



IMPRO^{IFD}
TRANSFORMANDO SUEÑOS EN OPORTUNIDADES

INFORME DE RSE

2025





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. PERFIL INSTITUCIONAL	8
2.1. Principios Institucionales de IMPRO IFD	10
2.2. Valores Institucionales de IMPRO IFD	13
3. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	17
3.1. Alcance geográfico.....	17
3.2. Tecnologías crediticias	18
3.2.1. Crédito individual.....	18
3.2.2. Banca Comunal	19
3.3. Servicios ofertados.....	19
3.4. Resultados obtenidos.....	21
3.4.1. Calificación de Riesgo – Gestión 2025	25
3.4.2. Afiliaciones	27
4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	30
4.1. RSE en la Planificación Estratégica de IMPRO IFD	30
4.1.1. Identificación de grupos de interés y canales de comunicación	31
4.1.2. Dimensiones de trabajo de la RSE.....	34
4.2. Cumplimiento de Objetivos y Política de RSE de IMPRO IFD	36
4.3. Resultados de la Gestión de RSE en IMPRO IFD	37
4.4. Implementación de la RSE en la Estructura Organizacional.....	40
4.5. Evaluación del Cumplimiento de Lineamientos de RSE	41
4.5.1. Resultados de la Evaluación de Cumplimiento de RSE.....	45
5. CONCLUSIONES	50
6. ANEXOS.....	53
6.1. 1G – GOBIERNO CORPORATIVO.....	53
6.2. 1B – BRECHA SALARIAL	60
6.3. 2B – BRECHA SALARIAL	61
6.4. 3B – BRECHA SALARIAL	62
6.5. 1P – PRESENCIA EN LA COMUNIDAD	63
6.6. 1T – TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN	64

6.7.	2T – TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN	65
6.8.	3T – TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN	66
6.9.	1C – CAPACITACIÓN	67
6.10.	2C – CAPACITACIÓN.....	68
6.11.	3C – CAPACITACIÓN.....	71
6.12.	1D – DIVERSIDAD E IGUALDAD DE LAS OPORTUNIDADES	75
6.13.	2D – DIVERSIDAD E IGUALDAD DE LAS OPORTUNIDADES	76
6.14.	1H – DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL.....	77
6.15.	2H – DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL.....	82
6.16.	3H – DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL.....	86
6.17.	1E – ENFOQUE SOCIAL.....	88
6.18.	2E – ENFOQUE SOCIAL.....	90
6.19.	3E – ENFOQUE SOCIAL.....	93
6.20.	4E – ENFOQUE SOCIAL.....	95
6.21.	1S – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	97
6.22.	2S – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	99
6.23.	3S – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	100
6.24.	1A – CONCIENCIA AMBIENTAL	101
6.25.	2A – CONCIENCIA AMBIENTAL	102
6.26.	3A – CONCIENCIA AMBIENTAL	103
6.27.	1N – CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	104
7.	PUNTO DE ATENCIÓN	113



1. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) constituye un componente fundamental de la gestión institucional de IMPRO IFD, al integrar principios éticos, sociales, ambientales y económicos en el desarrollo de sus actividades. En el marco de su misión institucional y de su compromiso con el desarrollo sostenible, la institución promueve una gestión responsable orientada a generar valor para sus grupos de interés, fortalecer la inclusión financiera y contribuir al bienestar de las comunidades donde desarrolla sus operaciones.

Como Institución Financiera de Desarrollo, IMPRO IFD reconoce que su aporte trasciende la provisión de servicios financieros, asumiendo un rol activo en la generación de oportunidades para sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal. Este compromiso se materializa mediante la implementación de productos y servicios con enfoque social, programas de educación financiera, acciones de fortalecimiento institucional y prácticas orientadas al desarrollo económico y social sostenible.

Durante la gestión 2025, la institución continuó fortaleciendo la integración de la Responsabilidad Social Empresarial en su planificación estratégica, consolidando mecanismos de gobernanza, promoviendo prácticas laborales responsables, impulsando iniciativas de inclusión financiera y desarrollando acciones orientadas a la protección de los derechos de los consumidores financieros y al fortalecimiento de las relaciones con sus distintos grupos de interés.

Asimismo, IMPRO IFD mantuvo su compromiso con los principios establecidos en la norma ISO 26000 y con los lineamientos regulatorios emitidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), incorporando criterios de sostenibilidad, transparencia y mejora continua en sus procesos institucionales. Este enfoque permitió fortalecer la gestión responsable de la institución y consolidar una cultura organizacional basada en la ética, la inclusión y el respeto por las personas.

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial expone las principales acciones desarrolladas y los resultados alcanzados durante la gestión 2025 en materia de RSE,

reflejando el compromiso permanente de IMPRO IFD con la generación de valor económico, social y ambiental. Asimismo, constituye un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas que permite visibilizar los avances, desafíos y oportunidades de mejora que orientarán el fortalecimiento de la gestión responsable de la institución en los próximos años.



CRÉDITO
BANCA
COMunal

IMPRO
ANDO... OPO... ADE

Empoderamiento
entorno familiar
www.impro.org

2. PERFIL INSTITUCIONAL

Desde su creación, la Incubadora de Microempresas Productivas (IMPRO) nació con el propósito de atender las necesidades de financiamiento de microempresarios y unidades económicas familiares con acceso limitado a servicios financieros formales. A lo largo de su trayectoria, la institución ha consolidado un modelo de atención orientado al fortalecimiento de iniciativas productivas y al desarrollo económico de los sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero. La evolución institucional de IMPRO IFD ha estado marcada por la implementación de soluciones financieras accesibles y adaptadas a las necesidades de sus clientes, promoviendo oportunidades de crecimiento para micro y pequeños productores, comerciantes y emprendedores. Este enfoque ha permitido a la institución ampliar su alcance, fortalecer su presencia en diferentes regiones del país y consolidar una gestión orientada a generar valor económico y social. Durante su trayectoria, IMPRO IFD ha alcanzado importantes hitos institucionales que reflejan su crecimiento, capacidad de adaptación y compromiso con la población atendida. Estos acontecimientos han contribuido a fortalecer su posicionamiento como una Institución Financiera de Desarrollo comprometida con la inclusión financiera y el apoyo a actividades productivas que impulsan el desarrollo local. A continuación, se presenta una línea de tiempo que resume los principales hitos que marcaron la evolución y consolidación de IMPRO IFD.





Como Institución Financiera de Desarrollo, IMPRO IFD desarrolla sus actividades bajo un enfoque orientado a la generación de oportunidades para sus clientes, promoviendo el acceso a servicios financieros que contribuyan al fortalecimiento de sus actividades económicas y a la mejora de sus condiciones de vida. Este compromiso se encuentra reflejado en sus lineamientos estratégicos, los cuales orientan la gestión institucional y el relacionamiento con sus grupos de interés.

MISIÓN

Facilitar el acceso a servicios financieros inclusivos, personalizados y sostenibles, apoyando las iniciativas para el desarrollo económico y social a través de relaciones de confianza mutuas y soluciones innovadoras.

VISIÓN

Ser una entidad sólida y consolidada en microfinanzas, reconocida por su impacto económico y social en la comunidad, mediante la implementación de múltiples e innovadoras tecnologías financieras.

2.1. Principios Institucionales de IMPRO IFD

Los principios institucionales de IMPRO IFD constituyen la base que orienta el comportamiento organizacional y la toma de decisiones en todos los niveles de la institución. Estos principios reflejan los valores que guían la relación con los clientes, colaboradores, proveedores, aliados estratégicos y demás grupos de interés, fortaleciendo una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la integridad, el respeto y el compromiso con el desarrollo. Asimismo, estos principios contribuyen al cumplimiento de la misión institucional y respaldan las acciones desarrolladas en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, promoviendo una gestión coherente con los objetivos de sostenibilidad y desarrollo impulsados por la institución.



Vocación de servicio

Se traduce en una actitud genuina de apoyo y empatía hacia nuestros clientes y comunidades. Este principio impulsa a cada colaborador a actuar con sensibilidad social, priorizando las necesidades de los usuarios y generando soluciones que aporten valor real y sostenible a su bienestar.



Compromiso

Expresa la identificación plena con los valores institucionales y la dedicación constante al cumplimiento de los objetivos organizacionales. El compromiso de nuestro equipo se refleja en la responsabilidad, constancia y entrega con la que se asumen las tareas, siempre orientadas al desarrollo social y económico de nuestros beneficiarios.



Innovación

Se promueve una cultura de creatividad que desafía lo establecido, permitiendo romper paradigmas y generar soluciones financieras inclusivas y adaptadas a los cambios del entorno. Este principio estimula el pensamiento propositivo, la mejora continua y la adopción de nuevas tecnologías al servicio de los sectores más vulnerables.



Integridad

Representa el actuar con honestidad, coherencia y transparencia en todas las actividades institucionales. La integridad fortalece la credibilidad de IMPRO IFD y es la base de una gestión ética que respeta los derechos de los clientes, promueve la equidad y vela por el cumplimiento de normas y valores compartidos.



Trabajo en equipo

Fomenta la sinergia, el respeto mutuo y la colaboración efectiva entre todos los integrantes de la institución. A través del trabajo coordinado, se logra alinear los esfuerzos individuales con los objetivos estratégicos, potenciando la efectividad de nuestras acciones y el impacto de nuestras intervenciones.

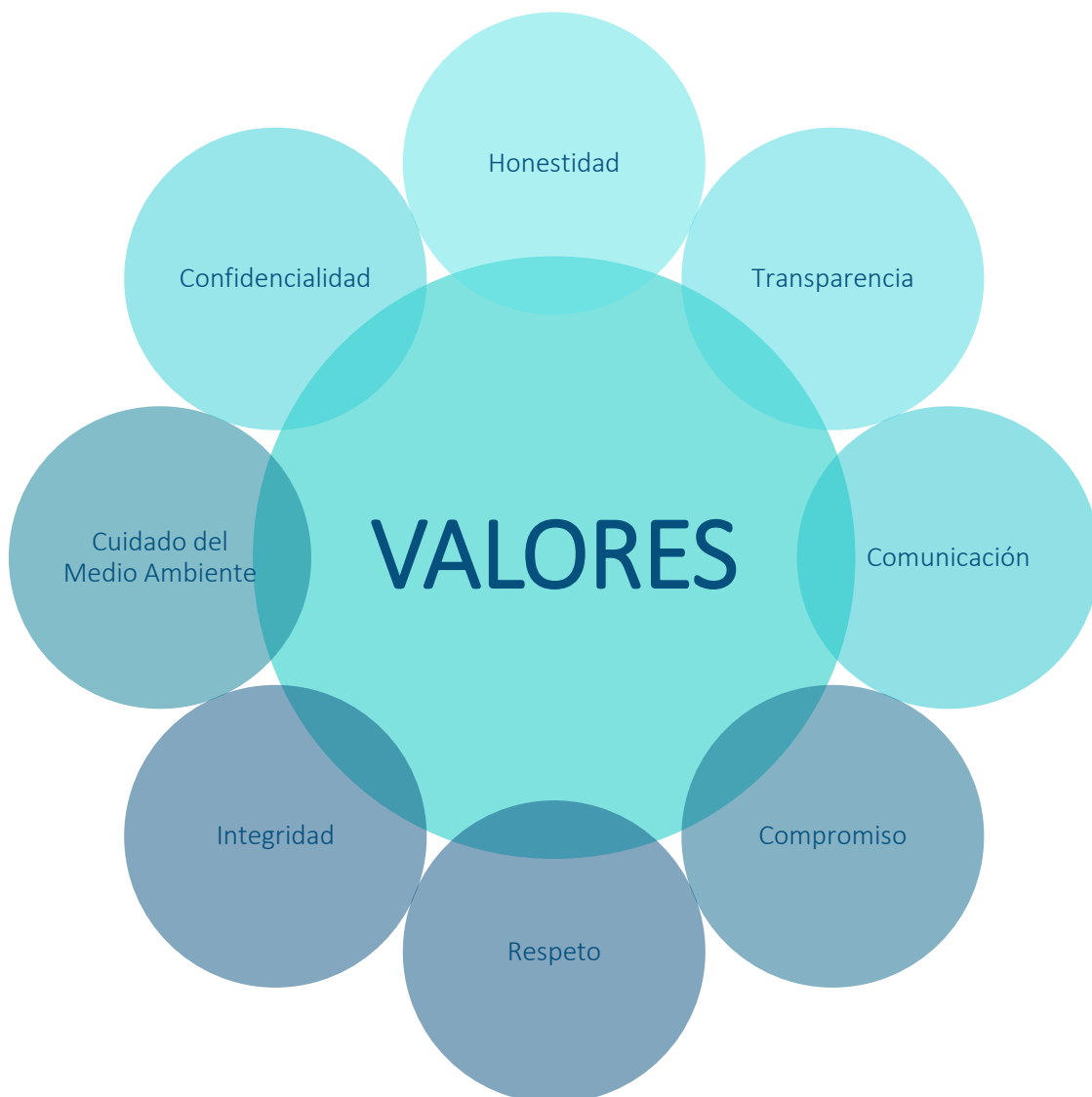


Alto desempeño

Implica la búsqueda constante de la eficiencia, la calidad y la excelencia en la gestión institucional. Este principio motiva a alcanzar resultados con altos estándares, optimizando recursos y promoviendo la mejora continua en todos los procesos para garantizar un servicio eficaz, oportuno y centrado en el cliente.

2.2. Valores Institucionales de IMPRO IFD

Los valores institucionales de IMPRO IFD constituyen la base de su cultura organizacional y orientan el comportamiento de todos sus colaboradores en el desarrollo de sus actividades. Estos valores fortalecen el compromiso institucional con los clientes, colaboradores, proveedores, aliados estratégicos y demás grupos de interés, promoviendo una gestión responsable, ética y orientada al servicio. Asimismo, los valores institucionales respaldan la toma de decisiones y contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la institución, consolidando relaciones de confianza y fortaleciendo el compromiso de IMPRO IFD con el desarrollo económico y social de la población atendida.



Honestidad

Actuar con veracidad y rectitud es un principio inquebrantable en nuestra institución. La honestidad guía nuestras decisiones y relaciones, permitiendo generar confianza y credibilidad tanto interna como externamente.

Transparencia

Garantiza una gestión clara y accesible, en la que la información es compartida de forma abierta, veraz y oportuna. Este valor es clave para mantener relaciones sólidas y de confianza con todos nuestros grupos de interés.

Confidencialidad

Velamos por la protección de la información sensible de nuestros clientes y de la institución. La confidencialidad fortalece la confianza depositada en nosotros y refuerza el compromiso con una gestión profesional, ética y responsable.

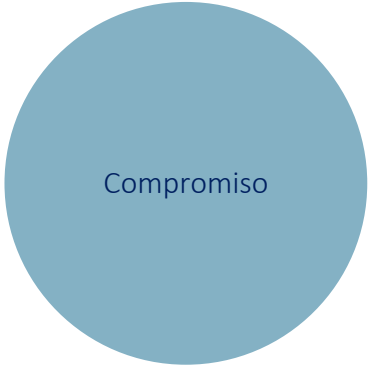
Comunicación

Valoramos el intercambio efectivo, respetuoso y oportuno de ideas, opiniones e información. La comunicación fluida es esencial para fortalecer el trabajo en equipo, prevenir conflictos y construir una institución abierta y participativa.



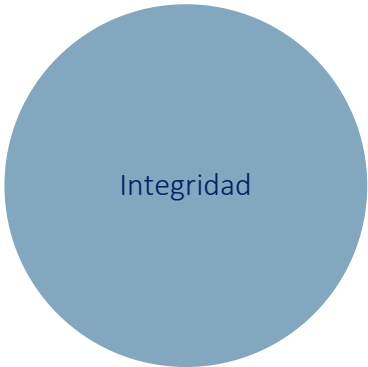
Cuidado del Medio Ambiente

Reconocemos nuestro rol en la preservación del entorno natural y promovemos prácticas responsables que minimicen los impactos negativos al medio ambiente. Reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la generación de valor para las futuras generaciones.



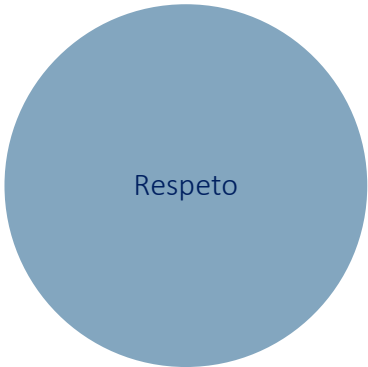
Compromiso

Asumimos con responsabilidad y dedicación cada una de nuestras funciones, buscando cumplir con los objetivos institucionales y generar un impacto positivo en la vida de nuestros clientes. El compromiso se traduce en trabajo constante, superación de desafíos y entrega total a nuestra misión.



Integridad

Refleja la coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace. En IMPRO IFD, la integridad se manifiesta en una conducta ética constante, respetando los principios y normas institucionales en todo momento y circunstancia.



Respeto

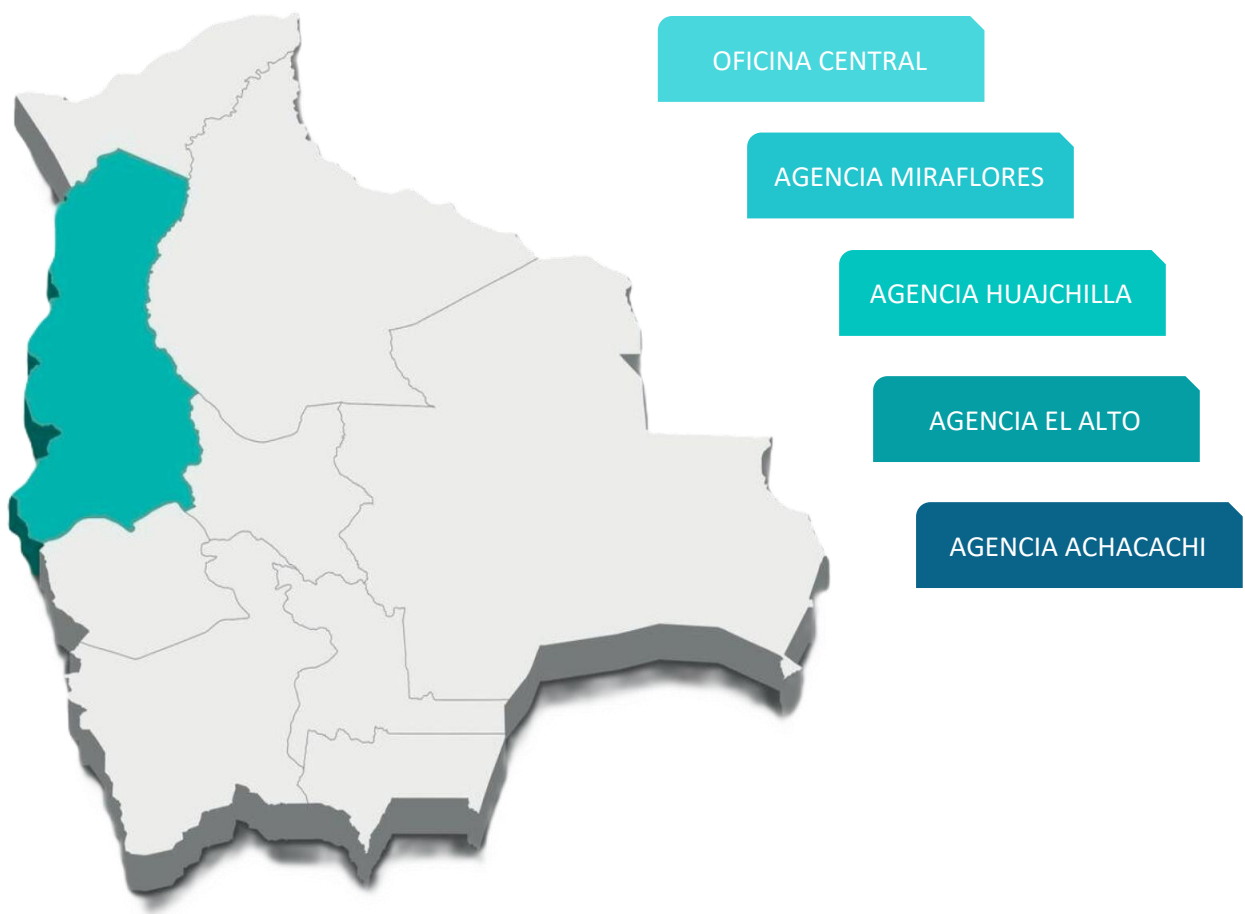
Fomentamos un ambiente inclusivo y armonioso, donde se valoran las diferencias y se reconoce la dignidad de cada persona. El respeto es fundamental para construir relaciones humanas positivas.



3. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

3.1. Alcance geográfico

IMPRO IFD desarrolla sus operaciones en el departamento de La Paz, manteniendo presencia en municipios estratégicos que le permiten brindar atención cercana y oportuna a sus clientes y usuarios financieros. Actualmente, la institución cuenta con oficinas en los municipios de La Paz, El Alto, Mecapaca y Achacachi, facilitando la atención de poblaciones ubicadas tanto en áreas urbanas como rurales.



Esta cobertura geográfica permite ampliar el acceso a servicios financieros para diversos sectores de la población, contribuyendo a la inclusión financiera y al fortalecimiento de actividades económicas que impulsan el desarrollo local.

3.2. Tecnologías crediticias

IMPRO IFD implementa diferentes tecnologías crediticias con el propósito de atender las necesidades de financiamiento de diversos segmentos de la población, promoviendo el acceso a servicios financieros adecuados a las características y capacidades de sus clientes. Estas tecnologías permiten ofrecer soluciones especializadas para actividades productivas, comerciales, agropecuarias y de vivienda, contribuyendo al fortalecimiento económico de los clientes y al desarrollo de sus actividades.

3.2.1. Crédito individual

La tecnología de crédito individual está orientada a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades económicas y requieren financiamiento para fortalecer sus operaciones o atender necesidades específicas. A través de esta tecnología, IMPRO IFD ofrece los siguientes productos:

Microcrédito

Producto financiero otorgado a personas naturales o jurídicas para la financiación de actividades económicas de pequeña y mediana escala. El repago del crédito proviene principalmente de los ingresos generados por dichas actividades, promoviendo así la autosostenibilidad del negocio.

Microcrédito Agropecuario

Crédito diseñado para respaldar actividades agrícolas y ganaderas, así como otras prácticas relacionadas con la producción animal, como la avicultura, apicultura y cunicultura. También puede financiar la comercialización o los servicios vinculados, siempre que sean ejecutados por el mismo productor.

Crédito Hipotecario de Vivienda

Financiamiento otorgado a personas naturales, asalariadas o independientes, para cubrir el valor del anticrédito de inmuebles destinados exclusivamente a vivienda.

Crédito Hipotecario de Vivienda Debidamente Garantizado

Similar al anterior, este producto financia el anticrédito de inmuebles destinados a vivienda, permitiendo distintas formas de garantía para brindar mayor accesibilidad al crédito.

Crédito de Consumo

Crédito que permite a las personas disponer de un monto de dinero para libre utilización, ya sea para adquirir bienes o pagar servicios. Este tipo de financiamiento suele tener un plazo de pago a corto o mediano plazo, adaptado a la capacidad del cliente.

3.2.2. Banca Comunal

La tecnología de Banca Comunal está dirigida a grupos de personas organizadas que desarrollan actividades económicas y acceden al financiamiento mediante mecanismos de garantía solidaria. Esta metodología promueve la inclusión financiera de sectores con acceso limitado al sistema financiero formal, fortaleciendo la organización comunitaria, la corresponsabilidad entre los integrantes del grupo y el desarrollo de actividades productivas generadoras de ingresos.



3.3. Servicios ofertados



Además de sus productos financieros, IMPRO IFD ofrece una variedad de servicios complementarios orientados a facilitar el acceso de clientes y usuarios financieros a diferentes soluciones de apoyo y atención. Entre los principales servicios disponibles en sus agencias se encuentran:

Servicio de Caja

Las agencias de IMPRO IFD se encuentran habilitadas para la recepción de pagos de diversos servicios, entre ellos:

a. Pagos de servicios

Las agencias están habilitadas para recibir pagos de una variedad de servicios básicos y comerciales, entre ellos:

- I. TIGO (Multiservicios)
- II. SEGIP
- III. EPSAS
- IV. SIRIO
- V. YAMBAL
- VI. SOAT

b. Pago de Créditos

Los clientes pueden realizar el pago de sus obligaciones crediticias en cualquiera de las agencias habilitadas por la institución.

c. Cobro de bonos

IMPRO IFD facilita el acceso a beneficios sociales mediante el pago de los siguientes bonos estatales:

- I. Bono Juancito Pinto
- II. Renta Dignidad
- III. Bono Juana Azurduy

Para la prestación de estos servicios, la institución cuenta con infraestructura adecuada y condiciones de accesibilidad que favorecen una atención inclusiva, segura y eficiente. Asimismo, dispone de personal capacitado para brindar atención de calidad, en concordancia con los principios y valores institucionales.

3.4. Resultados obtenidos



Durante la gestión 2025, IMPRO IFD continuó fortaleciendo su desempeño institucional mediante la consolidación de sus operaciones financieras y la ampliación de los servicios brindados a sus clientes y usuarios financieros. A continuación, se presentan los principales resultados alcanzados durante la gestión, considerando indicadores relacionados con la cartera de créditos, la cantidad de clientes

atendidos, las tecnologías crediticias implementadas y otros aspectos relevantes de la gestión institucional.

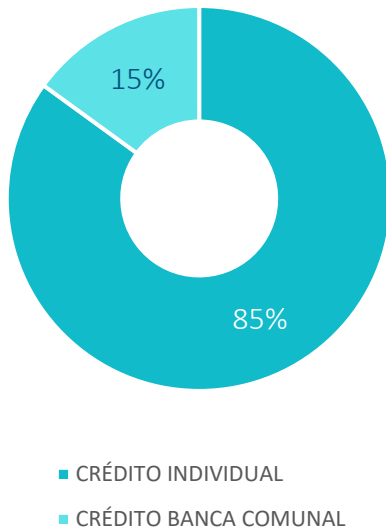
a. Cartera total

Al cierre de la gestión 2025, IMPRO IFD alcanzó una cartera de Bs. 16,158,583, lo que representa un -5.63% de variación con respecto a la gestión 2024, cuando el saldo de la cartera fue de Bs. 17,123,414. En cuanto a la base de clientes, se registró una variación del -8% respecto al periodo anterior. El número total de clientes se ubicó en 1854 al cierre de la gestión 2025.

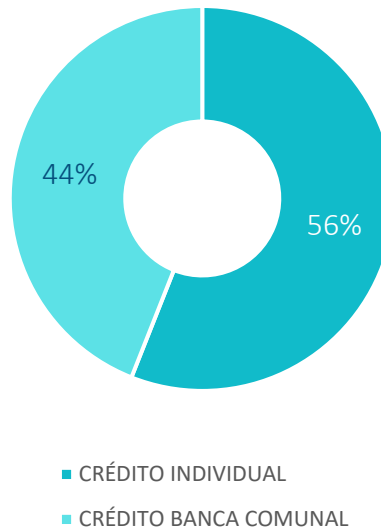
b. Cartera por tecnología crediticia

La cartera de IMPRO IFD está conformada por dos tecnologías crediticias: crédito individual y crédito de banca comunal. Durante la gestión 2025, la tecnología de banca comunal registró un total de 818 clientes y una cartera de Bs. 2,453,239, equivalente al 15% del total. En tanto, la tecnología de crédito individual atendió a 1036 clientes con un saldo de cartera de Bs. 13,705,344, lo que representa el 85% restante.

CARTERA POR TECNOLOGÍA



CLIENTES POR TECNOLOGÍA



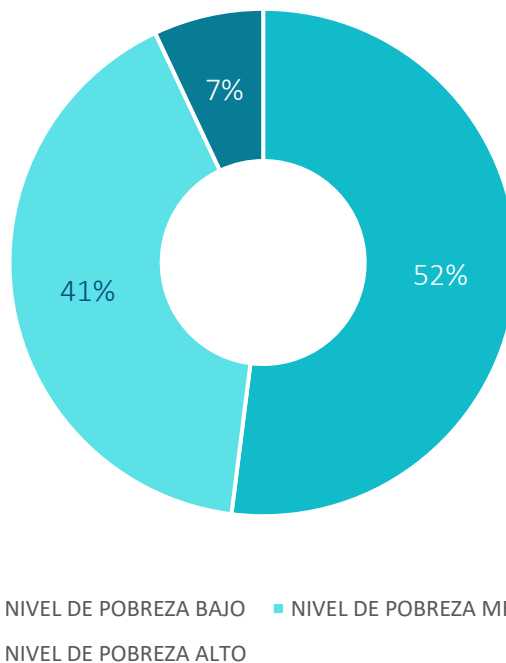
Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2025

c. Cartera por nivel de pobreza

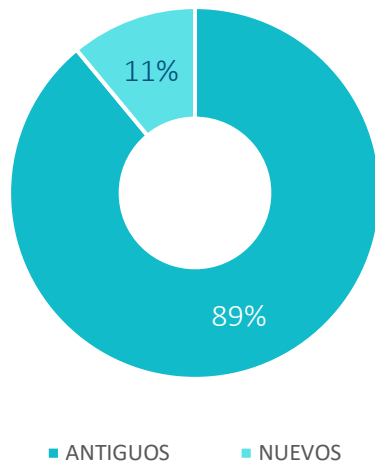
Del total de clientes, el 7% se encuentra en condición de pobreza alta, el 41% se encuentra en condición de pobreza medio y el 52% se encuentra en condición de pobreza baja.

Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2025

CARTERA POR NIVEL DE POBREZA



CLIENTES NUEVOS Y ANTIGUOS



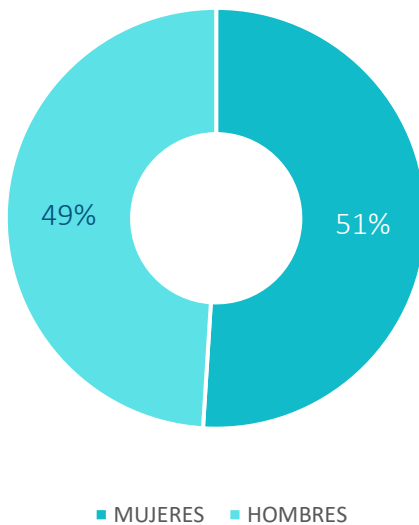
Durante la gestión 2025, IMPRO IFD atendió a 358 nuevos clientes, lo que representa el 11% del total. Por su parte, 1.496 clientes ya formaban parte de la institución, lo que equivale al 89%. Esta distribución refleja una base de clientes consolidada con un crecimiento moderado.

Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2025

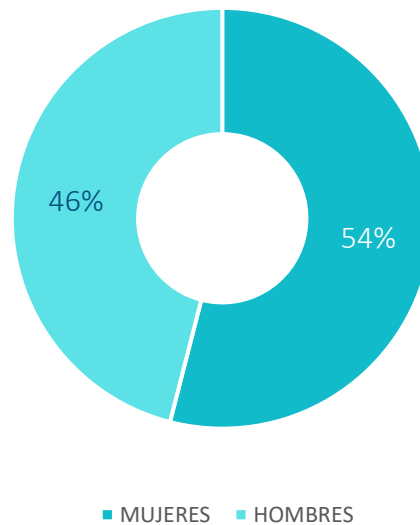
d. Cartera por sexo

En términos de distribución por sexo, el 54% de los clientes de IMPRO IFD son mujeres, lo que equivale a 1010 personas, con una cartera de Bs. 8,220,458. Por su parte, los hombres representan el 46% del total, con 844 clientes y un saldo de cartera de Bs. 7,938,124.

CARTERA POR SEXO



CLIENTES POR SEXO



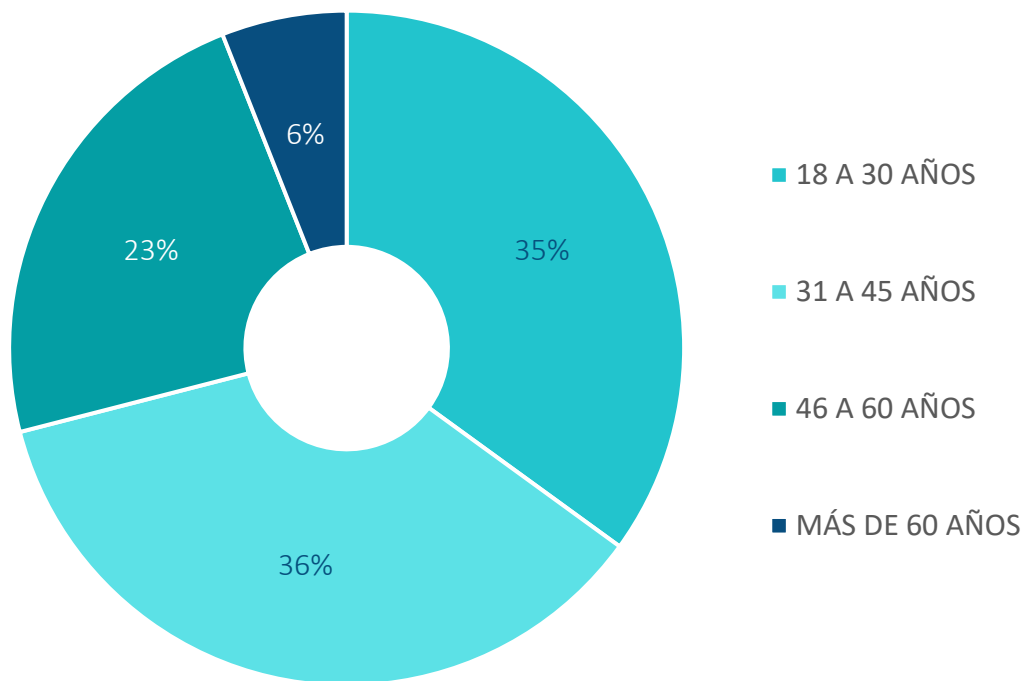
Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2025

e. Cartera por edad

La segmentación por grupos etarios se detalla a continuación:

- I. De 18 a 30 años: 35% del total, con 658 clientes y una cartera de Bs. 3,933,640
- II. De 31 a 45 años: 36% del total, con 661 clientes y una cartera de Bs. 6,111,137
- III. De 46 a 60 años: 23% del total, con 422 clientes y una cartera de Bs. 4,633,365
- IV. Mayores de 60 años: 6% del total, con 113 clientes y una cartera de Bs. 1,480,441.

