



# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTIONES 2020 / 2021

La Paz, 25 de agosto de 2022

Sr. Antonio Guterres  
Secretario General Naciones Unidas  
New York, NY 10017 USA

De mi mayor consideración.

En nombre de IDEPRO IFD deseo ratificar el compromiso voluntario que nuestra institución ha asumido frente a los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Al ser una entidad orientada por su misión, misma que expresa una vocación de **contribución a la inclusión financiera y al desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, a través de soluciones financieras innovadoras**, los principios del Pacto Global son parte de la naturaleza organizacional, por esta razón, nos esforzamos por cumplir de forma más eficiente y eficaz nuestra misión y mejorar nuestro nivel de cumplimiento de los diez principios. Por lo tanto, nuestro deseo es hacer conocer a las instancias que correspondan, a la Red del Pacto Global de Bolivia y a nuestros públicos de interés, los logros alcanzados hasta diciembre 2021 de acuerdo a lo establecido en los procedimientos del Pacto Global.

Atentamente. -



**Rodolfo Medrano Cabrera**  
CEO  
Gerente General

# Tabla de Contenido

<b>1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Incorporación de los programas de RSE y RA en el proceso de planificación estratégica .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Descripción del cumplimiento de los Objetivos y de la Política de Responsabilidad Social Empresarial .....</b>	<b>2</b>
3.1 Cumplimiento de Objetivos .....	3
<b>4. Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....</b>	<b>1</b>
4.1 Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial .....	1
<b>5. Implementación de la gestión de la responsabilidad social empresarial.....</b>	<b>6</b>
<b>6. Evaluación del cumplimiento de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....</b>	<b>7</b>
6.1 Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada.....	7
6.2 Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial. ....	9
6.3 Cumplimiento de los Lineamientos sobre RSE .....	10
6.4 Calificación externa de Desempeño Social.....	12
<b>7. Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas .....</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO 1 Gestion 2020 .....</b>	<b>13</b>
<b>ANEXO 1 Gestion 2021 .....</b>	<b>13</b>

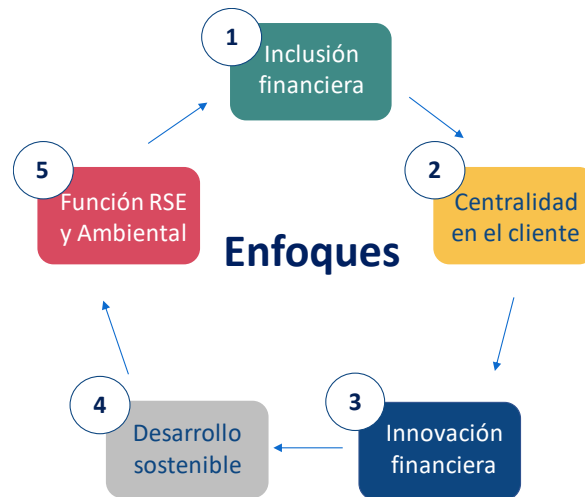
## 1. Introducción

IDEPRO IFD es una Institución Financiera de Desarrollo con 31 años de presencia en el mercado de las microfinanzas. Actualmente cuenta con una oferta de créditos y servicios financieros complementarios destinados a satisfacer las necesidades y demandas de los segmentos que forman la base de la economía constituida por micro y pequeños empresarios de los ámbitos rural y urbano de toda Bolivia.

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

En la gestión 2020, el proceso de planificación estratégica de IDEPRO IFD estableció el impacto esperado de la prestación de la oferta institucional además de prever el aporte de la ejecución de los programas inscritos en su política de Gestión de la Función Social que a la vez incluye en su estructura los programas de Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental.

La estrategia institucional 2021 -2023, aprobada en reunión de Directorio del 18 de febrero 2021, está constituida por cinco enfoques centrales de gestión.

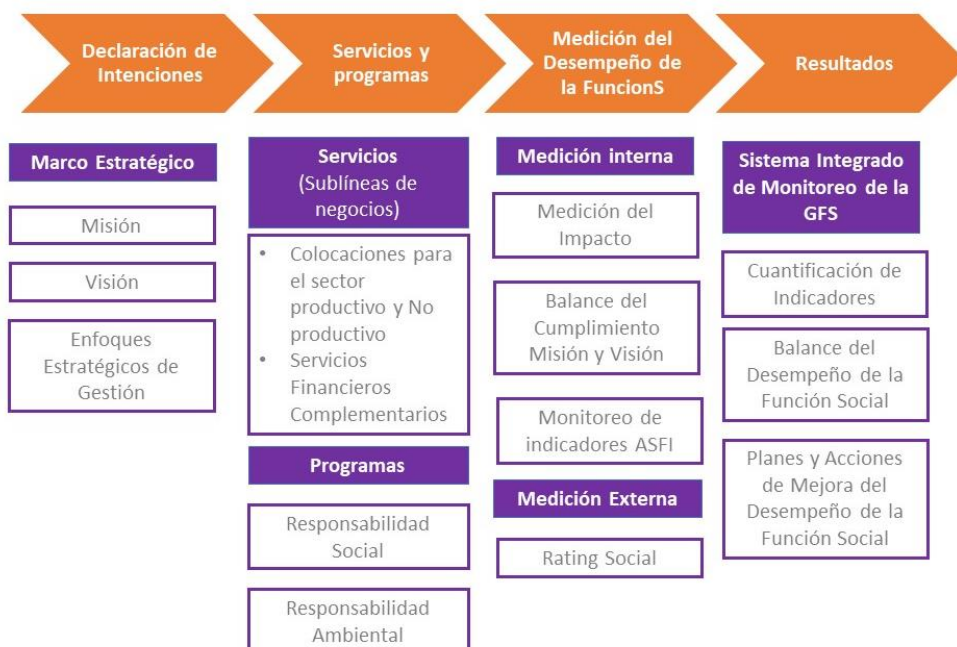


Como expone el gráfico precedente, estos cinco enfoques, son los lineamientos institucionales que marcan la perspectiva estratégica, pero el quinto enfoque estratégico **FUNCIÓN RSE, AMBIENTAL E INCLUSIÓN DIGITAL**, se constituye en la principal orientación para desarrollar la identificación, planificación, ejecución, control, revisión y mejora continua de programas y proyectos de RSE, que permitan llevar a la práctica la misión social de la entidad y donde el principal impacto en nuestros clientes es la contribución al aprovechamiento de oportunidades, en pro de la competitividad; incremento del bienestar social, mitigación de carencias; empoderamiento de las mujeres y resiliencia financiera.

Este mismo enfoque de gestión, también fomenta el desarrollo de líneas de acciones complementarias a los servicios financieros, mediante la **accesibilidad, complementariedad e integración digital** de nuestros clientes empresarios y sus empresas, para contribuir a la inclusión, a la construcción de una sociedad más justa, prospera y sostenible, mediante la facilitación de competencias, promoción, herramientas y soluciones que generen alta percepción de facilidad y bienestar.

