENERO	215	81.150	0	0	1	125	216	81.275
FEBRERO	212	93.100	0	0	2	250	214	93.350
MARZO	228	94.450	0	0	15	3.120	243	97.570
ABRIL	247	106.350	0	0	8	1.040	255	107.390
MAYO	220	91.300	0	0	11	2.025	231	93.325
JUNIO	274	117.200	0	0	7	950	281	118.150
JULIO	259	108.500	0	0	10	1.695	269	110.195
AGOSTO	201	87.450	0	0	9	1.350	210	88.800
SEPTIEMBRE	234	96.600	0	0	4	500	238	97.100
OCTUBRE	290	131.200	102	38.400	15	2.545	407	172.145
NOVIEMBRE	246	131.550	49	15.000	5	625	300	147.175
DICIEMBRE	280	178.400	1	200	13	2.620	294	181.220
<b>TOTAL</b>	<b>2906</b>	<b>1.317.250</b>	<b>152</b>	<b>53.600</b>	<b>100</b>	<b>16.845</b>	<b>3158</b>	<b>1.387.695</b>



## 9. PUNTO DE ATENCIÓN



### OFICINAS

#### **La Paz**

Oficina Central: Calle Manuel Ergueta N° 1741 Zona Tembladerani

Teléfonos: 2484616 – 2483081 – 2481500 - 76555796

E- mail: [impro@improifd.org.bo](mailto:impro@improifd.org.bo)

Web: [www.improifd.org.bo](http://www.improifd.org.bo)

Oficina Miraflores: Av. German Busch N°1211 Zona Miraflores

Teléfonos: 78998298 – 70166129

#### **El Alto**

Oficina Rio Seco: Calle Puerto Alonzo N° 4015 Zona Brasil

Teléfonos: 2864246 - 70166013

E- mail: [ielalto@improifd.org.bo](mailto:ielalto@improifd.org.bo)

#### **Oficinas Rurales**

Localidad Huajchilla: Carretera principal Rio Abajo, Casa N° 24

Teléfono: 67734354 - 69709809

Localidad Achacachi: Calle Yanacocha N° 117

Teléfono: 70166272 - 78978602

LA PAZ - BOLIVIA