

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTIÓN 2022



Tabla de Contenido

1. Introducción.....	1
2. Antecedentes	1
3. Incorporación de los programas de RSE y RA en el proceso de planificación estratégica.....	1
4. Descripción del cumplimiento de los Objetivos y de la Política de RSE	3
4.1 Cumplimiento de Objetivos	3
5. Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	7
a. Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	7
6. Implementación de la gestión de la RSE, dentro de la estructura de IDEPRO IFD	10
7. Evaluación del cumplimiento de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	11
a. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad supervisada	11
b. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos RSE	13
c. Cumplimiento de los Lineamientos sobre RSE.....	14
d. Calificación externa de Desempeño Social	15
8. Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas	16
ANEXO 1	17

1. Introducción

IDEPRO IFD es una Institución Financiera de Desarrollo que este 2023 cumple 32 años de vida. Actualmente cuenta con una oferta de créditos y servicios financieros complementarios y en 2022 recibió la autorización de ASFI para captar recursos del público mediante cajas de ahorro y DPF, todos estos productos y servicios están destinados a satisfacer las necesidades y demandas de empresarios y empresarias de la microempresa del país a través de soluciones financieras innovadoras.

2. Antecedentes

En cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), IDEPRO IFD presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial gestión 2022.

A efectos de exposición de información, el presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está estructurado en base los lineamientos señalados en el **Anexo N° 1: Informe de Responsabilidad Social Empresarial**, además de incluir el **Anexo N° 2: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades Supervisadas, señalados en el REGLAMENTO DE FUNCIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL** de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de ASFI.

3. Incorporación de los programas de RSE y RA en el proceso de planificación estratégica

En el marco de su desempeño y responsabilidad social, IDEPRO IFD ha constituido un sistema de gestión de la Función Social, buscando su integración tangible y transversal en la institución y la medición de su alcance. El proceso de planificación estratégica inicia desde el marco estratégico o filosofía institucional, plasmado en la Misión y la Visión.

Visión

Los propósitos enunciados en la visión incluyen de forma explícita **la inclusión financiera, y social** y la generación de crecimiento a través de un modelo de negocio fundamentado en la **transformación digital**.

Misión

IDEPRO IFD ha establecido en su Misión, el impacto que busca a través de sus operaciones en términos de la generación de valor para los grupos de interés. De igual forma, la misión establece como propósito socioeconómico **“Contribuir a la inclusión financiera y al desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, a través de soluciones financieras innovadoras”**, denotando la búsqueda de resultados en los tres ámbitos: económico, social y ambiental.

PEI 2021- 2013

El Plan Estratégico Institucional 2021 - 2023, aprobado en reunión de Directorio del 18 de febrero 2021 está constituido por cinco enfoques centrales de gestión.

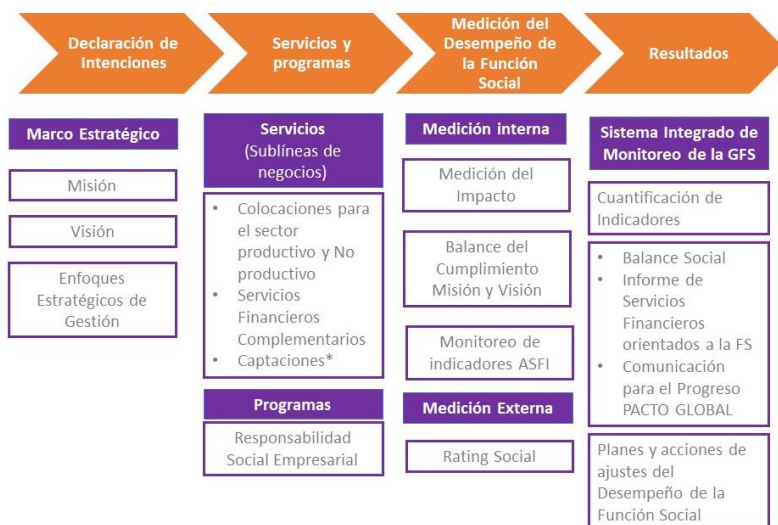


Como expone el gráfico precedente, el quinto enfoque es el relativo a la **FUNCIÓN RSE, AMBIENTAL E INCLUSIÓN DIGITAL**, y es el pilar para desarrollar el proceso constituido por la identificación, planificación, ejecución, control, revisión y mejora continua de programas y proyectos de RSE, que permitan llevar a la práctica la misión y la visión.

Este quinto enfoque también fomenta el desarrollo de líneas de acciones complementarias a los servicios financieros, mediante la **accesibilidad, complementariedad e integración digital**, desencadenando la inclusión financiera, a través de herramientas y soluciones digitales, tecnológicas e innovadoras.

En un contexto integral, los objetivos institucionales están vinculados a la Función Social y a la RSE bajo el principio de transversalidad y creación de valor compartido para los grupos de interés, es así que cuentan con estrategias, acciones e indicadores definidos.

En cumplimiento a la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), IDEPRO IFD cuenta con una Política de la Gestión de la Función Social que durante la gestión 2022 operará con base el siguiente modelo:



* En junio de 2022 IDEPRO IFD recibe de ASFI la Licencia para captar recursos del público a través de cajas de ahorro y CDF

La estructuración del Plan Anual de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se basa en el Sistema de Gestión de la Calidad, modelo inserto en la Política de Gestión de la Función Social vigente y del cual se desprende el siguiente esquema:



4. Descripción del cumplimiento de los Objetivos y de la Política de Responsabilidad Social Empresarial

La Política de la Gestión de la Función Social en su componente Responsabilidad Social Empresarial, mide el grado de cumplimiento de la Declaración de Intenciones o Marco Estratégico referido a la Función Social, mismo que es definido previamente en cada Plan Estratégico Institucional.

Resultados de la Implementación de Políticas:

Con el propósito de medir el cumplimiento de los enunciados y variables relativas a la Función Social, IDEPRO IFD desarrolla monitoreo y evaluaciones a los índices e indicadores cuantificables y medibles, relacionados con los públicos de interés.

