



INFORME

DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL

2023

Contenido



1	Introducción	1 Pag.
2	Antecedentes	1 Pag.
3	Incorporación de la RSE en la planificación estratégica	1 Pag.
4	Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la Política de Responsabilidad Social Empresarial	3 Pag.
5	Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	5 Pag.
	Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	5 Pag.
6	Implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la estructura de IDEPRO IFD	12 Pag.
7	Evaluación del cumplimiento de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	13 Pag.
	a. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada	13 Pag.
	b. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial	13 Pag.
	c. Cumplimiento de los Lineamientos sobre RSE	14 Pag.
	d. Calificación externa de Desempeño Social	15 Pag.
8	Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas	16 Pag.



I. Introducción

IDEPRO IFD es una Institución Financiera de Desarrollo que nace en 1991. A lo largo de su historia institucional, IDEPRO IFD ha incursionado en el mercado de las microfinanzas con propuestas de financiamiento y desarrollo empresarial. En 2016 IDEPRO IFD recibe de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI la Licencia de Funcionamiento. En 2022 ASFI emite la autorización para captar recursos del público mediante cajas de ahorro y DPF. En agosto de 2023 lanzó al mercado una innovadora aplicación móvil que revoluciona las microfinanzas y marcar un nuevo rumbo en la inclusión financiera digital en Bolivia.

2. Antecedentes

En cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), IDEPRO IFD presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2023.

A efectos de exposición de información, este reporte cuenta con el Anexo N° 1: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades Supervisadas.

3. Incorporación de la RSE en la planificación estratégica

El proceso de planificación estratégica inicia desde la filosofía institucional, plasmada en la Misión y la Visión.

Visión

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

Misión

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

PEI 2021- 2023

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



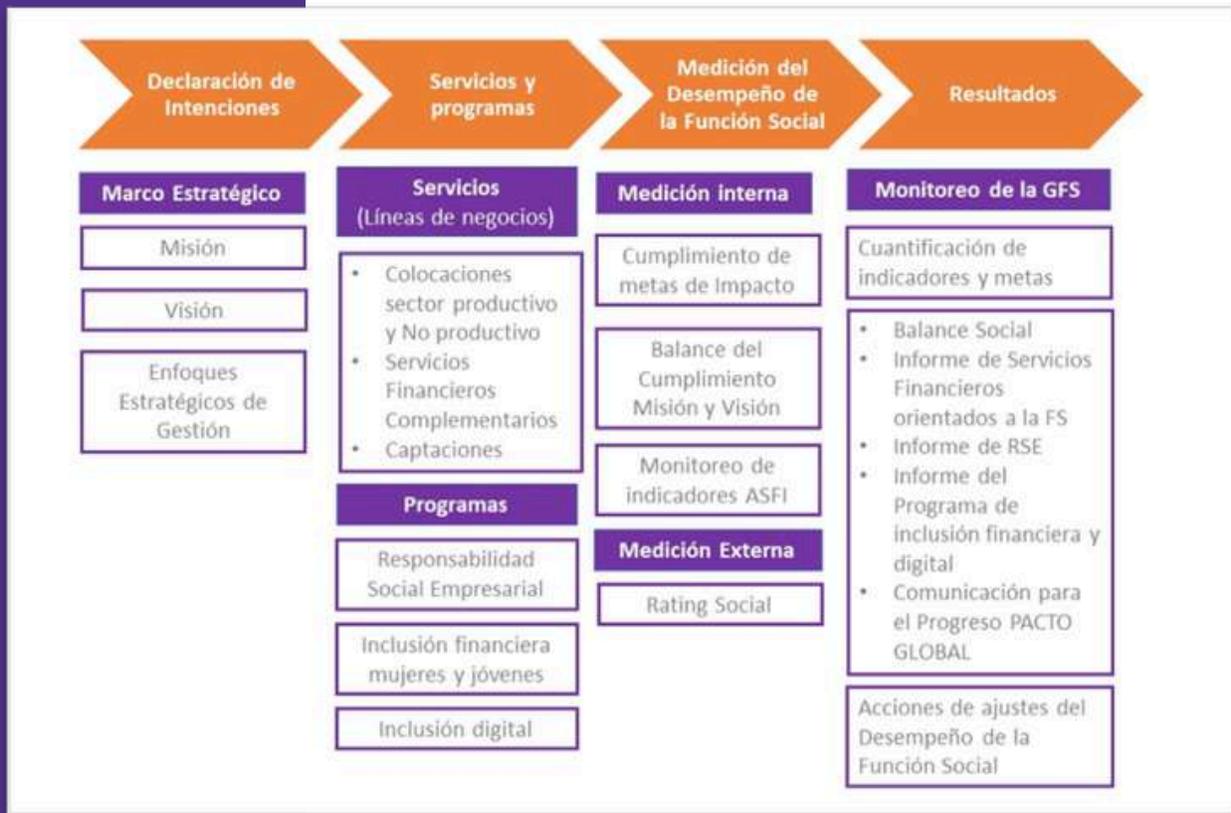
Como expone el gráfico precedente, el quinto enfoque denominado **FUNCIÓN RSE, AMBIENTAL E INCLUSIÓN DIGITAL**, es el pilar de este proceso y apunta a la identificación, planificación, ejecución, control, revisión y mejora continua de programas y proyectos de RSE, los que permiten llevar a la práctica la misión y la visión.

