



BALANCE SOCIAL

GESTIÓN 2022

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
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
2. Metodología.....	2
3. Orientación Estratégica	3
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
4. Calidad de Información del Balance Social.....	1
4.1 Directrices de la Calidad de la Información.....	1
4.2 Recopilación de la Información	1
4.3 Desagregación de la Información.....	2
5. Estado de Balance Social IDEPRO IFD 2022	2
5.1 Indicadores y Metas (Anexo 2a)	1
5.2 Sub-Indicadores (Anexo 2b).....	10
5.3 Notas al Balance Social	1
6. Conclusiones y Recomendaciones	1
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 productivos y de gestión, conocimientos y tecnología 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, ambas son fechas que marcan hitos trascendentales en la historia institucional.

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 2022. Dicha estrategia contempló los siguientes aspectos:

1.1 Misión

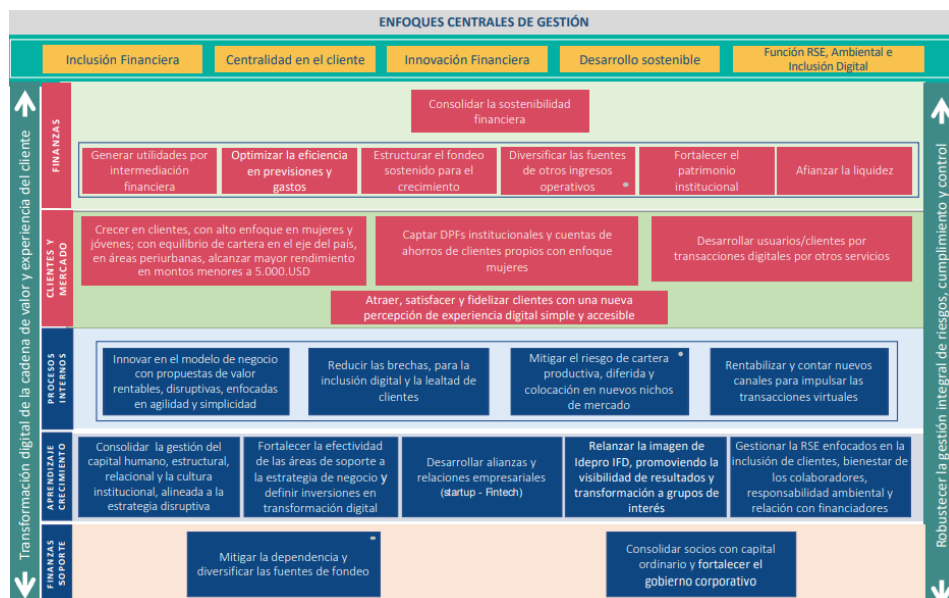
“Contribuir a la inclusión financiera y al desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, a través de soluciones financieras innovadoras”.

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 2022, 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 2022, contempló productos y servicios ágiles y oportunos para empresarias y empresarios de la microempresa, así como servicios financieros complementarios, con el fin proporcionar servicios financieros a poblaciones y segmentos de la base de la pirámide de la economía a objeto de lograr cada vez una mayor cobertura y un acceso universal.

1.5 Perspectivas y Retos

IDEPRO IFD durante la gestión 2022, trabajó en el fortalecimiento de su oferta institucional, ahondó esfuerzos para fortalecer la oferta de créditos, propiciar la ampliación de servicios financieros complementarios, e incursionar en el ámbito de captaciones, también en el desarrollo e implementación de proyectos, principalmente en el ámbito digital, que permita agilizar los procesos y mejorar la calidad de atención a nuestros clientes, además de poder llegar a un mayor número de personas, contribuyendo así a la inclusión financiera y desencadenando el cumplimiento de la Función Social.