Para cada gestión, se determinan metas, por índice o indicador y al finalizar el periodo se mide su nivel de cumplimiento. En función del nivel de cumplimiento de estas metas y de la valoración conjunta de estos índices o indicadores se evalúa la pertinencia de cambios, ajustes y/o fortalecimiento de los atributos de los servicios y/o la definición, ajuste y/o complementación de estrategias. Los sistemas, con sus respectivas herramientas, utilizados para medir el nivel de logro de la Función Social de IDEPRO IFD son los siguientes:

- **Balance de Cumplimiento de la Misión:** Los componentes relativos a la Función Social de la Misión vigente, son traducidos en indicadores cuantificables y medibles; este conjunto de indicadores y sus correspondientes metas para un periodo anual, se constituye en la herramienta que permite cuantificar el nivel de cumplimiento de la Misión y la Visión.
- **Medición del Impacto:** Se constituye en un sistema que tiene el objetivo de medir los cambios que provoca el servicio de crédito sobre la unidad económica del cliente que accede al servicio; cambios traducidos en tres índices: Ingresos, Patrimonio y Empleo. Los cambios en estos indicadores se validan mediante un análisis comparativo entre los indicadores obtenidos en el crédito actual versus los mismos indicadores medidos en el crédito anterior.
- **Monitoreo de Resultados de Implementación de Políticas:** Una vez al año se realiza el monitoreo del nivel de cumplimiento de la implementación de políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas, mismos que son definidos para cada Plan Anual de Negocios. Cada enfoque es traducido en un conjunto de indicadores que permiten la definición de una meta anual y la cuantificación del nivel de cumplimiento de cada enfoque.

4.1 Cumplimiento de Objetivos

A continuación, se detalla los indicadores de cumplimiento de los objetivos planteados para evaluar el nivel de logro de los componentes de la Función Social durante la gestión 2022:

4.1.1 Balance de Cumplimiento de la Misión:

Para medir los componentes relativos a la Función Social, se evalúa el cumplimiento y alcance de los enunciados de la Misión y Visión. Para ello, se establecieron los siguientes indicadores con sus respectivas metas, cuyos resultados se resumen a continuación:

Enunciados	Indicador	Meta	Resultado Obtenido	Comentario
MISIÓN <i>"Contribuir a la <u>inclusión financiera</u> y al <u>desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa</u>, a través de soluciones financieras innovadoras"</i>	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	13%	22%	Se superó la meta en relación a los créditos enfocados en el sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.
	Número de productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	2 Productos	2 Productos	En 2022 se dio continuidad a la implementación de 2 Productos financieros especializados para el Sector Productivo: PROTRANSFORMA y PROAGRO, dando cumplimiento a la meta programada.
	Número de clientes beneficiados del convenio de administración de Fideicomisos	> A 200	219	Se superó la meta establecida de clientes beneficiados.
	Saldo de cartera del convenio de administración de Fideicomisos	> a USD 18 M	USD 18,1 M	Se superó la meta establecida en relación al saldo de cartera en fideicomisos.
	Saldo de Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	> a USD 15 M	USD 18,8 M	Se superó la meta establecida en relación al saldo de cartera destinada a actividades económicas en el ámbito rural.
	Número de Clientes dedicados a actividades económicas en el sector rural	> A 4.500	5.238	Se superó la meta establecida en relación al número de clientes dedicados a actividades económicas en el sector rural.
	Número de nuevas oficinas abiertas/Total programadas	100%	2/2	Se realizó la apertura de 2 nuevas oficinas en los departamentos de Chuquisaca y Santa Cruz bajo un concepto de oficinas experiencia de cliente. De esta manera se pretende propiciar mayor inclusión financiera desde la ampliación de cobertura de servicios en línea con el proceso de transformación digital.
VISIÓN <i>Ser una Institución Financiera de Desarrollo reconocida por su solidez, confiabilidad y liderazgo en <u>inclusión financiera, social y transformación digital</u>"</i>				

4.1.2 Medición del Impacto:

Según el análisis presentado en el Informe de Impacto correspondiente a la Gestión 2022, se obtuvieron los siguientes resultados respecto a las gestiones 2021 y 2020:

Gestión	Muestra	Promedio de Δ Ingresos	Promedio de Δ Patrimonio	Promedio de Δ Empleados
2020	369	-3,60%	1,13%	-4,05%
2021	371	13,4%	6,3%	6,9%
2022	375	13,8%	5,7%	7,2%

Tomando como línea base los resultados de las gestiones 2020 y 2021, en 2022 se produjo un importante incremento en el promedio de las variables evaluadas, resultante de la reactivación económica post pandemia.

De estos datos inferimos que la oferta y cobertura de IDEPRO IFD inciden positivamente en la **inclusión financiera, social y transformación digital**, y el **desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa**. Se calcula este índice a partir del incremento de las **variables, ingresos, patrimonio y empleo**. Esta incidencia resulta de una comparación entre los datos declarados en la evaluación realizada por el Oficial de Negocios contraponiendo los datos, del crédito actual, con los mismos datos registrados en un crédito anterior, constituyendo una segunda y primera toma respectivamente.

4.1.3 Cumplimiento de la implementación de políticas

Para monitorear el nivel de cumplimiento de la implementación de políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas se establecieron indicadores con sus respectivas metas, cuyos resultados se resumen a continuación:

• Derechos Humanos

Indicador	Meta	Resultado Obtenido	Comentario
Nº de Quejas por discriminación	0	0	Durante la gestión 2022, no se registraron quejas relacionadas a discriminación.
Nº de Programas de capacitación al personal sobre temas contra la discriminación.	1 Programa	1 Programa	Dentro del Plan Anual de Capacitación PAC 2022, se contempló la temática de atención con calidad y calidez, proceso en el cual se socializó el Reglamento Interno de Trato Preferente.
% de oficinas que cumplen infraestructura de acceso para clientes con algún tipo de discapacidad	100%	100%	A la fecha, todas nuestras oficinas cumplen con la infraestructura necesaria para el acceso a personas con discapacidad.
Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	0%	0 %	No se realizaron nuevas contrataciones de personal con discapacidad.

Sumados a estos indicadores, IDEPRO IFD está adherida al Pacto Global de Naciones Unidas y en línea con los Principios 1 y 2, sobre Derechos Humanos, impulsa prácticas de apoyo, respeto y protección de los derechos humanos fundamentales, principalmente involucrando dos Grupos de Interés.

