



# BALANCE SOCIAL

GESTIÓN 2023

# Contenido

|                                                                                             |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Introducción.....</b>                                                                 | <b>1</b> |
| 1.1 Misión.....                                                                             | 1        |
| 1.2 Visión.....                                                                             | 1        |
| 1.3 Enfoques Estratégicos de Gestión.....                                                   | 1        |
| 1.4 El aporte de los Servicios Financieros.....                                             | 2        |
| 1.5 Perspectivas y Retos .....                                                              | 2        |
| <b>2. Metodología.....</b>                                                                  | <b>2</b> |
| <b>3. Orientación Estratégica.....</b>                                                      | <b>3</b> |
| 3.1 La alineación de los servicios financieros con los objetivos de la función social ..... | 3        |
| 3.2 Mercado Objetivo.....                                                                   | 4        |
| 3.3 Transparencia.....                                                                      | 4        |
| 3.4 Gobernabilidad.....                                                                     | 5        |
| 3.5 Capacitación.....                                                                       | 5        |
| 3.6 Metas.....                                                                              | 5        |
| <b>4. Calidad de Información del Balance Social.....</b>                                    | <b>1</b> |
| 4.1 Directrices de la Calidad de la Información.....                                        | 1        |
| 4.2 Recopilación de la Información.....                                                     | 1        |
| 4.3 Desagregación de la Información.....                                                    | 2        |
| <b>5. Estado de Balance Social IDEPRO IFD 2023 .....</b>                                    | <b>2</b> |
| 5.1 Sub-Indicadores (Anexo 2b).....                                                         | 7        |
| 5.2 Notas al Balance Social.....                                                            | 1        |
| <b>6. Conclusiones y Recomendaciones.....</b>                                               | <b>1</b> |
| 6.1 Conclusiones.....                                                                       | 1        |
| 6.2 Recomendaciones.....                                                                    | 1        |

## 1. Introducción

IDEPRO IFD nació el 17 de julio de 1991 con el propósito de transferir recursos financieros y de gestión a los microempresarios bolivianos. Actualmente IDEPRO IFD viene enfocado sus esfuerzos en atender las necesidades de financiamiento de empresarios y empresarias de la microempresa mediante soluciones financieras innovadoras.

El 9 septiembre de 2016, recibe la licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) como Institución Financiera de Desarrollo. En junio de 2022 la ASFI otorga la autorización para captar recursos del público mediante Cajas de ahorro y DPF. En agosto de 2023, en alianza con su socio estratégico la Fintech mexicana TECHREQ, IDEPRO IFD lanza al mercado nacional un innovador aplicativo que posibilita la apertura de cajas de ahorro y DPFs, cien por ciento digitales.

El Plan Estratégico Institucional 2021-2023 (PEI), aprobado por el Directorio y Asamblea de Asociados, define el marco y los objetivos estratégicos, la estructura de la oferta y las metas operativas y financieras para la gestión 2023. Dicha estrategia está compuesta por los siguientes aspectos:

### 1.1 Misión

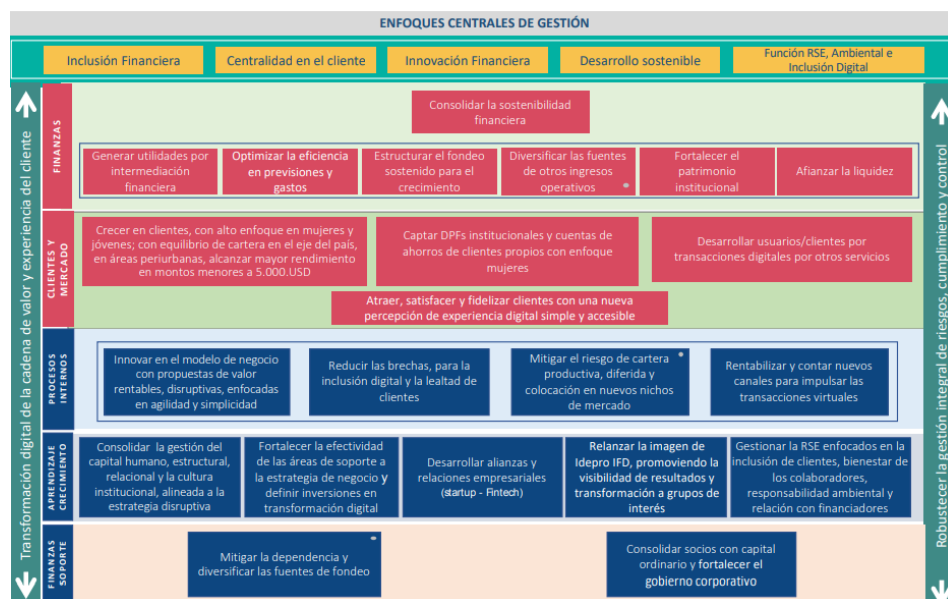
“Contribuir a la inclusión financiera y al desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, a través de soluciones financieras innovadoras”.

### 1.2 Visión

“Ser una Institución Financiera de Desarrollo reconocida por su solidez, confiabilidad y liderazgo en inclusión financiera, social y transformación digital”.

### 1.3 Enfoques Estratégicos de Gestión

El Plan estratégico 2021 – 2023 establece cinco enfoques centrales de gestión, de forma complementaria cuenta con las perspectivas tanto de Creación de Valor en los Resultados, como las de Acción, que junto con los lineamientos transversales configuran el marco mapa de los objetivos estratégicos para el periodo de tres años.



## 1.4 El aporte de los Servicios Financieros

Conforme a los lineamientos estratégicos determinados para el periodo 2021-2023, IDEPRO IFD estableció en su plan de Negocios 2023 una oferta institucional enfocada en satisfacer las necesidades de segmentos de mercado, conformados por hombres y mujeres de la base de la pirámide de la economía, pequeños productores agrícolas, micro y pequeños empresarios, artesanos, transportistas, comerciantes y trabajadores a cuenta propia, localizados en áreas rurales, periurbanas y urbanas quienes desarrollan estas actividades como generadoras de autoempleo.

La oferta institucional 2023 contempló productos crediticios ágiles y oportunos, productos de ahorro cien por ciento digitales para empresarias y empresarios de la microempresa, así como servicios financieros complementarios, enfocados en segmentos de la base de la pirámide de la economía al objeto de lograr cada vez una mayor cobertura y un acceso universal.

## 1.5 Perspectivas y Retos

Durante la gestión 2023, IDEPRO IFD fortaleció su oferta institucional de captaciones a través del aplicativo IDEPRO TECHREO, agilizó los procesos de evaluación y seguimiento a los créditos, con aplicativos digitales y amplió los servicios financieros complementarios, mejorando así la calidad de la atención a nuestros clientes llegando a un mayor número de personas. La estrategia comercial fue complementada con canales de atención como el contact center, mediante la línea 800-177772 y la línea de WhatsApp 62222028, medios de contacto con el cliente para gestionar la respuesta oportuna a consultas o solicitudes de soporte y prospectos.

Mediante la omnicanalidad del Contact Center se logró la centralización de la atención al Cliente respondiendo consultas, dando soporte para resolver problemas principalmente relacionadas a la Aplicación IDEPRO TECHREO, también se realizaron campañas de publicidad e información de novedades, ofertas, campañas y lanzamientos, se realizó seguimiento a la calidad de nuestros servicios mediante encuestas, que contribuyendo así a la inclusión financiera y desencadenando el cumplimiento de la Función Social.

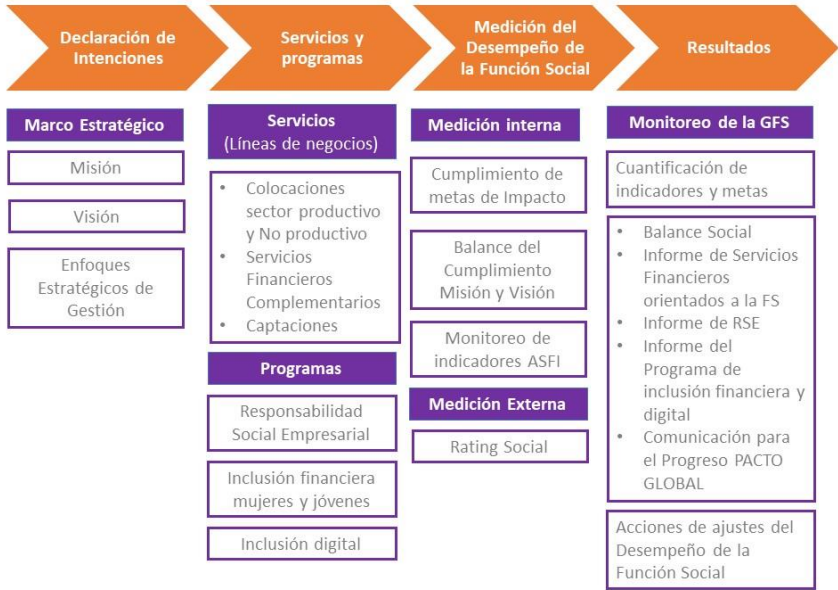
## 2. Metodología

En 2023, la Gestión de la Función Social operó en el marco de la política de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial, la que establece los siguientes pilares:

1. Generación del bienestar de los colaboradores
2. Impacto positivo en nuestros clientes
3. Incremento del bienestar social
4. Empoderamiento de las mujeres y resiliencia financiera
5. Promoción de la responsabilidad ambiental
6. Fortalecimiento de la relación con los financiadores
7. Promoción de la inclusión digital para democratizar el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, contribuyendo a erradicar el rezago digital.