IDEPRO IFD cuenta con una Política de la Gestión de la Función Social que contempla dos programas institucionales, el Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el Programa de Responsabilidad Ambiental (RA).

La Gestión de la Función Social en IDEPRO – IFD, se orienta a generar un equilibrio entre el crecimiento económico, bienestar social; y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y medio ambiente. Durante las gestiones 2020/ 2021, la entidad operó con base el siguiente modelo:



La estructuración de los Planes Anuales de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se basan en el Sistema Integral de Gestión de la Calidad, modelo inserto en la Política de Gestión de la Función Social vigente y de la cual se desprende el siguiente esquema:



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

La Política de Responsabilidad Social Empresarial, busca medir el grado de cumplimiento de la Declaración de Intenciones o Marco Estratégico referido a la Función Social, mismo que es definido periódicamente en el Plan Estratégico Institucional en respuesta a las demandas y condiciones del mercado meta y los elementos de diferenciación en el mercado que IDEPRO IFD busca. A continuación, se citan los componentes del Marco Estratégico que tienen que ver con la Función Social:

## **Misión**

*"Contribuir a la inclusión financiera y al desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, a través de soluciones financieras innovadoras"*

## **Visión**

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

## **Resultados de Implementación de Políticas:**

Con el propósito de medir el nivel de logro de los componentes de la Función Social, IDEPRO IFD diseña y adopta una serie de sistemas y herramientas de evaluación que están estructurados como índices o conjuntos de indicadores cuantificables y medibles, relacionados con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.

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

**Balance de Cumplimiento de la Misión:** Los componentes relativos a la Función Social de la Misión vigente, son traducidos en indicadores cuantificables y medibles; este conjunto de indicadores y sus correspondientes metas para un periodo anual, se constituye en la herramienta que permite cuantificar el nivel de cumplimiento de la Misión.

**Medición del Impacto:** Se constituye en un sistema que tiene el objetivo de medir los cambios que provoca el servicio de crédito sobre la unidad económica del cliente que accede al servicio; cambios traducidos en tres índices: Ingresos, Patrimonio y Empleo. Los cambios en estos indicadores se validan mediante un análisis comparativo entre los indicadores obtenidos en el crédito actual versus los mismos indicadores medidos en el crédito anterior.

**Monitoreo de Resultados de Implementación de Políticas:** Una vez al año se realiza el monitoreo del nivel de cumplimiento de la implementación de políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas, mismos que son definidos para cada Plan Anual de Negocios. Cada enfoque es traducido en un conjunto de indicadores que permiten la definición de una meta anual y la cuantificación del nivel de cumplimiento de cada enfoque.

## **3.1 Cumplimiento de Objetivos**

A continuación, se detalla el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados para medir el nivel de logro de los componentes de la Función Social durante las gestiones reportadas.



### Balance de Cumplimiento de la Misión:

Para medir los componentes relativos a la Función Social de la formulación vigente de Misión y Visión, se establecieron una serie de indicadores con sus respectivas metas, cuyos resultados se resumen a continuación:

Concepto	Indicador	Meta 2020	Resultado Obtenido 2020	Meta 2021	Resultado Obtenido 2021	Comentarios
<b><i>“Contribuir a la <u>inclusión financiera y al desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, a través de soluciones financieras innovadoras”</u></i></b>	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	13%	13%	22%	22%	Se alcanzó la meta en relación a los créditos enfocados en el sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.
	Número de productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	2 Productos	2 Productos	2 Productos	2 Productos	En 2020 y 2021 se implementaron 2 Productos financieros especializados para el Sector Productivo: PROTRANSFORMA Y PROAGRO, dando cumplimiento a la meta programada.
	Número de clientes beneficiados del convenio de administración de Fideicomisos	> A 300	338	> A 200	262	Se superó la meta establecida de clientes beneficiados en ambas gestiones
	Saldo de cartera del convenio de administración de Fideicomisos	> a USD 18 M	USD 19,9 M	> a USD 18 M	USD 19,0 M	Se superó las metas establecidas en relación al saldo de cartera en fideicomisos para las dos gestiones
	Saldo de Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	> a USD 20 M	USD 20,5 M	> a USD 15 M	USD 15,3 M	Se superó las metas establecidas en relación al saldo de cartera destinada a actividades económicas en el sector rural tanto en 2020 como 2021.
	Número de Clientes dedicados a actividades económicas en el sector rural	> A 3.500	3.895	> A 4.500	4.588	Se superó las metas establecidas en relación al número de clientes dedicados a actividades económicas en el sector rural.



### Medición del Impacto:

De acuerdo al análisis presentado en el Informe de Impacto correspondiente a la Gestión 2021, se obtuvieron los siguientes resultados:

Gestión	Muestra	Promedio de $\Delta$ Ingresos	Promedio de $\Delta$ Patrimonio	Promedio de $\Delta$ Empleados
2020	369	-3,60%	1,13%	-4,05%
2021	371	13,4%	6,3%	6,9%

En relación con los resultados alcanzados en la gestión 2020, observamos que en 2021 se produjo un importante incremento en el promedio de las variables evaluadas. Principalmente debido a los efectos de la reactivación económica post pandemia.

De estos datos podemos inferir que “El acceso a financiamiento ofertado por IDEPRO IFD, incide en la inclusión financiera y el desarrollo de empresarias y empresarios de la microempresa, nuestra clientela. Se calcula este índice a partir del incremento de las variables, ingresos, patrimonio y empleo. Esta incidencia resulta de una comparación entre los datos declarados en la evaluación realizada por el Oficial de Negocios contraponiendo los datos del crédito actual, con los mismos datos registrados en un crédito anterior (constituyendo una segunda y primera toma respectivamente).





### Monitoreo de Resultados de Implementación de Políticas:

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

Concepto	Indicador 2020	Meta 2020	Resultado Obtenido	Indicador 2021	Meta 2021	Resultado Obtenido	Comentarios
Políticas Relacionadas con los Derechos Humanos	Nº de Quejas por discriminación	0	0	Nº de Quejas por discriminación	0	0	Durante las gestiones 2020 y 2021, no se tuvieron quejas relacionadas a discriminación.
	Nº de Programas de capacitación al personal sobre temas contra la discriminación.	1 Programa	1 Programa	Nº de Programas de capacitación al personal sobre temas contra la discriminación.	1 Programa	1 Programa	Dentro de los programas de capacitación, se contempló la temática de atención con calidad y calidez, además se cuenta con un Reglamento Interno de Trato Preferente que cada gestión es socializada.
	% de oficinas que cumplen con infraestructura de acceso para clientes con algún tipo de discapacidad	100%	100%	% de oficinas que cumplen con infraestructura de acceso para clientes con algún tipo de discapacidad	100%	100%	A la fecha, todas nuestras oficinas cumplen con la infraestructura necesaria para el acceso a personas con discapacidad.
	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	> a 5%	5,4%	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	0%	0 %	No se realizaron nuevas contrataciones de personal con discapacidad.
Políticas Relacionadas al Medio Ambiente	Número de campañas de difusión de información relacionada al cuidado del medio ambiente.	1	1	Número de campañas de difusión de información relacionada al cuidado del medio ambiente.	1	1	Se cumplió con la meta establecida en relación al número de campañas a través de proyectos piloto.
	Kilos de residuos de aparatos eléctricos y	> A 45,15 kg	55,4 kg	Kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	> A 55,44 kg	142 kg	Se superó la meta establecida en relación a los kilos de residuos de aparatos eléctricos

