

**INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
GESTIÓN 2019**

La Paz – Bolivia

JUNIO 2019

INCUBADORA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS

IMPRO IFD

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2019

CONTENIDO

	ANTECEDENTES	Pag.	1
1.	DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA IFD	“	1
2.	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA RE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.	“	2
2.1	NUESTRA POLÍTICA DE RSE	“	2
2.2	ACTIVIDADES DE RSE	“	3
2.2.1	RSE DE ORDEN SOCIAL	“	3
2.2.2	RSE DE ORDEN ECONÓMICO	“	3
2.2.4	RSE RELATIVA AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	“	5
3.	EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.	“	5
4.	LA FORMA EN QUE LA IFD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE.	“	6
5.	DESCRIPCIÓN DCE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA IFD CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE	“	7
5.1	Transparencia	“	7
5.2	Comportamiento Ético	“	8
5.3	Respecto a los intereses de las partes interesadas	“	8
5.4	Respecto a las Leyes	“	8
5.5	Respecto a los derechos humanos	“	9
5.6	Anexos Indicadores Sociales	“	9
6	CONCLUSIÓN GENERAL	“	19
7	APROBACIÓN	“	19

ANTECEDENTES

El reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros dictamina en su artículo 12, sección 3, la presentación de un informe de Responsabilidad Social Empresarial que contiene los siguientes puntos:

Anexo 1:

- La descripción de la RSE en la Planificación estratégica de la EIF.
- La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambientales y partes interesadas.
- El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF
- La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial.
- Descripción de la evaluación del cumplimiento de la EIF con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

A continuación, se expone los puntos descritos para IMPRO IFD

1. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF

IMPRO IFD orienta sus acciones al segmento de la población que se encuentra en condiciones de pobreza y/o exclusión, tiene acceso limitado a servicios financieros y carece de habilidades y experiencia en la administración de negocios y/o emprendimientos que desarrolla, en gran medida coinciden con los de responsabilidad social dentro su estrategia empresarial. Con el propósito de generar valor sostenible en lo relacionado con la sociedad, la economía y el medio ambiente reflejado en su:

MISIÓN

IMPRO IFD 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.

VISION

“Ser la mejor entidad financiera de la región, con servicios y productos financieros de excelencia, que se distinga de las demás por brindar ventajas reales a sus socios y usuarios y en el que tanto la administración como sus socios ejerzan y cumplan fielmente sus derechos y obligaciones”

La Responsabilidad Social como un compromiso a mediano y largo plazo.

- La declaración de la misión institucional conlleva el compromiso y la claridad ideológica ha sido invariable y no ha cambiado en dos décadas, nuestra vocación de servicio a la comunidad boliviana, la cual está vigente desde nuestra fundación.
- El microcrédito en nuestra institución se rige por nuestra prioridad de servicio social. El ser humano y su desarrollo en todos sus derechos y la oportunidad de aspirar a tener mejores condiciones de vida, salud, educación en base a desarrollar un trabajo honesto y seguro.

Respecto a la visión, se enfoca principalmente en:

- Los conceptos de “RESULTADO”, “MERCADO” y “RENTABILIDAD” no son una prioridad para nosotros. Lo social es más importante que lo económico.
- Debemos mantener vigente la posibilidad de una puerta abierta para toda iniciativa, hacer efectiva la realización de emprendimientos que vigoricen a la comunidad y generar bienestar a los beneficiarios de nuestra institución.

El marco estratégico aterrizado en objetivos, políticas y tareas concretas se alinean a conseguir un equilibrio entre la misión y visión en el mediano plazo logrando así los propósitos sociales trazados.

2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), esta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos con las personas, las comunidades y el medio ambiente, y por otra, a establecer objetivos, metas y acciones que promuevan el desarrollo sostenible en sus tres dimensiones: social, económica y ambiental.

La normativa vigente respecto a la RSE para entidades financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), mediante Circular ASFI-170/2013 de abril de 2013 modificada con las circulares ASFI-365/2015 Y ASFI-428/2016, establece los lineamientos para que dichas entidades en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de asociados, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales., favoreciendo el desarrollo sostenible.