La Gestión de Función Social, junto con la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en IDEPRO IFD, están orientadas a generar un equilibrio entre el crecimiento económico, social y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el cuidado del medio ambiente.

El modelo adoptado en 2023 se expone en el siguiente esquema:



### 3. Orientación Estratégica

El proceso de planificación de IDEPRO IFD implica el diseño y aprobación por parte de las instancias pertinentes del gobierno corporativo (Directorio y Asamblea) de un Plan Estratégico Institucional (PEI), que se desglosa cada gestión en un Plan Anual de Negocios.

#### 3.1 La alineación de los servicios financieros con los objetivos de la función social

El proceso de planificación para el trienio 2021-2023 así como para el periodo específico 2023, compatibilizó los objetivos estratégicos con los objetivos de la Función Social establecidos en la norma de ASFI. El marco estratégico a través de la misión, la visión, valores institucionales, los objetivos estratégicos, los enfoques estratégicos de gestión, las perspectivas y los lineamientos transversales se traducen en los siguientes documentos de gestión o planes:

- **Estrategia Institucional:** Alineada con la MISIÓN, marca un equilibrio entre los objetivos estratégicos sociales y financieros. De la Misión “Contribuir a la **inclusión financiera** y al **desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa**, a través de soluciones financieras innovadoras”, desciende la estructura de la oferta, orientada a coadyuvar a generar un cambio importante a través de la inclusión de los segmentos definidos en la MISIÓN.
- **Plan Anual de Negocios 2023:** Incluye las principales líneas de acción para la gestión, vinculadas a la Función Social, mediante metas operativas y financieras orientadas al cumplimiento de la estructura de la oferta y a la sostenibilidad institucional. Estos indicadores establecidos para el periodo anual, se constituyen metas pasibles de monitoreo en cuanto a su nivel de cumplimiento, los mismos están alineados tanto a los objetivos estratégicos del Plan Anual de Negocios, como a los lineamientos de la Función Social según la normativa de la ASFI.
- **El Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2023:** Plan anual RSE de la gestión 2023 incluyó proyectos basados en los compromisos para cada uno de los públicos de interés priorizados en el modelo de la Gestión de la Función Social: Cliente Interno; Cliente externo; Medio Ambiente y Comunidad.

- **Estrategia de Captaciones 2023:** Documento que plasma las principales líneas estratégicas de la línea de negocios de captaciones, el mismo pone especial énfasis en el componente digital que promueve la masificación en la apertura de cajas de ahorro y DPF desde la plataforma digital.

De la misma manera, el proceso de planeación de la Función Social estuvo plenamente alineado con la normativa ASFI y en cumplimiento a este marco regulatorio, IDEPRO IFD ha desarrollado un proceso para compatibilizar lo establecido en dicho reglamento y su Plan Estratégico 2021-2023 del cual se desprende el Plan Anual de Negocios 2023 y las metas correspondientes a la gestión 2023.

### 3.2 Mercado Objetivo

De acuerdo con la misión institucional, el mercado objetivo de IDEPRO IFD son los empresarios y empresarias de la microempresa. En la gestión 2023, el mayor porcentaje del mercado objetivo estuvo constituido por mujeres alcanzando 12.461 clientas que representan el 57% del total de la clientela.

IDEPRO IFD también atiende a clientes varones, que tienen actividades económicas en los rubros de comercio y servicios, producción y la actividad agropecuaria. En 2023 la clientela masculina llegó a 9.455 clientes es decir 43% del total.

Nuestros clientes microempresarios, pequeños productores agrícolas, artesanos, transportistas, comerciantes y trabajadores a cuenta propia, localizados en áreas rurales, zonas periurbanas y urbanas, desarrollan estas actividades económicas como estrategias generadoras de autoempleo.

IDEPRO IFD, enfoca sus esfuerzos para facilitarles el acceso al crédito y brindar oportunidades para mejorar la calidad de vida a través de servicios oportunos, a su medida, con trato con calidad y calidez, mediante la incorporación del uso de tecnología e innovaciones, contribuyendo así a la reducción de las brechas, a la sostenibilidad y el desarrollo.

Con el lanzamiento del aplicativo IDEPRO TECHREO, fue posible masificación de la apertura de cajas de ahorro y DPFs digitales entre la clientela. Además de ser un proceso ágil los productos de captaciones, se ofrecen las mejores tasas del mercado para optimizar los ahorros de la clientela y los usuarios financieros.

### 3.3 Transparencia

Para coadyuvar al cumplimiento de la Función Social, IDEPRO IFD realiza esfuerzos por brindar información "clara, comprensible y veraz" a su clientela, exponiendo y difundiendo las características de los productos en todos sus puntos de atención. En 2023, cumpliendo con el marco de la normativo, se abrió una nueva oficina en la ciudad de Santa Cruz y se realizó el traslado de la sucursal El Alto a una infraestructura más amplia y acorde, ambas enfocadas en la nueva línea de imagen y nuevo modelo de experiencia cliente, dotando de islas de atención y pantallas adicionales de información y educación financiera.

Capacitar a la clientela en cuanto a las condiciones de los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y deberes como consumidor financiero, el acceso a punto de reclamo y otras temáticas de educación financiera permite a IDEPRO IFD promover la transparencia del servicio, dotando al cliente de conocimientos para una mejor decisión en la demanda de servicios financieros y entendimiento de sus derechos.

La estructura y forma de trabajo de IDEPRO IFD, orienta a su personal comercial a agregar valor social al servicio, que acompaña al cliente a lo largo del proceso crediticio, generando así un mayor empoderamiento y garantizando una mayor transparencia.

Se han desarrollado, complementado y actualizado una serie de herramientas de difusión, información y promoción que exponen los atributos diferenciadores de los productos y servicios ofertados. Las principales plataformas y herramientas utilizadas fueron las siguientes:

- Página web institucional: a través de la que se informa no sólo la oferta de servicios, sino el cumplimiento y alcance de la Función Social de la institución. En 2023 se registraron 173.826 visitas al portal institucional con un promedio de 14.485,5 por mes.
- Material impreso: volantes por producto distribuidos en procesos de promoción masiva e individual; banners que exponen en forma permanente la oferta y condiciones de oferta de servicios en ambientes de oficina;
- Capacitaciones virtuales mediante seminarios web y metodologías y material del programa de Educación financiera para capacitar a los usuarios financieros, y clientes en cuanto a los beneficios, características atributos de la oferta. Estos eventos virtuales fueron complementados con tópicos para mejor manejo de las finanzas, el crédito además de conocimiento de lo establecido en la norma nacional en cuanto a derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- Mensajería masiva WhatsApp a teléfonos celulares de clientes con consejos material audiovisual de Educación Financiera.
- Material audiovisual: videos del programa de educación financiera difundidos en los sistemas de circuito cerrado de las sucursales y agencias y en las pantallas adicionales de las nuevas agencias.
- Redes Sociales institucionales: Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok donde se difunde información inherente a la oferta institucional.

### 3.4 Gobernabilidad

Para garantizar la gobernabilidad institucional, así como el cumplimiento de la Función Social, IDEPRO IFD cuenta con los siguientes procedimientos, instancias y mecanismos:

- Asamblea de Asociados: Instancia que aprueba los Planes Estratégicos Institucionales (PEI).
- Directorio: Instancia que pone en consideración de la Asamblea de Asociados los Planes Estratégicos y se encarga de supervisar mensualmente su cumplimiento.
- Comités de Directorio: Instancias que se encargan de estudiar y analizar las materias entregadas a su conocimiento, además de efectuar recomendaciones al Directorio en las materias de su competencia, proponiendo alternativas que orienten la respectiva decisión y/o pronunciándose formalmente cuando así se requiera.

### 3.5 Capacitación

En la gestión 2023, la Gerencia Nacional de Cultura y Talento estuvo a cargo del monitoreo y evaluación del cumplimiento de los indicadores relativos a la gestión de la Función Social.

Los Indicadores de Balance Social fueron socializados, conjuntamente los alcances y objetivos relativos a la función social de la institución, así como la forma en la que se realizará la evaluación y monitoreo.

De igual forma, en el caso del Directorio y la Asamblea, ambos órganos de gobierno han aprobado y están informados sobre los alcances y objetivos relativos a la función social de la institución, así como la forma en la que se realizará su evaluación y monitoreo y sus resultados.