Grupo de interés cliente interno:

- ✓ Implementando condiciones dignas de trabajo para todo su personal.
- ✓ Promoviendo la contratación local en zonas rurales
- ✓ Invirtiendo en formación continua y desarrollo de los colaboradores.
- ✓ Socializando y aplicando el Código de Conducta Ética.
- ✓ Socializando y aplicando el Reglamento Interno de Personal.
- ✓ En el marco del Programa de Responsabilidad Social Empresarial, Público de Interés Cliente Interno, IDEPRO IFD expresa el siguiente compromiso: "Se definirán Proyectos de RSE orientados a fomentar el bienestar de nuestros colaboradores(as) y sus familias, así como la promoción del equilibrio vida profesional y personal".

Grupo de interés cliente externo:

- ✓ Brindando servicios financieros en zonas rurales alejadas con menores niveles de bancarización.

- ✓ Financiando al sector productivo y regiones rurales propiciando mayor inclusión económica y social.
- ✓ Generando programas de capacitación para el empoderamiento económico y social de mujeres y jóvenes.

• Medio Ambiente

El compromiso de IDEPRO IFD con el medio ambiente se refleja en diversas líneas de actuación desde la definición del compromiso “Se definirán Proyectos RSE orientados al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, en el ámbito de la actividad institucional” inserto en el Plan de RSE. Además de la implementación de acciones de eficiencia energética como son los paneles solares.

Indicador	Meta	Resultado Obtenido	Comentario
Número de campañas de difusión de información relacionada al cuidado del medio ambiente.	1	1	Se cumplió con la meta establecida en relación al número de campañas, en 2022 una campaña interna en la nueva Agencia Lujan mediante talleres de sensibilización para la implementación de la gestión de residuos.
Kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos entregados para su reciclaje.	> A 60 kg	88,4 kg	Se superó la meta establecida en relación a los kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos entregados para su reciclaje

• Públicos de Interés

Para el logro de los objetivos institucionales, el PEI 2021 – 2023 plantea, estrategias-Grandes Lineamientos, una serie de premisas, definidas por el equipo de IDEPRO IFD como reales y alcanzables, que permitan ser la base para el desarrollo de los Planes de Negocios Anuales. Cada lineamiento debe activar proyectos específicos con sus resultados e impactos.

IDEPRO IFD ha identificado la materialidad a través del diálogo continuo con sus grupos de interés. Estos son gestionados de manera transversal y vinculados a los ejes estratégicos de RSE según el siguiente mapa:



5. Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

a. Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial

El Plan anual institucional de RSE para la gestión 2022 estuvo estructurado con el propósito de focalizar sus impactos en los siguientes públicos de interés y alinearlo a los siguientes compromisos:

Público de Interés	Compromiso RSE
Colaboradores	Se definirán Proyectos de RSE orientados a fomentar el bienestar de nuestros colaboradores(as) y sus familias, así como la promoción del equilibrio vida profesional y personal.
Clientes	Se definirán Proyectos de RSE orientados a fortalecer a los clientes en el ámbito de educación financiera y desarrollo de sus capacidades y habilidades digitales. Asimismo, se definirán proyectos orientados a fortalecer el conocimiento de nuestro cliente, que repercutan en el grado de satisfacción de este último.
Medio Ambiente	Se definirán Proyectos RSE orientados al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, en el ámbito de la actividad institucional.
Financiadores	Se definirá una estrategia de comunicación con nuestros financiadores y el público en general, a fin de difundir las acciones desarrolladas por IDEPRO IFD en el marco del impacto generado por nuestra intervención en el mercado de las microfinanzas.

El plan de RSE 2022 contempló tres programas y cuatro proyectos, enfocados en los siguientes públicos de interés: a) un programa para nuestros funcionarios; b) dos programas y un proyecto para Clientes; c) dos proyectos para Medio Ambiente; y d) un proyecto o plan de acciones de difusión para financiadores, los cuales se describen a continuación:

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto (Objetivo y Alcance)
Colaboradores	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno	Promover acciones orientadas a fomentar el bienestar de nuestros colaboradores(as) y sus familias, así como la promoción del equilibrio vida profesional y personal.
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Promover y fortalecer la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general sobre los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros ofertados, sus características, aplicaciones, beneficios y riesgos, además, en el marco de los derechos y obligaciones como consumidores financieros relacionados a ellos.
	Programa de Educación Financiera Dirigido a Grupos Vulnerables	Promover la inclusión de grupos vulnerables mediante acciones de capacitación y fortalecimiento de habilidades
	"Idepro Te Asesora"	Desarrollar un programa de visibilización de emprendedores destacados, cuyos negocios sobresalen entre la clientela, pero que requieren apoyo para dar el salto al ámbito digital.
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	Desarrollo de campañas informativas y de sensibilización sobre los temas más importantes relacionados a la gestión de residuos.
	IDEPRO Recicla	Acopio de residuos para su gestión y reciclaje como ser: equipos electrónicos y eléctricos de oficinas y hogares de funcionarios, focos ahorradores y fluorescentes, y otro tipo de residuos sólidos pasibles de ser reciclados y gestionados por empresas autorizadas que cuentan con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias en el marco del proyecto de reciclaje Kiosco Verde.
Financiadores	IDEPRO Comunica	Desarrollo de diversas acciones de comunicación, en el marco de una estrategia dirigida a financiadores y público en general.