2.1 NUESTRA POLÍTICA DE RSE

La política de RSE se enmarca en sus principios: Equidad, inclusión, accesibilidad, confiabilidad, eficiencia y sus valores: logro de resultados, cumplimiento, integridad, ética, transparencia, solidaridad, compromiso con el desarrollo de personas y orientación al cliente. Así mismo mencionar los códigos de ética y de gobierno corporativo.

2.2 ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2.2.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ORDEN SOCIAL.

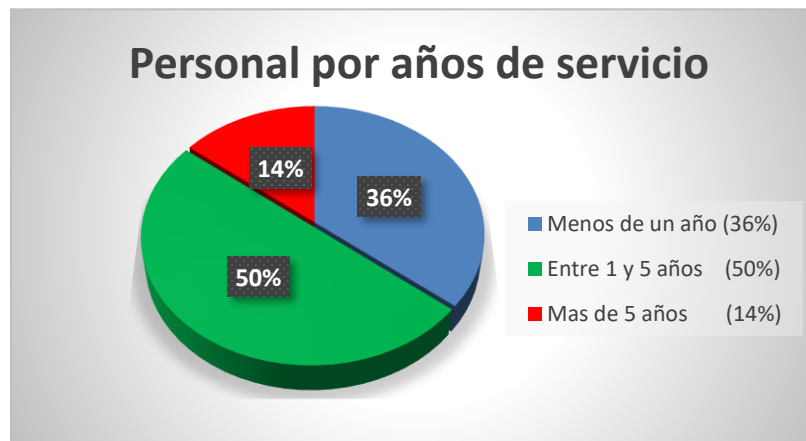
COLABORADORES

IMPRO IFD busca que los profesionales que trabajan en la institución se sientan motivados, comprometidos y recompensados, trabajando en un ambiente satisfactorio y de retos.

Con el objetivo de poder ser una entidad que apoya al empleo para profesionales bolivianos, ofreciendo empleos dignos, estables y remunerados con las prestaciones de ley, proporcionando un buen ambiente de trabajo.

Los colaboradores comparten una cultura institucional enfocada en generar valor para los grupos de interés, y en brindar un excelente servicio al cliente. El compromiso y dedicación de los colaboradores, facilita la confianza y fidelidad de los clientes.

IMPRO IFD cuenta con presencia en La ciudad de La Paz y El Alto con un equipo de 40 personas.



GESTIÓN DE TALENTO

Durante la Gestión 2019 la gestión de personas fue alineado de acuerdo a la estructura y requerimiento que la entidad exige. Fomente nuevos liderazgos y potencie el talento de los empleados, que les permita aportar valor a la organización y a su vez, desarrollarse al máximo como personas y como profesionales.

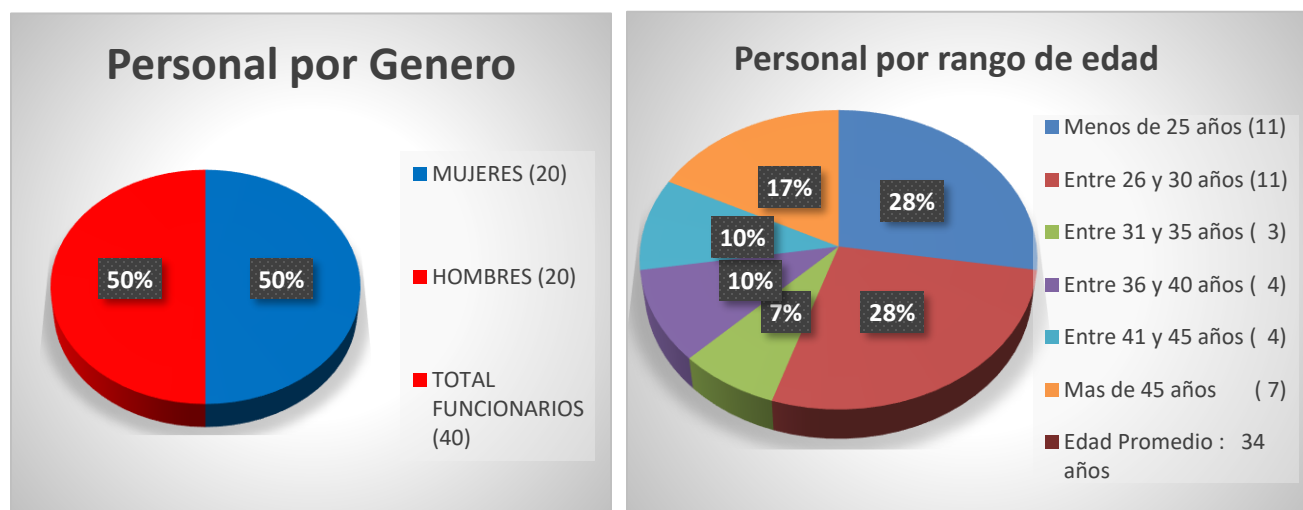
Para lograr un efecto integral en la nueva visión de gestión de personal, se trabajan las siguientes líneas de acción:

DOTACIÓN DE PERSONAL

Atraer y retener el mejor talento, una premisa que cerró con 42 colaboradores con una baja rotación de personal en cuanto a retiros se refiere, fruto del trabajo de fidelización encarada por la jefatura de RRHH.

El 48% del personal está conformado por mujeres y el 52% son varones; siendo el promedio de edad de 34 años

IMPRO se caracteriza socialmente responsable, promueve una actitud abierta a la diversidad y a la igualdad de oportunidades, siendo estos principios básicos en su actuación, con el objeto de garantizar la no discriminación por razones de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.



La estructura organizacional, segmentada por oficinas, concentra al 31% de los funcionarios en oficinas nacional. El 38% oficinas la Paz y 31% oficinas de El Alto.

DESGLOSE DE PLANILLA (DICIEMBRE 2019)				
NIVEL JERARQUICO	RANGOS DE EDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
	Menos de 30 años	0	0	0
Personal ejecutivo	Entre 30 y 50 años	0	2	2
	Mas de 50 años	1	3	4
TOTAL PERSONAL EJECUTIVO		1	5	6
	Menos de 30 años	0	0	0
Personal mandos medios	Entre 30 y 50 años	0	1	1
	Mas de 50 años	1	1	2
TOTAL PERSONAL MANDOS MEDIOS		1	2	3
	Menos de 30 años	15	5	20
Personal operativo	Entre 30 y 50 años	3	8	11
	Mas de 50 años	0	0	0
TOTAL PERSONAL OPERATIVO		18	13	31

TOTAL GENERAL		20	20	40
---------------	--	----	----	----

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna se ha reforzado incorporando nueva tecnología. El principal medio de comunicación entre los colaboradores sigue siendo el correo electrónico, sin embargo, a nivel de equipos se ha reforzado la comunicación a través de “Whats App” y la pagina intranet, también se ha dado cabida a presentaciones presenciales en las que participaron todos los funcionarios; reuniones informativas y de alineación estratégica, permitiendo al personal interactuar con los ejecutivos y absolver dudas.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Considerando que la ética es parte integral de la cultura y de los valores institucionales, en las capacitaciones de inducción al cargo como vía mail se recuerda al personal todos los principios éticos y las normas de conducta que han de regir la actuación de todos los colaboradores.

En el Código de Conducta se señala con especial hincapié sobre la igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación del trabajo y la vida personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medioambiente, el cumplimiento de las políticas de la institución.

El Código de Conducta está disponible en la Intranet.

REMUNERACIÓN

La política de remuneración de IMPRO IFD está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa vigente, se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención de talento. Tienen directa relación con las funciones que desempeñan los colaboradores en la organización y sus niveles de responsabilidad.

La remuneración está conformada por el Haber Básico, bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios en el mes de diciembre de cada año.

En cuanto a equidad de género existe relación entre el salario de los hombres respecto de las mujeres. De esta manera se garantiza un trato igualitario basado en las funciones y responsabilidades del cargo sin diferenciación de género.

Así mismo, el sistema de remuneración es evaluado periódicamente tomando en cuenta las directrices emanadas por el gobierno y otras variables, de manera tal que las retribuciones sean competitivas y se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

BIENESTAR LABORAL

Está claro que los colaboradores constituyen el valor más importante con el que cuenta la entidad. En este entendido procura el bienestar laboral de todos quienes trabajan en la institución, generando espacios de convivencia y crecimiento para fortalecer el sentido de pertenencia y desenvolvimiento en un mejor clima laboral.

