



IMPRO IFD
TRANSFORMANDO SUEÑOS EN OPORTUNIDADES

BALANCE SOCIAL

2025





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.....	14
3.3. Transparencia	14
3.4. Gobernabilidad	15
3.4.1. Listado de comités IMPRO IFD	16
3.5. Capacitación.....	17
3.6. Metas	18
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL	23
4.1. Directrices de la calidad de la información	23
4.2. Recopilación de la información	23
4.3. Características de la información recolectada	24
4.4. Desagregación de la información.....	24
5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL	27
5.1. ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social.....	28
5.2. ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social.....	32
5.3. Notas al Balance Social.....	35
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 A2.1.....	44
8.1.5. VB B1.1.....	46
8.1.6. VB B1.2.....	48

8.1.7.	VB B2.1.....	51
8.1.8.	VB C1.1.....	54
8.1.9.	VB D1.1.	57
8.1.10.	VB D1.2.....	61
8.1.11.	VB D1.3.....	62
8.1.12.	VB E1.1.	63
8.1.13.	VB E1.2.	65
8.1.14.	VB E1.3.	67
8.1.15.	VB F1.1.	68
8.2.	Eliminar la Pobreza	70
8.2.1.	EP A1.1. – Focalización.....	70
8.2.2.	EP B1.1. – Nivel de pobreza de clientes nuevos.....	73
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.	78
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.º 393 de Servicios Financieros establece que los servicios financieros deben cumplir una Función Social orientada a contribuir al desarrollo integral del país, promoviendo la reducción de la pobreza y de la exclusión económica y social. En este marco, la Función Social constituye un componente fundamental de la gestión institucional de las entidades financieras, integrándose en sus políticas, estrategias, procesos y acciones dirigidas a la población atendida.

En cumplimiento de este marco normativo, IMPRO Institución Financiera de Desarrollo (IFD) desarrolla sus actividades con un enfoque orientado a la inclusión financiera, el acceso equitativo a los servicios financieros y el fortalecimiento de las capacidades económicas de sus clientes. A través de sus productos, servicios y programas complementarios, la institución busca contribuir al desarrollo económico y social de los sectores atendidos, especialmente de aquellos con acceso limitado al sistema financiero formal.

El Balance Social constituye una herramienta de evaluación y rendición de cuentas que permite medir y comunicar el grado de cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente. Asimismo, facilita la identificación de resultados, avances y oportunidades de mejora relacionadas con el impacto social de las actividades desarrolladas por la institución.

En este contexto, el presente Balance Social expone los principales resultados alcanzados por IMPRO IFD durante la gestión 2025, considerando el cumplimiento de las metas e indicadores de Función Social definidos por la institución. La información presentada refleja las acciones desarrolladas en materia de inclusión financiera, educación financiera, acceso a servicios financieros y fortalecimiento institucional, evidenciando la contribución de IMPRO IFD al desarrollo económico y social de la población atendida.



2. METODOLOGÍA

La elaboración del Balance Social de IMPRO IFD correspondiente a la gestión 2025 se desarrolló mediante una metodología estructurada que permitió recopilar, analizar y validar la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente. Este proceso contó con la participación de las diferentes áreas de la institución y se desarrolló a través de las siguientes etapas:

a. Paso 1: Análisis y asignación de indicadores

Se realizó la revisión de los indicadores y subindicadores establecidos en la Matriz de Balance Social, identificando las áreas responsables de su seguimiento y reporte. Esta actividad permitió definir responsabilidades y coordinar la generación de información necesaria para la evaluación de los resultados de la gestión.

b. Paso 2: Seguimiento del cumplimiento de indicadores

Durante la gestión 2025, las áreas responsables efectuaron el seguimiento periódico de los indicadores asignados, recopilando información y evidencias que permitieran verificar el grado de cumplimiento de las metas establecidas y la ejecución de las acciones vinculadas a la Función Social.

c. Paso 3: Recopilación y validación de resultados

Al cierre de la gestión, se procedió a la recopilación de la información reportada por las diferentes unidades organizacionales. Posteriormente, se efectuó la revisión y validación de los datos y respaldos correspondientes, con el propósito de asegurar la consistencia, integridad y confiabilidad de la información presentada.

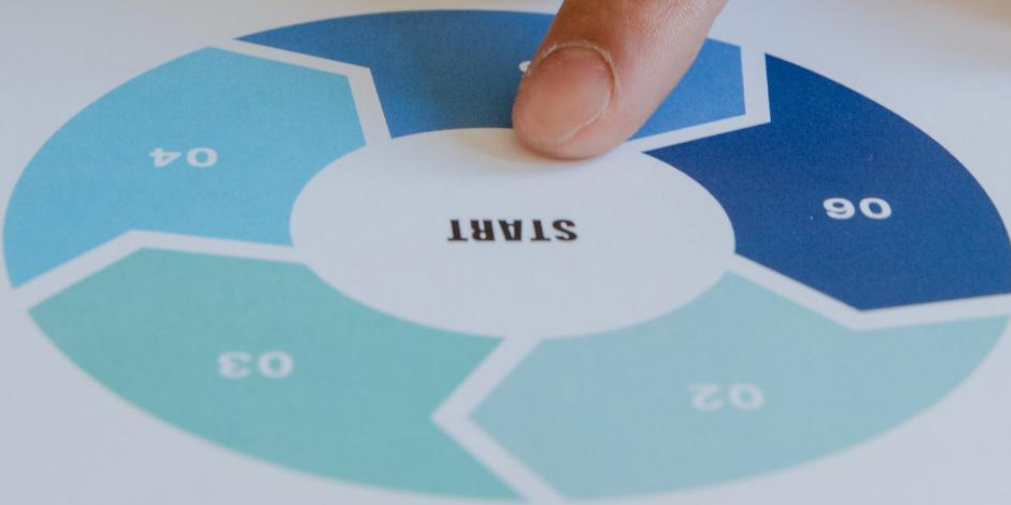
d. Paso 4: Revisión por la Gerencia General

Una vez validada la información, se elaboró el informe del Balance Social, consolidando los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores y subindicadores evaluados.

Posteriormente, el documento fue revisado por la Gerencia General, verificando su alineación con los lineamientos institucionales y regulatorios aplicables.

e. Paso 5: Presentación y aprobación final

El Balance Social de la gestión 2025 fue presentado al Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social para su consideración. Posteriormente, el informe fue puesto en conocimiento del Directorio para su aprobación y posterior remisión a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en cumplimiento de la normativa vigente. La aplicación de esta metodología permitió garantizar la transparencia, confiabilidad y trazabilidad de la información presentada, reflejando de manera objetiva los resultados alcanzados por IMPRO IFD en el cumplimiento de su Función Social durante la gestión 2025.



Stage 3

Stage 2

01

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

IMPRO IFD desarrolla su gestión institucional en el marco de los principios establecidos por la Ley N.º 393 de Servicios Financieros y la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), incorporando la Función Social como un componente transversal de su planificación estratégica y de sus actividades operativas. En este contexto, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 establece lineamientos orientados a promover la inclusión financiera, fortalecer el acceso a servicios financieros para sectores tradicionalmente excluidos y contribuir al desarrollo económico y social de la población atendida. Asimismo, la planificación institucional busca mantener un equilibrio entre la sostenibilidad financiera y la generación de valor social, asegurando que las acciones desarrolladas por la institución respondan tanto a los objetivos estratégicos como a los principios de Función Social. La orientación estratégica de IMPRO IFD se sustenta principalmente en los siguientes aspectos:

- a. Alineación con los objetivos de la Función Social de los servicios financieros.
- b. Definición de un mercado objetivo orientado a la atención de sectores con acceso limitado al sistema financiero formal.
- c. Promoción de la transparencia y la conducta ética en la gestión institucional.
- d. Fortalecimiento de la gobernabilidad corporativa y la gestión responsable.
- e. Desarrollo de capacidades y fortalecimiento continuo de las competencias del personal.
- f. Establecimiento de objetivos, metas e indicadores que permitan evaluar el desempeño institucional y social.

Estos lineamientos orientan las acciones desarrolladas por IMPRO IFD y constituyen la base para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y sociales definidos por la institución.

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

IMPRO IFD incorpora los principios de la Función Social en su planificación estratégica, en concordancia con lo establecido por la Ley N.º 393 de Servicios Financieros. En este marco, la institución orienta sus acciones al fortalecimiento de la inclusión financiera, la ampliación del acceso a servicios financieros y la generación de oportunidades para los sectores de la población con mayores dificultades de acceso al sistema financiero formal. Durante la gestión 2025, la institución desarrolló diversas acciones alineadas a los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026, contribuyendo al cumplimiento de los principios de Función Social y al desarrollo económico y social de la población atendida. A continuación, se presentan las principales acciones estratégicas implementadas por IMPRO IFD en el marco de los objetivos de la Función Social de los servicios financieros.:

OBJETIVOS DE FUNCIÓN SOCIAL	ALINEACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2025
Promover el desarrollo integral para el vivir bien. Contribuir a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda social, que aporte al desarrollo integral de la población, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.	2. Alcanzar y mantener un nivel óptimo de crecimiento de cartera, rentabilidad, eficiencia operativa; Administrar fideicomisos; constituirse en corresponsal financiero; administrar fondos de terceros y prestar caución y fianzas. 4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez. Los servicios financieros que presta	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos

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.	productos y servicios a través de medios y canales digitales.
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.	1. Fortalecer la capacidad patrimonial mediante la generación de utilidades, la búsqueda de nuevos asociados y/o créditos subordinados. 2. Alcanzar y mantener un nivel óptimo de crecimiento de cartera, rentabilidad, eficiencia operativa y Administrar fideicomisos y ser corresponsal financiero; administrar fondos de terceros y prestar caución y fianzas. 5. Fortalecer el ambiente de control interno y la gestión basada en riesgos 8. Promover una cultura organizacional de compromiso basada en la innovación, confianza, la comunicación abierta y el reconocimiento para una adecuación gestión.
Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros. Los servicios financieros deben ser proporcionados a los consumidores financieros	6. Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicación, generación

considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia. Para este propósito, la entidad supervisada velará por el continuo mejoramiento de sus procesos y procedimientos, a partir de un diagnóstico periódico y la definición de metas de mejora de procesos.	información confiable para la toma de decisiones oportunas. 7. Fortalecer las capacidades del personal.
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.	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios. En cuanto a promover el acceso universal a todos sus servicios, con trato equitativo, sin discriminación o con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el Órgano Ejecutivo mediante Decreto supremo, de acuerdo a lo establecido en el ART 112 de la LSF. Asimismo, la entidad supervisada debe adecuar la infraestructura de sus puntos de atención financiera y modalidades de acceso a financiamiento, para determinados sectores d ella población, como ser, personas con discapacidad,	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.

personas adultas mayores y otros, según lo establecido en las disposiciones legales y normativas vigentes.	
--	--

Fuente: PEI 2025

3.2. Mercado objetivo

IMPRO IFD orienta sus servicios financieros a personas naturales y unidades económicas que requieren acceso a financiamiento para el desarrollo y fortalecimiento de actividades productivas, comerciales, agropecuarias y de servicios. La institución prioriza la atención de sectores con acceso limitado al sistema financiero formal, promoviendo oportunidades de inclusión financiera para micro y pequeños emprendedores, productores, comerciantes, trabajadores independientes y otros actores económicos. En el marco de su Función Social, IMPRO IFD desarrolla productos y servicios adecuados a las características y necesidades de su mercado objetivo, contribuyendo al fortalecimiento de las actividades económicas de sus clientes y a la mejora de sus condiciones de vida.

3.3. Transparencia

IMPRO IFD mantiene mecanismos de divulgación y rendición de cuentas que permiten poner a disposición de sus grupos de interés información relacionada con el cumplimiento de la Función Social y la gestión institucional. Para este propósito, la institución utiliza diferentes medios de comunicación y difusión que garantizan el acceso oportuno a información relevante sobre sus actividades, resultados e impacto social. Entre los principales mecanismos de transparencia implementados por la institución se encuentran:

- 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.

Asimismo, IMPRO IFD remite periódicamente a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) la información requerida por la normativa vigente, fortaleciendo la transparencia institucional y el cumplimiento de sus obligaciones regulatorias.

3.4. Gobernabilidad

La estructura de gobernabilidad de IMPRO IFD contribuye al cumplimiento de los objetivos de Función Social mediante mecanismos de dirección, supervisión y seguimiento que permiten incorporar criterios sociales en la gestión institucional. En este marco, la institución cuenta con comités especializados que apoyan la toma de decisiones, el seguimiento de objetivos estratégicos y la evaluación de iniciativas vinculadas a la Función Social, la Responsabilidad Social Empresarial y otras áreas relevantes para la gestión institucional. Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

- 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.

La participación de estas instancias contribuye al fortalecimiento de la gobernabilidad institucional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos y sociales definidos por IMPRO IFD.

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 Cumplimiento	Trimestral	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Riesgos Integrales y la Oficial de Cumplimiento
4	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
5	Comité de Seguridad Física	Semestral	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Jefe Administración, contabilidad y recursos humanos.
6	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
7	Comité de Gobierno corporativo - Ética	Anual	Conformado por dos miembros del Directorio y el Gerente General.
8	Comité de RSE	Trimestral	Conformado por dos miembros del Directorio y el Gerente General.
9	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 reconoce la capacitación como un elemento fundamental para el fortalecimiento de las competencias técnicas y profesionales de su personal, contribuyendo al cumplimiento

de los objetivos institucionales y de Función Social. Durante la gestión 2025, la institución ejecutó su Plan de Capacitación, el cual fue desarrollado en función de las necesidades identificadas por las diferentes unidades organizacionales. Para ello, se implementaron diversas modalidades de formación, incluyendo capacitaciones presenciales, virtuales y semipresenciales, facilitando el acceso del personal a oportunidades de actualización y desarrollo profesional. A través de estas acciones, IMPRO IFD fortaleció las capacidades de sus colaboradores, promoviendo la mejora continua, la calidad de los servicios brindados y el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

3.6. Metas

Las metas de Función Social constituyen un instrumento de gestión que permite orientar, monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de IMPRO IFD. Su definición se realiza considerando los lineamientos establecidos en la normativa vigente, así como los objetivos institucionales orientados a promover la inclusión financiera y el desarrollo económico y social de la población atendida. Durante la gestión 2025, las metas fueron establecidas mediante un proceso de coordinación entre las diferentes áreas de la institución, tomando como referencia los indicadores y subindicadores contenidos en la Matriz de Balance Social. Este proceso permitió definir acciones y resultados esperados alineados con los objetivos estratégicos institucionales y los principios de Función Social. A continuación, se presentan los Objetivos Estratégicos de IMPRO IFD vinculados al cumplimiento de los objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros.

Objetivos de Función Social	Aspectos	Objetivos estratégicos de IMPRO IFD
Desarrollo Integral para el vivir bien		
	Apoyo financiero a las prioridades productivas de	2. Alcanzar y mantener un nivel óptimo de crecimiento de cartera,

Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	rentabilidad, eficiencia operativa; Administrar fideicomisos; constituirse en corresponsal financiero; administrar fondos de terceros y prestar caución y fianzas.
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.
	Atención con calidez	
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	1. Fortalecer la capacidad patrimonial mediante la generación de utilidades, la búsqueda de nuevos asociados y/o créditos subordinados. 2. Alcanzar y mantener un nivel óptimo de crecimiento de cartera, rentabilidad, eficiencia operativa y Administrar fideicomisos y ser corresponsal financiero; administrar fondos de terceros y prestar caución y fianzas. 5. Fortalecer el ambiente de control interno y la gestión basada en riesgos

		8. Promover una cultura organizacional de compromiso basada en la innovación, confianza, la comunicación abierta y el reconocimiento para una adecuación gestión.
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	6. Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicación, generación información confiable para la toma de decisiones oportunas. 7. Fortalecer las capacidades del personal
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	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	
Eliminar la pobreza		
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	2. Alcanzar y mantener un nivel óptimo de crecimiento de cartera, rentabilidad, eficiencia operativa; Administrar fideicomisos; constituirse en corresponsal financiero;
	Inclusión financiera	

	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	administrar fondos de terceros y prestar caución y fianzas. 4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales. 6. Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicación, generación información confiable para la toma de decisiones oportunas.
Eliminar la exclusión social y económica		
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera de sectores vulnerables	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.
	Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.

Fuente: Basado en la RNSF y PEI 2025



15,000
0

Jan Feb Mar

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

Jan Feb Mar

4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL

El Balance Social de IMPRO IFD correspondiente a la gestión 2025 fue elaborado con base en la información proporcionada por las diferentes Gerencias y unidades organizacionales de la institución, responsables de la ejecución y seguimiento de las metas de Función Social. La información recopilada fue sometida a procesos de revisión, validación y consolidación, con el propósito de garantizar su consistencia, confiabilidad y trazabilidad.

4.1. Directrices de la calidad de la información

Con el fin de asegurar la calidad de la información presentada en el Balance Social, IMPRO IFD aplicó las siguientes directrices:

- 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.

La aplicación de estas directrices permitió fortalecer la confiabilidad de la información utilizada para la evaluación del cumplimiento de los objetivos de Función Social.

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 proviene de registros institucionales, reportes de gestión y documentación generada por las distintas áreas organizacionales de IMPRO IFD. Esta información corresponde a los indicadores y subindicadores establecidos en la Matriz de Balance Social y permite evaluar el grado de cumplimiento de las metas de Función Social definidas para la gestión. Los datos recopilados fueron objeto de revisión y validación previa a su incorporación en el presente informe, con el propósito de garantizar su integridad, consistencia y confiabilidad.

4.4. Desagregación de la información

Con la finalidad de facilitar el análisis de los resultados y evaluar el alcance de las acciones desarrolladas, la información contenida en el Balance Social incorpora criterios de

desagregación en función de las características de los beneficiarios y de la cobertura institucional. Entre las principales variables consideradas se encuentran:

- 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 utilización de estas variables permite obtener una visión más detallada de la población beneficiaria y evaluar el grado de contribución de IMPRO IFD a los objetivos de inclusión financiera y Función Social establecidos por la normativa vigente.



Item	Item Name	Item Name	Item Name	Item Name
1	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
2	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
3	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
4	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
5	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
6	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
7	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
8	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
9	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
10	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
11	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
12	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
13	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
14	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00
15	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00



5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

IMPRO IFD evaluó el cumplimiento de los indicadores y subindicadores establecidos en la Matriz de Balance Social correspondiente a la gestión 2025, contrastando los resultados obtenidos con las metas definidas en la Determinación de Metas de Función Social. Este análisis permitió identificar la contribución de la institución al cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente. A continuación, se presenta un resumen del aporte institucional a cada uno de los objetivos de Función Social:

a. Desarrollo integral para el Vivir Bien

Durante la gestión 2025, IMPRO IFD continuó facilitando el acceso a servicios financieros mediante sus diferentes productos crediticios orientados a actividades productivas, comerciales, agropecuarias y de vivienda. Estas acciones contribuyeron a fortalecer las capacidades económicas de los clientes y a generar mayores oportunidades de desarrollo para las familias y unidades económicas atendidas. De manera complementaria, la institución desarrolló actividades de educación financiera dirigidas a clientes y usuarios, promoviendo conocimientos relacionados con el uso adecuado de los servicios financieros y fortaleciendo la toma de decisiones financieras informadas. Asimismo, se ejecutaron actividades de capacitación para el personal, orientadas a fortalecer la calidad de la atención y mejorar la prestación de los servicios financieros.

b. Eliminar la pobreza

Como parte de su estrategia de focalización, IMPRO IFD continuó aplicando mecanismos de identificación y medición de las condiciones socioeconómicas de sus clientes, permitiendo identificar a la población en situación de vulnerabilidad y orientar acciones destinadas a fortalecer la inclusión financiera de estos segmentos. La información generada mediante estos mecanismos contribuyó al seguimiento de los indicadores de pobreza establecidos en la Matriz de Balance Social y permitió evaluar el alcance de los servicios financieros dirigidos a la población objetivo de la institución.

c. Eliminar la exclusión social y económica

IMPRO IFD mantuvo su enfoque de inclusión financiera mediante la provisión de servicios financieros en áreas urbanas y rurales, facilitando el acceso a productos y servicios financieros para sectores de la población con acceso limitado al sistema financiero formal. Estas acciones contribuyeron a ampliar la cobertura de atención de la institución y a promover una mayor participación de la población en los servicios financieros, fortaleciendo las oportunidades de desarrollo económico y social de los clientes atendidos.

5.1. ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social - 2025

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos de la entidad ^(*)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado Obtenido ^(***)	9. Diferencia en % frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Responsables de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					6. Expresado en	7. Dato					
Desarrollo Integral para el vivir bien											
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	2. Alcanzar y mantener un nivel óptimo de crecimiento de cartera, rentabilidad, eficiencia operativa; Administrar fideicomisos; constituirse en corresponsal financiero; administrar fondos de terceros y prestar caución y fianzas. 4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	822.862,00	766.874,85	6,80%	Debido a la coyuntura IMPRO IFD no ha logrado alcanzar la meta al no contar con la liquidez suficiente.	CRÉDITOS	VB A1.1 (CARTERA 2025.12)
			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	CRÉDITOS	N/A
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	USD	280.117,00	408.657,00	45,89%	Se ha logrado superar la meta.	CRÉDITOS	VB A1.3 (CARTERA 2025.12)
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	RECURSOS HUMANOS	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 2025.12)
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)		VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Convenios	2	1	50 %	No se ha logrado alcanzar al 100% debido a la coyuntura actual en Bolivia el cual nos ha restringido desembolso dentro la gestión.	GERENCIA GENERAL	VB A2.1. (CONVENIO 2025)
			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

			VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Reclamos	30	24	80 %	Se pudo persuadir a las personas de no dejar el punto de reclamo dando atención en el momento oportuno.	PUNTO DE RECLAMO	VB B1.1 (INFORME PUNTO DE RECLAMO 2025)
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Pograma	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	RECURSOS HUMANOS	VB B1.2 (PLAN DE CAPACITACION 2025) VB B1.2 (PLAN DE CAPACITACIONES - HORAS 2024)
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	USD	20.000,00	0	100 %	No se ha logrado alcanzar al 100% debido a la coyuntura actual en Bolivia.	ADMINISTRACIÓN	N/A
	Atención con calidez		VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Pograma	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	RECURSOS HUMANOS	VB B2.1 (PLAN DE CAPACITACION 2025) VB B2.1 (PLAN DE CAPACITACIONES - HORAS 2025)
	Otros temas que proporcionen servicios financieros con atención de calidad y calidez			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	1. Fortalecer la capacidad patrimonial mediante la generación de utilidades, la búsqueda de nuevos asociados y/o créditos subordinados. 2. Alcanzar y mantener un nivel óptimo de crecimiento de cartera, rentabilidad, eficiencia operativa y Administrar fideicomisos y ser corresponsal financiero; administrar fondos de terceros y prestar caución y fianzas. 5. Fortalecer el ambiente de control interno y la gestión basada en riesgos 8. Promover una cultura organizacional de compromiso basada en la innovación, confianza, la comunicación abierta y el reconocimiento para una adecuada gestión.	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Matriz de documentos oficiales vigentes	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	VB C1.1 (PRUEBA DE PLANES DE CONTINGENCIA 2025) VB C1.1 (INVENTARIO DE DOCUMENTOS OFICIALES 2025)
				Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	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	6. Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicación, generación información confiable para la	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Plan	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	RIESGOS	VB D1.1 (INVENTARIO DE PROCESOS CRÍTICOS 2024) VB D1.1 (INVENTARIO DE DOCUMENTOS OFICIALES 2025)

		toma de decisiones oportunas. 7. Fortalecer las capacidades del personal	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Reporte	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	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	61,90%	Se superó la meta establecida debido a que la atención a nuestros clientes en términos de tiempos es eficiente.	CRÉDITOS	VB D1.3 (CARTERA 2025.12)
	Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entre 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	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Programa	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	BANCA COMUNAL	VB E1.1 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - EJECUTADO) VB E1.1 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - TALLERES VIRTUALES) VB E1.1 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA) VB E1.1 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - TALLERES PRESENCIALES)
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Programa	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	BANCA COMUNAL	VB E1.2 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - EJECUTADO) VB E1.2 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - TALLERES VIRTUALES) VB E1.2 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA) VB E1.2 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - TALLERES PRESENCIALES)
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	N° de publicaciones	30	37	23,33%	Se superó la meta establecida por IMPRO IFD.	TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	VB E1.3 (PUBLICACIONES EN LA PÁGINA WEB) VB E1.3 (REPORTES DE VISITAS PAG WEB 2025)
	Transparencia en la oferta de servicios financieros		VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Programa	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	BANCA COMUNAL	VB F1.1 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - EJECUTADO) VB F1.1 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - TALLERES VIRTUALES) VB F1.1 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA) VB F1.1 (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA - TALLERES PRESENCIALES)
	Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	servicios financieros											
Eliminar la pobreza												
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	2. Alcanzar y mantener un nivel óptimo de crecimiento de cartera, rentabilidad, eficiencia operativa; Administrar fideicomisos; constituirse en corresponsal financiero; administrar fondos de terceros y prestar caución y fianzas. 4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales. 6. Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicación, generación información confiable para la toma de decisiones oportunas.	EP A1.1	Focalización	Estudio	1	1	0 %	Se cumplió en su totalidad, dirigiendo los servicios a los segmentos definidos como prioritarios.	CRÉDITOS	EP A1.1 (CARTERA 2025.12) EP A1.1 (INFORME DE MEDICIÓN DE CARTERA IDENTIFICADA EN POBREZA 2025)	
	Monitoreo de la pobreza (*****)		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 (CARTERA 2025.12) EP B1.1 (INFORME DE MEDICIÓN DE CARTERA IDENTIFICADA EN POBREZA 2025)	
			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 temas relacionados con acciones contra la pobreza			Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
Eliminar la exclusión social y económica												
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera	4. Brindar la mejor experiencia en el servicio a clientes a través de nuevos productos y servicios a través de medios y canales digitales.	ESEE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	Número de PAF	5	5	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	ADMINISTRACIÓN	ESEE A1.1 (PERSONAL POR PUNTOS DE ATENCIÓN)	
			ESEE 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 presentaron reclamos en la gestión2025 por parte de clientes externo o internos relacionados a discriminación.	PUNTO DE RECLAMO	ESEE A1.2 (INFORME PUNTO DE RECLAMO 2025)	
			ESEE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Programa	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	RECURSOS HUMANOS	ESEE A1.3 (PLAN DE CAPACITACION 2025) ESEE A1.3 (PLAN DE CAPACITACIONES - HORAS 2025)	
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	ESEE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	USD	597.953,61	608.995,00	1,85%	Se ha logrado superar la meta al debido a la demanda en zonas de menor densidad poblacional.	CRÉDITOS	ESEE B1.1 (CARTERA 2025.12)		
		ESEE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	Unidades productivas	12	0	100 %	no se logró contemplar al área rural, seguimos concentrados en áreas urbanas y periurbanas	BANCA COMUNAL	N/A		
		ESEE 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		
		ESEE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	REPORTE	1	1	0 %	Se cumplió en totalidad con la meta establecida por IMPRO IFD	TESORERÍA	ESEE B1.4 (PAGO DE BONOS Y RENTAS POR AGENCIA EN EL ÁREA RURAL 2025)		

Inclusión financiera de sectores vulnerables	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	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° 393 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 2025

PRIMERA PARTE

Area	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
Temática					
Objetivo	VB A	Promover el desarrollo integral para el vivir bien			
Aspecto	VB A1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes			
Indicador	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	345.117,00	76,00	496.513,00
Sub indicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	0,00	0,00	1.351,00
Sub indicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	131.341,00	32,00	235.329,00
Sub indicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	0,00	0,00	17.319,00
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	16.362,00
Indicador	VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB A1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB A1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	VB A1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	N/A	N/A	N/A
Indicador	VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:	335.379,00	82	408.657,00
		Fondo de garantía	335.379,00	82	408.657,00
		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 ASF	N/A	N/A	N/A
Indicador	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
Sub indicador	VB A1.4.1	Programas	N/A	N/A	N/A
		De asistencia técnica	N/A	N/A	N/A
		De capacitación en gestión productiva	N/A	N/A	N/A
		De capacitación en gestión administrativa	N/A	N/A	N/A
Indicador	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)

Sub indicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	2	2	108
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
Indicador	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	1	2	108
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva?			
Indicador	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	N/A	N/A	N/A
Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez			
Aspecto	VB B1	Atención de calidad			
Indicador	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Número errores asumidos por la EIF (gestión)
Sub indicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el sistema de reclamos	24	0	0
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	14	0	0
Sub indicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	10	0	0
Indicador	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	160	62
Sub indicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	2	160	62
Indicador	VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de cajas / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura
Sub indicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	0	0	0
Aspecto	VB B2	Atención con calidez			
Indicador	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	160	62
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	160	62
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros			
Indicador	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Número de pruebas	Número de políticas y/o planes	
Sub indicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		1	NA
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		NA	149
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
Indicador	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados	
Sub indicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	1	NA	
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	NA	1	
Indicador	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Número de cajeros automáticos (cierre gestión)	Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)	Número de transacciones electrónicas
Sub indicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	N/A		
Sub indicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	NA		
Sub indicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	NA		
Sub indicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	NA		
Indicador	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución

Sub indicador	VB D1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	1	5	17
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
Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
Indicador	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
Sub indicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	1500	62
Sub indicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	1500	62
Indicador	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	62	1500
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	
Sub indicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	NA	37	
Sub indicador	VB E1.3.2	Frecuencia de visitantes a su página WEB	1450	NA	
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
Indicador	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB F1.1.1	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)	1	62	1500

SEGUNDA PARTE

Área Temática	EP	ELIMINAR LA POBREZA			
Objetivo	EP A	Acciones contra la pobreza			
Aspecto	EP A1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos			
Indicador	EP A1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	41,00 %	762	967.609,01
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza*			
Indicador	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en situación de pobreza	11,00 %	358	750.662,36
Indicador	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (cierre gestión)	Número de clientes (de préstamos)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EP B1.2.3	Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte (acumulado)	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	N/A	N/A	N/A

TERCERA PARTE

Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESE A1	Inclusión financiera			
Indicador	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Sub indicador	EESE A1.1.1	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	5	6	62
		Oficinas centrales	1	2	43
		Sucursales	0	0	0
		Agencias fijas	3	3	17
		Agencias móviles	0	0	0
		Cajeros automáticos	0	0	0

		Oficinas externas	1	1	2
		Oficinas feriales	0	0	0
		Otros puntos de atención financiera	0	0	0
Sub indicador	EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera - PAF (por municipio)	2	6	0
Indicador	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de quejas		
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	0		
Indicador	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	62	62
Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural			
Indicador	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	EESE B1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	421.735,00	97	608.995,00
Indicador	EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	
Sub indicador	EESE B2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	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	
Indicador	EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos	
Sub indicador	EESE B3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
Sub indicador	EESE B3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
Indicador	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado	
Sub indicador	EESE B4.1.1	Pago de giros	N/A	N/A	
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	5443	2.390.125,00	
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	
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
Indicador	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Número de empleados con discapacidad	Proporción respecto al total del personal de la EIF
Sub indicador	EESE C1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	N/A	N/A	N/A
Sub indicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	N/A	N/A	N/A

1Monto neto desembolsado: monto desembolsado neto de refinanciamientos, reprogramaciones y compras de cartera.

2Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado.

3Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.

5.3. Notas al Balance Social

Durante la gestión 2025, no se registraron observaciones, aclaraciones ni salvedades por parte de las Gerencias y Unidades responsables respecto a la información reportada para los indicadores y subindicadores que conforman el Balance Social. Este resultado refleja el adecuado proceso de planificación, seguimiento y coordinación desarrollado durante la gestión para el cumplimiento de las metas de Función Social.

La recopilación de información se realizó con la participación de las diferentes áreas responsables, las cuales efectuaron el seguimiento de los indicadores asignados y

proporcionaron la documentación de respaldo correspondiente. Posteriormente, la información fue objeto de revisión y validación antes de su incorporación en el presente informe, con el propósito de garantizar su consistencia, confiabilidad y trazabilidad.

Asimismo, el proceso de elaboración del Balance Social contó con la colaboración de las distintas unidades organizacionales de IMPRO IFD, permitiendo consolidar información alineada con los objetivos institucionales y con los requerimientos establecidos por la normativa vigente. Esta coordinación contribuyó a que los resultados presentados reflejen de manera objetiva las acciones desarrolladas y los avances alcanzados en materia de Función Social durante la gestión 2025.

En consecuencia, la información expuesta en el presente Balance Social constituye una representación consolidada de los resultados obtenidos por la institución en el cumplimiento de sus metas e indicadores de Función Social, respaldada por la documentación y los registros institucionales correspondientes.



Business growth



6. CONCLUSIONES

El Balance Social de IMPRO IFD correspondiente a la gestión 2025 refleja el compromiso institucional con el cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la Ley N.º 393 de Servicios Financieros y la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Los resultados obtenidos evidencian la ejecución de acciones orientadas a promover la inclusión financiera y el desarrollo económico y social de la población atendida. Durante la gestión 2025, IMPRO IFD continuó fortaleciendo el acceso a productos y servicios financieros dirigidos a sectores con acceso limitado al sistema financiero formal, contribuyendo a la generación de oportunidades para el desarrollo de actividades productivas, comerciales, agropecuarias y habitacionales.

La implementación de mecanismos de seguimiento, medición y evaluación permitió realizar un monitoreo adecuado de las metas e indicadores de Función Social, fortaleciendo la calidad de la información reportada y facilitando la evaluación de los resultados alcanzados durante la gestión. Las actividades desarrolladas en materia de educación financiera, inclusión financiera y fortalecimiento institucional contribuyeron al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por IMPRO IFD, promoviendo una atención orientada a las necesidades de la población atendida.

Los resultados expuestos en el presente Balance Social reflejan el esfuerzo conjunto de las diferentes áreas de la institución y constituyen una muestra del compromiso de IMPRO IFD con la mejora continua, la transparencia y la generación de valor social en las comunidades donde desarrolla sus actividades.

El presente Balance Social evidencia la contribución de IMPRO IFD al cumplimiento de su Función Social durante la gestión 2025, reafirmando su compromiso con la inclusión financiera, el desarrollo económico y la mejora de las condiciones de vida de sus clientes y beneficiarios.



[Detail Description](#)

7. RECOMENDACIONES

Como resultado del análisis realizado en el presente Balance Social, se identifican oportunidades de fortalecimiento que permitirán consolidar las acciones desarrolladas por IMPRO IFD en materia de Función Social e inclusión financiera. En este sentido, se formulan las siguientes recomendaciones:

- a. Fortalecer las actividades de educación financiera y capacitación, promoviendo la actualización continua de conocimientos tanto para el personal como para los clientes, con el propósito de contribuir al uso responsable de los servicios financieros y al fortalecimiento de las capacidades de la población atendida.
- b. Continuar impulsando acciones orientadas a la mejora continua de la atención al cliente, mediante la evaluación periódica de procesos y la implementación de mecanismos que permitan mantener altos estándares de calidad, calidez y eficiencia en la prestación de los servicios financieros.
- c. Profundizar las estrategias de inclusión financiera, priorizando acciones que permitan ampliar el acceso a productos y servicios financieros para poblaciones con acceso limitado al sistema financiero formal, en concordancia con los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente.
- d. Mantener el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y evaluación de indicadores de Función Social, con la finalidad de contar con información oportuna, confiable y útil para la toma de decisiones y la medición del impacto de las acciones institucionales.
- e. Continuar promoviendo la coordinación entre las distintas áreas de la institución, fortaleciendo la participación y el compromiso institucional en el cumplimiento de las metas de Función Social y en la generación de resultados orientados al desarrollo económico y social de la población atendida.



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 generadores de empleo e ingresos.

REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2025			
VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores		
	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
A	345.116,62	76	496.513,38
B	-	0	1.351,47
E	131.341,11	32	235.328,75
G	-	0	17.318,96
I	-	0	-
J	-	0	16.362,29
	476.457,73	108	766.874,85

8.1.2. VB A1.3.

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

REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2025			
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional..		
	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
	335.379,01	82	408.656,63

8.1.3. VB A1.5.

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

REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2025			
VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo		
		Número de	Saldo de cartera al
	Número de productos	beneficiarios (en la	término de la gestión
		gestión)	(USD)
	MICROCREDITO INDIVIDUAL	4	32
MICROCREDITO AGROPECUARIO	2	76	497.864,85
	2	108	766.874,85

Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.

[illegible]

CONTRATO DE PRESTAMO DE DINERO

SECCION I

TERMINOS Y CONDICIONES ESPECIFICAS

FECHA DE SUSCRIPCION: 24/02/2023		
1. PROPOSITO FINANCIERO: CREDITO MYPE PRODUCTIVO		
2. IDENTIFICACION FINANCIERA DEL DEMANDANTE: con DNI N° 80000000, y domicilio en calle Huancabamba N° 973 zona industrial, de la ciudad de La Paz - Bolivia.		
3. MONEDA Y VALOR MONETARIO DEL CREDITO:		
4. CONDICIONES FINANCIERAS DE LA OPERACION:		
1.	Plazo	1 (un año)
2.	Periodo de Gracia	1 (Meses)
3.	Cantidad	1 (Miles)
4.	Tasa de Interés Nominal	6.5% Anual Fija
5.	Tasa de Interés Periodica	0.64% Mensual
6.	TICAP	0.50% Anual
7.	Costo	Variable
8.	Reserva de la deuda a capital	Desempeño
9.	Reserva de la deuda a intereses	Desempeño
10.	Método utilizado para calcular los intereses de la operación financiera	1 (Mensual)
11.	Agente de Contingencia	Alibaba
12.	Tasa nominal de los pagos (aproximada)	28.08%
Signo Plus de Pagos		
5. RESERVA: Terceros de primera Linea de las aseguradoras Mapa Seguros y MAPA SEGUROS S de al menos US\$ 400,000.		
6. GARANTIA: CAROLIN PRESTATARIOA CREDITO MYPE PRODUCTIVO DPMPE 001		
7. MEDIANTE DE LA DE DECLARACION DEL NULO:		
8. ACREDITACION DEL DEMANDANTE: en la Cuenta Bancaria: Alibaba en Cuenta Corriente BDO - 00000000 del Banco Boliviano del Sur S.A. a nombre de "BDO00000000".		
9. COBERTO AL MONEDERO DE EFECTACION DE DEMANDANTE: Alibaba		

SECCION II

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Conste por el presente documento celebrado en Caracas de Portuense de Elitane que podrá ser utilizado de forma conjunta, con el subsecuente documento de los términos y condiciones, que se adjunta al presente contrato de préstamo financiero.

DEMANDANTE: **PRESTATARIOA CONTRATANTE:** Inscripción en la inscripción del presente contrato al BANCO DE DESARROLLO CONTRATANTE. Sociedad ANONIMA MIXTA (en adelante

Página 1 de 1

[illegible][illegible][illegible]

Quejas y resolución de reclamos.

PROYECTO	FECHA DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE EFICIENCIA	INDICADOR DE CALIDAD	FECHA DE REEVALUACIÓN	FECHA DE REEVALUACIÓN	FECHA DE REEVALUACIÓN
2000-001	2000-001	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-001	2000-001	2000-001
2000-002	2000-002	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-002	2000-002	2000-002
2000-003	2000-003	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-003	2000-003	2000-003
2000-004	2000-004	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-004	2000-004	2000-004
2000-005	2000-005	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-005	2000-005	2000-005
2000-006	2000-006	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-006	2000-006	2000-006
2000-007	2000-007	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-007	2000-007	2000-007
2000-008	2000-008	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-008	2000-008	2000-008
2000-009	2000-009	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-009	2000-009	2000-009
2000-010	2000-010	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-010	2000-010	2000-010
2000-011	2000-011	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-011	2000-011	2000-011
2000-012	2000-012	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-012	2000-012	2000-012
2000-013	2000-013	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-013	2000-013	2000-013
2000-014	2000-014	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-014	2000-014	2000-014
2000-015	2000-015	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-015	2000-015	2000-015
2000-016	2000-016	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-016	2000-016	2000-016
2000-017	2000-017	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-017	2000-017	2000-017
2000-018	2000-018	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-018	2000-018	2000-018
2000-019	2000-019	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-019	2000-019	2000-019
2000-020	2000-020	Indicador de Eficiencia	Indicador de Calidad	2000-020	2000-020	2000-020

[illegible][illegible]

[illegible]

Mencionamos que, para Primera Instancia, según Libro 49, Título I, Capítulo I, Sección 4, Artículo 2, Inciso i, "Mantener en archivo, por un período 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 mismo 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.

3) 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 Colaboradores de Punto de Reclamo debidamente aprobados por Directorio el cual se halla ajustado a la normativa vigente de ASF.
- 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 puede 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 2025 se tuvo 14 reclamos de Primera Instancia, 10 requerimientos los cuales fueron solucionados al 100 %.
- Durante la Gestión 2025 se presentaron 10 reclamos de Segunda Instancia pertenecientes a la Sra. Juana Deyli Ticopima y la Sra. Iris Rosas Goriostiga.
- Cabe mencionar que a partir de la obtención de la Licencia de Funcionamiento y la fecha de inicio del sistema GIRS-EF, los reclamos son registrados e incorporados al sistema Módulo Informático de Punto de Reclamo, como también existe un archivo físico a disposición del Entel Regulador.
- Se cumplieron con los envíos de respuestas cargadas al sistema GIRS-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,


Luis Antonio Velazquez
CARTERA PUNTO DE RECLAMOS
IMPRO - IFO

CC/AVM

8.1.6. VB B1.2.

Capacitaciones para la atención con calidad.

Código	Estado	Fecha capacitación	Período	Nombre de la capacitación	Contenido y objetivos	Cantidad de horas	Tipo	Modalidad	Origen	Cantidad de colaboradores	Medio	Entidad de capacitación
470.1	Finalizado	Martes 19/11/2024 18:00 Lunes 27/01/2025 18:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2024	IDIOMAS NATIVOS	DAR MEJOR ATENCIÓN A LOS CLIENTES QUE SOLO HABLAN IDIOMAS NATIVOS	240	CURSO	Externo	NORMATIVAS	13	Virtual	EGPP (ESCUELA DE GESTIÓN PÚBLICA PLURINACIONAL)
473.1	Finalizado	Martes 07/01/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	REFORMAS Y REFINANCIAMIENTOS DE LEY 5241	VELAR POR EL BUEN MANEJO DEL DECRETO Y LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS	2	TALLER	Interno	NORMATIVAS	11	Presencial	IMPRO IFD
474.1	Finalizado	Sábado 11/01/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CAIWA E IA	POTENCIAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	12	Presencial	IMPRO IFD
475.1	Finalizado	Viernes 17/01/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PREVENCIÓN DE LGI/PT/PRADMI	Capacitar a los colaboradores del área administrativa e IMPRO IFD acerca de la gestión de riesgos para prevenir que la Entidad sea instrumento de lavado.	1	CURSO	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	14	Presencial	IMPRO IFD
476.1	Finalizado	Lunes 03/02/2025 09:10	Extraordinario	PRUEBA	REALIZAR PRUEBAS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	2	Presencial	IMPRO IFD
478.1	Finalizado	Viernes 04/04/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	EVALUACIONES DE REPROG Y METAS	VELAR POR EL MANEJO EXACTO DE LAS EVALUACIONES	4	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	12	Presencial	IMPRO IFD
479.1	Finalizado	Miércoles 23/04/2025 14:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CERTIFICACIÓN ISO 9001 - SARAS (CONTEXTO)	ANALIZAR Y ESTABLECER LOS SIGUIENTES PUNTOS: - CONTEXTO MEDIANTE EL FODA - ALCANCE - RESPONSABILIDADES DEL SOC - POLÍTICA - LIDERAZGO - MONITOREO A RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	5	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	ESPECIALISTA ISO
480.1	Finalizado	Viernes 25/04/2025 09:30	Extraordinario	CERTIFICACIÓN ISO 9001 - SARAS (ALTA GERENCIA)	DEFINIR QUIÉNES CONFORMARÁN LA ALTA GERENCIA, EL ALCANCE Y DEFINIR LA POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	6	Presencial	ESPECIALISTA ISO
481.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G1	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	4	Virtual	ESPECIALISTA ISO
482.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G1	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	ESPECIALISTA ISO
483.1	Finalizado	Miércoles 07/05/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	ESPECIALISTA ISO
484.1	Finalizado	Jueves 08/05/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G3	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	ESPECIALISTA ISO
486.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 18:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G1 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	4	Virtual	ESPECIALISTA ISO
487.1	Finalizado	Miércoles 07/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G2 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	ESPECIALISTA ISO
488.1	Finalizado	Jueves 08/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G3 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	17	Presencial	ESPECIALISTA ISO
489.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 18:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G1 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	ESPECIALISTA ISO
490.1	Finalizado	Lunes 05/06/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PREVENCIÓN DE LGI/PT/PRADMI	Entidades relevantes Marco legal Responsabilidades, obligaciones y sanciones Conceptos, tipologías y consecuencias Riesgos a los que IMPRO IFD está expuesto Herramientas para identificar riesgos y medidas para mitigar congelamiento y descongelamiento Activos virtuales.	1	INDUCCIÓN	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	4	Presencial	IMPRO IFD
492.1	Finalizado	Martes 17/06/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	MEJORAR EL CONOCIMIENTO RESPECTO AL RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	0.5	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	42	Presencial	IMPRO IFD
493.1	Finalizado	Martes 17/06/2025 16:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RIESGO DE CRÉDITO	MEJORAR EL CONOCIMIENTO RESPECTO AL RIESGO DE CRÉDITO	0.5	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	18	Presencial	IMPRO IFD
494.1	Finalizado	Martes 17/06/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	MEJORAR EL CONOCIMIENTO RESPECTO AL RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	0.5	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	5	Virtual	IMPRO IFD
502.1	Finalizado	Lunes 10/02/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	PORTALIZAR EL TRATO EMPÁTICO Y PREFERENTE HACIA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN ATENCIÓN FINANCIERA.	1	TALLER	Interno	NORMATIVAS	8	Virtual	IMPRO IFD
503.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL - GP	PORTALIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	1	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	ESPECIALISTA ISO
504.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL - GV	PORTALIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	1	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	ESPECIALISTA ISO
508.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SOCIAL 1 (ed.3)	GARANTIZAR LA CORRECTA APLICACIÓN DE LA NORMA DE DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SOCIAL.	1	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	48	Virtual	BID
506.1	Finalizado	Martes 05/08/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CLIENTES - G1	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CLIENTES DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	10	Presencial	IMPRO IFD
507.1	Finalizado	Martes 05/08/2025 11:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ACTUALIZACIÓN EVALUACIONES Y POLÍTICAS	ACTUALIZAR AL PERSONAL EN EL MANEJO DE LAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN Y LAS POLÍTICAS.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
509.1	Finalizado	Martes 05/08/2025 11:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CLIENTES - G2	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CLIENTES DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
509.1	Finalizado	Lunes 11/08/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL - G1	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	IMPRO IFD
510.1	Anulado	Martes 02/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CASTIGO	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO DE CASTIGOS DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD
511.1	Finalizado	Jueves 04/09/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	IMPRO IFD
512.1	Finalizado	Martes 12/08/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CLIENTES Y CRÉDITO BANCA COJUNTA	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO - BANCA COJUNTA DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD
513.1	Finalizado	Jueves 21/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL - PARTE 2	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	IMPRO IFD
514.1	Finalizado	Miércoles 20/08/2025 14:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - CRÉDITO BANCA COJUNTA - PARTE 2	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO - BANCA COJUNTA DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	IMPRO IFD
515.1	Finalizado	Lunes 08/08/2025 15:00 Martes 09/08/2025 15:00 Miércoles 10/08/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SALAR - JEFAURA DE RRHH	- DÍA 1: MÓDULOS DE COLABORADORES MOVIMIENTOS, ASISTENCIA Y SUELDOS Y SALARIOS - DÍA 2: MÓDULOS DE CAPACITACIONES Y DOCUMENTACIÓN - DÍA 3: MÓDULOS AUTOGESTIÓN, ORGANIZACIÓN, TRÁMITE BANCARIO Y PLAN DE TRABAJO PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	6	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
516.1	Finalizado	Sábado 13/08/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL - PARTE 3	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD

517.1	Finalizado	Lunes 15/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - CRÉDITO BANCA COMUNAL - PARTE 3	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	10	Presencial	IMPRO IFD
518.1	Finalizado	Viernes 19/09/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS - PARTE 2	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
519.1	Finalizado	Miércoles 24/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RECAPTULACION DE SEGUROS DE DESGRAVAMEN	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	21	Presencial	TUBOVER SUDAMERICANA
520.1	Finalizado	Miércoles 01/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INTRODUCCION A LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	46	Virtual	ESPECIALISTA ISO
521.1	Finalizado	Viernes 03/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE, PROCESOS Y MEDICIONES	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	46	Virtual	ESPECIALISTA ISO
522.1	Finalizado	Lunes 06/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	POUTICA DE CALIDAD DE IMPRO Y OBJETIVOS	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	46	Virtual	ESPECIALISTA ISO
523.1	Finalizado	Viernes 10/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SARAS, ISO 9001 Y LA DECLARACIÓN DE CALIDAD DE IMPRO IFD	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	24	Virtual	ESPECIALISTA ISO
524.1	Finalizado	Jueves 09/10/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	FUNCIONAMIENTO Y OPERATIVIDAD DEL SISTEMA GPS EN LAS MOVILIDADES DE IMPRO IFD	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	3	Presencial	MONNET
525.1	Finalizado	Martes 23/09/2025 20:30 Miércoles 24/09/2025 20:30 Jueves 25/09/2025 20:30 Viernes 26/09/2025 20:30 Sábado 27/09/2025 20:30 Sábado 28/09/2025 15:00 Sábado 30/08/2025 15:00 Sábado 06/09/2025 15:00 Sábado 14/09/2025 15:00 Sábado 19/09/2025 15:00 Lunes 06/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y AUDITORIA DE RIESGOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	40	CURSO	Externo	AUDITORÍA INTERNA	2	Virtual	INVIERTE EN TI CONSULTORES & PROVEEDORES S.R.L
526.1	Finalizado	Martes 09/09/2025 20:30 Miércoles 10/09/2025 20:30 Jueves 11/09/2025 20:30 Viernes 12/09/2025 20:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	OFICIAL EN GESTION DE COBRANZA	35	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	20	Virtual	UNICEN
527.1	Finalizado	Martes 09/09/2025 20:30 Miércoles 10/09/2025 20:30 Jueves 11/09/2025 20:30 Viernes 12/09/2025 20:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	FORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS RESPONSABLES UIF - UG/FT/PPADM	40	CURSO	Externo	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Virtual	INVIERTE EN TI CONSULTORES & PROVEEDORES S.R.L
528.1	Finalizado	Jueves 23/09/2025 15:01	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INDUCCION EN LG/FT Y PPADM	1	INDUCCION	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Virtual	IMPRO IFD
529.1	Finalizado	Viernes 26/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA EN PUNTO DE RECLAMO Y CARTERA	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
530.1	Finalizado	Jueves 25/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL GERENTE DE RIESGOS	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
531.1	Finalizado	Miércoles 24/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA JEFAURA DE ADMINISTRACIÓN CONTABILIDAD Y RRHH	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
532.1	Finalizado	Martes 23/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL GERENTE DE CRÉDITOS	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
533.1	Finalizado	Lunes 22/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
534.1	Finalizado	Viernes 24/10/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SGC - ISO 9001 REUNIÓN 01/2025	1	REUNIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
537.1	Finalizado	Miércoles 05/11/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CRESDIENT	1	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
538.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SGC - ISO 9001 REUNIÓN 02/2025	1	REUNIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
540.1	Finalizado	Miércoles 12/11/2025 13:00 Jueves 13/11/2025 08:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CURSO INTENSIVO SOBRE LA NORMA ISO 9001: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)	10	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	ESPECIALISTA ISO
542.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 12:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	AUTOEVALUACIÓN - PROTECCIÓN AL CLIENTE	3	CHARLA	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	43	Virtual	FINRURAL
543.1	Finalizado	Lunes 03/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INTRODUCCION A LA CAPTACION DE DEPÓSITOS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
544.1	Finalizado	Martes 04/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
545.1	Finalizado	Miércoles 05/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LAS CAJAS DE AHORRO	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
546.1	Finalizado	Jueves 06/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	TÉCNICAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES PARA DEPÓSITOS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD

547.1	Finalizado	Viernes 07/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	GESTIÓN DE CUENTAS Y OPERACIONES	ESTE MÓDULO CAPACITA AL PERSONAL EN LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA ABRIR, ADMINISTRAR Y CERRAR CUENTAS DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO (DPFI) Y CAJAS DE AHORRO (CA), GARANTIZANDO UN SERVICIO EFICIENTE, SEGURO Y ORIENTADO AL CLIENTE.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
548.1	Finalizado	Lunes 10/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y MARKETING PARA DEPÓSITOS	ESTE MÓDULO ESTÁ DISEÑADO PARA QUE LOS OFICIALES DE CRÉDITO, INDIVIDUAL O GRUPAL, (BANCA COMUNAL), DESARROLLEN HABILIDADES PARA PROMOVER DEPÓSITOS A PLAZO FIJO Y CAJAS DE AHORRO, UTILIZANDO ESTRATEGIAS PRÁCTICAS, MEDIBLES Y ADAPTADAS AL TIPO DE CLIENTE EN ZONAS URBANAS Y RURALES.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
549.1	Finalizado	Martes 11/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMATIVA Y REGULACIONES EN CAJAS DE AHORRO Y OFF	QUE LOS OFICIALES Y DENIAS PERSONAL ENTENDAN EL MARCO LEGAL Y REGULATORIO BAJO EL CUAL FUNCIONA LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS, PARA OPERAR DE FORMA SEGURA, PROTEGER AL CLIENTE Y CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES ANTE ASFI, ESPECIALMENTE EN TEMAS DE KYC (CONOCIMIENTO DE CLIENTE), PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
550.1	Finalizado	Miércoles 12/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PRÁCTICAS Y SIMULACROS	FORTALECER LAS HABILIDADES PRÁCTICAS DE CAPTACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE, MANEJO DE OBJECIONES Y OPERACIÓN DE CUENTAS MEDIANTE SIMULACROS Y DINÁMICAS REALES, PREPARANDO AL PERSONAL PARA UN DESEMPEÑO EFICIENTE Y EFECTIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
551.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	METAS SEMANALES Y MENSUALES POR OFICIAL DE CRÉDITO	REVISAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS, OBJETIVOS Y DE LAS DECISIONES TOMADAS: 1. Seguimiento a metas previas 2. Evaluación de cambios relevantes en la institución 3. Desempeño general del Sistema de Gestión de la Cartera 4. Recursos institucionales 5. Gestión de riesgos y oportunidades 6. Identificación de mejoras 7. Asuntos varios 8. Decisiones para el fortalecimiento del SOC	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
552.1	Finalizado	Lunes 24/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SOC - ISO 9001 REUNIÓN 003/2025	REVISAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS, OBJETIVOS Y DE LAS DECISIONES TOMADAS: 1. Seguimiento a metas previas 2. Evaluación de cambios relevantes en la institución 3. Desempeño general del Sistema de Gestión de la Cartera 4. Recursos institucionales 5. Gestión de riesgos y oportunidades 6. Identificación de mejoras 7. Asuntos varios 8. Decisiones para el fortalecimiento del SOC	3	REUNIÓN	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	ESPECIALISTA ISO
553.1	Finalizado	Viernes 12/12/2025 15:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	USO DE EXTINGUIDORES, PRIMEROS AUXILIOS Y SIMULACRO DE INCENDIOS	FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DEL PERSONAL PARA RESPONDER ADECUADAMENTE ANTE EMERGENCIAS RELACIONADAS CON INCENDIOS Y SITUACIONES DE RIESGO.	1	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	42	Virtual	----
555.1	Finalizado	Viernes 19/12/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CAPACITACIÓN ANUAL EN LBI, PT Y PPADM	DOTAR AL PERSONAL DE IMPRO PDS DE CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES SOBRE LA NORMATIVA, LOS RIESGOS Y LOS MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN EN LBI, PT Y PPADM.	1	CURSO	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	40	Virtual	IMPRO IFD
567.1	Finalizado	Viernes 19/12/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	AMENAZAS Y RIESGOS DE INCIDENTES SEGURIDAD DE LA INFORMACION.	MINISTERIO PÚBLICO: PHISHING Y CORREOS MALICIOSOS USO DE CONTRASEÑAS DÉBILES COMPARTIR USUARIOS USO DE USB MALWARE ACCESO NO AUTORIZADO PÉRDIDA DE INFORMACIÓN USO INDEBIDO DEL CORREO INSTITUCIONAL RIESGOS: FUGA DE INFORMACIÓN FRAUDE INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS INCUMPLIMIENTO NORMATIVO PLAN DE CONTINGENCIA INFORMAR SOBRE LOS PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD. EFICACIA DE ROL, RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS	2	CURSO	Interno	NORMATIVAS	39	Presencial	IMPRO IFD
568.1	Finalizado	Sábado 16/08/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PLANES DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	PLANES DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	2	CURSO	Interno	NORMATIVAS	4	Presencial	IMPRO IFD

CATEGORÍA	GÉNERO	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO
EJECUTIVO	Masculino	SOLIZ CASTRO MARCO ANTONIO	GERENTE GENERAL	103
EJECUTIVO	Masculino	GUTIERREZ ALIAGA FERNANDO SAMUEL	GERENTE DE RIESGOS	103
EJECUTIVO	Masculino	PORTUGAL TARIFA HUGO ANTONIO	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	103
EJECUTIVO	Masculino	ZUBIETA CAZAS NORDAN ENVER	GERENTE DE CREDITOS	103
MANDO MEDIO	Masculino	MOLLINADO ROBERTO CARLOS	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA	211
MANDO MEDIO	Masculino	CABALLERO GONZALES SERGIO ISAAC ALEX	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	211
MANDO MEDIO	Femenino	CALLE ARRATIA KARLA OLIVIA	JEFE DE AUDITORIA INTERNA	211
MANDO MEDIO	Masculino	GUTIERREZ ARANIBAR VIVIAN NARDA	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	211
MANDO MEDIO	Masculino	CARRASCO GIL LUIS JAVIER	CAJERO MAYOR	211
MANDO MEDIO	Masculino	CRUZ FERNANDEZ ERICK FERNANDO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	139
OPERATIVO	Femenino	ZUÑIGA ARROYO MARÍA ELENA	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	CHURQUI SANTANDER ANAHI LIZETH	AUXILIAR CONTABLE	139
OPERATIVO	Masculino	LIMA MAMANI DARWIN PAULINO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	PERALTA DALENZ ROBERT MOISES	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	SAAVEDRA AGUILERA PAMELA	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	GUTIERREZ PLATA JAVIER PEDRO	AUXILIAR DE ADMINISTRACION	139
OPERATIVO	Masculino	ALIAGA SALAS LUZ CELESTE	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	139
OPERATIVO	Masculino	QUISPE CHOQUE JANETH	JEFE DE AGENCIA ai	139
OPERATIVO	Femenino	CLARES TICONA ROSMERY	CAJERO	139
OPERATIVO	Femenino	MAMANI TORREZ MIRIAM MONICA	CAJERO	139
OPERATIVO	Masculino	VALLEJOS RODRIGUEZ KEVIN LEONARDO	CAJERO	139
OPERATIVO	Masculino	CRUZ HUANCA HERLAND	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	PACO HUANCA ARMANDO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	ALIAGA CAMPOS VICENTE MAURICIO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	CONDORI YUJRA YOVANA	ANALISTA DE RIESGOS	139
OPERATIVO	Masculino	TOLEDO PAREDES PERCY HERNAN	COBRADOR	139
OPERATIVO	Masculino	SANCHEZ IBAÑEZ JUAN	ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	139
OPERATIVO	Femenino	CASA NINA MAYRA NOEMI	CAJERO	139
OPERATIVO	Femenino	GUTIERREZ YUPANQUI JOSE LUIS	JEFE DE AGENCIA ai	139
OPERATIVO	Masculino	RALDE QUISBERT ELMER MARCELO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	QUISPE MAMANI EDWIN ALFREDO	COBRADOR	139
OPERATIVO	Masculino	RIVERO APAZA JHONY	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	LOPEZ MARTINEZ GABRIELA NICOLE	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	CHAMBILLA TINTAYA SHIRLEY ABRIL	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	HUARACHI OCZA ALEJANDRA	AUDITOR JUNIOR	139
OPERATIVO	Femenino	VARGAS SUXO NAYELI SONIA	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	ALCON AYALA FIDEL ALEJANDRO	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	ZAMBRANA HIZA ANA MIRTHA	ENCARGADO DE OYM	139
OPERATIVO	Masculino	LIMACHI CHAMBI EMERZON	CAJERO	139
OPERATIVO	Masculino	VERA CHUQUIMIA JESUS DANIEL	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	TORREZ LAURA JEANNETTE	ANALISTA DE RIESGOS	139
OPERATIVO	Femenino	MAMANI VELASQUEZ CATY BEATRIZ	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	139

8.1.7. VB B2.1.

Capacitaciones para la atención con calidez.

Código	Estado	Fecha capacitación	Período	Nombre de la capacitación	Contenido y objetivos	Cantidad de horas	Tipo	Modalidad	Origen	Cantidad de colaboradores	Medio	Entidad de capacitación
470.1	Finalizado	Martes 19/11/2024 18:00 Lunes 27/01/2025 18:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2024	IDIOMAS NATIVOS	DAR MEJOR ATENCIÓN A LOS CLIENTES QUE SOLO HABLAN IDIOMAS NATIVOS	240	CURSO	Externo	NORMATIVAS	13	Virtual	EGPP (ESCUELA DE GESTIÓN PÚBLICA PLURINACIONAL)
473.1	Finalizado	Martes 07/01/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	REFORMAS Y REFINANCIAMIENTOS DE LEY 5241	VELAR POR EL BUEN MANEJO DEL DECRETO Y LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS	2	TALLER	Interno	NORMATIVAS	11	Presencial	IMPRO IFD
474.1	Finalizado	Sábado 11/01/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CAIWA E IA	POTENCIAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	12	Presencial	IMPRO IFD
475.1	Finalizado	Viernes 17/01/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PREVENCIÓN DE LGI/PT/PADEM	Capacitar a los colaboradores del área administrativa e IMPRO IFD acerca de la gestión de riesgos para prevenir que la Entidad sea instrumento de lavado.	1	CURSO	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	14	Presencial	IMPRO IFD
476.1	Finalizado	Lunes 03/02/2025 09:10	Extraordinario	PRUEBA	REALIZAR PRUEBAS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	2	Presencial	IMPRO IFD
478.1	Finalizado	Viernes 04/04/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	EVALUACIONES DE REPROG Y METAS	VELAR POR EL MANEJO EXACTO DE LAS EVALUACIONES	4	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	12	Presencial	IMPRO IFD
479.1	Finalizado	Miércoles 23/04/2025 14:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CERTIFICACIÓN ISO 9001 - SARAS (CONTEXTO)	ANALIZAR Y ESTABLECER LOS SIGUIENTES PUNTOS: - CONTEXTO MEDIANTE EL FODA - RESPONSABILIDADES DEL SOC - POLÍTICA - LIDERAZGO - MONITOREO A RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	5	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	ESPECIALISTA ISO
480.1	Finalizado	Viernes 25/04/2025 09:30	Extraordinario	CERTIFICACIÓN ISO 9001 - SARAS (ALTA GERENCIA)	DEFINIR QUIÉNES CONFORMARÁN LA ALTA GERENCIA, EL ALCANCE Y DEFINIR LA POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	6	Presencial	ESPECIALISTA ISO
481.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G1	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	4	Virtual	ESPECIALISTA ISO
482.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G1	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	ESPECIALISTA ISO
483.1	Finalizado	Miércoles 07/05/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	ESPECIALISTA ISO
484.1	Finalizado	Jueves 08/05/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G3	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	ESPECIALISTA ISO
486.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 18:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G1 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	4	Virtual	ESPECIALISTA ISO
487.1	Finalizado	Miércoles 07/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G2 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	ESPECIALISTA ISO
488.1	Finalizado	Jueves 08/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G3 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	17	Presencial	ESPECIALISTA ISO
489.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 18:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - G1 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	ESPECIALISTA ISO
490.1	Finalizado	Lunes 05/06/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PREVENCIÓN DE LGI/PT/PADEM	Entidades relevantes Marco legal Responsabilidades, obligaciones y sanciones Conceptos, tipologías y consecuencias Riesgos a los que IMPRO IFD está expuesto Herramientas para identificar riesgos y medidas para mitigar congelamiento y descongelamiento Activos virtuales.	1	INDUCCIÓN	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	4	Presencial	IMPRO IFD
492.1	Finalizado	Martes 17/06/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	MEJORAR EL CONOCIMIENTO RESPECTO AL RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	0.5	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	42	Presencial	IMPRO IFD
493.1	Finalizado	Martes 17/06/2025 16:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RIESGO DE CRÉDITO	MEJORAR EL CONOCIMIENTO RESPECTO AL RIESGO DE CRÉDITO	0.5	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	18	Presencial	IMPRO IFD
494.1	Finalizado	Martes 17/06/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	MEJORAR EL CONOCIMIENTO RESPECTO AL RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	0.5	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	5	Virtual	IMPRO IFD
502.1	Finalizado	Lunes 10/02/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	PORTALIZAR EL TRATO EMPÁTICO Y PREFERENTE HACIA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN ATENCIÓN FINANCIERA.	1	TALLER	Interno	NORMATIVAS	8	Virtual	IMPRO IFD
503.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL - GP	PORTALIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	1	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	ESPECIALISTA ISO
504.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL - GV	PORTALIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	1	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	ESPECIALISTA ISO
508.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SOCIAL 1 (ed.3)	GARANTIZAR LA CORRECTA APLICACIÓN DE LA NORMA DE DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SOCIAL.	1	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	48	Virtual	BID
506.1	Finalizado	Martes 05/08/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CLIENTES - G1	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CLIENTES DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	10	Presencial	IMPRO IFD
507.1	Finalizado	Martes 05/08/2025 11:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ACTUALIZACIÓN EVALUACIONES Y POLÍTICAS	ACTUALIZAR AL PERSONAL EN EL MANEJO DE LAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN Y LAS POLÍTICAS.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
509.1	Finalizado	Martes 05/08/2025 11:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CLIENTES - G2	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CLIENTES DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
509.1	Finalizado	Lunes 11/08/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL - G1	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	IMPRO IFD
510.1	Anulado	Martes 02/09/2025 11:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CASTIGO	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO DE CASTIGOS DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD
511.1	Finalizado	Jueves 04/09/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	IMPRO IFD
512.1	Finalizado	Martes 12/08/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CLIENTES Y CRÉDITO BANCA COJUNTA	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO - BANCA COJUNTA DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD
513.1	Finalizado	Jueves 21/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL - PARTE 2	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	IMPRO IFD
514.1	Finalizado	Miércoles 20/08/2025 14:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - CRÉDITO BANCA COJUNTA - PARTE 2	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO - BANCA COJUNTA DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	IMPRO IFD
515.1	Finalizado	Lunes 08/08/2025 15:00 Martes 09/08/2025 15:00 Miércoles 10/08/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SALAR - JEFAURA DE RRHH	- DÍA 1: MÓDULOS DE COLABORADORES MOVIMIENTOS, ASISTENCIA Y SUELDOS Y SALARIOS - DÍA 2: MÓDULOS DE CAPACITACIONES Y DOCUMENTACIÓN - DÍA 3: MÓDULOS AUTOGESTIÓN, ORGANIZACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO Y TRABAJO EN RED PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	6	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
516.1	Finalizado	Sábado 13/08/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL - PARTE 3	PORTALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPRONET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD

517.1	Finalizado	Lunes 15/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - CRÉDITO BANCA COMUNAL - PARTE 3	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	10	Presencial	IMPRO IFD
518.1	Finalizado	Viernes 19/09/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS - PARTE 2	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
519.1	Finalizado	Miércoles 24/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RECAPTULACION DE SEGUROS DE DESGRAVAMEN	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	21	Presencial	TUBOVER SUDAMERICANA
520.1	Finalizado	Miércoles 01/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INTRODUCCION A LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	46	Virtual	ESPECIALISTA ISO
521.1	Finalizado	Viernes 03/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE, PROCESOS Y MEDICIONES	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	46	Virtual	ESPECIALISTA ISO
522.1	Finalizado	Lunes 06/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	POUTICA DE CALIDAD DE IMPRO Y OBJETIVOS	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	46	Virtual	ESPECIALISTA ISO
523.1	Finalizado	Viernes 10/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SARAS, ISO 9001 Y LA DECLARACIÓN DE CALIDAD DE IMPRO IFD	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	24	Virtual	ESPECIALISTA ISO
524.1	Finalizado	Jueves 09/10/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	FUNCIONAMIENTO Y OPERATIVIDAD DEL SISTEMA GPS EN LAS MOVILIDADES DE IMPRO IFD	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	3	Presencial	MONNET
525.1	Finalizado	Martes 23/09/2025 20:30 Miércoles 24/09/2025 20:30 Jueves 25/09/2025 20:30 Viernes 26/09/2025 20:30 Sábado 27/09/2025 20:30 Sábado 28/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y AUDITORIA DE RIESGOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	40	CURSO	Externo	AUDITORÍA INTERNA	2	Virtual	INVIERTE EN TI CONSULTORES & PROVEEDORES S.R.L
526.1	Finalizado	Sábado 28/09/2025 15:00 Sábado 30/08/2025 15:00 Sábado 06/09/2025 15:00 Sábado 14/09/2025 15:00 Sábado 19/09/2025 15:00 Lunes 06/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	OFICIAL EN GESTION DE COBRANZA	35	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	20	Virtual	UNICEN
527.1	Finalizado	Martes 09/09/2025 20:30 Miércoles 10/09/2025 20:30 Jueves 11/09/2025 20:30 Viernes 12/09/2025 10:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	FORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS RESPONSABLES UIF - UG/FT/PPADM	40	CURSO	Externo	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Virtual	INVIERTE EN TI CONSULTORES & PROVEEDORES S.R.L
528.1	Finalizado	Jueves 23/09/2025 15:01	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INDUCCION EN LG/FT Y PPADM	1	INDUCCION	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Virtual	IMPRO IFD
529.1	Finalizado	Viernes 26/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA EN PUNTO DE RECLAMO Y CARTERA	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
530.1	Finalizado	Jueves 25/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL GERENTE DE RIESGOS	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
531.1	Finalizado	Miércoles 24/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA JEFAURA DE ADMINISTRACIÓN CONTABILIDAD Y RRHH	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
532.1	Finalizado	Martes 23/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL GERENTE DE CRÉDITOS	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
533.1	Finalizado	Lunes 22/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
534.1	Finalizado	Viernes 24/10/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SGC - ISO 9001 REUNIÓN 01/2025	1	REUNIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
537.1	Finalizado	Miércoles 05/11/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CRESDIENT	1	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
538.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SGC - ISO 9001 REUNIÓN 02/2025	1	REUNIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
540.1	Finalizado	Miércoles 12/11/2025 13:00 Jueves 13/11/2025 08:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CURSO INTENSIVO SOBRE LA NORMA ISO 9001: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)	10	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	ESPECIALISTA ISO
542.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 12:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	AUTOEVALUACIÓN - PROTECCIÓN AL CLIENTE	3	CHARLA	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	43	Virtual	FINRURAL
543.1	Finalizado	Lunes 03/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INTRODUCCION A LA CAPTACION DE DEPÓSITOS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
544.1	Finalizado	Martes 04/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
545.1	Finalizado	Miércoles 05/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LAS CAJAS DE AHORRO	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
546.1	Finalizado	Jueves 06/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	TÉCNICAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES PARA DEPÓSITOS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD

547.1	Finalizado	Viernes 07/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	GESTIÓN DE CUENTAS Y OPERACIONES	ESTE MÓDULO CAPACITA AL PERSONAL EN LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA ABRIR, ADMINISTRAR Y CERRAR CUENTAS DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO (DPFI) Y CAJAS DE AHORRO (CA), GARANTIZANDO UN SERVICIO EFICIENTE, SEGURO Y ORIENTADO AL CLIENTE.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
548.1	Finalizado	Lunes 10/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y MARKETING PARA DEPÓSITOS	ESTE MÓDULO ESTÁ DISEÑADO PARA QUE LOS OFICIALES DE CRÉDITO, INDIVIDUAL O GRUPAL (BANCA COMUNAL), DESARROLLEN HABILIDADES PARA PROMOVER DEPÓSITOS A PLAZO FIJO Y CAJAS DE AHORRO, UTILIZANDO ESTRATEGIAS PRÁCTICAS, MEDIBLES Y ADAPTADAS AL TIPO DE CLIENTE EN ZONAS URBANAS Y RURALES.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
549.1	Finalizado	Martes 11/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMATIVA Y REGULACIONES EN CAJAS DE AHORRO Y OFF	QUE LOS OFICIALES Y DEMÁS PERSONAL ENTENDAN EL MARCO LEGAL Y REGULATORIO BAJO EL CUAL FUNCIONA LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS, PARA OPERAR DE FORMA SEGURA, PROTEGER AL CLIENTE Y CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES ANTE ASFÍ, ESPECIALMENTE EN TEMAS DE KYC (CONOCIMIENTO DE CLIENTE), PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
550.1	Finalizado	Miércoles 12/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PRÁCTICAS Y SIMULACROS	FORTALECER LAS HABILIDADES PRÁCTICAS DE CAPTACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE, MANEJO DE OBJECIONES Y OPERACIÓN DE CUENTAS MEDIANTE SIMULACROS Y DINÁMICAS REALES, PREPARANDO AL PERSONAL PARA UN DESEMPEÑO EFICIENTE Y EFECTIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
551.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	METAS SEMANALES Y MENSUALES POR OFICIAL DE CRÉDITO	REVISAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS, OBJETIVOS Y DE LAS DECISIONES TOMADAS: 1. Seguimiento a metas previas 2. Evaluación de cambios relevantes en la institución 3. Desempeño general del Sistema de Gestión de la Cartera 4. Recursos institucionales 5. Gestión de riesgos y oportunidades 6. Identificación de mejoras 7. Asuntos varios 8. Decisiones para el fortalecimiento del SOC	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
552.1	Finalizado	Lunes 24/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SOC - ISO 9001 REUNIÓN 003/2025	REVISAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS, OBJETIVOS Y DE LAS DECISIONES TOMADAS: 1. Seguimiento a metas previas 2. Evaluación de cambios relevantes en la institución 3. Desempeño general del Sistema de Gestión de la Cartera 4. Recursos institucionales 5. Gestión de riesgos y oportunidades 6. Identificación de mejoras 7. Asuntos varios 8. Decisiones para el fortalecimiento del SOC	3	REUNIÓN	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	ESPECIALISTA ISO
553.1	Finalizado	Viernes 12/12/2025 15:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	USO DE EXTINGUIDORES, PRIMEROS AUXILIOS Y SIMULACRO DE INCENDIOS	FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DEL PERSONAL PARA RESPONDER ADECUADAMENTE ANTE EMERGENCIAS RELACIONADAS CON INCENDIOS Y SITUACIONES DE RIESGO.	1	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	42	Virtual	----
555.1	Finalizado	Viernes 19/12/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CAPACITACIÓN ANUAL EN LBI, FTY Y PFADM	DOTAR AL PERSONAL DE IMPRO FTY DE CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES SOBRE LA NORMATIVA, LOS RIESGOS Y LOS MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN EN LBI, FTY Y PFADM.	1	CURSO	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	40	Virtual	IMPRO IFD
567.1	Finalizado	Viernes 19/12/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	AMENAZAS Y RIESGOS DE INCIDENTES SEGURIDAD DE LA INFORMACION.	MINISTERIO PÚBLICO: PHISHING Y CORREOS MALICIOSOS USO DE CONTRASEÑAS DÉBILES COMPARTIR USUARIOS USO DE USB MALWARE ACCESO NO AUTORIZADO PÉRDIDA DE INFORMACIÓN USO INDEBIDO DEL CORREO INSTITUCIONAL RIESGOS: FUGA DE INFORMACIÓN FRAUDE INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS INCUMPLIMIENTO NORMATIVO PLAN DE CONTINGENCIA INFORMAR SOBRE LOS PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD. EFICACIA DE ROL, RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS.	2	CURSO	Interno	NORMATIVAS	39	Presencial	IMPRO IFD
568.1	Finalizado	Sábado 16/08/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PLANES DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	PLANES DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	2	CURSO	Interno	NORMATIVAS	4	Presencial	IMPRO IFD

CATEGORÍA	GÉNERO	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO
EJECUTIVO	Masculino	SOLIZ CASTRO MARCO ANTONIO	GERENTE GENERAL	103
EJECUTIVO	Masculino	GUTIERREZ ALIAGA FERNANDO SAMUEL	GERENTE DE RIESGOS	103
EJECUTIVO	Masculino	PORTUGAL TARIFA HUGO ANTONIO	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	103
EJECUTIVO	Masculino	ZUBIETA CAZAS NORDAN ENVER	GERENTE DE CREDITOS	103
MANDO MEDIO	Masculino	MOLLINEDO ROBERTO CARLOS	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA	211
MANDO MEDIO	Masculino	CABALLERO GONZALES SERGIO ISAAC ALEX	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	211
MANDO MEDIO	Femenino	CALLE ARRATIA KARLA OLIVIA	JEFE DE AUDITORIA INTERNA	211
MANDO MEDIO	Masculino	GUTIERREZ ARANIBAR VIVIAN NARDA	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	211
MANDO MEDIO	Masculino	CARRASCO GIL LUIS JAVIER	CAJERO MAYOR	211
MANDO MEDIO	Masculino	CRUZ FERNANDEZ ERICK FERNANDO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	139
OPERATIVO	Femenino	ZUÑIGA ARROYO MARÍA ELENA	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	CHURQUI SANTANDER ANAHI LIZETH	AUXILIAR CONTABLE	139
OPERATIVO	Masculino	LIMA MAMANI DARWIN PAULINO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	PERALTA DALENZ ROBERT MOISES	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	SAAVEDRA AGUILERA PAMELA	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	GUTIERREZ PLATA JAVIER PEDRO	AUXILIAR DE ADMINISTRACION	139
OPERATIVO	Masculino	ALIAGA SALAS LUZ CELESTE	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	139
OPERATIVO	Masculino	QUISPE CHOQUE JANETH	JEFE DE AGENCIA ai	139
OPERATIVO	Femenino	CLARES TICONA ROSMERY	CAJERO	139
OPERATIVO	Femenino	MAMANI TORREZ MIRIAM MONICA	CAJERO	139
OPERATIVO	Masculino	VALLEJOS RODRIGUEZ KEVIN LEONARDO	CAJERO	139
OPERATIVO	Masculino	CRUZ HUANCA HERLAND	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	PACO HUANCA ARMANDO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	ALIAGA CAMPOS VICENTE MAURICIO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	CONDORI YUJRA YOVANA	ANALISTA DE RIESGOS	139
OPERATIVO	Masculino	TOLEDO PAREDES PERCY HERNAN	COBRADOR	139
OPERATIVO	Masculino	SANCHEZ IBAÑEZ JUAN	ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	139
OPERATIVO	Femenino	CASA NINA MAYRA NOEMI	CAJERO	139
OPERATIVO	Femenino	GUTIERREZ YUPANQUI JOSE LUIS	JEFE DE AGENCIA ai	139
OPERATIVO	Masculino	RALDE QUISBERT ELMER MARCELO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	QUISPE MAMANI EDWIN ALFREDO	COBRADOR	139
OPERATIVO	Masculino	RIVERO APAZA JHONY	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	LOPEZ MARTINEZ GABRIELA NICOLE	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	CHAMBILLA TINTAYA SHIRLEY ABRIL	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	HUARACHI OCZA ALEJANDRA	AUDITOR JUNIOR	139
OPERATIVO	Femenino	VARGAS SUXO NAYELI SONIA	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	ALCON AYALA FIDEL ALEJANDRO	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	ZAMBRANA HIZA ANA MIRTHA	ENCARGADO DE OYM	139
OPERATIVO	Masculino	LIMACHI CHAMBI EMERZON	CAJERO	139
OPERATIVO	Masculino	VERA CHUQUIMIA JESUS DANIEL	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	TORREZ LAURA JEANNETTE	ANALISTA DE RIESGOS	139
OPERATIVO	Femenino	MAMANI VELASQUEZ CATY BEATRIZ	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	139

8.1.8. VB C1.1.

Pruebas de los planes de continuidad operacional.

GESTIÓN: 2025							
COD ÁREA	ÁREA	N°	NOMBRE DE LOS DOCUMENTOS	RAZÓN MODIFICACIÓN	FECHA APROBACIÓN	ENTRA EN VIGENCIA DESDE	INSTANCIA DE APROBACIÓN
0	COMUNICACIÓN INTERNA	1	00-01-COIN-DOC-MOF-2025-V2-(Manual de Organización y Funciones)	ACTUALIZACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		2	00-01-COIN-DOC-COD-2025-V1-(Código de Ética)	MODIFICACIÓN	ago-25	sept-25	DIRECTORIO
		3	00-01-COIN-DOC-COD-2025-V1-(Código de Conducta)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Marca)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		5	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Acceso al IMPRONET)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Usuario IMPRONET-MÓDULO DE CLIENTES)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		7	00-01-COIN-DOC-2025-V1-(Manual de Usuario NextCloud - Directores)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		8	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Usuario del Nextcloud)	CREACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		9	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento para el envío de información a ASFI)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		10	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Usuario del Correo Institucional Externo)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		11	00-01-COIN-DOC-R-2025-V1-(Reglamento de Uso de Correo Electrónico Institucional)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		12	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Transferencias Internacionales)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		13	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual Institucional de Prevención de LGL,FT y FPADM)	CREACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		14	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Correspondencia)	CREACIÓN	ago-25	sept-25	DIRECTORIO
		15	00-01-COIN-DOC-R-2025-V1-(Reglamento de Protección del Consumidor Financiero)	CREACIÓN	ago-25	sept-25	DIRECTORIO
		16	00-01-COIN-DOC-R-2025-V2-(Reglamento Interno)	ACTUALIZACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		17	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Gestión Documental)	CREACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		18	00-01-COIN-DOC-M-2025-V3-(Manual de Sistema De Gestión De Calidad)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
1	AUDITORÍA INTERNA	1	01-AI-M-2025-V1-(Manual de Auditoría Interna)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		2	01-AI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Auditoría Interna)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		3	01-AI-R-2025-V1-(Reglamento Interno de Auditoría Interna)	MODIFICACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
2	GERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	1	02-GTI-I-2025-V1-(Inventario de Activos de Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		2	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Acceso Lógico)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		3	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Metodología de Evaluación de Proveedores de Tecnología)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento de Migración de Base de Datos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		5	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento de Parches de Seguridad)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		7	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos para el Control de los Accesos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		8	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Usuario de Zabbix)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		9	02-GTI-M-2025-V1-(Manual Respaldos de Base de Datos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		10	02-GTI-M-2025-V1-(Manual Técnico de Activos Fijos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		11	02-GTI-M-2025-V1-(Manual Técnico de Listas Especiales de Control)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		12	02-GTI-PL-2025-V1-(Plan De Contingencia De Tecnología De Información)	MODIFICACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		13	02-GTI-PL-2025-V1-(Plan De Continuidad del Negocio)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		14	02-GTI-R-2025-V1-(Reglamento de Uso de Dispositivos Móviles)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		15	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Cifrado de Base de Datos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		16	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Enmascaramiento de Datos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		17	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos para el Control de Cambios Utilizando GitLab)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		18	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Destrucción de Activos de Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		19	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Mantenimiento y Pase a Producción Core Bancario)	CREACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		20	02-GTI-M-2025-V1-(Manual Metodología de Proyectos)	CREACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		21	02-GTI-P-2025-V1-(Política de Gestión de Infraestructura Tecnológica)	CREACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		22	Manual de Administración de Redes	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		23	Plan Estratégico de Sistemas IMPRO IFD	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		24	Manual de Desarrollo Mantenimiento e Implementación de Sistemas	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		25	Manual de Gestion de Incidentes de Seguridad	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		26	Procedimiento Administración de bases de Datos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		27	Procedimiento Administración CPD	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		28	Procedimiento Analisis de Vulnerabilidades	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		29	Procedimiento para la Instalación, Mantenimiento y Administración de Software	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		30	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		31	Procedimiento para Monitoreo de Usuarios	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		32	Procedimiento de Copias de Respaldo	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		33	Procedimiento para la Instalación de Programas	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		34	Procedimiento de Seguridad y Redes	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		35	Manual Activos de Informacion	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		36	Instructivo de Administración de Usuarios y Roles de Base de Datos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		37	Manual Técnico Punto de Reclamo	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		38	Manual Técnico Tickets	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		39	Manual Técnico Recursos Humanos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		40	Instructivo de Mantenimiento de Base de Datos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		41	Manual de arquitectura manual de redes y Telecomunicaciones	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		42	Manual de arquitectura,manual de configuracion de Servidores	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		43	Plan Estratégico Gerencia de Tecnología e Información 2024	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
3	GERENCIA DE RIESGOS	1	03-GR-M-2025-V1-(Manual de Control de Riesgos de Créditos y de Sistematización de la Información de Riesgos)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		2	03-GR-M-2025-V1-(Manual de Metodología para la Gestión de Riesgos)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		3	03-GR-P-2025-V1-(Política de Gestión de Riesgos de Liquidez)	REESTRUCTURACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO
		4	03-GR-P-2025-V1-(Política Para la Gestión de Riesgos de Crédito)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		5	03-GR-P-2025-V1-(Política de Gestión Integral de Riesgos)	REESTRUCTURACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO
		6	03-GR-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Gestión del Riesgo Operativo)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		7	03-GR-PI-2025-V1-(Plan de Contingencia de Riesgo Operativo)	CREACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO
		8	03-GR-PL-2025-V1-(Plan de Continuidad del Negocio de Riesgo Operativo)	CREACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO
		9	Reglamento de Control Suf. Patrimonial y Ponderacion de Activos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		10	Matriz de Riesgo Metodología para Riesgo Operativo	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
4	GERENCIA DE CRÉDITOS	1	04-01-GC-CI-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento de Refinanciamiento y Reprogramación)	ACTUALIZACIÓN	jun-25	jul-25	DIRECTORIO
		2	04-01-GC-CI-M-2025-V6-(Manual de Procesos y Procedimientos de Crédito Individual)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		3	04-01-GC-CI-P-2025-V5-(Política de Créditos)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	04-01-GC-CI-R-2025-V1-(Reglamento de Tasas de Interés)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		5	Manual de Usuario Registro Documental	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	04-01-GC-CI-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento para la Devolución de Intereses)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		7	04-02-GC-BC-P-2025-V2-(Políticas de Banca Comunal)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		8	04-02-GC-BC-M-2025-V2-(Manual de Procesos y Procedimientos de Banca Comunal)	MODIFICACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO

5	GERENCIA DE FINANZAS Y OPERACIONES	1	05-07-GFO-T-M-2025-V1-(Manual de Tesorería)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		2	05-07-GFO-T-R-2025-V1-(Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		3	05-07-GFO-T-M-2025-V2-(Manual de Servicios Complementarios Financieros)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	05-07-GFO-T-M-2025-V1-(Manual de Usuario de Tickets)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		5	05-07-GFO-T-P-2025-V1-(Política de Fondo Fijo y Caja Chica)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		6	05-07-GFO-T-M-2025-V2-(Manual de Procedimiento para Tratamiento de Chequeras)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		7	05-07-GFO-T-M-2025-V1-(Manual de Uso y Control de Recibos de Cobranza)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		8	05-07-GFO-T-P-2025-V1-(Políticas para la Atención en Cajas)	ACTUALIZACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		9	05-02-GFO-ADM-R-2025-V1-(Reglamento de Compra y Contratación de Bienes y Servicios)	CREACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		10	Manual de política y proceso Punto de Reclamo	ACTUALIZACIÓN	jun-25	jul-25	DIRECTORIO
		11	Manual del Usuario Punto de Reclamos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		12	Manual de Administración de Liquidez	REVISIÓN	ene-26	ene-26	DIRECTORIO
		13	Plan de contingencias de Liquidez	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		14	Política de Gestión del CAP	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		15	Normas y Políticas de Activos Fijos y Mantenimiento	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		16	Normas y Políticas de Baja de Activos Fijos o Bienes de Uso	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		17	Manual de Usuario Control y Asignación de Activos Fijos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		18	Normas y Políticas Para el Manejo de Almacenes	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		19	Reglamento Interno de pasajes, viáticos y gastos de representación	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		20	Procedimiento Para el Proceso de Contratación de Seguros Colectivos Mediante Licitación Pública	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		21	Política para el proceso de contratación de seguros colectivos mediante licitación pública	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		22	Manual de Políticas y Procedimiento para Contratación de Seguro para la Caución Calificada	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		23	Manual de Procedimientos para Adjudicación, Contabilización, Titularización y Posesión de Bienes Adjudicados	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		24	Manual de Contabilidad	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		25	Procedimiento de Recursos Humanos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		26	Política de Recursos Humanos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		27	Manual de Usuario de Recursos Humanos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
6	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	06-UC-P-2025-V1-(Política de Gestión de Riesgos de LGI, FT y FPADM)	CREACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		2	06-UC-M-2025-V2-(Manual de Gestión de Riesgos de LGI, FT y FPADM)	REESTRUCTURACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		3	06-UC-M-2025-V1-(Manual Gestión de Envío de Información Periódica a la UIF)	CREACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		4	06-UC-M-2025-V2-(Manual Administración de Software Antilavado AMLC)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		5	Guía de señales de alerta de LGI, FT Y FPADM	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	Manual del Usuario Listas Especiales de Control	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
8	SEGURIDAD FÍSICA	1	08-SF-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento de Seguridad Física)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		2	08-SF-P-2025-V1-(Política de Capacitación en Seguridad Física)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		3	08-SF-P-2025-V1-(Política de Seguridad Física)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		4	08-SF-M-2025-V1-(Manual de Funciones para el personal de Seguridad)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
9	GOBIERNO CORPORATIVO	1	09-GOB-COD-2025-V2-(Código de Gobierno Corporativo)	MODIFICACIÓN	ago-25	sept-25	DIRECTORIO
		2	09-GOB-R-2025-V2-(Reglamento de Gobierno Corporativo)	MODIFICACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		3	09-GOB-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos del Gobierno Corporativo)	CREACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		4	09-GOB-P-2025-V1-(Política de Gobierno Corporativo)	CREACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		5	Manual de Descripción de Cargos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	Manual de Organización y Funciones del Directorio	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
10	COMITÉ	1	10-02-COM-TI-M-2025-V1-(Manual de Comité de Tecnología e Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		2	10-03-COM-SI-M-2025-V1-(Manual de Comité de Seguridad de la Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		3	10-06-COM-A-R-2025-V1-(Reglamento de Comité de Auditoría)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	10-04-COM-GIR-R-2025-V1-(Reglamento del Comité de Gestión Integral de Riesgos)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		5	10-05-COM-EC-R-2025-V1-(Reglamento del Comité Ejecutivo de Créditos)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		6	10-07-COM-UC-R-2025-V1-(Reglamento del Comité de Cumplimiento)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		7	10-09-COM-RSE-R-2025-V1-(Reglamento del Comité de RSE y Función Social)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		8	10-01-COM-SF-R-2025-V1-(Reglamento del Comité de Seguridad Física)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
11	LEGAL	1	11-L-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento ante Incumplimiento de Contratos No Crediticios)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		1	12-RSE-M-2025-V1-(Manual de Desempeño Social)	REESTRUCTURACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		2	12-RSE-P-2025-V1-(Políticas de Desempeño Social e Impacto Social)	REESTRUCTURACIÓN	abr-25	may-25	DIRECTORIO
12	RSE Y FUNCIÓN SOCIAL	3	12-RSE-P-2025-V1-(Políticas de RSE y Función Social)	REESTRUCTURACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		1	13-SI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos Ante Incidentes de Seguridad de Información y Tecnológicos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		2	13-SI-M-2025-V1-(Manual de Proceso Disciplinario por Infracciones de Seguridad)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
13	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	3	13-SI-M-2025-V1-(Metodología de Análisis y Evaluación de Riesgos en SI)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	13-SI-P-2025-V1-(Política de Seguridad de la Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		5	13-SI-R-2025-V1-(Reglamento de Administración e Identificación de Usuarios)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	13-SI-R-2025-V1-(Reglamento de Clasificación de la Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		7	13-SI-R-2025-V1-(Reglamento de Conexión con Terceros)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		8	13-SI-R-2025-V1-(Reglamento de Gestión de Claves)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		9	13-SI-R-2025-V1-(Reglamento de Gestión y Vulnerabilidades Técnicas)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		10	13-SI-R-2025-V1-(Reglamento de Recursos Informáticos, SW y HW)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		11	13-SI-R-2025-V1-(Reglamento de Respaldo de Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		12	13-SI-R-2025-V1-(Reglamento de Uso de Internet e Intranet)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO

8.1.9. VB D1.1.

Mejoramiento de procesos y procedimientos.

GESTIÓN: 2025							
COD	ÁREA	N°	NOMBRE DE LOS DOCUMENTOS	RAZÓN MODIFICACIÓN	FECHA APROBACIÓN	ENTRA EN VIGENCIA DESDE	INTANCIA DE APROBACIÓN
0	COMUNICACIÓN INTERNA	1	00-01-COIN-DOC-MOF-2025-V2-(Manual de Organización y Funciones)	ACTUALIZACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		2	00-01-COIN-DOC-COD-2025-V1-(Código de Ética)	MODIFICACIÓN	ago-25	sept-25	DIRECTORIO
		3	00-01-COIN-DOC-COD-2025-V1-(Código de Conducta)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Marca)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		5	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Acceso al IMPRONET)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Usuario IMPRONET-MÓDULO DE CLIENTES)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		7	00-01-COIN-DOC-2025-V1-(Manual de Usuario NextCloud - Directores)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		8	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Usuario del Nextcloud)	CREACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		9	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento para el envío de información a ASFI)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		10	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Usuario del Correo Institucional Externo)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		11	00-01-COIN-DOC-R-2025-V1-(Reglamento de Uso de Correo Electrónico Institucional)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		12	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Transferencias Internacionales)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		13	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual Institucional de Prevención de LGL,FT y FPADM)	CREACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		14	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Correspondencia)	CREACIÓN	ago-25	sept-25	DIRECTORIO
		15	00-01-COIN-DOC-R-2025-V1-(Reglamento de Protección del Consumidor Financiero)	CREACIÓN	ago-25	sept-25	DIRECTORIO
		16	00-01-COIN-DOC-R-2025-V2-(Reglamento Interno)	ACTUALIZACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		17	00-01-COIN-DOC-M-2025-V1-(Manual de Gestión Documental)	CREACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		18	00-01-COIN-DOC-M-2025-V3-(Manual de Sistema De Gestión De Calidad)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
1	AUDITORÍA INTERNA	1	01-AI-M-2025-V1-(Manual de Auditoría Interna)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		2	01-AI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Auditoría Interna)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		3	01-AI-R-2025-V1-(Reglamento Interno de Auditoría Interna)	MODIFICACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
2	GERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	1	02-GTI-I-2025-V1-(Inventario de Activos de Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		2	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Acceso Lógico)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		3	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Metodología de Evaluación de Proveedores de Tecnología)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento de Migración de Base de Datos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		5	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento de Parches de Seguridad)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		7	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos para el Control de los Accesos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		8	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Usuario de Zabbix)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		9	02-GTI-M-2025-V1-(Manual Respaldos de Base de Datos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		10	02-GTI-M-2025-V1-(Manual Técnico de Activos Fijos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		11	02-GTI-M-2025-V1-(Manual Técnico de Listas Especiales de Control)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		12	02-GTI-PL-2025-V1-(Plan De Contingencia De Tecnología De Información)	MODIFICACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		13	02-GTI-PL-2025-V1-(Plan De Continuidad del Negocio)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		14	02-GTI-R-2025-V1-(Reglamento de Uso de Dispositivos Móviles)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		15	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Cifrado de Base de Datos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		16	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Enmascaramiento de Datos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		17	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos para el Control de Cambios Utilizando GitLab)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		18	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Destrucción de Activos de Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		19	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Mantenimiento y Pase a Producción Core Bancario)	CREACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		20	02-GTI-M-2025-V1-(Manual Metodología de Proyectos)	CREACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		21	02-GTI-P-2025-V1-(Política de Gestión de Infraestructura Tecnológica)	CREACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		22	Manual de Administración de Redes	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		23	Plan Estratégico de Sistemas IMPRO IFD	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		24	Manual de Desarrollo Mantenimiento e Implementación de Sistemas	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		25	Manual de Gestion de Incidentes de Seguridad	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		26	Procedimiento Administración de bases de Datos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		27	Procedimiento Administración CPD	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		28	Procedimiento Analisis de Vulnerabilidades	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		29	Procedimiento para la Instalación, Mantenimiento y Administración de Software	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		30	02-GTI-M-2025-V1-(Manual de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		31	Procedimiento para Monitoreo de Usuarios	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		32	Procedimiento de Copias de Respaldo	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		33	Procedimiento para la Instalación de Programas	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		34	Procedimiento de Seguridad y Redes	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		35	Manual Activos de Informacion	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		36	Instructivo de Administracion de Usuarios y Roles de Base de Datos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		37	Manual Técnico Punto de Reclamo	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		38	Manual Técnico Tickets	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		39	Manual Técnico Recursos Humanos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		40	Instructivo de Mantenimiento de Base de Datos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		41	Manual de arquitectura manual de redes y Telecomunicaciones	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		42	Manual de arquitectura,manual de configuracion de Servidores	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		43	Plan Estratégico Gerencia de Tecnología e Información 2024	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
3	GERENCIA DE RIESGOS	1	03-GR-M-2025-V1-(Manual de Control de Riesgos de Créditos y de Sistematización de la Información de Riesgos)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		2	03-GR-M-2025-V1-(Manual de Metodología para la Gestión de Riesgos)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		3	03-GR-P-2025-V1-(Política de Gestión de Riesgos de Liquidez)	REESTRUCTURACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO
		4	03-GR-P-2025-V1-(Política Para la Gestión de Riesgos de Crédito)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		5	03-GR-P-2025-V1-(Política de Gestión Integral de Riesgos)	REESTRUCTURACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO
		6	03-GR-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos de Gestión del Riesgo Operativo)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		7	03-GR-PI-2025-V1-(Plan de Contingencia de Riesgo Operativo)	CREACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO
		8	03-GR-PL-2025-V1-(Plan de Continuidad del Negocio de Riesgo Operativo)	CREACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO
		9	Reglamento de Control Suf. Patrimonial y Ponderacion de Activos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		10	Matriz de Riesgo Metodología para Riesgo Operativo	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
4	GERENCIA DE CRÉDITOS	1	04-01-GC-CI-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento de Refinanciamiento y Reprogramación)	ACTUALIZACIÓN	jun-25	jul-25	DIRECTORIO
		2	04-01-GC-CI-M-2025-V6-(Manual de Procesos y Procedimientos de Crédito Individual)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		3	04-01-GC-CI-P-2025-V5-(Política de Créditos)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	04-01-GC-CI-R-2025-V1-(Reglamento de Tasas de Interés)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		5	Manual de Usuario Registro Documental	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	04-01-GC-CI-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento para la Devolución de Intereses)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		7	04-02-GC-BC-P-2025-V2-(Políticas de Banca Comunal)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		8	04-02-GC-BC-M-2025-V2-(Manual de Procesos y Procedimientos de Banca Comunal)	MODIFICACIÓN	nov-25	dic-25	DIRECTORIO