Este quinto enfoque fomenta el desarrollo de líneas de acción complementarias a los servicios financieros como ser la accesibilidad, complementariedad e integración digital, desencadenando la inclusión financiera, a través de soluciones digitales, tecnológicas e innovadoras.

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



En cumplimiento a la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), IDEPRO IFD tiene con una Política de la Gestión de la Función Social y Responsabilidad Social Empresarial que durante la gestión 2023, operó con base el siguiente modelo:

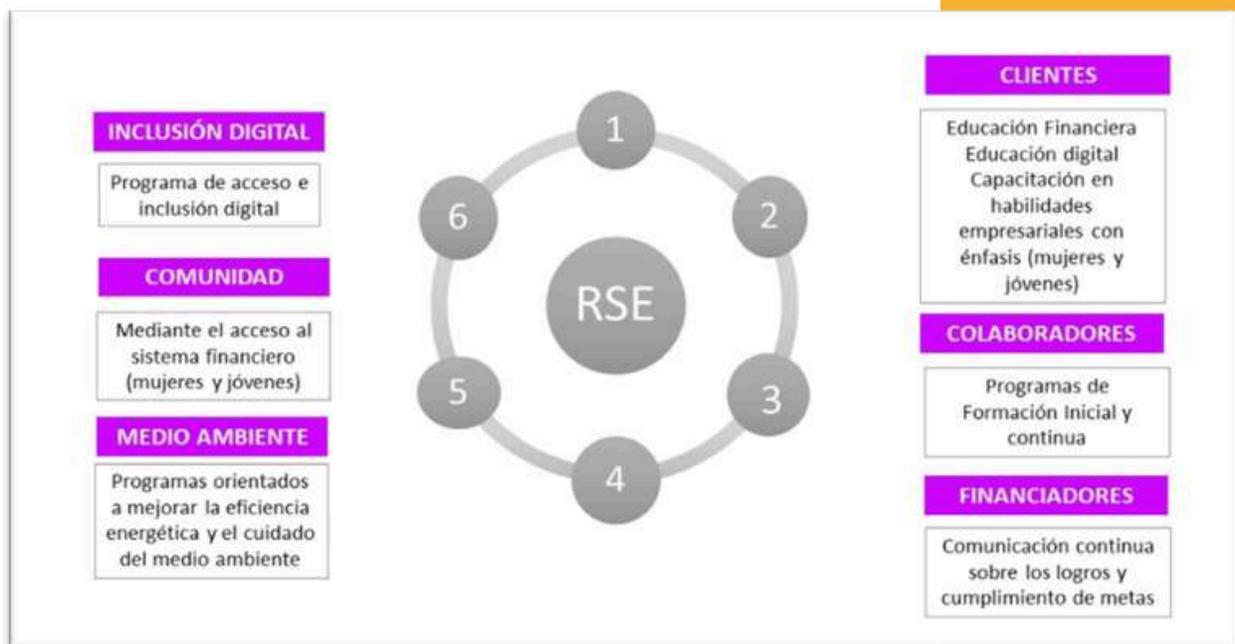


4. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la Política de Responsabilidad Social Empresarial

La Política de la Gestión de la Función Social en su capítulo Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en IDEPRO IFD, define las materias fundamentales, la estructura de la gestión, los compromisos con los respectivos grupos de interés, además de los ámbitos de acción y la estructura orgánica que interviene en la gestión de la RSE en IDEPRO IFD.