Para esto, las acciones hacia los colaboradores se enmarcan en el respeto a los derechos humanos y laborales., en el cuidado de la salud y en la seguridad y desarrollo tanto profesional como personal. Porque los colaboradores son pieza clave para el éxito de la institución.

Comprometidos con la salud del personal, se cuenta con sistemas de prevención en tema de salud, mencionamos los más destacables:

- Seguro Social de Corto Plazo. - Afiliación realizada a todos los colaboradores en la Caja Nacional de Salud (C.N.S) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas; este beneficio es otorgado desde el primer día de trabajo e incluye el beneficio a los dependientes directos en primer grado del funcionario.
- Así mismo la entidad realiza aportes respectivos para el personal en periodo de gestación recibe los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y lactancia.

Durante la gestión 2019 la entidad aportó al Seguro Social de Corto Plazo un equivalente a Bs169.290.- asignaciones familiares Bs34.000.-

- Seguro Social de Largo Plazo. - En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes bolivianas, IMPRO IFD actúa como agente de retención de los aportes laborales destinados para la respectiva jubilación de los funcionarios, prima de riesgo común y fondo solidarios del asegurado, por otro lado, con sus propios recursos asume los aportes patronales de riesgo profesional, aporte al Fondo Solidario y aporte patronal para la vivienda.

Durante la gestión 2019 la entidad realizó aportes al Seguro Social de Largo Plazo de Bs113.349.-

- Otros beneficios sociales. - IMPRO IFD también ofrece a sus colaboradores beneficios adicionales, como los refrigerios otorgados (servicio de té) y también se destaca la capacitación brindada al personal en temas relacionados con su actividad cotidiana.

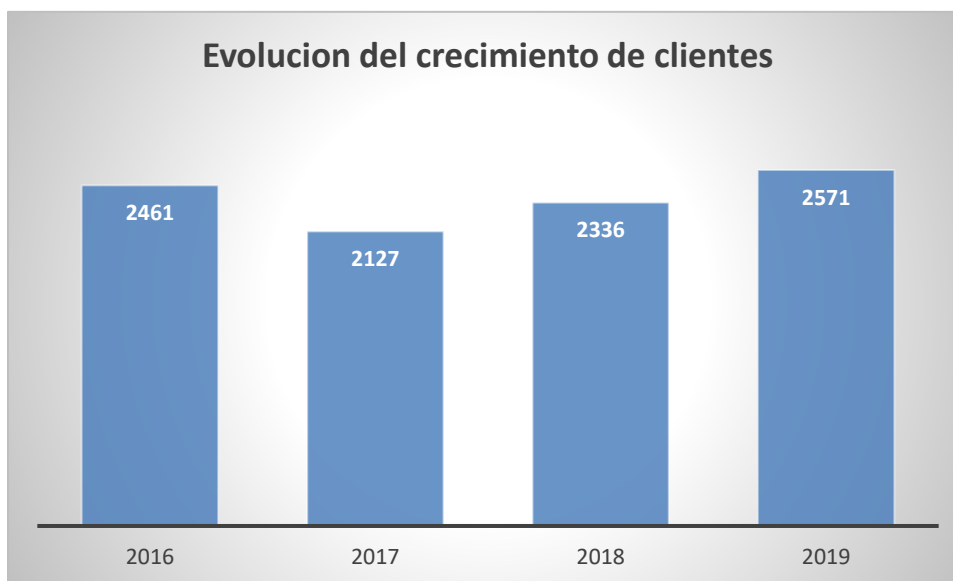
Durante la gestión 2019 se destinaron Bs25.977.- en refrigerios y Bs5.495.- en capacitación.

CLIENTES

IMPRO IFD trabaja por y para sus clientes, estar más cerca, generar confianza con el propósito de conocerlos mejor y brindarles todos los productos y servicios que atiendan sus necesidades y permitan generar relaciones de largo plazo. La entidad promueve la inclusión financiera y acompaña el crecimiento de emprendedores, profesionales, familias y microempresarios, a través de una oferta diferenciada de productos y servicios que se enmarcan en los requerimientos y expectativas de los diferentes tipos de cliente.