2. Metodología

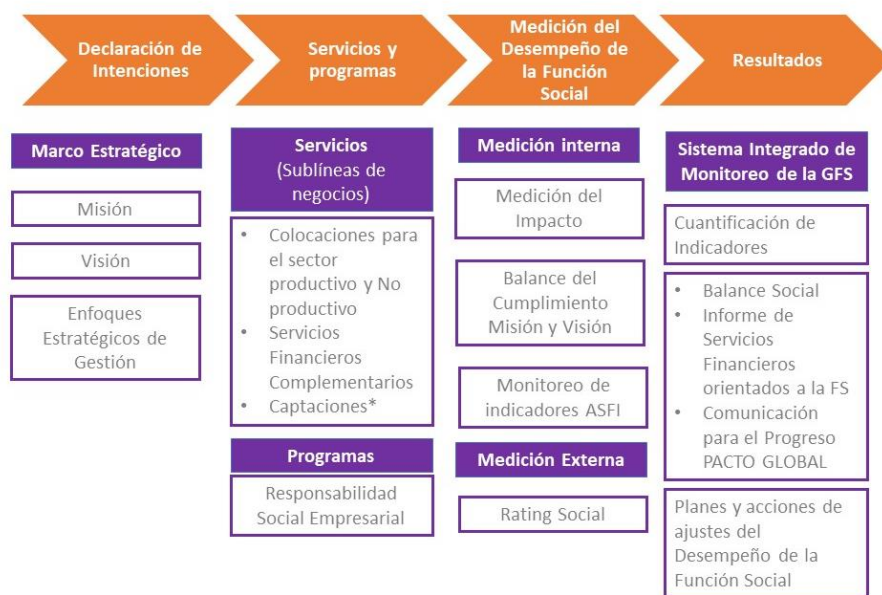
En 2022, la Gestión de la Función Social operó en el marco de la política institucional del mismo nombre, la que establece como lineamiento el Sistema de Gestión Integral de la Calidad que tiene el objetivo de fortalecer el nivel de cumplimiento del marco estratégico, a través de prácticas orientadas a la mejora continua mediante medición, análisis y mejora de ámbitos clave en la prestación de servicios al cliente y del nivel de correspondencia con el marco estratégico institucional.

La Gestión de la Función Social, se sustenta en la Política institucional del mismo nombre con el objetivo de establecer los alcances, procedimientos y ámbitos para evaluar el grado de cumplimiento de la Función Social de IDEPRO IFD y cómo ésta se traduce en la práctica.

IDEPRO IFD, realiza seguimiento y sistematización de datos de una matriz de Indicadores de Desempeño Social definidos como punto de referencia para conocer el grado de cumplimiento de la misión que incluyen indicadores de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con clientes, funcionarios y comunidad y medio ambiente, también indicadores de impacto, de satisfacción entre los más importantes.

El área encargada de la recopilación y presentación de los datos al regulador es la Gerencia Nacional de Cultura y Talento que elabora el informe según normativa de Función Social. Cuenta con el respaldo y apoyo de todas las áreas generadoras de la información, como la Gerencia Nacional Comercial, la Gerencia Nacional de Operaciones, y la Subgerencia Nacional de Tecnologías de la Información entre las más importantes. La metodología de elaboración es producto de la recopilación manual de datos e informes de estas Gerencias Nacionales. En el marco de la Gestión de la Función Social también se recurre a una Evaluación o Auditoría Social Externa que es complementaria.

El modelo adoptado en 2022 para la Gestión de la Función Social, a través de la recopilación y análisis de la información, se expone en el siguiente esquema:



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

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 en un Plan Anual de Negocio para cada gestión.

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 2022, compatibilizó los objetivos estratégicos con los objetivos de la Función Social establecidos en Política de Función Social aprobada por el Directorio. El marco estratégico, a través de la misión, la visión, valores institucionales, los objetivos estratégicos, los enfoques estratégicos de gestión, las perspectivas tanto de Creación de Valor en los Resultados, como las de Acción, 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 2022:** 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 2022:** Plan anual RSE de la gestión 2022 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/Comunidad y Financiadores.

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 2022 que las metas correspondientes a la gestión 2022.

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 2022, el mayor porcentaje del mercado objetivo estuvo constituido por mujeres alcanzando 10.135 clientas que representan el 55% del total, las cuales pertenecen a los sectores comercio y servicios.