IDEPRO IFD establece procesos de gestión que priorizan a los grupos de interés, identifican los asuntos de relevancia concernientes a dichos grupos, y las áreas potenciales de actuación. La estructura de la Gestión de la RSE en IDEPRO IFD se fundamenta en el siguiente esquema:





El Plan Anual de Responsabilidad Social Empresarial 2023 está debidamente alineado al Plan Anual de Negocios, que a su vez se desprende del Plan Estratégico Institucional 2021-2023 (PEI). Se formulan Programas y Proyectos con sus lineamientos, y actividades.

La Gerencia Nacional de Cultura y Talento pone a consideración, primeramente, de Gerencia General el Plan de RSE, mismo que posteriormente debe ser aprobado por el Directorio como parte inherente del Plan Anual de Negocios.

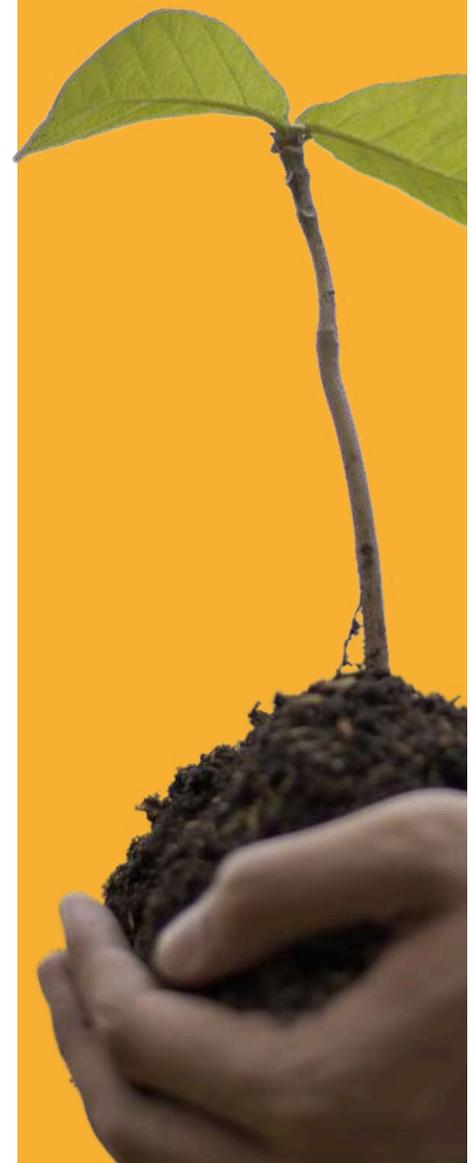
a) Derechos humanos

En cuanto al cumplimiento de lineamientos relacionados a Derechos Humanos, IDEPRO IFD es una institución adherida al Pacto Global de Naciones Unidas y en línea con los Principios 1 y 2, relacionados con Derechos Humanos y los Principios 3 al 6 Derechos Laborales, prioriza prácticas que permiten su integración en la gestión de la organización.