Evolución de la cartera de clientes

A diciembre de 2019 tenía 2.571 clientes activos



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos

Composición de la cartera de créditos

	TOTAL
	Bs
Agricultura y Ganadería	4.231.221,04
Caza, Silvicultura y Pesca	18.653,62
Extracción de Petróleo crudo y Gas natural	12.662,88
Minerales Metálicos y no Metálicos	49.114,59
Industria Manufacturera	5.661.043,12
Producción y Distribución de Energía, Gas y Agua	-
Construcción	1.709.929,78
Venta al por Mayor y Menor	5.885.783,47
Hoteles y Restaurantes	2.087.212,41
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	6.306.200,16
Intermediación Financiera	273.061,07
Servicios Inmobiliarios, Empresariales y de Alquiler	1.822.130,47
Administración pública, Defensa y Seguridad social obligatoria	1.274.776,48
Educación	1.121.097,34
Servicios sociales, Comunales y Personales	1.308.587,74
Servicio de hogares privados que contratan servicios domésticos	305.893,25
Servicio de organizaciones y Órganos extraterritoriales	-
Actividades Atípicas	483.285,75

Fuente: Elaboración propia en base a registros internos

PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

IMPRO IFD cuenta con oficinas 4 oficinas 2 en la ciudad de La Paz y 2 en la ciudad de El Alto. La entidad ha distribuido sus puntos de financiera (PAF) de acuerdo a criterios de inclusión y servicio.

El siguiente cuadro muestra la distribución de PAF al 31 de diciembre de 2019.

No	Sucursal
1.-	Oficina Central
2.-	Oficina Huajchilla
3.-	Oficina El Alto
4.-	Oficina Achacachi

Accesibilidad a los servicios financieros de personas con discapacidad

La entidad brinda instalaciones que permite transitar por sus agencias a personas con alguna discapacidad física, como también a personas con movilidad reducida como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños.

Inclusión y educación financiera

El programa de difusión de la información se enfoca en transmitir conceptos básicos de banca y finanzas mediante distintos canales de comunicación, entre ellos, charlas individualizadas, cartillas, videos a través de TV maticos, destinados a clientes y público en general.

El programa de educación financiera estaba planificado capacitar a 420 personas y se capacitaron a 3.638

Proveedores

La gestión con nuestros proveedores se promueve en base a relaciones comerciales equitativas, esto quiere decir en que todos salgamos beneficiados y satisfechos, para lo cual, se cumple con todos los requisitos legales, fiscales de conformidad con lo que indica nuestra normativa, como también dando confianza, seriedad y cumplimiento en la entrega y pago puntual reciproco en cada una de las operaciones.

Nuestros proveedores son pieza clave para mantener la competitividad en el mercado, IMPRO IFD reconoce la importancia que tienen en el cumplimiento de las metas de la empresa,

2.2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ORDEN ECONÓMICO

El plan Estratégico ha sido elaborado considerando la situación Económica del País, el entorno económico y político como también aspectos regulatorios (ASFI) considerando que IMPRO IFD es una entidad regulada y por ende cumple el 100% la normativa vigente.

IMPACTO ECONOMICO DE LA ACTIVIDAD

Las metas principales consideradas fueron las siguientes:

Crecimiento anual de Activos gestión 2019 del 10%

Crecimiento de la Cartera de Créditos del 10%

Índice de Morosidad del 2.00%

Utilidad Neta proyectada de la Gestión de Bs334.699.-

Al 31 de diciembre 2019 se tienen los siguientes datos:

Rubro	Gestión 2018	Gestión 2019
Total Activos en Bs	31.605.898.-	34.378.941.-
DIFERENCIA	INCREMENTO	2.773.043.-

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

Estado y Morosidad	Gestión 2018	Gestión 2019
Cartera Vigente	29.790.898.-	31.470.701.-
Carera Vencida	276.616.-	470.476.-
Cartera Vigente Reprogramada	776.714.-	533.285.-
Cartera Vencida Reprogramada	10.073.-	76.191.-
TOTAL CARTERA BRUTA	30.854.301.-	32.550.653.-
DIFERENCIA	CRECIMIENTO	1.696.352.-
Morosidad	0.93%	1.68%
DIFERENCIA	INCREMENTO	5.50%

La clasificación de la cartera por tipo de crédito al 2019:

TIPO DE CREDITO	TOTAL CARTERA	COMPOSICION %
Microcrédito	23.771.613	73.03
Vivienda	5.990.828	18.40
Consumo	2.788.212	8.57
TOTAL	32.550.653	100.00

En el apoyo a sus emprendimientos de nuestros clientes se puede apreciar que es el 73.03% del total de la cartera destinada a microcrédito.