Los resultados y avances para cada uno de los proyectos se resumen a continuación:

Nombre del Proyecto:	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno
Público de Interés:	Funcionarios
Objetivo/Alcance del Proyecto:	Promover acciones orientadas a mejorar el bienestar de los funcionarios y el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.
Acciones Realizadas:	
Dentro de las actividades desarrolladas para el apoyo a nuestros colaboradores, se tiene: - En julio, en el marco de la reunión de evaluación del semestre, se realizó un acto de premiación con presencia de todos los gerentes nacionales y regionales para reconocer a los oficiales con mejor desempeño en metas, para esto se elaboraron medallas y certificados de reconocimiento para el personal. - En el marco del 1er Encuentro Nacional en Cochabamba, se coordinó una serie de actividades lúdicas y deportivas, estas actividades estuvieron orientadas a reforzar el objetivo de fidelización del cliente interno, las actividades contaron con premios e incentivos de reconocimiento a las distintas categorías de los concursos efectuados. - En el marco del proyecto de salud mental, en coordinación con UNICEF, se ejecutó el 6 y 8 de diciembre para todos los colaboradores los talleres de salud mental, los participantes que completaron las evaluaciones, recibieron tazas y certificados. - En el marco de Proyecto ERGONOMÍA EN EL TRABAJO se realizó la dotación de mochilas porta pc a todo el personal de oficina nacional y se ejecutó un taller de Ergonomía en el trabajo realizado el 20 de diciembre, la empresa consultora GUIARSE, a través de una especialista facilitó el taller. - En el marco del Proyecto de confraternización se realizaron las actividades de fin de año en cada una de las sucursales.	

Nombre del Programa:	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD
Público de Interés:	Clientes
Objetivo/Alcance del Proyecto:	Promover y fortalecer la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros ofertados, sus características, aplicaciones, beneficios y riesgos, además, en el marco de los derechos y obligaciones como consumidores financieros relacionados a ellos.
Acciones Realizadas:	
En la gestión 2022, el Programa de Educación Financiera "Aprendiendo más con IDEPRO IFD", a través de los Subprogramas de Educación y Difusión, realizó las siguientes acciones: SUBPROGRAMA EDUCACIÓN: Proyecto 1: Programa de Aprendizajes de Educación Financiera con Mujeres emprendedoras - Se ejecutó el programa Mujeres de Valor, compuesto por distintos seminarios web de capacitación, con temáticas relativas a la educación financiera y complementadas con el desarrollo de un seminario sobre habilidades blandas, empoderamiento de la mujer y conocimiento técnico para el manejo de sus negocios. La participación, alcance y registro de los eventos virtuales, alcanzó la siguiente cantidad de personas, quienes completaron tanto el proceso de capacitación, registro y la evaluación final, 248 personas capacitadas en total, 231 mujeres y 17 hombres. Proyecto 2: Impulso para el Desarrollo: - Se ejecutó un cronograma de seminarios web de capacitación a través de la Plataforma virtual IMPULSO PARA EL DESARROLLO, cada evento virtual contó con una serie de materiales didácticos como ser: videos, cuestionarios, lecturas, para completar el proceso de aprendizaje y finalizar una evaluación y retroalimentación de los contenidos, hasta aprobación y certificación final. Se registraron un total de 802 personas, 354 mujeres y 448 varones. Proyecto 3: Envío masivo de mensajes SMS con consejos de educación financiera: - Se realizó el envío de mensajes SMS a una base de datos de celulares de clientes, los cuales contenían consejos e información relacionados al eje temático Finanzas personales, familiares y del negocio. En el proyecto participaron 1.500 clientes de oficinas de áreas rurales, los que recibieron 10 mensajes, además de un link para su evaluación en formulario Google. Proyecto 4: Edu Comunidad WhatsApp:	

- Se realizó el envío de artes y videos didácticos por WhatsApp con consejos y conceptos de educación financiera a los clientes. El proyecto estuvo dirigido a 300 clientes de áreas urbanas. Los clientes recibieron 12 mensajes, además de un link para su evaluación en formulario Google.

Proyecto 5: Sesiones de capacitación presencial con clientes:

- A través de la metodología de Puntos de Educación Financiera en agencias y/o Sucursales, se ejecutaron, con el apoyo y seguimiento de los oficiales de negocio y jefes de agencia, tres sesiones de capacitación presencial y entrega de material impreso didáctico de la temática Cliente CPOP. Estas sesiones se realizaron en Sucursal Cochabamba, Sucursal El Alto, y Sucursal Santa Cruz. Se capacitó a 60 clientes en total, 20 por sucursal, 41 mujeres y 19 varones

Proyecto 6: Educación Financiera para grupos vulnerables (RSE):

- Para el desarrollo del proyecto **EDUCACIÓN FINANCIERA PARA GRUPOS VULNERABLES**, se coordinó con los responsables del proyecto **Youth Ready** de la ONG **Visión Mundial**, con el fin de fortalecer habilidades de jóvenes que buscan emprender sus negocios. Esta actividad se realizó con el apoyo de una Facilitadora externa. Se capacitó a 25 jóvenes emprendedores en la temática del crédito y sus implicancias, tipos de créditos, características, beneficios, riesgos. La sesión se realizó el 21 de octubre de 2023.

SUBPROGRAMA DIFUSIÓN:

Proyecto: Aprendizajes de Educación Financiera:

A lo largo de la gestión 2022, se realizó la publicación de material audiovisual digitales en las redes sociales de la institución, así como en el sistema de circuito cerrado y pantallas de agencias y sucursales, sobre diferentes temas.

Proyecto: Aprendiendo más con IDEPRO IFD:

Se realizó la **distribución de material impreso** con temas relacionados a Educación Financiera.

Nombre del Proyecto:	Idepro Te Asesora
Público de Interés:	Clientes
Objetivo/Alcance del Proyecto:	Desarrollar un programa de visibilización de emprendedores destacados, cuyos negocios sobresalen entre la clientela, pero que requieren apoyo para dar el salto al ámbito digital.
Acciones Realizadas:	
- El objetivo y enfoque de este proyecto cambió y se adecuó al nuevo modelo de oficina implementado en la nueva Agencia Luján, de la ciudad de Santa Cruz, que en sus instalaciones cuenta con un espacio y mobiliario adecuado para este tipo de acciones de visibilización de los emprendimientos de los clientes destacados. - El propósito es brindar un espacio físico acorde para que los clientes expongan sus productos de acuerdo a un rol. La implementación del espacio se ejecutó en octubre de 2022 de forma previa a la inauguración de esta nueva Agencia. En 2023 se dará continuidad al proceso.	