CARTERA POR EDAD



Fuente: Memoria Anual IMPRO IFD 2025

3.4.1. Calificación de Riesgo – Gestión 2025



IMPRO IFD

Informe de Calificación de Riesgo con estados financieros al 31 de diciembre 2025

Fecha de Comité: 31 de marzo de 2026 - No. 030-2026

Calificaciones		Significado Calificación del Emisor
Emisor	BB2	Corresponde a Emisores que cuentan con calidad de crédito y el riesgo de incumplimiento tiene una variabilidad frecuente ante posibles cambios en las circunstancias o condiciones económicas.
Deuda de largo plazo moneda local	BB2	
Deuda de corto plazo moneda local	N-3	
Deuda de largo plazo moneda extranjera	BB2	
Deuda de corto plazo moneda extranjera	N-3	
Perspectiva	Estable	

Fuente: Informe de Riesgos IMPRO IFD – Consultora MFR, 2025

a. Gobernabilidad y Administración de Riesgos

IMPRO IFD mantiene una estructura estable en el periodo de análisis. Con órganos de Gobierno Corporativo y procesos que se evidencian como adecuados, precautelando el alineamiento con la misión de la entidad. El equipo Gerencial de la entidad se encuentra consolidado y se adecua al tamaño de la entidad. El posicionamiento y participación de mercado de la entidad son limitados, con una reducción interanual a nivel de prestatarios y de cartera bruta a dic-25.

b. Suficiencia patrimonial

La entidad registra buenos niveles de solvencia patrimonial a dic-25. Tras la aprobación del aumento de capital, el Coeficiente de Adecuación Patrimonial se ubica en 17,6% a dic-25, ubicándose muy por encima del nivel mostrado al cierre de la gestión anterior (10,6% a dic 24). La estrategia de fortalecimiento patrimonial de IMPRO IFD se sustenta principalmente en la reinversión de utilidades.

c. Análisis financiero

IMPRO IFD presenta una mejora en sus indicadores de rentabilidad a dic-25, con un ROA de 0,2% y un ROE 1,1%. El indicador de autosuficiencia operacional de la entidad presenta una mejora y se sitúa en 101,1% a dic-25, marcando así una mejora en la estructura de sus costos operativos. A dic-25, el rendimiento de cartera presenta un crecimiento y se ubica en 21,6%. La estructura de gastos de la entidad presenta reducciones interanuales en sus indicadores, con tasa de Gastos Operativos de 16,9% a 15,1%, la tasa de Gastos Financieros de 6,1% a 5,0% y Gastos de Previsión de 1,4% a 0,3%. IMPRO IFD mantiene moderados niveles de eficiencia y productividad. La cartera bruta de la entidad presenta un decrecimiento interanual de 5,6% en el periodo dic24-dic25 y se sitúa en USD2,35 millones. La calidad de cartera es moderada, el indicador de cartera en mora no presenta cambios importantes a dic-25 y se sitúa en 3,8%, manteniéndose por encima del promedio de sus pares. La cartera reprogramada presenta un decrecimiento en la presente gestión ante las gestiones realizadas por la entidad y se ubica en 6,7% a dic-25, marcando una tendencia decreciente. La exposición al riesgo de liquidez se ha consolidado como un factor que debe mantenerse en monitoreo ante una reducción importante en su indicador de liquidez, explicado por la reducción de sus depósitos a plazo en el último trimestre, el indicador de liquidez de disponibilidades e inversiones temporarias sobre el total de activo refleja una contracción de relevancia y se ubica en 3,1%, atribuibles a una reclasificación contable de inversiones temporarias hacia inversiones permanentes. La exposición al riesgo cambiario es moderada, la entidad participó del mecanismo CPVIS II del BCB para financiamientos provenientes del exterior, factor que se mantiene en monitoreo, la exposición a los riesgos de mercado es media.

d. Perspectiva

La tendencia es estable. Considerando el análisis expuesto, no se prevén variaciones de las calificaciones en el corto plazo.

3.4.2. Afiliaciones

IMPRO IFD mantiene alianzas estratégicas y participa activamente en organizaciones nacionales e internacionales que promueven la inclusión financiera, el desarrollo sostenible y el fortalecimiento de las microfinanzas. Estas afiliaciones permiten a la institución acceder a espacios de intercambio de experiencias, asistencia técnica, capacitación especializada y oportunidades de cooperación que contribuyen al fortalecimiento de su gestión institucional y al cumplimiento de su misión de desarrollo. A continuación, se presentan las principales organizaciones con las que IMPRO IFD mantiene una vinculación activa:

FINRURAL es una organización boliviana que agrupa a Instituciones Financieras de Desarrollo reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Su labor está orientada a fortalecer el sector

de las microfinanzas mediante la promoción de políticas públicas, la generación de información sectorial, el desarrollo de



programas de capacitación y el impulso de espacios de articulación entre sus entidades afiliadas. La participación de IMPRO IFD en esta organización contribuye al fortalecimiento institucional y al intercambio de buenas prácticas orientadas a ampliar el acceso a servicios financieros inclusivos.

SIDI es una institución de inversión solidaria con sede en Francia que promueve el acceso a financiamiento para poblaciones en situación de vulnerabilidad y organizaciones



comprometidas con el desarrollo económico y social. Su trabajo se enfoca en apoyar instituciones de microfinanzas, cooperativas y organizaciones comunitarias en distintos países. La relación con SIDI fortalece la capacidad de IMPRO IFD para continuar

impulsando iniciativas orientadas a la inclusión financiera y al desarrollo sostenible de los sectores productivos con menores oportunidades de acceso al financiamiento.

Fundación PROFIN es una organización boliviana sin fines de lucro especializada en el desarrollo de soluciones financieras inclusivas e innovadoras. A través de programas de asistencia técnica,



investigación y fortalecimiento institucional, promueve la creación de productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de pequeños productores, emprendedores y sectores tradicionalmente excluidos. La colaboración entre Fundación PROFIN e IMPRO IFD contribuye a la implementación de iniciativas que fortalecen la inclusión financiera, la educación financiera y el desarrollo sostenible de la población atendida.



4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

4.1. RSE en la Planificación Estratégica de IMPRO IFD

La Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de IMPRO IFD constituye el marco de referencia que orienta la incorporación de prácticas responsables en la gestión institucional. Esta política consolida la experiencia desarrollada por la institución a lo largo de los años y establece lineamientos que permiten integrar criterios económicos, sociales y ambientales en la toma de decisiones y en el desarrollo de sus actividades. La política cumple dos propósitos fundamentales:

- a. Integración estratégica: Establece los lineamientos para incorporar las materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial en la estrategia institucional, promoviendo una gestión alineada con los principios de sostenibilidad y desarrollo.
- b. Sistema de gestión: Define los mecanismos necesarios para garantizar la implementación, seguimiento, evaluación y mejora continua de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial, asegurando su sostenibilidad en el tiempo.

Desde sus inicios, IMPRO IFD ha desarrollado sus actividades bajo una visión orientada al fortalecimiento de las capacidades económicas y sociales de sus clientes y demás grupos de interés. En este contexto, el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) establece la necesidad de que las entidades financieras incorporen criterios de responsabilidad social dentro de su cultura organizacional y sus procesos de gestión. Con el propósito de fortalecer este enfoque, durante la gestión 2022 se formalizó la implementación del Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social, instancia encargada de promover y coordinar acciones relacionadas con las dimensiones económica, social y ambiental de la institución. Este comité desempeña un papel fundamental en la definición de lineamientos, el seguimiento de iniciativas y la consolidación de una gestión alineada con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social.

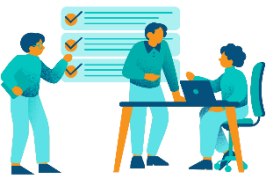
La planificación estratégica de IMPRO IFD incorpora objetivos, metas e iniciativas vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial, integrándolas de manera transversal en los diferentes niveles de gestión. Esta articulación permite que las acciones desarrolladas contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y al fortalecimiento de la visión de largo plazo de la entidad. Asimismo, la institución promueve una gestión basada en la transparencia, la rendición de cuentas y la participación activa de sus grupos de interés. En este marco, se identifican mecanismos de relacionamiento y comunicación que permiten mantener un diálogo permanente con los distintos actores vinculados a la institución, fortaleciendo la confianza y la generación de valor compartido.

4.1.1. Identificación de grupos de interés y canales de comunicación

Como parte de su enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, IMPRO IFD identifica y gestiona de manera permanente sus relaciones con los diferentes grupos de interés, reconociendo la importancia de sus expectativas y necesidades para el desarrollo sostenible de la institución. La identificación de estos grupos permite establecer compromisos específicos y definir mecanismos de comunicación orientados a fortalecer la transparencia, el diálogo y la participación. A través de estos canales, la institución promueve relaciones basadas en la confianza, el respeto mutuo y la generación de valor compartido. A continuación, se presenta la matriz de grupos de interés, compromisos y canales de comunicación implementados por IMPRO IFD:

GRUPO DE INTERES	TIPO DE GRUPO DE INTERES	NUESTRO COMPROMISO	CANALES DE COMUNICACIÓN
	Interno	Los asociados esperan que la institución les ofrezca un retorno satisfactorio del capital invertido, además de mantenerlos informados de	Páginas web institucionales, informes públicos, hechos relevantes, Asamblea General de Asociados,

ASOCIADOS		manera veraz, transparente y periódica sobre los hechos relevantes.	dosieres y notas de prensa.
 DIRECTORES	Interno	Los directores generan lineamientos estratégicos que apoyan el cumplimiento de las metas y procesos establecidos por la institución.	Código de Conducta, contacto directo a nivel de centro, comités de unidades, correos electrónicos.
 COLABORADORES	Interno	Considerados un activo clave para el desarrollo y crecimiento institucional, se garantiza el respeto de sus derechos, un entorno laboral seguro y saludable, formación continua, estabilidad laboral y condiciones justas de empleo.	IMPROSTUDIO, Código de Conducta, contacto directo a nivel de centro, boletines internos.
 CLIENTES	Externo	Base fundamental del negocio, se priorizan relaciones sólidas, honestas y duraderas. Se desarrollan productos de calidad, seguros y accesibles; se promueve el respeto a los derechos del consumidor financiero.	Páginas web, informes públicos, canal de reclamos, encuestas de satisfacción, redes sociales, dosieres, reuniones con clientes, ferias, foros y publicaciones relevantes.

 PROVEEDORES	Externo	Se fortalecen relaciones estables y sostenibles, con estándares de calidad y responsabilidad social, bajo un sistema de gestión que facilita el control de riesgos y el mejoramiento continuo.	Páginas web, informes públicos, contratos.
 COMUNIDAD	Externo	IMPRO IFD impulsa el desarrollo social y económico mediante alianzas con organizaciones, ONG, universidades y programas formativos que promuevan la empleabilidad y una cultura de desarrollo.	Páginas web, informes públicos, canal ético, participación institucional, gabinete de comunicación, redes sociales, eventos, foros, colaboraciones y voluntariado.
 ENTIDADES REGULADORAS	Externo	Se mantiene una relación institucional basada en el cumplimiento normativo, la transparencia fiscal y la contribución al tejido productivo nacional.	Comunicación permanente a nivel local, divisional y corporativo; sitio web institucional.

Durante la gestión 2025, la planificación de Responsabilidad Social Empresarial fue desarrollada en coordinación con las diferentes áreas de la institución, tomando como referencia los lineamientos regulatorios y las expectativas de los grupos de interés identificados. Este proceso permitió establecer acciones alineadas con la naturaleza de las operaciones de IMPRO IFD y con los principios de sostenibilidad promovidos por la institución. La implementación de estas acciones fortaleció la cultura de corresponsabilidad

institucional, promoviendo la participación activa de las distintas áreas en el cumplimiento de los objetivos definidos. Asimismo, permitió consolidar una gestión orientada a la mejora continua y al fortalecimiento de las capacidades organizacionales. En concordancia con la Norma ISO 26000, IMPRO IFD estructura sus acciones de Responsabilidad Social Empresarial considerando siete materias fundamentales, las cuales orientan la planificación, ejecución y evaluación de las iniciativas desarrolladas durante la gestión.

4.1.2. Dimensiones de trabajo de la RSE

En el marco de la implementación de su sistema de Responsabilidad Social Empresarial, IMPRO IFD desarrolla sus acciones considerando las materias fundamentales establecidas por la Norma ISO 26000, las cuales constituyen la base para la planificación, ejecución y evaluación de sus iniciativas de sostenibilidad. Las dimensiones de trabajo consideradas por la institución son las siguientes:

- a. **Gobernanza Organizacional:** Orientada a promover una gestión basada en la transparencia, la rendición de cuentas, el comportamiento ético y la adecuada toma de decisiones.
- b. **Prácticas Laborales:** Enfocada en el fortalecimiento del talento humano mediante condiciones laborales adecuadas, desarrollo profesional, salud y seguridad ocupacional, igualdad de oportunidades y respeto a los derechos laborales.
- c. **Medio Ambiente:** Dirigida a promover el uso responsable de los recursos, la prevención de impactos ambientales y la adopción gradual de prácticas orientadas a la sostenibilidad ambiental.
- d. **Prácticas Justas de Operación:** Relacionada con la promoción de conductas éticas, la prevención de la corrupción, la competencia justa y el fortalecimiento de relaciones responsables con aliados estratégicos y proveedores.
- e. **Asuntos de Consumidores:** Orientada a garantizar una atención responsable a los clientes, promoviendo la transparencia, la educación financiera, la protección de datos y la inclusión financiera.

- f. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad: Enfocada en contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades mediante acciones de inclusión, educación y generación de oportunidades.
- g. Derechos Humanos: Dirigida a promover el respeto de los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el trato digno hacia todas las personas.



Estas dimensiones reflejan el compromiso de IMPRO IFD con una gestión responsable y sostenible, orientada a generar valor para sus grupos de interés y contribuir al desarrollo económico y social de su entorno. Con el propósito de asegurar una adecuada gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, las diferentes áreas de la institución realizan el seguimiento periódico de los indicadores establecidos, permitiendo monitorear avances, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el cumplimiento de los objetivos definidos. Asimismo, como parte de su compromiso con la mejora continua, IMPRO IFD cuenta con procesos de evaluación periódica que permiten identificar fortalezas y oportunidades de

fortalecimiento en materia de Responsabilidad Social Empresarial, cuyos resultados son considerados para la actualización de planes y acciones institucionales.

4.2. Cumplimiento de Objetivos y Política de RSE de IMPRO IFD

Durante la gestión 2025, IMPRO IFD desarrolló diversas acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos y lineamientos establecidos en su Política de Responsabilidad Social Empresarial, manteniendo un enfoque alineado con los principios de la Norma ISO 26000 y con los compromisos asumidos frente a sus grupos de interés. Las principales acciones implementadas se desarrollaron en las siguientes materias fundamentales:

- a. **Gobernanza de la organización:** IMPRO IFD fortaleció la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial mediante la participación activa de su Directorio, la Gerencia General y el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social. Esta estructura permitió promover el seguimiento de las iniciativas institucionales y asegurar su alineación con los principios de sostenibilidad, transparencia y comportamiento ético.
- b. **Derechos Humanos:** La institución mantuvo su compromiso con el respeto a los derechos humanos, promoviendo un entorno organizacional basado en la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la no discriminación. Asimismo, continuó fortaleciendo mecanismos orientados a garantizar relaciones laborales justas y un ambiente de trabajo inclusivo.
- c. **Prácticas laborales:** Durante la gestión se dio continuidad a las acciones orientadas al fortalecimiento del talento humano, mediante programas de capacitación, evaluación del desempeño y cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales. Estas acciones contribuyeron al desarrollo profesional de los colaboradores y al fortalecimiento de un entorno laboral adecuado.
- d. **Medio ambiente:** IMPRO IFD continuó impulsando acciones orientadas al uso responsable de los recursos institucionales, incluyendo el seguimiento al consumo de

agua, energía eléctrica y combustibles, así como actividades de sensibilización interna destinadas a promover prácticas sostenibles entre los colaboradores.

- e. Prácticas justas de operación: La institución mantuvo una gestión basada en principios de integridad, transparencia y responsabilidad, incorporando criterios sociales en el desarrollo y otorgación de sus productos financieros, con el propósito de ampliar las oportunidades de acceso al financiamiento para sectores con acceso limitado al sistema financiero tradicional.
- f. Asuntos de consumidores: Se fortalecieron los mecanismos de atención al cliente y las acciones de educación financiera dirigidas a distintos segmentos de la población. Asimismo, se promovió el acceso inclusivo a los productos y servicios financieros, considerando las necesidades de personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos de atención prioritaria.
- g. Participación activa y desarrollo de la comunidad: IMPRO IFD continuó desarrollando acciones orientadas a promover la inclusión financiera y el fortalecimiento de actividades productivas en las comunidades donde opera. Estas iniciativas contribuyeron a generar mayores oportunidades de desarrollo económico y social para los sectores atendidos por la institución.

Las acciones desarrolladas durante la gestión reflejan el compromiso permanente de IMPRO IFD con la generación de valor económico, social y ambiental, fortaleciendo su contribución al desarrollo sostenible y al bienestar de sus grupos de interés.

4.3. Resultados de la Gestión de RSE en IMPRO IFD

Durante la gestión 2025, IMPRO IFD integró de manera efectiva los principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en sus operaciones y procesos institucionales, consolidando una gestión orientada a la sostenibilidad económica, social y ambiental. Los resultados obtenidos reflejan el compromiso de la institución con la generación de valor para sus grupos de interés y con el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la ética, la inclusión y la mejora continua. Los resultados alcanzados durante la gestión 2025 reflejan la consolidación de la Responsabilidad Social Empresarial como un componente

transversal de la gestión institucional. Las acciones implementadas evidencian el compromiso de IMPRO IFD con la generación de valor económico, social y ambiental para sus grupos de interés, promoviendo prácticas responsables que fortalecen la sostenibilidad institucional y contribuyen al desarrollo de las comunidades atendidas.

- a. Gobierno corporativo: La institución fortaleció su gestión mediante la aplicación de lineamientos, políticas y estrategias que incorporan criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Estas acciones contribuyen a una administración transparente, responsable y alineada con los principios establecidos en la Política de RSE.
- b. Brecha salarial: IMPRO IFD mantuvo el cumplimiento de las disposiciones laborales, patronales y previsionales vigentes, promoviendo condiciones de trabajo equitativas y una estructura salarial basada en criterios objetivos, transparentes y acordes con la normativa aplicable.
- c. Presencia en la comunidad: La totalidad de los proveedores contratados por IMPRO IFD corresponde a empresas nacionales, contribuyendo al fortalecimiento de la economía local. Asimismo, la institución aplica criterios de selección transparentes y realiza pagos oportunos, fortaleciendo relaciones comerciales responsables y sostenibles.
- d. Trabajo digno y no discriminación: La institución continuó promoviendo condiciones laborales justas mediante la aplicación de políticas internas orientadas al respeto de los derechos laborales, la igualdad de oportunidades y la prevención de cualquier forma de discriminación en el entorno de trabajo.
- e. Capacitación: Durante la gestión se ejecutaron actividades de formación y fortalecimiento de competencias dirigidas a los colaboradores, contribuyendo al desarrollo profesional, la mejora del desempeño y la generación de capacidades alineadas con los objetivos institucionales.
- f. Diversidad e igualdad de oportunidades: IMPRO IFD mantuvo su compromiso con la construcción de un ambiente laboral inclusivo, promoviendo el respeto a la

diversidad y garantizando igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, en concordancia con los principios establecidos en su Código de Conducta.

- g. Derechos humanos y compromiso social: La institución fortaleció una cultura organizacional basada en el respeto, la participación y el diálogo, promoviendo espacios de comunicación abiertos que favorecen la protección de los derechos fundamentales y el bienestar de sus grupos de interés.
- h. Enfoque social: Como Institución Financiera de Desarrollo, IMPRO IFD continuó orientando sus productos y servicios hacia sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal, contribuyendo a la inclusión financiera y al fortalecimiento de actividades productivas generadoras de ingresos.
- i. Satisfacción del cliente: Se fortalecieron los mecanismos de atención, gestión de reclamos y accesibilidad a los servicios financieros, garantizando una atención adecuada para todos los segmentos de la población, incluyendo personas con discapacidad y adultos mayores. Estas acciones contribuyeron a mejorar la experiencia de los clientes y a fortalecer la confianza en los servicios brindados por la institución.
- j. Conciencia ambiental: Durante la gestión 2025, IMPRO IFD dio continuidad a las acciones orientadas al fortalecimiento de su gestión ambiental, promoviendo el monitoreo del consumo de recursos y la implementación de prácticas responsables en el uso de materiales, energía y otros insumos institucionales. Asimismo, se avanzó en la consolidación de mecanismos que permitan una futura medición de la huella de carbono institucional, fortaleciendo la sensibilización ambiental y la gestión sostenible de los recursos.
- k. Cumplimiento normativo: IMPRO IFD mantuvo mecanismos de control y seguimiento que permitieron asegurar el cumplimiento oportuno de la normativa emitida por los entes reguladores, fortaleciendo la transparencia, la gestión de riesgos y la confianza de sus grupos de interés.

Los resultados alcanzados durante la gestión evidencian la integración progresiva de la Responsabilidad Social Empresarial en la gestión institucional, permitiendo que los principios

de sostenibilidad, ética y desarrollo social formen parte del accionar cotidiano de IMPRO IFD y contribuyan al cumplimiento de su misión institucional.

4.4. Implementación de la RSE en la Estructura Organizacional

La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en IMPRO IFD se encuentra integrada a la estructura organizacional mediante instancias claramente definidas de dirección, supervisión y ejecución, lo que permite una implementación coordinada y transversal de los principios de sostenibilidad en toda la institución.



El compromiso con la RSE se origina en el Directorio, instancia responsable de aprobar la Política de Responsabilidad Social Empresarial y realizar el seguimiento a su cumplimiento. Este liderazgo garantiza que los principios de sostenibilidad se incorporen en la planificación estratégica y en la toma de decisiones institucionales. A nivel ejecutivo, la Gerencia General lidera la implementación de los lineamientos de RSE, promoviendo su integración en los procesos institucionales y asegurando la disponibilidad de recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos. Como instancia de coordinación y seguimiento, IMPRO IFD cuenta con un Comité de RSE y Función Social, conformado por representantes del Directorio y la Gerencia General. Este comité tiene la responsabilidad de supervisar el

cumplimiento de la política institucional, evaluar los resultados obtenidos y promover acciones de mejora continua en materia social, ambiental y económica.

La ejecución operativa recae en la persona responsable de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social, quien coordina de manera permanente con las distintas unidades organizacionales para implementar, monitorear y dar seguimiento a las acciones definidas en los planes institucionales de RSE y Función Social. Este trabajo transversal facilita la incorporación de criterios de sostenibilidad en los distintos procesos institucionales y fortalece la participación de todas las áreas en el cumplimiento de los objetivos de RSE. Esta estructura organizacional permite que la Responsabilidad Social Empresarial sea gestionada de manera sistemática y permanente, fortaleciendo la capacidad de IMPRO IFD para generar valor sostenible para sus grupos de interés y contribuir al desarrollo económico y social del país.

4.5. Evaluación del Cumplimiento de Lineamientos de RSE

Con el propósito de verificar el grado de cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), IMPRO IFD realiza anualmente una evaluación integral de su gestión de Responsabilidad Social Empresarial mediante la aplicación de la matriz de indicadores de RSE para entidades supervisadas. Esta herramienta permite medir el desempeño institucional en aspectos relacionados con gobierno corporativo, brecha salarial, presencia en la comunidad, trabajo digno y no discriminación, capacitación, diversidad e igualdad de oportunidades, derechos humanos, enfoque social, satisfacción del cliente, conciencia ambiental y cumplimiento normativo. La aplicación sistemática de esta matriz facilita la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y áreas de atención prioritaria, constituyéndose en un instrumento fundamental para la toma de decisiones y la mejora continua de la gestión institucional.

Asimismo, los resultados obtenidos permiten fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas, respaldar la transparencia institucional y evidenciar el compromiso de IMPRO IFD con la sostenibilidad, la inclusión financiera y la generación de valor para sus grupos de

interés. Por otra parte, la evaluación realizada constituye una herramienta de gestión para la mejora continua, ya que proporciona información relevante para la toma de decisiones, la identificación de oportunidades de fortalecimiento y la definición de acciones orientadas a optimizar el desempeño institucional en materia de Responsabilidad Social Empresarial. De esta manera, la evaluación periódica del cumplimiento de los lineamientos de RSE se consolida como una práctica de gestión que contribuye al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de largo plazo.

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS

ENTIDAD: INCUBADORA DE MICRO EMPRESAS PRODUCTIVAS - IMPRO IFD

PERIODO DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN 2025

Cód.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Durante la gestión 2025, se llevó a cabo una capacitación dirigida a los miembros del Directorio sobre la prevención de la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Posteriormente, se aplicó una evaluación mediante un formulario digital para verificar el nivel de comprensión de los participantes.		
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	En la gestión 2025, la remuneración total anual del Gerente General representó un 374% del promedio anual de remuneración de todos los colaboradores de la institución, equivalente a aproximadamente 3,7 veces dicho promedio.	%	374
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Durante la gestión 2025, el incremento porcentual en la remuneración del individuo mejor pagado de IMPRO IFD fue un 118% superior al aumento promedio registrado entre el resto de los colaboradores.	%	118
3B	Brecha Salarial	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	IMPRO IFD estableció su salario mínimo institucional en Bs 2.750,00, equivalente al salario mínimo nacional vigente para la gestión 2025, lo que representa una relación del 100% y evidencia el estricto cumplimiento de la normativa aplicable.	%	100

1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		%	100
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	La institución contó con un total de 62 colaboradores a lo largo de la gestión 2025, cuyos datos se encuentran desglosados por grupo etario, género y departamento correspondiente.	Números Enteros	62
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		Números Enteros	18
	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		Números Enteros	22
3T	Trabajo digno y no discriminación	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados		Números Enteros	0
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado		N.º ejecutivo N.º Mando medio N.º Operativo	103 211 139
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	IMPRO IFD implementa un programa continuo de capacitación enfocado en el desarrollo de habilidades técnicas y el uso de nuevas tecnologías, con el objetivo de mejorar la empleabilidad del personal y fortalecer su desempeño frente a los desafíos del entorno laboral.	Números Enteros	1
3C	Capacitación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		%	98
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Se presenta información detallada sobre los cinco miembros titulares y los suplentes del Directorio de IMPRO IFD, incluyendo datos sobre género, edad, lengua materna, nivel educativo y función desempeñada.	Números Enteros	7
2D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Nivel gerencial y subgerencial: no existe dato para mujeres, por lo que no es posible calcular una brecha salarial. Nivel jefatura: las mujeres perciben un salario mínimo ligeramente superior al de los hombres (Bs 5.250,00 vs. Bs 5.211,67), reflejándose una brecha del 99,27%, lo que indica una diferencia mínima. Nivel operativo: los salarios mínimos son prácticamente iguales entre hombres y mujeres (Bs 2.753,00 vs. Bs 2.750,00), con una brecha del 100,11%, evidenciando equidad salarial en este nivel. Promedio general: el promedio del salario mínimo masculino (Bs 5.631,08) es superior al femenino (Bs 3.659,05), generando una brecha del 154%. Esto puede explicarse principalmente por la ausencia de mujeres	%	154

			en cargos gerenciales y subgerenciales, cuyos niveles salariales son más altos.		
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	IMPRO IFD cuenta con una política institucional de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social, gestionada por el Departamento de Desempeño Social. Esta política orienta sus esfuerzos hacia la medición y seguimiento del impacto económico y social en la comunidad, demostrando su compromiso con la sostenibilidad y la transparencia.		
2H	Derechos Humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	A través de su Manual de Desempeño Social, IMPRO IFD incorpora principios de derechos humanos en sus operaciones, asegurando la medición y gestión del impacto social y económico generado, así como la promoción de una cultura organizacional ética y comprometida.		
3H	Derechos Humanos y compromiso social	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	El 100% de los créditos otorgados, tanto en zonas urbanas como rurales, son evaluados mediante un sistema de medición de impacto social, garantizando la participación activa de las comunidades beneficiarias.	%	100
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	La actualización de la Política de Responsabilidad Social Empresarial reafirma el compromiso de IMPRO IFD con el desarrollo sostenible. Esta política prioriza la inclusión financiera de sectores vulnerables, la transparencia, el comportamiento ético y el respeto por los derechos humanos, dentro de un sistema de gestión que busca mejorar continuamente su impacto social.		
2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Los productos y servicios financieros de IMPRO IFD están diseñados para generar un impacto positivo en la sociedad, en cumplimiento de la Ley N° 393. Entre ellos se destacan los microcréditos para inversión productiva y vivienda, enfocados en la inclusión financiera y la reducción de la pobreza y la exclusión económica y social.		
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	IMPRO IFD establece en sus documentos corporativos los lineamientos que aseguran una oferta responsable de productos financieros, con información clara y accesible para los clientes. La institución prioriza el apoyo a sectores vulnerables, promoviendo oportunidades de autoempleo y mejora en la calidad de vida.		
4E	Enfoque Social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	El programa de educación financiera de IMPRO IFD se ejecuta anualmente mediante módulos didácticos sobre finanzas personales y empresariales, con el fin de mejorar la toma de decisiones		

			económicas de los participantes y contribuir a su bienestar financiero. En esta gestión se han incluido temas como el uso del QR y sistemas digitales de pago.		
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	IMPRO IFD implementa incentivos como los productos “YAPITA” y “AYNI”, otorgados a clientes cumplidos, así como beneficios progresivos en banca comunal mediante ciclos de graduación que recompensan el buen comportamiento crediticio.		
2S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Durante la gestión 2025, se aplicó una encuesta institucional dirigida a clientes y usuarios, con el fin de evaluar su nivel de satisfacción respecto a los productos y servicios ofrecidos.		
3S	Satisfacción del Cliente	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	En 2025, IMPRO IFD recibió 14 reclamos y 10 requerimientos en primera instancia, en segunda instancia se tuvo 10 casos, todos resueltos en su totalidad. La institución registra y gestiona los reclamos a través del módulo informático de Punto de Reclamo y archivo físico, cumpliendo con los plazos y normativa establecidos por la ASFI.	Números Enteros y porcentajes	34 y 100 %
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Se desarrollaron campañas internas de concienciación sobre el uso responsable del agua y la energía, mediante la colocación de materiales visuales en los espacios de trabajo.		
2A	Conciencia Ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Actualmente, IMPRO IFD no cuenta con políticas ni procedimientos específicos para la gestión de residuos ni para la optimización del uso de recursos hídricos o eléctricos.		
	Conciencia Ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	No se registraron gastos ni inversiones en proyectos o actividades vinculadas al medio ambiente durante la gestión reportada.		
3A	Conciencia Ambiental	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	La institución no dispone actualmente de productos financieros enfocados en la promoción de tecnologías verdes; sin embargo, se encuentra en proceso de planificación para implementar el SARAS (Sistema de Administración para la medición de Riesgos Ambientales y Sociales) en nuevos productos crediticios.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Durante la gestión 2025, se realizaron pagos por nueve sanciones pecuniarias, con un monto total de Bs36.756,39. No se registraron sanciones no monetarias en el periodo informado.	Números Enteros y/o porcentajes	9 100%

4.5.1. Resultados de la Evaluación de Cumplimiento de RSE

La evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) constituye una herramienta fundamental para medir el grado de integración de los

principios de sostenibilidad en la gestión institucional de IMPRO IFD. En este contexto, durante la gestión 2025 se contó con una evaluación especializada realizada por la consultora MFR S.R.L., entidad encargada de analizar el desempeño institucional en materia de responsabilidad social, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos relevantes para la consolidación de una gestión sostenible. Los resultados obtenidos reflejan el compromiso de IMPRO IFD con la incorporación progresiva de criterios sociales, ambientales y de gobernanza en sus operaciones, permitiendo contar con una visión objetiva sobre el nivel de avance alcanzado y los desafíos que aún deben ser abordados:

a. Planificación e implementación

La evaluación evidenció un adecuado compromiso por parte del Directorio y de la Alta Gerencia con la misión institucional y los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial. Las decisiones estratégicas consideran información relacionada con el desempeño social, permitiendo una gestión alineada con los principios institucionales y con las expectativas de los grupos de interés. Asimismo, se identificaron oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la incorporación y seguimiento de indicadores específicos de RSE, así como con la consolidación de una estrategia ambiental integral que permita ampliar el alcance de las acciones desarrolladas en esta materia. De igual forma, se identificaron aspectos susceptibles de mejora vinculados a la sostenibilidad financiera de largo plazo y a la generación de rentabilidad responsable.

b. Resultados de RSE

Los resultados obtenidos muestran avances importantes en diversos ámbitos de la gestión social. La institución mantiene una adecuada participación de mujeres y hombres dentro de su estructura organizacional y continúa promoviendo prácticas de inclusión y equidad. Asimismo, IMPRO IFD demuestra capacidad para diseñar productos financieros adaptados a las características y necesidades de su mercado objetivo, implementando mecanismos orientados a la protección de los clientes, la privacidad de la información y la prevención del sobreendeudamiento. También se destacan los niveles alcanzados en materia de

transparencia institucional, precios responsables y atención de reclamos. La evaluación señala, además, oportunidades para fortalecer las acciones dirigidas a la comunidad y otros grupos de interés, así como para continuar desarrollando iniciativas ambientales que complementen la gestión social y económica de la institución.

c. Alcance

La evaluación determinó que IMPRO IFD mantiene una cobertura geográfica concentrada principalmente en el departamento de La Paz, situación que representa una oportunidad para ampliar progresivamente su alcance institucional. No obstante, durante la gestión se registró un crecimiento adecuado en el número de prestatarios atendidos, destacándose la atención a sectores rurales y poblaciones con mayores niveles de vulnerabilidad. Asimismo, el tamaño promedio de los créditos otorgados se mantiene alineado con la misión institucional y con los objetivos de inclusión financiera, permitiendo llegar efectivamente a mujeres emprendedoras, pequeños productores y otros segmentos prioritarios para la institución.

d. Calidad de los servicios

La evaluación evidenció que IMPRO IFD dispone de una oferta adecuada de productos crediticios y servicios financieros acorde a su tamaño institucional y a las necesidades de su mercado objetivo. Asimismo, se identificó que la institución ofrece coberturas complementarias mediante seguros asociados a sus productos, contribuyendo a la protección de los clientes y sus familias. De igual manera, no se evidenciaron barreras significativas de acceso al crédito y se observó estabilidad en los niveles de permanencia de los clientes. Entre las oportunidades de mejora identificadas se encuentra la ampliación de los servicios no financieros y el fortalecimiento de iniciativas complementarias que permitan brindar una atención más integral a los clientes, generando un mayor impacto en su desarrollo económico y social.

Los resultados de esta evaluación constituyen un insumo valioso para la mejora continua de la gestión institucional, permitiendo identificar acciones orientadas al fortalecimiento de la

Responsabilidad Social Empresarial y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de IMPRO IFD. Asimismo, ratifican el compromiso de la institución con una gestión responsable, transparente e inclusiva, enfocada en generar valor sostenible para sus clientes, colaboradores, comunidades y demás grupos de interés.



5. CONCLUSIONES

Durante la gestión 2025, IMPRO IFD continuó fortaleciendo la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un componente transversal de su gestión institucional, integrándola en la planificación estratégica, los procesos internos y la toma de decisiones. Este enfoque permitió consolidar el compromiso institucional con el desarrollo sostenible, la inclusión financiera y la generación de valor para sus grupos de interés.

La institución mantuvo una gestión alineada con los lineamientos regulatorios vigentes y los principios establecidos en la norma ISO 26000, promoviendo prácticas responsables en materia de gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, asuntos de consumidores, desarrollo de la comunidad, medio ambiente y prácticas justas de operación. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la transparencia, la ética institucional y la sostenibilidad de sus operaciones.

Los productos y servicios financieros ofrecidos por IMPRO IFD continuaron orientados a facilitar el acceso al financiamiento de sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal, impulsando el desarrollo de actividades productivas, el fortalecimiento de emprendimientos y la mejora de las condiciones económicas de sus clientes. Asimismo, las acciones de educación financiera desarrolladas durante la gestión contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades de los usuarios para una administración responsable de sus recursos y una adecuada toma de decisiones financieras.

En el ámbito interno, la institución promovió condiciones laborales justas, oportunidades de capacitación continua y espacios de trabajo basados en el respeto, la equidad y la no discriminación, fortaleciendo el desarrollo profesional de sus colaboradores y consolidando una cultura organizacional alineada con los principios de responsabilidad social.

La evaluación realizada durante la gestión permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de la estrategia ambiental, la sistematización de resultados, la medición de impactos sociales y ambientales, la ampliación de servicios no financieros y el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación y difusión de las

acciones de RSE. Estos aspectos constituyen una base importante para la mejora continua y el fortalecimiento institucional en futuras gestiones.

IMPRO IFD reafirma su compromiso de continuar consolidando una gestión responsable, ética y sostenible, fortaleciendo sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y promoviendo iniciativas que contribuyan al bienestar de sus colaboradores, clientes, comunidades y demás grupos de interés, en concordancia con su misión institucional de transformar sueños en oportunidades.