De igual manera, IDEPRO IFD atiende también a clientes que son varones, que tienen actividades económicas en los rubros de comercio y servicios, producción y la actividad agropecuaria. En 2022 la clientela masculina llegó a 8.414 clientes es decir 45% 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, principalmente.

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.

En la misma línea, IDEPRO IFD cuenta con la infraestructura apropiada para el acceso de personas con discapacidad en todos sus puntos de atención financiera a nivel nacional, considerando también a personas mayores a 60 años, que cobran Renta Dignidad en ventanillas de la entidad, coadyuvando así al acceso universal a los servicios complementarios.

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 2022, cumpliendo con el marco de la normativo, se abrieron 2 nuevas oficinas con 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, donde el Oficial de Negocios y el Asistente de Atención al Cliente, desempeñan roles de asesoría, acompañando 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 2022 se registraron 134.520 visitas al portal institucional con un promedio de 11.212 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 utilizando 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.

- Sesiones presenciales con clientes, en 2022, IDEPRO IFD, inició esta metodología, convocando y reuniendo clientes en sesiones ágiles, y breves sobre el tema específico CLIENTE CPOP.
- Mensajería SMS y mensajería por 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, Tik Tok 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 2022, 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 2022 se desarrolló sobre la base de los siguientes objetivos estratégicos detallados a continuación por perspectiva:

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
PERSPECTIVA FINANZAS	OE1. Consolidar la sostenibilidad financiera. OE2. Estructurar la fuente de fondeo para el crecimiento. OE3. Diversificar las fuentes de otros ingresos operativos.
PERSPECTIVA 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. OE5. Captar DPFs institucionales y cuentas de ahorros de clientes propios y enfoque mujeres*. OE6. Atraer, satisfacer y fidelizar clientes con una nueva percepción de experiencia digital simple y accesible

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS	OE7. Innovar en el modelo de negocio con propuestas de valor rentables, disruptivas, enfocadas en agilidad y simplicidad. OE8. Mitigar el riesgo de carrera productiva, diferida y colocación en nuevos nichos de mercado
PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	OE9. Consolidar la gestión del capital humano, estructural, relacional y la cultura institucional, alineada a la estrategia disruptiva. OE10. Fortalecer la efectividad de las áreas de soporte a la estrategia de negocios y definir inversiones en TD. OE11. Robustecer la gestión integral de riesgos, cumplimiento y control
PERSPECTIVA DE FINANZAS COMO SOPORTE	OE12. Consolidar socios con capital ordinario y fortalecer el gobierno corporativo

Asimismo, se desarrollaron los indicadores y metas para la gestión 2022 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

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;OE12	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	%	13%	La Visión institucional expresa la intención de aportar a la inclusión financiera, social y transformación digital . 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. De igual forma, según lo expone la Misión , 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.
			VB A1.2	Cartera de créditos otorgada 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;OE12	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	Nº de Alianzas	1	
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	OE1;OE2;OE3;OE4;OE5;OE6; OE7;OE8;OE9;OE10;OE11;OE12	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	IDEPRO IFD reconoce que el cliente es la razón de ser del negocio, por lo tanto, tenemos formalmente 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.
			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	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.
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) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	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 2022, 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) Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos.	OE1; OE2;OE3;OE4;OE5;OE6;OE7;OE8;OE9;OE10;OE11;OE12	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;OE12	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) Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera	OE1;OE2;OE3;OE4;OE5;OE6;OE7;OE8;OE9;OE10;OE11;OE12	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;OE12	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;OE12	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:

- a) Comunicaciones Internas: Cuando la información solicitada requiere de cierto nivel de complejidad para su extracción como ser: Bases de Datos, Información Contable.
- b) 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:

- a. Información extraída de la Base de Datos de Sistemas
- b. Informes Mensuales para el Directorio
- c. Informes de Comités
- d. Informes elaborados por las diferentes áreas
- e. Informe anual de gestión del punto de reclamo
- f. 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 2022

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 acápite 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 2022, se detalla en los siguientes cuadros:

5.1 Indicadores y Metas (Anexo 2a)

ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

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.	%	13%	22%	+ 9 p.p.	Se cumplió con la meta programada en relación con los créditos otorgados al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	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	1.500.000	1.555.395	4%	Se cumplió con 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	1	1	0%	Durante la Gestión 2022, se ejecutó el Programa de Capacitación, dando cumplimiento al objetivo propuesto.	JNGT	Planilla de Ejecución de capacitación
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	Nº de Productos	2	2	0%	Se cuenta con 2 Productos financieros especializados para el Sector Productivo: Protransforma 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	1	0%	Se cuenta con una alianza con el Banco de Desarrollo Productivo, para la administración de cartera en fideicomiso destinada al sector productivo, dando cumplimiento al objetivo propuesto.	Asesoría Legal	Convenio
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	OE1;OE2;OE3;OE4;OE5;OE6;OE7	VB A3.1	Financiamiento anuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	Nº de Clientes Vinculados a la actividad Productiva	1.300	2.477	91%	Se pudo desembolsar \$us. 67.609 destinados al financiamiento de nuevos emprendimientos productivos, superando la meta programada para la gestión.	GNN	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	60	55	-8,33%	Durante la gestión, se produjeron un total de 55 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.	JNGT	Planilla de Ejecución de capacitación
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	USD	50.000	318.750	538%	Durante la gestión, se ejecutó un total de \$us. 318.750, monto que se encuentra por encima de la meta establecida.	JNADM	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.	JNGT	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	2	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	1	0%	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.	GNN	Política de Negocios Actualizada
			VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Nº de reclamos relacionados a tiempos de atención	<10	0	%	De acuerdo a lo expuesto en el Informe Anual de Punto de Reclamo, durante la gestión no se presentaron reclamos relacionados a este punto	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	2	%	De acuerdo a lo expuesto en el Informe Anual de Punto de Reclamo, durante la gestión se presentaron 2 reclamos relacionados <i>Demora en Aprobación de Solicitud de Crédito</i>	GNOP	Informe Anual de Punto de Reclamo

ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

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 Plan Integral de Capacitación ejecutado durante la gestión, 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 2022, se elaboró material para nuestros clientes, referido a la temática de costos asumidos por el consumidor, el cual fue distribuido en nuestros puntos de atención.	GNCyT	Planilla de Ejecución de capacitación

			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	Promedio de Visitas por Mes	6.000	13.234	121%	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	N° 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	GNC	Información extraída de sistema de base de datos.

								pertenecen a la base de la pirámide, lo que se refleja en un incremento en el porcentaje de participación de este grupo en relación a la pasada gestión.		
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 2022, 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 en 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	JNPO&M	Informe de Impacto

									incremento del bienestar en los segmentos que atiende.		
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.	Nº de puntos de atención	19	19	0%	Al cierre de la gestión 2022, contamos con 19 puntos de atención y presencia en los 9 departamentos del país.	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.	Nº de Quejas por discriminación	0	0	0%	Durante la gestión 2022, no se tuvieron quejas relacionadas a discriminación.	GNOP	Informe Anual de Punto de Reclamo
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Nº de programas	1	1	0%	Durante la gestión 2022, se realizó una capacitación en la que se abordó el tema de no discriminación y trato preferente a las personas adultas mayores y personas con discapacidad.	GNCyT	Planilla de Ejecución de capacitación
			EESE A1.4	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	Nº de Beneficiarios	50.000	62.159	0%	Durante la gestión 2022, 62.159 personas se beneficiaron del pago de los bonos estatales	GNCyS	Información extraída de sistema de base de datos.