Nombre del Proyecto:	Protegemos el Medio Ambiente
Público de Interés:	Medio Ambiente
Objetivo/Alcance del Proyecto:	Desarrollar una campaña sensibilización sobre los temas más importantes relacionados al a la gestión de residuos sólidos.
Acciones Realizadas:	
Se dio continuidad al proyecto piloto en la Sucursal Santa Cruz para la gestión de residuos reciclables, esta vez en Agencia Luján mediante. - La dotación de contenedores de diferenciación de residuos sólidos. - La capacitación sobre la correcta disposición de los residuos en los contenedores a todo el personal de la Sucursal. - La sensibilización sobre el trabajo que realizan los recolectores de base.	

Nombre del Proyecto:	IDEPRO RECICLA
Público de Interés:	Medio Ambiente

Objetivo/Alcance del Proyecto:	Acopio de residuos electrónicos y eléctricos de oficinas y hogares de funcionarios para que sean reciclados y gestionados por empresas autorizadas que cuenten con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias en el marco del proyecto de reciclaje Kiosco Verde
Acciones Realizadas:	
Se realizó la entrega de dos lotes de tóners usados. Uno de 20,7 kilos y un segundo lote de 64,1 kilos respectivamente, totalizando 84,8 kilos de residuos. También se realizó la gestión para el reciclaje de 215, 7 kilos de papel, generados en Oficina Nacional. Los ítems clasificados como material reciclable fueron entregados a los operadores autorizados de la Cámara de Industria y del proyecto Kiosco Verde.	

Adicionalmente, y en el mismo ámbito de protección al medio ambiente, nuestra Política de Negocios establece que cuando se identifiquen solicitudes donde existen claras y contundentes señales de contaminación ambiental (uso de desechos sólidos o líquidos que degraden el medioambiente) o el uso no sostenible de recursos naturales. El cliente debe presentar una carta de Compromiso Ambiental que debe ser incorporado como anexo a la carpeta de crédito. Donde el personal responsable de la operación deberá realizar seguimiento periódico de acuerdo al compromiso ambiental, a fin de verificar el nivel de cumplimiento del mismo.

Nombre del Proyecto:	IDEPRO Comunica
Público de Interés:	Financiadores
Objetivo/Alcance del Proyecto:	Desarrollo de diversas acciones de comunicación, en el marco de una estrategia dirigida a financiadores y público en general.
Acciones Realizadas:	
- Se desarrolló una gestión de prensa sobre distintas temáticas y actividades institucionales. - Con motivo del 31 aniversario de la institución, se realizó la publicación en el SEMANARIO ECONOMY, un resumen de la vida institucional de IDEPRO y su aporte a las microfinanzas en Bolivia, desde la mirada de Roberto Casanovas Sainz, Presidente del Directorio. - Adicionalmente se dio continuidad al apoyo de una iniciativa de investigación con la difusión del artículo Titulado: “Estructura y manejo de viñedos agroforestales tradicionales en los valles altos del sur de Bolivia” publicado en la revista internacional “Agroforestry Systems” como un aporte científico a la Cadena Uvas, Vinos y Singanis, y la viticultura boliviana a nivel internacional. - Este trabajo fue desarrollado en el marco del proyecto “Revalorización de los viñedos tradicionales del Valle de los Cintis” proyecto que IDEPRO IFD apoya desde 2018. - El autor, Pablo Oliva, expuso la investigación en el 5to CONGRESO EN AGROFORESTERIA, evento mundial virtual, desarrollado en Quebec Canadá, en julio 2022. Se promovió la participación del expositor en el evento con el apoyo económico para la inscripción como panelista.	

6. Implementación de la gestión de la responsabilidad social empresarial, dentro de la estructura de IDEPRO IFD

Al interior de la estructura organizacional de IDEPRO IFD se desarrollan acciones de comunicación entre los distintos niveles de la organización para internalizar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial. Mediante la conformación de un Comité gerencial se formaliza, promueve, y monitorea la ejecución de los programas y actividades del plan de RSE. El directorio es la instancia de aprobación de planes, informes y reportes regulatorios, así como de la calificación externa.

En 2022 se creó la Gerencia Nacional Cultura y Talento con el propósito de dirigir y gestionar, entre otros otros procesos, el desempeño social, ambiental y la RSE a fin de velar por el cumplimiento de la misión, visión, y la función social de la entidad.

7. Evaluación del cumplimiento de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

a. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada

El resultado de la implementación de la gestión de RSE por público de interés se resume en el cuadro a continuación:

Público de Interés	Nombre del Programa /Proyecto	Resultados
Funcionarios	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno	Los programas y acciones implementadas durante la gestión 2022 consistieron en una serie de beneficios no monetarios, a fin de propiciar y facilitar el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Finalizado el primer semestre, se realizó UN ACTO DE PREMIACIÓN BALANCE SEMESTRAL para reconocer a los Oficiales de Negocios con mejor cumplimiento de metas, se elaboraron medallas y certificados de reconocimiento para el personal de todas las Sucursales. El acto contó con la presencia de todo el equipo gerencial.
		El 1ER ENCUENTRO NACIONAL EN COCHABAMBA, constituyó un hito del proceso de generación de la nueva cultura institucional. Para ello se coordinó una serie de actividades de análisis estratégico, lúdicas y deportivas, orientadas a reforzar el objetivo de fidelización del cliente interno, las actividades contaron con premios e incentivos de reconocimiento a las distintas categorías de los concursos efectuados, propiciando así el trabajo en equipo.
		En el marco de PROYECTO ERGONOMÍA EN EL TRABAJO se realizó la dotación de mochilas porta pc a al personal de oficina nacional y se ejecutó un taller sobre Ergonomía en al trabajo.
		En el marco del PROYECTO DE CONFRATERNIZACIÓN se realizaron las actividades de fin de año en cada una de las sucursales.
		El PROYECTO SALUD MENTAL generó espacios para promover el cuidado y autocuidado de la salud mental y manejo del estrés con el apoyo de UNICEF, se desarrolló un proceso completo de capacitación y sensibilización en estos temas.
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	La ejecución del Programa de Educación Financiera nos permitió brindar información y herramientas básicas de finanzas personales a nuestros clientes, a fin de que éstos puedan desarrollar destrezas y habilidades que les ayuden a afrontar los retos básicos en el ámbito financiero que pudieran encontrarse a lo largo de su vida. Durante la gestión 2022, pudimos capacitar a 2.935 personas, superando el porcentaje mínimo exigido por normativa.
	Programa de Educación Financiera para grupos vulnerables:	Para el desarrollo del proyecto EDUCACIÓN FINANCIERA PARA GRUPOS VULNERABLES, se coordinó con los responsables del proyecto Youth Ready de la ONG Visión Mundial, con el fin de fortalecer habilidades de jóvenes que buscan emprender sus negocios. Esta actividad se realizó con el apoyo de una Facilitadora externa. Se capacitó a 25 jóvenes emprendedores en la temática del crédito y sus implicancias, tipos de créditos, características, beneficios, riesgos. La sesión se realizó el 21 de octubre de 2022.