6. ANEXOS

6.1. 1G – GOBIERNO CORPORATIVO

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

FORMATO DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS 2025

Evaluación de LGI, FT y FPADM - IMPRO IFD

En cumplimiento al Programa de Capacitación Anual en materia de LGI/FT/FPADM La Unidad de Cumplimiento pone a disposición la presente evaluación.

Nombre y Apellidos

Cargo que desempeña en IMPRO IFD

MARCA LA RESPUESTA CORRECTA EN UN SOLO OVALO

1. ¿Qué es Legitimación de Ganancias Ilícitas? 10 puntos
 - ☐ Es el proceso de declarar voluntariamente todas las ganancias de actividades legales ante las autoridades fiscales.
 - ☐ Es el uso de fondos legítimos para financiar actividades ilícitas.
 - ☐ Es el conjunto de operaciones para ocultar el origen ilícito de fondos y hacerlos parecer legales.
2. ¿Cuál de las siguientes opciones NO describe al Financiamiento al Terrorismo? 10 puntos
 - ☐ Involucra recursos de origen ilícito o lícito destinados a financiar actividades terroristas.
 - ☐ El apoyo mediante transferencia de fondos a grupos políticos de oposición legítimos.
 - ☐ Uso de sistemas financieros para canalizar recursos hacia grupos extremistas.
3. ¿Qué objetivo persigue el Financiamiento de la Proliferación de ADM? 10 puntos
 - ☐ Facilitar la producción y distribución de armas de destrucción masiva para actividades bélicas o terroristas.
 - ☐ Garantizar la paz internacional mediante la cooperación entre naciones.
 - ☐ Promover el desarrollo económico de regiones estratégicas a través de programas nucleares pacíficos.
4. ¿Cuál es uno de los roles de la Unidad de Investigaciones Financieras? 10 puntos
 - ☐ Fijar estándares internacionales contra la lucha de LGI/GT/FPADM.
 - ☐ Regular y emitir normativa para Sujetos Obligados a nivel nacional.
 - ☐ Diseñar políticas públicas para la legitimación de información financiera.

FORMATO DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS 2025

5. ¿Cuál es un objetivo clave de las políticas de "Conozca a su Cliente" (KYC)? 10 puntos

Identificar a los clientes y evaluar posibles riesgos relacionados con delitos financieros como legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo.

☐ Simplificar los procedimientos financieros para clientes frecuentes, reduciendo las verificaciones.

☐ Permitir que las instituciones prioricen la confidencialidad sobre el origen de los fondos.
6. ¿A quienes se debe realizar la debida diligencia? 10 puntos

☐ Clientes, Usuarios y Proveedores.

☐ Trabajadores, Directores, Accionistas.

☐ Todos los anteriores.
7. ¿Cuáles son los tipos de debida diligencia? 10 puntos

☐ Debita diligencia Simplificada, Continua, Intensificada.

☐ Debita diligencia Baja, Media, Alta.

☐ Debita diligencia Básica, Regular, Reforzada.
8. ¿Qué es una señal de alerta? 10 puntos

☐ Es el registro de una operación general.

☐ Es el comportamiento inusual de los clientes.

☐ Es el reporte enviado a la UIF.
9. ¿Cuál de las siguientes opciones NO es una señal de alerta? 10 puntos

☐ Cancelación anticipada de créditos por importes elevados sin justificación lógica.

☐ Préstamos por montos elevados que no son aplicados en el destino declarado.

☐ Clientes que no cumplen requisitos para acceder a un financiamiento.
10. Un Activo Virtual depende exclusivamente del Blockchain 10 puntos

☐ Verdadero.

☒ Falso.

FORMATO DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS 2025

DIRECTORIO IMPRO IFD – 2025

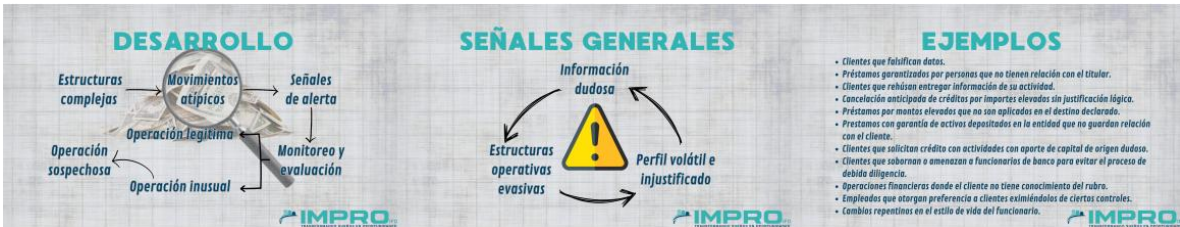
EVALUACION DE 1RA INSTANCIA			
Fecha	Puntuación	Nombre y Apellidos	Cargo que desempeña en IMPRO IFD
19-12-2025	90 / 100	Luis Augusto Castañon Clavijo	Presidente del Directorio
19-12-2025	100 / 100	Miguel Fernando Jimenez Medinaceli	Director Suplente
19-12-2025	90 / 100	Mauricio Barriga Delgado	Secretaria del Directorio
19-12-2025	100 / 100	Martin Oscar Marcelo Rios Suaznabar	Director Suplente
19-12-2025	100 / 100	Alfredo Aspiazu Castro	Director Vocal

Fuente: Reporte de Google Forms

CAPACITACION DE LGI, FT y FPADM DIRECTORIO

NOMBRES	FIRMAS
LUIS CASTAÑON CLAVIJO	
GUSTAVO AÑEZ CASTEDO	
MAURICIO BARRIGA DELGADO	
ALFREDO AZPIAZU CASTRO	
MARCELO RIOS SUAZNABAR	
ARIEL RADA ILLATARCO	
JENNY MENDEZ YARICHINO	





CONGELAMIENTO Y DESCONGELAMIENTO

Se entiende como sanción, el cual es emitido por el CSNU, cuando identifica a terroristas, traficantes, piratas, blanqueadores de activos.

A todos los que vulneran DDHH, seguridad y paz internacional



PROCEDIMIENTO

CONGELAMIENTO:

- CSNU incluye, UIF instruye
- EIF verifica coincidencias
- Se aplica y se reporta a UIF
- Juez desestima o ratifica
- Se realiza RDS y remite a UIF

DESCONGELAMIENTO:

- CSNU excluye, UIF instruye
- EIF aplica si corresponde
- Se reporta descongelamiento
- Por homonimia, la UIF instruye levantamiento.

ACTIVOS VIRTUALES







```
graph LR; Contexto[CONTEXTO] --> Proveedores[PROVEEDORES]; Proveedores --> Usuario[¡MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN!]; Usuario --> Contexto;
```

CONTEXTO

- Es un recurso digital con valor económico.
- Aceptado de forma global
- Sistema descentralizado
- Reserva de valor
- Anonimato parcial
- Rastreadibilidad complicada
- Riesgo de instrumento ilícito

PROVEEDORES

- Intercambio entre activos virtuales y monedas fiduciarias.
- Intercambio entre una o más formas de activos virtuales.
- Transferencia de activos virtuales
- Custodia y/o administración de activos virtuales o instrumentos que permitan el control sobre activos virtuales.
- Participación y provisión de servicios financieros relacionados con la oferta y/o venta de un activo virtual de un emisor,

¡MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

[illegible][illegible][illegible]

6.2. 1B – BRECHA SALARIAL

Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.

CARGO	TOTAL GANADO 2025
GERENTE GENERAL	17.889,08
GERENTE DE RIESGOS	12.786,72
GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	10.146,00
SUBGERENTE DE TECNOLOGIA	9.606,57
GERENTE DE CREDITOS	8.589,00
SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	7.143,71
COBRADOR	5.612,50
AUXILIAR CONTABLE	5.606,93
JEFE DE AUDITORIA INTERNA	5.500,00
JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	5.250,00
CAJERO MAYOR	5.211,67
OFICIAL DE CREDITOS	5.132,47
COBRADOR	5.022,25
OFICIAL DE CREDITOS	4.254,56
AUXILIAR DE ADMINISTRACION	4.235,00
ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	4.057,50
JEFE DE AGENCIA ai	4.057,50
CAJERO	3.807,50
CAJERO	3.807,50
CAJERO	3.807,50
OFICIAL DE CREDITOS	3.657,50
OFICIAL DE CREDITOS	3.604,50
OFICIAL DE CREDITOS	3.571,50
ANALISTA DE RIESGOS	3.412,50
COBRADOR	3.404,30
ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	3.373,33
CAJERO	3.312,50
JEFE DE AGENCIA ai	3.267,95
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	3.224,40
OFICIAL DE CREDITOS	3.204,00
COBRADOR	3.199,46
COBRADOR	3.150,00
OFICIAL DE CREDITOS	3.121,00
OFICIAL DE CREDITOS	3.006,00
AUDITOR JUNIOR	3.000,00
OFICIAL DE CREDITOS	2.943,00
COBRADOR	2.940,00
ENCARGADO DE OYM	2.940,00
CAJERO	2.900,00
OFICIAL DE CREDITOS	2.753,00
ANALISTA DE RIESGOS	2.750,00
CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	2.500,00
REMUNERACIÓN TOTAL ANUAL DEL MEJOR PAGADO	17.889,08
REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL TOTAL DE LOS EMPLEADOS	4.779,97
RELACIÓN %	374%

6.3. 2B – BRECHA SALARIAL

Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada).

N°	TOTAL GANADO 2024	TOTAL GANADO 2025
1	16.447,93	17.889,08
2	11.999,26	12.786,72
3	9.270,00	10.146,00
4	9.027,69	9.606,57
5	7.871,41	8.589,00
6	7.675,00	7.143,71
7	6.385,00	5.612,50
8	6.180,00	5.606,93
9	5.375,00	5.500,00
10	5.247,08	5.250,00
11	5.195,91	5.211,67
12	5.069,59	5.132,47
13	4.856,59	5.022,25
14	4.421,82	4.254,56
15	4.381,35	4.235,00
16	3.987,68	4.057,50
17	3.831,00	4.057,50
18	3.825,00	3.807,50
19	3.639,37	3.807,50
20	3.475,00	3.807,50
21	3.385,75	3.657,50
22	3.375,00	3.604,50
23	3.366,75	3.571,50
24	3.325,00	3.412,50
25	3.055,00	3.404,30
26	3.025,00	3.373,33
27	3.025,00	3.312,50
28	3.025,00	3.267,95
29	3.000,00	3.224,40
30	3.000,00	3.204,00
31	3.000,00	3.199,46
32	3.000,00	3.150,00
33	3.000,00	3.121,00
34	2.923,00	3.006,00
35	2.888,27	3.000,00
36	2.800,00	2.943,00
37	2.800,00	2.940,00
38	2.800,00	2.940,00
39	2.678,00	2.900,00
40	2.650,00	2.753,00
41	2.524,00	2.750,00
42	2.500,00	2.750,00
43	2.500,00	
44	2.500,00	
45	2.500,00	
46	2.500,00	
TOTAL	203.307,45	201.008,90
TOTAL SIN TOMAR EN CUENTA AL MEJOR PAGADO	184.359,52	183.119,82

	A	B	DIFERENCIA (B-A)
REMUNERACIÓN TOTAL ANUAL DEL MEJOR PAGADO	16.447,93	17.889,08	1.441,15
REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL TOTAL DE LOS EMPLEADOS (SIN TOMAR EN CUENTA EL MEJOR PAGADO)	4.096,88	4.466,34	369,46

6.4. 3B – BRECHA SALARIAL

Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.

CARGO	TOTAL GANADO 2025
GERENTE GENERAL	17.889,08
GERENTE DE RIESGOS	12.786,72
GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	10.146,00
SUBGERENTE DE TECNOLOGIA	9.606,57
GERENTE DE CREDITOS	8.589,00
SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	7.143,71
COBRADOR	5.612,50
AUXILIAR CONTABLE	5.606,93
JEFE DE AUDITORIA INTERNA	5.500,00
JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	5.250,00
CAJERO MAYOR	5.211,67
OFICIAL DE CREDITOS	5.132,47
COBRADOR	5.022,25
OFICIAL DE CREDITOS	4.254,56
AUXILIAR DE ADMINISTRACION	4.235,00
ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	4.057,50
JEFE DE AGENCIA ai	4.057,50
CAJERO	3.807,50
CAJERO	3.807,50
CAJERO	3.807,50
OFICIAL DE CREDITOS	3.657,50
OFICIAL DE CREDITOS	3.604,50
OFICIAL DE CREDITOS	3.571,50
ANALISTA DE RIESGOS	3.412,50
COBRADOR	3.404,30
ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	3.373,33
CAJERO	3.312,50
JEFE DE AGENCIA ai	3.267,95
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	3.224,40
OFICIAL DE CREDITOS	3.204,00
COBRADOR	3.199,46
COBRADOR	3.150,00
OFICIAL DE CREDITOS	3.121,00
OFICIAL DE CREDITOS	3.006,00
AUDITOR JUNIOR	3.000,00
OFICIAL DE CREDITOS	2.943,00
COBRADOR	2.940,00
ENCARGADO DE OYM	2.940,00
CAJERO	2.900,00
OFICIAL DE CREDITOS	2.753,00
ANALISTA DE RIESGOS	2.750,00
CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	2.750,00
SALARIO MÍNIMO NACIONAL	2.750,00
SALIO MÍNIMO IMPRO IFD	2.750,00
RELACIÓN %	100

6.5. 1P – PRESENCIA EN LA COMUNIDAD

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

CUENTAS	PROVEEDOR	DETALLE	MONTO
4.5.2.99.102	NACIONAL	SERVICIO DE PAGINA WEB	2.306,83
4.5.2.99.103	NACIONAL	SERVICIO DE BIC.INFOCRED- INFOCENTER	17.031,00
4.5.2.99.107	NACIONAL	SERVICIO DE TRANS.DE DATOS FIBRA OPTICA	56.737,40
4.5.2.99.113	NACIONAL	SERVICIO DE TRANSPORTE	14.654,97
4.5.2.99.118	NACIONAL	SERVICIO DE MONITOREO GPS	4.524,00
4.5.2.99.124	NACIONAL	SERVICIO DE ANALISIS DE VULNERABILIDAD TECNICAS	8.600,00
4.5.2.99.125	NACIONAL	SERVICIO DE DATOS PEP	8.135,02
4.5.2.99.126	NACIONAL	OTROS SERVICIOS CONTRATADOS	32.500,57
4.5.9.01.101	NACIONAL	GASTOS NOTARIALES Y JUDICIALES	6.007,00
4.5.9.02.102	NACIONAL	ALQUILER OFICINA EL ALTO	27.000,00
4.5.9.02.103	NACIONAL	ALQUILER OF. ACHACACHI	12.857,16
4.5.9.02.104	NACIONAL	ALQUILER PUNTO DE ATENCION HUAJCHILLA	19.285,68
4.5.9.02.105	NACIONAL	ALQUILER OFICINA MIRAFLORES	20.880,00
4.5.9.02.109	NACIONAL	ALQUILER CAJA DE SEGURIDAD	1.692,00
4.5.9.02.110	NACIONAL	ALQUILER DE GARAJE	7.839,30
4.5.9.03.101	NACIONAL	ENERGIA ELECTRICA OF.CENTRAL	36.063,70
4.5.9.03.102	NACIONAL	ENERGIA ELECTRICA OF. EL ALTO	5.626,10
4.5.9.03.103	NACIONAL	ENERGIA ELECTRICA OF.ACHACACHI	1.379,10
4.5.9.03.104	NACIONAL	ENERGIA ELECTRICA MIRAFLORES	1.612,40
4.5.9.03.110	NACIONAL	AGUA OF.CENTRAL	3.655,60
4.5.9.03.111	NACIONAL	AGUA OFICINA EL ALTO	527,20
4.5.9.03.112	NACIONAL	ENERGIA ELECTRICA PALOMAR-HUAJCHILLA	1.400,70
4.5.9.03.114	NACIONAL	AGUA OFICINA HUAJCHILLA	335,00
4.5.9.03.120	NACIONAL	CALEFACCION Y GAS	84,14
4.5.9.04.101	NACIONAL	PAPELERIA, UTILES Y MATER.DE SERV.	97.061,34
4.5.9.06.101	NACIONAL	PROPAGANDA Y PUBLICIDAD	3.304,35
4.5.9.99.101	NACIONAL	DIVERSOS	71.781,74
TOTAL BOLIVIANOS			462.882,30
TOTAL DÓLARES			66.506,08

6.6. 1T – TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN

Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.

		EDAD (AÑOS)			Total
DEPARTAMENTO		< 34	34-54	>54	
Beni	M				0
	F				0
Chuquisaca	M				0
	F				0
Cochabamba	M				0
	F				0
La Paz	M	17	8	2	27
	F	11	15	9	35
Oruro	M				0
	F				0
Pando	M				0
	F				0
Potosí	M				0
	F				0
Santa Cruz	M				0
	F				0
Tarija	M				0
	F				0
TOTAL		28	23	11	62

PERSONAL A DICIEMBRE 2024	62	100,00%
hombres > 34	17	27%
mujeres > 34	11	18%
hombres 34-54	8	13%
mujeres 34-54	15	24%
hombres < 54	2	3%
mujeres <54	9	15%

6.7. 2T – TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN

Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.

/ Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.

DEPARTAMENTO		CONTRATACIÓN EDAD (AÑOS)			Total
		< 34	34-54	>54	
Beni	M				0%
	F				0%
Chuquisaca	M				0%
	F				0%
Cochabamba	M				0%
	F				0%
La Paz	M	44%	11%	0%	55%
	F	28%	11%	6%	45%
Oruro	M				0%
	F				0%
Pando	M				0%
	F				0%
Potosí	M				0%
	F				0%
Santa Cruz	M				0%
	F				0%
Tarija	M				0%
	F				0%
TOTAL		72%	22%	6%	100%

DEPARTAMENTO		ROTACIÓN EDAD (AÑOS)			Total
		< 34	34-54	>54	
Beni	M				0%
	F				0%
Chuquisaca	M				0%
	F				0%
Cochabamba	M				0%
	F				0%
La Paz	M	27%	14%	5%	46%
	F	27%	27%	0%	54%
Oruro	M				0%
	F				0%
Pando	M				0%
	F				0%
Potosí	M				0%
	F				0%
Santa Cruz	M				0%
	F				0%
Tarija	M				0%
	F				0%
TOTAL		54%	41%	5%	100%

6.8. 3T – TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN

Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.

Nº	CATEGORÍA	EDAD	SEXO	CARGO	TOTAL GANADO 2025
1	EJECUTIVO	61	Masculino	GERENTE GENERAL	17.889,08
2	EJECUTIVO	48	Masculino	GERENTE DE RIESGOS	12.786,72
3	EJECUTIVO	58	Masculino	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	10.146,00
4	MANDO MEDIO	57	Masculino	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA	9.606,57
5	EJECUTIVO	55	Masculino	GERENTE DE CREDITOS	8.589,00
6	MANDO MEDIO	51	Masculino	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	7.143,71
7	OPERATIVO	66	Femenino	COBRADOR	5.612,50
8	OPERATIVO	34	Femenino	AUXILIAR CONTABLE	5.606,93
9	MANDO MEDIO	28	Femenino	JEFE DE AUDITORIA INTERNA	5.500,00
10	MANDO MEDIO	57	Masculino	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	5.250,00
11	MANDO MEDIO	63	Masculino	CAJERO MAYOR	5.211,67
12	OPERATIVO	38	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	5.132,47
13	OPERATIVO	50	Masculino	COBRADOR	5.022,25
14	OPERATIVO	29	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	4.254,56
15	OPERATIVO	41	Masculino	AUXILIAR DE ADMINISTRACION	4.235,00
16	OPERATIVO	55	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	4.057,50
17	OPERATIVO	42	Masculino	JEFE DE AGENCIA ai	4.057,50
18	OPERATIVO	32	Femenino	CAJERO	3.807,50
19	OPERATIVO	51	Femenino	CAJERO	3.807,50
20	OPERATIVO	28	Masculino	CAJERO	3.807,50
21	OPERATIVO	49	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	3.657,50
22	OPERATIVO	45	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	3.604,50
23	OPERATIVO	28	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	3.571,50
24	OPERATIVO	29	Femenino	ANALISTA DE RIESGOS	3.412,50
25	OPERATIVO	50	Masculino	COBRADOR	3.404,30
26	OPERATIVO	46	Masculino	ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	3.373,33
27	OPERATIVO	31	Femenino	CAJERO	3.312,50
28	OPERATIVO	51	Femenino	JEFE DE AGENCIA ai	3.267,95
29	MANDO MEDIO	32	Masculino	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	3.224,40
30	OPERATIVO	31	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	3.204,00
31	OPERATIVO	34	Femenino	COBRADOR	3.199,46
32	OPERATIVO	57	Masculino	COBRADOR	3.150,00
33	OPERATIVO	27	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	3.121,00
34	OPERATIVO	26	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	3.006,00
35	OPERATIVO	28	Femenino	AUDITOR JUNIOR	3.000,00
36	OPERATIVO	24	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	2.943,00
37	OPERATIVO	69	Masculino	COBRADOR	2.940,00
38	OPERATIVO	28	Femenino	ENCARGADO DE OYM	2.940,00
39	OPERATIVO	29	Masculino	CAJERO	2.900,00
40	OPERATIVO	25	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	2.753,00
41	OPERATIVO	29	Femenino	ANALISTA DE RIESGOS	2.750,00
42	OPERATIVO	35	Femenino	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	2.750,00

6.9. 1C – CAPACITACIÓN

Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.

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	MOLINEDO 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

6.10. 2C – CAPACITACIÓN

Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.

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 19:00	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	REPROGRAMACIONES Y REFINANCIAMIENTOS DS N° 5241	VELAR POR EL BUEN MANEJO DEL DECRETO Y LAS HERRAMIENTAS A UTILIZAR	2	TALLER	Interno	NORMATIVAS	11	Presencial	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/PPADM	Capacitar a los colaboradores del área administrativa d 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 FOEA - ALCANCE - RESPONSABILIDADES DEL SSC - 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- 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/PPADM	Entidades relevantes Marco legal Responsabilidades, obligaciones y sanciones Conceptos, tipologías y consecuencias Riesgos a los que IMPRO IFD está expuesto Herramientas para identificar riesgos 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 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	PORTALECER EL TRATO EMPÁTICO Y PREVENTIVO HACIA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN ATENCIÓN FINANCIERA.	1	TALLER	Interno	NORMATIVAS	6	Virtual	IMPRO IFD
503.1	Finalizado	Viernes 01/08/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL- GP	PORTALECER 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 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL- BV	PORTALECER 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 SOCIAL Y AMBIENTAL Y SOCIAL 1 (pg. 3)	GARANTIZAR LA CORRECTA APLICACIÓN DE LA NORMA DE DESEMPEÑO SOCIAL 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	IMPROMNET- MÓDULO CUENTES- G1	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CUENTES DEL CORE BANCARIO IMPROMNET	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 RUTINAS	ACTUALIZAR AL 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	IMPROMNET- MÓDULO CUENTES- G2	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CUENTES DEL CORE BANCARIO IMPROMNET	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IFD
509.1	Finalizado	Lunes 11/08/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPROMNET- MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL- G1	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPROMNET	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	IMPRO IFD
510.1	Anulado	Martes 02/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPROMNET- MÓDULO CASTIGO	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO DE CASTIGOS DEL CORE BANCARIO IMPROMNET	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD
511.1	Finalizado	Jueves 04/09/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPROMNET- MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS DEL CORE BANCARIO IMPROMNET	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Virtual	IMPRO IFD
512.1	Finalizado	Martes 12/08/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPROMNET- MÓDULO CUENTES Y CRÉDITO BANCA COOPERATIVA	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO- BANCA COOPERATIVA DEL CORE BANCARIO IMPROMNET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD
513.1	Finalizado	Jueves 21/08/2025 09:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPROMNET- MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL- PARTE 2	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPROMNET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	15	Presencial	IMPRO IFD
514.1	Finalizado	Miércoles 20/08/2025 14:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPROMNET- CRÉDITO BANCA COOPERATIVA- PARTE 2	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO- BANCA COOPERATIVA DEL CORE BANCARIO IMPROMNET. GESTIONAR CORRECTAMENTE SALAS PARA DEJAR DE REALIZAR MANUALMENTE LA DOCUMENTACIÓN DE SALAS	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	13	Presencial	IMPRO IFD
515.1	Finalizado	Lunes 08/09/2025 15:00 Martes 09/09/2025 15:00 Miércoles 10/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SALAR- JEFATURA 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, OTAS REINTEGRACIONES Y EXCLUSIONES	6	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IFD
516.1	Finalizado	Sábado 13/09/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPROMNET- MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL- PARTE 3	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO INDIVIDUAL DEL CORE BANCARIO IMPROMNET.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	11	Presencial	IMPRO IFD

531.1	Finalizado	Lunes 15/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - CRÉDITO BANCA COJUNAL - PARTE 3	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO CRÉDITO - BANCA COJUNAL DEL CORE BANCARIO IMPRONET. - INGRESAR Y TRABAJAR EN EL MÓDULO DE CRÉDITOS - BANCA COJUNAL. - REGISTRAR Y ENVIAR LAS FICHAS DE PRUEBAS.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	10	Presencial	IMPRO IPO
538.1	Finalizado	Viernes 19/09/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	IMPRONET - MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS - PARTE 2	PORTALECER LAS HABILIDADES DEL PERSONAL EN EL USO EFICIENTE DEL MÓDULO TESORERÍA Y CAJAS DEL CORE BANCARIO IMPRONET. - GESTIONAR LAS OPERACIONES EN IMPRONET. - REALIZAR OBSERVACIONES A IMPRONET.	1	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IPO
539.1	Finalizado	Miércoles 24/09/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	RECAPITULACIÓN DE SEGUROS DE DESGRAVAMEN	TIPOS DE SEGUROS DE DESGRAVAMEN	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	21	Presencial	TUBROKER SUDAMERICANA
520.1	Finalizado	Miércoles 01/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INTRODUCCIÓN A LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001	INTRODUCCIÓN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CARACTAR AL PERSONAL EN CONCEPTOS BÁSICOS DE LA NORMA ISO 9001.	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	45	Virtual	ESPECIALISTA ISO
521.1	Finalizado	Viernes 03/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE. PROCESOS Y MEDICIONES	COSTO DE NO CALIDAD, MÉTRICAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	45	Virtual	ESPECIALISTA ISO
522.1	Finalizado	Lunes 06/10/2025 08:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	POLÍTICA DE CALIDAD DE IMPRO Y OBJETIVOS	COMUNICAR LA POLÍTICA DE CALIDAD, VISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES, OBJETIVOS DEL SGC.	4	CURSO	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	45	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 IPO	INTRODUCCIÓN A LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001 CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE, PROCESOS Y MEDICIONES	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 IPO	POLÍTICA DE CALIDAD DE IMPRO Y OBJETIVOS BRINDAR CONOCIMIENTOS PRÁCTICOS Y TEÓRICOS SOBRE EL USO, MONITOREO Y CONTROL DEL SISTEMA GPS IMPLEMENTADO EN LAS MOVILIDADES DE IMPRO IPO. CARACTAR AL PERSONAL EN LA INTERPRETACIÓN DE REPORTES ALERTAS Y RUTAS, ASEGURANDO UNA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS MÓVILES. PORTALECER LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL ENCARGADO DE SUPERVISAR LOS DESPLAZAMIENTOS, GARANTIZANDO TRANSPARENCIA, SEGURIDAD Y TRAZABILIDAD EN LOS RECORRIDOS.	2	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	3	Presencial	MONINET
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 Domingo 28/09/2025 20:30 Sábado 30/09/2025 15:00 Domingo 01/10/2025 15:00 Sábado 06/10/2025 15:00 Domingo 13/09/2025 15:00 Lunes 08/09/2025 20:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y AUDITORIA DE RIESGOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	INTRODUCCIÓN, IDENTIFICACIÓN, TRATAMIENTO, AUDITORIA E INFORME DE RIESGOS.	40	CURSO	Externo	AUDITORIA INTERNA	2	Virtual	INVIESTE EN TI CONSULTORES & PROVEEDORES S.R.L.
526.1	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 Domingo 28/09/2025 20:30 Sábado 30/09/2025 15:00 Domingo 01/10/2025 15:00 Sábado 06/10/2025 15:00 Domingo 13/09/2025 15:00 Lunes 08/09/2025 20:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	OFICIAL EN GESTIÓN DE COBRANZA	CONVERTIR EN EXPERTO EN RECUPERACIÓN DE CARTERA Y MANEJO MOROSO CON HERRAMIENTAS LEGALES Y FINANCIERAS	35	CURSO	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	20	Virtual	UNICEN
527.1	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 Domingo 28/09/2025 20:30 Sábado 30/09/2025 15:00 Domingo 01/10/2025 15:00 Sábado 06/10/2025 15:00 Domingo 13/09/2025 15:00 Lunes 08/09/2025 20:30	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	FORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS RESPONSABLES UIF - LGI/PT/PRADM	RECOMENDACIONES GAFI, INSTRUCTIVOS ESPECÍFICOS, ANÁLISIS DE RIESGOS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS, OPERACIÓN VULNERABLE	40	CURSO	Externo	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Virtual	INVIESTE EN TI CONSULTORES & PROVEEDORES S.R.L.
528.1	Finalizado	Jueves 23/10/2025 15:01	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INDUCCIÓN EN LGI/PT Y PRADM	CARACTAR AL NUEVO PERSONAL EN LGI/PT/PRADM Y GARANTIZAR SU PARTICIPACIÓN EN LA EVALUACIÓN CORRESPONDIENTE	1	INDUCCIÓN	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	1	Virtual	IMPRO IPO
529.1	Finalizado	Viernes 26/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA EN PUNTO DE RECLAMO Y CARTERA	INSTAURAR LA OFICINA DE CRÉDITOS DESIGNADA EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y LA GESTIÓN DE CARTERA ASIGNADA ANTE LA AUSENCIA DE LA ENCARGADA.	2	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IPO
530.1	Finalizado	Jueves 25/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL GERENTE DE RIESGOS	PORTALECER LAS CAPACIDADES DE LA ANÁLISIS DE RIESGOS PARA ASUMIR TEMPORALMENTE LA SUPERVISIÓN Y REPORTE DEL RIESGO INSTITUCIONAL DURANTE LA AUSENCIA DEL GERENTE DE RIESGOS.	2	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IPO
531.1	Finalizado	Miércoles 24/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA JEATURA DE ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y RRHH	CARACTAR A LA AUXILIAR CONTABLE EN LAS ACTIVIDADES CRÍTICAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y DE GESTIÓN DE PERSONAL QUE DEBE GARANTIZARSE ANTE LA AUSENCIA DE LA JEATURA.	2	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IPO
532.1	Finalizado	Martes 23/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL GERENTE DE CRÉDITOS	RESPONSABILIDADES ESSENCIALES AL SUBGERENTE DE BANCA COJUNAL PARA ASEGURAR LA GESTIÓN ADECUADA DEL PORTAFOLIO CREDITICIO EN AUSENCIA DEL GERENTE DE CRÉDITOS.	2	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IPO
533.1	Finalizado	Lunes 22/09/2025 09:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS INSTITUCIONALES DURANTE LA AUSENCIA DEL SUBGERENTE DE TI, TRANSPIRIENDO LAS RESPONSABILIDADES CLAVE AL ANALISTA DE REDES Y SERVIDORES.	2	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	1	Presencial	IMPRO IPO
534.1	Finalizado	Viernes 24/10/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SGC - ISO 9001 REUNIÓN Q1/2025 AL SGC.	REVISAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS, TEMAS VARIOS RELACIONADOS AL SGC.	1	REUNIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IPO
537.1	Finalizado	Miércoles 05/11/2025 15:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CRESENT	INDICAR AL PERSONAL SOBRE OBTENCIÓN DE FINANCIAMIENTO	1	INDUCCIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IPO
538.1	Finalizado	Jueves 13/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SGC - ISO 9001 REUNIÓN Q2/2025 AL SGC.	REVISAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS, TEMAS VARIOS RELACIONADOS AL SGC.	1	REUNIÓN	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7	Presencial	IMPRO IPO
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)	PORTALECER LOS CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DEL EQUIPO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) PARA APLICAR CORRECTAMENTE LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001 EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES DE IMPRO IPO.	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	AUTOEVALUAR EL ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS REFERIDOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE.	3	CHARLA	Externo	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	43	Virtual	PIRURAL
543.1	Finalizado	Lunes 03/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	INTRODUCCIÓN A LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	BRINDAR A LOS PARTICIPANTES UNA COMPRENSIÓN CLARA Y COMPLETA INFORMACIÓN SOBRE QUÉ SON LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO Y LAS CAJAS DE AHORRO, POR QUÉ SON IMPORTANTES PARA LA INSTITUCIÓN Y PARA EL CLIENTE, Y CÓMO ESTE CONOCIMIENTO PERMITIRÁ PORTALECER LA CULTURA DEL AHORRO Y MEJORAR LA CAPTACIÓN DE RECURSOS DENTRO DE IMPRO IPO.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IPO
544.1	Finalizado	Martes 04/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	BRINDAR A LOS PARTICIPANTES UNA COMPRENSIÓN CLARA Y COMPLETA INFORMACIÓN SOBRE QUÉ SON LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO Y LAS CAJAS DE AHORRO, POR QUÉ SON IMPORTANTES PARA LA INSTITUCIÓN Y PARA EL CLIENTE, Y CÓMO ESTE CONOCIMIENTO PERMITIRÁ PORTALECER LA CULTURA DEL AHORRO Y MEJORAR LA CAPTACIÓN DE RECURSOS DENTRO DE IMPRO IPO.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IPO
545.1	Finalizado	Miércoles 05/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LAS CAJAS DE AHORRO	ESTE MÓDULO TIENE COMO OBJETIVO ENSEÑAR DE MANERA SENCILLA QUÉ ES UNA CAJA DE AHORRO, CUALES SON SUS BENEFICIOS, CÓMO FUNCIONA Y QUÉ DEBE CONSIDERAR EL CLIENTE CUANDO EL OFICIAL PARA ABRIRLA Y PROPONERLA CORRESPONDIENTE.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IPO
546.1	Finalizado	Jueves 06/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	TÉCNICAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES PARA DEPÓSITOS	ESTE MÓDULO PREPARA AL PERSONAL PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES, PRESENTAR ADECUADAMENTE LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN, MANEJAR OBJECIONES CON SEGURIDAD Y PROMOVER A NUEVOS CLIENTES QUE GENEREN AHORRO RECURRENTE Y DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IPO

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 (DPF) Y CAJAS DE AHORRO (CA), GARANTIZANDO UN SERVICIO EFICIENTE, SEGURO Y ORIENTADO AL CLIENTE. 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, MÓDULOS Y ADAPTADAS AL TIPO DE CUENTE EN ZONAS URBANAS Y RURALES.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IPD
548.1	Finalizado	Lunes 10/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y MARKETING PARA DEPÓSITOS	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 IPD
549.1	Finalizado	Martes 11/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	NORMATIVA Y REGULACIONES EN CAJAS DE AHORRO Y DPF	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 IPD
550.1	Finalizado	Miércoles 12/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	PRÁCTICAS Y SIMULACROS	PORTAFOLIO DE 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 SEGURO EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IPD
551.1	Finalizado	Jueves 15/11/2025 16:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	METAS SEMANALES Y MENSUALES POR OFICIAL DE CRÉDITO	ESTABLECER METAS CLARAS, ACERCABLES Y MEDIBLES PARA CADA OFICIAL DE CRÉDITO (INDIVIDUAL Y BANCA COMUNAL) SEGÚN SU CARTERA ACTUAL, CARGA OPERATIVA Y POTENCIAL REAL DE CAPTACIÓN, CON EL FIN DE INCREMENTAR LOS DEPÓSITOS A PLAZO FIJO Y CAJAS DE AHORRO DENTRO DE IMPRO IPD.	2	TALLER	Interno	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	41	Presencial	IMPRO IPD
552.1	Finalizado	Lunes 24/11/2025 10:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	SGC - ISO 9001 REUNIÓN 003/2025	REVISAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS, OBJETIVOS Y DE LAS DECISIONES TOMADAS: 1. Seguimiento a actas previas 2. Evaluación de cambios relevantes en la institución 3. Desempeño general del Sistema de Gestión de la Calidad 4. Recursos institucionales 5. Gestión de riesgos y oportunidades 6. Identificación de mejoras 7. Asuntos varios 8. Decisiones para el fortalecimiento del SGC	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 EXTINTORES, PRIMEROS AUXILIOS Y SIMULACRO DE INCENDIOS	PORTAFOLIO DE 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 LGL, FT Y PPAOM	DOTAR AL PERSONAL DE IMPRO IPD DE CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES SOBRE LA NORMATIVA, LOS RIESGOS Y LOS MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN EN LGL, FT Y PPAOM.	1	CURSO	Interno	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	40	Virtual	IMPRO IPD
567.1	Finalizado	Viernes 19/12/2025 17:00	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2025	AMENAZAS Y RIESGOS DE INCIDENTES SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	AMENAZAS TÍPICAS: 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	2	CURSO	Interno	NORMATIVAS	39	Presencial	IMPRO IPD
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 Y CONTINUIDAD INFORMAR SOBRE LOS PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD EXPLICACIÓN DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS	2	CURSO	Interno	NORMATIVAS	4	Presencial	IMPRO IPD

6.11. 3C – CAPACITACIÓN

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.