	electrónicos entregados para su reciclaje.			entregados para su reciclaje.			y electrónicos entregados para su reciclaje.
Públicos de Interés	En el punto 4.1 Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial del presente documento, se expone un resumen de los resultados de la implementación de cada uno de los proyectos para cada uno de los públicos de interés establecidos dentro del Programa de RSE de la Institución.			En el punto 4.1 Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial del presente documento, se expone un resumen de los resultados de la implementación de cada uno de los proyectos para cada uno de los públicos de interés establecidos dentro del Programa de RSE de la Institución.			



## 4. Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

### 4.1 Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Los planes institucionales de RSE para las gestiones 2020 y 2021, estuvieron estructurados con el propósito de focalizar sus impactos en los siguientes públicos de interés y alinearlos a los siguientes compromisos:

Público de Interés	Compromiso RSE
Funcionarios	Se definirán Proyectos de RSE orientados a la protección de la calidad de las condiciones laborales de nuestros colaboradores(as), así como la promoción del equilibrio vida profesional y personal.
Clientes	Se definirán Proyectos de RSE orientados a fortalecer a los clientes en el ámbito de educación financiera para desarrollar sus capacidades de toma de decisión respecto a nuestros productos y servicios. Asimismo, fortalecer las capacidades de los clientes del ámbito productivo, mediante el asesoramiento técnico especializado.
Medio Ambiente	Se definirán Proyectos RSE orientados al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, en el ámbito de la actividad institucional.
Comunidad	Se definirán Proyectos RSE orientados a la búsqueda del bienestar social en los ámbitos geográficos y demográficos donde opera IDEPRO IFD, respetando la diversidad cultural y promoviendo la reducción de las desigualdades económicas y sociales.
Financiadores	Se definirá una estrategia de comunicación con nuestros financiadores, a fin de difundir las acciones desarrolladas por IDEPRO IFD en el marco del impacto generado por nuestra intervención en el mercado de las microfinanzas.

El plan 2020 contempló cinco proyectos, mismos que se enfocaron en los siguientes públicos de interés: a) un proyecto para nuestros funcionarios; b) dos proyectos para Clientes; c) un proyecto para Medio Ambiente; y d) un proyecto para la Comunidad, los cuales se describen a continuación:

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto (Objetivo y Alcance)
Funcionarios	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno	Promover acciones orientadas a mejorar el bienestar de los funcionarios y el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Promover y fortalecer la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros ofertados, sus características, aplicaciones, beneficios y riesgos, además, en el marco de los derechos y obligaciones como consumidores financieros relacionados a ellos.
	IDEPRO Te Asesora	Coadyuvar el trabajo de los clientes productores del sector vitivinícola, a través de asesoramiento técnico en distintas temáticas inherentes a las distintas etapas del proceso productivo.
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	A partir del seguimiento semestral al consumo de energía eléctrica, agua, papel y combustible, se realizará una campaña que finalice en un concurso entre las oficinas, con premios a las oficinas que registren menor consumo per cápita de estos elementos durante la gestión 2020.
Comunidad	IDEPRO Recicla	Acopio de residuos para su gestión y reciclaje como ser: equipos electrónicos y eléctricos de oficinas y hogares de funcionarios, focos ahorradores y fluorescentes, y otro tipo de residuos sólidos pasibles de ser reciclados y gestionados por empresas autorizadas que cuentan con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias en el marco del proyecto de reciclaje Kiosco Verde.

El plan de RSE 2021, contempló cinco proyectos enfocados en los siguientes públicos de interés: a) un proyecto para nuestros funcionarios; b) dos proyectos para Clientes; c) dos proyectos para Medio Ambiente; y d) un proyecto para la Financiadores, los cuales se describen a continuación:

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto (Objetivo y Alcance)
Colaboradores	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno	Promover acciones orientadas a proteger la salud de nuestros colaboradores y sus familias.
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Promover y fortalecer la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros ofertados, sus características, aplicaciones, beneficios y riesgos, además, en el marco de los derechos y obligaciones como consumidores financieros relacionados a ellos.
	Comunidad "Mujeres de Valor" (Idepro Te Asesora)	Desarrollar un programa de visibilización de cliente y potenciales clientes mujeres emprendedoras que requieren fortalecer sus habilidades y capacidades blandas y digitales, así como de educación financiera.
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	Desarrollo de campañas informativas y de sensibilización sobre los temas más importantes relacionados a la gestión de residuos.
	IDEPRO Recicla	Acopio de residuos para su gestión y reciclaje como ser: equipos electrónicos y eléctricos de oficinas y hogares de funcionarios, focos ahorradores y fluorescentes, y otro tipo de residuos sólidos pasibles de ser reciclados y gestionados por empresas autorizadas que cuentan con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias en el marco del proyecto de reciclaje Kiosco Verde.
Financiadores	IDEPRO Comunica	Desarrollo de diversas acciones de comunicación, en el marco de una estrategia dirigida a financiadores y público en general

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

### Gestión 2020

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno</b>
<b>Público de Interés:</b>	Funcionarios
<b>Objetivo/Alcance del Proyecto:</b>	Promover acciones orientadas a mejorar el bienestar de los funcionarios y el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.
<b>Acciones Realizadas:</b>	
<p>Dadas las circunstancias generadas por la pandemia originada por el virus COVID-19, el Directorio decidió aprobar un presupuesto de apoyo al cliente interno, dentro del cual se incluyó el presupuesto destinado para este proyecto. En este sentido dentro de las actividades desarrolladas para el apoyo a nuestros colaboradores en la lucha contra la pandemia, se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contrataron pólizas de vida para los funcionarios y pólizas de indemnización por hospitalización.</li> <li>• Se atendió y realizó seguimiento a las de contingencias presentadas ante sospechas y confirmación de casos positivos de COVID-19 (evaluación de la situación de las oficinas ante la presencia de contagios, aprobación de toma de pruebas rápidas y solicitud de soporte económico para los casos sospechosos).</li> <li>• Se contrató los servicios de un profesional en salud para capacitar al personal en medidas de prevención y realizar seguimiento al estado de salud de los colaboradores, a través de telemedicina.</li> <li>• En todas las oficinas se realizó la dotación permanente de insumos de bioseguridad (barbijos, guantes de látex, alcohol líquido y en gel) para los funcionarios. Asimismo, se realizó continuamente la desinfección constante de los ambientes de trabajo, así como del ingreso con la desinfección de manos, calzados y control de temperatura corporal.</li> <li>• Se formuló un Plan de Continuidad del Negocio, donde se contempló el Teletrabajo entre otras modalidades.</li> </ul>	