	Idepro Te Asesora	El objetivo y enfoque de este proyecto cambió y se adecuó al nuevo modelo de oficina implementado en la nueva Agencia Luján, de la ciudad de Santa Cruz, que en sus instalaciones cuenta con un espacio y mobiliario adecuado para este tipo de acciones de visibilización de los emprendimientos de los clientes destacados. El propósito es brindar un espacio físico acorde para que los clientes expongan sus productos de acuerdo a un rol. La implementación del espacio se ejecutó en octubre de 2022 de forma previa a la inauguración de esta nueva Agencia. En 2023 se dará continuidad al proceso.
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	Se dio continuidad al proyecto piloto en la Sucursal Santa Cruz para la gestión de residuos reciclables, esta vez en Agencia Luján mediante la implementación de un sistema de gestión, separación y recolección de residuos para su reciclaje tuvo el objetivo de involucrar a los colaboradores. Se realizó un evento de sensibilización capacitación acerca de la importancia del reciclaje en el cuidado del medio ambiente, lo que se tradujo en un personal más sensibilizado en cuanto a la importancia y necesidad del reciclaje para la sociedad. Para acompañar el proceso de capacitación y materializar lo aprendido, se implementó un sistema de contenedores de colores para la separación de los residuos generados en la sucursal y pasibles de ser reciclados y que los mismo sean entregados a los recolectores de base que se constituyen en actores clave de la cadena del reciclaje. Con estas acciones es posible completar la cadena de separación, reciclaje y el componente de inclusión de los recolectores quienes viven de la separación de residuos como medio ingresos y supervivencia.
	IDEPRO Recicla	La implementación del proyecto IDEPRO Recicla, nos permitió en 2022 la gestión de 84,8 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEES para su gestión inactivación, desmantelamiento y posterior reciclaje, contribuyendo al objetivo de proteger el medio ambiente, también se acumuló y gestionó 215, 7 kilos de papel, generados en Oficina Nacional. Este proyecto está planteado para su continuidad y sostenibilidad, dado que cada año se desechan residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de todas nuestras oficinas a nivel nacional y estos residuos, en concomitancia con el compromiso de cuidado ambiental deben ser gestionados para mitigar el impacto de contaminación.
Financiadores	IDEPRO Comunica	La implementación de las acciones de gestión de prensa nos permitió tener una mayor visibilidad de las actividades que realiza la Institución tanto en el ámbito de negocio como en el ámbito de Responsabilidad Social Empresarial, aspecto que se vio reflejado en el incremento en el número de seguidores de nuestras redes sociales, y el número de réplicas de notas de prensa en distintos medios de comunicación a nivel nacional.
		Apoyo a iniciativas de investigación Apoyo en la difusión del artículo Titulado: “Estructura y manejo de viñedos agroforestales tradicionales en los valles altos del sur de Bolivia” publicado en la revista internacional “Agroforestry Systems” como un aporte científico a la Cadena Uvas, Vinos y Singanis, y la viticultura boliviana a nivel internacional. Este trabajo fue desarrollado en el marco del proyecto “Revalorización de los viñedos tradicionales del Valle de los Cintis” proyecto que IDEPRO IFD apoya desde 2018. El autor, Pablo Oliva, expuso la investigación en el 5to CONGRESO EN AGROFORESTERIA, evento mundial virtual, desarrollado en Quebec

		Canadá, en julio 2022. Se promovió la participación del expositor en el evento.
--	--	---

En relación a la elaboración del Plan de RSE, es parte del proceso de Planificación Estratégica anual que culmina con la elaboración del Plan Anual de Negocios documento que contiene el Plan de RSE de la gestión y es remitido a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

b. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

La evaluación del cumplimiento en relación a los lineamientos de RSE, se realiza en función al nivel de ejecución y resultados obtenidos de cada uno de los proyectos planteados para los distintos públicos de interés, el cual se resume en el siguiente cuadro:

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Evaluación de Cumplimiento
Funcionarios	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno	Los proyectos ejecutados alcanzaron resultados satisfactorios, tuvieron una positiva recepción y valoración de parte de los colaboradores. La participación en los diferentes eventos fue de entre el 85 y 90% del personal. Estos resultados aportan en sobremanera al cumplimiento del compromiso planteado para este público de interés, de promover acciones orientadas a mejorar el bienestar de los funcionarios y el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.
	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Los proyectos planteados para el grupo de interés clientes fueron ejecutados a cabalidad y los resultados obtenidos denotan que se logró superar la meta planteada en cuanto al alcance de personas capacitadas con las acciones de educación financiera. El logro del compromiso para este público de interés, de capacitar a nuestros clientes y fortalecer habilidades de clientes y potenciales clientes se cumplió a cabalidad.
Clientes	Programa de Educación Financiera para grupos vulnerables	El programa de Educación Financiera para grupos vulnerables ha sido una primera experiencia de alianza interinstitucional para coadyuvar al desarrollo de un segmento vulnerable como son los jóvenes y nos permitió lograr un impacto positivo en los jóvenes del proyecto Youth Ready.
	IDEPRO te asesora	Alineada a la estrategia de expansión de cobertura con oficinas con un nuevo concepto e imagen para brindar mejor experiencia cliente, se ejecutó la propuesta de espacios multifuncional y abiertos a la clientela, que será replicada en las próximas oficinas que serán abiertas.
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	Por ser un proyecto que busca la continuidad y sostenibilidad de acciones en Sucursal Santa Cruz se concluyeron a cabalidad las acciones previstas y los resultados preliminares fueron satisfactorios, ya que se coadyuvo al cumplimiento del compromiso planteado para este público de interés cumpliéndose el círculo virtuoso de capacitación, sensibilización, y puesta en práctica o acción.
	IDEPRO Recicla	El proyecto planteado se ejecutó en su totalidad como principal resultado, se superó la meta establecida de 60 kilos. En consecuencia, se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, y se superó la cantidad prevista de residuos gestionados.
Financiadores	IDEPRO Comunica	El proyecto se ejecutó a lo largo de la gestión en distintos momentos clave (lanzamientos, desarrollo y cumplimiento de meta, etc.) se alcanzaron resultados satisfactorios en cuanto a alcance, visibilización y réplicas, aspecto que desencadena en el incremento de seguidores de las redes sociales de la Institución respecto a la gestión anterior, el incremento en el número de medios que replican nuestras notas de prensa, generando así más alcance e impacto, lo que permitió que podamos difundir a un mayor número de personas, las diferentes acciones realizadas, concernientes a RSE y del negocio. Con la difusión