INFORME

A: MARCO SOLIZ
GERENTE GENERAL

DE: VIVIAN NARDA GUTIERREZ ARANIBAR
JEFE DE ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y RECURSOS HUMANOS

REF: EVALUACIÓN REGULAR DE DESEMPEÑO 2025

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer los resultados obtenidos a partir del proceso de evaluación de desempeño correspondiente a la gestión 2025, en el marco de las políticas institucionales de gestión del talento humano de IMPRO IFD.

1. Personal al cierre de la gestión 2025

A continuación, se presenta la tabla con la información detallada del personal activo al cierre de la gestión 2025. Dicha información incluye la agencia de trabajo, el área de asignación, la fecha de ingreso, el nombre completo y el cargo correspondiente de cada colaborador.

N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	AREA	CATEGORIA
1	SOLIZ CASTRO MARCO ANTONIO	GERENTE GENERAL	GERENCIA	EJECUTIVO
2	GUTIERREZ ALIAGA FERNANDO SAMUEL	GERENTE DE RIESGOS	RIESGOS	EJECUTIVO
3	MOLLINEDO ROBERTO CARLOS	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	TECNOLOGIA	EJECUTIVO
4	CHURQUI SANTANDER ANAHI LIZETH	AUXILIAR CONTABLE	CONTABILIDAD	OPERATIVO
5	LIMA MAMANI DARWIN PAULINO	OFICIAL DE CREDITOS	CREDITOS	OPERATIVO
6	CARRASCO QIL LUIS JAVIER	CAJERO MAYOR	CAJAS	MANDO MEDIO
7	SAAVEDRA AGUILERA PAMELA	OFICIAL DE CREDITOS	CREDITOS	OPERATIVO
8	PERALTA DALENZ ROBERT MOISES	COBRADOR	COBRANZAS	OPERATIVO
9	SANCHEZ IBAÑEZ JUAN	ANALISTA ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	TECNOLOGIA	OPERATIVO
10	CRUZ HUANCA HERLAND	OFICIAL DE CREDITOS	CREDITOS	OPERATIVO
11	CLARES TICONA ROSMERY	CAJERO	CAJAS	OPERATIVO
12	QUISPE CHOQUE JANETH	JEFE DE AGENCIA	CREDITOS	OPERATIVO
13	ALCON AYALA FIDEL ALEJANDRO	COBRADOR	CREDITOS	OPERATIVO
14	GUTIERREZ PLATA JAVIER PEDRO	AUXILIAR DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACION	OPERATIVO
15	ALIAGA SALAS LUZ CELESTE	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	TECNOLOGIA	OPERATIVO
16	GUTIERREZ ARANIBAR VIVIAN NARDA	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	ADMINISTRACION Y RRHH	MANDO MEDIO
17	MAMANI TORREZ MIRIAM MONICA	CAJERO	CAJAS	OPERATIVO
18	VALLEJO RODRIGUEZ KEVIN LEONARDO	CAJERO	CAJAS	OPERATIVO
19	CHAMBILLA TINTAYA SHIRLEY ABRIL	OFICIAL DE CREDITOS	CREDITOS	OPERATIVO
20	CABALLERO GONZALES SERGIO ISAAC ALEX	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	BANCA COMUNAL	EJECUTIVO
21	ZUÑIGA ARROYO MARIA ELENA	COBRADOR	COBRANZAS	OPERATIVO
22	MAMANI VELASQUEZ CATY BEATRIZ	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	CARTERA	OPERATIVO
23	PACO HUANCA ARMANDO	OFICIAL DE CREDITOS	CREDITOS	OPERATIVO
24	CASA NINA MAYRA NOEMI	CAJERO	CAJAS	OPERATIVO
25	ALIAGA CAMPOS VICENTE MAURICIO	OFICIAL DE CREDITOS	CREDITOS	OPERATIVO
26	PORTUGAL TARIFA HUGO ANTONIO	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	TECNOLOGIA	EJECUTIVO
27	TORREZ LAURA JEANNETTE	ANALISTA DE RIESGOS	RIESGOS	OPERATIVO

28	CONDORI YUIRA YOVANA	ANALISTA DE RIESGOS	RIESGOS	OPERATIVO
29	CRUZ FERNANDEZ ERICK FERNANDO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	EJECUTIVO
30	HUARACHI OCZA ALEJANDRA	AUDITOR JUNIOR	AUDITORIA	OPERATIVO
31	LOPEZ MARTINEZ GABRIELA NICOLE	OFICIAL DE CREDITOS	CREDITOS	OPERATIVO
32	VERA CHUQUIMIA JESUS DANIEL	OFICIAL DE CREDITOS	CREDITOS	OPERATIVO
33	GUTIERREZ YUPANQUI JOSE LUIS	JEFE DE AGENCIA	CREDITOS	OPERATIVO
34	ZUBIETA CAZAS NORDAN ENVER	GERENTE DE CREDITOS	CREDITOS	EJECUTIVO
35	QUISPE MAMANI EDWIN ALFREDO	COBRADOR	CREDITOS	OPERATIVO
36	RAJDE GUISBERT ELMER MARCELO	OFICIAL DE CREDITOS	BANCA COMUNAL	OPERATIVO
37	ZAMBRANA HIZA ANA MIRTHA	ENCARGADO DE O Y M	O Y M	OPERATIVO
38	LIMACHI CHAMBI EMERSON	CAJERO	CAJAS	OPERATIVO
39	CALLE ARRATIA KARLA OLIVIA	AUDITOR JUNIOR	AUDITORIA	OPERATIVO
40	TOLEDO PAREDES PERCY HERNAN	COBRADOR	COBRANZAS	OPERATIVO
41	VARGAS SUXO NAYELI SONIA	OFICIAL DE CREDITOS	CREDITOS	OPERATIVO
42	RIVERO APAZA JHONY	COBRADOR	CREDITOS	OPERATIVO

2. Herramientas de evaluación

Para el proceso de evaluación de desempeño de la gestión 2025 se utilizaron herramientas que permitieron valorar de forma integral el aporte de cada funcionario. Estas incluyeron:

- Datos generales del colaborador,
- Nivel de desarrollo de competencias,
- Cumplimiento de metas individuales establecidas,
- Participación en procesos de capacitación institucional.

Estas herramientas fueron diseñadas para proporcionar una medición objetiva y estandarizada del desempeño individual, en concordancia con los objetivos estratégicos de la institución.

FORMULARIO DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO NIVEL OPERATIVO - APOYO

I. PARTE				DATOS GENERALES DEL FUNCIONARIO	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO					
FECHA DE INICIO DE FUNCIONES		GESTIÓN		TIPO DE FUNCIONARIO	
NOMBRE DEL PUESTO					
PERIODO DE EVALUACIÓN					
UNIDAD ORGANIZACIONAL					

II. PARTE					
COMPORTAMIENTO LABORAL DEL FUNCIONARIO					
INFORMACIÓN DISCIPLINARIA DEL FUNCIONARIO					
TIPO DE SANCION	SI	NO	PUNTAJE		
AMONESTACIÓN VERBAL		X	0,0		
AMONESTACIÓN ESCRITA		X	0,0		
SANCIONES POR ATRASO		X	0,0		
PROMEDIO DE MINUTOS DE ATRASO MENSUAL	1 a 30		1,0		
DENUNCIAS ÉTICO - MORALES		X	0,0		
			1,0		

III. PARTE						
CAPACIDAD DE GESTIÓN						
EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS (30%)			Calificación de Competencias			
TIPO DE COMPETENCIA	PUNTAJE POR ÍTEM	0 - 25	26 - 50	51 - 75	76 - 100	Puntuaje Obtenido
		D	C	B	A	
A. COMPETENCIAS SOBRE SENTIDO DE RESPONSABILIDAD	15					
Capacidad de cumplimiento de deberes y/o funciones inherentes a su puesto que su inmediato superior le ha encomendado, sin necesidad de supervisión permanente.						0,0
B. COMPETENCIAS PARA MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	15					
Capacidad de identificar la información confidencial, resguardarla y comunicarla a las personas indicadas y/o jefes superiores.						0,0
C. COMPETENCIAS SOCIALES	10					
Capacidad para establecer relaciones óptimas de carácter laboral con sus compañeros y/o grupos, formación de equipos de trabajo, (sin generar malos laborales y/o personales).						0,0
D. COMPETENCIAS MOTIVANTES Y NIVEL DE COMPROMISO	10					
Capacidad de sentir como propios los objetivos de su Unidad Organizacional con el fin de prevenir y superar los obstáculos que interfieren con los mismos, en el marco de la adaptabilidad al cambio. Capacidad de sentir como propios los objetivos de su Unidad Organizacional con el fin de prevenir y superar los obstáculos que interfieren con los mismos, en el marco de la adaptabilidad al cambio. Capacidad de sentir como propios los objetivos de su Unidad Organizacional con el fin de prevenir y superar los obstáculos que interfieren con los mismos, en el marco de la adaptabilidad al cambio.						0,0
E. COMPETENCIAS DE CRITERIO	10					
Capacidad para ponderar y decidir entre alternativas y prever las consecuencias al no adoptar una decisión oportuna, especialmente si se tiene personas a quienes consultar.						0,0
F. COMPETENCIAS DE METICULOSIDAD	10					
Capacidad de realizar las actividades inherentes a su puesto tomando atención a los detalles y evaluando que el trabajo sea observado por deficiencias en cuanto a forma, puntualidad, etc.						0,0
G. COMPETENCIAS DE ADMINISTRACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y EQUIPOS	10					
Capacidad para asumir las responsabilidades por el manejo de documentos, equipos e instrumentos proporcionados por la institución para el desempeño de sus funciones.						0,0
H. COMPETENCIAS DISCIPLINARIAS	10					
Capacidad de observar y respetar las normas disciplinarias enmarcadas en la normativa interna vigente, coadyuvando al normal desarrollo de las actividades tanto propias como de terceros, así mismo manteniendo el orden en su puesto de trabajo.						0,0
I. COMPETENCIAS DE CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES	10					
Capacidad para cumplimiento de instrucciones y/o funciones que se asignan por su jefe inmediato superior, dentro del plazo establecido en el marco de las funciones asignadas.						0,0
						0,0

IV. PARTE					
CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS					
FACTORES DE EVALUACIÓN: Determina la medida en que el ocupante del puesto, ha logrado los resultados esperados. Esta evaluación tiene una ponderación de (50 %).					
A. Calidad de Resultados Alcanzados: Medida en que el ocupante del puesto ha logrado cumplir con el resultado establecido en la programación de actividades para la gestión.					
B. Calidad en el Cumplimiento de Resultados: Medida en que el ocupante del puesto ha desarrollado su trabajo con diligencia, seriedad y responsabilidad.					
RESULTADO ESPERADO %					
Nº	OPERACIONES A EVALUAR	CANTIDAD (50%) Puntaje de 1 a 100	CALIDAD (50%) Puntaje de 1 a 100	Puntuaje Obtenido	JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO
1				0,0	
2				0,0	
3				0,0	
4				0,0	
5				0,0	
6				0,0	
7				0,0	
8				0,0	
9				0,0	
10				0,0	
TOTAL PONDERACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS				0,0	

V. PARTE									
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN									
EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN (basada en la asistencia al curso, aplicación de conocimientos y actitud durante la capacitación, entre otros factores)									
N°	TIPO DE CAPACITACIÓN	EVENTO ASISTIDO	1. INICIO	2. FIN	3. CUMPLIMIENTO	4. CUMPLIMIENTO	5. CUMPLIMIENTO	6. CUMPLIMIENTO	7. CUMPLIMIENTO
1									0.0
2									0.0
3									0.0
4									0.0
5									0.0
6									0.0
7									0.0
TOTAL PROMEDIACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LA GESTIÓN									0.0

	% de Ponderación	Puntaje Obtenido	RESULTADO PONDERADO
RESULTADO DE CAPACIDAD DE GESTIÓN	40%	0.0	0.0
RESULTADO DE CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS	60%	0.0	0.0
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	0%	0.0	0.0
TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	100%	0.0	0.0
DESCUENTO POR INCUMPLIMIENTO DE ANTECEDENTES LABORALES			1.0
EVALUACIÓN FINAL			

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
NIVELES	PUNTAJE
EXCELENTE	91-100
BUENO	75-90
SUFICIENTE	60-74
EN OBSERVACIÓN	0-59

CALIFICACION OBTENIDA	No existen datos
-----------------------	-------------------------

3. Conclusiones

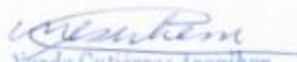
Del total de 42 funcionarios activos al cierre de la gestión 2025, se logró aplicar la evaluación de desempeño a 39 de ellos. De los tres casos; 1 funcionario se encontraba en etapa de prueba y los dos restantes corresponden a funcionarios que finalizaron su relación laboral antes de la ejecución del proceso de evaluación programado para febrero de 2025.

La salida anticipada de estos colaboradores impidió su participación en la evaluación, lo que explica la cobertura parcial. No obstante, el alto porcentaje alcanzado demuestra el compromiso institucional con la evaluación continua del personal y con el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la mejora del desempeño.

Los resultados obtenidos permiten contar con una visión clara y estratégica del rendimiento individual y colectivo del equipo de trabajo, proporcionando insumos valiosos para la toma de decisiones en la gestión del talento humano.

En cuanto tengo bien informa.

Atentamente,


Narda Gutierrez Aranibar
JEFE DE ADM., CONTABILIDAD Y RR.HH.
IMPRO - IFD

6.12. 1D – DIVERSIDAD E IGUALDAD DE LAS OPORTUNIDADES

Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

COMPOSICION DEL DIRECTORIO							
N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	SEXO	EDAD	PERTENENCIA	NIVEL	LENGUA
1	Luis Augusto Castañon Clavijo	PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	M	73	N/A	TECNICO	AYMARA
2	Gustavo Añez Castedo	VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO	M	39	N/A	LICENCIADO EN FINANZAS	ESPAÑOL
3	Mauricio Barriga Delgado	SECRETARIO DEL DIRECTORIO	M	56	N/A	POSTGRADO	ESPAÑOL
4	Martin Oscar Marcelo Rios Suaznabar	DIRECTOR VOCAL	M	59	N/A	MAESTRIA	ESPAÑOL
5	Alfredo Adalid Aspiazu Castro	DIRECTOR VOCAL	M	50	N/A	MAESTRIA EN FINANZAS	ESPAÑOL
6	Ariel Fidel Rada Illatarco	FISCALIZADOR INTERNO TITULAR DE CAPITAL FUNDACIONAL	M	59	N/A	MAESTRIA EN FINANZAS	ESPAÑOL
7	Jenny Sandra Mendez Yarichino	FISCALIZADOR INTERNO TITULAR DE CAPITAL ORDINARIO	F	49	N/A	CONTADOR PUBLICO	ESPAÑOL

6.13. 2D – DIVERSIDAD E IGUALDAD DE LAS OPORTUNIDADES

Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.

CATEGORÍA	EDAD	SEXO	CARGO	TOTAL GANADO 2025
MANDO MEDIO	28	Femenino	JEFE DE AUDITORIA INTERNA	5.500,00
OPERATIVO	66	Femenino	COBRADOR	5.612,50
OPERATIVO	34	Femenino	AUXILIAR CONTABLE	5.606,93
OPERATIVO	29	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	4.254,56
OPERATIVO	32	Femenino	CAJERO	3.807,50
OPERATIVO	51	Femenino	CAJERO	3.807,50
OPERATIVO	28	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	3.571,50
OPERATIVO	29	Femenino	ANALISTA DE RIESGOS	3.412,50
OPERATIVO	31	Femenino	CAJERO	3.312,50
OPERATIVO	51	Femenino	JEFE DE AGENCIA ai	3.267,95
OPERATIVO	34	Femenino	COBRADOR	3.199,46
OPERATIVO	27	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	3.121,00
OPERATIVO	26	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	3.006,00
OPERATIVO	28	Femenino	AUDITOR JUNIOR	3.000,00
OPERATIVO	24	Femenino	OFICIAL DE CREDITOS	2.943,00
OPERATIVO	28	Femenino	ENCARGADO DE OYM	2.940,00
OPERATIVO	29	Femenino	ANALISTA DE RIESGOS	2.750,00
OPERATIVO	35	Femenino	CARTERA Y PUNTO DE RECLAMO	2.750,00
EJECUTIVO	61	Masculino	GERENTE GENERAL	17.889,08
EJECUTIVO	48	Masculino	GERENTE DE RIESGOS	12.786,72
EJECUTIVO	58	Masculino	GERENTE DE TECNOLOGIA E INFORMACION	10.146,00
EJECUTIVO	55	Masculino	GERENTE DE CREDITOS	8.589,00
MANDO MEDIO	57	Masculino	SUBGERENTE DE TECNOLOGIA	9.606,57
MANDO MEDIO	51	Masculino	SUBGERENTE DE BANCA COMUNAL	7.143,71
MANDO MEDIO	57	Masculino	JEFE ADM CONTABILIDAD Y RRHH	5.250,00
MANDO MEDIO	63	Masculino	CAJERO MAYOR	5.211,67
MANDO MEDIO	32	Masculino	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	3.224,40
OPERATIVO	38	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	5.132,47
OPERATIVO	50	Masculino	COBRADOR	5.022,25
OPERATIVO	41	Masculino	AUXILIAR DE ADMINISTRACION	4.235,00
OPERATIVO	55	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO E INNOVACION	4.057,50
OPERATIVO	42	Masculino	JEFE DE AGENCIA ai	4.057,50
OPERATIVO	28	Masculino	CAJERO	3.807,50
OPERATIVO	49	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	3.657,50
OPERATIVO	45	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	3.604,50
OPERATIVO	50	Masculino	COBRADOR	3.404,30
OPERATIVO	46	Masculino	ANALISTA DE ADMINISTRACION DE REDES Y SERVIDORES	3.373,33
OPERATIVO	31	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	3.204,00
OPERATIVO	57	Masculino	COBRADOR	3.150,00
OPERATIVO	69	Masculino	COBRADOR	2.940,00
OPERATIVO	29	Masculino	CAJERO	2.900,00
OPERATIVO	25	Masculino	OFICIAL DE CREDITOS	2.753,00
SALARIO MÍNIMO HOMBRES NIVEL GERENCIAL Y SUBGERENCIAL				8.589,00
SALARIO MÍNIMO MUJERES NIVEL GERENCIAL Y SUBGERENCIAL				-
BRECHA SALARIAL %				-
SALARIO MÍNIMO HOMBRES NIVEL JEFATURA				5.211,67
SALARIO MÍNIMO MUJERES NIVEL JEFATURA				5.250,00
BRECHA SALARIAL %				99,27%
SALARIO MÍNIMO HOMBRES NIVEL OPERATIVO				2.753,00
SALARIO MÍNIMO MUJERES NIVEL OPERATIVO				2.750,00
BRECHA SALARIAL %				100,11%
SALARIO MÍNIMO HOMBRES GENERAL				2.753,00
SALARIO MÍNIMO MUJERES GENERAL				2.750,00
BRECHA SALARIAL %				100,11%
PROMEDIO SALARIO MÍNIMO HOMBRES				5.631,08
PROMEDIO SALARIO MÍNIMO MUJERES				3.659,05
BRECHA SALARIAL %				154%

6.14. 1H – DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL

Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos.



POLÍTICAS DE DESEMPEÑO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL

ÍNDICE

1. AUTORIZACIONES	3
2. HISTORIAL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES	4
3. INTRODUCCIÓN	5
4. ASPECTOS GENERALES	6
4.1. Propósito del documento	6
4.1.1. Objetivo general	6
4.1.2. Objetivos específicos	6
4.2. Actualización	6
4.3. Confidencialidad	7
4.4. Distribución	7
4.5. Glosario de términos	8
4.5.1. Acceso a servicios sociales	8
4.5.2. Bienestar Social	8
4.5.3. Desarrollo	9
4.5.4. Desarrollo Económico	9
4.5.5. Desarrollo Humano	9
4.5.6. Desarrollo Social	9
4.5.7. Desempeño Social	9
4.5.8. Impacto Social	9
4.5.9. Inclusión Financiera	9
4.5.10. Indicadores Sociales	10
4.5.11. Participación social activa	10
4.5.12. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	10
4.6. Marco legal y normativo	10
4.7. Alcance	11
4.8. Cumplimiento	11
5. POLÍTICAS DE DESEMPEÑO E IMPACTO SOCIAL	12
5.1. Misión Institucional	12
5.2. Visión Institucional	12

POLÍTICAS DE DESEMPEÑO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL

5.3. Antecedentes históricos institucionales	12
5.4. Desarrollo	13
5.4.1. El desarrollo como concepto	13
5.4.2. Tipos de desarrollo	14
5.5. Desempeño social	16
5.5.1. Bienestar social como concepto	16
5.5.2. Justicia social como concepto	17
5.5.3. Objetivos de Desempeño Social en IMPRO IFD	17
5.5.3.1. Aspectos clave para la medición del Desempeño Social	18
5.6. Impacto social y evaluación de impactos	20
5.6.1. Impacto	20
5.6.2. Empleo	21
5.7. Población objetivo y alcance de la evaluación de impactos	22
5.8. Balance Social	23
5.8.1. Servicios de crédito de IMPRO IFD	23
6. ANEXOS	24
6.1. Anexo 1: Productos financieros ofrecidos por la institución	24
6.2. Anexo 2: Impacto Social	26
7. CONTROL DE CAMBIOS	27

POLÍTICAS DE DESEMPEÑO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL

1. AUTORIZACIONES

VERSIÓN	2025-V1
FECHA APROBACIÓN	ABRIL 2025
N° DE ACTA DE APROBACIÓN	Acta de Directivos 04/2025
FECHA MODIFICACIÓN	ABRIL 2025
FECHA DIFUSIÓN	JUNIO 2025
COMUNICADO	00-02 CON COM 07 2025
ENTRA EN VIGENCIA	JUNIO 2025
MODIFICACIONES PROPUESTAS POR	DOCUMENTO APROBADO POR

DOCUMENTO REVISADO POR

POLÍTICAS DE DESEMPEÑO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL

2. HISTORIAL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES

FECHA MODIFICACIÓN	VERSIÓN	MODIFICACIÓN	RAZÓN	ÁREAS INTERESADAS
Abril 2025	2025-V1	Ana Zambana Encargada de OBM	Reestructuración	Todas
Diciembre 2024	2024-V1		Revisión	Todas
Diciembre 2023	2023-V1		Revisión	Todas
Diciembre 2022	2022-V1		Revisión	Todas
Diciembre 2021	2021-V1		Revisión	Todas
Diciembre 2020	2020-V1		Revisión	Todas
Diciembre 2018	2018-V1		Actualización y Revisión	Todas
Septiembre 2017	2017-V1		Actualización	Todas
Diciembre 2014	2014-V1		Creación	Todas

3. INTRODUCCIÓN

El documento de Políticas de Desempeño Social e Impacto Social ha sido elaborado con el objetivo de proporcionar al personal de IMPRO IFD una guía clara, estructurada y acorde sobre los principios, lineamientos y compromisos institucionales relacionados con nuestra gestión social. Este documento busca orientar a todos los colaboradores en la comprensión y aplicación de las políticas que rigen nuestros acciones orientadas al bienestar de nuestros clientes, comunidades y grupos de interés.

En IMPRO IFD reconocemos que el desempeño social e impacto positivo en la sociedad son pilares fundamentales de nuestra identidad institucional. A través de estas políticas, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión responsable, inclusiva y orientada al desarrollo humano y económico de nuestros usuarios. Estas políticas constituyen una herramienta clave para integrar la visión social en cada nivel de operación, garantizando así la coherencia entre nuestros valores y nuestras prácticas laborales.

Este documento permite a los usuarios identificar los principales enfoques que guían nuestra intervención social, comprender cómo se mide y reporta el impacto general, y conocer los mecanismos establecidos para la evaluación continua del desempeño social. Además, se presentan las responsabilidades de cada área y colaborador en la implementación de estas políticas, fomentando una cultura organizacional alineada con los principios de equidad, sostenibilidad y transparencia.

Las Políticas de Desempeño Social e Impacto Social son una herramienta esencial para fortalecer nuestra misión de transformar sueños en oportunidades, a través de una intervención que no solo busca resultados financieros, sino también un cambio positivo en la vida de las personas y las comunidades con las que trabajamos.

POLÍTICAS DE DESEMPEÑO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. Propósito del documento:

4.1.1. Objetivo general

Establecer los lineamientos y principios que orienten la gestión del desempeño social e impacto social en IMPRO IFD, promoviendo una intervención responsable, equitativa y centrada en el desarrollo de las personas y las comunidades.

4.1.2. Objetivos específicos:

- Promover la integración de criterios sociales en todos los procesos institucionales y operativos de IMPRO IFD.
- Definir los mecanismos de seguimiento y evaluación del desempeño social e impacto generado por la institución.
- Fortalecer la cultura organizacional en torno a la equidad, inclusión e responsabilidad social.
- Establecer los roles y responsabilidades del personal en la implementación de las políticas de impacto social.
- Garantizar la transparencia en la comunicación de resultados sociales hacia los grupos de interés internos y externos.

Estos objetivos específicos contribuirán significativamente al logro del objetivo general de las Políticas de Desempeño Social e Impacto Social, asegurando que IMPRO IFD mantenga una gestión coherente con su propósito institucional y su compromiso con el bienestar colectivo.

4.2. Actualización

La creación del documento de Políticas de Desempeño Social e Impacto Social responde a la necesidad de establecer una guía clara y actualizada que oriente al personal de IMPRO IFD en la implementación, seguimiento y evaluación de acciones alineadas con los principios de desarrollo sostenible, inclusión y responsabilidad institucional. Este documento ha sido

elaborado para asegurar una gestión coherente y eficiente del impacto social de nuestras operaciones, fortaleciendo así el compromiso de la institución con sus grupos de interés y la sociedad en general. El documento será revisado y actualizado, como mínimo, una vez al año o cuando se presenten modificaciones normativas, cambios en los lineamientos institucionales o nuevas necesidades identificadas por la institución. La responsabilidad de su actualización recae en el Gerente General, quien podrá delegar la revisión técnica y el seguimiento operativo a las áreas correspondientes, asegurando que el contenido se mantenga vigente y alineado con los objetivos estratégicos de IMPRO IFD.

4.3. Confidencialidad

El contenido de las Políticas de Desempeño Social e Impacto Social es estrictamente confidencial y de uso exclusivo interno para IMPRO IFD. Su reproducción, distribución o divulgación fuera del ámbito institucional está prohibida, salvo que sea requerida por entidades reguladoras, debidamente autorizadas. La información contenida en este documento está destinada únicamente al personal autorizado de IMPRO IFD, en el marco de sus funciones y responsabilidades vinculadas a la gestión del desempeño e impacto social de la institución. Cualquier uso o difusión no autorizada del contenido será considerada una falta grave, sujeta a las disposiciones disciplinarias internas y a las acciones legales correspondientes, en concordancia con las normativas vigentes en materia de confidencialidad y protección de datos. Se prohíbe a todo el personal a custodiar este documento con responsabilidad, garantizando la seguridad y resguardo de la información contenida en él.

4.4. Distribución

La distribución del documento de Políticas de Desempeño Social e Impacto Social estará disponible para todo el personal de IMPRO IFD a través de los canales oficiales de la institución, como la intranet, correo institucional o plataforma de gestión documental. A partir de la fecha señalada en el presente documento, su contenido podrá ser consultado electrónicamente por todos los colaboradores, garantizando un acceso ágil, oportuno y

permanente. Se espera que todo el personal lea y comprenda integralmente el contenido del documento, y aplique de manera coherente las políticas y lineamientos establecidos en sus respectivas funciones. La distribución y acceso estará sujeto a las políticas internas de la institución en cuanto al manejo, control y divulgación de documentos oficiales, asegurando así su correcto uso y resguardo.

4.5. Glosario de términos

El Glosario de Términos del documento de Políticas de Desempeño Social e Impacto Social se presenta como una herramienta clave para facilitar la comprensión de los conceptos empleados en el presente documento. Su utilidad radica en ofrecer definiciones claras, precisas y contextualizadas de términos técnicos y específicos vinculados al enfoque social que impulsa IMPRO IFD. El objetivo principal de este glosario es asegurar una interpretación uniforme y coherente de los términos clave, evitando una adecuada aplicación de las políticas institucionales. Con esta referencia, se busca fortalecer la cultura organizacional y promover una visión compartida sobre el impacto social que la institución desea generar, contribuyendo así al compromiso institucional con el desarrollo sostenible y el bienestar colectivo.

4.5.1. Acceso a servicios sociales

Condición que garantiza el acceso a educación, salud, vivienda, alimentación, seguridad y servicios básicos como componentes esenciales para el desarrollo.

4.5.2. Bienestar Social

Conjunto de factores que inciden en la calidad de vida de las personas, permitiéndoles una existencia digna, segura y sin privaciones.

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL	
4.5.1. Desarrollo	Conducir de vida en la que se satisfacen las necesidades de la sociedad mediante el uso racional de los recursos naturales, promoviendo la integración social y reduciendo la marginalidad.
4.5.4. Desarrollo Económico	Capacidad de una región o país para generar riqueza y promover el bienestar social y económico de su población a través de incentivos, innovación e inversión.
4.5.5. Desarrollo Humano	Proceso orientado a mejorar la calidad de vida de las personas mediante el respeto a los derechos humanos y la cobertura de las necesidades básicas y complementarias.
4.5.6. Desarrollo Social	Proceso que mejora la calidad de vida de la población mediante el acceso equitativo a oportunidades, servicios y derechos fundamentales, fomentando la cohesión social.
4.5.7. Desarrollo Social	Conjunto de acciones que reflejan el compromiso de la institución con sus clientes, el entorno y la sociedad, más allá de los resultados financieros.
4.5.8. Impacto Social	Cambios positivos o negativos, directos o indirectos, que resultan de las actividades de la institución sobre las personas y comunidades.
4.5.9. Inclusión Financiera	Proceso mediante el cual se facilita el acceso y uso de servicios financieros a poblaciones tradicionalmente excluidas del sistema financiero formal.

9

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL	
4.5.10. Indicadores Sociales	Herramientas cuantitativas o cualitativas que permiten medir el avance y efectividad de las políticas de impacto y desarrollo social.
4.5.11. Participación social activa	Capacidad de individuos e instituciones para incidir en la toma de decisiones a través de mecanismos de intermediación con las agencias de poder.
4.5.12. Responsabilidad Social (Empresarial) (RSE)	Estrategia corporativa que busca integrar valores éticos, sociales y ambientales en las operaciones de la institución.
4.6. Marco legal y normativo	El documento de Políticas de Desarrollo Social e Impacto Social se enmarca dentro de las políticas institucionales de IMPRO IFD, orientadas a cumplir con su misión de contribuir al desarrollo económico y social del país, en concordancia con el principio de función social que rige a las entidades financieras de desarrollo. Este documento responde, en primer lugar, a lo establecido en la Ley de Servicios Financieros N° 393, promulgada el 23 de agosto de 2013, que en su Capítulo VII, Sección IV, Artículo 133, dispone la obligatoriedad de presentar anualmente un Balance Social. Este balance debe contener información y análisis detallado sobre las acciones realizadas por la institución para cumplir con su función social, aportando a los objetivos de desarrollo del país.
	De igual forma, se sustenta en la Circular ASFI 263/2014 y la Resolución ASFI 634/2014 de 9 de septiembre de 2014, que en su Sección 6, Artículo 1°, señalan que "los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos del desarrollo integral para el país, mejor, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población". En concordancia con este marco regulatorio, IMPRO IFD ha desarrollado sus políticas de desarrollo social e impacto social como instrumentos de gestión que permitan

10

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL	
4.7. Alcance	El documento de Políticas de Desarrollo Social e Impacto Social se establece en conformidad con la normativa nacional vigente y con las políticas internas de IMPRO IFD, siendo de aplicación y conocimiento obligatorio para todo el personal de la institución, sin excepción. Este documento abarca todas las áreas y niveles organizacionales de IMPRO IFD, incluyendo tanto las oficinas centrales como las agencias regionales, y se aplica a todas las actividades institucionales vinculadas con el cumplimiento de la función social y el logro de impactos positivos en las comunidades atendidas. Asimismo, se alcanza comprende todas las acciones, programas, productos y servicios ofrecidos por IMPRO IFD que estén alineados con sus objetivos de desarrollo, así como los mecanismos de evaluación, seguimiento y reporte relacionados con el desarrollo social. De este modo, se garantiza una aplicación coherente, uniforme y efectiva en toda la estructura organizacional de la institución.
4.8. Cumplimiento	El cumplimiento de las directrices establecidas en el documento de Políticas de Desarrollo Social e Impacto Social es de carácter obligatorio para todo el personal de IMPRO IFD. Cada colaborador tiene la responsabilidad de aplicar los lineamientos descritos en sus funciones diarias, contribuyendo activamente al logro de los objetivos institucionales relacionados con la función social y el impacto positivo en la comunidad. El seguimiento exhaustivo de estas políticas asegura una implementación coherente y efectiva de las acciones orientadas al desarrollo económico y social, conforme a los principios institucionales y al marco regulatorio vigente. El incumplimiento de lo establecido en este documento podrá ser considerado una falta y conllevar medidas disciplinarias conforme al Reglamento Interno de Personal y otras normativas aplicables dentro de IMPRO IFD.