### 3.6 Metas

Para la comprensión más integral de las metas establecidas, el planteamiento estratégico del Plan Anual de Negocios 2023 se desarrolló sobre la base de los siguientes objetivos estratégicos detallados a continuación por perspectiva:

| PERSPECTIVA      | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS                                                                                       |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FINANZAS         | OE1. Consolidar la sostenibilidad financiera                                                                 |
|                  | OE2. Estructurar la fuente de fondeo para el crecimiento                                                     |
|                  | OE3. Diversificar las fuentes de otros ingresos operativos.                                                  |
| CLIENTES/MERCADO | OE4. Crecer en clientes, con alto enfoque en mujeres, jóvenes; con equilibrio de cartera en el eje del país, |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | en áreas periurbanas y alcanzar mayor rendimiento en montos menores a 5.000 USD.<br>OE5. Captar DPFs institucionales y cuentas de ahorros de clientes propios y enfoque mujeres*.<br>OE6. Atraer, satisfacer y fidelizar clientes con una nueva percepción de experiencia digital simple y accesible |
| PROCESOS INTERNOS         | OE7. Innovar en el modelo de negocio con propuestas de valor rentables, disruptivas, mensurables enfocadas en agilidad y simplicidad.<br>OE8. Mitigar el riesgo de cartera productiva, diferida y colocación en nuevos nichos de mercado                                                             |
| APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO | OE9. Consolidar la gestión del capital humano, estructural, relacional y la cultura institucional, alineada a la estrategia disruptiva.<br>OE10. Fortalecer la efectividad de las áreas de soporte a la estrategia de negocios y definir inversiones en TD.                                          |
| FINANZAS COMO SOPORTE     | OE11. Consolidar socios con capital ordinario y fortalecer el gobierno corporativo                                                                                                                                                                                                                   |

Asimismo, se desarrollaron los indicadores y metas para la gestión 2023 y su justificación y la medida en que dichos indicadores se orientan a evaluar el nivel de cumplimiento de Objetivos.

Es en este sentido, las metas establecidas en cada objetivo estratégico institucional, y su relación, ya sea con los indicadores del Balance Social, o con los objetivos estratégicos alineados a la función social se muestran a continuación:



**ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social 2023**

| 1. Objetivos de la Función Social de los SF            | 2. Aspectos                                                                                                                                    | 3. Objetivos estratégicos de la entidad                 | 4. Código | 5. Indicadores                                                                                                               | Meta Anual                                          |           | 8. Justificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        |                                                                                                                                                |                                                         |           |                                                                                                                              | 6. Expresado en                                     | 7. Dato   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Desarrollo Integral para el vivir bien                 |                                                                                                                                                |                                                         |           |                                                                                                                              |                                                     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1) Promover el desarrollo integral para el vivir bien. | Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes.    | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | VB A1.1   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos. | %                                                   | 20%       | La <b>Visión</b> institucional expresa la intención de aportar a la <b>inclusión financiera, social y transformación digital</b> . Los créditos para pequeños productores, empresarios de la micro y pequeña empresa del Sector Productivo están dirigidos a atender las necesidades de financiamiento de los clientes, cuyas actividades se encuentran dentro de la producción primaria o de transformación, con énfasis en zonas periurbanas y rurales, zonas que generalmente están desatendidas o subatendidas o tienen cobertura media o baja de parte de la banca tradicional. |
|                                                        |                                                                                                                                                |                                                         | VB A1.2   | Cartera de créditos otorgados al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.       | %                                                   | 0%        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                        |                                                                                                                                                |                                                         | VB A1.3   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.                                              | USD                                                 | 1.000.000 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                        |                                                                                                                                                |                                                         | VB A1.4   | Programas de asistencia técnica y capacitación.                                                                              | Nº de Programas                                     | 1         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                        |                                                                                                                                                |                                                         | VB A1.5   | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.                            | Nº de Productos                                     | 2         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                        | Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | VB A2.1   | Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.                                          | Nº de Alianzas                                      | 1         | De igual forma, según lo expone la <b>Misión</b> , IDEPRO IFD busca contribuir a la inclusión financiera y al desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, mediante soluciones financieras innovadoras, diseñadas en estricta correspondencia con la estructura y necesidades de cada uno de los sectores productivos seleccionados por su relevancia en la economía de las regiones donde opera IDEPRO IFD.                                                                                                                                                          |
|                                                        | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva                                        | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | VB A3.1   | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.                     | Nº de Clientes Vinculados a la actividad Productiva | 1.300     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| 1. Objetivos de la Función Social de los SF                              | 2. Aspectos                                                                          | 3. Objetivos estratégicos de la entidad  | 4. Código | 5. Indicadores                                                                                 | Meta Anual                                          |         | 8. Justificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          |                                                                                      |                                          |           |                                                                                                | 6. Expresado en                                     | 7. Dato |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2) Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez. | Atención de calidad                                                                  | OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | VB B1.1   | Quejas y resolución de reclamos.                                                               | Nº de reclamos                                      | <60     | Para IDEPRO IFD el cliente es la razón de ser del negocio, por ello formalmente ha implementado el Punto de Reclamo (PR) dentro de la estructura orgánica, considerando que es su obligación brindar este servicio a los consumidores financieros en todas sus agencias, en procura de lograr la plena satisfacción de los mismos, atendiendo los reclamos presentados, solucionando los mismos a través de metodologías y procedimientos destinados a consolidar la confianza de los mismos con la institución. Por otro lado, para asegurar la calidad de la atención a nuestros clientes, continuamente se realizan capacitaciones al personal, para que éstos puedan brindar una atención con calidad y calidez. |
|                                                                          |                                                                                      |                                          | VB B1.2   | Capacitaciones para la atención con calidad.                                                   | Nº de programas de capacitación                     | 1       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                          |                                                                                      |                                          | VB B1.3   | Inversiones en infraestructura.                                                                | USD                                                 | 50.000  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                          | Atención con calidez                                                                 | OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | VB B2.1   | Capacitaciones para la atención con calidez                                                    | Nº de programas de capacitación                     | 1       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3) Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.                   | Asegurar la continuidad de los servicios financieros                                 | OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | VB C1.1   | Pruebas de los planes de continuidad operacional                                               | Nº de pruebas                                       | 2       | Con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad, se fijan planes y/o políticas para determinar, en función de la gravedad de un evento dado, las acciones a tomar inmediatamente después de ocurrido el hecho, prever medios de trabajo alternativos durante el tiempo que dure la recuperación y establecer el método para proceder a la restauración de los equipos y procesos de sistemas en el menor tiempo posible.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4) Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.    | Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales | OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | VB D1.1   | Mejoramiento de procesos y procedimientos                                                      | Nº de ajustes realizados                            | 1       | En base al compromiso institucional de analizar y perfeccionar los procedimientos, se cuenta con un método para el análisis y propuestas de ajuste a los elementos centrales del proceso de colocaciones, procesos de soporte y procesos de control, a fin de mejorar los procesos y procedimientos y reducir los tiempos de entrega de nuestros servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                          |                                                                                      |                                          | VB D1.2   | Tiempos de atención y filas de espera                                                          | Nº de reclamos relacionados a tiempos de atención   | <15     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                          |                                                                                      |                                          | VB D1.3   | Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales | Nº de reclamos relacionados a tiempos de desembolso | <15     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| 1. Objetivos de la Función Social de los SF                                                                                             | 2. Aspectos                                                              | 3. Objetivos estratégicos de la entidad                 | 4. Código | 5. Indicadores                                                                                                                                             | Meta Anual                                                              |         | 8. Justificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                         |                                                                          |                                                         |           |                                                                                                                                                            | 6. Expresado en                                                         | 7. Dato |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5) <b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.</b> | Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia | OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11                | VB E1.1   | Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso | Nº de programas                                                         | 1       | El Programa de Educación Financiera en la gestión 2023, dará una continuidad a las acciones que se han aplicado en años anteriores, con el propósito de no solo compartir información, sino de generar un vínculo entre el cliente e IDEPRO IFD para así tener una mejor aproximación a las necesidades de los clientes y que en el futuro puedan aplicar sus conocimientos sus actividades diarias, de esta manera procurando el bienestar personal, familiar y de sus comunidades.                |
|                                                                                                                                         |                                                                          |                                                         | VB E1.2   | Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros                                                         | Nº de programas                                                         | 1       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                         |                                                                          |                                                         | VB E1.3   | Publicaciones en su sitio electrónico.                                                                                                                     | % Crecimiento de Seguidores en RRSS                                     | 10%     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                         | Transparencia en la oferta de servicios financieros                      | OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11                | VB F1.1   | Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros                                       | Nº de programas                                                         | 1       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Eliminar la pobreza                                                                                                                     |                                                                          |                                                         |           |                                                                                                                                                            |                                                                         |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6) <b>Realizar acciones contra la pobreza.</b>                                                                                          | Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos.     | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | EP A1.1   | Focalización                                                                                                                                               | Nº de clientes de la base de la pirámide                                | 5.000   | Partiendo de la premisa de que el servicio de crédito no debe limitarse a la concesión de un monto económico, IDEPRO IFD realiza un seguimiento al segmento de sus clientes focalizado en la base ancha de la pirámide económica, es decir aquella con menores accesos a servicios financieros regulados, como es el caso de los clientes localizados en el área rural, a fin de corroborar el cumplimiento del propósito de favorecer la inclusión económica, social y de lucha contra la pobreza. |
|                                                                                                                                         | Monitoreo de la pobreza                                                  | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7;OE8;OE9;OE10;OE11;    | EP B1.1   | Nivel de pobreza de clientes nuevos.                                                                                                                       | Nº de desembolsos en la gestión para clientes de la base de la pirámide | 2.500   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                         |                                                                          |                                                         | EP B1.2   | Evolución del nivel de pobreza de sus clientes                                                                                                             | Nº de informes de Impacto                                               | 1       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| 1. Objetivos de la Función Social de los SF                    | 2. Aspectos                                                                                                                                       | 3. Objetivos estratégicos de la entidad                 | 4. Código | 5. Indicadores                                                                                       | Meta Anual                                                                                       |         | 8. Justificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |                                                                                                                                                   |                                                         |           |                                                                                                      | 6. Expresado en                                                                                  | 7. Dato |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Eliminar la exclusión social y económica                       |                                                                                                                                                   |                                                         |           |                                                                                                      |                                                                                                  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7) <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.</b> | Inclusión financiera                                                                                                                              | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | EESE A1.1 | Cobertura de puntos de atención financiera.                                                          | Nº de puntos de atención                                                                         | 19      | IDEPRO IFD, a la largo de su historia institucional, se ha caracterizado por tener presencia en municipios y comunidades alejadas, proporcionando créditos y otros servicios en sectores categorizados con media, baja y nula bancarización. Es en este sentido que es de suma importancia para nuestra institución realizar el monitoreo del nivel de acceso y el propósito correspondiente de inclusión económica y social a partir de la infraestructura (agencias y puntos de atención), quejas por discriminación, acceso a personas con discapacidad, proporción de clientes en sector rural, en sectores menos bancarizados, incorporados en los estratos económicos de menor tamaño (pequeños productores y microempresas), con demanda de crédito de menor cuantía y el pago de bonos estatales en sectores con menor presencia de la banca tradicional. |
|                                                                |                                                                                                                                                   |                                                         | EESE A1.2 | No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes, ni en la selección y el trato. | Nº de Quejas por discriminación                                                                  | 0       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                |                                                                                                                                                   |                                                         | EESE A1.3 | Programas de capacitación contra la discriminación.                                                  | Nº de programas                                                                                  | 1       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                |                                                                                                                                                   |                                                         | EESE A1.4 | Pago de rentas relacionadas a bonos estatales                                                        | Nº de Beneficiados                                                                               | 40.000  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                | Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*) | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | EESE B1.1 | Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional                             | Nº de oficinas Rurales                                                                           | 8       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                |                                                                                                                                                   |                                                         | EESE B1.2 | Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.                                        | Nº de programas                                                                                  | 1       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                |                                                                                                                                                   |                                                         | EESE B1.3 | Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.                                               | Nº de productos implementados                                                                    | 1       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                |                                                                                                                                                   |                                                         | EESE B1.4 | Servicios de Pagos en el área rural.                                                                 | Nº de oficinas Rurales que cuentan con servicios de pago de Bonos Estatales                      | 8       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                | Inclusión financiera de sectores vulnerables                                                                                                      | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7; OE8; OE9; OE10; OE11 | EESE C1.1 | Inclusión financiera para las personas con discapacidad.                                             | % de oficinas que cumplen infraestructura de acceso para clientes con algún tipo de discapacidad | 100%    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 4. Calidad de Información del Balance Social