		del artículo de investigación, también fue posible repercutir en la visibilizarían institucional.
--	--	---

En 2022 la Institución, cumplió de forma satisfactoria con la gestión y ejecución de su Plan de RSE y lográndose de forma compromisos planteados para cada uno de los públicos de interés.

Publico de interés	Programa /Proyecto	Detalle
Cliente Interno	Programa de Bienestar	Ejecutado
Cliente Externo	Programa de Educación Financiera	Ejecutado
	Programa de Educación Financiera para Grupos Vulnerables	Ejecutado
	IDEPRO te asesora	Ejecutado
Medio ambiente/comunidad	Protejamos el Medio Ambiente	Ejecutado
	IDEPRO Recicla	Ejecutado
Financiadores	IDEPRO comunica	Ejecutado

c. Cumplimiento de los Lineamientos sobre RSE

A continuación, se realiza una breve descripción de la evaluación del cumplimiento de la Institución en relación a los lineamientos de RSE:

a) Rendición de cuentas ante la sociedad en general

IDEPRO IFD reporta la gestión de Responsabilidad Social Empresarial los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, a los diferentes grupos de interés a través de la difusión y publicación de una serie de documentos institucionales como el Informe Anual de RSE, el Balance Social, la Memoria institucional publicados en la página web para acceso y conocimiento del público en general.

Adicionalmente, este informe está respaldado por una calificación de desempeño de RSE realizada por una empresa externa, además de los Estados Financieros que son publicados en medios de prensa escritos que cuentan con un alcance a nivel nacional.

Así mismo, la gestión de notas de prensa para difundir los logros y cumplimiento de cada uno de los programas y proyectos de RSE, fue una estrategia ejecutada en 2022 que logró 11 notas de prensa difundidas y replicadas en mas 20 medios de alcance nacional.

b) Transparencia

A fin de transparentar la gestión y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa las decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, economía y medio ambiente y establecer relaciones transparentes, IDEPRO IFD pone a disposición del público en general la siguiente información:

Nuestra Misión y Visión: Las cuales se encuentran publicadas en la página web institucional.

Las políticas, decisiones y actividades de las que somos responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente: Las cuales se encuentran descritas en documentos como ser el Informe Anual de RSE, la Memoria Anual, los Estados Financieros, entro otros, que se encuentran publicados en la página web institucional.

Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de las políticas, decisiones y actividades de la entidad: Los cuales se encuentran descritas en documentos como ser el Informe Anual de RSE, la Memoria Anual, los Estados Financieros, entro otros, que se encuentran publicados en la página web institucional.

c) Comportamiento ético

IDEPRO IFD cuenta con un Código de Conducta de Ética, el cual tiene por objeto ser una guía para lograr un comportamiento correcto de todos los colaboradores de IDEPRO IFD, en el ámbito de sus actividades laborales, así como tener una influencia positiva en el ámbito de sus actividades privadas.

La finalidad del Código de Conducta Ética es contar con una guía escrita que recoja los valores morales y principios éticos promovidos por IDEPRO IFD, que deben regir el desempeño laboral y el comportamiento de todos sus colaboradores, teniendo carácter obligatorio.

Los Referentes de Conducta Ética, en que debe basarse el trabajo de los assembleístas, directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores de IDEPRO IFD son:

- Compromiso. Velar por los intereses de la institución y el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales.
- Mantener una actitud solidaria y respetuosa. Tanto entre el personal como con interlocutores externos, evitando, en la medida de lo posible, cualquier actitud que pueda entenderse como irrespetuosa, discriminatoria o injusta.
- Sigilo. Entendido como la obligación de no divulgar información interna de la institución o información privilegiada a la que se haya tenido acceso por la naturaleza del trabajo realizado.
- Rectitud. Mantener una conducta honesta, transparente y justa en todo momento, evitando situaciones que puedan causar daño a la institución, sus funcionarios, asociados o la sociedad en general.
- Cumplimiento. Desempeñar las funciones y tareas asignadas de manera diligente, en los plazos asignados y mediante la utilización eficiente y racional de los recursos disponibles.

d) Respeto a los intereses de las partes interesadas

- Relación con Nuestros Colegas: Los directores, ejecutivos y colaboradores de IDEPRO IFD, somos responsables de crear un ambiente de trabajo enmarcado en el respeto y confianza recíprocos, asumiendo el compromiso de actuar sin poner en riesgo, ni afectar la salud, la seguridad, la dignidad, la integridad ni la reputación de las personas que formamos parte de nuestra Institución, de igual forma, nos relacionamos con honestidad, respeto y amabilidad.
- Relación con Nuestros Clientes: Nos debemos a nuestros clientes, es por esto que nos comprometemos a brindarles un servicio profesional y honesto, con un trato respetuoso, equitativo y sin discriminación, poniendo a disposición de estos información veraz, completa y adecuada a sus requerimientos.
- Relación con Nuestros Proveedores: IDEPRO IFD, cumple con normas internas relacionadas con procesos de contratación y/o compras, buscando establecer vínculos basados en la transparencia, la eficiencia y en el respeto a la normativa legal vigente.