11

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL	
5. POLÍTICAS DE DESARROLLO E IMPACTO SOCIAL	
5.1. Misión institucional	IMPRO es una institución sin fines de lucro, que brinda servicios transparentes y efectivos a la comunidad, generando oportunidades de mejora de calidad de vida a los sectores más necesitados y sin acceso a servicios financieros, mediante el desarrollo de programas de microcréditos de fomento, vivienda y rurales.
5.2. Visión institucional	Ser una Institución Financiera de Desarrollo importante, fortalecida con personal altamente calificado, comprometido e identificado, y reconocida por la sociedad por sus productos y servicios financieros innovadores, amplios y de calidad en áreas urbanas, periurbanas y rurales.
5.3. Antecedentes históricos institucionales	IMPRO IFD viene trabajando en la construcción de un sector específico dedicado al Desarrollo Social desde el año 1998, habiendo traducido su trabajo en un 1er informe incorporado en la Memoria Institucional denominada "12 años de servicio", en el año 2008. A partir de esa gestión, IMPRO IFD ha incluido en sus memorias e informes anuales un capítulo dedicado al Desarrollo Social.
	IMPRO es una Institución Financiera de Desarrollo (IFE) sin fines de lucro, especializada en la prestación de servicios FINANCIEROS, con Programas de microcréditos en áreas urbanas, periurbanas y rurales de Bolivia. La población meta de IMPRO IFD está constituida por personas de escasos recursos que no han tenido la oportunidad de desarrollar las destrezas necesarias para competir en el mercado laboral del sector formal.
	IMPRO IFD orienta sus acciones al segmento de la población que se encuentra en condiciones de pobreza y/o inclusión, tener acceso limitado a servicios financieros y carecer de habilidades y experiencia en la administración de negocios, así emprendimientos que

12

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL	
	desarrollar. IMPRO IFD está entre las instituciones pioneras en la ejecución de estudios de evaluación de impacto y ha institucionalizado la utilización de este tipo de investigación con la finalidad de profundizar y actualizar su conocimiento sobre la incidencia de sus intervenciones en sus clientes y sus familias, así como para efectuar ajustes operativos y estratégicos que permitan mejorar continuamente este impacto.
5.4. Desarrollo	IMPRO IFD, como Institución Financiera de Desarrollo, asume el compromiso de contribuir activamente al desarrollo en sus múltiples dimensiones. Por ello, es fundamental comprender el alcance de este concepto y aplicarlo en todas las acciones institucionales. El desarrollo no debe entenderse únicamente como un crecimiento económico, sino como un proceso integral que transforma la vida de las personas, generando mejores condiciones para alcanzar sus aspiraciones y mejorar su calidad de vida.
5.4.1. El desarrollo como concepto	Se entiende por desarrollo la condición de vida de una sociedad en la que se satisfacen las necesidades de los grupos o individuos mediante la utilización racional de los recursos y los sistemas naturales. En un entorno de desarrollo, los bienes y servicios están al alcance de la población, lo que facilita una mayor integración social y económica y, en consecuencia, reduce la existencia de grupos que viven en condiciones de marginalidad.
	El desarrollo implica los siguientes elementos fundamentales:
a. Participación social activa	Es la capacidad del individuo y de las instituciones sociales para garantizar que las agencias de poder funcionen como instancias de intermediación entre los sujetos y actores en la toma de decisiones.

13

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL	
b. Acceso a servicios sociales	Incluir sistemas de educación y mecanismos para satisfacer las necesidades básicas de supervivencia como alimentación, vivienda, vestimenta, salud, servicios básicos y seguridad. Las aspiraciones fundamentales de las personas gran en torno a: la búsqueda de conocimientos, la posibilidad de tener una vida prolongada y saludable, el acceso a recursos que permitan alcanzar un nivel de vida aceptable.
c. Disponibilidad de alternativas	Según el Informe sobre Desarrollo Humano de 1990 de las Naciones Unidas, el desarrollo es un proceso de vida que amplía las alternativas y opciones disponibles para las personas, permitiéndoles tomar decisiones que contribuyan a la bienestar individual y colectivo.
5.4.2. Tipos de desarrollo	Desde nuestra función social, promovemos acciones que incidan positivamente en los siguientes ámbitos:
a. Desarrollo humano	Es el proceso mediante el cual una sociedad mejora las condiciones de vida de sus ciudadanos, aumentando la disponibilidad de bienes y servicios que cubren sus necesidades básicas y complementarias, y creando un entorno en el que se respeten los derechos humanos.
	El desarrollo humano, a diferencia del desarrollo económico, es un concepto más amplio que integra no solo factores económicos y de ingresos, sino también aspectos relacionados con la calidad de vida, el bienestar individual y social, y la libertad. Está inspirado en los artículos Nº 22 y siguientes de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.
1. Los principales objetivos del desarrollo humano son:	a. Estructurar la política externa y el hombre.

14

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL	
III. Lograr la enseñanza primaria universal.	IV. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
V. Reducir la mortalidad infantil.	VI. Mejorar la salud materna.
VII. Garantizar su desarrollo del medio ambiente.	
Estos objetivos ofrecen una guía integral para las políticas institucionales, priorizando la dignidad humana y el bienestar como pilares del desarrollo.	
b. Desarrollo económico	El desarrollo económico hace referencia a la capacidad de los países o regiones para generar riqueza con el propósito de promover y sostener el bienestar económico y social de su población.
	Este proceso implica ajustes legales e institucionales que fomentan la innovación, las inversiones y la eficiencia en los sistemas de producción y distribución de bienes y servicios. El crecimiento económico, como una de las metas de las sociedades, se manifiesta en el aumento de los ingresos y en la mejora del nivel de vida de las personas.
	Existen diversas formas de medir este crecimiento, entre las que se encuentran la inversión, los tasas de interés, el nivel de consumo, las políticas gubernamentales y las estrategias de fomento al ahorro. Estas variables sirven como herramientas para evaluar el grado de avance hacia el desarrollo económico.
c. Desarrollo social	El desarrollo social se refiere al fortalecimiento tanto del capital humano como del capital social de una sociedad, permitiendo mejorar la calidad de vida de su población. Esto se traduce en el acceso a empleos dignos e bien remunerados, y una vivienda adecuada que garantice seguridad para la familia, la educación como medio de progreso y a servicios de

15

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL	
	salud que brinden atención eficaz. Estos factores son esenciales para alcanzar el bienestar y constituyen condiciones indispensables para hablar de un verdadero desarrollo social.
	El desarrollo social es un proceso continuo de mejoramiento de las condiciones de vida en una comunidad. Este proceso se ve reflejado en una sociedad donde las personas, en un entorno de paz, libertad, justicia, democracia, tolerancia, igualdad, calidad y solidaridad, puedan satisfacer sus necesidades básicas y desplegar sus capacidades en beneficio propio y del colectivo.
	Por último, el bienestar social se entiende como el conjunto de factores que determinan la calidad de vida de una persona y que permiten disfrutar de una existencia tranquila, libre de preocupaciones, y con un adecuado nivel de satisfacción.
5.5. Desarrollo social	El Desarrollo Social se concibe como el resultado de una contribución efectiva al bienestar colectivo y a la justicia social, permitiendo evaluar si las acciones de una institución generan mejoras reales y sostenibles en la calidad de vida de las personas y comunidades a las que atiende.
5.5.1. Bienestar social como concepto	El bienestar social abarca todos aquellos factores que inciden positivamente para que una familia o una comunidad logre alcanzar una buena calidad de vida. Elemento como un empleo digno, una remuneración justa acorde al trabajo realizado, acceso a oportunidades de capacitación, recursos suficientes para satisfacer necesidades básicas —educación, vivienda, salud, recreación—, entre otros, son determinantes clave para evaluar si existe o no bienestar en una sociedad.
	Asimismo, el Producto Interno Bruto (PIB) de una nación, en combinación con el nivel de distribución de la riqueza, constituye un indicador relevante. Un PIB elevado que se refleja en una distribución equitativa de la riqueza conlleva a una mayor probabilidad de que el

16

POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL E IMPACTO SOCIAL	
	bienestar está extendido en la sociedad. En cambio, un PIB bajo o una concentración excesiva de la riqueza en pocas manos impide hablar de una sociedad con bienestar.
	Por otra parte, más allá de los aspectos puramente económicos, existen indicadores complementarios para evaluar el bienestar, tales como la esperanza de vida al nacer, la tasa de alfabetización, la producción editorial, el acceso a la educación y la posibilidad de acceder a servicios financieros como instrumento de inclusión y generación de empleo.
5.5.2. Justicia social como concepto	La justicia social surge como una respuesta a la necesidad de asegurar una distribución equitativa de los bienes y oportunidades dentro de una sociedad. En contextos donde prima la justicia social, los derechos humanos son respetados y se generan condiciones reales para que los sectores más vulnerables accedan a oportunidades de desarrollo.
	Implica un compromiso activo, especialmente por parte del Estado, para reducir las desigualdades estructurales que emergen en el mercado y en otras esferas de la vida social. Las instituciones públicas deben garantizar que todos los ciudadanos tengan las mismas posibilidades de crecimiento económico, evitando así que unos pocos concentren la riqueza mientras amplios sectores permanecen en condiciones de pobreza.
	Desde esta perspectiva, IMPRO IFD asume su responsabilidad institucional de aportar a la justicia social, no solo desde su accionar financiero, sino también desde su enfoque de desarrollo integral y comunitario.
5.5.3. Objetivos de Desarrollo social en IMPRO IFD	Bajo los conceptos previamente descritos, se establecen los siguientes objetivos para el IDI (Iniciativa de Desarrollo Social) de IMPRO IFD:
a. Generar resultados sobre el impacto de los servicios prestados por la institución, mediante el uso de herramientas cuantitativas y cualitativas de investigación.	

17

- 18

39

20



22

- 23

3

3



POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL IMPRO

1. AUTORIZACIONES

VERSIÓN	2025-V1
FECHA APROBACIÓN	MAYO 2025
Nº DE ACTA DE APROBACIÓN	Acta de Directores (05/2025)
FECHA MODIFICACIÓN	MAYO 2025
FECHA DIFUSIÓN	JUNIO 2025
COMUNICADO	00-02-COM-COM-07-2025
ENTRA EN VIGENCIA	JUNIO 2025
MODIFICACIONES PROPUESTAS POR	DOCUMENTO APROBADO POR



3

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL IMPRO

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. Propósito del documento

4.1.1. Objetivo general
Establecer lineamientos que consoliden una cultura organizacional orientada a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social (FS) como ejes transversales en la cadena de valor de IMPRO IFD, en concordancia con su misión, visión y cultura institucional.

- 4.1.2. Objetivos específicos
 - Generar valor social sostenible para los distintos grupos de interés.
 - Promover y mitigar los riesgos económicos, sociales y ambientales de IMPRO IFD.
 - Definir lineamientos claros que orienten la planificación, ejecución y evaluación de acciones de RSE y FS.
 - Promover la incorporación de principios éticos, sociales y ambientales en las decisiones y operaciones institucionales.
 - Sensibilizar y capacitar al personal sobre la importancia de la RSE y la FS como parte de la cultura organizacional.

Estos objetivos específicos contribuyen significativamente al cumplimiento del objetivo general de las Políticas de RSE y Función Social, asegurando que IMPRO IFD integre el valor social como parte esencial de su gestión institucional, fortaleciendo su compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades donde opera.

4.2. Actualización

La elaboración del documento de Políticas de RSE y Función Social surge como respuesta a la necesidad de establecer lineamientos institucionales claros y actualizados que orienten las acciones de responsabilidad social en IMPRO IFD. Este documento busca garantizar que cada iniciativa esté alineada con los valores, objetivos y compromisos sociales de la institución, promoviendo una gestión ética, inclusiva y sostenible. Las políticas aquí descritas serán

6

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL IMPRO

4.3.4. Conducta Empresarial Responsable

Concepto propuesto por la OCDE que implica que las empresas deben actuar y hacer frente a los impactos negativos sobre las personas, el planeta y la sociedad, contribuyendo al mismo tiempo al desarrollo sostenible.

4.3.5. Desarrollo Sostenible

Implica la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

4.3.6. Diversidad

Ayuda a la multiplicidad, convivencia e interacción de diferentes personas, culturas y sociedades, y a su coexistencia enmarcada en la valoración y respeto de las diferencias.

4.3.7. Eficiencia

Rama de la ciencia que aplica principios de la ecología y la economía para generar alternativas orientadas al uso eficiente de los recursos, buscando optimizar los procesos productivos y la provisión de servicios, asegurando su sostenibilidad.

4.3.8. Función Social de los Servicios Financieros

Contribución de los servicios financieros al logro de los objetivos de desarrollo integral para el bienestar, así como para la información de la política y la inclusión social y económica de la población.

4.3.9. Grupo de interés

Conjunto de personas naturales y/o jurídicas que pueden verse significativamente afectadas, sea positiva o negativamente, por el desarrollo de las actividades de una organización. Para efectos de la presente política, se prioriza como grupos de interés de IMPRO IFD a los

9

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL IMPRO

INDICE

1. AUTORIZACIONES	3
2. HISTORIAL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES	3
3. INTRODUCCIÓN	5
4. ASPECTOS GENERALES	6
4.1. Propósito del documento	6
4.1.1. Objetivo general	6
4.1.2. Objetivos específicos	6
4.2. Actualización	6
4.3. Confidencialidad	7
4.4. Distribución	7
4.5. Glosario de términos	8
4.5.1. Balance Social	8
4.5.2. Buen Gobierno Corporativo	8
4.5.3. Código de Ética	8
4.5.4. Conducta Empresarial Responsable	8
4.5.5. Desarrollo Sostenible	9
4.5.6. Diversidad	9
4.5.7. Eficiencia	9
4.5.8. Función Social de los Servicios Financieros	9
4.5.9. Grupo de interés	9
4.5.10. Inclusión	10
4.5.11. Indicadores del Balance Social	10
4.5.12. Involucramiento con los Grupos de Interés	10
4.5.13. Maternalidad	10
4.5.14. Objetivos Estratégicos	10
4.5.15. Plan Estratégico	11
4.5.16. Reporte de Sostenibilidad	11
4.5.17. Responsabilidad Social	11
4.5.18. Servicios Financieros	11

3

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL IMPRO

4.5.19. Transparencia	11
4.5.20. Valor Social	11
4.6. Marco legal y normativo	12
4.7. Alcance	13
4.8. Cumplimiento	14
5. POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL	15
5.1. Principios	15
5.2. Base de la política	15
6. CONTROL DE CAMBIOS	16

2

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL IMPRO

3. INTRODUCCIÓN

El presente documento sobre Políticas de RSE y Función Social ha sido elaborado con el objetivo de proporcionar al personal de IMPRO IFD una guía clara y estructurada sobre los lineamientos institucionales que orientan nuestra responsabilidad social empresarial y el compromiso con el desarrollo integral de la comunidad. Este documento consolida las acciones, principios y enfoques que guían la implementación de la RSE en todas las áreas de la institución, tanto en el ámbito externo como interno.

En IMPRO IFD, entendemos que nuestra labor trasciende el ámbito financiero, y por ello asumimos una responsabilidad activa en la generación de valor social, económico y ambiental. A través de estas políticas, buscamos asegurar que nuestras decisiones y operaciones contribuyan al bienestar colectivo, al fortalecimiento de capacidades y al impulso de prácticas sostenibles. Estas directrices reflejan nuestro compromiso con la ética, la transparencia, la inclusión y el respeto por los derechos de todas las personas.

Enser maticos, se incorporará un Manual de Cursos de Educación Financiera - Impulsos, una herramienta diseñada para orientar al personal en el uso efectivo de la plataforma educativa de FINURRAL. Este recurso facilita el acceso a capacitaciones y cursos especializados, permitiendo a nuestros colaboradores fortalecer sus habilidades financieras y mejorar su desempeño profesional y personal.

Este documento describe de forma práctica cómo registrarse en la plataforma, crear un perfil, explorar el catálogo de cursos, participar en las sesiones formativas y hacer seguimiento al progreso individual. Asimismo, se brindan recomendaciones para aprovechar al máximo los materiales complementarios y se detallan los canales de contacto en caso de requerir soporte técnico o académico.

Iniciamos a todo el personal a familiarizarse con estas políticas y con el manual adjunto, utilizando ambos como herramientas clave para contribuir activamente al cumplimiento de nuestra misión institucional: transformar sueños en oportunidades desde una perspectiva socialmente responsable.

5

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL IMPRO

4.5. Glosario de términos

(El Glosario de Términos del documento de Políticas de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social constituye una herramienta fundamental para la comprensión adecuada de los conceptos clave utilizados en el presente documento. Su inclusión tiene como finalidad brindar definiciones claras, precisas y acordes de los términos técnicos relacionados con la gestión de la RSE y el cumplimiento de la Función Social en IMPRO IFD. Este glosario busca asegurar una interpretación uniforme de los términos empleados, fomentando así una aplicación coherente de las políticas institucionales. Se propone una referencia común, se fortalece la comprensión del marco conceptual y operativo de la RSE y se contribuye a la consolidación de una cultura organizacional alineada con los principios éticos, sociales y de desarrollo sostenible que guían el accionar de la institución.

4.5.1. Balance Social

Documento que registra información y análisis detallado sobre las acciones realizadas para cumplir la función social de los servicios financieros.

4.5.2. Buen Gobierno Corporativo

Conjunto de principios rectores orientados a promover buenas prácticas de gestión, acceso a la información, transparencia y tratamiento equitativo a los accionistas y grupos internos de la empresa. Asimismo, establece las relaciones entre el directorio, los accionistas, la gerencia y demás grupos de interés de la institución (stakeholders), además de las reglas que permiten tomar decisiones que agreguen valor y estimulen el desarrollo sostenible de la empresa.

4.5.3. Código de Ética

Conjunto de principios, normas y lineamientos que establecen los valores institucionales, derechos, deberes y prohibiciones morales que rigen para todos los miembros de la institución, tales como directores, funcionarios, trabajadores, proveedores y practicantes.

8

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL IMPRO

4.5.15. Plan Estratégico

Documento formal que establece, para un periodo de tiempo determinado, los objetivos, indicadores de cumplimiento, apertura al riesgo y principales líneas de acción, alineados con la misión y visión de la entidad supervisada, considerando todas las áreas de su estructura.

4.5.16. Reporte de Sostenibilidad

Memoria social mediante la cual se informa a los grupos de interés sobre los impactos relevantes en materia económica, social y ambiental, a través de indicadores pertinentes y comprendidos.

4.5.17. Responsabilidad Social

Sistema ético de gestión mediante el cual la organización se responsabiliza por los impactos que sus decisiones y actividades generan en sus grupos de interés, más allá del cumplimiento de normas y obligaciones legales.

4.5.18. Servicios Financieros

Servicios diversos prestados por las entidades supervisadas, orientados a satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.

4.5.19. Transparencia

Consiste en la incorporación de un tema específico en la visión y práctica de distintas áreas de la organización, integrándolo de manera permanente en sus criterios de toma de decisiones.

4.5.20. Valor Social

Iguala a crear y potenciar las capacidades de las personas para mejorar sus condiciones de vida. Implica, además, priorizar intereses sociales para generar prosperidad y riqueza, fortaleciendo el tejido social.

11

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

4.6. Marco legal y normativo

Las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social de IMPRO IFD se sustentan en el marco normativo nacional e internacional que orienta la gestión responsable y el compromiso institucional con el desarrollo humano integral, el respeto a los derechos fundamentales y la sostenibilidad ambiental. Este documento se alinea con los principios institucionales establecidos en el Plan Estratégico, el Código de Conducta, el Código de Ética y el Código de Gobierno Corporativo, que orientan el actuar ético y transparente de todos los miembros de la organización.

La presente política responde a lo establecido en el Libro Décimo, Título I de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero, que regula la gestión del desempeño social de las instituciones financieras, promoviendo su contribución efectiva al desarrollo económico y social del país. Asimismo, su formulación se encuentra en concordancia con lo dispuesto en la Ley N° 303 de Servicios Financieros, del 21 de agosto de 2013, en particular en su Capítulo VII, Sección IV, Artículo 113, que establece la obligatoriedad de presentar anualmente un Balance Social, como mecanismo para transparentar el cumplimiento de la función social en el marco de una gestión con propósito.

Se atienden también las disposiciones de la Circular ASFI 263/2014 y la Resolución ASFI 634/2014, del 9 de septiembre de 2014, que en su Sección 6, Artículo 2º, señalan que "los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos del desarrollo integral para el vivir bien, elevar la pobreza y la exclusión social y económica de la población". En el ámbito internacional, estas políticas incorporan los lineamientos de la ISO 26000, que proporciona una guía para operar de manera socialmente responsable, y se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, promoviendo acciones que contribuyan a la realización de la pobreza, la equidad de género, el trabajo decente, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental. En coherencia con el control interno normativo nacional, se consideran además las siguientes disposiciones legales:

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

- Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad, que promueve la inclusión plena y efectiva de las personas con discapacidad en todos los ámbitos.
- Ley N° 946 sobre Efectivos y toda forma de discriminación, que establece medidas para eliminar prácticas discriminatorias y promover la igualdad.
- Ley N° 368, Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, que impulsa una cultura de respeto y protección de los derechos de las mujeres.
- Ley N° 453, Ley de los Derechos de las Usarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, que resguarda los derechos fundamentales en el acceso a servicios financieros.
- Ley N° 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores, que protege los derechos de este grupo poblacional y promueve su inclusión.
- Ley N° 1333, Ley de Medio Ambiente, que establece principios de preservación, conservación y uso responsable de los recursos naturales.

Finalmente, estas políticas se alinean con el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2021 – 2025, el cual promueve un enfoque de desarrollo integral para el vivir bien, priorizando la equidad, la inclusión y la sostenibilidad como pilares fundamentales del progreso del país. De esta manera, IMPRO IFD reafirma su compromiso con una gestión socialmente responsable, orientada al cumplimiento normativo, al desarrollo sostenible y a la generación de impactos positivos en la vida de sus clientes, su entorno y la sociedad en general.

4.7. Alcance

El presente documento de Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social de IMPRO IFD tiene un carácter institucional y es de aplicación integral en todos los niveles y áreas de la organización. Su cumplimiento es obligatorio para los miembros del Directorio, la Gerencia General y todo el personal de la institución, sin distinción de nivel jerárquico ni régimen laboral. Asimismo, se alcanza a entender a todas las actividades y procesos institucionales, tanto en el ámbito operativo como estratégico, incluyendo las interacciones con los diversos grupos de interés, tales como clientes, proveedores, aliados

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

estratégicos, comunidades, organismos de control y otros actores relevantes con los que IMPRO IFD mantiene relaciones institucionales. Estas políticas deben ser aplicadas en todos los procesos, sistemas, plataformas virtuales y demás espacios físicos y digitales donde IMPRO IFD desarrolle actividades, promoviendo una cultura organizacional basada en la responsabilidad social, la ética, la inclusión y el compromiso con el desarrollo sostenible.

4.8. Cumplimiento

El cumplimiento de las disposiciones establecidas en las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social de IMPRO IFD es obligación para todo el personal de la institución, incluyendo al Directorio, la Gerencia General y demás colaboradores, sin excepción alguna. Cada miembro de IMPRO IFD tiene la responsabilidad de aplicar, respetar y promover los lineamientos definidos en este documento en el marco de sus funciones. El seguimiento adecuado de estas políticas es fundamental para garantizar la coherencia entre los principios institucionales y las acciones desarrolladas en beneficio de la sociedad, el medioambiente y los diversos grupos de interés. El cumplimiento de las directrices aquí contenidas será considerado una falta a los deberes laborales y podrá derivar en sanciones conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Personal y demás normativas vigentes aplicables.

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

5. POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

5.1. Principios

IMPRO IFD tiene como una de sus bases fundamentales el desarrollo de una forma distinta de hacer negocios, basada en un modelo de negocio que promueva el acceso, inclusión y equidad al crédito. Este modelo está sustentado en principios éticos, en el cumplimiento de la normativa vigente, en la adopción de buenas prácticas institucionales y en la creación de valor sostenible a largo plazo para todos los grupos de interés. La Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social (FS) se encuentra plenamente alineada con el Código de Conducta de IMPRO IFD, el cual establece los parámetros de comportamiento esperados de todo el personal en coherencia con los valores institucionales. En este sentido, los principios que guían la aplicación de esta política son:

- Vocación de servicio: actitud genuina de atención, respeto y apoyo hacia el cliente.
- Compromiso: identificación con la misión institucional y dedicación a sus objetivos.
- Integridad: actuar con honestidad, ética y transparencia en todo momento.
- Trabajo en equipo: colaboración basada en sinergia, comunicación y orientación común.
- Innovación: búsqueda constante de soluciones creativas, apertura al cambio y ruptura de paradigmas que generen impacto positivo.

Estos principios fortalecen el rol institucional de IMPRO IFD como actor del desarrollo con propósito, reafirmando su compromiso con una gestión coherente, responsable y centrada en las personas.

5.2. Base de la política

Responsabilidad Social Empresarial: Es la forma de gestión de la entidad supervisada orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad. La gestión de la RSE debe estar relacionada con la cultura organizacional de la entidad supervisada y orientada

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

Hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales, IMPRO IFD debe identificar, medir, monitorear, controlar, medir y comunicar los riesgos que puedan emerger de la gestión de RSE. En este sentido, la gestión de RSE al menos debe considerar las siguientes etapas:

- Compromiso
- Identificación
- Planificación
- Implementación
- Control
- Revisión y mejora

IMPRO IFD desarrollará e implementará un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE y de esta manera cumplir con los lineamientos de RSE y con la presentación del informe de RSE.

Función Social: Debe ser una política financiera orientada a transformar el sistema financiero con una afirmación de criterios de equidad, una priorización de la demanda de sectores excluidos del acceso a servicios financieros y un fomento a la creación de entidades financieras no bancarias con fines de inversión socialmente productivos. El objetivo del mismo es lograr de los objetivos de desarrollo integral del país, así como a disminuir los niveles de pobreza y exclusión económica y social.

Asimismo, la Ley N° 303 señala que el cumplimiento de la función social debe medirse y registrarse en un balance social que las entidades financieras presentarán a ASFI, de forma periódica. Algunos aspectos vinculados al cumplimiento de la función social están asociados a la asignación de recursos que enfaticen la atención a prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadora de empleo y excedentes, así como que permitan una mayor democratización del crédito, incluyen también una mayor densidad de la red de puntos de atención y un mayor acceso y uso de los servicios financieros, particularmente en áreas rurales y urbano marginales. La atención a nuevos

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

emprendimientos, productivos y las innovaciones financieras a ser desarrolladas por las entidades financieras, constituyen también señeros de cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

6. CONTROL DE CAMBIOS

PUNTO	2024 V1	2025 V1
INTRODUCCIÓN	X	X
ASPECTOS GENERALES		
PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	X	X
ACTUALIZACIONES	X	X
CONFIDENCIALIDAD	X	X
DISTRIBUCIÓN	X	X
GLOSARIO DE TÉRMINOS	X	X
MARCO LEGAL Y NORMATIVO	X	X
ALCANCE	X	X
CUMPLIMIENTO	X	X
POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL		
PRINCIPIOS	X	X
BASE DE LA POLÍTICA	X	X

6.15. 2H – DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL

Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.



1. AUTORIZACIONES	
VERSIÓN	2025-V5
FECHA APROBACIÓN	MAYO-2025
FECHA DE APROBACIÓN	Acta de Directorio 05/2025
FECHA MODIFICACIÓN	MAYO-2025
FECHA DIFUSIÓN	JUNIO-2025
COMUNICACIÓN	05-02-COM-02-2025
IMPACTO EN EMPRESA	ALTO-2025
MODIFICACIONES PROPUESTAS POR	DOCUMENTO APROBADO POR

MANUAL DE GOBIERNO SOCIAL  **BANCO**
INTERAMERICANO DE DESARROLLO

A. ASPECTOS GENERALES

4.1. Propósito del documento

a. Gestión general

Fortalece la gestión institucional de MPRO HD a través de la implementación efectiva de estrategias y prácticas orientadas al cumplimiento de la misión social y la mejora continua del desempeño social.

a.1. Objetivos específicos

- Definir los lineamientos estructurales y operativos del desempeño social en MPRO HD.
- Definir y priorizar en la aplicación de estrategias e intervenciones que promuevan el desarrollo económico y social de los clientes.
- Establecer mecanismos de medición y evaluación del impacto social generado por las actividades institucionales.
- Promover una cultura organizacional enfocada en el bienestar de los clientes, incluido financiera y la responsabilidad social.
- Facilitar el acceso a herramientas y procedimientos, que permitan una gestión eficiente y transparente del desempeño social.

Estos objetivos específicos contribuyen significativamente al logro del objetivo general del Manual de Desempeño Social, asegurando que el personal de MPRO HD implemente acciones coherentes y efectivas que fortalezcan el impacto positivo de la institución en las comunidades que atiende.

a.2. Alcance

La elaboración del Manual de Desempeño Social responde a la necesidad de proporcionar al personal de MPRO HD una guía estructurada y accesible para fortalecer la gestión social de la institución, alineando sus prácticas y actividades con los valores y objetivos del desarrollo social, promoviendo así un enfoque proactivo para asegurar que cada colaborador comprenda y aplique los recursos ofrecidos por las instituciones, maximizando su efectividad destinada a generar

3. INTRODUCCIÓN	
El Manual de Desempeño Social de IMPRO-IFD ha sido elaborado para proporcionar al personal de la institución una guía completa y accesible sobre los principios, estrategias y procedimientos vinculados a la gestión del desempeño social. Este documento ofrece una orientación clara y detallada sobre los lineamientos que deben seguirse para asegurar que todas las acciones de IMPRO-IFD estén alineadas con su misión de fomentar el desarrollo económico y social de las personas.	

4. ANEXOS	
4.1. Anexo 1: Certificado para Clientes, Desempeño Social, Satisfacción del Cliente	36
4.2. Anexo 2: Certificado para personal de IMPRO-IFD - Desempeño Social	37

5.1. Metodología de trabajo en Desempeño e Impacto Social	
5.1.1. Definición de variables consideradas dentro del modelo de impacto social	13
5.1.2. Actualización de información	14
5.1.3. Calificación social	14
5.1.4. Identificación geográfica	16

5.2. Balance e Informe de Desempeño Social	
5.2.1. Características generales del balance e informe de desempeño social	17
5.2.2. Contenido del balance e informe de desempeño social	17
5.3. Desempeño social e percepción de los clientes	23
5.4. Desempeño social interno	25
5.5. Balance social	29
5.5.1. Instrucciones para llenar el balance social	29

6. ASPECTOS GENERALES	
6.1. Propósito del documento	
6.1.1. Objetivo general	
Fortalecer la gestión institucional de IMPRO-IFD a través de la implementación efectiva de estrategias y prácticas institucionales al cumplimiento de su misión social y la mejora continua del desempeño social.	
6.1.2. Objetivos específicos	
a. Definir los lineamientos conceptuales y operativos del desempeño social en IMPRO-IFD.	
b. Orientar al personal en la aplicación de estrategias e intervenciones que promuevan el desarrollo económico y social de las personas.	
c. Colaborar en acciones de medición y evaluación del impacto social generado por las actividades institucionales.	
d. Promover una cultura organizacional enfocada en el bienestar de las personas, la inclusión financiera y la responsabilidad social.	
e. Facilitar el acceso a herramientas y procedimientos que permitan una gestión eficiente y transparente del desempeño social.	
Estos objetivos específicos contribuyen significativamente al logro del objetivo general del Manual de Desempeño Social, asegurando que el personal de IMPRO-IFD implemente acciones coherentes y efectivas que fortalezcan el impacto positivo de la institución en las comunidades que atiende.	
6.2. Actualización	
La elaboración del Manual de Desempeño Social responde a la necesidad de proporcionar al personal de IMPRO-IFD una guía actualizada y accesible para fortalecer la gestión social de la institución, alineando sus prácticas y estrategias con su misión y objetivos de desarrollo. Este documento ha sido diseñado para asegurar que cada colaborador comprenda y aplique de manera eficiente los lineamientos, herramientas y procedimientos destinados a promover el	

6.3. Objetivos de la institución	
El Objetivo de la Institución del Manual de Desempeño Social se presenta como un compromiso clave para asegurar la comprensión adecuada de los conceptos técnicos y específicos empleados en este documento. Su inclusión permite reforzar el lenguaje utilizado, facilitando la interpretación de los documentos, metodologías y criterios vinculados al desempeño social dentro de IMPRO-IFD. Este glossario tiene como propósito garantizar que todos el personal de la institución comparta una referencia clara y accesible, promoviendo una comprensión coherente y uniforme de los términos clave. A través de esta sección, se refuerza el compromiso institucional con la capacitación continua y la generación de una cultura organizacional alineada con los principios de inclusión, desarrollo y responsabilidad social.	
6.3.1. Desempeño social	
Se entiende como una contribución al bienestar y justicia social.	
6.3.2. Impacto	
Cambios que generan los servicios de una institución entre personas contribuyendo a mejorar sobre la situación económica y el bienestar social de las personas.	
6.3.3. Sector de personas	
Según su ingreso por cápita, a nivel nacional Clientes no pobres. Personas que, tienen un ingreso familiar menor a \$2.2 (Dos dólares americanos) diarios por persona.	
6.3.4. Clientes pobres	
Personas que, según los datos de la encuesta tienen un ingreso familiar menor a \$2.2 (Dos dólares americanos) diarios por persona.	

MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL 

4.5.5. Empleo

Hace referencia al tipo de ocupación generada por la unidad económica del cliente. Se clasifica en dos grupos principales: Dependiente: Incluye empleos fijos bajo relación de dependencia salarial. Cuenta propia: Incluye empleos variables o autónomos.

4.5.6. Rango de edad

Corresponde a la edad promedio del cliente o de los integrantes nucleares de su unidad económica, utilizada como referencia para análisis demográficos y sociales.

4.5.7. Nivel de escolaridad

Incluyen aspectos vinculados al bienestar del cliente como: grado de educación, nivel educativo alcanzado y asistencia a centros educativos como escuelas, colegios, instituto u universidad, Número de dependientes, cantidad de personas a cargo del cliente dentro del hogar. En contextos de pobreza, este promedio suele ser de 5,52 personas. Acceso a registros, cobertura del cliente en registros sociales y médicos.

4.5.8. Materia del hábitat

Relevante de las condiciones habitacionales del cliente, considerando la propiedad del inmueble, disponibilidad de servicios básicos y calidad general de la vivienda.

4.5.9. Patrimonio

Hace referencia al conjunto de bienes y recursos económicos del cliente. Este indicador puede variar según el contexto geográfico y la actividad económica, lo que puede generar sesgos al compararlo con otros índices control de pobreza.

4.6. Metodología y cronograma

El Manual de Desempeño Social de IMPRO IFD se enmarca en las políticas internas de la institución que promueven la gestión responsable, el compromiso con la función social y el

9

MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL 

desarrollo integral de sus clientes y del entorno. Este documento sirve como una guía práctica para el análisis y seguimiento del impacto social generado por las operaciones institucionales, en concordancia con los principios del modelo de negocio con propósito.

Asimismo, su elaboración y aplicación responden al cumplimiento del Libro Único, Título I de la Resolución de Normas para el Sistema Financiero, que regula la gestión del desempeño social de las instituciones financieras, estableciendo criterios y lineamientos para garantizar su aporte al desarrollo económico y social del país.

En este mismo sentido, el presente manual se regirá por la Ley de Servicios Financieros N° 305, de 21 de agosto de 2012, específicamente en su Capítulo VII, Título XI, Artículo 112, que establece la obligatoriedad de la presentación anual de un Balance Social, documento en el que se debe registrar información y análisis detallado sobre las operaciones realizadas para cumplir con la función social de las instituciones financieras.

Adicionalmente, se citando la disposición única Circular JAF 2003/014 y en la Resolución JAF 034/2014 (de 9 de septiembre de 2014, que en su Sección 6, Artículo 10, señalan que "los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos del desarrollo integral para el país bien, «eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población»".

De esta manera, IMPRO IFD ratifica su compromiso institucional con la transparencia, el desarrollo sostenible y el cumplimiento normativo, fortaleciendo la integración de criterios sociales en su gestión y operaciones.