5	GERENCIA DE FINANZAS Y OPERACIONES	1	05-07-GFO-T-M-2025-V1-(Manual de Tesorería)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		2	05-07-GFO-T-R-2025-V1-(Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		3	05-07-GFO-T-M-2025-V2-(Manual de Servicios Complementarios Financieros)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	05-07-GFO-T-M-2025-V1-(Manual de Usuario de Tickets)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		5	05-07-GFO-T-P-2025-V1-(Política de Fondo Fijo y Caja Chica)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		6	05-07-GFO-T-M-2025-V2-(Manual de Procedimiento para Tratamiento de Chequeras)	MODIFICACIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		7	05-07-GFO-T-M-2025-V1-(Manual de Uso y Control de Recbos de Cobranza)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		8	05-07-GFO-T-P-2025-V1-(Políticas para la Atención en Cajas)	ACTUALIZACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		9	05-02-GFO-ADM-R-2025-V1-(Reglamento de Compra y Contratación de Bienes y Servicios)	CREACIÓN	sept-25	oct-25	DIRECTORIO
		10	Manual de política y proceso Punto de Reclamo	ACTUALIZACIÓN	jun-25	jul-25	DIRECTORIO
		11	Manual del Usuario Punto de Reclamos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		12	Manual de Administración de Liquidez	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		13	Plan de contingencias de Liquidez	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		14	Política de Gestión del CAP	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		15	Normas y Políticas de Activos Fijos y Mantenimiento	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		16	Normas y Políticas de Baja de Activos Fijos o Bienes de Uso	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		17	Manual de Usuario Control y Asignación de Activos Fijos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		18	Normas y Políticas Para el Manejo de Almacenes	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		19	Reglamento Interno de pasajes, viáticos y gastos de representación	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		20	Procedimiento Para el Proceso de Contratación de Seguros Colectivos Mediante Licitación Pública	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		21	Política para el proceso de contratación de seguros colectivos mediante licitación pública	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		22	Manual de Políticas y Procedimiento para Contratación de Seguro para la Caución Calificada	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		23	Manual de Procedimientos para Adjudicación, Contabilización, Titularización Y Posesión de Bienes Adjudicados	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		24	Manual de Contabilidad	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		25	Procedimiento de Recursos Humanos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		26	Política de Recursos Humanos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		27	Manual de Usuario de Recursos Humanos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
6	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	06-UC-M-2025-V1-(Política de Gestión de Riesgos de LGI, FT y FPADM)	CREACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		2	06-UC-M-2025-V2-(Manual de Gestión de Riesgos de LGI, FT y FPADM)	REESTRUCTURACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		3	06-UC-M-2025-V1-(Manual Gestión de Envío de Información Periódica a la UIF)	CREACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		4	06-UC-M-2025-V2-(Manual Administración de Software Antilavado AMLC)	REESTRUCTURACIÓN	oct-25	nov-25	DIRECTORIO
		5	Guía de señales de alerta de LGI, FT Y FPADM	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
8	SEGURIDAD FÍSICA	6	Manual del Usuario Listas Especiales de Control	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		1	08-SF-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento de Seguridad Física)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		2	08-SF-P-2025-V1-(Política de Capacitación en Seguridad Física)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		3	08-SF-P-2025-V1-(Política de Seguridad Física)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
9	GOBIERNO CORPORATIVO	4	08-SF-M-2025-V1-(Manual de Funciones para el personal de Seguridad)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
		1	09-GOB-COD-2025-V2-(Código de Gobierno Corporativo)	MODIFICACIÓN	ago-25	sept-25	DIRECTORIO
		2	09-GOB-R-2025-V2-(Reglamento de Gobierno Corporativo)	MODIFICACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		3	09-GOB-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos del Gobierno Corporativo)	CREACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		4	09-GOB-P-2025-V1-(Política de Gobierno Corporativo)	CREACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
10	COMITÉ	5	Manual de Descripción de Cargos	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	Manual de Organización y Funciones del Directorio	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		1	10-02-COM-Ti-M-2025-V1-(Manual de Comité de Tecnología e Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		2	10-03-COM-Si-M-2025-V1-(Manual de Comité de Seguridad de la Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		3	10-06-COM-A-R-2025-V1-(Reglamento de Comité de Auditoría)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	10-04-COM-GIR-R-2025-V1-(Reglamento del Comité de Gestión Integral de Riesgos)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		5	10-05-COM-EC-R-2025-V1-(Reglamento del Comité Ejecutivo de Créditos)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		6	10-07-COM-UC-R-2025-V1-(Reglamento del Comité de Cumplimiento)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		7	10-09-COM-RSE-R-2025-V1-(Reglamento del Comité de RSE y Función Social)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		8	10-01-COM-SF-R-2025-V1-(Reglamento del Comité de Seguridad Física)	REESTRUCTURACIÓN	ene-25	feb-25	DIRECTORIO
11	LEGAL	1	11-L-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento ante Incumplimiento de Contratos No Crediticios)	REESTRUCTURACIÓN	jul-25	ago-25	DIRECTORIO
		2	12-RSE-M-2025-V1-(Manual de Desempeño Social)	REESTRUCTURACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		3	12-RSE-P-2025-V1-(Políticas de Desempeño Social e Impacto Social)	REESTRUCTURACIÓN	abr-25	may-25	DIRECTORIO
12	RSE Y FUNCIÓN SOCIAL	4	12-RSE-P-2025-V1-(Políticas de RSE y Función Social)	REESTRUCTURACIÓN	may-25	jun-25	DIRECTORIO
		1	13-Si-M-2025-V1-(Manual de Procedimientos Ante Incidentes de Seguridad de Información y Tecnológicos)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
13	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	2	13-Si-M-2025-V1-(Manual de Proceso Disciplinario por Infracciones de Seguridad)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		3	13-Si-M-2025-V1-(Metodología de Análisis y Evaluación de Riesgos en SI)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		4	13-Si-P-2025-V1-(Política de Seguridad de la Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		5	13-Si-R-2025-V1-(Reglamento de Administración e Identificación de Usuarios)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		6	13-Si-R-2025-V1-(Reglamento de Clasificación de la información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		7	13-Si-R-2025-V1-(Reglamento de Conexión con Terceros)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		8	13-Si-R-2025-V1-(Reglamento de Gestión de Claves)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		9	13-Si-R-2025-V1-(Reglamento de Gestión y Vulnerabilidades Técnicas)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		10	13-Si-R-2025-V1-(Reglamento de Recursos Informáticos, SW y HW)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		11	13-Si-R-2025-V1-(Reglamento de Respaldo de Información)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO
		12	13-Si-R-2025-V1-(Reglamento de Uso de Internet e Intranet)	REVISIÓN	dic-25	ene-26	DIRECTORIO

INFORME DE RIESGO
FORMIO 010/GA/2023

A. COMITÉ DE RIESGOS

CC: **Marcela Samartín Gálvez**
Gerente General

DE: **Fernando Sarmiento Gómez**
Gerente de Riesgos

REF: **Informe de Riesgos CRÍTICOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

FECHA: **Del 29 de julio del 2023**

INFORME DE RIESGOS

4. DESARROLLO

4.2 Determinación de Procesos Críticos Identificados

La siguiente información, se encuentra en los procesos actuales sobre la línea de negocio principal de la institución, considerando que la carrera de créditos al 31 de diciembre de 2024 representa el 38.36% sobre el total de activos dentro de principal actividad de la institución.

INDICADORES		DE-2024
ESTRUTURA DE LOS ACTIVOS		
Disponibilidad - Total Activos		0.80%
Inversiones Temporales - Total Activos		2.11%
Carteras - Total Activos		16.40%
Activos Productivos/Depositos Temporal/Total Activos		68.56%
Otros Cuentas por Cobrar - Total Activos		19.07%
Inversiones Permanentes - Total Activos		2.29%
Bienes de Uso - Total Activos		3.02%
Otros Activos - Total Activos		4.77%

Aplicados los criterios de créditos individuales con una participación del 0.5-8.5% y banco comercial (14.17%), activos sobre el total de cartera.

DETALLE		Ratio de Cobertura sobre el BCR	Participación
CRÉDITOS DE CRÉDITO	14.17%	2.41%	28.36%
CRÉDITOS DE CRÉDITO	14.17%	2.41%	28.36%

Crédito Individual: Determina si personas naturales que pertenecen o no a las Bancas Comunes, aunque se les libre disponibilidad, se privilegia su otorgación para invertir en un negocio o actividad productiva, siempre antes de desarrollar proyectos.

Banco Comunal: El crédito de Banco Comunal es un producto diseñado a atender las necesidades de financiamiento de los sectores de menores ingresos de la población, principalmente de mujeres organizadas en grupos de entre 5 y 20 personas.

Para Instituciones: Desembolso y Tercera - Cpa

Para el respectivo momento se ha establecido como mínimo las siguientes informaciones:

- Rememoración del proceso.
- No la pertinencia de la opción.
- Nivel de automatización.
- Grado de descomplejación.

1. ANTECEDENTES

En cumplimiento a las políticas internas de la institución, se ha elaborado el presente informe, que presenta los procesos evaluados por RIESGO al 31 de diciembre de 2024.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo de este informe es inventariar los procesos relacionados con la línea de negocio de la institución, identificar los procesos críticos y sus respectivas implicaciones. El informe cumple con las políticas internas y el RIESGO en su artículo 9° -Inventario de Procesos Críticos y Capítulo II Libro 3°.

3. DEFINICIONES

Para una mejor comprensión de los temas tratados en el presente informe, se consideran las siguientes definiciones:

Riesgo operativo: Es la posibilidad o probabilidad de que una actividad superavitaria incurra en pérdidas por fraude interno o externo, falta en las personas, procesos y sistemas, eventos internos de orden ecológico u operativo y otros eventos externos.

Procesos: Es un conjunto de actividades planificadas y estructuradas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado, que permite desarrollar con regularidad las operaciones propias de la entidad supeditada.

Procesos críticos: Proceso o sistema de información que si deja de funcionar, afecta la continuidad operativa de la entidad supeditada.

Diagrama de flujo: Es una forma esquemática de representar ideas o conceptos relacionados, a menudo, se utiliza para explicar algoritmos de manera gráfica.

INFORME DE RIESGO

4.2.2. INVENTARIO DE PROCESOS Y SU VALUACIÓN

PROCESO DE PROMOCIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITO

Linea de Negocio	Proceso	Activación	Fecha de actualización	Grado de automatización	Responsables directos	Proceso de control	Proceso de supervisión	Proceso de monitoreo
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de crédito	Activo	2023-07-29	Alto	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos	Gerente de Riesgos
Créditos de Crédito	Proceso de promoción de líneas de crédito y recepción de solicitudes de							

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

INFORME DE RIESGO

Identificación	Descripción del Riesgo	Impacto	Probabilidad	Grado de Riesgo	Medidas de Mitigación	Responsable	Fecha de Actualización

INFORME DE RIESGO

4.2.3. INSTRUCCIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS DE MITIGACIÓN

Proceso	Descripción	Impacto	Probabilidad	Grado de Riesgo	Medidas de Mitigación	Responsable	Fecha de Actualización

INFORME DE RIESGO

4.2.4. MITIGACIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS

Identificar los puntos críticos de los procesos y Mitigación de los Procesos Críticos aprobados por el Directorio, los cuales se hallan claros y precisos para su ejecución de la misma por el usuario ya sea Oficial de Crédito, Encargado de Cartera y Tesorería.

4.2.5. DESCRIPCIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJOS

Forma	Nombre	Descripción
	Linea de Flujo Recta	Indica el flujo de la actividad de los procesos.
	Terminador	Indica el inicio o fin de un proceso, o un punto de control.
	Procesador	Indica la actividad principal de un proceso.
	Decisor	Indica la actividad de decisión que determina el flujo de un proceso.
	Entrada/Salida	Indica la entrada o salida de un proceso.
	Activación/Desactivación	Indica la activación o desactivación de un proceso.
	Proceso Alternativo	Indica la actividad alternativa de un proceso.
	Conector de Página	Indica la conexión entre páginas.
	Conector de Página	Indica la conexión entre páginas.
	Vínculo Intersección	Indica la intersección de un proceso.



8.1.10. VB D1.2.

Tiempos de atención y filas de espera.

La paz, 11 de junio 2026

INFORME

A : Lic. Miguel Ángel Ramírez Rocha
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 2025 de acuerdo a reportes mensuales se tiene el siguiente desempeño en las agencias de acuerdo a detalle:

	CLIENTES ATENDIDOS	MAS DE 30 MINUTOS
ENERO	2000	14
FEBRERO	2164	8
MARZO	2094	2
ABRIL	2332	15
MAYO	2148	0
JUNIO	2053	5
JULIO	1950	5
AGOSTO	2127	3
SEPTIEMBRE	2082	2
OCTUBRE	2490	3
NOVIEMBRE	2875	7
DICIEMBRE	2105	10

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


 **Luis 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 2025**VB D1.3****Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y
finalización de relaciones comerciales**

Resultado			
Percentil 10%	Mediana	Percentil 90%	Media
1	5	17	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.

ANEXOS DE INFORMACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO
LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 5: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		BENEFICIARIOS EJECUTADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						
1	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	130	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	SISTEMA FINANCIERO	SISTEMA FINANCIERO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
2	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	200	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	EL CREDITO	EL CREDITO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
3	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	150	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	EL SEGURO	EL SEGURO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
4	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	150	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA	BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2023 AL 31 DE DICIEMBRE 2023
5	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	360	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
6	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	150	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	CUIDEMOS EL AGUA FUENTE DE VIDA Y SALUD	CUIDEMOS EL AGUA FUENTE DE VIDA Y SALUD	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
7	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	100	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	130	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	CONSUMIDORES FINANCIEROS	CONSUMIDORES FINANCIEROS	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
8	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	100	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	500	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	BANCA DIGITAL	CONSUMIDORES FINANCIEROS	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024

TALLERES PRESENCIALES HERRAMIENTAS DIGITALES Y FINANCIERAS PARA TU FUTURO PROGRAMA IMPULSO PARA EL DESARROLLO						
N°	LUGAR	UNIVERSIDAD - UNIDAD	FECHA	TOTAL	OBSERVACIÓN	Promedio de
1	Punata - Cochabamba	Facultad Politécnica del Valle Alto - UMSS	45932	23	Registro Manual	5,7
2	Llallagua - Potosí	Universidad Siglo XX	45933	182	Registro Digital	8,46
3	Vinto - Cochabamba	U.E. Agua Viva de la Roca	45944	97	Registro Manual	
4	Tarija	Universidad Domingo Savio	45944	55	Registro Digital	9,44
5	Camargo - Chuquisaca	Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca	45944	42	Registro Digital	8,47
6	Montero - Santa Cruz	Universidad Gabriel Rene Moreno	Por definir	100	Registro Digital	8,61
7	La Paz	Universidad del Valle	Por definir	71	Registro Digital	9,65
TOTAL				570		

CRONOGRAMA DE SEMINARIOS WEB IMPULSO PARA EL DESARROLLO GESTIÓN 2025							
N	IFD	TEMA	FECHA	ENLACE REGISTRO A ZOOM	alcance del video	Personas registradas	Promedio de calificación sobre 10 pts.
1	IDEPRO	Que es el Ahorro, productos y servicios relacionados (Cajas de ahorro, DPF)	20/3/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	2688	48	9,76
2	PRO MUJER	Uso Eficiente de Banca Móvil y Banca por Internet	10/4/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1893	45	9,89
3	DIACONIA	Características del QR, riesgos y oportunidades.	24/4/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	2948	49	9,48
4	CIDRE	Tarjetas de Débito, Pagos por POS y Compras por Internet	8/5/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1472	52	9,35
5	FONDECO	Características de Crédito, riesgos y oportunidades de los productos crediticios. (Individual y Banca Comunal)	22/5/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1283	57	9,29
6	CRECER	Contratos de Crédito y sus Características	5/6/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1198	55	9,47
7	FUBODE	Reprogramación y Refinanciamiento	18/6/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	4630	34	9,13
8	IMPRO	Mecanismos de Reclamo (Primera y segunda instancia)	3/7/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1264	28	9,63
9	IMPRO	Impacto Financiero en Sectores Femeninos Vulnerables	17/7/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	2007	18	8,90
	IDEPRO	Conoce la UVF	14/8/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	4486	19	9,89

INICIADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS - IMPRO IFD
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
GESTIÓN 2025

1. INTRODUCCIÓN

IMPRO IFD es un programa de Educación Financiera diseñado para los usuarios, consumidores financieros del área urbana y rural, jóvenes entre 18 y 28 años y mujeres, para optimizar una mejor comprensión de los productos financieros, educar sobre sus características principales, servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos, aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación.

Desarrollar habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones reflexivas, conocer los medios para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz frente a ofertas de productos y servicios que actualmente ofrece el sistema financiero para mejorar su bien estar.

Lograr que los clientes conozcan sus derechos y obligaciones como consumidores financieros.

Aprender una adecuada comprensión y manejo de las finanzas personales de las familias.

2. ANTECEDENTES

La Ley 393 de Servicios Financieros en la Sección II, Artículo 74, Derechos del consumidor financiero y Artículo 79 de Educación Financiera, reconoce a la Educación Financiera como derecho de los consumidores financieros. El Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros emitido por ASFI en su artículo 6 artículo 29 al 37 establece que las entidades financieras diseñen una propuesta respecto al tema, así como la organización, difusión y ejecución de programas de educación financiera.

Desde su implementación a la fecha, el programa se convirtió a capacitar e informar con temáticas relacionadas a conceptos básicos financieros como: beneficio y riesgo (buenos y malos) de los productos financieros, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, proceso de reclamo, prepagadas y rol de la ASFI, por lo que nuestros clientes y usuarios capacitados, han conseguido e desarrollado sus habilidades y confianza para su toma de decisiones y seleccionar los productos financieros en el sistema financiero.

Además, hemos aprendido que la metodología utilizada, ha sido la última para llegar a nuestro público objetivo que, al ser la temática crítica de interés general, se debe de tratar la misma, en todas las esferas posibles. Pues cuando un miembro de la familia asiste a un crédito, lo comente en casa y en presencia de todos los integrantes, afectando también a ellos, las repercusiones de su subdesarrollo o un cumplimiento oportuno.

3.1. METAS ALCANZADAS: Durante la gestión 2024 a través de los Herramientas de Banca Comunal y control individual se logró capacitar al 95% de nuestros clientes y con FONDUEAL, se logró capacitar a más de 7000 clientes y/o usuarios.

3.2. APRENDIZAJES OBTENIDOS: Durante la última gestión el personal asignado a capacitaciones nuestros clientes tuvieron que abordar metodologías digitales y plataformas de colectores nuevos usadas por los regímenes excepcionales entre jóvenes, mujeres y personas que viven en las áreas rurales.

Se pudo identificar el potencial y uso de diversas redes sociales en función a segmentaciones, intereses, subcultura, accesibilidad, contenidos, costos, manejo y otros.

3.3. OBJETOS ESTRATÉGICOS

El Programa de Educación Financiera IMPRO IFD tiene como objetivo el contribuir a mejorar la cultura financiera de sus clientes, usuarios y población en general, mejorando la educación financiera de las personas, particularmente los jóvenes, mujeres y personas que viven en áreas rurales, como población rural, ya que los contenidos en este ámbito pueden conducir a las personas a adoptar decisiones erróneas sobre su bienestar personal, con el consiguiente riesgo de pérdida patrimonial, indebidamente exonerar hasta la insolvencia financiera.

Con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero al ofrecer de los productos y servicios ofrecidos y los permita asumir decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Desarrollar habilidades a los siguientes puntos:

- Educar sobre los beneficios y riesgos que representan la contratación de servicios financieros.
- Educar sobre los productos que ofrece el sistema financiero, como: ahorro, depósitos a plazo a fijo, créditos en todas sus modalidades y otros.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Informar sobre el Sistema Financiero sus prepagadas y alcances, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y su carácter territorial.
- Cumplir los objetivos establecidos en el Artículo 79 de la Ley 393 de Servicios Financieros.

4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

4.1 CARACTERÍSTICAS DE BANCA COMUNAL

Este programa prevé capacitaciones Modulares según la siguiente estructura:

MODULO 1

SISTEMA FINANCIERO

- ¿QUÉ ES EL SISTEMA FINANCIERO?
- ¿QUÉ ES UNA ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA?
- ¿QUÉ ES IMPRO IFD?

MODULO 2 - TIPOS DE CREDITOS (PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE)

- EMPRESARIAL (CAPITAL DE OPERACIONES - INVERSIONES)
- FINANCIEROS (CAPITAL DE OPERACIONES - INVERSIONES)
- COMERCIAL
- PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- OTROS CREDITOS
- FINANCIEROS DE GARANTÍA Y CREDITO

MODULO 3 - JORNAL DE AHORRO

- ¿QUÉ ES EL AHORRO
- ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE AHORRAR

MODULO 4 - REPROGRAMACIÓN Y REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS

MODULO 5 - CORRO DE INTERÉS EN PERIODO DE GRACIA

MODULO 6 - CORRO DE CONDUCTA (TODOS EL PERSONAL)

MODULO 7 - REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES.

MODULO 8 - BANCA DIGITAL

4.2 FUNDAMENTO

El público objetivo son los clientes de banca comunal, crédito individual, personal y/o usuarios de IMPRO IFD y los futuros clientes tomando en cuenta la nueva segmentación de población rural/urbana.

4.3 METODOLOGÍA

Se utilizará la siguiente metodología:

- Redes sociales.
- Trabajo en vivo con el público objetivo.
- Aula Móvil y talleres.
- Capacitación continua al personal de contacto.
- Capacitación a capacitadores.