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD</b>
<b>Público de Interés:</b>	Clientes
<b>Objetivo/Alcance del Proyecto:</b>	Promover y fortalecer la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros ofertados, sus características, aplicaciones, beneficios y riesgos, además, en el marco de los derechos y obligaciones como consumidores financieros relacionados a ellos.
<b>Acciones Realizadas:</b>	
<p>En la gestión 2020, el Programa de Educación Financiera "Aprendiendo más con IDEPRO IFD", a través de los Subprogramas de Educación y Difusión, alcanzó las siguientes metas:</p> <p><b><u>SUBPROGRAMA EDUCACIÓN:</u></b></p> <p><u>Proyecto: Impulso para el Desarrollo:</u></p> <p>Se realizó la capacitación a través de actividades en la plataforma virtual IMPULSO PARA EL DESARROLLO, como ser, webinars, videos, cuestionarios, material de lectura, siendo no solo un proceso unidireccional informativo, sino un proceso completo de aprendizaje con evaluación y retroalimentación de los contenidos, hasta aprobación y certificación final.</p> <p><u>Proyecto: Envío de mensajes SMS con consejos de educación financiera:</u></p> <p>Se realizó el envío de mensajes SMS a la base de datos de celulares de clientes, los cuales contenían consejos e información relacionados al eje temático Finanzas personales, familiares y del negocio.</p> <p><u>Proyecto: Feria Virtual Expo Bolivia 2020:</u></p> <p>En el marco de la FERIA VIRTUAL EXPOBOLIVIA 2020, en el pabellón financiero, IDEPRO IFD desarrolló un webinar.</p> <p>Una vez ejecutados los componentes del Sub programa de Educación, 2.142 personas fueron efectivamente capacitadas, donde por normativa, el número mínimo de personas capacitadas debe ser equivalente al 20% del total de clientes al cierre de la gestión anterior, es decir 1.800; en este sentido, el número de personas efectivamente capacitadas durante la gestión 2020, supera la cantidad mínima exigida.</p> <p><b><u>SUBPROGRAMA DIFUSIÓN:</u></b></p> <p><u>Proyecto: Aprendizajes de Educación Financiera:</u></p> <p>A lo largo de la gestión, se realizaron constantemente publicaciones en las diferentes plataformas digitales de la institución, acerca de temas relacionados con Educación Financiera como ser: Punto de Reclamo, Derechos y Obligaciones, Costos Asumidos por el Cliente, Mora y Sobreendeudamiento entre otros.</p> <p><u>Proyecto: Aprendiendo más con IDEPRO IFD:</u></p> <p>Se realizó la distribución de material impreso con temas relacionados a Educación Financiera como ser: Punto de Reclamo entre otros.</p> <p>Una vez ejecutados los componentes del Subprograma de Difusión, se pudo llegar a un total de 13.293 personas mediante este programa,</p>	

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>IDEPRO Te Asesora</b>
<b>Público de Interés:</b>	Clientes
<b>Objetivo/Alcance del Proyecto:</b>	Coadyuvar el trabajo de los clientes productores del sector vitivinícola, a través de asesoramiento técnico en distintas temáticas inherentes a las distintas etapas del proceso productivo.
<b>Acciones Realizadas:</b>	
<p><b><u>Proyecto de Apoyo y Fomento a la Investigación "CARACTERIZACIÓN GENÉTICA DE UVAS CRIOLLAS EN EL VALLE DE LOS CINTIS":</u></b></p> <p>El proyecto consistió en apoyar la promoción y difusión del trabajo de investigación realizado por Pablo Oliva, ex Asesor Empresarial, dando continuidad a un proceso iniciado en IDEPRO en el marco de la cadena productiva de uvas, vinos y singanis, el cual busca revalorizar la importancia de la producción patrimonial de la región. Esta actividad respondió a dar cumplimiento al Objetivo de los Servicios Integrales de Desarrollo, que busca Mejorar las Relaciones Sociales de Producción en la Comunidad mediante el fomento de prácticas responsables con el medio ambiente. Para esto, se realizó la difusión de una separata en prensa, en la cual se incluyó un artículo que resume el trabajo de investigación mencionado, el cual hace referencia a IDEPRO, como una de las instituciones promotoras de la investigación. Asimismo, esta separata, fue promocionada en distintas plataformas.</p>	

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>Protegemos el Medio Ambiente</b>
<b>Público de Interés:</b>	Medio Ambiente
<b>Objetivo/Alcance Proyecto:</b>	<b>del</b> A partir del seguimiento semestral al consumo de energía eléctrica, agua, papel y combustible, realizar una campaña que finalice en un concurso entre las oficinas, con premios a la oficina que registre menor consumo per cápita de estos elementos durante la gestión 2020.
<b>Acciones Realizadas:</b>	
Dada la coyuntura generada por la pandemia, se definió no realizar el concurso, dado que no existían las condiciones para realizar una medición justa y correcta de los niveles de consumo, en este sentido, se decidió realizar una campaña de difusión de información relacionada al cuidado del medio ambiente. Para esto, se trabajó en la elaboración de un video sobre la temática de gestión de residuos eléctricos y electrónicos, el cual fue difundido en las redes sociales de la Institución.	

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>IDEPRO RECICLA</b>
<b>Público de Interés:</b>	Comunidad
<b>Objetivo/Alcance Proyecto:</b>	<b>del</b> Acopio de residuos electrónicos y eléctricos de oficinas y hogares de funcionarios para que sean reciclados y gestionados por empresas autorizadas que cuenten con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias en el marco del proyecto de reciclaje Kiosco Verde
<b>Acciones Realizadas:</b>	
A partir del acopio de residuos electrónicos y eléctricos de nuestras oficinas a fin de que sean reciclados y gestionados por empresas autorizadas con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias en el marco del proyecto de reciclaje Kiosco Verde, IDEPRO IFD realizó la entrega de 55,4 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos 10,25 kg más que la gestión pasada (45,15 kg) a las empresas gestoras para el correspondiente reciclaje, desmantelamiento e inactivación.	