### 4.1 Directrices de la Calidad de la Información

El relevamiento y sistematización de la información es realizada por personal de la Gerencia Nacional de Cultura y Talento, con una periodicidad anual. Las áreas y responsables de proporcionar la información requerida fueron debidamente identificadas, así como los sistemas, documentos, informes, bases de datos o registros necesarios para presentar la misma. En el caso específico de bases de datos o sistemas de información diseñados para el propósito, su adecuado funcionamiento estuvo supervisado por la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Las solicitudes de información a las áreas responsables de proporcionar la información para cada indicador, se realiza de dos maneras, dependiendo de la complejidad y cantidad de información solicitada:

- Comunicaciones Internas: Cuando la información solicitada requiere de cierto nivel de complejidad para su extracción como ser: Bases de Datos, Información Contable.
- Correos Electrónicos: Cuando la información solicitada, no demanda un nivel alto de complejidad para su extracción.

### 4.2 Recopilación de la Información

Para realizar el relevamiento de información, se contó con diferentes reportes tanto manuales como automatizados. Los reportes de los cuales se obtuvo la información son:

- Información extraída de la Base de Datos de Sistemas
- Informes Mensuales para el Directorio
- Informes de Comités
- Informes elaborados por las diferentes áreas
- Informe anual de gestión del punto de reclamo
- Informe de ejecución del Programa de Educación Financiera

Para la gestión de datos, se utilizó la metodología descrita en la Política de Gestión de la Función Social que cuenta con un Anexo Manual de Administración de Base de Datos, el cual describe la gestión de datos e identifica a los responsables de la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, difusión y usuarios de la información en lo que se refiere a la elaboración del Balance Social.

Los procesos de recolección de la información se encuentran alineados a lo descrito en la Política de Seguridad de la Información.

Es responsabilidad de la Gerencia Nacional de Cultura y Talento, la recopilación, validación, almacenamiento, análisis, control de calidad, y difusión de dicha información Características de la Información Recolectada.

Los datos se obtienen principalmente, de las bases de datos de cartera, reportes enviados a ASFI e información regular proporcionada por las Sucursales y Agencias, información que fue debidamente validada por los responsables de proveer la misma.

Adicionalmente, se aplican diferentes técnicas de recopilación de información en función a las características y complejidad de esta como ser:

- Revisión de fuentes primarias y secundarias (Informes Institucionales) de áreas.
- Solicitud de llenado de matrices de información.
- Aplicación de Encuestas para cliente interno y externo
- Entrevistas con Jefes o Responsables de área.

### 4.3 Desagregación de la Información

La información del Balance Social se desagrega por Objetivos de la Función Social de acuerdo a normativa ASFI, su correspondencia en relación a los Objetivos Estratégicos y el conjunto de indicadores que permiten medir el nivel de logro de cada objetivo.

Por otro lado, la información recolectada considera los siguientes niveles de desagregación:

- Departamentos
- Área Urbana/Rural (según categorización ASFI)
- Género
- Edad
- Educación

## 5. Estado de Balance Social IDEPRO IFD 2023

En el Reglamento para la Función Social de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, emitido a través de la Circular 428/2016 del 31 de octubre de 2016, se establecen Objetivos e Indicadores para el Balance Social de entidades financieras reguladas, mismos que deben ser alineados con lo establecido por el Plan Estratégica Institucional. Con base en esta definición, los indicadores de gestión de la Función Social de IDEPRO IFD y descritos en acápites precedentes, fueron complementados en base a dicho reglamento, con el aval correspondiente de las instancias de gobierno de la institución y del ente regulador.

El nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales complementados por normativa del ente regulador según indicadores y metas para la gestión 2023, se detalla en los siguientes cuadros:

| 1. Objetivos de la Función Social de los SF         | 2. Aspectos                                                                                                                                 | 3. Objetivos estratégicos de la entidad | 4. Código | 5. Indicadores                                                                                                               | Meta Anual      |         | 8. Resultado Obtenido | 9. Diferencia en % frente a la meta | 10. Notas al Estado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 11. Responsable de proveer y verificar la información | 12. Documentos de Respaldo                        |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|-----------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|                                                     |                                                                                                                                             |                                         |           |                                                                                                                              | 6. Expresado en | 7. Dato |                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                                   |
| Desarrollo Integral para el vivir bien              |                                                                                                                                             |                                         |           |                                                                                                                              |                 |         |                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                                   |
| Promover el desarrollo integral para el vivir bien. | Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7       | VB A1.1   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos. | %               | 20%     | 20%                   | 0%                                  | Se cumplió la meta programada en relación a los créditos otorgados al sector productivo. El objetivo planteado fue consolidar la estrategia de financiamiento al sector productivo, aprovechando el conocimiento y presencia de las oficinas rurales, manteniendo una proporción de al menos el 20% respecto al total de la cartera de créditos. | GNC                                                   | Información extraída de sistema de base de datos. |
|                                                     |                                                                                                                                             |                                         | VB A1.2   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes.        | %               | 0%      | 0%                    | 0%                                  | La institución no cuenta con productos destinados a este sector.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | GNC                                                   | Información extraída de sistema de base de datos. |
|                                                     |                                                                                                                                             |                                         | VB A1.3   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.                                              | USD             | 120.000 | 133.555               | 11%                                 | Se superó la meta programada en relación con los créditos otorgados al sector productivo con garantía no convencional.                                                                                                                                                                                                                           | GNC                                                   | Información extraída de sistema de base de datos. |
|                                                     |                                                                                                                                             |                                         | VB A1.4   | Programas de asistencia técnica y capacitación.                                                                              | Nº de Programas | 0       | 0                     | 0%                                  | IDEPRO IFD no cuenta con programas o proyectos de asistencia técnica específicas para clientes del ámbito productivo.                                                                                                                                                                                                                            | S/D                                                   | S/D                                               |
|                                                     |                                                                                                                                             |                                         | VB A1.5   | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.                            | Nº de Productos | 2       | 2                     | 0%                                  | En 2023 se mantiene en la oferta de 2 Productos financieros especializados para el Sector Productivo: PROTRNASFORMA y PROAGRO, dando cumplimiento a la meta programada.                                                                                                                                                                          | GNN                                                   | Política de Negocios                              |