La capacitación será efectiva según la predisposición de los participantes y las condiciones de salubridad.

4.4 CRONOGRAMA

El cronograma empieza el día 03 de mayo de 2025 y concluye el 31 de diciembre de 2025, la evaluación de los módulos estará en función a planificación mensual.

5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN (ANEXO 6)

4. ¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE LAS CARTAS/PAÑOS DE SEGURIDAD?

5. ¿CUÁL ES EL ROL DE LA ASFI?

6. PRODUCTOS FINANCIEROS AHORROS- CREDITOS OTROS SERVICIOS GRATUITOS Y TABLAS MATHIAS

MODULO 2

EL CREDITO

- ¿INFORMACIÓN SOBRE EL CREDITO?
- ¿QUÉ SON LOS CREDITOS? ¿QUÉ SON LOS CREDITOS?
- ¿CÓMO SE TOMAN LAS DECISIONES DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿OBLIGACIONES Y COMPROMISOS AL ACCEDER A UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE RETIENE Y PAGA EL CREDITO?
- ¿QUÉ SIGNIFICA TENER UNA CULTURA DE PAGO?
- ¿BENEFICIOS DE PAGAR A TIEMPO?
- ¿ALCANZAR EL CREDITO?
- ¿FONDOS DE GARANTÍA Y FONDOS DE CREDITO?

MODULO 3

EL SEGURO

- ¿QUÉ ES UN SEGURO?
- ¿PARA QUÉ SIRVE EL SEGURO?
- ¿SEGURO DE DESAMAMEN Y OTROS?
- ¿DESCUPO DE LOS TERMINOS BANCOS DE UN SEGURO?
- ¿ALICACIÓN DEL TEST?

MODULO 4

BURO DE INFORMACIÓN

- ¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA EL BURO DE INFORMACIÓN?
- ¿QUÉ ES Y CUALES SON LAS FUENTES DEL REPORTE DE INFORMACIÓN CREDITICIA?
- ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE EL BURO DE INFORMACIÓN?

MODULO 5

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- ¿CUALES SON LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?
- ¿CUALES SON LAS OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?
- ¿QUÉ ES EL PUNTO DE RECLAMO?
- ¿MECANISMOS PARA HACER UN RECLAMO?
- RESPONSABILIDADES DEL ENCARGADO DE PUNTO DE RECLAMO
- RECLAMOS RECURRENTES EN LA ENTIDAD

MODULO 6

CIUDADANO DEL MEDIO AMBIENTE

(SUA USO DE LA TIERRA Y RECLAMO)

- ¿QUÉ ES EL AGUA?
- ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE EL AGUA?
- ¿CÓMO SE PRODUCE EL AGUA?
- ¿CÓMO SE PRODUCE EL AGUA?
- ¿CÓMO SE PRODUCE EL AGUA?
- ¿CÓMO SE PRODUCE EL AGUA?
- ¿CÓMO SE PRODUCE EL AGUA?

MODULO 7

CONSUMIDORES FINANCIEROS

- RECLAMOS EN PRIMERA, SEGUNDA INSTANCIA Y SUS MECANISMOS.
- TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTANCIA DE CALA.
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO DE CUMPLIMIENTO DE PAGO Y SUS BENEFICIOS?
- OTRA TEMÁTICA ESPECÍFICA ASIGNADA POR EL GRUPO DE BENEFICIARIOS O INICIADA POR ASFI.

MODULO 8

BANCA DIGITAL

- BANCA DIGITAL, BILLETAJE MÓVIL Y SU UTILIZACIÓN.
- ¿QUÉ ES UN CREDITO QRY?
- ¿CÓMO SE LE OFERTAN UN CREDITO Y CUALES SON?
- ¿QUÉ SON LAS TRANSACCIONES Y CÓMO SE REALIZAN?
- ¿CÓMO SE PAGAN POR INTERNET?
- ¿QUÉ SON LAS TARJETAS DE DÉBITO Y CUALES SON AUTOMÁTICAS?
- PREVENCIÓN DE FRAUDES.

MODULO 9

DE IN-1241 Y SU REGLEMENTACIÓN

- REPROGRAMACIÓN DE OPERACIONES CREDITICIAS
- REFINANCIAMIENTO DE OPERACIONES CREDITICIAS

MODULO 10

LEY 360

- TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES

4.1.1 CARACTERÍSTICAS AL PERSONAL: Con la finalidad de que reflejen la experiencia a los consumidores financieros de Entidad según la siguiente estructura:

MODULO 11 - MECANISMOS DE RECLAMO (TODOS EL PERSONAL)

- PUNTO DE RECLAMO - FUNCIONES Y DEBERES

La difusión estará a cargo de nuestros oficiales creditos en la charla de inducción comercial donde mencionaran el temario establecido, condiciones y monografía.

También se utilizarán RED, página web, sistema de circuito cerrado en nuestras instalaciones y medios masivos televisión, radio, radio digital.

Los encargados de área realizarán las capacitaciones al personal en coordinación con BIEFI y el encargado del plan de IF.

8.1.13. VB E1.2.

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

RESUMEN DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO
LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		BENEFICIARIOS EJECUTADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						
1	CAPACITACIÓN BANCA COMUNAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	130	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	SISTEMA FINANCIERO	SISTEMA FINANCIERO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
2	CAPACITACIÓN BANCA COMUNAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	200	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	EL CREDITO	EL CREDITO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
3	CAPACITACIÓN BANCA COMUNAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	150	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	EL SEGURO	EL SEGURO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
4	CAPACITACIÓN BANCA COMUNAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	150	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA	BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2023 AL 31 DE DICIEMBRE 2023
5	CAPACITACIÓN BANCA COMUNAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	360	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
6	CAPACITACIÓN BANCA COMUNAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	150	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	CUIDEMOS EL AGUA FUENTE DE VIDA Y SALUD	CUIDEMOS EL AGUA FUENTE DE VIDA Y SALUD	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
7	CAPACITACIÓN BANCA COMUNAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	100	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	130	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	CONSUMIDORES FINANCIEROS	CONSUMIDORES FINANCIEROS	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
8	CAPACITACIÓN BANCA COMUNAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	100	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	500	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	BANCA DIGITAL	CONSUMIDORES FINANCIEROS	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024

TALLERES PRESENCIALES HERRAMIENTAS DIGITALES Y FINANCIERAS PARA TU FUTURO PROGRAMA IMPULSO PARA EL DESARROLLO						
N°	LUGAR	UNIVERSIDAD - UNIDAD	FECHA	TOTAL	OBSERVACIÓN	Promedio de
1	Punata - Cochabamba	Facultad Politécnica del Valle Alto - UMSS	45932	23	Registro Manual	5,7
2	Llallagua - Potosí	Universidad Siglo XX	45933	182	Registro Digital	8,46
3	Vinto - Cochabamba	U.E. Agua Viva de la Roca	45944	97	Registro Manual	
4	Tarija	Universidad Domingo Savio	45944	55	Registro Digital	9,44
5	Camargo - Chuquisaca	Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca	45944	42	Registro Digital	8,47
6	Montero - Santa Cruz	Universidad Gabriel Rene Moreno	Por definir	100	Registro Digital	8,61
7	La Paz	Universidad del Valle	Por definir	71	Registro Digital	9,65
TOTAL				570		

CRONOGRAMA DE SEMINARIOS WEB IMPULSO PARA EL DESARROLLO GESTIÓN 2025							
N	IFD	TEMA	FECHA	ENLACE REGISTRO A ZOOM	alcance del video	Personas registradas	Promedio de calificación sobre 10 pts.
1	IDEPRO	Que es el Ahorro, productos y servicios relacionados (Cajas de ahorro, DPF)	20/3/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	2688	48	9,76
2	PRO MUJER	Uso Eficiente de Banca Móvil y Banca por Internet	10/4/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1893	45	9,89
3	DIACONIA	Características del QR, riesgos y oportunidades.	24/4/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	2948	49	9,48
4	CIDRE	Tarjetas de Débito, Pagos por POS y Compras por Internet	8/5/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1472	52	9,35
5	FONDECO	Características de Crédito, riesgos y oportunidades de los productos crediticios. (Individual y Banca Comunal)	22/5/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1283	57	9,29
6	CRECER	Contratos de Crédito y sus Características	5/6/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1198	55	9,47
7	FUBODE	Reprogramación y Refinanciamiento	18/6/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	4630	34	9,13
8	IMPRO	Mecanismos de Reclamo (Primera y segunda instancia)	3/7/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1264	28	9,63
9	IMPRO	Impacto Financiero en Sectores Femeninos Vulnerables	17/7/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	2007	18	8,90
	IDEPRO	Conoce la UVF	14/8/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	4486	19	9,89

INICIADORA DE MEDIANERAS PRODUCTIVAS - IMPRO IFD
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
GESTIÓN 2025

1. INTRODUCCIÓN

IMPRO IFD es un programa de Educación Financiera diseñado para los usuarios, consumidores financieros del área urbana y rural, jóvenes entre 18 y 28 años y mujeres, para optimizar una mejor comprensión de los productos financieros, educar sobre sus características principales, servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos, aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación.

Desarrollar habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones reflexivas, conocer los medios para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz frente a ofertas de productos y servicios que actualmente ofrece el sistema financiero para mejorar su bien estar.

Lograr que los clientes conozcan sus derechos y obligaciones como consumidores financieros, conocer una adecuada comprensión y manejo de las finanzas personales de las familias.

2. ANTECEDENTES:

La Ley 393 de Servicios Financieros en la Sección II, Artículo 74, Derechos del consumidor financiero y Artículo 79 de Educación Financiera, reconoce a la Educación Financiera como derecho de los consumidores financieros. El Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros emitido por ASFI en su artículo 6 artículo 29 al 37 establece que las entidades financieras diseñen una propuesta respecto al tema, así como la organización, difusión y ejecución de programas de educación financiera.

Desde su implementación a la fecha, el programa se convirtió en capacitar e informar con temáticas relacionadas a conceptos básicos financieros como: beneficio y riesgo (costos y efectos) de los productos financieros, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, proceso de reclamo, prepagadas y rol de la ASFI, por lo que nuestros clientes y usuarios capacitados, han conseguido e desarrollado sus habilidades y confianza para su toma de decisiones y seleccionar los productos financieros en el sistema financiero.

Además, hemos aprendido que la metodología utilizada, ha sido la última para llegar a nuestro público objetivo que, al ser la temática crítica de interés general, se debe de tocar la misma, en todas las esferas posibles. Pues cuando un miembro de la familia asiste a un crédito, lo comenta en casa y en su momento, de todos los integrantes, afectando también a ellos, las repercusiones de su subdesarrollo o un cumplimiento oportuno.

3.1. METAS ALCANZADAS: Durante la gestión 2024 a través de los Seminarios de Banca Comunal y crédito individual se logró capacitar al 95% de nuestros clientes y con FONDUEAL, se logró capacitar a más de 7000 clientes y/o usuarios.

3.2. APRENDIZAJES OBTENIDOS: Durante la última gestión el personal asignado a capacitaciones nuestros clientes tuvieron que abordar metodologías digitales y plataformas de colectores nuevos usadas por los regímenes excepcionales entre jóvenes, mujeres y personas que viven en las áreas rurales.

Se pudo identificar el potencial y uso de diversas redes sociales en función a segmentaciones, intereses, subcultura, accesibilidad, contenidos, costos, manejo y otros.

3.3. OBJETOS ESTRATÉGICOS: El Programa de Educación Financiera IMPRO IFD tiene como objetivo el contribuir a mejorar la cultura financiera de sus clientes, usuarios y población en general, mejorando la educación financiera de las personas, particularmente los jóvenes, mujeres y personas que viven en áreas rurales, como población vulnerable, ya que los contenidos en este ámbito pueden conducir a las personas a adoptar decisiones erróneas sobre su bienestar personal, con el consiguiente riesgo de pérdida patrimonial, indebidamente exonerar hasta la mediación financiera.

Con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero al ofrecer de los productos y servicios ofrecidos y los permita asumir decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Desarrollar habilidades a los siguientes puntos:

- Educar sobre los beneficios y riesgos que representan la contratación de servicios financieros.
- Educar sobre los productos que ofrece el sistema financiero, como: ahorro, depósitos a plazo a fijo, créditos en todas sus modalidades y otros.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Informar sobre el Sistema Financiero sus prepagadas y alcances, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y su carácter territorial.
- Cumplir los objetivos establecidos en el Artículo 79 de la Ley 393 de Servicios Financieros.

4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

4.1 CARACTERÍSTICAS DE BANCA COMUNAL

Este programa prevé capacitaciones Modulares según la siguiente estructura:

MODULO 1

SISTEMA FINANCIERO

- ¿QUÉ ES EL SISTEMA FINANCIERO?
- ¿QUÉ ES UNA ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA?
- ¿QUÉ ES IMPRO IFD?

- DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
- PORTAL WEB DE RECLAMOS
- TRATO PREFERENTE Y OCHO
- RESPONSABLES DEL PUNTO DE RECLAMO

MODULO 2 - TIPOS DE CREDITOS (PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE)

- EMPRESARIAL (CAPITAL DE OPERACIONES - INVERSIONES)
- FINANCIERAS (CAPITAL DE OPERACIONES - INVERSIONES)
- COMERCIAL
- CONSUMO
- VOLUMEN DE INTERESES SOCIAL
- OTROS CREDITOS
- FINANCIEROS DE GARANTIA Y CREDITO

MODULO 3 - JORNAL DE AHORRO

- ¿QUÉ ES EL AHORRO
- ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE AHORRAR

MODULO 4 - REPROGRAMACIÓN Y REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS

MODULO 5 - CORRO DE INTERESES EN PERIODO DE GRACIA

MODULO 6 - CORRO DE CONDUCTA (TODOS EL PERSONAL)

MODULO 7 - REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES.

MODULO 8 - BANCA DIGITAL

4.3 PUNTO DE VENTA

El público objetivo son los clientes de banca comunal, crédito individual, personal y/o usuarios de IMPRO IFD y los futuros clientes tomando en cuenta la nueva segmentación de población objetivo.

4.3 METODOLOGÍA

Se utilizará la siguiente metodología:

- Redes sociales.
- Trabajo en vivo con el público objetivo.
- Aula Móvil y talleres.
- Capacitación continua al personal de contacto.

Se garantizará ser efectiva según la predisposición de los participantes y las condiciones de salubridad.

4.4 CRONOGRAMA

El cronograma empieza el día 03 de mayo de 2025 y concluye el 31 de diciembre de 2025, la ejecución de los módulos estará en función a planificación mensual.

5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN (ANEXO 6)

- ¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE LAS CARTAS DE BUENOS DÍAS?
- ¿CUÁL ES EL ROL DE LA ASFI?
- PRODUCTOS FINANCIEROS AHORROS- CREDITOS OTROS SERVICIOS GRATUITOS Y TABLAS MATHIAS

MODULO 2

EL CREDITO

- ¿INFORMACIÓN SOBRE LOS CREDITOS?
- ¿QUÉ SON LOS CREDITOS? ¿QUÉ SON LOS CREDITOS?
- ¿CÓMO SE TOMAN LAS DECISIONES DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿OBLIGACIONES Y COMPROMISOS AL ACCEDER A UN CREDITO?
- ¿TIPOS DE INTERESES Y PLAZOS DE PAGO?
- ¿QUÉ SIGNIFICA TENER UNA CULTURA DE PAGO?
- ¿BENEFICIOS DE PAGAR A TIEMPO?
- ¿ALCANCE DEL CONTRATO?
- ¿FONDOS DE GARANTIA Y FONDOS DE CREDITO?

MODULO 3

EL RECLAMO

- ¿QUÉ ES UN RECLAMO?
- ¿PARA QUÉ SIRVE UN RECLAMO?
- ¿QUÉ SON LOS RECLAMOS Y OTROS?
- ¿RECLAMOS DE LOS TERMINOS BANCOS DE UN RECLAMO?
- ¿ALCANCE DEL TEST?

MODULO 4

BURO DE INFORMACIÓN

- ¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA EL BURO DE INFORMACIÓN?
- ¿QUÉ ES Y CUALES SON LAS FUENTES DEL REPORTE DE INFORMACIÓN CREDITICIA?
- ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE EL BURO DE INFORMACIÓN?

MODULO 5

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- ¿CUALES SON LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?
- ¿CUALES SON LAS OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?
- ¿QUÉ ES EL PUNTO DE RECLAMO?
- ¿MECANISMOS PARA HACER UN RECLAMO?
- RESPONSABLES DEL ENCARGADO DE PUNTO DE RECLAMO
- RECLAMOS RECURRENTES EN LA ENTIDAD

MODULO 6
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
(AUSA- USO DE LA TIERRA Y RECLAMO)

- ¿QUÉ ES EL AGUA?
- ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE EL AGUA?
- ¿CÓMO SE CUIDA EL AGUA?
- ¿CÓMO SE CUIDA EL AGUA?
- ¿CÓMO SE CUIDA EL AGUA?
- ¿CÓMO SE CUIDA EL AGUA?
- ¿CÓMO SE CUIDA EL AGUA?

MODULO 7

CONSUMIDORES FINANCIEROS

- RECLAMOS EN PRIMERA, SEGUNDA INSTANCIA Y SUS MECANISMOS.
- TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTANCIA DE CALIFICACIÓN.
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO? ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO?
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO? ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO?
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO? ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO?
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO? ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO?
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO? ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO?

MODULO 8

BANCA DIGITAL

- BANCA DIGITAL, BILLETERA MÓVIL Y SU UTILIZACIÓN.
- ¿QUÉ ES UN CREDITO DIGITAL?
- ¿CÓMO SE CUIDA UN CREDITO DIGITAL Y CUALES SON SUS RIESGOS?
- ¿QUÉ SON LAS TRANSACCIONES Y CÓMO SE REALIZAN?
- ¿CÓMO SE REALIZAN LAS TRANSACCIONES?
- ¿CÓMO SE REALIZAN LAS TRANSACCIONES?
- ¿CÓMO SE REALIZAN LAS TRANSACCIONES?

MODULO 9

DI. N. 1241 Y SU REGlamentación

- REPROGRAMACIÓN DE OPERACIONES CREDITICIAS
- REFINANCIAMIENTO DE OPERACIONES CREDITICIAS

MODULO 10

LEY 360

- TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES

4.1.1 CARACTERÍSTICAS AL PERSONAL: Con la finalidad de que reflejen la experiencia a los consumidores financieros de Entidad según la siguiente estructura:

MODULO 11 - MECANISMOS DE RECLAMO (TODOS EL PERSONAL)

- PUNTO DE RECLAMO - FUNCIONES Y DEBERES

La difusión estará a cargo de nuestros oficiales creditos en la charla de inducción comercial donde mencionaran el temario establecido, condiciones y monografía.

También se utilizarán RED, página web, sistema de circuito cerrado en nuestras instalaciones y medios masivos televisión, radio, radio digital.

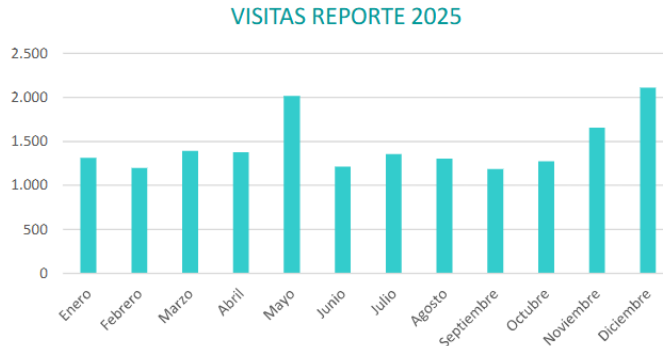
Los encargados de área realizarán las capacitaciones al personal en coordinación con Billea y el encargado del plan de IF.

8.1.14. VB E1.3.

Publicaciones en su sitio electrónico.

Frecuencia de visitantes a su página WEB.

Mes	VISITAS REPORTE 2025
Enero	1.316
Febrero	1.197
Marzo	1.392
Abril	1.376
Mayo	2.019
Junio	1.214
Julio	1.358
Agosto	1.305
Septiembre	1.185
Octubre	1.273
Noviembre	1.658
Diciembre	2.112
Total	17.405
PROMEDIO	1.450



ID	TÍTULO	Estados	ÚLTIMA MODIFICACIÓN	Fecha de apertura
1 797	Actualización de Banner en la Página Web	Cerrado	2025-12-30 15:16	2025-12-24 12:17
1 624	Actualización de Banner en la Página Web	Cerrado	2025-10-20 22:59	2025-10-16 09:49
1 004	Actualización de Banner en la Página Web	Cerrado	2025-04-19 12:28	2025-04-17 14:07
962	Actualización de Banner en la Página Web	Cerrado	2025-04-04 15:23	2025-04-02 15:29
958	Actualización de Banners de la página de INICIO	Cerrado	2025-04-04 15:23	2025-04-02 08:55
1 300	Cambio de Banner de inicio	Cerrado	2025-07-17 22:19	2025-07-15 10:07
1 188	Cambio de Banner de inicio	Cerrado	2025-06-20 14:17	2025-06-17 09:47
1 115	Cambio de Banner de inicio	Cerrado	2025-05-29 14:15	2025-05-26 17:22
857	Nuevo Banner - INICIO	Cerrado	2025-03-12 16:38	2025-03-08 13:43
1 746	POP UP - Encuesta de servicios financieros 2025	Cerrado	2025-12-09 09:30	2025-12-04 11:58
1 234	Publicación de documentos de RSE y Balance Social 2024 en la página web	Cerrado	2025-07-01 10:38	2025-06-30 11:27
1 233	Publicación de Memoria Anual 2024 en la página web	Cerrado	2025-07-01 10:38	2025-06-30 11:22
1 396	Solicitud de publicación de banner y texto en página web	Cerrado	2025-08-16 09:47	2025-08-14 09:12
1 297	Solicitud de publicación de banner y texto en página web	Cerrado	2025-07-17 22:19	2025-07-14 16:37
1 158	Solicitud de publicación de banner y texto en página web	Cerrado	2025-06-06 16:00	2025-06-04 11:52
1 099	Solicitud de publicación de banner y texto en página web	Cerrado	2025-05-22 18:01	2025-05-21 13:58
1 009	Solicitud de publicación de banner y texto en página web	Cerrado	2025-04-23 10:56	2025-04-22 10:07
968	Solicitud de publicación de banner y texto en página web	Cerrado	2025-04-07 15:56	2025-04-04 16:02
1 048	Solicitud de Publicación de Capacitación en la Página Web	Cerrado	2025-05-07 20:55	2025-05-06 12:15
1 782	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-12-18 11:57	2025-12-17 09:17
1 772	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-12-15 10:32	2025-12-14 10:15
1 740	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-12-04 09:29	2025-12-02 15:53
1 553	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-09-26 09:35	2025-09-25 12:34
1 496	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-09-10 20:12	2025-09-08 16:59
1 470	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-09-06 12:38	2025-09-03 09:30
1 326	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-07-24 09:31	2025-07-23 10:04
967	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-04-07 15:56	2025-04-04 15:28
1 168	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-06-10 10:02	2025-06-07 12:59
1 100	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-05-22 18:01	2025-05-21 14:39
1 089	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-05-20 23:54	2025-05-19 17:03
1 061	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-05-17 21:40	2025-05-09 09:50
1 041	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-05-06 11:53	2025-05-03 11:20
1 045	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-05-06 11:53	2025-05-05 14:54
851	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-03-06 09:05	2025-03-05 10:06
774	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-02-20 23:35	2025-02-10 11:45
759	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-02-08 09:42	2025-02-05 12:00
654	Solicitud de Publicación de Requerimiento de Personal en la Página Web	Cerrado	2025-01-14 13:09	2025-01-09 11:44

8.1.15. VB F1.1.

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

ANEXOS DE INFORMACIÓN PARA SERVIDORES FINANCIEROS
LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS PROGRAMADOS		BENEFICIARIOS EJECUTADOS		METODOLOGÍA PROGRAMADA	METODOLOGÍA APLICADA	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMADO	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN EJECUTADO
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)	CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)						
1	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	130	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	SISTEMA FINANCIERO	SISTEMA FINANCIERO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
2	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	200	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	EL CREDITO	EL CREDITO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
3	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	150	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	EL SEGURO	EL SEGURO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
4	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	150	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA	BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2023 AL 31 DE DICIEMBRE 2023
5	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	360	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
6	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	150	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	CUIDEMOS EL AGUA FUENTE DE VIDA Y SALUD	CUIDEMOS EL AGUA FUENTE DE VIDA Y SALUD	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
7	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	100	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	130	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	CONSUMIDORES FINANCIEROS	CONSUMIDORES FINANCIEROS	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
8	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CREDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	100	CLIENTE / USUARIO Y PUBLICO EN GENERAL	500	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	BANCA DIGITAL	CONSUMIDORES FINANCIEROS	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024

TALLERES PRESENCIALES HERRAMIENTAS DIGITALES Y FINANCIERAS PARA TU FUTURO PROGRAMA IMPULSO PARA EL DESARROLLO						
N°	LUGAR	UNIVERSIDAD - UNIDAD	FECHA	TOTAL	OBSERVACIÓN	Promedio de
1	Punata - Cochabamba	Facultad Politécnica del Valle Alto - UMSS	45932	23	Registro Manual	5,7
2	Llallagua - Potosí	Universidad Siglo XX	45933	182	Registro Digital	8,46
3	Vinto - Cochabamba	U.E. Agua Viva de la Roca	45944	97	Registro Manual	
4	Tarija	Universidad Domingo Savio	45944	55	Registro Digital	9,44
5	Camargo - Chuquisaca	Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca	45944	42	Registro Digital	8,47
6	Montero - Santa Cruz	Universidad Gabriel Rene Moreno	Por definir	100	Registro Digital	8,61
7	La Paz	Universidad del Valle	Por definir	71	Registro Digital	9,65
TOTAL				570		

CRONOGRAMA DE SEMINARIOS WEB IMPULSO PARA EL DESARROLLO GESTIÓN 2025							
N	IFD	TEMA	FECHA	ENLACE REGISTRO A ZOOM	alcance del video	Personas registradas	Promedio de calificación sobre 10 pts.
1	IDEPRO	Que es el Ahorro, productos y servicios relacionados (Cajas de ahorro, DPF)	20/3/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	2688	48	9,76
2	PRO MUJER	Uso Eficiente de Banca Móvil y Banca por Internet	10/4/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1893	45	9,89
3	DIACONIA	Características del QR, riesgos y oportunidades.	24/4/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	2948	49	9,48
4	CIDRE	Tarjetas de Débito, Pagos por POS y Compras por Internet	8/5/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1472	52	9,35
5	FONDECO	Características de Crédito, riesgos y oportunidades de los productos crediticios. (Individual y Banca Comunal)	22/5/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1283	57	9,29
6	CRECER	Contratos de Crédito y sus Características	5/6/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1198	55	9,47
7	FUBODE	Reprogramación y Refinanciamiento	18/6/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	4630	34	9,13
8	IMPRO	Mecanismos de Reclamo (Primera y segunda instancia)	3/7/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	1264	28	9,63
9	IMPRO	Impacto Financiero en Sectores Femeninos Vulnerables	17/7/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	2007	18	8,90
	IDEPRO	Conoce la UVF	14/8/2025	https://us02web.zoom.us/j/823KVLqBAXKq	4486	19	9,89

INICIADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS- IMPRO IFD
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
GESTIÓN 2025

1. INTRODUCCIÓN

IMPRO IFD es un programa de Educación Financiera diseñado para los usuarios, consumidores financieros del área urbana y rural, jóvenes entre 18 y 28 años y mujeres, para optimizar una mejor comprensión de los productos financieros, educar sobre sus características principales, servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos, aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación.