Los promedios de los montos desembolsados están entre \$us2.400.- Hasta \$us2.900.-
Demostrando así una mayor cobertura en nuestra área de influencia

El Resultado de la Gestión Fue

Descripción	Gestión 2019
Utilidad Neta	284.459.-

**BALANCE SOCIAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

DENOMINACION	INCUBADRA DE MICROEMPRESAS PRODUCTIVAS “ IMPRO IFD”
PERIODO	01-ENERO-2019 al 31-diciembre-2019
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	ASFI N°024/2016 de fecha 9/09/2016
INICIO Y AÑOS DE SERVICIO	Fundada en 1995 con 23 años de servicio
DOMICILIO LEGAL	La Paz, Calle Manuel Ergueta N°1741 Zona Tembladrani
DATOS DE PRINCIPALES SERVICIOS	
N° de Prestatarios: 2.571	
N° de Funcionarios: 40	
N° de Directivos: 3 Titulares	
Total Activos: USD 5.01 Millones	
Promedio de Prestamos: USD1.900.-	
Calificación de Desempeño Social:	
Calificación de riesgo: BB2 MicroFinanza Rating Bolivia Calificadora de Riesgo S.A.	
PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS	
CREDITOS: Destinados a Microcrédito, Vivienda, Consumo y Agropecuario	
SERVICIOS: Cobranza de factura, canje de monedas, microseguro de vida SII	

Valor Economico Generado y Distribuido (VEGD)	(EXPRESADO EN BOLIVIANOS)		
	<u>2.017</u>	<u>2.018</u>	<u>2.019</u>
Valor Economico Generado y Distribuido (VEGD)			
Valor Economico directo creado (VEC)	6.743.809	7.078.204	7.971.454
a) Ingresos	6.743.809	7.078.204	7.971.454
(Vtas Netas + Ing.por Inver.fin.+Vta de Activos)			
Ingresos Financieros	5.692.974	6.286.038	7.001.845
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	51.440	-16.403	91.457
Recuperacion de activos financieros	262.574	155.636	228.558
Otros ingresos operativos	667.455	652.933	649.595
Ingresos de Gesrtiones Anteriores	69.366	0	0
Valor Economico Distribuido (VED)	6.439.257	7.485.076	7.292.460
b)Costes operativos	2.241.638	2.680.744	2.154.851
(Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitacion)			

Cargos por Otras cuentas por pagar y comisiones financieras	93.829	193.562	91.415
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	761.983	1.266.289	715.385
Otros Gastos Operativos	16.398	15.588	20.830
Servicios contratados	467.150	360.365	397.125
Seguros	46.657	46.295	61.660
Comunicaciones y traslados	138.533	162.103	159.700
Mantenimiento y reparaciones	182.273	225.913	95.724
Gastos Notariales y Judiciales	57.277	41.015	13.124
Alquileres	47.453	50.495	51.001
Energías Agua y Calefacción	28.146	37.453	42.816
Papelera, Útiles y Material de servicio	92.326	147.887	199.871
Propaganda y publicidad	20.432	14.365	31.526
Gastos de representación	90.150	0	0
Aportes otras entidades	18.010	23.488	27.006
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	14.499	0	0
Diversos (menos gastos de RSE)	166.520	95.926	247.669
c) Salarios y beneficios Sociales	2.344.367	2.690.964	2.842.824
(pagos tot. a los empleados y contribuciones sociales)			
Gastos de personal	2.344.367	2.690.964	2.842.824
d) Pago a proveedores de fondos	1.389.691	1.655.862	1.941.231
(Intereses de préstamos)			
Cargos por obligación con bancos y entidades de financiamiento	1.389.691	1.655.862	1.941.231
e) Pagos a Gobierno	463.561	457.507	353.554
(Tasa e impuestos brutos)			
Impuestos	426.096	424.462	323.899
Aportes Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	32.065	28.944	29.655
Multas Autoridad del Sistema Financiero	5.400	4.101	0
Valor Económico Retenido (VER =VEC -VED)	304.552	-406.872	678.994

CALIFICACIÓN DE RIESGO

MicroFinanza RATING Bolivia Calificadora de Riesgo S.A.	2019
Emisor	BB2
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

2.2.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.