## Gestión 2021

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno</b>
<b>Público de Interés:</b>	Funcionarios
<b>Objetivo/Alcance Proyecto:</b>	<b>del</b> Promover acciones orientadas a mejorar el bienestar de los funcionarios y el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.
<b>Acciones Realizadas:</b>	
<p>Dentro de las actividades desarrolladas para el apoyo a nuestros colaboradores, se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se dio <b>continuidad a la implementación de la modalidad teletrabajo</b>. Los colaboradores perciben esta modalidad como un beneficio no monetario, que propicia y facilita el equilibrio entre la vida laboral y familiar de los colaboradores. Para esto se planificó la dotación de equipos y material a todo el personal que cumpla los requisitos para acogerse a esta modalidad.</li> <li>En el marco del convenio establecido con UNICEF, con el propósito de fomentar la vacunación entre nuestros colaboradores y sus familias, se realizó una <b>campaña de vacunación para funcionarios, familiares y clientes</b> en la Sucursal Tarija.</li> <li>Se realizó la implementación del <b>programa de beneficios “Mi Día Libre”</b>, donde se dispuso la factibilidad de que el personal de Sucursales y Agencias pueda contar con un sábado libre por mes a fin de mantener el equilibrio entre la vida laboral y familiar.</li> </ul>	

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD</b>
<b>Público de Interés:</b>	Clientes
<b>Objetivo/Alcance Proyecto:</b>	<b>del</b> Promover y fortalecer la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y

	servicios financieros ofertados, sus características, aplicaciones, beneficios y riesgos, además, en el marco de los derechos y obligaciones como consumidores financieros relacionados a ellos.
<b>Acciones Realizadas:</b>	
En la gestión 2021, el Programa de Educación Financiera “Aprendiendo más con IDEPRO IFD”, a través de los Subprogramas de Educación y Difusión, realizó as siguientes acciones:	
<b><u>SUBPROGRAMA EDUCACIÓN:</u></b>	
<u>Proyecto: Impulso para el Desarrollo:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ejecutó un cronograma de seminarios web de capacitación a través de la <b>Plataforma virtual IMPULSO PARA EL DESARROLLO</b>, cada evento virtual se complementa con una serie de materiales didácticos como ser: videos, cuestionarios, lecturas, para completar el proceso de aprendizaje con evaluación y retroalimentación de los contenidos, hasta aprobación y certificación final.</li> </ul>	
<u>Proyecto: Envío masivo de mensajes SMS con consejos de educación financiera:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó el <b>envío de mensajes SMS</b> a la base de datos de celulares de clientes, los cuales contenían consejos e información relacionados al eje temático Finanzas personales, familiares y del negocio.</li> <li>Se realizó el <b>envío de mensajes SMS</b> a la base de datos de celulares de clientes con la temática de reprogramación y refinanciamiento de acuerdo con la <b>circular 669</b>.</li> </ul>	
Durante la gestión 2021, se alcanzó 6.070 personas y se superó la cantidad mínima exigida por norma, es decir el 20% del total de clientes al cierre de la gestión anterior.	
<b><u>SUBPROGRAMA DIFUSIÓN:</u></b>	
<u>Proyecto: Aprendizajes de Educación Financiera:</u>	
A lo largo de la gestión 2021, se realizó la publicación de material audiovisual digitales en las redes sociales de la institución, así como en el sistema de circuito cerrado y pantallas de agencias y sucursales, abordando los siguientes temas: Punto de Reclamo, Derechos y Obligaciones, Costos Asumidos por el Cliente, Mora y Sobreendeudamiento entre otros.	
<u>Proyecto: Aprendiendo más con IDEPRO IFD:</u>	
Se realizó la <b>distribución de material impreso</b> con temas relacionados a Educación Financiera.	
Una vez ejecutados los componentes del Subprograma de Difusión, se pudo llegar a un total de 62.770 personas con esta información.	

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>Comunidad “Mujeres de Valor” (IDEPRO Te Asesora)</b>
<b>Público de Interés:</b>	Clientes y Potenciales Clientes, mujeres emprendedoras
<b>Objetivo/Alcance del Proyecto:</b>	Desarrollar un programa de visibilización de clientes y potenciales clientes mujeres emprendedoras destacadas, cuyos negocios requieren apoyo para dar el salto al ámbito digital y también requieran fortalecer sus habilidades blandas y financieras.
<b>Acciones Realizadas:</b>	
El objetivo de este proyecto es el de desarrollar una comunidad virtual, de mujeres clientes y potenciales clientes de los servicios de IDEPRO IFD, que permita generar interacción, sentido de pertenencia, difusión de los servicios de la institución, co-crear campañas y productos, así como fidelizar a las participantes con la institución, a través de propuestas y contenido de valor. Para esto se realizaron <b>seminarios web con temáticas de fortalecimiento de habilidades blandas de las mujeres emprendedoras</b> entre las que se tiene:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto de una buena actitud y del liderazgo de una mujer emprendedora.</li> <li>Manejo y adaptación al cambio, resiliencia y automotivación.</li> <li>Empoderando a la mujer valiente.</li> </ul>	

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>Protegemos el Medio Ambiente</b>
<b>Público de Interés:</b>	Medio Ambiente
<b>Objetivo/Alcance del Proyecto:</b>	Desarrollo de campañas informativa y de sensibilización sobre los temas más importantes relacionados a la gestión de residuos.



**Acciones Realizadas:**

Se implementó un proyecto **piloto** en la Sucursal Santa Cruz para la **gestión de residuos reciclables**, que consistió en:

- Dotación de contenedores de diferenciación de residuos sólidos con su respectiva señalética.
- Capacitación sobre la correcta disposición de los residuos en los contenedores a todo el personal de la Sucursal.
- Sensibilización sobre el trabajo que realizan los recolectores de base, que son los responsables de recolectar los residuos separados para su reciclaje.

Adicionalmente, IDEPRO IFD, co-organizó con FINRURAL y las IFDs socias un **ciclo de seminarios web** sobre diversos ámbitos de RSE, específicamente sobre la temática gestión de residuos, tres expertos del área ambiental facilitaron los seminarios virtuales, los cuales tuvieron un importante alcance y donde se trataron los siguientes temas:

- Economía Circular, las oportunidades de crear negocios verdes y el rol de las IFDs. (722 reproducciones).
- Inversión y beneficios del manejo de residuos dirigido a micro y pequeños emprendimientos. (651 reproducciones)
- Responsabilidad extendida en la gestión de residuos. (713 reproducciones).

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>IDEPRO RECICLA</b>
<b>Público de Interés:</b>	Medio Ambiente
<b>Objetivo/Alcance del Proyecto:</b>	Acopio de residuos electrónicos y eléctricos de oficinas y hogares de funcionarios para que sean reciclados y gestionados por empresas autorizadas que cuenten con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias en el marco del proyecto de reciclaje Kiosco Verde
<b>Acciones Realizadas:</b>	
A partir del acopio de residuos electrónicos y eléctricos de nuestras oficinas y con el propósito de que empresas autorizadas con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias desarrollen el reciclaje, desmantelamiento e inactivación. IDEPRO IFD realizó la entrega de 142 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos 86,6 kg más que la gestión pasada (55,4 kg).	

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

<b>Nombre del Proyecto:</b>	<b>IDEPRO Comunica</b>
<b>Público de Interés:</b>	Financiadores
<b>Objetivo/Alcance del Proyecto:</b>	Desarrollo de diversas acciones de comunicación, en el marco de una estrategia dirigida a financiadores y público en general.
<b>Acciones Realizadas:</b>	
En el marco de la estrategia de comunicación implementada, se realizaron las siguientes actividades:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desarrolló una gestión de prensa sobre distintas temáticas y actividades institucionales.</li> <li>• Con motivo del 30 aniversario de la institución, se realizó la publicación en un periódico de circulación nacional el resumen de la vida institucional de IDEPRO y su aporte a las microfinanzas en Bolivia.</li> </ul>	

## 5. Implementación de la gestión de la responsabilidad social empresarial

Al interior de la estructura organizacional de IDEPRO IFD, se desarrollan acciones de acercamiento y comunicación entre los distintos niveles de la organización.