Por ello IDEPRO IFD prioriza dos ámbitos: en el trabajo, considerando los grupos de interés internos, y en la comunidad, involucrando a los grupos de interés externos.

En el trabajo:

- Procurando y promoviendo la implementación de condiciones dignas para los colaboradores.
- Fortaleciendo la capacitación y sensibilización para implementar una gestión con enfoque de género.
- Promoviendo la contratación local en zonas rurales y periurbanas.
- Fortaleciendo e invirtiendo en formación continua y desarrollo de los colaboradores.
- Promoviendo mecanismos internos gestión de Reclamos (Buzón de Reclamos) con respeto a la privacidad y el anonimato.
- Impulsando el uso de tecnología en los procesos de evaluación crediticia y gestión de mora, logrando desencadenar procesos eficientes y eficaces que desencadenen el equilibrio trabajo hogar.



En la comunidad:

Promoviendo el acceso a servicios financieros en zonas rurales y periurbanas
Desarrollando tecnología para la inclusión financiera ágil (aplicativo de ahorro).
Promoviendo inserción laboral de jóvenes profesionales desde el programa de pasantías.
Promoviendo programas de educación financiera y capacitación para la gestión del negocio, dirigidos a jóvenes y mujeres, prioritariamente.

b) Medio ambiente:

IDEPRO IFD ha planteado un compromiso con el cuidado del medio ambiente, el mismo se ve reflejado en las diversas líneas de acción desarrolladas en 2023.

- En 2023, se gestionaron correctamente, bajo procesos certificados, un total de 252,7 kilogramos de residuos de artículos eléctricos y electrónicos RAEE. Desde 2017, gestionamos 511,5 kilogramos de RAEEs con trazabilidad y los aseguramientos necesarios sobre su destino final.
- En 2023, se realizó la primera medición de nuestra huella de carbono un total de 163,13 tco2em. El 23% de la huella es generada por la Sucursal Santa Cruz, seguido por la Oficina Nacional en La Paz con 21%, la Sucursal El Alto con 19%, Sucursal Oruro con 15% y en menor proporción el resto de las Sucursales.

c) Partes interesadas:

Los grupos de interés son identificados y definidos en base a mecanismos de diálogo y evaluando las relaciones de confianza y grado de involucramiento con la entidad, considerando tanto la influencia que ejercen sobre ella o en las decisiones estratégicas y operativas de la misma y el impacto generado sobre ellas producto de las acciones desarrolladas como parte del giro de Negocio.

5. Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

a. Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial

IDEPRO IFD en la gestión 2023 priorizó cuatro grupos de interés y desarrolló programas y proyectos en base a los compromisos con cada uno de ellos.



Grupo de interés

Compromiso

Colaboradores

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.

Así mismo, se plantea el compromiso de desarrollar proyectos planes y programas de formación, y desarrollo a fin de fortalecer el capital humano consolidando la estructura, y la cultura institucional, alineada a la estrategia disruptiva dando un fuerte énfasis en la formación en el ámbito digital.

Clientes

Se definirán Proyectos de RSE orientados a fortalecer las capacidades de los clientes en los ámbitos de la educación financiera, educación digital y capacitación en habilidades empresariales.

Los proyectos ponen especial énfasis en clientes mujeres, jóvenes, y/o población con menos acceso de inclusión digital.

Comunidad

Se definirán proyectos para coadyuvar la formación de jóvenes que accedan a su primer empleo con

formación en microfinanzas y con un enfoque sostenible y responsable con el medio ambiente y entono de vida a través de programas de pasantías, busca generar un impacto positivo en el ámbito de la empleabilidad.

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 promoviendo la implementación de prácticas sostenibles y amigables con el medioambiente.