|                                                                       |                                                                                                                                                |                                   |         |                                                                                                          |                                                     |        |          |      |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|----------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------|
|                                                                       | Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7 | VB A2.1 | Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.                      | Nº de Alianzas                                      | 1      | 3        | 200% | En 2023 se consolidaron tres alianzas y/o convenios, una con una entidad de intermediación, el Banco de Crédito BCP, para pagos en agentes BCP y a través de billetera móvil, una con una Fintech mexicana TECHREO para el aplicativo y con una entidad de desarrollo PROFIN. | Asesoría Legal | Convenios                                         |
|                                                                       | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.                                       | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7 | VB A3.1 | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. | Nº de Clientes Vinculados a la actividad Productiva | 1.500  | 2.424    | 62%  | En la gestión 2023 Se desembolsaron \$us. 4.348.360,05 destinados al financiamiento de 2.424 nuevos emprendimientos productivos, superando la meta programada para la gestión.                                                                                                | GNC            | Información extraída de sistema de base de datos. |
| Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez. | Atención de calidad                                                                                                                            | OE1; OE4; OE5; OE7                | VB B1.1 | Quejas y resolución de reclamos.                                                                         | Nº de reclamos                                      | 150    | 124      | -17% | Durante la gestión, se produjeron un total de 124 reclamos/quejas, número menor a lo proyectado, dando cumplimiento al objetivo planteado.                                                                                                                                    | GNOP           | Informe Anual de Punto de Reclamo                 |
|                                                                       |                                                                                                                                                |                                   | VB B1.2 | Capacitaciones para la atención con calidad.                                                             | Nº de programas de capacitación                     | 1      | 1        | 0%   | Dentro de los temas ejecutados en el Plan Anual de Capacitación, está incluido el tema de Atención con Calidad y Calidez, dando cumplimiento a la meta programada.                                                                                                            | GNCyT          | Planilla de Ejecución de capacitación             |
|                                                                       |                                                                                                                                                |                                   | VB B1.3 | Inversiones en infraestructura.                                                                          | USD                                                 | 50.000 | 200.0000 | 538% | Durante la gestión, se ejecutó un total de \$us. 355.750, monto que se encuentra por encima de la meta establecida.                                                                                                                                                           | GNOP           | Información extraída de sistema de base de datos. |
|                                                                       | Atención con calidez                                                                                                                           | OE1; OE4; OE5; OE7                | VB B2.1 | Capacitaciones para la atención con calidez                                                              | Nº de programas de capacitación                     | 1      | 1        | 0%   | Dentro de los temas ejecutados en el Plan Anual de Capacitación, está incluido el tema de Atención con Calidad y Calidez, dando cumplimiento a la meta programada.                                                                                                            | GNCyT          | Planilla de Ejecución de capacitación             |
| Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.                   | Asegurar la continuidad de los serv. financieros                                                                                               | OE4; OE5                          | VB C1.1 | Pruebas de los planes de continuidad operacional                                                         | Nº de pruebas                                       | 7      | 7        | 0%   | Durante la gestión, se realizaron 7 pruebas de continuidad del negocio, en cumplimiento a la meta proyectada.                                                                                                                                                                 | SNTIC          | Actas Comité de Tecnología                        |



|                                                                    |                                                                                      |                    |         |                                                                                                |                                                     |     |   |      |                                                                                                                                                                                   |      |                                   |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----|---|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------|
| Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros. | Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales | OE4; OE5; OE6; OE7 | VB D1.1 | Mejoramiento de procesos y procedimientos                                                      | Nº de ajustes realizados                            | 1   | 4 | 300% | Durante la gestión, se realizaron ajustes en la Política de Negocios, con el objetivo de optimizar el proceso de otorgación de créditos, en cumplimiento con la meta establecida. | GNC  | Política de Negocios Actualizada  |
|                                                                    |                                                                                      |                    | VB D1.2 | Tiempos de atención y filas de espera                                                          | Nº de reclamos relacionados a tiempos de atención   | <10 | 0 | 100% | De acuerdo a lo expuesto en el Informe Anual de Punto de Reclamo, durante la gestión 2023 no se presentaron reclamos relacionados a tiempos de atención.                          | GNOP | Informe Anual de Punto de Reclamo |
|                                                                    |                                                                                      |                    | VB D1.3 | Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales | Nº de reclamos relacionados a tiempos de desembolso | <10 | 0 | 0%   | De acuerdo a lo expuesto en el Informe Anual de Punto de Reclamo, durante la gestión 2023 no se presentaron reclamos relacionados a tiempos de desembolso.                        | GNOP | Informe Anual de Punto de Reclamo |

| 1. Objetivos de la Función Social de los SF                                                                                   | 2. Aspectos                                         | 3. Objetivos estratégicos de la entidad | 4. Código | 5. Indicadores                                                                                                                                             | Meta Anual                  |         | 8. Resultado Obtenido | 9. Diferencia en % frente a la meta | 10. Notas al Estado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 11. Responsable de proveer y verificar la información | 12. Documentos de Respaldo                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------|-----------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                               |                                                     |                                         |           |                                                                                                                                                            | 6. Expresado en             | 7. Dato |                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                       |                                                                |
| Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros. | Transparencia en la oferta de servicios financieros | OE1; OE4; OE5; OE7                      | VB E1.1   | Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso | Nº de programas             | 1       | 1                     | 0%                                  | El Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD 2023, contempló dentro de las temáticas abordadas, las características principales de los servicios de intermediación financiera que brinda la institución.                                                                                                           | GNCyT                                                 | Planilla de Ejecución de capacitación                          |
|                                                                                                                               |                                                     |                                         | VB E1.2   | Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros                                                         | Nº de programas             | 1       | 1                     | 0%                                  | Durante la gestión 2023, como parte del Programa de Educación Financiera, Subprograma de Difusión, se elaboró material impreso y digital para los clientes, referido a la temática de costos asumidos por el consumo. Dicho material fue distribuido en nuestros puntos de atención y difundido a través de circuito cerrado de los PAF. | GNCyT                                                 | Informe de ejecución del Programa de Educación Financiera 2023 |
|                                                                                                                               |                                                     |                                         | VB E1.3   | Publicaciones en su sitio electrónico.                                                                                                                     | Promedio de Visitas por Mes | 12.000  | 54.721                | 356%                                | El promedio de visitas por mes en la página web de la Institución, superó la expectativa que se tenía a principio de la gestión, lo que demuestra que existe un adecuado nivel de interés de nuestros clientes/usuarios en relación a la información publicada en el mismo.                                                              | GNCyT                                                 | Datos obtenidos del administrador de la página web.            |
|                                                                                                                               |                                                     | OE1; OE4; OE5; OE7                      | VB F1.1   | Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros                                       | Nº de programas             | 1       | 1                     | 0%                                  | Durante la gestión, se tuvo una comunicación constante y proactiva con nuestros clientes mediante las diferentes actividades que se ejecutaron en el marco del Programa de Educación Financiera.                                                                                                                                         | GNCyT                                                 | Informe Cumplimiento Programa de Educación Financiera          |
| Eliminar la pobreza                                                                                                           |                                                     |                                         |           |                                                                                                                                                            |                             |         |                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                       |                                                                |