La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial se internaliza mediante la conformación de un Comité de RSE una estructura multidisciplinaria en la que participan colaboradores que asumen el compromiso de formalizar, promover, monitorear y hacer seguimiento a la ejecución de los programas y actividades del plan de RSE.

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

### 6.1 Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada

Los resultados de la implementación de la gestión de RSE por público de interés se resume en los cuadros por gestión a continuación:

#### 2020

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Resultados
Funcionarios	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno	Las medidas implementadas pro IDEPRO IFD de apoyo al cliente interno, permitieron que nuestro personal se encuentre mucho más resguardado ante posibles eventualidades que pudieran surgir a raíz de la pandemia del COVID-19, lo que garantizó la continuidad de operaciones en beneficio del interés público, como es la prestación de servicios financieros y complementarios.
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	La ejecución del Programa de Educación Financiera nos permitió brindar información y herramientas básicas de finanzas personales a nuestros clientes, a fin de que éstos puedan desarrollar destrezas y habilidades que les ayuden a afrontar los retos básicos en el ámbito financiero que pudieran encontrarse a lo largo de su vida, durante la gestión 2020, pudimos llegar a 2.142 personas, superando el porcentaje mínimo exigido por normativa.
	IDEPRO Te Asesora	La difusión de la separata en prensa del artículo de investigación nos permitió brindar nuestro grano de arena para la revalorización de la producción de uva criolla de la región del Valle de los Cintis, contribuyendo de esta forma a mejorar las Relaciones Sociales de Producción en la Comunidad mediante el fomento de prácticas responsables con el medio ambiente.
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	La implementación de la campaña de protección al medio ambiente, busca generar conciencia en nuestros colaboradores, acerca de la importancia del reciclaje en el cuidado del medio ambiente, lo que se tradujo en un personal más sensibilizado en relación a la relevancia y papel trascendental del reciclaje para la sociedad ya que el mismo supone la reutilización de elementos y objetos de distinto tipo que de otro modo serían desechados, contribuyendo a formar más cantidad de basura y, en última instancia, dañando de manera continua al planeta.
Comunidad	IDEPRO Recicla	La implementación del proyecto IDEPRO Recicla, nos permitió la gestión de 55,4 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos 10,25 kg más que la gestión pasada (45,15 kg) para su gestión inactivación, desmantelamiento y posterior reciclaje, contribuyendo al objetivo de proteger el medio ambiente.

#### 2021

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Resultados
Funcionarios	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno	Las acciones implementadas durante la gestión apuntaron a que nuestros colaboradores y su familia accedan a una serie de beneficios no monetarios, a fin de propiciar y facilitar el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Los proyectos dieron énfasis al ámbito de la salud y con el apoyo de UNICEF, se desarrolló un proceso completo de

		<p>capacitación junto a una campaña de vacunación con el propósito de fomentar la vacunación contra el COVID 19 entre nuestros colaboradores y sus familias. La campaña se realizó en la Sucursal Tarija alcanzándose a la totalidad de funcionarios y familiares.</p> <p>Se realizó la implementación del <b>programa de beneficios “Mi Día Libre”</b>, donde se dispuso la factibilidad de que el personal de Sucursales y Agencias pueda contar con un sábado libre por mes a fin de mantener el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Según datos de la encuesta de evaluación sobre el uso del beneficio, en una primera etapa de implementación, del beneficio se obtuvo que un 58% de los funcionarios del <i>front office</i> accedieron a su día libre.</p>
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	<p>La ejecución del Programa de Educación Financiera nos permitió brindar información y herramientas básicas de finanzas personales a nuestros clientes, a fin de que éstos puedan desarrollar destrezas y habilidades que les ayuden a afrontar los retos básicos en el ámbito financiero que pudieran encontrarse a lo largo de su vida, durante la gestión 2021, pudimos capacitar a 6.070 personas, superando el porcentaje mínimo exigido por normativa.</p>
	Comunidad “Mujeres de Valor” (Idepro Te Asesora)	<p>Se logró conformar una comunidad virtual, de mujeres clientes y potenciales clientes, alcanzándose a 211 integrantes.</p> <p>Se realizaron <b>seminarios web con temáticas de fortalecimiento de habilidades blandas de las mujeres emprendedoras</b> entre las que se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto de una buena actitud y del liderazgo de una mujer emprendedora.</li> <li>• Manejo y adaptación al cambio, resiliencia y automotivación.</li> <li>• Empoderando a la mujer valiente.</li> </ul> <p>Los tres eventos virtuales tuvieron un alcance total de 7.716 personas que participaron en los seminarios web.</p>
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	<p>El proyecto piloto de implementación de un sistema de gestión, separación y recolección de residuos para su reciclaje tuvo el objetivo de involucrar a nuestros colaboradores de Sucursal Santa Cruz. Se realizó un evento de sensibilización capacitación acerca de la importancia del reciclaje en el cuidado del medio ambiente, lo que se tradujo en un personal más sensibilizado en cuanto a la importancia y necesidad del reciclaje para la sociedad. Para acompañar el proceso de capacitación y materializar lo aprendido, se implementó un sistema de contenedores de colores para la separación de los residuos generados en la sucursal y pasibles de ser reciclados y que los mismo sean entregados a los recolectores de base que se constituyen en actores clave de la cadena del reciclaje. Con estas acciones es posible completar la cadena de separación, reciclaje y el componente de inclusión de los recolectores quienes viven de la separación de residuos como medio ingresos y supervivencia.</p>
	IDEPRO Recicla	<p>La implementación del proyecto IDEPRO Recicla, nos permitió la gestión de 142 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos 86,6 kg más que la gestión pasada (55,4, kg) para su gestión inactivación, desmantelamiento y posterior reciclaje, contribuyendo al objetivo de proteger el medio ambiente. Este proyecto está planteado para su gestión continua, dado que cada año se desechan residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de todas nuestras oficinas a nivel nacional y estos residuos, en concomitancia con el compromiso de cuidado ambiental deben ser gestionados para mitigar el impacto de contaminación.</p>
Financiadores	IDEPRO Comunica	<p>La implementación del proyecto nos permitió tener una mayor visibilidad en relación a las actividades que realiza la Institución</p>

		vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial, aspecto que se vio reflejado en el incremento en el número de seguidores de nuestras redes sociales.
--	--	--