4.7. Alcance

El Manual de Desempeño Social de IMPRO IFD se establece en conformidad con las disposiciones legales y normativas Argentinas, siendo de cumplimiento y aplicación obligatoria para todos los miembros del Directorio y funcionarios de la institución. Su propósito es definir y estandarizar la evaluación social de los clientes, enmarcándose dentro del compromiso institucional de promover la inclusión financiera y aportar al desarrollo integral

10

MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL 

de la población boliviana. Este manual es aplicable en todas las áreas de IMPRO IFD, tanto en sus oficinas centrales como en sus agencias o demás puntos de atención, se impondrá si las operaciones se desarrollan en contextos rurales o urbanos. Incluye todas las actividades vinculadas al análisis, registro y verificación de la situación social de los clientes actuales y potenciales, especialmente en el marco del otorgamiento de créditos.

De acuerdo con la Política de Créditos de IMPRO IFD, todo crédito debe estar respaldado por un análisis de Evaluación Social que considere la condición del cliente y su evolución en el tiempo. Esta evaluación debe ser realizada por el Oficial de Créditos en el sistema SIMPRO, quien registra la información obtenida directamente en campo mediante el formulario correspondiente. La información registrada es posteriormente verificada por el responsable del Comité de Prácticas de Créditos, a través de un proceso analítico de validación.

El sistema de Evaluación Social permite otorgar una calificación cualitativa al cliente, considerando como mínimo las siguientes variables:

- Nivel de pobreza
- Nivel de escolaridad
- Características de la vivienda (propiedad o arrendado, acceso a servicios básicos y condiciones del hábitat)

Esta calificación se clasifica en rangos del 1 al 5, siendo los niveles, del 1 al 3, indicadores de clientes que requieren un tratamiento especial en las condiciones de su crédito, siempre que exista capacidad y voluntad de pago. Para estos casos, se facilitan condiciones de otorgamiento, como:

- Tasa de interés: Reducción de hasta 4 puntos porcentuales sobre la tasa anual establecida, de forma gradual según el nivel de calificación social.
- Plazo: Ampliación del plazo máximo del préstamo según la capacidad de pago.
- Garantía: Posibilidad de aceptar garantías a tasa fissa y predefinida.

11

MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL 

Este manual garantiza que todas las operaciones de crédito cumplan con un enfoque de inclusión y responsabilidad social, reflejando el compromiso de IMPRO IFD con la mejora de las condiciones de vida de sus clientes y el cumplimiento de su función social.

4.8. Conclusiones

El cumplimiento de los derechos establecidos en el Manual de Desempeño Social es de carácter obligatorio para todos los directores y funcionarios de IMPRO IFD. Cada integrante de la institución es responsable de aplicar correctamente los lineamientos y procedimientos definidos en este documento, asegurando la incorporación sistemática del enfoque social en la evaluación y otorgamiento de créditos.

El respeto a estas disposiciones garantiza la adecuada implementación de la política institucional de Evaluación Social, el uso correcto del sistema SIMPRO y la coherencia con los principios de inclusión y función social que rigen el accionar de IMPRO IFD. El incumplimiento parcial o total de los lineamientos establecidos en este manual será considerado una falta, y podrá derivar en observaciones o sanciones conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Personal y demás normativas internas aplicables, afectando directamente la evaluación del desempeño individual.

12

MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL 

1. MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL

1.1. Metodología de trabajo en Desempeño e Impacto Social

1.1.1. Definición de variables constituyentes dentro del modelo de impacto social

La metodología adoptada por IMPRO IFD para medir el impacto social se basa en la evaluación de variables distribuidas en dos niveles:

- Análisis de la actividad económica
 - Inventario y patrimonio
 - Tipo de empleo
- Análisis de la actividad familiar
 - Ingresos
 - Desarrollo de materias de vivienda
 - Financiamiento en salud
 - Financiamiento en educación
 - Grado de bienestar percibido

Con base en estas variables, IMPRO IFD ha definido cinco indicadores de Evaluación Social que son utilizados en la elaboración del Balance Social Institucional:

- Índice de Pobreza: Alta, Medio, Bajo.
- Empleo: Rango de edad, Dependencia.
- Condiciones de vida: Número de dependientes, lugares médicos, lugares sociales, grado de educación.
- Condiciones de hábitat: Propiedad de la vivienda, Acabado de la vivienda, Acceso a servicios básicos.

La identificación de estas variables y la estructuración de indicadores sociales nos permiten establecer una base sólida para la resolución y el análisis de información ambiental, asegurando así la continuidad y coherencia del modelo de evaluación que se describe a continuación.

13

MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL 

1.1.2. Análisis de la información

IMPRO IFD ha desarrollado, dentro de su sistema computacional denominado SIMPRO, un módulo específico de Evaluación Social que integra los conceptos anteriormente descritos y genera la información necesaria para medir el desempeño e Impacto Social en sus clientes. La evaluación crediticia debe considerar dos dimensiones fundamentales:

- Evaluación financiera
- Evaluación social

Por este motivo, IMPRO IFD ha incorporado el análisis social como parte del proceso de evaluación crediticia, a fin de otorgar créditos bajo condiciones flexibles a los clientes en situación de mayor vulnerabilidad. Para ello, se ha diseñado un formulario específico que debe ser utilizado por los Oficiales de Créditos durante la visita de evaluación. Este instrumento permite registrar la información necesaria para el análisis social y posterior carga al sistema SIMPRO. Su correcta utilización es obligatoria y debe ir acompañada de firma y sello del Oficial de Créditos correspondiente.

La información consignada en el Formulario de Evaluación de Impacto Social debe generarse para toda solicitud de crédito, con el propósito de conformar un historial crediticio que permita evaluar la evolución del Impacto Social en el cliente. Esta información, generada por SIMPRO, puede ser consultada y utilizada para el análisis de clientes actuales y potenciales.

1.2. Calificación social

El sistema SIMPRO asigna una Calificación Social en base al análisis de las siguientes variables, cada una evaluada en una escala de 1 a 10:

- Índice de pobreza
 - Alta: 0
 - Medio: 5
 - Baja: 10

14

MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL 

1. Características de la vivienda

- Alquiler: 0
- Arrendatario: 1
- Orto: 5
- Propio: 10

2. Servicios básicos disponibles

- Ninguno: 0
- Luz: 2
- Agua: 4
- Luz y agua: 6
- Luz, agua y electricidad: 8
- Luz, agua, electricidad y teléfono: 10

3. Nivel de educación alcanzado

- Ninguno: 0
- Primario: 2
- Secundaria: 4
- Técnico medio: 6
- Técnico superior: 8
- Universitario: 10

4. Condiciones del hábitat (propiedad de la vivienda)

- Alquiler: 0
- Arrendatario: 1
- Arrendatario: 10

5. Estado de Calificación Social total

- 0 a 10 puntos: Calificación 1
- 11 a 20 puntos: Calificación 2
- 21 a 30 puntos: Calificación 3
- 31 a 40 puntos: Calificación 4
- 41 a 50 puntos: Calificación 5

15

MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL 

El Departamento de Desempeño e Impacto Social es responsable de revisar y actualizar periódicamente este procedimiento de calificación, en función de los cambios contextuales o institucionales.

1.1.4. Identificación geográfica

IMPRO IFD es una institución sin fines de lucro, especializada en servir los Trámites mediante programas de microcrédito que operan en áreas urbanas, periurbanas y rurales del territorio boliviano. La experiencia acumulada en campo ha permitido a la institución identificar zonas periurbanas y rurales con mayor vulnerabilidad, caracterizadas por:

- Falta de infraestructura básica (falta de agua).
- Alta incidencia de pobreza.
- Inseguridad urbana.
- Acceso limitado a servicios de transporte público.

Estas zonas representan el principal foco de intervención para la implementación del modelo de impacto social, buscando generar un cambio significativo en la calidad de vida de sus habitantes.

1.2. Balance e Informe de desempeño social

El Balance e Informe de Desempeño Social es un instrumento clave para evaluar y transparentar los impactos sociales generados por las operaciones de IMPRO IFD, con base en datos cuantitativos vinculados al bienestar de nuestros clientes. Este documento forma parte de la Evaluación Crediticia y sujeta los beneficios como la reducción de tasa de interés, ampliación de plazo y flexibilización de garantías, de acuerdo con las políticas de crédito vigentes. IMPRO IFD aplica el sistema de medición (SIMPRO) que es el instrumento principal, complementado por su herramienta propia desarrollada en el sistema SIMPRO.

16

MANUAL DE DESEMPEÑO SOCIAL 

1.2.1. Características generales del balance e Informe de desempeño social

Se detallan a continuación los aspectos técnicos y metodológicos que orientan la elaboración del informe:

- Periodicidad

Trimestral, semestral y anual. Estas frecuencias permiten realizar un seguimiento oportuno y comparativo de los avances en el desempeño social.

- Medio de publicación

Memoria anual, Informe de Desempeño Social, libro web, medio electrónico (documento en formato Word). Los flujos institucionales garantizan el acceso a la información tanto interna como externa.

- Contenido del balance e Informe de desempeño social

A continuación, se presentan los indicadores cuantitativos que reflejan el nivel y efectividad de la intervención social de IMPRO IFD:

- Género

Distribución de clientes por género en diferentes gestiones para observar la evolución y participación:

	Atención/Gestión	Presencia/Gestión	Varianza %
HEMBRES			
MUJERES			
TOTAL			

17

MANUAL DE DESARROLLO SOCIAL

h. Personas de la tercera edad beneficiadas con un crédito

Cantidad de adultos mayores que han accedido a créditos, desagregado por género:

i. Clientes antiguos que han incrementado el monto en créditos solicitados en los últimos 5 años

Análisis de fidelización y crecimiento económico de clientes con historial crediticio:

d. Moneda nacional

Clientes que accedieron a créditos en moneda nacional, diferenciados por género:

e. Moneda extranjera

Clientes que accedieron a créditos en moneda extranjera, diferenciados por género:

f. Número de créditos Puntos otorgados en el periodo

Cantidad total de microcréditos Puntos entregados, según género:

g. Número de créditos Auto otorgados en el periodo

Cantidad total de créditos Auto entregados, según género:

h. Nivel de pobreza

Clasificación de clientes según niveles de pobreza registrados en distintos gestiones:

	Anterior última Gestión	Posterior última Gestión	Variación %
Alta			
Medio			
Baja			
TOTAL			

28

MANUAL DE DESARROLLO SOCIAL

TOTAL			
i. Nivel de pobreza (H)			
Cantidad de mujeres pobres o en situación de vulnerabilidad identificadas a través del análisis social:			
h. Número de madres beneficiadas con un préstamo durante el periodo (H2)			
Identificación de clientes con responsabilidades familiares que accedieron a financiamiento:			
a) Solteras			
b) Separadas			
c) Viudas			
Estos indicadores evidencian el enfoque inclusivo de IMPRO IFD hacia mujeres en situación de vulnerabilidad económica y familiar. La información se obtiene mediante el Formulario de Evaluación de Impacto Social, el cual deberá ser ajustado para incluir opciones más específicas en la categoría de estado civil.			
i. Número de créditos otorgados en general			
Volumen total de créditos distribuidos geográficamente por áreas de intervención:			
	Anterior última Gestión	Posterior última Gestión	Variación %
La Paz			
El Alto			
Rural			
Total			

29

MANUAL DE DESARROLLO SOCIAL

j. Seguro social

Cantidad de clientes con o sin acceso al seguro social durante las gestiones analizadas:

k. Seguro médico

Cantidad de clientes con o sin acceso al seguro médico durante las gestiones analizadas:

l. Nivel de educación

Grado de instrucción alcanzado por los clientes beneficiados:

	Anterior última Gestión	Posterior última Gestión	Variación %
NINGUNO			
PRIMARIA			
SECUNDARIA			
T. MEDIO			
T. SUPERIOR			
UNIVERSITARIA			
TOTAL			

m. Clientes que han mejorado su nivel de instrucción con la línea de crédito educación

Número de clientes varones que accedieron a la línea educativa para continuar sus estudios:

n. Mujeres que han mejorado su nivel de instrucción con la línea de crédito educación

Número de clientes que accedieron a la línea educativa para avanzar en su formación académica:

30

MANUAL DE DESARROLLO SOCIAL

El Departamento de Tecnología debe proporcionar los datos relacionados al punto "a)" y "n)" para la posterior gestión, considerando únicamente aquellos que hayan solicitado y obtenido créditos educativos.

a. Características de la vivienda

Condición de tenencia del inmueble habitado por los clientes beneficiados:

	Anterior última Gestión	Posterior última Gestión	Variación %
PROPIA			
ALQUILAR			
AMUEBLADO			
OTROS			
TOTAL			

b. Condiciones de la vivienda

Materiales de construcción predominante en las viviendas de los clientes:

	Anterior última Gestión	Posterior última Gestión	Variación %
ADOBES			
LADRILLOS			
A. FINO			
TOTAL			

31

MANUAL DE DESARROLLO SOCIAL

q. Clientes que han mejorado su hábitat con crédito de servicios básicos, ampliación o refacción

Número de clientes varones que accedieron a financiamiento para mejorar sus condiciones de vivienda:

r. Mujeres que han mejorado su hábitat con crédito de servicios básicos, ampliación o refacción

Número de clientes que accedieron a financiamiento para mejorar sus condiciones habitacionales:

El Departamento de Tecnología debe identificar clientes que hayan solicitado este tipo de crédito bajo de una vez en los últimos tres años.

s. Acceso a servicios básicos de los clientes

Infraestructura y servicios básicos disponibles en los hogares de los beneficiados:

	Anterior última Gestión	Posterior última Gestión	Variación %
NINGUNO			
LUZ Y AGUA			
LUZ, AGUA Y ALCANTARILLO			
LUZ, AGUA, ALCANTARILLO Y TELÉFONO			
TOTAL			

t. Resultados del Programa de Mejora del Hábitat (H2)

Clasificación del tipo de intervención habitacional financiada por IMPRO IFD:

32

MANUAL DE DESARROLLO SOCIAL

	Anterior última Gestión	Posterior última Gestión	Variación %
5. BÁSICOS			
REFACCIÓN			
CONSTRUCCIÓN			
AMUEBLADO			
TOTAL			

Todos los datos sobre número de créditos solicitados por gestiones deben ser proporcionados por el Departamento de Tecnología.

5.3. Desempeño social y percepción de los clientes

Con el objetivo de complementar la información registrada en el sistema IMPRO, durante estudios trimestrales de cada gestión se aplica una encuesta en los clientes de la Paz y El Alto, orientada a recoger la percepción de los clientes respecto al desempeño social de IMPRO IFD. La muestra seleccionada debe cumplir con criterios de validez cuantitativa y cualitativa, a fin de garantizar la representatividad y confiabilidad de los resultados. Para este propósito, se ha diseñado un modelo específico de encuesta, denominado "Cuestionario para clientes, Desempeño Social, Satisfacción del Cliente", el cual se encuentra detallado en los anexos del presente documento. Los principales resultados obtenidos de estas encuestas se presentan a continuación mediante cuadros estadísticos:

Semana	Número encuestas / semana	Número varones	Número Mujeres	Cantidad encuesta sin género

33

MANUAL DE DESARROLLO SOCIAL

La categoría "Encuentros con identificación de género" hace referencia a aquellos casos en los que los encuestados no indicaron su sexo, ya sea por olvido o por decisión personal. Esta información, además de registrarse, no resulta relevante para los fines del Balance Social, el cual se enfoca en los datos más representativos y consistentes.

Semana	Problemas Legales (H4)	Problemas Legales (H5)	No sabe / No responde

Este cuadro muestra la percepción de los clientes respecto a la existencia de problemas legales derivados del proceso crediticio:

Semana	Problemas Cobranza (H6)	Problemas Cobranza (H7)	No sabe / responde

Aquí se detalla si los clientes han experimentado inconvenientes durante el proceso de cobranza:

Semana	Satisfacción crédito (H8)	Satisfacción crédito (H9)	No sabe / responde

Este indicador evalúa el nivel de satisfacción de los clientes con el crédito recibido:

Semana	Atención Muy Buena	Atención Buena	Atención Regular	No sabe / responde

Se recoge la percepción del cliente sobre la calidad de atención brindada por el personal de IMPRO IFD:

34

MANUAL DE DESARROLLO SOCIAL

5.4. Desempeño social interno

Considerando que la visión institucional busca contar con personal altamente calificado, comprometido e identificado con los valores de IMPRO IFD, el desempeño social interno abarca la planificación, ejecución, evaluación y reporte de talleres de capacitación dirigidos al personal. De igual manera, la Jefatura de Recursos Humanos elabora y aplica anualmente una encuesta interna destinada a recabar la percepción del personal respecto a diversos aspectos laborales, con el fin de identificar oportunidades de mejora en beneficio de los empleados. En este sentido, el Balance, Informe o Auditoría de Desempeño Social concuerda con la presentación de un cuadro resumen de los servicios sociales dirigidos al personal. El resultado de encuesta utilizado se detalla en "Cuadros de datos" para personal de IMPRO - Desempeño Social, y los resultados obtenidos se detallan en los siguientes cuadros:

Factores Motivacionales:

Género	
Factor	Resultado
Logro:	
Reconocimiento:	
Progreso:	
El trabajo mismo:	
Posibilidad de Desarrollo y responsabilidad:	
El trabajo mismo:	
Posibilidad de Desarrollo y responsabilidad:	

35

MANUAL DE DESARROLLO SOCIAL

Además, se presentan los factores desmotivacionales "Inhibidores", los cuales hacen referencia a condiciones externas al trabajo, también desagregados por género:

Factores Inhibidores:

Género	
Factor	Resultado
Logro:	
Reconocimiento:	
Progreso:	
El trabajo mismo:	
Posibilidad de Desarrollo y responsabilidad:	

La información de este cuadro es generada a partir de un sistema informático interno, administrado por la Jefatura de Recursos Humanos. El modelo del cuadro contempla los siguientes aspectos:

Servicios sociales ofrecidos al personal:

Detalle	
Oportunidades de Capacitación	5

36

2920295093323834388

6.16. 3H – DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL

Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE BANCA COMUNAL

7.2. Anexo 2: Ficha de Cliente

FICHA DE CLIENTE			
Formulario para obtención de información de variables sociales			
1. DATOS PERSONALES			
Ap. Paterno:	Ap. Materno:		
CL:	Sexo: ☐ M ☐ F		
F. Nacimiento:	Edad:		
Nº Hijos:	Nº Celular:		
Correos Electrónicos:	Nacionalidad:		
Ciudad:	País de Residencia:		
Actividad:	Calle o Avenida:		
Ocupación:	Profesión:		
Dominio de crédito:	Año de Ingreso:		
2. DATOS DEL CONYUGUE (si corresponde) ☐ SI ☐ NO			
Ap. Paterno:	Ap. Materno:		
CL:	Sexo:		
Actividad:	Ocupación:		
3. VIVIENDA Y HABITAD: (Ponga el monto y Alcuas con una X)			
Características de la vivienda:	Condición de habitad de la vivienda:		
Propia / Familiar:	Nº Habitaciones:		
Alquilada:	Alcoba:		
Tiempo de residencia en la vivienda:	Arrendado Piso:		
Cuanto mes Bs:	Moderno, Cemento:		
Antecedentes:	Moderno, Aluminio:		
Monto contrato Bs:	Mecánico, Pintado, Vitrificado:		
Monto contrato \$:	Conexión de Gas:		
4. Referencias			
Referencias Bancarias:	Referencias Personales:		
Referencias Comerciales:	Referencias Laborales:		
5. HISTORIAL CREDITICIO EN BANCA COMUNAL (última operación):			
Institución:	Ciclo:		
Importe:	Referencias:		
6. EVALUACIÓN ECONÓMICA (Ponga los montos en Bs. CÁLCULO MENSUAL) Esta información es su análisis para el análisis de riesgo crediticio			
BALANCE			
ACTIVO	MONTOS	PASIVO	MONTOS
EFFECTIVO Y BANCOS		DEUDA 1	
MUEBLES Y FURNITURAS		DEUDA 2	
INVENTARIO		DEUDA 3	
OTROS		DEUDA 4	
TOTAL ACTIVO		TOTAL PASIVO	
TOTAL ACTIVO =		(-) TOTAL PASIVO =	
		= PATRIMONIO =	
ESTADO DE RESULTADO			
INGRESOS	MONTOS	GASTOS	MONTOS
INGRESO 1		ALIMENTOS	
INGRESO 2		TRANSPORTE	
INGRESO 3		EDUCACIÓN	
INGRESO 4		VIVIENDA Y/O SERVICIOS BÁSICOS	
INGRESO 5		CREDITOS	
TOTAL INGRESO		TOTAL GASTOS	
TOTAL INGRESOS =		(-) TOTAL GASTOS =	
		RESULTADO =	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO INDIVIDUAL

7.33. Anexo 33: Evaluación Impacto Social - Kiva

Evaluación de impacto social		kiva																					
Formulario para la obtención de información para variables sociales																							
1 Datos personales y de actividad (deudor principal) y (Conyugue)																							
Nombres y Apellidos		Sexo ☐ HOMBRE ☐ MUJER																					
Carnet de identidad		Estado Civil: ☐ CASADO ☐ SOLTERO																					
Nombre y Apellidos Conyugue:		Sexo ☐ HOMBRE ☐ MUJER																					
Carnet de identidad		Estado Civil: ☐ CASADO ☐ SOLTERO																					
N° de hijos		N° de miembros Mayores de 55																					
Usted tiene alguna discapacidad o vive con una Persona con discapacidad? (Si la respuesta es SI explique cual)																							
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Datos financieros</td> </tr> <tr> <td>Actividad laboral</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Primera vez que accede a un Crédito</td> <td>☐ SI ☐ NO</td> </tr> <tr> <td>Prestamos en Otras EIF</td> <td>☐ SI ☐ NO</td> </tr> <tr> <td>N° de Prestamos en IMPRO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° Ctas de ahorro (Cantidad)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nivel de pobreza</td> <td>#(DIV/0)</td> </tr> <tr> <td>Saldo Deudor en Otras EIF</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Saldo Deudor en IMPRO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entidad donde tiene la cuenta</td> <td></td> </tr> </table>				Datos financieros		Actividad laboral		Primera vez que accede a un Crédito	☐ SI ☐ NO	Prestamos en Otras EIF	☐ SI ☐ NO	N° de Prestamos en IMPRO		N° Ctas de ahorro (Cantidad)		Nivel de pobreza	#(DIV/0)	Saldo Deudor en Otras EIF		Saldo Deudor en IMPRO		Entidad donde tiene la cuenta	
Datos financieros																							
Actividad laboral																							
Primera vez que accede a un Crédito	☐ SI ☐ NO																						
Prestamos en Otras EIF	☐ SI ☐ NO																						
N° de Prestamos en IMPRO																							
N° Ctas de ahorro (Cantidad)																							
Nivel de pobreza	#(DIV/0)																						
Saldo Deudor en Otras EIF																							
Saldo Deudor en IMPRO																							
Entidad donde tiene la cuenta																							
¿Para qué usará el préstamo o cual es su destino específico? (Explique o describa ampliamente)																							
¿Qué tipos de beneficios espera obtener con el préstamo? Favor dar información detallada, O a que aspira llegar mas adelante?																							
Cuantos empleados o subordinados tiene a su cargo?																							
Cuantos años de experiencia en su actividad?																							
¿Sus hijos colaboran para mejorar la situación económica de la familia?																							
Si su pareja tiene empleo u otra actividad ¿Explique cual es o que se dedica?																							
¿A que tipo de riesgos se expone en su ocupación actual? (Explique claramente)																							
2 Educación																							
Educación del deudor (máximo nivel finalizado)		Educación del conyuge (máximo nivel finalizado)																					
☐ Ninguno ☐ TEC MEDIO ☐ Maestría ☐ PRIMARIA ☐ SECUNDARIA ☐ LICENCIATURA ☐ TERC. SUPERIOR ☐ Doctorado		☐ Ninguno ☐ Tec Medio ☐ Maestría ☐ Primaria ☐ Tec Superior ☐ Doctorado ☐ Secundaria ☐ Licenciatura																					
N° de miembros del hogar entre 4 a 17 años que asisten regularmente a la escuela		N° de miembros del hogar entre 4 a 17 años que han reprobado el ultimo año escolar																					
3 Vivienda, tierra y servicio básicos																							
Su vivienda es:																							
☐ PROPIA ☐ ALQUILER ☐ ANTICUETICO ☐ Prestada por parientes o vecinos ☐ Cedita por servicios ☐ NINGUNA																							
FAMILIAR: Quiénes son los dueños: ☐ ADOBE ☐ LADRILLO ☐ FINO																							
Su Construcción es:																							
Acabado de pisos: Tierra, Ladrillo, cemento, tablon de madera u otro, Machimbre, parquet, alfombra o tapizón																							
Mosaico, baldosa, ceramica																							
¿Cuántas personas habitan en su hogar de manera permanente?																							
¿Con cuantas HABITACIONES cuenta su hogar?																							
Respecto a servicios básicos y artefactos que usted cuenta (marcar todos los que tenga)																							
☐ AGUA potable mediante cisterna ☐ Conexión a internet por WIFI contratado ☐ ALICANTARILLADO desde el hogar ☐ Luz (electricidad) ☐ Celular Básico (solo llamadas)																							
☐ Equipo de sonido ☐ Refrigerador ☐ TELEFONO con Wasap ☐ Televisión																							
Para cocinar utiliza (elegir una)																							
☐ Gas natural, gas garrafón ☐ Electricidad ☐ Kerosene, leña guano/bosta o taquia																							
4 Características laborales y de la actividad productiva																							
Actualmente usted cuenta con un seguro de vida o de bienes (omitir el SOAT y el seguro de desgravamen)																							
Actualmente cuenta con un mercado seguro para su producción/servicio para su actividad principal?																							
Cuenta con caminos/carreteras que minimamente le permiten trasladar su producción, mercadería o servicios?																							
Con cuáles de los siguientes servicios cuenta actualmente en su actividad:																							
☐ Servicios de capacitación y aprendizaje ☐ SI ☐ NO ☐ Servicios de luz y agua en la actividad ☐ SI ☐ NO ☐ ¿Actualmente realiza ventas por internet? (Facebook, WhatsApp u otros) ☐ SI ☐ NO																							
[SOLO PARA PRODUCTORES AGROPECUARIOS] La tierra que actualmente trabaja es:																							
☐ Propia con título ejecutorado ☐ Propia con título en trámite ☐ Propia sin documentación oficial ☐ Alquilada/anticueto/en parcelas ☐ Cedita por servicios ☐ Prestada por parientes o vecinos ☐ Otra: ☐ Terrenos Agrícolas cuentan con Riego																							
5 Características laborales o de la actividad productiva y nivel de ingresos																							
Dependiente ☐ Independiente ☐ Utilidad Bruta Según Evaluación																							
Algun miembro es empleado u obrero ☐ SI ☐ NO																							
☐ Cta C/Seguro Medico PRIVADO ☐ SI ☐ NO ☐ Cta C/Seguro Medico PUBLICO ☐ SI ☐ NO																							

6.17. 1E – ENFOQUE SOCIAL

Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.



3. AUTORIZACIONES

VERSIÓN	2025-V1
FECHA APROBACIÓN	MAYO 2025
Nº DE ACTA DE APROBACIÓN	Acta de Directivos 05/2025
FECHA MODIFICACIÓN	MAYO 2025
FECHA DIFUSIÓN	JUNIO 2025
COMUNICADO	00-02 COM CON 07 2025
ENTRA EN VIGENCIA	JUNIO 2025
MODIFICACIONES PROPUESTAS POR	DOCUMENTO APROBADO POR

DOCUMENTO REVISADO POR

3

INDICE

1. AUTORIZACIONES	3
2. HISTORIAL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES	4
3. INTRODUCCIÓN	5
4. ASPECTOS GENERALES	6
4.1. Propósito del documento	6
4.1.1. Objetivo general	6
4.1.2. Objetivos específicos	6
4.2. Actualización	6
4.3. Confidencialidad	7
4.4. Distribución	7
4.5. Glosario de términos	8
4.5.1. Balance Social	8
4.5.2. Buen Gobierno Corporativo	8
4.5.3. Código de Ética	8
4.5.4. Conducta Empresarial Responsable	9
4.5.5. Desarrollo Sostenible	9
4.5.6. Diversidad	9
4.5.7. Eficiencia	9
4.5.8. Función Social de los Servicios Financieros	9
4.5.9. Grupo de Interés	9
4.5.10. Inclusión	10
4.5.11. Indicadores del Balance Social	10
4.5.12. Involucramiento con los Grupos de Interés	10
4.5.13. Matrimonialidad	10
4.5.14. Objetivos Estratégicos	10
4.5.15. Plan Estratégico	11
4.5.16. Reporte de Sostenibilidad	11
4.5.17. Responsabilidad Social	11
4.5.18. Servicios Financieros	11

4

4.5.19. Transparencia

4.5.20. Valor Social	11
4.6. Marco legal y normativo	12
4.7. Alcance	13
4.8. Cumplimiento	14
5. POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL	15
5.1. Principios	15
5.2. Base de la política	15
6. CONTROL DE CAMBIOS	16

5

2. HISTORIAL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES

FECHA MODIFICACIÓN	VERSIÓN	MODIFICACIÓN ELABORADA POR	RAZÓN MODIFICACIÓN	ÁREAS INTERESADAS
Mayo 2025	2025-V1	Ana Zambrana	Reestructuración de GEM	Todas
Diciembre 2024	2024-V1		Revisión	Todas
Diciembre 2023	2023-V1		Revisión	Todas
Diciembre 2022	2022-V1		Revisión	Todas

4

3. INTRODUCCIÓN

El presente documento sobre Políticas de RSE y Función Social ha sido elaborado con el objetivo de proporcionar al personal de IMPRO IFD una guía clara y estructurada sobre los lineamientos institucionales que orientan nuestra responsabilidad social empresarial y el compromiso con el desarrollo integral de la comunidad. Este documento consolida las acciones, estrategias y enfoques que guían la implementación de la RSE en todas las áreas de la institución, tanto en el ámbito externo como interno.

En IMPRO IFD, entendemos que nuestra labor trasciende el ámbito financiero, y por ello asumimos una responsabilidad activa en la generación de valor social, económico y ambiental. A través de estas políticas, buscamos asegurar que nuestras decisiones y operaciones contribuyan al bienestar colectivo, al fortalecimiento de capacidades y al impulso de prácticas sostenibles. Estas directrices reflejan nuestro compromiso con la ética, la transparencia, la inclusión y el respeto por los derechos de todas las personas.

En ese marco, se incorpora también el Manual de Usuario de Educación Financiera – Impulso, una herramienta diseñada para orientar al personal en el uso efectivo de la plataforma educativa de FINUMIAL. Este recurso facilita el acceso a capacitaciones y cursos especializados, permitiendo a nuestros colaboradores fortalecer sus habilidades financieras y mejorar su desempeño profesional y personal.

Este documento describe de forma práctica cómo registrarse en la plataforma, crear un perfil, explorar el catálogo de cursos, participar en las sesiones formativas y hacer seguimiento al progreso individual. Asimismo, se brindan recomendaciones para aprovechar al máximo los materiales complementarios y se detallan los canales de contacto en caso de requerir soporte técnico o académico.

Invitamos a todo el personal a familiarizarse con estas políticas y con el manual adjunto, utilizando ambos como herramientas clave para contribuir activamente al cumplimiento de nuestra misión institucional: transformar sueños en oportunidades desde una perspectiva socialmente responsable.

5

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. Propósito del documento

4.1.1. Objetivo general

Establecer lineamientos que consoliden una cultura organizacional orientada a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Función Social (FS) como ejes transversales en la cadena de valor de IMPRO IFD, en concordancia con su misión, visión y cultura institucional.

4.1.2. Objetivos específicos

- Generar valor social sostenible para los distintos grupos de interés.
- Prevenir y mitigar los riesgos económicos, sociales y ambientales de IMPRO IFD.
- Definir lineamientos claros que orienten la planificación, ejecución y evaluación de acciones de RSE y FS.
- Promover la incorporación de principios éticos, sociales y ambientales en las decisiones y operaciones institucionales.
- Sensibilizar y capacitar al personal sobre la importancia de la RSE y la FS como parte de la cultura organizacional.

Estos objetivos específicos contribuirán significativamente al cumplimiento del objetivo general de las Políticas de RSE y Función Social, asegurando que IMPRO IFD integre el valor social como parte esencial de su gestión institucional, fortaleciendo su compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades donde opera.

4.2. Actualización

La elaboración del documento de Políticas de RSE y Función Social surge como respuesta a la necesidad de establecer lineamientos institucionales claros y actualizados que orienten los acciones de responsabilidad social en IMPRO IFD. Este documento busca garantizar que cada iniciativa esté alineada con los valores, objetivos y compromisos sociales de la institución, promoviendo una gestión ética, inclusiva y sostenible. Las políticas aquí descritas serán

6

revisadas y actualizadas al menos una vez al año o siempre que se produzcan modificaciones en la normativa vigente, cambios en las prioridades estratégicas o cuando la institución lo considere necesario para asegurar su vigencia y pertinencia. La responsabilidad de esta revisión recae en el Gerente General de IMPRO IFD, quien deberá velar por su correcta aplicación y actualización.

4.3. Confidencialidad

El contenido del presente documento de Políticas de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social es estrictamente confidencial y de uso exclusivo interno para IMPRO IFD. Su reproducción, distribución o divulgación fuera del ámbito institucional está expresamente prohibida, salvo requerimiento de autoridades reguladoras competentes. La información contenida en este documento está destinada únicamente al personal autorizado, en el marco de sus funciones relacionadas con la implementación y seguimiento de las acciones de RSE y FS. Cualquier uso o difusión no autorizada del contenido será considerada una falta grave, sujeta a medidas disciplinarias y regidas conforme a las normativas internas de la institución y a la legislación vigente en materia de protección de datos e información institucional. Se solicita a todo el personal manejar este documento con la máxima precaución, a fin de proteger la integridad y confidencialidad de la información aquí establecida.

4.4. Distribución

La distribución del documento de Políticas de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social estará disponible para todo el personal de IMPRO IFD a través de los canales oficiales de comunicación interna de la institución. Desde la fecha de entrada en vigencia, el documento podrá ser accedido electrónicamente, garantizando así un acceso fácil, seguro y permanente para todos los colaboradores. Se espera que cada miembro del equipo revise, comprenda y aplique las políticas aquí establecidas, integrándolas en sus funciones diarias y en la toma de decisiones institucionales. La distribución y el uso del presente documento estarán sujetos a las normas y procedimientos internos de IMPRO IFD relacionados con la gestión documental y la implementación institucional.

7

4.5. Glosario de términos

El Glosario de Términos del documento de Políticas de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social constituye una herramienta fundamental para la comprensión adecuada de los conceptos clave utilizados en el presente documento. Su inclusión tiene como finalidad brindar definiciones claras, precisas y accesibles de los términos técnicos relacionados con la gestión de la RSE y el cumplimiento de la Función Social en IMPRO IFD. Este glosario busca asegurar una interpretación uniforme de los términos empleados, fomentando así una aplicación coherente de las políticas institucionales. Al proporcionar una referencia común, se fortalece la comprensión del marco conceptual y operativo de la RSE y se contribuye a la consolidación de una cultura organizacional alineada con los principios éticos, sociales y de desarrollo sostenible que guían el accionar de la institución.

4.5.1. Balance Social

Documento que registra información y análisis detallado sobre las acciones realizadas para cumplir la función social de los servicios financieros.

4.5.2. Buen Gobierno Corporativo

Conjunto de principios rectores orientados a promover buenas prácticas de gestión, acceso a la información, transparencia y tratamiento equitativo a los accionistas y grupos internos de la empresa. Asimismo, establece las relaciones entre el directorio, los accionistas, la gerencia y demás grupos de interés de la institución (stakeholders), además de las reglas que permiten tomar decisiones que agreguen valor y estimulen el desarrollo sostenible de la empresa.

4.5.3. Código de Ética

Conjunto de principios, normas y lineamientos que establecen los valores institucionales, derechos, deberes y prohibiciones morales que rigen para todos los miembros de la institución, tales como directores, funcionarios, trabajadores, proveedores y practicantes.