|                                                      |                                                                      |                                   |                                          |                                                                                                      |                                                                         |        |        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |                                                   |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------|
| Realizar acciones contra la pobreza.                 | Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7 | EP A1.1                                  | Focalización                                                                                         | N° de clientes de la base de la pirámide                                | 5.000  | 13.091 | 162% | Durante la gestión, se hizo hincapié en focalizar la atención en los clientes que pertenecen a la base de la pirámide, lo que se refleja en un incremento en el porcentaje de participación de este grupo con relación a la pasada gestión.                                  | GNC    | Información extraída de sistema de base de datos. |
|                                                      | Monitoreo de la pobreza                                              | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7 | EP B1.1                                  | Nivel de pobreza de clientes nuevos.                                                                 | N° de desembolsos en la gestión para clientes de la base de la pirámide | 2.500  | 8.848  | 254% | Como se describe en el punto anterior, durante la gestión 2023, se dio prioridad a la atención de los sectores que pertenecen a la base de la pirámide, donde como consecuencia se incrementó el porcentaje de participación de este grupo con relación a la pasada gestión. | GNC    | Información extraída de sistema de base de datos. |
|                                                      |                                                                      |                                   | EP B1.2                                  | Evolución del nivel de pobreza de sus clientes                                                       | N° de informes de Impacto                                               | 1      | 1      | 0%   | En función a lo expresado en el Informe de Impacto, los servicios ofrecidos por la Institución contribuyen a la inclusión financiera, reducción de los niveles de pobreza e incremento del bienestar en los segmentos que atiende.                                           | JNPO&M | Informe de Impacto                                |
|                                                      |                                                                      |                                   | Eliminar la exclusión social y económica |                                                                                                      |                                                                         |        |        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |                                                   |
| Facilitar el acceso universal a todos sus servicios. | Inclusión financiera                                                 | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6 ;OE7 | EESE A1.1                                | Cobertura de puntos de atención financiera.                                                          | N° de puntos de atención                                                | 19     | 19     | 0%   | Al cierre de la gestión 2023, contamos con 7 puntos de atención ubicados en zonas rurales.                                                                                                                                                                                   | JNADM  | Sistema de Reporte de Agencias y Sucursales (RMI) |
|                                                      |                                                                      |                                   | EESE A1.2                                | No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes, ni en la selección y el trato. | N° de Quejas por discriminación                                         | 0      | 0      | 100% | Durante la gestión 2023, no se desarrollaron programas de fortalecimiento a organizaciones de productores rurales                                                                                                                                                            | GNCyT  | Informe de Cumplimiento del Plan de RSE           |
|                                                      |                                                                      |                                   | EESE A1.3                                | Programas de capacitación contra la discriminación.                                                  | N° de programas                                                         | 1      | 1      | 0%   | En 2023 con el lanzamiento de la app IDEPRO TECHREO se logró el crecimiento en la apertura de cajas de ahorro digitales, tanto en oficinas de área rural como de área urbana a través del aplicativo.                                                                        | GND    | Informe final de captaciones                      |
|                                                      |                                                                      |                                   | EESE A1.4                                | Pago de rentas relacionadas a bonos estatales                                                        | N° de Beneficiados                                                      | 50.000 | 53.164 | 6%   | Al cierre de la gestión 2023, todos nuestros puntos de atención ubicados en zonas rurales ofrecen el servicio de pago de los Bonos Juana Azurduy, Juancito Pinto y Renta Dignidad.                                                                                           | JNADM  | Sistema de Reporte de Agencias y Sucursales (RMI) |

|                                                                                                                                                   |                                   |           |                                                                          |                                                                                                  |      |      |      |                                                                                                                                                                                                       |       |                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------|
| Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*) | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6; OE7 | EESE B1.1 | Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional | Nº de oficinas Rurales                                                                           | 7    | 7    | 0%   | Al cierre de la gestión 2023, contamos con 7 puntos de atención ubicados en zonas rurales.                                                                                                            | JNADM | Sistema de Reporte de Agencias y Sucursales (RMI) |
|                                                                                                                                                   |                                   | EESE B1.2 | Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.            | Nº de programas                                                                                  | 0    | 0    | 100% | Durante la gestión 2023, no se desarrollaron programas de fortalecimiento a organizaciones de productores rurales                                                                                     | GNCyT | Informe de Cumplimiento del Plan de RSE           |
|                                                                                                                                                   |                                   | EESE B1.3 | Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.                   | Productos de ahorro                                                                              | 1    | 1    | 0%   | En 2023 con el lanzamiento de la app IDEPRO TECHREO se logró el crecimiento en la apertura de cajas de ahorro digitales, tanto en oficinas de área rural como de área urbana a través del aplicativo. | GND   | Informe final de captaciones                      |
|                                                                                                                                                   |                                   | EESE B1.4 | Servicios de Pagos en el área rural.                                     | Nº de oficinas Rurales que cuentan con servicios de pago de Bonos Estatales                      | 7    | 7    | 0%   | Al cierre de la gestión 2023, todos nuestros puntos de atención ubicados en zonas rurales ofrecen el servicio de pago de los Bonos Juana Azurduy, Juancito Pinto y Renta Dignidad.                    | GND   | Informe de servicios financieros complementarios. |
| Inclusión financiera de sectores vulnerables                                                                                                      | OE1; OE2; OE3; OE4; OE5; OE6;OE7  | EESE C1.1 | Inclusión financiera para las personas con discapacidad.                 | % de oficinas que cumplen infraestructura de acceso para clientes con algún tipo de discapacidad | 100% | 100% | 0%   | A la fecha, todas nuestras oficinas cumplen con la infraestructura necesaria para el acceso a personas con discapacidad, establecida por norma                                                        | GNOP  | Sistema de Reporte de Agencias y Sucursales (RMI) |

## 5.1 Sub-Indicadores (Anexo 2b)

| Área Temática | VB        | DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN                                                                                                     |                                             |                                         |                                                 |
|---------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Objetivo      | VB A      | Promover el desarrollo integral para el vivir bien                                                                                         |                                             |                                         |                                                 |
| Aspecto       | VB A1     | Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes |                                             |                                         |                                                 |
| Indicador     | VB A1.1   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos                | Monto neto desembolsado en la gestión (USD) | Número de beneficiarios (en la gestión) | Saldo de cartera al término de la gestión (USD) |
| Sub indicador | VB A1.1.1 | Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)                                                              | 13.998.931,36                               | 1.573                                   | 9.589.575,15                                    |
| Sub indicador | VB A1.1.2 | Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)                                                           | 648.914,14                                  | 39                                      | 273.976,67                                      |
| Subindicador  | VB A1.1.3 | Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)                                                              | 5.287.757,98                                | 653                                     | 3.524.446,80                                    |
| Sub indicador | VB A1.1.4 | Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)                                                                         | 1.442.304,32                                | 142                                     | 990.319,03                                      |
| Sub indicador | VB A1.1.5 | Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)             | 13.082,17                                   | 1                                       | 1.565,75                                        |
| Sub indicador | VB A1.1.6 | Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)                        | 1.347.611,73                                | 380                                     | 1.236.933,37                                    |
| Indicador     | VB A1.2   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes                       | Monto neto desembolsado en la gestión (USD) | Número de beneficiarios (en la gestión) | Saldo de cartera al término de la gestión (USD) |
| Sub indicador | VB A1.2.1 | Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)                                           | 0,00                                        | 0                                       | 0,00                                            |
| Sub indicador | VB A1.2.2 | Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)                                        | 172.645,77                                  | 18                                      | 84.778,35                                       |
| Sub indicador | VB A1.2.3 | Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)                           | 0,00                                        | 0                                       | 0,00                                            |
| Indicador     | VB A1.3   | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional                                                             | Monto neto desembolsado en la gestión (USD) | Número de beneficiarios (en la gestión) | Saldo de cartera al término de la gestión (USD) |
| Sub indicador | VB A1.3.1 | Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:                                                           | 114.651,62                                  | 8                                       | 54.316,03                                       |
|               |           | Fondo de garantía                                                                                                                          | 0,00                                        | 0                                       | 0,00                                            |
|               |           | Seguro agrario                                                                                                                             | 863.069,26                                  | 113                                     | 591.988,72                                      |

|                  |                |                                                                                                                                                      |                                                    |                                                |                                                        |
|------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                  |                | Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales                                                                            | 0,00                                               | 0                                              | 0,00                                                   |
|                  |                | Activos no sujetos a registro de propiedad                                                                                                           | 0,00                                               | 0                                              | 0,00                                                   |
|                  |                | Contrato o documento de compromiso de venta a futuro                                                                                                 | 0,00                                               | 0                                              | 0,00                                                   |
|                  |                | Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales                                                                   | 0,00                                               | 0                                              | 0,00                                                   |
|                  |                | Producto almacenado                                                                                                                                  | 865.895,08                                         | 131                                            | 522.178,98                                             |
|                  |                | Semoviente                                                                                                                                           | 0,00                                               | 0                                              | 0,00                                                   |
|                  |                | Patente de propiedad intelectual                                                                                                                     | 0,00                                               | 0                                              | 0,00                                                   |
|                  |                | Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI                                                                        | 114.651,62                                         | 8                                              | 54.316,03                                              |
| <b>Indicador</b> | <b>VB A1.4</b> | <b>Programas de asistencia técnica y capacitación</b>                                                                                                | <b>Número de programas planificados</b>            | <b>Número de programas ejecutados</b>          | <b>Número de beneficiarios</b>                         |
| Sub indicador    | VB A1.4.1      | Programas                                                                                                                                            | 1                                                  | 1                                              | 344                                                    |
|                  |                | De asistencia técnica                                                                                                                                | 0                                                  | 0                                              | 0                                                      |
|                  |                | De capacitación en gestión productiva                                                                                                                | 0                                                  | 0                                              | 0                                                      |
|                  |                | De capacitación en gestión administrativa                                                                                                            | 1                                                  | 1                                              | 249                                                    |
| <b>Indicador</b> | <b>VB A1.5</b> | <b>Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo</b>                                              | <b>Número de productos</b>                         | <b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |
| Sub indicador    | VB A1.5.1      | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo                                                     | 2                                                  | 2.424                                          | 14.463.096                                             |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB A2</b>   | <b>Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias</b> |                                                    |                                                |                                                        |
| <b>Indicador</b> | <b>VB A2.1</b> | <b>Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera</b>                                                            | <b>Número de convenios suscritos</b>               | <b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |
| Sub indicador    | VB A2.1.1      | Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera                                                                   | 3                                                  | 12.522                                         | 7.115                                                  |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB A3</b>   | <b>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva</b>                                       |                                                    |                                                |                                                        |
| <b>Indicador</b> | <b>VB A3.1</b> | <b>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva</b>                                       | <b>Monto neto desembolsado en la gestión (USD)</b> | <b>Número de beneficiarios (en la gestión)</b> | <b>Saldo de cartera al término de la gestión (USD)</b> |
| Sub indicador    | VB A3.1.1      | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva                                              | 13.082,17                                          | 1                                              | 1.565,75                                               |