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

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

### 2020

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Evaluación de Cumplimiento
Funcionarios	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno Yo me fortalezcó	El proyecto planteado se ejecutó en su totalidad con resultados satisfactorios, de acuerdo a lo descrito en los puntos 3.1 y 5.1 del presente documento, en consecuencia, se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, de promover acciones orientadas a mejorar el bienestar de los funcionarios y el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	Los proyectos planteados fueron ejecutados en su totalidad y los resultados obtenidos fueron satisfactorios, de acuerdo a lo descrito en los puntos 3.1 y 5.1 del presente documento, en consecuencia se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, de capacitar a nuestros clientes en los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información mediante mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros y por otro lado, coadyuvar el trabajo de los clientes productores del sector vitivinícola, a través de asesoramiento técnico en distintas temáticas inherentes a las distintas etapas del proceso productivo.
	IDEPRO Te Asesora	
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	El proyecto planteado se ejecutó en su totalidad y los resultados obtenidos fueron satisfactorios, de acuerdo a lo descrito en los puntos 3.1 y 5.1 del presente documento, en consecuencia, se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, el cual está orientado al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, en el ámbito de la actividad institucional.
Comunidad	IDEPRO Recicla	El proyecto planteado se ejecutó en su totalidad y los resultados obtenidos fueron satisfactorios, de acuerdo a lo descrito en los puntos 3.1 y 5.1 del presente documento, en consecuencia, se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, el cual está orientado a la búsqueda del bienestar social en los ámbitos geográficos y demográficos donde opera IDEPRO IFD, respetando la diversidad cultural y promoviendo la reducción de las desigualdades económicas y sociales.

### 2021

Público de Interés	Nombre del Proyecto	Evaluación de Cumplimiento
Funcionarios	Programa de Fomento del Bienestar del Cliente Interno	<p>Los proyectos ejecutados alcanzaron resultados satisfactorios, tuvieron una positiva recepción y valoración de parte de los colaboradores. La participación en la campaña de vacunación fue total, 100 % del personal de Sucursal Tarija se involucró y el alcance también abarcó a sus familiares.</p> <p>Se aplicó una breve encuesta de evaluación que midió el índice de satisfacción del beneficio mi día libre y como resultado se alcanzó un índice de 75% de satisfacción con la medida, adicionalmente, y del total de funcionarios, en un primer periodo evaluado el 58% de los</p>

		<p>colaboradores hicieron uso de su día libre, accediendo así a este beneficio.</p> <p>Estos resultados aportan en sobremanera al cumplimiento del compromiso planteado para este público de interés, de promover acciones orientadas a mejorar el bienestar de los funcionarios y el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.</p>
Clientes	Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD	<p>Los proyectos planteados para el grupo de interés clientes fueron ejecutados a cabalidad y los resultados obtenidos denotan que se logró superar la meta planteada en cuanto al alcance de personas capacitadas con las acciones de educación financiera.</p> <p>Por ser un proyecto se coadyuvó a impulsarlo con el lanzamiento y desarrollo de la comunidad virtual Mujeres de Valor, proyecto alienado a la nueva estrategia institucional con enfoque digital y de género, cumpliéndose de manera satisfactoria su implementación.</p>
	Comunidad "Mujeres de Valor" (Idepro Te Asesora)	<p>El logro del compromiso para este público de interés, de capacitar a nuestros clientes y fortalecer habilidades de clientes y potenciales clientes, a través de un enfoque digital y de género le da un valor agregado al proyecto que coadyuva cumplimiento del compromiso debidamente alineado a la estaría.</p>
Medio Ambiente	Protegemos el Medio Ambiente	<p>Por ser un proyecto nuevo y ejecutado en modalidad piloto en la Sucursal Santa Cruz se concluyeron a cabalidad las acciones previstas y los resultados preliminares fueron satisfactorios, ya que se coadyuvó al cumplimiento del compromiso planteado para este público de interés cumpliéndose el círculo virtuoso de capacitación, sensibilización, y puesta en práctica o acción.</p>
	IDEPRO Recicla	<p>El proyecto planteado se ejecutó en su totalidad y los resultados obtenidos fueron satisfactorios, ya que se superó la meta de la gestión anterior en cuanto a cantidad de residuos recolectados dejando en visto un importante evolutivo resultado del involucramiento de cada vez más agencias y sucursales las que paulatinamente se suman a esta gestión de reciclaje con sus residuos dados de baja. En consecuencia, se cumplió con el compromiso planteado para este público de interés, el cual está orientado a la búsqueda del bienestar social en los ámbitos geográficos y demográficos donde opera IDEPRO IFD, respetando la diversidad cultural y promoviendo la reducción de las desigualdades económicas y sociales.</p>
Financiadores	IDEPRO Comunica	<p>El proyecto pudo ser ejecutado en su totalidad, donde los resultados obtenidos fueron satisfactorios, aspecto que se ve reflejado en el incremento en el número de seguidores de las redes sociales de la Institución que se tuvo con relación a la gestión anterior, lo que permitió que podamos difundir a un mayor número de personas, las diferentes acciones realizadas, concernientes a RSE. Se gestionaron 11 notas de prensa en toda la gestión, las mismas fueron replicadas en promedio por 20 medios y plataforma de información.</p>

### 6.3 Cumplimiento de los Lineamientos sobre RSE

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

#### a) Rendición de cuentas ante la sociedad en general

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

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

Así mismo, la gestión de notas de prensa para difundir los logros y cumplimiento de los proyectos de RSE, fue una estrategia ejecutada en 2021 que logro 15 notas de prensa difundidas y replicadas en mas 20 medios de alcance nacional.

#### **b) Transparencia**

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

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

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

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

#### **c) Comportamiento ético**

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

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

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

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

#### **d) Respeto a los intereses de las partes interesadas**

- Relación con Nuestros Colegas: Los directores, ejecutivos y colaboradores de IDEPRO IFD, somos responsables de crear un ambiente de trabajo enmarcado en el respeto y confianza recíprocos, asumiendo el compromiso de actuar sin poner en riesgo, ni afectar la salud, la seguridad, la dignidad, la integridad ni la reputación de las personas que formamos parte de nuestra Institución, de igual forma, nos relacionamos con honestidad, respeto y amabilidad.
- Relación con Nuestros Clientes: Los directores, ejecutivos y colaboradores de IDEPRO IFD, nos debemos a nuestros clientes, es por esto que nos comprometemos a brindarles un servicio profesional y honesto, con un

trato respetuoso, equitativo y sin discriminación, poniendo a disposición de estos información veraz, completa y adecuada a sus requerimientos.

- **Relación con Nuestros Proveedores:** Los directores, ejecutivos y colaboradores de IDEPRO IFD, nos comprometemos a cumplir con las normas internas de la institución relacionadas con procesos de contratación y/o compras, buscando establecer vínculos basados en la transparencia, la eficiencia y en el respeto a la normativa legal vigente.
- **Relación con Nuestros Competidores:** Los directores, ejecutivos y colaboradores de IDEPRO IFD, nos comprometemos a mantener una competencia sana, ética, y honesta, en cumplimiento con las leyes y normas aplicables, actuando en todo momento de manera profesional y bajo los principios de la sana competencia.