8

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

4.5.4. Conducta Empresarial Responsable

Concepto preparado por la CCE, que implica que las empresas deben actuar y hacer frente a los impactos negativos sobre las personas, el planeta y la sociedad, contribuyendo al mismo tiempo al desarrollo sostenible.

4.5.5. Desarrollo Sostenible

Implica la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

4.5.6. Diversidad

Alude a la multiplicidad, convivencia e integración de diferentes personas, culturas y sociedades, y a su convivencia enmarcada en la valoración y respeto de las diferencias.

4.5.7. Igualdad

Rama de la ciencia que aplica principios de la ecología y la economía para generar alternativas orientadas al uso eficiente de los recursos, buscando optimizar los procesos productivos y la provisión de servicios, asegurando su sostenibilidad.

4.5.8. Función Social de los Servicios Financieros

Contribución de los servicios financieros al logro de los objetivos de desarrollo integral para el país, así como para la eliminación de la pobreza y la inclusión social y económica de la población.

4.5.9. Grupos de Interés

Conjunto de personas naturales o jurídicas que pueden verse significativamente afectadas, sea positiva o negativamente, por el desarrollo de las actividades de una organización. Para efectos de la presente política, se precisa como grupos de interés de IMPRO IFD a los:

9

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

siguientes: a. Clientes/usuarios, b. Funcionarios, c. proveedores, d. comunidades en las que opera, f. medio ambiente, g. entidades reguladoras, h. directores y accionistas.

4.5.10. Inclusión

Enfoque que responde propiamente a la diversidad de las personas, entendiendo no como un problema, sino como una oportunidad para el fortalecimiento de la sociedad. La inclusión parte del reconocimiento de las barreras que limitan el ejercicio pleno de derechos y oportunidades para las personas, en distinción de raza, color, sexo, idioma, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, así como del compromiso institucional de reducir dichas limitaciones.

4.5.11. Indicadores del Balance Social

Parámetros que brindan información para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad de intermediación financiera, alineados a la función social de los servicios financieros que establece la Ley de Servicios Financieros (LSF).

4.5.12. Instrumentamiento con los Grupos de Interés

Especie de aligero entre la institución y sus grupos de interés, con el propósito de alentar un relacionamiento transparente y probo, orientado a la búsqueda de soluciones en respuesta a sus necesidades y en coherencia con los objetivos institucionales.

4.5.13. Materialidad

Se entiende en dos dimensiones: i) los efectos de la organización – sean positivos o negativos– en el desarrollo sostenible, y ii) el impacto de estas contribuciones en los grupos de interés, en determinado tiempo o espacio.

4.5.14. Objetivos Estratégicos

Descripción del propósito a ser alcanzado, medido a través de indicadores y sus correspondientes metas, las cuales se establecen de acuerdo al período del plan estratégico.

10

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

4.5.15. Plan Estratégico

Documento formal que establece, para un período de tiempo determinado, los objetivos, indicadores de cumplimiento, agente al riesgo y principales líneas de acción, alineados con la misión y visión de la entidad supervisada, considerando todos los ámbitos de su estructura.

4.5.16. Reporte de Sostenibilidad

Memoria social mediante la cual se informa a los grupos de interés sobre los impactos relevantes en materia económica, social y ambiental, a través de indicadores pertinentes y comprensibles.

4.5.17. Responsabilidad Social

Sistema ético de gestión mediante el cual la organización se responsabiliza por los impactos que sus decisiones y actividades generan en sus grupos de interés, más allá del cumplimiento de normas y obligaciones legales.

4.5.18. Servicios Financieros

Servicios diversos prestados por las entidades supervisadas, orientados a satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.

4.5.19. Transparencia

Consiste en la incorporación de un tema específico en la visión y práctica de distintos ámbitos de la organización, integrándolo de manera permanente en sus criterios de toma de decisiones.

4.5.20. Valor Social

Significa crear y potenciar las capacidades de las personas para mejorar sus condiciones de vida. Implica, además, propiciar entornos favorables para generar prosperidad y riqueza, fortaleciendo el tejido social.

11

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

4.6. Marco legal y normativo

Las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social de IMPRO IFD se sustentan en el marco normativo nacional e internacional que orienta la gestión responsable y el compromiso institucional con el desarrollo humano integral, el respeto a los derechos fundamentales y la sostenibilidad ambiental. Este documento se alinea con los principios institucionales establecidos en el Plan Estratégico, el Código de Conducta, el Código de Ética y el Código de Gobierno Corporativo, que orientan el actuar ético y transparente de todos los niveles de la organización.

La presente política responde a lo establecido en el Libro Decimos, Título I de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero, que regula la gestión del desarrollo social de las instituciones financieras, promoviendo la contribución efectiva al desarrollo económico y social del país. Asimismo, su formulación se encuentra en concordancia con lo dispuesto en la Ley N° 203 de Servicios Financieros, del 21 de agosto de 2013, en particular en su Capítulo VII, Sección IV, Artículo 113, que establece la obligación de presentar anualmente un Balance Social, como mecanismo para transparentar el cumplimiento de la función social en el marco de una gestión con propósito.

Se atienden también las disposiciones de la Circular ASFI 263/2014 y la Resolución ASFI 634/2014, del 9 de septiembre de 2014, que en su Sección 6, Artículo 17, señalan que “los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos del desarrollo integral para el país, es decir, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población”. En el ámbito internacional, estas políticas incorporan los lineamientos de la ISO 26000, que promueve una guía para operar de manera socialmente responsable, y se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, promoviendo acciones que contribuyan a la erradicación de la pobreza, la equidad de género, el trabajo decente, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental. En coherencia con el contenido normativo nacional, se consideran además las siguientes disposiciones legales:

12

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

a. Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad, que promueve la inclusión plena y efectiva de las personas con discapacidad en todos los ámbitos.

b. Ley N° 1461 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, que establece medidas para eliminar prácticas discriminatorias y promover la igualdad.

c. Ley N° 348, Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, que impulsa una cultura de respeto y protección de los derechos de las mujeres.

d. Ley N° 452, Ley de los Derechos de las Mujeres y de los Jóvenes y de los Consumidores y los Consumidores, que regula los derechos fundamentales en el acceso a servicios financieros.

e. Ley N° 361, Ley General de las Personas Adultas Mayores, que protege los derechos de esta gran generación y promueve su inclusión.

f. Ley N° 1333, Ley de Medio Ambiente, que establece principios de preservación, conservación y uso responsable de los recursos naturales.

Finalmente, estas políticas se alinean con el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2021 – 2025, el cual promueve un enfoque de desarrollo integral para el país, promoviendo la igualdad, la inclusión y la sostenibilidad como pilares fundamentales del progreso del país. De esta manera, IMPRO IFD reafirma su compromiso con una gestión socialmente responsable, orientada al cumplimiento normativo, al desarrollo sostenible y a la generación de impactos positivos en la vida de sus clientes, su entorno y la sociedad en general.

4.7. Alcance

El presente documento de Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social de IMPRO IFD tiene un carácter institucional y es de aplicación integral en todos los niveles y ámbitos de la organización. Su cumplimiento es obligatorio para los miembros del Directorio, la Gerencia General y todo el personal de la institución, así como de nivel gerencial en regímenes laborales. Asimismo, su alcance se extiende a todas las actividades y procesos institucionales, tanto en el ámbito operativo como estratégico, incluyendo las interacciones con los diversos grupos de interés, tales como clientes, proveedores, aliados

13

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

estratégicos, comunidades, organismos de control y otros actores relevantes con los que IMPRO IFD mantiene relaciones institucionales. Estas políticas deben ser aplicadas en todas las oficinas, agencias, plataformas virtuales y demás espacios físicos y digitales donde IMPRO IFD desarrolle actividades, promoviendo una cultura organizacional basada en la responsabilidad social, la ética, la inclusión y el compromiso con el desarrollo sostenible.

4.8. Cumplimiento

El cumplimiento de las disposiciones establecidas en las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social de IMPRO IFD es obligatorio para todo el personal de la institución, incluyendo al Directorio, la Gerencia General y demás colaboradores, sin excepción alguna. Cada miembro de IMPRO IFD tiene la responsabilidad de aplicar, respetar y promover los lineamientos derivados en este documento en el marco de sus funciones. El seguimiento adecuado de estas políticas es fundamental para garantizar la coherencia entre los principios institucionales y las acciones desarrolladas en beneficio de la sociedad, el medioambiente y los diversos grupos de interés. El incumplimiento de los derechos aquí contenidos será considerado una falta a los deberes laborales y podrá derivar en sanciones conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Personal y demás normativas vigentes aplicables.

14

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

5. POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

5.1. Principios

IMPRO IFD tiene como uno de sus pilares fundamentales el desarrollo de una forma distinta de hacer finanzas, basada en un modelo de negocio que promueve el acceso inclusivo y equitativo al crédito. Este modelo está sustentado en principios éticos, en el cumplimiento de las normativas vigentes, en la adopción de buenas prácticas institucionales y en la creación de valor sostenible a largo plazo para todos sus grupos de interés. La Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Función Social (FS) se encuentra plenamente alineada con el Código de Conducta de IMPRO IFD, el cual establece los pautas de comportamiento esperadas de todo el personal en coherencia con los valores institucionales. En este sentido, los principios que guían la aplicación de esta política son:

a. Integridad de servicios: actuar dentro de la ley, honestidad, respeto y equidad hacia el cliente.

b. Compromiso: identificación con la misión institucional y dedicación a sus objetivos.

c. Integridad: actuar con honestidad, ética y transparencia en todo momento.

d. Trabajo en equipo: colaboración basada en sinergia, comunicación y orientación común.

e. Innovación: búsqueda constante de soluciones creativas, apertura al cambio y ruptura de paradigmas que generen impacto positivo.

Estos principios fortalecen el rol institucional de IMPRO IFD como actor del desarrollo con propósito, reafirmando su compromiso con una gestión coherente, responsable y centrada en las personas.

5.2. Base de la política

Responsabilidad Social Empresarial. Es la forma de gestión de la entidad supervisada orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, contrayendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad. La gestión de la RSE debe estar relacionada con la cultura organizacional de la entidad supervisada y orientada

15

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales. IMPRO IFD debe identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y comunicar los riesgos que podrían emerger de la gestión de RSE. En este sentido, la gestión de RSE al menos debe considerar las siguientes etapas:

a. Compromiso

b. Identificación

c. Planificación

d. Implementación

e. Control

f. Revisión y mejora

IMPRO IFD desarrollará e implementará un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos que generen de manera eficiente la RSE y de esta manera cumplir con los lineamientos de RSE y con la presentación del informe de RSE.

Función Social. Define una política financiera orientada a transformar el sistema financiero con una atención de criterios de equidad, una priorización de la demanda de sectores excluidos del acceso a servicios financieros y un fomento a la creación de entidades financieras no bancarias con fines de inversión socialmente productivos. El objetivo del mismo es lograr de los objetivos de desarrollo integral del país, así como a disminuir los niveles de pobreza y exclusión económica y social.

Asimismo, la Ley N° 361 señala que el cumplimiento de la función social debe medirse y registrarse en un balance social que las entidades financieras presentarán a RGF, de forma periódica. Algunos aspectos vinculados al cumplimiento de la función social están asociados a la asignación de recursos que refuerzan la atención a prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadores de empleo y crecimiento, así como que permitan una mayor democratización del crédito, incluyan también una mayor densidad de la red de puntos de atención y un mayor acceso y uso de los servicios financieros, particularmente en áreas rurales y urbano marginales. La atención a núcleos

16

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

empresariales, productivos y las inversiones financieras a ser desarrolladas por las entidades financieras, constituyen también señas de cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

17

POLÍTICA DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL 

6. CONTROL DE CAMBIOS

PUNTO	2024-V1	2025-V1
INTRODUCCIÓN	X	X
ASPECTOS GENERALES		
PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	X	X
ACTUALIZACIONES	X	X
CONFIDENCIALIDAD	X	X
DISTRIBUCIÓN	X	X
GLOSARIO DE TÉRMINOS	X	X
MARCO LEGAL Y NORMATIVO	X	X
ALCANCE	X	X
CUMPLIMIENTO	X	X
POLÍTICAS DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL		
PRINCIPIOS	X	X
BASE DE LA POLÍTICA	X	X

6.18. 2E – ENFOQUE SOCIAL

Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.





INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS A LA Población LOCAL

producción nacional y contribuir al desarrollo económico de las comunidades rurales donde la institución tiene presencia. A través de este producto, IMPRO IC continúa su compromiso con el desarrollo sostenible del sector agropecuario y con la inclusión financiera de productores que requieren soluciones crediticias acorde a sus necesidades productivas.

3.3. Crédito Banca Comunal

El Crédito Banca Comunal está orientado a grupos organizados de personas que acceden al financiamiento mediante un sistema de garantía solidaria, permitiendo que sus integrantes, asociados o fundadores actividades productivas y comerciales. Este producto constituye una herramienta fundamental para ampliar el acceso a servicios financieros de sectores que enfrentan mayores dificultades para cumplir los requisitos exigidos por el sistema financiero tradicional. Durante la gestión 2025,

el Crédito Banca Comunal continuó beneficiando principalmente a mujeres emprendedoras y pequeños productores, promoviendo la generación de ingresos, el fortalecimiento de unidades económicas familiares y el desarrollo de iniciativas productivas en distintos sectores económicos. A través de esta modalidad, IMPRO IC fortaleció su compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo económico local, facilitando el acceso a recursos financieros a grupos

18

INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS A LA Población LOCAL

3.4. Crédito de Consumo

El Crédito de Consumo es un producto financiero diseñado para atender diversas necesidades personales y familiares de los clientes, mediante el otorgamiento de recursos de libre disponibilidad. Este financiamiento puede ser utilizado para la adquisición de bienes, pago de servicios, gastos de educación, emergencias, viajes u otras requerimientos que contribuyan al bienestar de los beneficiarios. Durante la gestión 2025, este producto permitió a los clientes acceder a financiamiento oportuno para cubrir necesidades que no necesariamente se encuentran vinculadas a actividades productivas, contribuyendo a una alternativa accesible para mejorar su calidad de vida y afrontar requerimientos económicos de corto a mediano plazo. A través de este producto, IMPRO IC fortaleció su compromiso con la inclusión financiera, brindando

acceso a servicios financieros y personas que requieren soluciones de financiamiento flexibles y adaptadas a sus necesidades particulares. De esta manera, la institución contribuyó al bienestar económico de sus clientes y al cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente.

19



INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS A LA Población LOCAL

3. PRODUCTOS

Durante la gestión 2025, IMPRO IC mantuvo una oferta de productos financieros orientada a promover la inclusión financiera y el desarrollo económico de los sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal. En el marco de su función social, la institución continuó facilitando el acceso a financiamiento para actividades productivas, comerciales y agropecuarias, contribuyendo al fortalecimiento de los emprendimientos y unidades económicas de sus clientes. Los productos financieros ofrecidos por IMPRO IC fueron diseñados considerando las características y necesidades de los diferentes segmentos de la población atendida, promoviendo el acceso equitativo a los servicios financieros, la generación de oportunidades económicas y el fortalecimiento de la capacidad productiva de los sectores de menores ingresos. A continuación, se describen los principales productos financieros ofrecidos por la institución durante la gestión 2025.

3.1. Microcrédito

El Microcrédito constituye uno de los principales productos financieros de IMPRO IC y está dirigido a personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades económicas de pequeña y mediana escala. Su finalidad es facilitar el acceso a financiamiento para el desarrollo de actividades productivas, comerciales y de servicios, considerando como fuente principal de pago los ingresos generados por dichas actividades. Durante la gestión 2025, este producto permitió fortalecer el acceso al

20

INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS A LA Población LOCAL

tradicionalmente excluidos y promoviendo la participación activa de sus beneficiarios en actividades generadoras de ingresos.

3.2. Crédito Agropecuario de Vivienda

El Crédito agropecuario de vivienda está dirigido a personas naturales, tanto individualmente como independientemente, y tiene como finalidad facilitar el acceso a financiamiento destinado a la adquisición, construcción, ampliación y mejora de vivienda mediante el otorgamiento de recursos destinados a la adquisición, construcción, ampliación y mejora de vivienda. Durante la gestión 2025, este producto continuó contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias beneficiarias, promoviendo el acceso a una vivienda adecuada y fortaleciendo la estabilidad económica y social de los hogares atendidos. Asimismo, permitió ampliar las oportunidades de financiamiento para clientes que requieren recursos destinados a satisfacer necesidades habitacionales de largo plazo. A través de este producto, IMPRO IC reforzó su compromiso con el cumplimiento de su función social, facilitando el acceso a servicios financieros orientados a mejorar la

calidad de vida de la población y promoviendo mayores oportunidades de desarrollo para las familias beneficiarias, especialmente en sectores con acceso limitado al financiamiento habitacional.

21

INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS A LA Población LOCAL

financiamiento de sectores con acceso limitado a la banca tradicional, contribuyendo a la generación de ingresos, el fortalecimiento de emprendimientos y el desarrollo de actividades económicas que dinamizan la economía local. Asimismo, el Microcrédito continuó atendiendo el cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente, permitiendo la inclusión financiera y facilitando oportunidades de crecimiento económico para los clientes atendidos por limitación.

3.2. Microcrédito Agropecuario

El Microcrédito Agropecuario está destinado al financiamiento de actividades relacionadas con la producción agrícola, pecuaria y otras actividades económicas derivadas de actividades productivas rurales. Este producto permite el financiamiento de capital de operación, inversión, adaptación de activos productivos,

transformación y comercialización de la producción, contribuyendo al fortalecimiento de las actividades económicas del sector agropecuario. Durante la gestión 2025, IMPRO IC continuó atendiendo a productores rurales mediante el acceso a financiamiento adaptado a las particularidades de los ciclos productivos agropecuarios. Esta modalidad de crédito permitió fortalecer la capacidad productiva de los beneficiarios, fomentar la

22

INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS A LA Población LOCAL

calidad de vida de la población y promoviendo mayores oportunidades de desarrollo para las familias beneficiarias, especialmente en sectores con acceso limitado al financiamiento habitacional.

3.3. Crédito de vivienda Dedicadamente Garantizado

El Crédito de Vivienda Dedicadamente Garantizado está orientado a personas naturales, estudiantes o independientes, a tener como objetivo financiar la adquisición, construcción, ampliación y mejora de vivienda mediante el otorgamiento de recursos destinados a la adquisición, construcción, ampliación y mejora de vivienda. Durante la gestión 2025, este producto permitió ampliar las oportunidades de acceso al financiamiento habitacional para diferentes segmentos de la población, facilitando el acceso a recursos destinados a la consolidación de patrimonio familiar y al mejoramiento de las condiciones de vivienda. Su implementación contribuyó al cumplimiento de los objetivos de Función Social de IMPRO IC al promover el acceso inclusivo a servicios financieros destinados a satisfacer necesidades habitacionales y mejorar el bienestar de los clientes atendidos. De esta manera, la institución fortaleció su aporte al desarrollo social y económico de las familias beneficiarias, mejorando una mayor inclusión financiera y mejores condiciones de vida.

23

INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS A LA Población LOCAL

4. SERVICIOS

Los servicios ofrecidos por IMPRO IC complementan la oferta de productos financieros y constituyen un mecanismo importante para fortalecer la inclusión financiera y facilitar el acceso de la población a servicios de interés social. A través de estos servicios, la institución contribuye a mejorar la atención de las necesidades cotidianas de sus clientes y usuarios, promoviendo relaciones accesibles, oportunas y atentas con el compromiso de Función Social.

4.1. Cobro de bonos estatales

IMPRO IC presta el servicio de pago de bonos estatales, facilitando el acceso de la población a programas de apoyo social implementados por el Estado. Entre estos se encuentran beneficios dirigidos a estudiantes, adultos mayores y mujeres gestantes, contribuyendo al acceso oportuno de recursos destinados a mejorar las condiciones de vida de los sectores más vulnerables de la población.

Durante la gestión 2025, este servicio permitió ampliar los beneficios otorgados a los usuarios mediante la red de atención de la institución, favoreciendo la inclusión financiera y fortaleciendo el acceso de la población a mecanismos formales de atención y servicios financieros. A través de esta prestación, IMPRO IC reforzó su compromiso con la Función Social, contribuyendo a la distribución equitativa de beneficios sociales y al fortalecimiento de la atención de sectores prioritarios de la población.

24

INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL **IMPRO**

4.2. Pago de servicios



IMPRO IFD brinda el servicio de pago de servicios a través de sus agencias, permitiendo a los usuarios realizar transacciones relacionadas con servicios básicos y otros pagos autorizados mediante canales seguros y accesibles. Durante la gestión 2025, este servicio contribuyó a facilitar el cumplimiento de obligaciones y necesidades cotidianas de los usuarios, ampliando las opciones de atención disponibles y fortaleciendo el

acceso de la población a servicios complementarios en un mismo punto de atención. La prestación de este servicio permitió a IMPRO IFD continuar promoviendo la inclusión financiera y el acceso a servicios de calidad, generando mayores facilidades para los usuarios y fortaleciendo su aporte al desarrollo económico y social de las comunidades donde tiene presencia.

18



INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL **IMPRO**

5. PUNTO DE ATENCIÓN



OFICINAS

La Paz

Oficina Central: Calle Manuel Erigüeta Nº 1741 Zona Tenbladerrani

Teléfono: 2484016 - 2483081 - 2481500 - 76555796

E-mail: lapaz@improifd.org.bo

Web: www.improifd.org.bo

Oficina Miraflores: Av. German Busch Nº1211 Zona Miraflores

Teléfono: 78998298 - 70166129

El Alto

Oficina Río Seco: Calle Puerto Alonso Nº 4015 Zona Brasil

Teléfono: 2864246 - 70166013

E-mail: elalto@improifd.org.bo

Oficinas Rurales

Localidad Miyachilla: Carretera principal Río Abajo, Casa Nº 24

Teléfono: 67734354 - 69709809

Localidad Achacachi: Calle Yanacocha Nº 117

Teléfono: 701660272 - 78978602

LA PAZ - BOLIVIA

20

6.19. 3E – ENFOQUE SOCIAL

Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.

N°	ÁREA	DOCUMENTO	DETALLE
1	CRÉDITO INDIVIDUAL	04-01-GC-CI-M-2025-V6-(Manual de Procesos y Procedimientos de Crédito Individual) 04-01-GC-CI-M-2025-V1-(Manual de Procedimiento de Refinanciamiento, Reprogramación y Diferimiento)	Ambos manuales establecen lineamientos alineados con las políticas de crédito de IMPRO IFD, orientados a que los oficiales de crédito brinden una atención adecuada y cordial a clientes actuales y potenciales. Se contempla la entrega de material informativo (trípticos), recolección de datos, evaluación de viabilidad, carga de información al sistema, verificación de consistencia y visitas aleatorias. En casos de discapacidad visual o auditiva, se debe contar con una persona de confianza. El objetivo es mejorar la calidad de vida del cliente y ampliar la base de usuarios.
2	CRÉDITO INDIVIDUAL	04-01-GC-CI-R-2025-V1-(Reglamento de Tasas de Interés)	El reglamento promueve la transparencia institucional mediante lineamientos para la información y cálculo de tasas de interés y comisiones. Define prohibiciones, regula el cálculo de tasas efectivas, dispone la publicación de tasas nominales y de la Tasa de Referencia (TRe), y establece procedimientos relacionados con líneas de crédito y reportes periódicos para los clientes.
3	BANCA COMUNAL	04-02-GC-BC-M-2025-V2-(Manual de Procesos y Procedimientos de Banca Comunal)	El manual define las directrices para la provisión de servicios financieros bajo la metodología de Banca Comunal, abarcando desde la promoción hasta la recuperación del crédito. También delimita roles y responsabilidades del personal y establece normas para

			preservar la confidencialidad de la información. Su finalidad es asegurar una operación eficiente, ordenada y transparente en beneficio de los grupos asociados y de la institución.
4	CAJAS (COBRO DE SERVICIOS)	05-07-GFO-T-P- 2025-V1-(Políticas para la Atención en Cajas) 05-07-GFO-T-R- 2025-V1- (Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores)	Ambos documentos orientan la atención en cajas, promoviendo una atención eficiente, respetuosa y prioritaria, en especial hacia personas adultas mayores. Se establecen principios, procedimientos y criterios para asegurar un trato adecuado, con énfasis en la inclusión, el respeto y la calidad del servicio.
5	CAJAS (PAGO DE BONOS)	05-07-GFO-T-P- 2025-V1-(Políticas para la Atención en Cajas) 05-07-GFO-T-R- 2025-V1- (Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores)	Estos documentos aplican también al pago de bonos, asegurando que el personal de cajas brinde atención eficiente, accesible y con trato preferente a personas adultas mayores. Se busca garantizar una experiencia digna y segura para los beneficiarios, a través de procedimientos estandarizados y principios de respeto e inclusión.

6.20. 4E – ENFOQUE SOCIAL

Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.

Regulación de Normas por Servicios Financieros
LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 7: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(CUADRO DE EJECUCIÓN DEL SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	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 CRÉDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO 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 CRÉDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	200	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	MODULAR Y/O VIRTUAL CON GRUPOS FOCALES	EL CRÉDITO	EL CRÉDITO	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024	04 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024
3	CAPACITACIÓN BANCA COMUNITAL Y CRÉDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO 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 CRÉDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO 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 CRÉDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	300	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 CRÉDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	120	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO 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 CRÉDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	100	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	150	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 CRÉDITO INDIVIDUAL	CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	100	CLIENTE / USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL	300	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						
Nº	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/6024914949?pwd=NS00D09lRkFexUWQxQhS7GgIS0eFpQ	2688	48	9,76
2	PRO MUJER	Uso Eficiente de Banca Móvil y Banca por Internet	10/4/2025	https://us02web.zoom.us/j/6024914949?pwd=xQhS7GgIS0eFpQPSisE3LVCPY9ZQ	1893	45	9,89
3	DIACONIA	Características del QR, riesgos y oportunidades.	24/4/2025	https://us02web.zoom.us/j/6024914949?pwd=PSisE3LVCPY9ZQ	2948	49	9,48
4	CIDRE	Tarjetas de Débito, Pagos por POS y Compras por Internet	8/5/2025	https://us02web.zoom.us/j/6024914949?pwd=1GySSCjvCQ5zGzIq	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/6024914949?pwd=Q6EwJGCLgmPhW	1283	57	9,29
6	CRECER	Contratos de Crédito y sus Características	5/6/2025	https://us02web.zoom.us/j/6024914949?pwd=BTetwZ218gAFqIQ	1198	55	9,47
7	FUBODE	Reprogramación y Refinanciamiento	18/6/2025	https://us02web.zoom.us/j/6024914949?pwd=VfSj28ZKVLgAXg	4630	34	9,13
8	IMPRO	Mecanismos de Reclamo (Primera y segunda Instancia)	3/7/2025	https://us02web.zoom.us/j/6024914949?pwd=FRqCzGYyZONgP	1264	28	9,63
9	IMPRO	Impacto Financiero en Sectores Femeninos Vulnerables	17/7/2025	https://us02web.zoom.us/j/6024914949?pwd=WSRlavyuhvYfOg	2007	18	8,90
	IDEPRO	Conoce la UFV	14/8/2025	https://us02web.zoom.us/j/6024914949?pwd=XtPC_GjSMnXlkmQ	4486	19	9,89

RECORRADORES DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS - IMPRO IFD PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA SECCIÓN 2025				4 ¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGURO? 5 ¿CUÁL ES EL ROL DE LA ASPI? 6 PRODUCTOS FINANCIEROS AHORROS-CREDITOS-OTROS SERVICIOS GRATUITOS Y TARJETAS MÚLTIPLES.			
1. INTRODUCCIÓN: IMPRO IFD es un programa de Educación Financiera diseñado para los usuarios, consumidores financieros del área urbana y rural, jóvenes entre 15 y 29 años y mujeres, para adquirir 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 riesgo que representan su contratación. Describir las 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 bienestar. Lograr que los clientes conozcan sus derechos y obligaciones como consumidores financieros. Apoyar una adecuada comprensión y manejo de las finanzas personales de las familias.				MODULO 2 EL CREDITO 1 ¿INFORMACIÓN SOBRE DE CREDITO? 2 ¿LO QUE DEBERÍAMOS SABER ANTES DE PEDIR UN CREDITO? 3 ¿CÓMO SE TOMAN EN CUENTA ANTES DE PEDIR UN CREDITO 4 OBLIGACIONES Y COMPROMISOS AL ACCEDER A UN CREDITO 5 TIPO DE INTERÉS Y PLANES DE PAGO 6 ¿QUE SIGNIFICA TENER UNA CULTURA DE PAGO? 7 BENEFICIOS DE PAGOS ADIANTADOS 8 ALGUNOS DEL CONTRATO 9 FONDOS DE GARANTÍA Y FONDOS DE CREDITO			
2. ANTECEDENTES: La Ley 203 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 31 al 39 establece que las entidades financieras diseñen una propuesta respecto al tema, así como la organización, eficacia y cobertura de programas de educación financiera. Desde su implementación a la fecha, el programa se concentró a capacitar e informar con temáticas relacionadas a conceptos básicos financieros como: beneficio y riesgos (ventajas y efectos) de los productos financieros, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, proceso de reclamos, preguntas y rol de la ASFI, por lo que nuestros clientes y usuarios capacitados, han conseguido a desarrollar sus habilidades y confianza para su toma de decisiones y seleccionar los productos financieros en el sistema financiero. Asimismo, hemos aprendido que la metodología utilizada, ha sido la idónea para llegar a nuestro público objetivo y que, al ser la temática cotidiana de interés general, se debe de tocar la misma, en todos los esfuerzos posibles. Para cuando los miembros de la familia accede a un crédito, lo común en casa y en presencia de todos los integrantes, afectando también a ellos, los representantes de un comportamiento a un cumplimiento oportuno.				MODULO 3 EL SEGURO 1 ¿QUE ES UN SEGURO? 2 ¿PARA QUE SIRVE UN SEGURO? 3 SEGURO DE DESAVALUAMIENTO Y OTROS 4 DESCRIPCION DE LOS TIEMPOS BASICOS DE UN SEGURO 5 APLICACION DEL TEST			
4. SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN 4.1 CAPACITACIÓN A LA BANCA COMUNAL Este proyecto prevé capacitaciones bilingües según la siguiente estructura:				MODULO 4 BURO DE INFORMACIÓN 1 ¿QUE ES Y COMO FUNCIONA EL BURO DE INFORMACIÓN? 2 ¿QUE ES Y CUALES SON LAS FUENTES DEL REPORTE DE INFORMACION CREDITICIA? 3 ¿PORQUE ES IMPORTANTE EL BURO DE INFORMACION?			
4.2 CAPACITACIÓN A LA BANCA COMUNITARIA Este proyecto prevé capacitaciones bilingües según la siguiente estructura:				MODULO 5 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 1 ¿CUALES SON LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO? 2 ¿CUALES SON LAS OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO? 3 ¿QUE ES EL PUNTO DE RECLAMO? 4 MECANISMOS PARA HACER UN RECLAMO 5 RESPONSABILIDADES DEL ENCARGADO DEL PUNTO DE RECLAMO 6 RECLAMOS RECURRENTE EN LA ENTIDAD			
MODULO 6 CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE (AGUA USO DE LA TIERRA Y RESILIA) 1 ¿QUE ES EL AGUA? 2 ¿PORQUE ES IMPORTANTE EL AGUA? 3 ¿CÓMO SE RECICLA EL AGUA? 4 ¿CUAL ES LA FUNCIONALIDAD DE LA TIERRA Y SUS CICLOS DE PRODUCCION 5 ¿CÓMO SE CUIDA LA TIERRA? 6 RESILIA Y CLASIFICACION 7 MANEJO Y ADMINISTRACION DE LA BASURA				MODULO 7 CONSUMIDORES FINANCIEROS 1 RECLAMOS EN PRIMERA, SEGUNDA INSTANCIA Y SUS MECANISMOS. 2 TIEMPO DE ESPERA EN ATENCION EN CASO. 3 QUE ES UN CLIENTE CON PLENO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE PAGO Y SUS BENEFICIOS. 4 OTRA TEMATICA ESPECIFICA REQUERIDA POR EL GRUPO DE BENEFICIARIOS O INSTRUIDA POR ASFI.			
MODULO 8 BANCA DIGITAL 1 BANCA DIGITAL, BILLETERA MOVIL Y SU UTILIZACION. 2 ¿QUE ES UN CODIGO QR? 3 ¿CÓMO SE US OBTIENE UN CODIGO QR CLAVE YOKEN 4 ¿QUE SON LAS TRANSACCIONES Y CÓMO SE REALIZAN QR. 5 COMPRA Y PAGOS POR INTERNET. 6 USO DE TARJETAS DE DEBITO Y CAJEROS AUTOMATICOS. 7 PREVENCIÓN DE FRAUDES.				MODULO 9 OSN, S241 Y SU REGLEMENTACION 1 REPROGRAMACION DE OPERACIONES CREDITICIAS 2 REFINANCIAMIENTO DE OPERACIONES CREDITICIAS 3 LEY 303 4.1.1 CAPACITACIÓN AL PERSONAL Con la finalidad de que repiquen lo aprendido a los consumidores financieros de Entidad según la siguiente estructura: MODULO 1 - MECANISMOS DE RECLAMO (TODO EL PERSONAL) 1. PUNTO DE RECLAMO - FUNCIONES Y DEBERES			

6.21. 1S – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.

POLÍTICA DE CRÉDITOS 

d. Acta de sesión del Directorio donde conste haber tomado conocimiento del castigo del crédito y haberlo autorizado si corresponde.

e. Los informes y documentos mencionados deberán archivarse en las respectivas carpetas de crédito.

Este proceso establece una estructura de autorización, documentación, y evaluación detallada que permite el adecuado control y gestión del castigo de créditos, asegurando que cada caso sea atendido con transparencia y cumpliendo las políticas internas de IMPRO IFD para la recuperación de acreencias.

5.23. Crédito Yapita y Ayni

5.23.1. Objetivo

Ofrecer un crédito de consumo que pueda colaborar a mejorar su estatus familiar.

5.23.2. Alcance

Solo para clientes con excelente comportamiento de pago dentro de IMPRO IFD.

5.23.3. Definición

YAPITA y AYNi, se Define como un premio para aquellos clientes que han cumplido correctamente sus obligaciones con IMPRO IFD, mismos que son potencialmente habilitados para beneficiarse con estos dos productos, siempre que no hayan contralido una nueva obligación. O demuestren con sus obligaciones actuales que tienen capacidad de pago suficiente para cubrir la nueva cuota de estos productos. Estos créditos serán aprobados a sola firma, o caso contrario presentar una garantía.

5.23.4. Condiciones del crédito

Clientes con buen comportamiento de pago en su crédito original. Hasta la fecha de solicitar este préstamo Yapita y Ayni.

81

POLÍTICA DE CRÉDITOS 

a. Si con el nuevo superávit estimado el cliente puede cumplir la cuota del crédito vigente más la cuota del crédito Yapita o Ayni, se desembolsa el crédito Yapita o Ayni como nueva operación.

b. Si con el nuevo superávit estimado el cliente solo cumple la cuota del crédito vigente y parte de la cuota del crédito Yapita o Ayni se debe realizar una operación de refinanciamiento consolidando el crédito vigente más el crédito Yapita o Ayni de manera de establecer una cuota de amortización del crédito consolidado acorde con su capacidad de pago. Para este fin debe cumplirse con lo establecido en la política de crédito de que el cliente cuando menos haya amortizado el 30% del plan de pagos del crédito vigente.

Este proceso garantiza una evaluación exhaustiva y responsable de las solicitudes de los créditos Yapita y Ayni, asegurando que se ajusten a la capacidad de pago del cliente y que las decisiones se basen en información actualizada, promoviendo una gestión de créditos alineada con las políticas de IMPRO IFD.