| Objetivo      | VB B      | Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez                      |                                                                                  |                                                                                                                 |                                                                               |
|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Aspecto       | VB B1     | Atención de calidad                                                                       |                                                                                  |                                                                                                                 |                                                                               |
| Indicador     | VB B1.1   | Quejas y resolución de reclamos                                                           | Número de reclamos (gestión)                                                     | Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión) | Número errores asumidos por la EIF (gestión)                                  |
| Sub indicador | VB B1.1.1 | Quejas registradas en el sistema de reclamos                                              | 124                                                                              | 30                                                                                                              | 30                                                                            |
| Sub indicador | VB B1.1.2 | Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente | 120                                                                              | 30                                                                                                              | 30                                                                            |
| Sub indicador | VB B1.1.3 | Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente | 4                                                                                | 1                                                                                                               | 1                                                                             |
| Indicador     | VB B1.2   | Capacitaciones para la atención con calidad                                               | Número de programas de capacitación                                              | Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total                                                    | Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación              |
| Sub indicador | VB B1.2.1 | Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo                    | 1                                                                                | 54                                                                                                              | 171                                                                           |
| Sub indicador | VB B1.2.2 | Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes               | 1                                                                                | 4                                                                                                               | 125                                                                           |
| Indicador     | VB B1.3   | Inversiones en infraestructura                                                            | Inversiones en el área de cajas / Total de inversiones en infraestructura en USD | Inversiones en el área de ventas (comercial) / Total de inversiones en infraestructura en USD                   | Inversiones en el área rural / Total de inversiones en infraestructura en USD |
| Sub indicador | VB B1.3.1 | Inversiones en infraestructura para la atención al público                                | 30.236,82                                                                        | 23.996.82                                                                                                       | 23.672,70                                                                     |
| Aspecto       | VB B2     | Atención con calidez                                                                      |                                                                                  |                                                                                                                 |                                                                               |
| Indicador     | VB B2.1   | Capacitaciones para la atención con calidez                                               | Número de programas de capacitación                                              | Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total                                                    | Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación              |
| Sub indicador | VB B2.1.1 | La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez                       | 1                                                                                | 4                                                                                                               | 175                                                                           |
| Sub indicador | VB B2.1.2 | La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos                              | 1                                                                                | 2                                                                                                               | 175                                                                           |
| Objetivo      | VB C      | Asegurar la continuidad de los servicios financieros                                      |                                                                                  |                                                                                                                 |                                                                               |
| Aspecto       | VB C1     | Asegurar la continuidad de los servicios financieros                                      |                                                                                  |                                                                                                                 |                                                                               |

| Indicador        | VB C1.1        | Pruebas de los planes de continuidad operacional                                                                                                                                                                     |                                                                                            | Número de pruebas                                                                                                     | Número de políticas y/o planes              |
|------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Sub indicador    | VB C1.1.1      | Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión                                                                                                                                               |                                                                                            | 7                                                                                                                     | 1                                           |
| Sub indicador    | VB C1.1.2      | Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas                                                                                                                                  |                                                                                            | 1                                                                                                                     | 1                                           |
| <b>Objetivo</b>  | <b>VB D</b>    | <b>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros</b>                                                                                                                                             |                                                                                            |                                                                                                                       |                                             |
| <b>Aspecto</b>   | <b>VB D1</b>   | <b>Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales</b>                                                                                                                          |                                                                                            |                                                                                                                       |                                             |
| <b>Indicador</b> | <b>VB D1.1</b> | <b>Mejoramiento de procesos y procedimientos</b>                                                                                                                                                                     | <b>Número de diagnósticos</b>                                                              | <b>Número de programas de mejoramiento realizados</b>                                                                 |                                             |
| Sub indicador    | VB D1.1.1      | Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos                                                                                                                                        | 1                                                                                          | 1                                                                                                                     | Plataforma Digital (TECHREO)                |
| Sub indicador    | VB D1.1.2      | Mejoramientos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos                                                                                                                                       | 1                                                                                          | 1                                                                                                                     | Plataforma Digital (TECHREO)                |
| <b>Indicador</b> | <b>VB D1.2</b> | <b>Tiempos de atención y filas de espera</b>                                                                                                                                                                         | <b>Número de cajeros automáticos (cierre gestión)</b>                                      | <b>Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)</b> | <b>Número de transacciones electrónicas</b> |
| Sub indicador    | VB D1.2.1      | Migración a canales electrónicos                                                                                                                                                                                     | N/A                                                                                        | N/A                                                                                                                   | N/A                                         |
| Sub indicador    | VB D1.2.2      | Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos                                                                                                                                                            | NA                                                                                         | N/A                                                                                                                   | N/A                                         |
| Sub indicador    | VB D1.2.3      | Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos                                                                                                                                                   | NA                                                                                         | N/A                                                                                                                   | N/A                                         |
| Sub indicador    | VB D1.2.4      | Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos                                                                                                                                                         | NA                                                                                         | N/A                                                                                                                   | N/A                                         |
| <b>Indicador</b> | <b>VB D1.3</b> | <b>Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales</b>                                                                                                                | <b>Percentil 10 de la distribución</b>                                                     | <b>Mediana</b>                                                                                                        | <b>Percentil 90 de la distribución</b>      |
| Sub indicador    | VB D1.3.1      | Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso                                                                                  | De momento No Contamos con herramientas que nos permitan medir estos tiempos con precisión |                                                                                                                       |                                             |
| Sub indicador    | VB D1.3.2      | Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público                        |                                                                                            |                                                                                                                       |                                             |
| Sub indicador    | VB D1.3.3      | Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma |                                                                                            |                                                                                                                       |                                             |
| <b>Objetivo</b>  | <b>VB E</b>    | <b>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios</b>                                                                                              |                                                                                            |                                                                                                                       |                                             |



|               |           | financieros                                                                                                                                                |                                         |                                                                                                          |                                               |
|---------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Aspecto       | VB E1     | Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia                                                                                   |                                         |                                                                                                          |                                               |
| Indicador     | VB E1.1   | Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso | Número de programas ejecutados          | Número de consumidores financieros capacitados                                                           | Número de empleados capacitados               |
| Sub indicador | VB E1.1.1 | Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera                                                                             | 1                                       | 3.906                                                                                                    | 0                                             |
| Sub indicador | VB E1.1.2 | Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros                                         | 1                                       | 2.142                                                                                                    | 0                                             |
| Indicador     | VB E1.2   | Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros                                                         | Número de cursos o programas realizados | Número de empleados capacitados                                                                          | Número de clientes capacitados                |
| Sub indicador | VB E1.2.1 | Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros                                                 | 1                                       | 0                                                                                                        | 34                                            |
| Indicador     | VB E1.3   | Publicaciones en su sitio electrónico                                                                                                                      | Veces/Mes                               | Veces/Año                                                                                                |                                               |
| Sub indicador | VB E1.3.1 | Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB                                                                                                 | A requerimiento                         | Por lo menos 1 vez al año y a requerimiento y según necesidad de actualización de información periódica. |                                               |
| Sub indicador | VB E1.3.2 | Frecuencia de visitantes a su página WEB                                                                                                                   | 824.915                                 | N/A                                                                                                      |                                               |
| Aspecto       | VB F1     | Transparencia en la oferta de servicios financieros                                                                                                        |                                         |                                                                                                          |                                               |
| Indicador     | VB F1.1   | Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros                                       | Número de cursos o programas realizados | Número de empleados capacitados                                                                          | Número de clientes capacitados                |
| Sub indicador | VB F1.1.1 | Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)                   | 1                                       | 239                                                                                                      | 3.906                                         |
| Área Temática | EP        | ELIMINAR LA POBREZA*                                                                                                                                       |                                         |                                                                                                          |                                               |
| Objetivo      | EP A      | Acciones contra la pobreza                                                                                                                                 |                                         |                                                                                                          |                                               |
| Aspecto       | EP A1     | Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos                                                                                        |                                         |                                                                                                          |                                               |
| Indicador     | EP A1.1   | Focalización                                                                                                                                               | Proporción respecto al total            | Número de créditos otorgados en la gestión USD                                                           | Saldo de cartera al término de la gestión USD |
| Sub indicador | EP A1.1.1 | Clientes en situación de pobreza                                                                                                                           | 16,76%                                  | 3.666                                                                                                    | 6.588.950                                     |
| Aspecto       | EP B1     | Monitoreo de la pobreza3                                                                                                                                   |                                         |                                                                                                          |                                               |
| Indicador     | EP B1.1   | Nivel de pobreza de clientes nuevos                                                                                                                        | Proporción respecto al total            | Número de créditos otorgados en la gestión USD                                                           | Saldo de cartera al término de la gestión USD |