Desarrollar habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones reflexivas, conocer los medios para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz frente a ofertas de productos y servicios que actualmente ofrece el sistema financiero para mejorar su bien estar.

Lograr que los clientes conozcan sus derechos y obligaciones como consumidores financieros, conocer una adecuada comprensión y manejo de las finanzas personales de las familias.

2. ANTECEDENTES:

La Ley 393 de Servicios Financieros en la Sección II, Artículo 74, Derechos del consumidor financiero y Artículo 79 de Educación Financiera, reconoce a la Educación Financiera como derecho de los consumidores financieros. El Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros emitido por ASFI en su artículo 6 artículo 29 al 37 establece que las entidades financieras diseñen una propuesta respecto al tema, así como la organización, difusión y ejecución de programas de educación financiera.

Desde su implementación a la fecha, el programa se convirtió a capacitar e informar con temáticas relacionadas a conceptos básicos financieros como: beneficio y riesgo (costos y efectos) de los productos financieros, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, proceso de reclamo, prepagadas y rol de la ASFI, por lo que nuestros clientes y usuarios capacitados, han conseguido e desarrollado sus habilidades y confianza para su toma de decisiones y seleccionar los productos financieros en el sistema financiero.

Además, hemos aprendido que la metodología utilizada, ha sido la última para llegar a nuestro público objetivo que, al ser la temática crítica de interés general, se debe de tocar la misma, en todas las esferas posibles. Pues cuando un miembro de la familia asiste a un crédito, lo comente en casa y en su momento de todos los integrantes, afectando también a ellos, las repercusiones de un subdesarrollo de un cumplimiento oportuno.

2.1. METAS ALCANZADAS: Durante la gestión 2024 a través de los Herramientas de Banca Comunal y control individual se logró capacitar al 95% de nuestros clientes y con FOMUVAL se logró capacitar a más de 7000 clientes y/o usuarios.

2.2. APRENDIZAJES OBTENIDOS: Durante la última gestión el personal asignado a capacitaciones nuestros clientes tuvieron que abordar metodologías digitales y plataformas de colectores nuevos usadas por los regímenes excepcionales entre jóvenes, mujeres y personas que viven en las áreas rurales.

Se pudo identificar el potencial y uso de diversas redes sociales en función a segmentaciones, intereses, subcultura, accesibilidad, contenidos, costos, manejo y otros.

3. OBJETIVO ESTRATÉGICO:

El Programa de Educación Financiera IMPRO IFD tiene como objetivo el contribuir a mejorar la cultura financiera de sus clientes, usuarios y población en general, mejorando la educación financiera de las personas, particularmente los jóvenes, mujeres y personas que viven en áreas rurales, como población vulnerable, ya que los contenidos en este ámbito pueden conducir a las personas a adoptar decisiones erróneas sobre su bienestar personal, con el consiguiente riesgo de pérdida patrimonial, indebidamente exonerar hasta la insolvencia financiera.

Con el objetivo de que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero al ofrecer de los productos y servicios ofrecidos y los permita asumir decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Desarrollar habilidades a los siguientes puntos:

- Educar sobre los beneficios y riesgos que representan la contratación de servicios financieros.
- Educar sobre los productos que ofrece el sistema financiero, como: ahorro, depósitos a plazo a fijo, créditos en todas sus modalidades y otros.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Informar sobre el Sistema Financiero sus prepagadas y alcances, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y su carácter territorial.
- Cumplir los objetivos establecidos en el Artículo 79 de la Ley 393 de Servicios Financieros.

4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN

4.1 CARACTERÍSTICAS DE BANCA COMUNAL

Este programa prevé capacitaciones Modulares según la siguiente estructura:

MODULO 1

SISTEMA FINANCIERO

- ¿QUÉ ES EL SISTEMA FINANCIERO?
- ¿QUÉ ES UNA ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA?
- ¿QUÉ ES IMPRO IFD?

- DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
- PORTAL WEB DE RECLAMOS
- TRATO PREFERENTE Y OCHO
- RESPONSABLES DEL PUNTO DE RECLAMO

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

- EMPRESARIAL (CAPITAL DE OPERACIONES - INVERSIONES)
- FINANCIEROS (CAPITAL DE OPERACIONES - INVERSIONES)
- COMERCIAL
- PERSONAL
- PERSONAL DE CREDITOS
- PERSONAL DE CREDITOS

MODULO 3 - JORNAL DE AHORRO

- ¿QUÉ ES EL AHORRO
- ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE AHORRAR

MODULO 4 - REPROGRAMACIÓN Y REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS

MODULO 5 - CORRO DE INTERES EN PERIODO DE GRACIA

MODULO 6 - CORRO DE CONDUCTA (TODOS EL PERSONAL)

MODULO 7 - REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES.

MODULO 8 - BANCA DIGITAL

4.2 PUNTO DE VENTA

El público objetivo son los clientes de banca comunal, crédito individual, personal y/o usuarios de IMPRO IFD y los futuros clientes tomando en cuenta la nueva segmentación de población objetivo.

4.3 METODOLOGIA

Se utilizará la siguiente metodología:

- Redes sociales.
- Trabajo en vivo con el público objetivo.
- Aula Móvil y talleres.
- Capacitación continua al personal de contacto.
- Capacitación a capacitadores.

La capacitación será efectiva según la predisposición de los participantes y las condiciones de salubridad.

4.4 CRONOGRAMA

El cronograma empieza el día 03 de mayo de 2025 y concluye el 31 de diciembre de 2025, la evaluación de los módulos estará en función a planificación mensual.

5. SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN (ANEXO 6)

- ¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE LAS CARTAS DE SERVIDOR?
- ¿CUÁL ES EL ROL DE LA ASFI?
- PRODUCTOS FINANCIEROS AHORROS- CREDITOS OTROS SERVICIOS GRATUITOS Y TABLAS MARGINALES

MODULO 2

EL CREDITO

- ¿INFORMACIÓN SOBRE EL CREDITO?
- ¿QUÉ SON LOS CREDITOS?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?

MODULO 3

EL RECLAMO

- ¿QUÉ ES UN RECLAMO?
- ¿PARA QUÉ SIRVE UN RECLAMO?
- ¿QUÉ SON LAS FUENTES DEL RECLAMO?
- ¿QUÉ SON LAS FUENTES DEL RECLAMO?
- ¿QUÉ SON LAS FUENTES DEL RECLAMO?

MODULO 4

BURO DE INFORMACIÓN

- ¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA EL BURO DE INFORMACIÓN?
- ¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA EL BURO DE INFORMACIÓN?
- ¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA EL BURO DE INFORMACIÓN?
- ¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA EL BURO DE INFORMACIÓN?
- ¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA EL BURO DE INFORMACIÓN?

MODULO 5

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?
- ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?
- ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?
- ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?
- ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?
- ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

MODULO 6
CIUDADANO DEL MEDIO AMBIENTE
(ANEXO 10 DE LA TERCERA Y RECLAMO)

- ¿QUÉ ES EL AGUA?
- ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE EL AGUA?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO?

MODULO 7

CONSUMIDORES FINANCIEROS

- RECLAMOS EN PRIMERA, SEGUNDA INSTANCIA Y SUS MECANISMOS.
- TIEMPO DE ESPERA EN ATENCIÓN EN CALA.
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO DE CUMPLIMIENTO DE PAGO Y SUS BENEFICIOS?
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO DE CUMPLIMIENTO DE PAGO Y SUS BENEFICIOS?
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO DE CUMPLIMIENTO DE PAGO Y SUS BENEFICIOS?
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO DE CUMPLIMIENTO DE PAGO Y SUS BENEFICIOS?
- ¿QUÉ ES UN CLIENTE CON PUNTO Y PUNTO DE CUMPLIMIENTO DE PAGO Y SUS BENEFICIOS?

MODULO 8

BANCA DIGITAL

- BANCA DIGITAL, BILLETERA MÓVIL Y SU UTILIZACIÓN.
- ¿QUÉ ES UN CREDITO DIGITAL?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO DIGITAL?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO DIGITAL?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO DIGITAL?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO DIGITAL?
- ¿CÓMO SE TOMA LA DECISIÓN DE PEDIR UN CREDITO DIGITAL?

MODULO 9

DEBEN- 12411 SU REPROGRAMACIÓN

- REPROGRAMACIÓN DE OPERACIONES CREDITICIAS
- REFINANCIAMIENTO DE OPERACIONES CREDITICIAS

MODULO 10

LEY 360

- TRATO PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES

4.1.1 CARACTERÍSTICAS AL PERSONAL: Con la finalidad de que reflejen la experiencia a los consumidores financieros de Entidad según la siguiente estructura:

MODULO 1 - MECANISMOS DE RECLAMO (TODOS EL PERSONAL)

- PUNTO DE RECLAMO - FUNCIONES Y DEBERES

La difusión estará a cargo de nuestros oficiales creditos en la charla de inducción comercial donde mencionaran el temario establecido, condiciones y monografía.

También se utilizarán RED, página web, sistema de circuito cerrado en nuestras instalaciones y medios masivos televisión, radio, radio digital.

Los encargados de área realizarán las capacitaciones al personal en coordinado con Billea y el encargado del plan de IF.

8.2. Eliminar la Pobreza

8.2.1. EP A1.1. – Focalización.

INFORME

A: Marco Soliz
GERENTE GENERAL
DE: Nordan E. Zubieta C.
GERENTE DE CREDITOS 
Fecha: 31 diciembre 2025
REF.: MEDICIÓN DE CARTERA IDENTIFICADA EN POBREZA 2025

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, 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 nivel de pobreza, distribuidos en las distintas monedas, identificados a cierre de la gestión 2025, donde se visibiliza a 1.133 clientes con una cartera de Bs. 16.158.582,49 equivalente en \$. 2.355.478,50.- Y distribuidas en ambas monedas, como se identifica en el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Cartera total de clientes en pobreza

Total de Cartera y Clientes en nivel de Pobreza (Gestión 2025)				
Descripción	Total Bs	Total \$us (T/C 6.86)	BS	SUS
Total Cartera	16,158,582.49	2,355,478.50	15,199,248.95	139,844.54
Número Créditos	1,133	1,133	1,096	47

2. Focalización clientes nuevos

Tomando en cuenta que en IMPRO IFD cuenta con un total de cartera de Bs.- 16.158.582.49 y que el saldo de cartera colocada a clientes nuevos al final de la gestión 2025 es de Bs.- 5.149.543.80 se considera que el porcentaje de la cartera destinado a clientes nuevos en situación de pobreza con relación a la cartera es el 31.87%, y en clientes del 31.60%, como se identifica en el cuadro N° 2.

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

Clientes Nuevo 2025		
Descripción	Nº	Saldo
Total Cartera	1,133	16,158,582.49
Total Colocaciones	358	5,149,543.80
% Participación	31.60%	31.87%

3. Monitoreo General

En relación a nuestra cartera total y en función a los distintos niveles de pobreza, la distribución al cierre de gestión está enmarcada en los siguientes resultados: Cartera con nivel de pobreza Alta es de Bs. 1.079.639,98 siendo un 6.68% de participación. Cartera con nivel de pobreza Medio es de Bs. 6.637.797,81 siendo un 41.08% de participación. Y Cartera con nivel de pobreza Bajo es de Bs. 8.441.144,49 siendo un 52.24% de participación. Tal como se identifica en el Cuadro N° 3.

Cuadro N° 3: Porcentaje de Cartera en los distintos niveles de pobreza

% de Cartera en los distintos niveles de pobreza		
Descripcion	Monto	%
Nivel Pobreza Alto	1,079,639.98	6.68%
Nivel Pobreza Medio	6,637,797.81	41.08%
Nivel Pobreza Bajo	8,441,144.70	52.24%
Total Cartera	16,158,582.49	100.00%

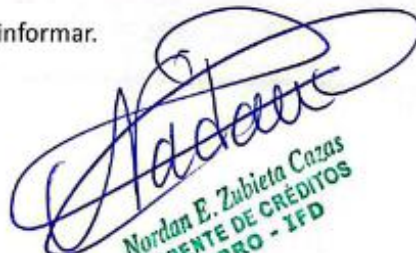
En relación a la totalidad de nuestros clientes y en función a los distintos niveles de pobreza, la distribución al cierre de gestión 2025, está enmarcada en los siguientes resultados: Clientes con nivel de pobreza Alta llegaron a 80 siendo un 7.06% de participación. Clientes con nivel de pobreza Medio llegaron a 331 siendo un 29.21% de participación. Y Clientes con nivel de pobreza Bajo llegaron a 722 siendo un 63.72% de participación. Tal como se identifica en el Cuadro N° 4.

Cuadro N° 4: Porcentaje de Clientes en los distintos niveles de pobreza

% de Clientes en los distintos niveles de pobreza		
Descripcion	Clientes	%
Nivel Pobreza Alto	80	7.06%
Nivel Pobreza Medio	331	29.21%
Nivel Pobreza Bajo	722	63.72%
Total Cartera	1,133	100.00%

Es cuanto tengo a bien informar.

Atentamente,



Nordan E. Zubieta Cazas
GERENTE DE CRÉDITOS
IMPRO - IFD

REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2025

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	7%	124	157.382
Medio	41%	762	967.609
Bajo	52%	968	1.230.488
Total general	100%	1854	2.355.478

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

INFORME

A: Marco Soliz
GERENTE GENERAL
DE: Nordan E. Zubieta C.
GERENTE DE CREDITOS
Fecha: 31 diciembre 2025
REF.: MEDICIÓN DE CARTERA IDENTIFICADA EN POBREZA 2025

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, 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 nivel de pobreza, distribuidos en las distintas monedas, identificados a cierre de la gestión 2025, donde se visibiliza a 1.133 clientes con una cartera de Bs. 16.158.582,49 equivalente en \$us. 2.355.478,50.- Y distribuidas en ambas monedas, como se identifica en el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Cartera total de clientes en pobreza

Total de Cartera y Clientes en nivel de Pobreza (Gestión 2025)				
Descripción	Total Bs	Total \$us (T/C 6.86)	BS	SUS
Total Cartera	16,158,582.49	2,355,478.50	15,199,248.95	139,844.54
Número Créditos	1,133	1,133	1,096	47

2. Focalización clientes nuevos

Tomando en cuenta que en IMPRO IFD cuenta con un total de cartera de Bs.- 16.158.582.49 y que el saldo de cartera colocada a clientes nuevos al final de la gestión 2025 es de Bs.- 5.149.543.80 se considera que el porcentaje de la cartera destinado a clientes nuevos en situación de pobreza con relación a la cartera es el 31.87%, y en clientes del 31.60%, como se identifica en el cuadro N° 2.

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

Clientes Nuevo 2025		
Descripción	Nº	Saldo
Total Cartera	1,133	16,158,582.49
Total Colocaciones	358	5,149,543.80
% Participación	31.60%	31.87%

3. Monitoreo General

En relación a nuestra cartera total y en función a los distintos niveles de pobreza, la distribución al cierre de gestión está enmarcada en los siguientes resultados: Cartera con nivel de pobreza Alta es de Bs. 1.079.639,98 siendo un 6.68% de participación. Cartera con nivel de pobreza Medio es de Bs. 6.637.797,81 siendo un 41.08% de participación. Y Cartera con nivel de pobreza Bajo es de Bs. 8.441.144,49 siendo un 52.24% de participación. Tal como se identifica en el Cuadro N° 3.

Cuadro N° 3: Porcentaje de Cartera en los distintos niveles de pobreza

% de Cartera en los distintos niveles de pobreza		
Descripcion	Monto	%
Nivel Pobreza Alto	1,079,639.98	6.68%
Nivel Pobreza Medio	6,637,797.81	41.08%
Nivel Pobreza Bajo	8,441,144.70	52.24%
Total Cartera	16,158,582.49	100.00%

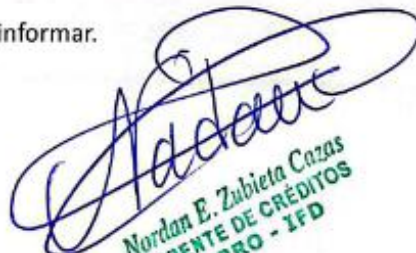
En relación a la totalidad de nuestros clientes y en función a los distintos niveles de pobreza, la distribución al cierre de gestión 2025, está enmarcada en los siguientes resultados: Clientes con nivel de pobreza Alta llegaron a 80 siendo un 7.06% de participación. Clientes con nivel de pobreza Medio llegaron a 331 siendo un 29.21% de participación. Y Clientes con nivel de pobreza Bajo llegaron a 722 siendo un 63.72% de participación. Tal como se identifica en el Cuadro N° 4.

Cuadro N° 4: Porcentaje de Clientes en los distintos niveles de pobreza

% de Clientes en los distintos niveles de pobreza		
Descripcion	Clientes	%
Nivel Pobreza Alto	80	7.06%
Nivel Pobreza Medio	331	29.21%
Nivel Pobreza Bajo	722	63.72%
Total Cartera	1,133	100.00%

Es cuanto tengo a bien informar.

Atentamente,



Nordan E. Zubieta Cazas
GERENTE DE CRÉDITOS
IMPRO - IFD

REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2025

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	7%	124	157.382
Medio	41%	762	967.609
Bajo	52%	968	1.230.488
Total general	100%	1854	2.355.478

8.3. Eliminar la Exclusión Social Y Económica

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

CARGO	ÁREA	SEXO	OFICINA
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Masculino	ACHACACHI
CAJERO	FINANZAS Y OPERACIONES	Femenino	ACHACACHI
JEFE DE AUDITORIA INTERNA	AUDITORÍA INTERNA	Femenino	CENTRAL
AUDITOR JUNIOR	AUDITORÍA INTERNA	Femenino	CENTRAL
GERENTE DE CREDITOS	CRÉDITOS	Masculino	CENTRAL
SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	CRÉDITOS	Masculino	CENTRAL
COBRADOR	CRÉDITOS	Femenino	CENTRAL
COBRADOR	CRÉDITOS	Masculino	CENTRAL
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Femenino	CENTRAL
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Masculino	CENTRAL
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Masculino	CENTRAL
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Femenino	CENTRAL
JEFE DE AGENCIA ai	CRÉDITOS	Femenino	CENTRAL
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	CRÉDITOS	Masculino	CENTRAL
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Masculino	CENTRAL
COBRADOR	CRÉDITOS	Masculino	CENTRAL
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Femenino	CENTRAL
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Femenino	CENTRAL
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Femenino	CENTRAL
COBRADOR	CRÉDITOS	Masculino	CENTRAL
AUXILIAR CONTABLE	FINANZAS Y OPERACIONES	Femenino	CENTRAL
JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	FINANZAS Y OPERACIONES	Masculino	CENTRAL
CAJERO MAYOR	FINANZAS Y OPERACIONES	Masculino	CENTRAL
CAJERO	FINANZAS Y OPERACIONES	Femenino	CENTRAL
CAJERO	FINANZAS Y OPERACIONES	Masculino	CENTRAL
ENCARGADO DE OYM	FINANZAS Y OPERACIONES	Femenino	CENTRAL
GERENTE GENERAL	GERENCIA GENERAL	Masculino	CENTRAL
GERENTE DE RIESGOS	RIESGOS	Masculino	CENTRAL
ANALISTA DE RIESGOS	RIESGOS	Femenino	CENTRAL
GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	Masculino	CENTRAL
SUBGERENTE DE TECNOLOGIA	TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	Masculino	CENTRAL
ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	Masculino	CENTRAL
JEFE DE AGENCIA ai	CRÉDITOS	Masculino	EL ALTO
COBRADOR	CRÉDITOS	Masculino	EL ALTO
COBRADOR	CRÉDITOS	Femenino	EL ALTO
CAJERO	FINANZAS Y OPERACIONES	Femenino	EL ALTO
ANALISTA DE RIESGOS	RIESGOS	Femenino	EL ALTO
ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	Masculino	EL ALTO
AUXILIAR DE ADMINISTRACION	FINANZAS Y OPERACIONES	Masculino	HUAJCHILLA
CAJERO	FINANZAS Y OPERACIONES	Masculino	HUAJCHILLA
OFICIAL DE CREDITOS	CRÉDITOS	Masculino	MIRAFLORES
CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	FINANZAS Y OPERACIONES	Femenino	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, 08 de abril de 2026

A : Marco A. Soliz Castro **GERENTE GENERAL**

De : Caty Beatriz Mamani Velasquez ENCARGADA CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO

REF.: INFORME ANUAL DE GESTIÓN DEL PUNTO DE RECLAMO - GESTIÓN 2025

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 2025.