#### **e) Cumplimiento de las leyes y normas**

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

#### **f) Respeto a los derechos humanos**

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

#### **g) Calificación de Desempeño de RSE**

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

### **6.4 Calificaciones externas de Desempeño Social**

En respaldo al cumplimiento de la Función Social y de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental, presentamos los resultados de las Auditorías Social Externa desarrolladas por la empresa Micro Finanzas Rating, tanto en 2020 como 2021:



## **7. Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas**

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



## ANEXO 1

### INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS 2020

Cód.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
<b>1 G</b>	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos ambientales y sociales	Durante la gestión 2020, como parte del proceso de planificación estratégica, se aprobó en Directorio el Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la institución, sobre el cual fue informado acerca del avance y cumplimiento del mismo.	Nº de Planes Aprobados y Ejecutados	1
<b>1 B</b>	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	%	477%
<b>2 B</b>		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	%	0%
<b>3 B</b>		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	%	100%
<b>1 P</b>	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	%	100%
<b>1T</b>	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
<b>2T</b>		Tasa de contrataciones de empedados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
<b>3T</b>		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	%	5,4%
<b>1C</b>	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Ver Detalle en Gráfico N°2 Adjunto		
<b>2C</b>		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Durante la gestión 2020 se ejecutaron 38 programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Nº de Programas	38
<b>3C</b>		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Anualmente se lleva a cabo el Proceso de Evaluación de Desempeño a todo el personal	% de Empleados	100%

<b>1D</b>	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Ver Detalle en Gráfico N°3 Adjunto		
<b>2D</b>		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Ver Detalle en Gráfico N°2 Adjunto		
<b>1H</b>	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremial y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Durante la gestión, no se realizaron aportes de este tipo	Monto en Bs.	0 Bs.
<b>2H</b>		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Se cuenta con el Documento Institucional: Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores	Nro. De Documentos	1
<b>3H</b>		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Porcentaje de Cartera destinada al Sector Productivo con énfasis en las cadenas de especialización por región. (Principalmente ubicado en la Sucursal Tarija).	%	13%
<b>1E</b>	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	Número de Políticas específicas de RSE.	N° de Políticas	1
<b>2E</b>		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Número de Productos diseñados con perspectiva de género	N° de Productos	1
<b>3E</b>		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Número de Procedimientos Formales de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios	N° de Procedimientos	1
<b>4E</b>		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	Número de Programas Institucionales de Educación Financiera en el marco de la normativa ejecutados.	N° de programas	1
<b>1S</b>	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Se está trabajando en el Proyecto Idepro Digita con el fin de facilitar condiciones competitivas en el mercado, además de disminuir los tiempos de entrega de los productos crediticios.	N° de Proyectos	1
<b>2S</b>		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Anualmente se realiza el Informe de Punto de Reclamo, con el fin de detectar el grado de satisfacción de nuestros clientes y los principales aspectos a mejorar.	N° de Informes	1
<b>3S</b>		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	A. Número de reclamos B. Porcentaje de quejas resueltas C. Porcentaje de adopción de	A: 31 B: 100% C: 100%

				medidas correctivas	
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Se realizó una campaña interna de sensibilización, mediante la difusión de un video.	Nº de Campañas de Sensibilización	1
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Se realizó la entrega de 55,4 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos para ser tratados por empresas gestoras para su reciclaje, desmantelamiento e inactivación.	Nº de acciones realizadas	1
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Durante la gestión, no se realizaron inversiones significativas para este tema	Monto Invertido en Bs.	0 Bs.
		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	No contamos con productos específicos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Nº de Productos	0
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación.	Monto en Bs.	4.312
			Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación.	Nº de Sanciones	1
			Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación.	Nº de Sanciones	0

## ANEXO 1

### INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS 2021

Cód.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
<b>1 G</b>	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos ambientales y sociales.	Durante la gestión 2021, como parte del proceso de planificación estratégica, el Directorio aprobó el Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2021, sobre el cual fue informado acerca del avance y cumplimiento.	Nº de Planes Aprobados y Ejecutados	1
<b>1 B</b>	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	%	800%
<b>2 B</b>		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada).	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada).	%	0%
<b>3 B</b>		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.	%	100%
<b>1 P</b>	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación.	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación.	%	90%
<b>1T</b>	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
<b>2T</b>		Tasa de contrataciones de empedados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Ver Detalle en Gráfico N°1 Adjunto		
<b>3T</b>		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	%	0%
<b>1C</b>	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	Ver Detalle en Gráfico N°2 Adjunto		
<b>2C</b>		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Durante la gestión 2021 se ejecutaron 75 programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Nº de Programas	75
<b>3C</b>		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.	Anualmente se lleva a cabo el Proceso de Evaluación de Desempeño a todo el personal.	% de Empleados	100%

<b>1D</b>	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Ver Detalle en Gráfico N°3 Adjunto		
<b>2D</b>		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	Ver Detalle en Gráfico N°2 Adjunto		
<b>1H</b>	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremial y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	Durante la gestión, no se realizaron aportes de este tipo	Monto en Bs.	0 Bs.
<b>2H</b>		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	Se cuenta con el Documento Institucional: Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores	Nro. De Documentos	1
<b>3H</b>		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Porcentaje de Cartera destinada al Sector Productivo con énfasis en las cadenas de especialización por región. (Principalmente ubicado en la Sucursal Tarija).	%	22%
<b>1E</b>	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	Número de Políticas específicas de RSE.	N° de Políticas	1
<b>2E</b>		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Número de Productos diseñados con perspectiva de género	N° de Productos	1
<b>3E</b>		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Número de Procedimientos Formales de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios	N° de Procedimientos	1
<b>4E</b>		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Número de Programas Institucionales de Educación Financiera en el marco de la normativa ejecutados.	N° de programas	1
<b>1S</b>	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	En 2021 se dio continuidad y mayor empuje al Proyecto Idepro Digital con el fin de facilitar condiciones competitivas en el mercado, además de disminuir los tiempos de entrega de los productos crediticios.	N° de Proyectos	1
<b>2S</b>		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Anualmente se realiza el Informe de Punto de Reclamo, con el fin de detectar el grado de satisfacción de nuestros clientes y los principales aspectos a mejorar.	N° de Informes	1
<b>3S</b>		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	A. Número de reclamos B Porcentaje de quejas resueltas C Porcentaje de adopción de	A: 62 B: 100% C:100%

				medidas correctivas	
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	Se realizó una campaña interna de sensibilización, mediante la difusión de un video.	Nº de Campañas de Sensibilización	1
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	Se realizó la entrega de 142 kilos de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos para ser tratados por empresas gestoras para su reciclaje, desmantelamiento e inactivación.	Nº de acciones realizadas	1
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Durante la gestión, no se realizaron inversiones significativas para este tema.	Monto Invertido en Bs.	0 Bs.
		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	No contamos con productos específicos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente .	Nº de Productos	0
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación.	Monto en Bs.	115.649
			Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación.	Nº de Sanciones	10
			Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación.	Nº de Sanciones	2