e) Cumplimiento de las leyes y normas

IDEPRO IFD, al ser una institución regulada, cumple con todas las leyes y la normativa, aplicables a su objeto.

f) Respeto a los derechos humanos

Nuestra Política de RSE se enmarca en los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos. Adicionalmente, IDEPRO IFD es parte del PACTO GLOBAL "Red Bolivia" iniciativa que se encarga de promover la implementación de los 10 Principios Universales en áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Transparencia y Anticorrupción y Medio Ambiente, con el objetivo de que sean incluidas en las estrategias y operaciones de las empresas.

g) Calificación de Desempeño de RSE

IDEPRO IFD cuenta con una calificación anual de desempeño de RSE, la cual es realizada por una empresa especializada, que cuenta con una metodología que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

d. Calificación externa de Desempeño Social

En respaldo al cumplimiento de la Función Social y de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental, presentamos el resultado de la Auditoría Social Externa desarrollada por la empresa Micro Finanza Rating. La calificación obtenida en 2022 es la siguiente:

8. Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas

En cumplimiento a lo establecido en la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, el presente informe se complementa con los indicadores desarrollados en el Anexo 1: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS.



ANEXO 1

INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS

Cód.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1 G	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 2022, como parte del proceso de planificación estratégica, se aprobó en Directorio el Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la institución, sobre el cual fue informado acerca del avance y cumplimiento del mismo.	Nº de Planes Aprobados y Ejecutados	1
1 B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	veces	8
2 B		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)	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)	%	0%
3 B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	%	100%
1 P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	%	90%
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
2T		Tasa de contrataciones de empedados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	%	0%
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Ver Detalle en Gráfico N°2 Adjunto		
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Durante la gestión 2022 se ejecutaron 75 programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Nº de Programas	75

3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Anualmente se lleva a cabo el Proceso de Evaluación de Desempeño a todo el personal	% de Empleados	100%
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	Ver Detalle en Gráfico N°3 Adjunto		
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Ver Detalle en Gráfico N°2 Adjunto		
1H	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremial y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Durante la gestión, no se realizaron aportes de este tipo	Monto en Bs.	0 Bs.
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Se cuenta con el Documento Institucional: Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores	Nro. De Documentos	1
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Porcentaje de Cartera destinada al Sector Productivo con énfasis en las cadenas de especialización por región. (Principalmente ubicado en la Sucursal Tarja).	%	22%
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	Número de Políticas específicas de RSE.	N° de Políticas	1
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Número de Productos diseñados con perspectiva de género	N° de Productos	1
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Número de Procedimientos Formales de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios	N° de Procedimientos	1
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	Número de Programas Institucionales de Educación Financiera en el marco de la normativa ejecutados.	N° de programas	1
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	En 2022 se dio continuidad y mayor empuje al Proyecto IDEPRO Digital con el fin de facilitar condiciones competitivas en el mercado, además de disminuir los tiempos de entrega de los productos crediticios.	N° de Proyectos	1
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Anualmente se realiza el Informe de Punto de Reclamo, con el fin de detectar el grado de satisfacción de nuestros clientes y los principales aspectos a mejorar.	N° de Informes	1
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	A. Número de reclamos	A: 62 B: 100% C:100%

				B Porcentaje de quejas resueltas C Porcentaje de adopción de medidas correctivas	
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Se realizó la medición anual de ahorro de energía mediante el uso de paneles solares en Of. Nacional.	Nº de Informes	1
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Se realizó la entrega de 84,3 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos para ser tratados por empresas gestoras para su reciclaje, desmantelamiento e inactivación.	Nº de acciones realizadas	1
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Durante la gestión, no se realizaron inversiones significativas para este tema	Monto Invertido en Bs.	0 Bs.
		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	No contamos con productos específicos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Nº de Productos	0
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación.	Monto en Bs.	93.200
			Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación.	Nº de Sanciones	9
			Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación.	Nº de Sanciones	1

GRÁFICO N° 1

DETALLE DE PERSONAL

(Expresado en Números y porcentajes)

Departamento	Masculino = M Femenino = F	Personal Total Edad (años)				Contratación Edad (años)				Rotación Edad (años)			
		< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot	< 34	34-54	> 54	Tot
Beni	M	5	2	0	7	1%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
	F	0	1	0	1	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Chuquisaca	M	1	5	0	6	1%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	2%
	F	10	3	0	13	1%	1%	0%	2%	1%	0%	1%	2%
Cochabamba	M	6	5	0	11	1%	7%	0%	8%	0%	6%	0%	6%
	F	5	4	0	9	2%	2%	0%	4%	2%	2%	0%	4%
La Paz	M	9	19	4	32	6%	11%	2%	19%	4%	12%	0%	16%
	F	11	26	2	39	4%	10%	1%	15%	0%	4%	1%	5%
Oruro	M	5	13	1	19	3%	1%	1%	5%	3%	5%	1%	9%
	F	10	5	0	15	4%	1%	0%	5%	3%	0%	0%	3%
Pando	M	4	6	0	10	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
	F	2	4	0	6	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Potosí	M	3	10	1	14	5%	4%	0%	9%	7%	2%	0%	9%
	F	4	9	0	13	4%	5%	0%	9%	5%	2%	0%	7%
Santa Cruz	M	5	14	0	19	3%	4%	0%	7%	3%	8%	0%	11%
	F	8	15	0	23	5%	4%	0%	9%	1%	1%	0%	2%
Tarija	M	5	7	1	13	1%	2%	1%	4%	2%	1%	1%	4%
	F	8	9	0	17	0%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	2%
Total		72	120	9	201	44%	52%	4%	100%	43%	53%	4%	100%

GRÁFICO N° 2

DETALLE DE HORAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL Y RELACIÓN SALARIO MÍNIMO HOMBRES/MUJERES

Capacitación y salario mínimo	Horas de capacitación promedio	Salario mínimo hombres / mujeres
Ejecutivo	25,0	1,1
Mando medio	37,1	1,0
Operativo	30,2	1,0
Total	109,4	1,0

GRÁFICO N° 3

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Junta directiva		< 34	34-54	> 54	Tot
	M	0	1	5	6
	F	0	0	0	0
Total		0	1	5	6