								(Juana Azurduy y Renta Dignidad y Bono Juancito Pinto) cobrados en nuestra institución, por encima de la meta establecida.		
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	8	7	-13%	Al cierre de la gestión 2022, contamos con 7 puntos de atención ubicados en zonas rurales.	GNCyT	Sistema de Reporte de Agencias y Sucursales (RMI)
		EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	Nº de programas	1	1	0%	Durante la gestión 2022, se dio continuidad al apoyo de investigación académica, en el rubro de agroforestería y viticultura en la región de los cintis.	GNCyT	Informe de Cumplimiento del Plan de RSE
		EESE B1.3	Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural.	N/A	N/A	N/A	N/A	No manejamos productos de ahorro enfocados en el área rural.	N/A	N/A
		EESE B1.4	Servicios de Pagos en el área rural.	Nº de oficinas Rurales que cuentan con servicios de pago de Bonos Estatales	8	7	-13%	Al cierre de la gestión 2022, todos nuestros puntos de atención ubicados en zonas rurales ofrecen el servicio de pago	JNADM	Sistema de Reporte de Agencias y Sucursales (RMI)

								de los Bonos Juana Azurduy, Juancito Pinto y Renta Dignidad.		
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.	JNADM	Sistema de Reporte de Agencias y Sucursales (RMI)

5.2 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)	13.973.393,11	1.698	9.860.951,35
Sub indicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	919.774,20	47	367.865,84
Subindicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	4.710.954,77	558	3.615.758,80
Sub indicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	1.023.952,38	125	707.485,69
Sub indicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	4.218,09	1	2.135,70
Sub indicador	VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	2.824.971,67	282	1.768.711,87
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)	185.313,40	20	105.987,84
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:	424.183,08	35	233.492,50
		Fondo de garantía	0,00	0	0,00
		Seguro agrario	0,00	0	0,00
		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	461.989,12	73	266.902,86
		Semoviente	0,00	0	0,00
		Patente de propiedad intelectual	833.575,15	113	501.287,95
		Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI	424.183,08	35	233.492,50
Indicador	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
Sub indicador	VB A1.4.1	Programas	1	1	802
		De asistencia técnica	0	0	0
		De capacitación en gestión productiva	0	0	0
		De capacitación en gestión administrativa	1	1	248
Indicador	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	2	2.379	14.319.467
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
Indicador	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	1	219	18.135.078
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva			
Indicador	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Sub indicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	0,00	0	0,00
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	55	14	14
Sub indicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	53	14	14
Sub indicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	2	0	0
Indicador	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	2	212
Sub indicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	2	212
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	6	100
Sub indicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	6	100
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	N/A
Sub indicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		N/A	1
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros			
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales			
Indicador	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramientos o realizados	
Sub indicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	1	NA	
Sub indicador	VB D1.1.2	Mejoramientos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	NA	1	
Indicador	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Número de cajeros automáticos (cierres gestión)	Porcentaje de participación de las transacciones electrónicas sobre el número total de transacciones (gestión)	Número de transacciones electrónicas
Sub indicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	N/A	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
Indicador	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución
Sub indicador	VB D1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	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			
Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros			
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia			
Indicador	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
Sub indicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	2935	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	2935	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	248
Indicador	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	
Sub indicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	NA	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	11.704 promedio mensual	NA	
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros			
Indicador	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Sub indicador	VB F1.1.1	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten)	1	212	2395
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	71,36%	10.144	17.411.149
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	81,20%	7.242	12.409.926
Indicador	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total (cierre gestión)	Número de clientes (de préstamos)	Saldo de cartera al término de la gestión USD
Sub indicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación	0	0	0
Sub indicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	79,93%	7.129	12.278.333
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)	79,93%	7.129	12.278.333
Sub indicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	0	0	0
Área Temática	EESE	ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA			
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios			
Aspecto	EESE A1	Inclusión financiera			
Indicador	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Sub indicador	EESE A1.1.1	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo			
		Oficinas centrales	1	0	41
		Sucursales	7	10	108

		Agencias fijas	9	9	50
		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)	19	21	201
Indicador	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de quejas		
Sub indicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	0		
Indicador	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Sub indicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	248	0
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	8.803.252	2.961	15.333.151,74
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%

5.3 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 2022, llevada a cabo por la calificador externa MicroFinanza Rating que para el 2022 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.
- ✓ Mejorar el nivel de ejecución, alcance e impacto de los proyectos de RSE.
- ✓ 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.
- ✓ 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.