1) Resumen estadístico de los reclamos atendidos en la gestión 2025, 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 2025, se tuvo 14 reclamos de **PRIMERA INSTANCIA**, los cuales fueron atendidos de acuerdo a normativa ASFI según el siguiente cuadro que describe la tipología y los periodos:

RECLAMOS RECIBIDOS EN PRIMERA INSTANCIA POR TIPOLOGIA

POSICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOV	DIC	TOTAL	PORCENTAJE
RECIBIR AL CLIENTE													2	1%
OPERACIONES								1	1				2	0%
ALQUILERIOS													2	0%
ALICUOTAS													2	0%
CUOTA DE FOMENTO			1					1	1	1	1	1	10	0%
CUOTA BANCARIA COMUNAL					2								2	0%
COMUNIDADES													2	0%
COMUNIDADES													2	0%
CONTRATACIONES DE PASAJE DE CLIENTES													1	0%
OTROS	1												1	0%
TOTAL	1	0	1	0	2	0	2	3	1	3	1	1	14	13%

- Participación según la tipología conforme fueron atendidos y solucionados los reclamos en primera instancia:
Reclamos en Crédito Individual con una participación del 72%; Atención al cliente con una participación del 14%; Diferimiento de crédito con una participación del 7%; Otros representando el 7% de participación.
- A continuación, se detalla los 14 reclamos de Primera Instancia registrados con su respectiva solución:

FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS

[illegible]

3) 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 puede 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 2025 se tuvo 14 reclamos de Primera Instancia, 10 requerimientos los cuales fueron solucionados al 100 %.
- Durante la gestión 2025 se presentaron 10 reclamos de Segunda Instancia pertenecientes a la Sr. Juana Deysi Ticonia y la Sr. Iris Rosas Goroastaga.
- 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 Módulo Informativo de Punto de Reclamo, como también existe un archivo físico a disposición del Ente Regulador.
- ASFI atiende 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


Carlos Benavides Velásquez
CARTERA PUNTO DE RECLAMOS
IMPRO - IFD

Cc./ Arch

[illegible]

Mencionamos que, para Primera Instancia, según Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección 4, Artículo 2, inciso 1: "Mantener en archivo, por un periodo 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.

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

Código	Estado	Fecha capacitación	Periodo	Nombre de la capacitación	Contenido y objetivos	Cantidad de horas	Tipo	Modalidad	Origen	Cantidad de colaboradores	Medio	Entidad de capacitación
470.1	Finalizado	Marzo 19/12/2024 19:00 Lunes 27/01/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2024 PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IDIOMAS NATIVOS	DAR MEJOR ATENCIÓN A LOS CLIENTES QUE SOLO HABLAN IDIOMAS NATIVOS	240	CURSO	Externo	NORMATIVAS	13	Presencial	EGPP (ESCUELA DE GESTIÓN PÚBLICA PURIQUINACIAL)
471	Finalizado	Martes 07/01/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	REPROGRAMACIONES Y REHABILITACIONES DE LU 1 Y 5241	VELAR POR EL BUEN MANEJO DEL DECRETO Y LAS REHABILITACIONES A UTILIZAS	2	TALLER	Interno	NORMATIVAS	11	Virtual	IMPRO IFD
474.1	Finalizado	Sábado 11/01/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CANVA E IA	POTENCIAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	12	Presencial	IMPRO IFD
475.1	Finalizado	Viernes 17/01/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PREVENCIÓN DE LGI/PT/PPADMI	Capacitar a los colaboradores del área administrativa e IMPRO IFD acerca de la gestión de riesgos para prevenir que la Entidad sea instrumento de lavado.	1	CURSO	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	14	Presencial	IMPRO IFD
476.1	Finalizado	Lunes 03/02/2025 09:10	Extraordinario	PRUEBA	REALIZAR PRUEBAS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	2	Presencial	IMPRO IFD
478.1	Finalizado	Viernes 04/04/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	EVALUACIONES DE REPROD Y METAS	VELAR POR EL MANEJO EXACTO DE LAS EVALUACIONES	4	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	12	Presencial	IMPRO IFD
479.3	Finalizado	Miércoles 23/04/2025 14:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CERTIFICACIÓN ISO 9001 - SARAS (CONTEXTO)	ANALIZAR Y ESTABLECER LOS SIGUIENTES PUNTOS: - CONTEXTO MEDIANTE EL PODA - ALCANCE - RESPONSABILIDADES DEL ISO C - POLÍTICA - LIDERAZGO - ASIGNAR A RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	5	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	ESPECIALISTA ISO
480.1	Finalizado	Viernes 25/04/2025 09:30	Extraordinario	CERTIFICACIÓN ISO 9001 - SARAS (ALTA GERENCIA)	DEFINIR QUIÉNES CONFORMARÁN LA ALTA GERENCIA, EL ALCANCE Y DEFINIR LA POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	6	Presencial	ESPECIALISTA ISO
481.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - 01	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CAUDE, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	4	Virtual	ESPECIALISTA ISO
482.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - 01	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CAUDE, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	ESPECIALISTA ISO
483.1	Finalizado	Miércoles 07/05/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - 02	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CAUDE, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	ESPECIALISTA ISO
484.1	Finalizado	Jueves 08/05/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - 03	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CAUDE, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	ESPECIALISTA ISO
486.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 18:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - 01 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CAUDE, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	4	Virtual	ESPECIALISTA ISO
487.1	Finalizado	Miércoles 07/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - 02 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CAUDE, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	ESPECIALISTA ISO
488.1	Finalizado	Jueves 08/05/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - 03 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CAUDE, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	17	Presencial	ESPECIALISTA ISO
489.1	Finalizado	Martes 06/05/2025 18:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 Y SARAS - 01 - PARTE 2	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CAUDE, COMUNICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.	2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	ESPECIALISTA ISO
490.1	Finalizado	Lunes 05/06/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PREVENCIÓN DE LGI/PT/PPADMI	Entidades relevantes Virgo legal Responsables obligaciones y sanciones Conceptos, tipologías y consecuencias Riesgos y los que IMPRO IFD está evaluando Herramientas para identificar riesgos para mitigar cumplimiento y descongelamiento Activos vitales.	1	INDUCCIÓN	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	4	Presencial	IMPRO IFD
492.1	Finalizado	Martes 17/06/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	MEJORAR EL CONOCIMIENTO RESPECTO AL RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	0.5	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	42	Presencial	IMPRO IFD
493.1	Finalizado	Martes 17/06/2025 16:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RIESGO DE CRÉDITO	MEJORAR EL CONOCIMIENTO RESPECTO AL RIESGO CREDITICIO	0.5	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	18	Presencial	IMPRO IFD
494.1	Finalizado	Martes 17/06/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	MEJORAR EL CONOCIMIENTO RESPECTO AL RIESGO OPERATIVO Y DE LIQUIDEZ	0.5	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	5	Virtual	IMPRO IFD
502.1	Finalizado	Lunes 10/02/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	TRATO REPRESENTA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	POTENCIALIZAR EL TRATO EMPÁTICO Y PREFERENTE HACIA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN ATENCIÓN FINANCIERA.	1	TALLER	Interno	NORMATIVAS	8	Virtual	IMPRO IFD
503.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL - GP	POTENCIALIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	1	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	ESPECIALISTA ISO
504.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL - GV	POTENCIALIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	1	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	ESPECIALISTA ISO
505.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SOCIAL (ed 3)	GARANTIZAR LA CORRECTA APLICACIÓN DE LA NORMA DE DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SOCIAL	1	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	48	Virtual	B/D
506.1	Finalizado	Martes 05/08/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CLIENTES - G1	POTENCIALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CLIENTES DEL CORE BANCAIRO IMPRONET	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	10	Presencial	IMPRO IFD
507.1	Finalizado	Martes 05/08/2025 11:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ACTUALIZACIÓN EVALUACIONES Y POLÍTICAS	ACTUALIZAR A PERSONAL EN EL MANEJO DE LAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN Y LAS POLÍTICAS.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
508.1	Finalizado	Martes 05/08/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CLIENTES - G2	POTENCIALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CLIENTES DEL CORE BANCAIRO IMPRONET	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
509.1	Finalizado	Lunes 11/08/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL - G1	POTENCIALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCAIRO IMPRONET	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	IMPRO IFD
510.1	Anulado	Martes 02/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CASTIGO	POTENCIALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO DE CASTIGOS DEL CORE BANCAIRO IMPRONET	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD
511.1	Finalizado	Jueves 04/09/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS	POTENCIALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS DEL CORE BANCAIRO IMPRONET	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	IMPRO IFD
512.1	Finalizado	Martes 12/08/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CLIENTES Y CRÉDITO BANCA COJUNAL	POTENCIALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO - BANCA COJUNAL DEL CORE BANCAIRO IMPRONET	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD
513.1	Finalizado	Jueves 21/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL - PARTE 1	POTENCIALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCAIRO IMPRONET	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	18	Presencial	IMPRO IFD
514.1	Finalizado	Miércoles 20/08/2025 14:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - CRÉDITO BANCA COJUNAL - PARTE 2	POTENCIALIZAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO - BANCA COJUNAL DEL CORE BANCAIRO IMPRONET. DETECTAR CORRECTIVAMENTE LAS ALAS PARA DEJAR DE REALIZAR MANEJOS MANEJOS PARA DEJAR DE REALIZAR							

517.1	Finalizado	Lunes 15/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - CRÉDITO BANCA COMUNAL - PARTE 3	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	10	Presencial	IMPRO IFD
518.1	Finalizado	Viernes 19/09/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS - PARTE 2	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
519.1	Finalizado	Miércoles 24/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RECAPTULACION DE SEGUROS DE DESGRAVAMEN	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	21	Presencial	TUBOVER SUDAMERICANA
520.1	Finalizado	Miércoles 01/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INTRODUCCION A LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	46	Virtual	ESPECIALISTA ISO
521.1	Finalizado	Viernes 03/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE, PROCESOS Y MEDICIONES	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	46	Virtual	ESPECIALISTA ISO
522.1	Finalizado	Lunes 06/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	POUTICA DE CALIDAD DE IMPRO Y OBJETIVOS	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	46	Virtual	ESPECIALISTA ISO
523.1	Finalizado	Viernes 10/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SARAS, ISO 9001 Y LA DECLARACIÓN DE CALIDAD DE IMPRO IFD	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	24	Virtual	ESPECIALISTA ISO
524.1	Finalizado	Jueves 09/10/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	FUNCIONAMIENTO Y OPERATIVIDAD DEL SISTEMA GPS EN LAS MOVILIDADES DE IMPRO IFD	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	3	Presencial	MONNET
525.1	Finalizado	Martes 23/09/2025 20:30 Miércoles 24/09/2025 20:30 Jueves 25/09/2025 20:30 Viernes 26/09/2025 20:30 Sábado 27/09/2025 20:30 Sábado 28/09/2025 15:00 Sábado 30/08/2025 15:00 Sábado 06/09/2025 15:00 Sábado 14/09/2025 15:00 Sábado 19/09/2025 15:00 Lunes 06/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y AUDITORIA DE RIESGOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	40	CURSO	Externo	AUDITORÍA INTERNA	2	Virtual	INVIERTE EN TI CONSULTORES & PROVEEDORES S.R.L
526.1	Finalizado	Martes 09/09/2025 20:30 Miércoles 10/09/2025 20:30 Jueves 11/09/2025 20:30 Viernes 12/09/2025 20:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	OFICIAL EN GESTION DE COBRANZA	35	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	20	Virtual	UNICEN
527.1	Finalizado	Martes 09/09/2025 20:30 Miércoles 10/09/2025 20:30 Jueves 11/09/2025 20:30 Viernes 12/09/2025 20:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	FORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS RESPONSABLES UIF - UG/FT/PPADM	40	CURSO	Externo	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Virtual	INVIERTE EN TI CONSULTORES & PROVEEDORES S.R.L
528.1	Finalizado	Jueves 23/09/2025 15:01	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INDUCCION EN LG/FT Y PPADM	1	INDUCCION	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Virtual	IMPRO IFD
529.1	Finalizado	Viernes 26/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA EN PUNTO DE RECLAMO Y CARTERA	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
530.1	Finalizado	Jueves 25/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL GERENTE DE RIESGOS	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
531.1	Finalizado	Miércoles 24/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA JEAFATURA DE ADMINISTRACIÓN CONTABILIDAD Y RRHH	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
532.1	Finalizado	Martes 23/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL GERENTE DE CRÉDITOS	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
533.1	Finalizado	Lunes 22/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	2	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
534.1	Finalizado	Viernes 24/10/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SGC - ISO 9001 REUNIÓN 01/2025	1	REUNIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
537.1	Finalizado	Miércoles 05/11/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CRESDIENT	1	INDUCCION	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
538.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SGC - ISO 9001 REUNIÓN 02/2025	1	REUNIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
540.1	Finalizado	Miércoles 12/11/2025 13:00 Jueves 13/11/2025 08:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CURSO INTENSIVO SOBRE LA NORMA ISO 9001: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)	10	TALLER	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	ESPECIALISTA ISO
542.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 12:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	AUTOEVALUACIÓN - PROTECCIÓN AL CLIENTE	3	CHARLA	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	43	Virtual	FINRURAL
543.1	Finalizado	Lunes 03/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INTRODUCCION A LA CAPTACION DE DEPÓSITOS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
544.1	Finalizado	Martes 04/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
545.1	Finalizado	Miércoles 05/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LAS CAJAS DE AHORRO	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
546.1	Finalizado	Jueves 06/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	TÉCNICAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES PARA DEPÓSITOS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD

547.1	Finalizado	Viernes 07/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	GESTIÓN DE CUENTAS Y OPERACIONES	ESTE MÓDULO CAPACITA AL PERSONAL EN LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA ABRIR, ADMINISTRAR Y CERRAR CUENTAS DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO (DPFI) Y CAJAS DE AHORRO (CA), GARANTIZANDO UN SERVICIO EFICIENTE, SEGURO Y ORIENTADO AL CLIENTE.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
548.1	Finalizado	Lunes 10/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y MARKETING PARA DEPÓSITOS	ESTE MÓDULO ESTÁ DISEÑADO PARA QUE LOS OFICIALES DE CRÉDITO, INDIVIDUAL O GRUPAL (BANCA COMUNAL), DESARROLLEN HABILIDADES PARA PROMOVER DEPÓSITOS A PLAZO FIJO Y CAJAS DE AHORRO, UTILIZANDO ESTRATEGIAS PRÁCTICAS, MEDIBLES Y ADAPTADAS AL TIPO DE CLIENTE EN ZONAS URBANAS Y RURALES.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
549.1	Finalizado	Martes 11/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMATIVA Y REGULACIONES EN CAJAS DE AHORRO Y OFF	QUE LOS OFICIALES Y DEMÁS PERSONAL ENTENDAN EL MARCO LEGAL Y REGULATORIO BAJO EL CUAL FUNCIONA LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS, PARA OPERAR DE FORMA SEGURA, PROTEGER AL CLIENTE Y CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES ANTE ASFI, ESPECIALMENTE EN TEMAS DE KYC (CONOCIMIENTO DE CLIENTE), PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
550.1	Finalizado	Miércoles 12/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PRÁCTICAS Y SIMULACROS	FORTALECER LAS HABILIDADES PRÁCTICAS DE CAPTACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE, MANEJO DE OBJECIONES Y OPERACIÓN DE CUENTAS MEDIANTE SIMULACROS Y DINÁMICAS REALES, PREPARANDO AL PERSONAL PARA UN DESEMPEÑO EFICIENTE Y EFECTIVO EN LA ATENCIÓN AL PUESTO.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
551.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	METAS SEMANALES Y MENSUALES POR OFICIA DE CRÉDITO	REVISAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS, OBJETIVOS Y DE LAS DECISIONES TOMADAS: 1. Seguimiento a metas previas 2. Evaluación de cambios relevantes en la institución 3. Desempeño general del Sistema de Gestión de la Cartera 4. Recursos institucionales 5. Gestión de riesgos y oportunidades 6. Identificación de mejoras 7. Asuntos varios 8. Decisiones para el fortalecimiento del SOC	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IFD
552.1	Finalizado	Lunes 24/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SOC - ISO 9001 REUNIÓN 003/2025	REVISAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS, OBJETIVOS Y DE LAS DECISIONES TOMADAS: 1. Seguimiento a metas previas 2. Evaluación de cambios relevantes en la institución 3. Desempeño general del Sistema de Gestión de la Cartera 4. Recursos institucionales 5. Gestión de riesgos y oportunidades 6. Identificación de mejoras 7. Asuntos varios 8. Decisiones para el fortalecimiento del SOC	3	REUNIÓN	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	ESPECIALISTA ISO
553.1	Finalizado	Viernes 12/12/2025 15:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	USO DE EXTINGUIDORES, PRIMEROS AUXILIOS Y SIMULACRO DE INCENDIOS	FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DEL PERSONAL PARA RESPONDER ADECUADAMENTE ANTE EMERGENCIAS RELACIONADAS CON INCENDIOS Y SITUACIONES DE RIESGO.	1	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	42	Virtual	----
555.1	Finalizado	Viernes 19/12/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CAPACITACIÓN ANUAL EN LBI, PT Y PPADM	DOTAR AL PERSONAL DE IMPRO PDS DE CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES SOBRE LA NORMATIVA, LOS RIESGOS Y LOS MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN EN LBI, PT Y PPADM.	1	CURSO	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	40	Virtual	IMPRO IFD
567.1	Finalizado	Viernes 19/12/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	AMENAZAS Y RIESGOS DE INCIDENTES SEGURIDAD DE LA INFORMACION.	MINISTERIO PÚBLICO: PHISHING Y CORREOS MALICIOSOS USO DE CONTRASEÑAS DÉBILES COMPARTIR USUARIOS USO DE USB MALWARE ACCESO NO AUTORIZADO PÉRDIDA DE INFORMACIÓN USO INDEBIDO DEL CORREO INSTITUCIONAL RIESGOS: FUGA DE INFORMACIÓN FRAUDE INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS INCUMPLIMIENTO NORMATIVO PLAN DE CONTINGENCIA INFORMAR SOBRE LOS PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD. EJPLICACIÓN DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS.	2	CURSO	Interno	NORMATIVAS	39	Presencial	IMPRO IFD
568.1	Finalizado	Sábado 16/08/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PLANES DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	PLANES DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	2	CURSO	Interno	NORMATIVAS	4	Presencial	IMPRO IFD

CATEGORÍA	GÉNERO	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO
EJECUTIVO	Masculino	SOLIZ CASTRO MARCO ANTONIO	GERENTE GENERAL	103
EJECUTIVO	Masculino	GUTIERREZ ALIAGA FERNANDO SAMUEL	GERENTE DE RIESGOS	103
EJECUTIVO	Masculino	PORTUGAL TARIFA HUGO ANTONIO	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	103
EJECUTIVO	Masculino	ZUBIETA CAZAS NORDAN ENVER	GERENTE DE CREDITOS	103
MANDO MEDIO	Masculino	MOLLINEDO ROBERTO CARLOS	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA	211
MANDO MEDIO	Masculino	CABALLERO GONZALES SERGIO ISAAC ALEX	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	211
MANDO MEDIO	Femenino	CALLE ARRATIA KARLA OLIVIA	JEFE DE AUDITORIA INTERNA	211
MANDO MEDIO	Masculino	GUTIERREZ ARANIBAR VIVIAN NARDA	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	211
MANDO MEDIO	Masculino	CARRASCO GIL LUIS JAVIER	CAJERO MAYOR	211
MANDO MEDIO	Masculino	CRUZ FERNANDEZ ERICK FERNANDO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	139
OPERATIVO	Femenino	ZUÑIGA ARROYO MARÍA ELENA	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	CHURQUI SANTANDER ANAHI LIZETH	AUXILIAR CONTABLE	139
OPERATIVO	Masculino	LIMA MAMANI DARWIN PAULINO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	PERALTA DALENZ ROBERT MOISES	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	SAAVEDRA AGUILERA PAMELA	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	GUTIERREZ PLATA JAVIER PEDRO	AUXILIAR DE ADMINISTRACION	139
OPERATIVO	Masculino	ALIAGA SALAS LUZ CELESTE	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	139
OPERATIVO	Masculino	QUISPE CHOQUE JANETH	JEFE DE AGENCIA ai	139
OPERATIVO	Femenino	CLARES TICONA ROSMERY	CAJERO	139
OPERATIVO	Femenino	MAMANI TORREZ MIRIAM MONICA	CAJERO	139
OPERATIVO	Masculino	VALLEJOS RODRIGUEZ KEVIN LEONARDO	CAJERO	139
OPERATIVO	Masculino	CRUZ HUANCA HERLAND	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	PACO HUANCA ARMANDO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	ALIAGA CAMPOS VICENTE MAURICIO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	CONDORI YUJRA YOVANA	ANALISTA DE RIESGOS	139
OPERATIVO	Masculino	TOLEDO PAREDES PERCY HERNAN	COBRADOR	139
OPERATIVO	Masculino	SANCHEZ IBAÑEZ JUAN	ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	139
OPERATIVO	Femenino	CASA NINA MAYRA NOEMI	CAJERO	139
OPERATIVO	Femenino	GUTIERREZ YUPANQUI JOSE LUIS	JEFE DE AGENCIA ai	139
OPERATIVO	Masculino	RALDE QUISBERT ELMER MARCELO	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	QUISPE MAMANI EDWIN ALFREDO	COBRADOR	139
OPERATIVO	Masculino	RIVERO APAZA JHONY	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	LOPEZ MARTINEZ GABRIELA NICOLE	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	CHAMBILLA TINTAYA SHIRLEY ABRIL	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	HUARACHI OCZA ALEJANDRA	AUDITOR JUNIOR	139
OPERATIVO	Femenino	VARGAS SUXO NAYELI SONIA	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Masculino	ALCON AYALA FIDEL ALEJANDRO	COBRADOR	139
OPERATIVO	Femenino	ZAMBRANA HIZA ANA MIRTHA	ENCARGADO DE OYM	139
OPERATIVO	Masculino	LIMACHI CHAMBI EMERZON	CAJERO	139
OPERATIVO	Masculino	VERA CHUQUIMIA JESUS DANIEL	OFICIAL DE CREDITOS	139
OPERATIVO	Femenino	TORREZ LAURA JEANNETTE	ANALISTA DE RIESGOS	139
OPERATIVO	Femenino	MAMANI VELASQUEZ CATY BEATRIZ	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	139

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

REPORTE CREDITICIO DE LA GESTIÓN 2025			
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional		
CAEDEC	Monto neto desembolsado en la gestión (Bs1)	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (Bs)
A	2.313.500	74	3.328.568
B	0	0	9.271
E	295.000	11	476.555
G	205.000	5	217.840
H	44.600	5	88.569
I	0	0	6.347
J	35.000	2	41.259
L	0	0	0
N	0	0	6.848
O	0	0	2.450
Total general	2.893.100	97	4.177.706

Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de créditos otorgados en la gestión	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
421.735	97	608.995

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

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	2.228	1.142.050	594	180.800	393	75.485	3.204	1.398.335
ACHACACHI	2097	957.800	62	20.200	80	13.790	2239	991.790
TOTAL	4.325	2.099.850	656	201.000	473	89.275	5443	2.390.125

HUAJCHILLA	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	218	101.800	0	0	1	125	208	101.925
FEBRERO	228	115.500	0	0	25	3.600	253	119.100
MARZO	230	111.550	0	0	60	12.535	290	124.085
ABRIL	236	122.150	0	0	50	11.440	286	133.590
MAYO	230	114.000	0	0	60	10.275	290	124.275
JUNIO	174	88.900	0	0	24	4.450	198	93.350
JULIO	164	74.900	0	0	7	775	171	75.675
AGOSTO	217	108.500	0	0	29	5.390	246	113.890
SEPTIEMBRE	197	89.600	0	0	35	7.035	232	96.635
OCTUBRE	111	52.150	164	54.200	26	5.285	301	111.635
NOVIEMBRE	40	18.900	420	124.200	25	3.750	485	146.850
DICIEMBRE	183	144.100	10	2.400	51	10.825	244	157.325
TOTAL	2.228	1.142.050	594	180.800	393	75.485	3204	1.398.335

ACHACACHI	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	154	60.200	0	0	0	0	154	60.200
FEBRERO	232	105.350	0	0	8	975	240	106.325
MARZO	179	73.850	0	0	14	2.375	193	76.225
ABRIL	199	94.850	0	0	6	815	205	95.665
MAYO	151	65.450	0	0	9	1.400	160	66.850
JUNIO	176	78.400	0	0	7	1.275	183	79.675
JULIO	166	70.650	0	0	1	470	167	71.120
AGOSTO	195	88.550	0	0	9	1.270	204	89.820
SEPTIEMBRE	181	76.200	0	0	6	725	187	76.925
OCTUBRE	173	75.250	33	11.200	7	1.340	213	87.790
NOVIEMBRE	149	85.050	29	9.000	5	725	183	94.775
DICIEMBRE	142	84.000	0	0	8	2.420	150	86.420
TOTAL	2097	957.800	62	20.200	80	13.790	2239	991.790



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

Web: 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

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