|                      |                  |                                                                                                                                  |                                                                                  |                                                            |                                                      |
|----------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Sub indicador        | EP B1.1.1        | Clientes nuevos en situación de pobreza                                                                                          | 10,81%                                                                           | 2.370                                                      | 7.714.326                                            |
| <b>Indicador</b>     | <b>EP B1.2</b>   | <b>Evolución del nivel de pobreza de sus clientes</b>                                                                            | <b>Proporción respecto al total (cierre gestión)</b>                             | <b>Número de clientes (de préstamos)</b>                   | <b>Saldo de cartera al término de la gestión USD</b> |
| Sub indicador        | EP B1.2.1        | Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación                                                     | De momento No Contamos con herramientas que nos permitan medir estos indicadores |                                                            |                                                      |
| Sub indicador        | EP B1.2.2        | Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición                                                                    |                                                                                  |                                                            |                                                      |
| Sub indicador        | EP B1.2.3        | Clientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte (acumulado)          |                                                                                  |                                                            |                                                      |
| Sub indicador        | EP B1.2.4        | Deserción (retención) de clientes pobres                                                                                         |                                                                                  |                                                            |                                                      |
| <b>Área Temática</b> | <b>EESE</b>      | <b>ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA</b>                                                                                  |                                                                                  |                                                            |                                                      |
| <b>Objetivo</b>      | <b>EESE A</b>    | <b>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios</b>                                                                       |                                                                                  |                                                            |                                                      |
| <b>Aspecto</b>       | <b>EESE A1</b>   | <b>Inclusión financiera</b>                                                                                                      |                                                                                  |                                                            |                                                      |
| <b>Indicador</b>     | <b>EESE A1.1</b> | <b>Cobertura de puntos de atención financiera</b>                                                                                | <b>Número de PAF</b>                                                             | <b>Número de personal tiempo completo asignado a cajas</b> | <b>Número de personal total</b>                      |
| Sub indicador        | EESE A1.1.1      | Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo                                                                                     |                                                                                  |                                                            |                                                      |
|                      |                  | Oficinas centrales                                                                                                               | 1                                                                                | 0                                                          | 72                                                   |
|                      |                  | Sucursales                                                                                                                       | 8                                                                                | 23                                                         | 298                                                  |
|                      |                  | Agencias fijas                                                                                                                   | 10                                                                               | 9                                                          | 104                                                  |
|                      |                  | Agencias móviles                                                                                                                 | 0                                                                                | 0                                                          | 0                                                    |
|                      |                  | Cajeros automáticos                                                                                                              | 0                                                                                | 0                                                          | 0                                                    |
|                      |                  | Oficinas externas                                                                                                                | 2                                                                                | 2                                                          | 2                                                    |
|                      |                  | Oficinas feriales                                                                                                                | 0                                                                                | 0                                                          | 0                                                    |
|                      |                  | Otros puntos de atención financiera                                                                                              | 0                                                                                | 0                                                          | 0                                                    |
| Sub indicador        | EESE A1.1.2      | Municipios con Puntos de Atención Financiera - PAF (por municipio)                                                               | 21                                                                               | 34                                                         | 476                                                  |
| <b>Indicador</b>     | <b>EESE A1.2</b> | <b>No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato</b> | <b>Número de quejas</b>                                                          |                                                            |                                                      |
| Sub indicador        | EESE A1.2.1      | Quejas por discriminación                                                                                                        | 0                                                                                |                                                            |                                                      |

| Indicador     | EESE A1.3   | Programas de capacitación contra la discriminación                                                                                           | Número de programas                          | Número de beneficiarios                    | Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación |
|---------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Sub indicador | EESE A1.3.1 | Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos                                 | 1                                            | 261                                        | 147                                                             |
| Aspecto       | EESE B1     | Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural |                                              |                                            |                                                                 |
| Indicador     | EESE B1.1   | Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional                                                                     | Monto neto desembolsado en la gestión (USD)1 | Número de créditos otorgados en la gestión | Saldo de cartera al término de la gestión (USD)                 |
| Sub indicador | EESE B1.1.1 | Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales                                                                            | 28.569.392,08                                | 5.592                                      | 19.745.878,04                                                   |
| Indicador     | EESE B2.1   | Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales                                                                                 | Número de talleres                           | Número de beneficiarios                    |                                                                 |
| Sub indicador | EESE B2.1.1 | Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales              | 0                                            | 0                                          |                                                                 |
| Sub indicador | EESE B2.1.2 | Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias         | 0                                            | 0                                          |                                                                 |
| Indicador     | EESE B3.1   | Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural                                                                                       | Número de cuentas de ahorro                  | Saldo de depósitos                         |                                                                 |
| Sub indicador | EESE B3.1.1 | Depósitos captados bajo programas de ahorro rural                                                                                            | N/A                                          | N/A                                        |                                                                 |
| Sub indicador | EESE B3.1.2 | Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural                                                                                   | N/A                                          | N/A                                        |                                                                 |
| Indicador     | EESE B4.1   | Servicios de pagos en el área rural                                                                                                          | Número de beneficiarios                      | Monto pagado                               |                                                                 |
| Sub indicador | EESE B4.1.1 | Pago de giros                                                                                                                                | N/A                                          | N/A                                        |                                                                 |
| Sub indicador | EESE B4.1.2 | Pago de remesas                                                                                                                              | N/A                                          | N/A                                        |                                                                 |
| Sub indicador | EESE B4.1.3 | Pago de rentas relacionadas a bonos estatales                                                                                                | 51.360                                       | 24.702.365                                 |                                                                 |
| Sub indicador | EESE B4.1.4 | Pago de salarios                                                                                                                             | N/A                                          | N/A                                        |                                                                 |
| Sub indicador | EESE B4.1.5 | Otros pagos (detallar)                                                                                                                       | N/A                                          | N/A                                        |                                                                 |

| Aspecto       | EESE C1     | Inclusión financiera de sectores vulnerables            |                                                               |                                      |                                                     |
|---------------|-------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Indicador     | EESE C1.1   | Inclusión financiera para las personas con discapacidad | Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF | Número de empleados con discapacidad | Proporción respecto al total del personal de la EIF |
| Sub indicador | EESE C1.1.1 | Cajeros automáticos para personas con discapacidad      | N/A                                                           | N/A                                  | N/A                                                 |
| Sub indicador | EESE C1.1.2 | Personal con discapacidad empleadas en la EIF           | N/A                                                           | 0                                    | 0%                                                  |

## 5.2 Notas al Balance Social

Las notas referidas al cumplimiento o desvíos en el logro de las metas planificadas se encuentran descritas en la columna 10. Notas al Estado del punto 5.1 Indicadores y Metas (Anexo 2a) del presente documento.

## 6. Conclusiones y Recomendaciones

### 6.1 Conclusiones

A partir del análisis de la información proporcionada por el conjunto de Sistemas y Herramientas, expuesta en los cuadros anteriores, puede afirmarse que la Institución, en líneas generales, ha cumplido con su Marco Estratégico y su Función Social.

Esta afirmación es también respaldada por los resultados de la Evaluación Social Externa para la gestión 2023, llevada a cabo por la calificador externa MicroFinanza Rating que es la siguiente:



### 6.2 Recomendaciones

Con el objetivo de mejorar el desempeño de la función social durante la próxima gestión, se podrían implementar las siguientes acciones:

- ✓ Mejorar el nivel de cobertura de las acciones de educación financiera.
- ✓ Lanzar una campaña interna de concientización a fin de sensibilizar a nuestro personal acerca del tema de la discriminación.
- ✓ Continuar con la capacitación continua al personal en Atención al Cliente con calidad y calidez, trato preferente a personas adultas mayores y personas con discapacidad y atención en idioma materno.
- ✓ Generar mayores herramientas de difusión tanto al cliente interno como cliente externo respecto a los aspectos referentes al cumplimiento de la Función Social.

- ✓ Fortalecer la promoción de servicios financieros complementarios, como ser seguros opcionales y pago de bonos, con el propósito fortalecer la fidelización del cliente hacia la entidad.