5.23.6. Desembolso del crédito

Por la naturaleza de las operaciones de Yapita y Ayni, No se requiere en el desembolso de reconocimiento de firmas. Se debe actualizar las centrales al momento de desembolso si así amerita según la información de actualización enviada a la institución, en caso de haber nuevas operaciones de crédito en el sistema financiero que afecten su capacidad de pago del cliente no será beneficiado con la operación de crédito Yapita y Ayni. En todo caso podrá sujetarse al punto 5.23.5 inciso b. de la presente política.

5.23.7. Seguimiento

Por la naturaleza de esta operación de crédito, el destino y plazo no amerita seguimiento. Los casos excepcionales, deben ser necesariamente consultados y aprobados única y exclusivamente por Gerencia General. Queda prohibido aprobar y desembolsar créditos Yapita y Ayni con destino a la amortización de cuotas de créditos vencidos.

83

POLÍTICA DE CRÉDITOS 

Para la presente operación, A la fecha de evaluación, todo crédito Yapita y Ayni deberá ser consultado al Buró de Información (BI), de Crédito Central de Información Crediticia (CIC), SEGIP, PEP, CIC (histórico) y CPOP de la ASFI. Y debe ser archivada en medio magnético a disposición de la Unidad de Riesgos, Auditoría Interna, Auditoría Externa, ASFI.

Si en el crédito original participo el conyugue, para esta operación solo firma el titular, pero en la actualización de información debe mencionar que su conyugue tiene conocimiento de esta operación de crédito. Para la no participación del conyugue el o la titular debe firmar una declaración preimpresa en la actualización de la declaración donde mencione que su conyugue tiene conocimiento de esta operación de crédito.

Si en el crédito original participo el conyugue, para esta operación solo firma el titular, considerando que es un crédito ágil y de oportunidad. Para la no participación del conyugue el o la titular debe firmar una declaración preimpresa en la parte inferior de la hoja auxiliar de la evaluación donde declare que su conyugue tiene conocimiento de esta operación de crédito.

5.23.5. Proceso de evaluación

Se procederá a evaluar las solicitudes de los créditos Yapita y Ayni, la evaluación deberá contemplar el análisis comparativo horizontal entre la evaluación del crédito original y la evaluación del crédito Yapita y Ayni este análisis permitirá medir la capacidad de pago del cliente para la obtención de crédito solicitado. En Yapita y Ayni los oficiales de crédito deberán presentar un informe de crédito adjunto en la carpeta.

Considerando la información de los reportes del Buró de Información de Crédito (INFOCENTER) y de la Central de Información Crediticia (CIC) y CPOP de la ASFI, se procederá a evaluar las solicitudes de los créditos Ayni o Yapita, dichos reportes se deberán adjuntar en la carpeta del cliente. En base a la nueva evaluación se pueden dar las siguientes situaciones:

82

5.4.12. Condiciones del crédito

Las condiciones del Crédito se encuentran definidas de la siguiente manera:

- a. Plazos: para todos los ciclos. Pudiendo pedir excepciones en los plazos para algunas operaciones autorizadas por Gerencia General.

MÍNIMO	MÁXIMO
6 meses (32 semanas)	12 meses (48 semanas)

- b. Frecuencia de Pago: cada 30 días. (Montos en bolivianos por ciclo de asociada(o))

CICLOS	DESDE	HASTA
1er	1.500	9.000
2do	3.000	12.000
3er	6.000	15.000
4to en adelante	9.000	20.000

6.22. 2S – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.

IMPRO IFD
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
GESTIÓN 2024

SEXO (F) (M)

1. ¿Cuánto tiempo lleva como cliente de IMPRO IFD?

a.

N°	Pregunta	Bueno	Regular	Malo
2	¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los servicios financieros ofrecidos por nuestra institución ?			
3	¿Cómo calificaría la transparencia en la información brindada por nuestra institución financiera?			
4	¿Qué tan efectivos cree que son los servicios financieros que ofrecemos para mejorar la calidad de vida de las personas más necesitadas y sin acceso a servicios financieros?			
5	¿Cómo calificaría la atención recibida por nuestro personal de servicio al cliente?			
6	Por favor califique la comodidad y accesibilidad de las instalaciones de IMPRO IFD.			

7	Por favor califique el trato del personal de IMPRO IFD.			
8	Por favor califique la seguridad de IMPRO IFD.			

N°	Pregunta	Sí	No
9	¿Recomendaría nuestro servicio financiero a otras personas?		
10	¿Considera que IMPRO IFD contribuyó a una mejora en su calidad de vida?		
11	¿El tono del personal de IMPRO IFD le hace sentir confianza para realizar toda clase de consulta?		
12	¿IMPRO IFD contribuye al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad?		
13	¿IMPRO IFD le orienta adecuadamente cuando no conoce algún servicio ?		
14	Durante el último año, ¿presentó algún reclamo en IMPRO IFD?		

15. En caso de contestar "Sí" a la pregunta 14, por favor, indique la causa de su reclamo.

a.

16. ¿Qué zona / barrio / calle de La Paz sugiere usted para que IMPRO IFD apertura?

a.



6.23. 3S – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.

FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS

INFORME PUNTO DE RECLAMO
IMPRO - IFD/PF/001/2025

La Paz, 08 de abril de 2025
A : Marco A. Soto Castro
B: Cely Beatriz Mamán Velázquez
GERENTE GENERAL
ENCARGADA CARTEJA Y PUNTO DE RECLAMO

REF.: INFORME ANUAL DE GESTIÓN DEL PUNTO DE RECLAMO – GESTIÓN 2023

En cumplimiento a la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Libro IV*, Título I, Capítulo I, Sección II, Artículo 2, inciso i), se da a conocer la información anual del Punto de Reclamo (PR) correspondiente a la gestión 2023.

1) Resumen estadístico de los reclamos atendidos en la gestión 2023, de acuerdo a la tipificación de reclamos establecida en el Módulo Informativo Punto de Reclamo y con las observaciones cualitativas que la entidad superadora considere necesaria destacar:

- Durante la gestión 2023, 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:

Tipo de reclamación	Categoría	Subcategoría	Nº de reclamos	% de participación
Reclamación por servicio financiero	Crédito	Crédito individual	14	100%

RECLAMOS RECIBIDOS EN PRIMERA INSTANCIA POR TIPOLOGÍA

Tipología	Periodo	Nº de reclamos	% de participación
Reclamación por servicio financiero	Enero	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Febrero	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	March	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Abril	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Mayo	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Junio	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Julio	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Agosto	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Septiembre	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Octubre	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Noviembre	1	7.14%
Reclamación por servicio financiero	Diciembre	1	7.14%

Participación según la tipología conforme fueron atendidos y solucionados los reclamos en primera instancia:
Reclamos de Crédito Individual con una participación del 72%, Atención al cliente con una participación del 18%, Dilematismo de crédito con una participación del 7%, Otros representando el 3% de participación.

A continuación, se detalla los 14 reclamos de Primera Instancia registrados con su respectiva solución:

Se detallan los reclamos en segunda instancia de la gestión 2023

RECLAMOS SEGUNDA INSTANCIA

Tipología	Periodo	Nº de reclamos	% de participación
Reclamación por servicio financiero	Enero	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Febrero	0	0%
Reclamación por servicio financiero	March	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Abril	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Mayo	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Junio	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Julio	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Agosto	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Septiembre	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Octubre	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Noviembre	0	0%
Reclamación por servicio financiero	Diciembre	0	0%

Mencionamos que, para Primera Instancia, según Libro IV*, Título I, Capítulo I, Sección II, Artículo 2, Inciso i): "Mantener en archivo, por un periodo no menor a Once (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 o ante cualquier organismo de resolución; lo mismo deberá permanecer en archivos de la entidad". Por lo tanto, todos los documentos de respuesta se encuentran bajo custodia del responsable del PUNTO DE RECLAMO de IMPRO IFD-A disposición del área regulador, auditor/a y/o quien lo requiera con referrencia a PUNTO DE RECLAMO.

2) Desglose 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:

- Entrevistar con clientes ya sea personalmente o vía telefónica para dar solución al reclamo;
- Procesos, políticas y regulaciones definidas siempre dispuestas a crear soluciones preventivas;
- Documentos de respaldo 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 Gerente General;
- Estamos abiertos a recibir quejas y reclamos para brindar soluciones correctivas;
- Resolver el problema e informar 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.

- IMPROMIFD cuenta con Políticas de Punto de Reclamo debidamente aprobadas por Directorio el cual se halla quedado a norma técnica vigente de ASFI.
- IMPROMIFD 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 prestar adecuadamente este servicio, como también así dar información de Educación Financiera al cliente de la herramienta de Punto de Reclamo.

Para aquellos clientes que se encuentren en desacuerdo con la respuesta emitida por IMPROMIFD, 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 confidencial le dará solución a su reclamo ya sea favorable para la institución o contrario al cliente.

CONCLUSIÓN:

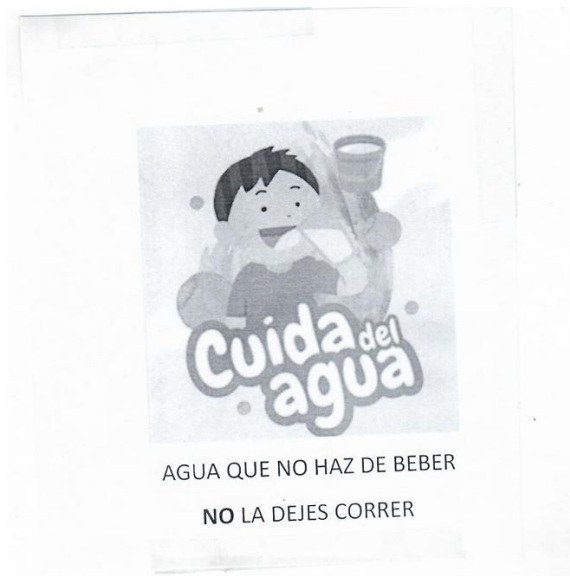
- Durante la gestión 2023 se tuvo 14 reclamos de Primera Instancia, 10 requerimientos los cuales fueron solucionados al 100%.
- Durante la gestión 2023 se presentaron 13 reclamos de Segunda Instancia pertenecientes a la Sra. Juana Doris Tiquipaca y la Srta. Iris Rosalba Domínguez.
- Cabe mencionar que 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 Área Regulador.
- Se cumplen con los límites de respuestas cargadas al sistema CRM-SI, de acuerdo a plan y normativa ASFI.
- Variamos mes a mes la atención y observación de nuestros clientes ya que esto pudo resultar en mejoras a nuestra institución.

Es todo en cuanto informo para su respectiva evaluación.

Atentamente,
Rafael Erazo
CARTELERA PUNTO DE RECLAMO
IMPROMIFD

6.24. 1A – CONCIENCIA AMBIENTAL

Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.



6.25. 2A – CONCIENCIA AMBIENTAL

Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan. / Desglose de los gastos e inversiones ambientales.

- Actualmente, IMPRO IFD no cuenta con políticas ni procedimientos específicos para la gestión de residuos ni para la optimización del uso de recursos hídricos o eléctricos.
- No se registraron gastos ni inversiones en proyectos o actividades vinculadas al medio ambiente durante la gestión 2025.

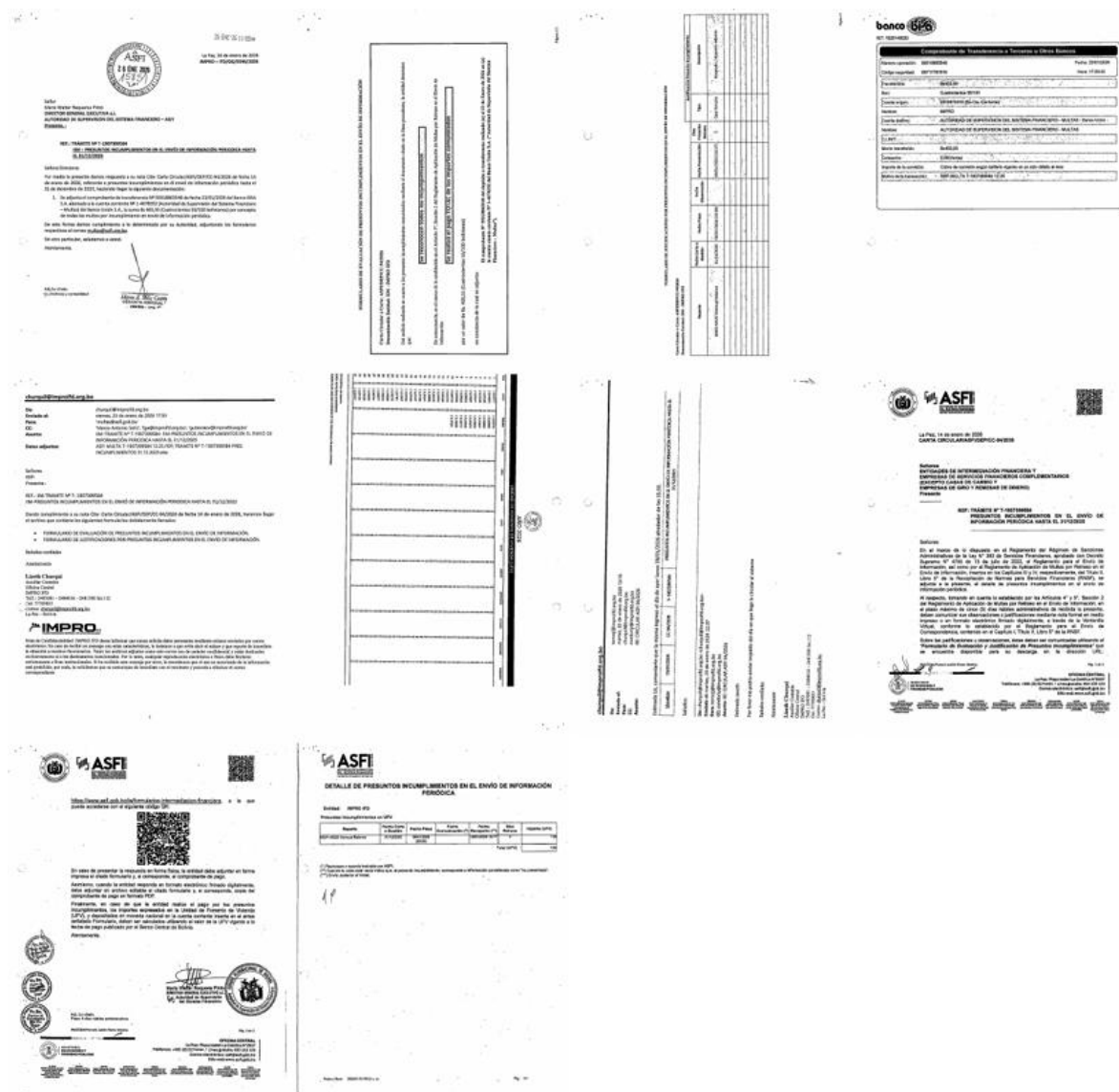
6.26. 3A – CONCIENCIA AMBIENTAL

Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.

- La institución no dispone actualmente de productos financieros enfocados en la promoción de tecnologías verdes; sin embargo, se encuentra en proceso de planificación para implementar el SARAS (Sistema de Administración para la medición de Riesgos Ambientales y Sociales) en nuevos productos crediticios.

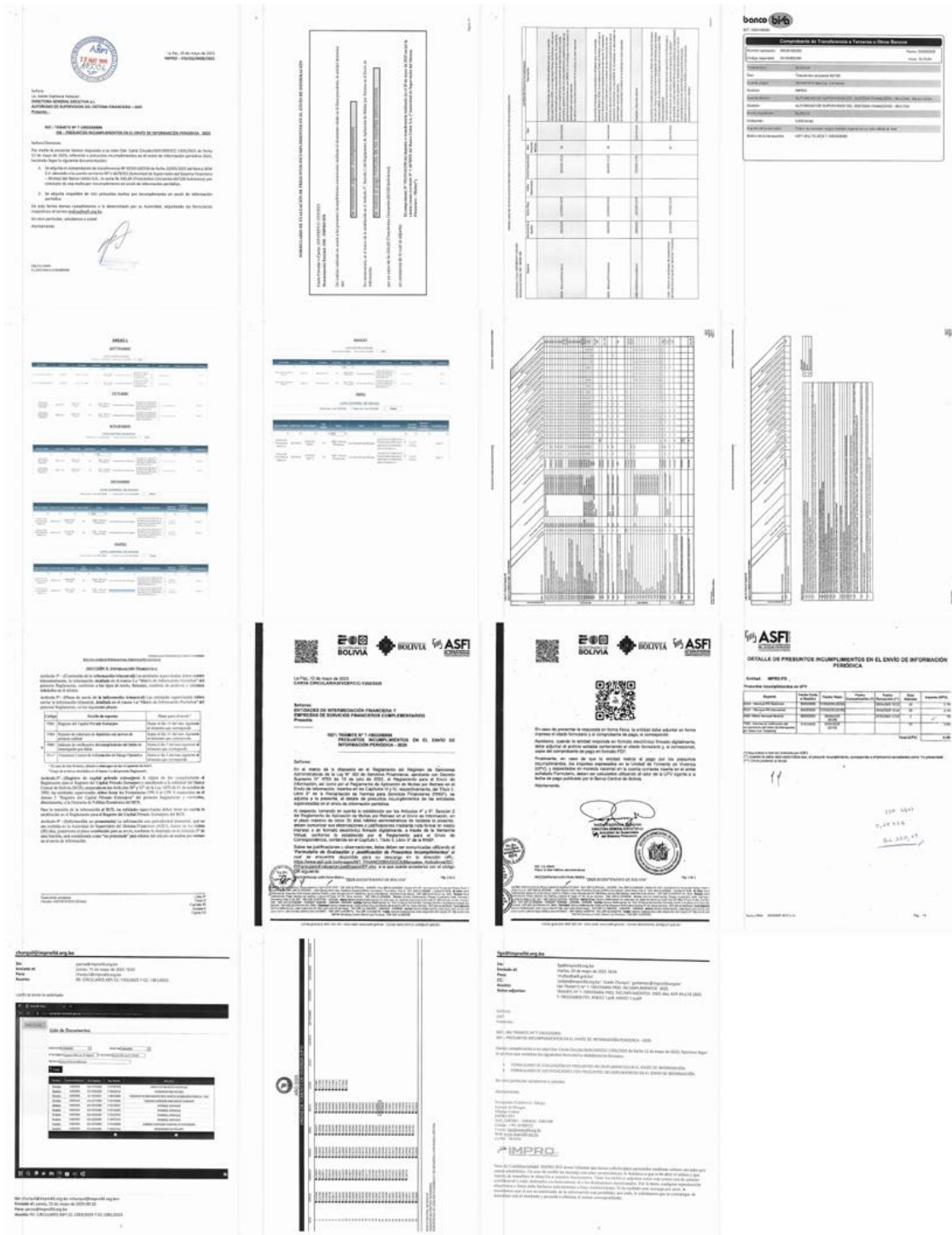
6.27. 1N – CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.



The collage consists of several documents:

- Top Left:** A circular stamp from ASFI (Superintendencia del Seguro de Fianza) dated 14 DE NOVIEMBRE DE 2024, with the subject "RECEPCION DE INFORMACION PERIODICA".
- Top Center:** A rectangular form from ASFI, dated 14 DE NOVIEMBRE DE 2024, titled "RECEPCION DE INFORMACION PERIODICA".
- Top Right:** A form from Banco de la Nación, dated 14 DE NOVIEMBRE DE 2024, titled "Comprobante de Recepción de Información Periódica".
- Middle Left:** A form from ASFI, dated 14 DE NOVIEMBRE DE 2024, titled "RECEPCION DE INFORMACION PERIODICA".
- Middle Center:** A large, empty rectangular form with a grid pattern, likely for data entry.
- Middle Right:** A form from ASFI, dated 14 DE NOVIEMBRE DE 2024, titled "RECEPCION DE INFORMACION PERIODICA".
- Bottom Left:** A form from ASFI, dated 14 DE NOVIEMBRE DE 2024, titled "RECEPCION DE INFORMACION PERIODICA".
- Bottom Center:** A form from ASFI, dated 14 DE NOVIEMBRE DE 2024, titled "RECEPCION DE INFORMACION PERIODICA".
- Bottom Right:** A form from ASFI, dated 14 DE NOVIEMBRE DE 2024, titled "RECEPCION DE INFORMACION PERIODICA".



[illegible][illegible][illegible]

Entre Comercio y Comercio se encuentra el Comercio Internacional. Este último se refiere al intercambio de bienes y servicios entre países de diferentes continentes. El comercio internacional es un sector clave de la economía global, ya que permite a los países aprovechar sus ventajas comparativas y acceder a mercados más amplios. Este tipo de comercio incluye la exportación e importación de mercancías, servicios y factores de producción. El comercio internacional también juega un papel crucial en el desarrollo económico de los países, ya que genera empleo, atrae inversión extranjera y promueve la innovación tecnológica. Sin embargo, también puede tener impactos negativos, como la pérdida de empleos en sectores que no son competitivos a nivel global. Por lo tanto, es importante que los gobiernos implementen políticas adecuadas para maximizar los beneficios del comercio internacional y mitigar sus posibles efectos negativos.

Formulario ASFI
ANEXO 1
DETALLE DE PRESTAMOS INCUMPLIMENTOS EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN PERIÓDICA

Entidad: **SPINOT 200**

Prestamos incumplidos en el envío:

Reporte	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Cancelación (%)	Fecha Reintegración (%)	Saldo Interés	Saldo Capital
2007-07-17 - 2007-08-05	2007-07-17	2007-08-05	0.00000000	0.00000000	0.00000000	0.00000000
2007-08-07 - 2007-08-14	2007-08-07	2007-08-14	0.00000000	0.00000000	0.00000000	0.00000000
2007-08-16 - 2007-08-23	2007-08-16	2007-08-23	0.00000000	0.00000000	0.00000000	0.00000000
2007-08-25 - 2007-08-31	2007-08-25	2007-08-31	0.00000000	0.00000000	0.00000000	0.00000000
2007-09-01 - 2007-09-08	2007-09-01	2007-09-08	0.00000000	0.00000000	0.00000000	0.00000000
2007-09-10 - 2007-09-17	2007-09-10	2007-09-17	0.00000000	0.00000000	0.00000000	0.00000000

Finca ASFI: _____

(*) Negativo no representa incumplimiento.

(*) Cero indica que no se reportó ningún incumplimiento.

(*) Los datos de este formulario deben ser ingresados al aplicativo informático, correspondiente a la información correspondiente sobre los préstamos.

[illegible][illegible]

Year	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100	2101	2102	2103	2104	2105	2106	2107	2108	2109	2110	2111	2112	2113	2114	2115	2116	2117	2118	2119	2120	2121	2122	2123	2124	2125	2126	2127	2128	2129	2130	2131	2132	2133	2134	2135	2136	2137	2138	2139	2140	2141	2142	2143	2144	2145	2146	2147	2148	2149	2150	2151	2152	2153	2154	2155	2156	2157	2158	2159	2160	2161	2162	2163	2164	2165	2166	2167	2168	2169	2170	2171	2172	2173	2174	2175	2176	2177	2178	2179	2180	2181	2182	2183	2184	2185	2186	2187	2188	2189	2190	2191	2192	2193	2194	2195	2196	2197	2198	2199	2200	2201	2202	2203	2204	2205	2206	2207	2208	2209	2210	2211	2212	2213	2214	2215	2216	2217	2218	2219	2220	2221	2222	2223	2224	2225	2226	2227	2228	2229	2230	2231	2232	2233	2234	2235	2236	2237	2238	2239	2240	2241	2242	2243	2244	2245	2246	2247	2248	2249	2250	2251	2252	2253	2254	2255	2256	2257	2258	2259	2260	2261	2262	2263	2264	2265	2266	2267	2268	2269	2270	2271	2272	2273	2274	2275	2276	2277	2278	2279	2280	2281	2282	2283	2284	2285	2286	2287	2288	2289	2290	2291	2292	2293	2294	2295	2296	2297	2298	2299	2300	2301	2302	2303	2304	2305	2306	2307	2308	2309	2310	2311	2312	2313	2314	2315	2316	2317	2318	2319	2320	2321	2322	2323	2324	2325	2326	2327	2328	2329	2330	2331	2332	2333	2334	2335	2336	2337	2338	2339	2340	2341	2342	2343	2344	2345	2346	2347	2348	2349	2350	2351	2352	2353	2354	2355	2356	2357	2358	2359	2360	2361	2362	2363	2364	2365	2366	2367	2368	2369	2370	2371	2372	2373	2374	2375	2376	2377	2378	2379	2380	2381	2382	2383	2384	2385	2386	2387	2388	2389	2390	2391	2392	2393	2394	2395	2396	2397	2398	2399	2400	2401	2402	2403	2404	2405	2406	2407	2408	2409	2410	2411	2412	2413	2414	2415	2416	2417	2418	2419	2420	2421	2422	2423	2424	2425	2426	2427	2428	2429	2430	2431	2432	2433	2434	2435	2436	2437	2438	2439	2440	2441	2442	2443	2444	2445	2446	2447	2448	2449	2450	2451	2452	2453	2454	2455	2456	2457	2458	2459	2460	2461	2462	2463	2464	2465	2466	2467	2468	2469	2470	2471	2472	2473	2474	2475	2476	2477	2478	2479	2480	2481	2482	2483	2484	2485	2486	2487	2488	2489	2490	2491	2492	2493	2494	2495	2496	2497	2498	2499	2500	2501	2502	2503	2504	2505	2506	2507	2508	2509	2510	2511	2512	2513	2514	2515	2516	2517	2518	2519	2520	2521	2522	2523	2524	2525	2526	2527	2528	2529	2530	2531	2532	2533	2534	2535	2536	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565	2566	2567	2568	2569	2570	2571	2572	2573	2574	2575	2576	2577	2578	2579	2580	2581	2582	2583	2584	2585	2586	2587	2588	2589	2590	2591	2592	2593	2594	2595	2596	2597	2598	2599	2600	2601	2602	2603	2604	2605	2606	2607	2608	2609	2610	2611	2612	2613	2614	2615	2616	2617	2618	2619	2620	2621	2622	2623	2624	2625	2626	2627	2628	2629	2630	2631	2632	2633	2634	2635	2636	2637	2638	2639	2640	2641	2642	2643	2644	2645	2646	2647	2648	2649	2650	2651	2652	2653	2654	2655	2656	2657	2658	2659	2660	2661	2662	2663	2664	2665	2666	2667	2668	2669	2670	2671	2672	2673	2674	2675	2676	2677	2678	2679	2680	2681	2682	2683	2684	2685	2686	2687	2688	2689	2690	2691	2692	2693	2694	2695	2696	2697	2698	2699	2700	2701	2702	2703	2704	2705	2706	2707	2708	2709	2710	2711	2712	2713	2714	2715	2716	2717	2718	2719	2720	2721	2722	2723	2724	2725	2726	2727	2728	2729	2730	2731	2732	2733	2734	2735	2736	2737	2738	2739	2740	2741	2742	2743	2744	2745	2746	2747	2748	2749	2750	2751	2752	2753	2754	2755	2756	2757	2758	2759	2760	2761	2762	2763	2764	2765	2766	2767	2768	2769	2770	2771	2772	2773	2774	2775	2776	2777	2778	2779	2780	2781	2782	2783	2784	2785	2786	2787	2788	2789	2790	2791	2792	2793	2794	2795	2796	2797	2798	2799	2800	2801	2802	2803	2804	2805	2806	2807	2808	2809	2810	2811	2812	2813	2814	2815	2816	2817	2818	2819	2820	2821	2822	2823	2824	2825	2826	2827	2828	2829	2830	2831	2832	2833	2834	2835	2836	2837	2838	2839	2840	2841	2842	2843	2844	2845	2846	2847	2848	2849	2850	2851	2852	2853	2854	2855	2856	2857	2858	2859	2860	2861	2862	2863	2864	2865	2866	2867	2868	2869	2870	2871	2872	2873	2874	2875	2876	2877	2878	2879	2880	2881	2882	2883	2884	2885	2886	2887	2888	2889	2890	2891	2892	2893	2894	2895	2896	2897	2898	2899	2900	2901	2902	2903	2904	2905	2906	2907	2908	2909	2910	2911	2912	2913	2914	2915	2916	2917	2918	2919	2920	2921	2922	2923	2924	2925	2926	2927	2928	2929	2930	2931	2932	2933	2934	2935	2936	2937	2938	2939	2940	2941	2942	2943	2944	2945	2946	2947	2948	2949	2950	2951	2952	2953	2954	2955	2956	2957	2958	2959	2960	2961	2962	2963	2964	2965	2966	2967	2968	2969	2970	2971	2972	2973	2974	2975	2976	2977	2978	2979	2980	2981	2982	2983	2984	2985	2986	2987	2988	2989	2990	2991	2992	2993	2994	2995	2996	2997	2998	2999	3000
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

 info@impro.es

De: info@impro.es
Destinatario: info@impro.es
Para: info@impro.es
Cc: info@impro.es
Asunto: BOM TRAMITE Nº 1. 1987/2019
Fecha adjunto: 19/07/2019 11:55

De: info@impro.es
Para: info@impro.es

SE: BOM TRAMITE Nº 1. 1987/2019
SE INCLUYEN INCUMPLIMIENTOS EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN FISCALIZA HASTA EL 31/03/2020

Interesado en esta nota: Carlos Cordero Nº 267/CV. 1987/2020 de fecha 26 de septiembre de 2018, exponiendo el motivo por el cual no se concurre con las acciones formuladas definitivamente favorable:

- FOMULARIO DE EVALUACIÓN DE PRESUPUESTO INCUMPLIMIENTOS EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN.
- FOMULARIO DE INSTRUCCIONES PARA PRESUPUESTO INCUMPLIMIENTOS EN EL ENVÍO DE INFORMACIÓN.

Se crea protocolo, solicitud o acta de

Interests:

Fernando Gutiérrez Alago
Calle de Olvera
04014 Cádiz
España 2019
Tel: 246461 - 246414 - 246130
Fax: 246130 - 246132
Correo: info@impro.es
www.impro.es
CIF: B0194

 **IMPRO**
S.L.



CONSENT AND THE EVALUATION OF INTERVENTIONS THAT INVOLVE THE USE OF HUMAN SUBJECTS

banco
NET: 9020149020

thurquall@improvid.org.br



La Paz, 15 de diciembre de 2024
CARTA CIRCULAR INSPYD/EPHOC-38742805

Señales
ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y
EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS
(EXCEPTO CASAS DE CAMBIO Y
EMPRESAS DE GIRO Y FORTESAS DE DINERO)
Presente

REF: TRAMITE N° T-190738983
PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS EN EL ENVÍO DE
INFORMACIÓN PERIÓDICA HASTA EL 30/11/2026

[illegible]

"DOPPIE DUE TANTO DI BOLOGNA"
 La Fiat (DaimlerChrysler) e la Magneti Marelli (Stellantis) hanno deciso di unire le loro attività di ricerca e sviluppo in un unico centro di ricerca e sviluppo, denominato "DaimlerChrysler Magneti Marelli Research Center". Il centro di ricerca e sviluppo sarà ubicato a Bologna, in Italia, e sarà gestito da un comitato di gestione formato da rappresentanti delle due società. Il centro di ricerca e sviluppo sarà dedicato allo sviluppo di tecnologie e prodotti per i motori a benzina e diesel, per i sistemi di iniezione e per i sistemi di controllo dei gas di scarico. Il centro di ricerca e sviluppo sarà aperto nel 2000 e sarà gestito da un comitato di gestione formato da rappresentanti delle due società.



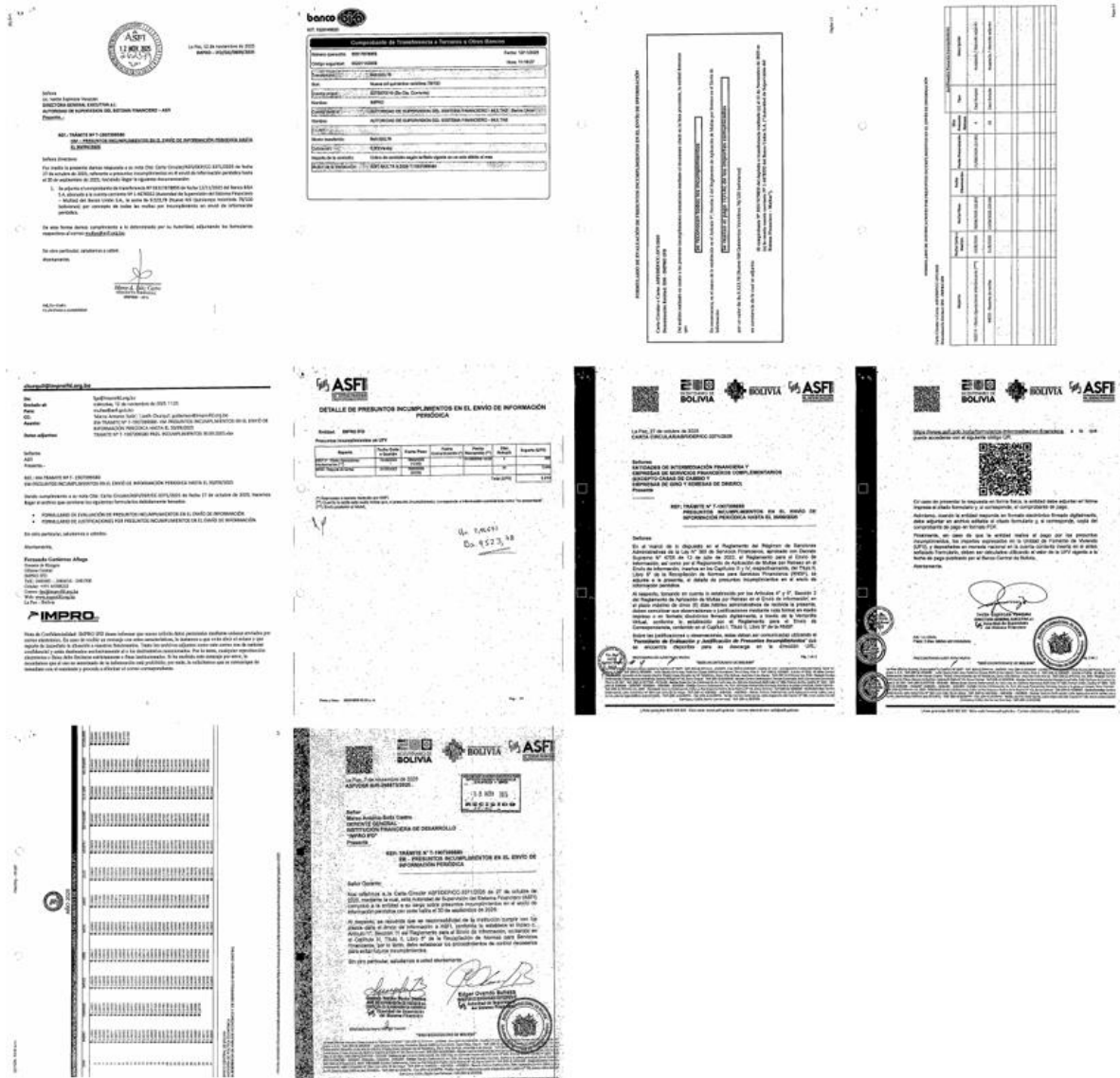
ASFI
AMERICAN SOCIETY OF
FAMILY INVESTMENT

☐ Replicare a mano, inteso per ADP.

[illegible]

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

100





7. 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 Huaichilla: Carretera principal Rio Abajo, Casa N° 24

Teléfono: 67734354 - 69709809

Localidad Achacachi: Calle Yanacocha N° 117

Teléfono: 70166272 - 78978602

LA PAZ - BOLIVIA