IMPRO IFD y su entorno

IMPRO IFD es consciente de que la cultura medioambiental es una responsabilidad compartida, que requiere de la cooperación e integración de toda la sociedad en su conjunto. Está comprometido con promover en toda la institución la cultura del ahorro de recursos.

IMPRO IFD no produce residuos contaminantes significativos como resultado de sus actividades, al ser esta una entidad dedicada a la prestación de servicios financieros.

No obstante, debemos indicar que la entidad presta demasiada atención y control al consumo racional de papel, energía eléctrica y agua.

En lo que se refiere al manejo de basura se debe indicar que este en su mayor grado es papel (mismo que antes de desechar definitivamente es reutilizado como papeles de trabajo o borradores).

Se mantienen limpios los ambientes y se realizan mantenimientos periódicos a los equipos e instalaciones de la entidad.

También se cumple con brindar la seguridad adecuada a todos nuestros clientes, usuarios y funcionarios con medidas físicas y tecnológicas. En el ámbito de las operaciones, las transacciones efectuadas son para la institución prioritaria por lo que cuentan con los respectivos controles electrónicos, como también dispositivos físicamente instalados brindando la seguridad respectiva.

Adicionalmente se cuenta en todas sus oficinas con guardias privados.

En el ámbito de las operaciones, se cumple con normativa en cuanto a disposiciones sobre lavado de dinero y fomento al terrorismo,

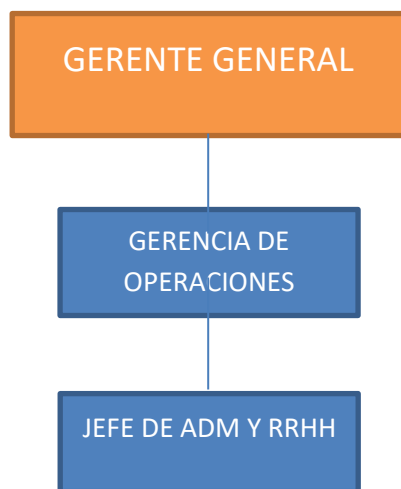
3. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IFD.

Los resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se traducen en mejorar la calificación del desempeño social mismo que se refleja en el informe respectivo efectuado por un independiente.

La institución es consciente de que la gestión de Responsabilidad Social Empresarial son compromisos asumidos y que los viene cumpliendo progresivamente debido a que conlleva generar planes y acciones en cada gestión.

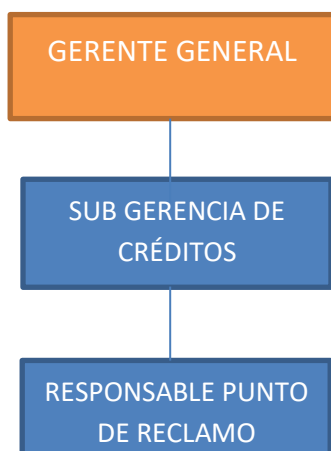
4. LA FORMA EN QUE LA IFD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

La entidad en su conjunto está involucrada en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo. Las áreas directamente involucradas con la centralización de los procesos más importantes en esta temática son:



La Jefatura de Administración y RRHH quien se encarga de elaborar un informe semestral sobre el cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE de la entidad.

Adicionalmente, todo lo referente sobre el servicio de atención de reclamos, enmarcado en el reglamento de Punto de Reclamo de ASFI recae en la dependencia de Sub Gerente de Créditos con la siguiente estructura:



5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE IMPRO IFD CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Rendición de cuentas. - IMPRO IFD rinde cuentas ante la sociedad en general por la generación de impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición o minimización de impactos negativos involuntarios y/o imprevistos.

Para ello la entidad mantiene diferentes canales de comunicación e información con la sociedad para comunicar de sus impactos generados, entre ellos tenemos:

Asamblea Ordinaria y Extraordinaria de Asociados, en la que se rinde cuentas a detalle conforme se establece en el orden del día.

Publicación y divulgación de la memoria anual en la que se incluye el mensaje del presidente de directorio, que describe el desempeño socio económico de la entidad, en el que también se incluye el Dictamen del auditor externo que presenta sin ninguna salvedad como también se adjunta los estados financieros auditados.

Así mismo es publicada en la página web toda la información pertinente de la entidad y poniendo a disposición de los socios, clientes, usuarios y público en general.

Indicar que la entidad brinda a través de todo su personal y en especial de front office el buen trato, personalizado que día a día oferta sus productos al público en general, clientes y asociados, como también mencionar la atención en el marco de la normativa vigente los canales de atención del punto de reclamo dispuestos cuando corresponda.

IMPRO IFD en el marco de la normativa vigente ha preparado un balance social sobre desempeño de la entidad en el ámbito de responsabilidad social empresarial con una serie de indicadores detallados que reflejan la gestión realizada respecto a sus grupos de interés con los cuales opera y con la sociedad.

En el marco de la normativa vigente IMPRO IFD ha encomendado a un tercero para que en base a una metodología adecuada efectúe la calificación en el marco de la responsabilidad empresarial de la entidad.

5.1 Transparencia. - IMPRO IFD refleja su transparencia de su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa: sus declaraciones y actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. En este sentido procede a revelar la siguiente información:

- a) Su misión y visión: Nuestra misión y visión se encuentra publicada en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general
- b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: Tal como se describió en el punto anterior, IMPRO IFD ha desarrollado cuadros que muestran indicadores del uso de materiales internamente y del Desempeño de la entidad en temas de orden social, los que se exponen en el informe de evaluación de desempeño social.
- c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la IFD: Estos puntos también se divulgarán a través del balance social.

5.2 Comportamiento ético: IMPRO IFD mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, incluye valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

En el marco de su naturaleza social mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios y valores con los que se identifica. Adicionalmente generó en base a la normativa vigente un código de ética. Y en el plan estratégico contempla los valores con los cuales se maneja institucionalmente.

Durante la gestión 2019 no tuvo ningún caso que implique un comportamiento de la entidad que genere conflicto en relación con sus grupos de interés.

5.3 Respeto a los intereses de las partes interesadas: IMPRO IFD respeta y considera los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos.
- b) Respetar los intereses de las partes interesadas.
- c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas.
- d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas.
- e) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la entidad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la entidad.

En el marco de la normativa vigente IMPRO IFD ha considerado a las partes interesadas definidas por la norma de RSE y en el informe preparado se describe e identifica ampliamente el desempeño que la entidad mantiene en el trato a las partes interesadas especialmente:

Empleados
Clientes
Comunidad
Medio Ambiente
Otros grupos de interés

5.4 Respeto a las leyes: La Entidad cumple con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Las cuales son:

- a) Cumple con los requisitos legales y normativos
- b) Mantiene informada de todas las obligaciones legales y normativas al respectivo grupo de interés.
- c) Revisa y actualiza periódicamente y cuando corresponda el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

IMPRO IFD cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- Ley de Servicios Financieros.
- Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.
- La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes. Cartas circulares remitidas por el regulador.
- Instrucciones del regulador en base a inspecciones de supervisión y control.
- Normas impositivas
- Otra normativa vigente.

5.5 Respeto a los derechos humanos: IMPRO IFD respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Durante la gestión no se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la institución por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

5.6 Calificación de Desempeño de RSE.-

6. CONCLUSION GENERAL

IMPRO IFD, considera que durante la gestión 2019 ha tenido un comportamiento ético y responsable socialmente en su entorno ambiental, con sus respectivos grupos de interés, demostrando no haber tenido demanda alguna.

La información contenida en el IRSE 2019 ha sido realizado con la finalidad de que los grupos de interés identificados cuenten con información fiel y veras de su desempeño en responsabilidad social empresarial durante la gestión 2019, referidos a la gestión organizacional, económica, social y medio ambiental.

La información contenida en la IRSE 2019 ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés.

7.- APROBACION

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2019 cuenta con la aprobación de Directorio de fecha 9 de junio de 2020.