El plan de RSE 2023 contempló cuatro programas con sus respectivos proyectos, enfocados en los diferentes públicos de interés fundamentados en sus respectivos compromisos:

PROGRAMA	PÚBLICO DE INTERÉS	COMPROMISO
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	CLIENTE EXTERNO	Se definirán Proyectos de RSE orientados a fortalecer a los clientes en el ámbito de educación financiera y desarrollo de sus capacidades y habilidades digitales.
PROGRAMA INSPIRANDO A LA ACCIÓN	CLIENTE INTERNO	Se definirán acciones orientadas a fortalecer los liderazgos a fin de coadyuvar el cumplimiento de metas institucionales y por ende de la MISIÓN y marco estratégico, orientado a la Inclusión Financiera y digital.
PROGRAMA DE ACCESO DIGITAL	CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Se definirán proyectos con el propósito de fortalecer las capacidades de los funcionarios y clientes y usuarios financieros en el ámbito digital coadyuvando a la inclusión financiera y digital.
PROGRAMA DE PROYECTOS SOCIALES	CLIENTE EXTERNO 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.
	CLIENTE EXTERNO Comunidad	Se definirán acciones para generar espacios de inserción laboral en el ámbito de las microfinanzas de nuevos profesionales con vocación hacia la inclusión financiera a fin de repercutir en el bienestar y desarrollo de las comunidades y municipios donde IDEPRO IFD tiene presencia

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

Programa de Educación Financiera Aprendiendo más con IDEPRO IFD

Público de Interés:

CLIENTE EXTERNO – Clientes y usuarios financieros

Objetivo:

Promover y fortalecer la comprensión de clientes, usuarios financieros y público en general de los principales conceptos de educación financiera, dotándoles de información, mensajes claros y sencillos, y herramientas necesarias para la toma de decisiones respecto al uso de los productos y servicios financieros ofertados, sus características, aplicaciones, beneficios y riesgos, además, en el marco de los derechos y obligaciones como consumidores financieros relacionados a ellos.

Acciones Realizadas:

En 2023, el Programa de Educación Financiera “Aprendiendo más con IDEPRO IFD”, a través de los Subprogramas de Educación y Difusión, realizó las siguientes acciones:

SUBPROGRAMA EDUCACIÓN

Proyecto 1: Impulso para el Desarrollo:

- Se ejecutó un cronograma de seminarios web de capacitación a través de la Plataforma virtual IMPULSO PARA EL DESARROLLO, cada evento virtual contó con una serie de materiales didácticos como ser: videos, cuestionarios, lecturas, para completar el proceso de aprendizaje y finalizar una evaluación y retroalimentación de los contenidos, hasta aprobación y certificación final. Se registraron y certificaron un total de 344 personas, 211 mujeres y 133 varones

Proyecto 2: Jóvenes emprendedores – Grupos vulnerables (Manejo de las Finanzas Personales y Familiares)

- Para el desarrollo del proyecto, se coordinó con los responsables del proyecto Youth Ready de la ONG Visión Mundial, con el fin de capacitar a los jóvenes que buscan emprender sus negocios. Esta actividad se realizó en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra en el marco del encuentro nacional de jóvenes emprendedores. Para la facilitación de este taller, se contó con el apoyo de una experta en la temática de Fundación PROFIN. Se capacitó a 81 jóvenes emprendedores en la temática del crédito y sus implicancias, tipos de créditos, características, beneficios, riesgos. La sesión se realizó el 23 de junio de 2023.
- El marco de este mismo proyecto se desarrolló, con apoyo de una consultora externa talleres de capacitación dirigidos a jóvenes estudiantes de Unidades Educativas, Institutos y Universidades, totalizando los beneficiarios de este proyecto 769 jóvenes, de los cuales, 436 mujeres y 333 hombres.

Proyecto 3: Programa de Aprendizajes de Educación Financiera con Mujeres emprendedoras- MUJERES DE VALOR

- Se ejecutó el programa Aprendizajes de Educación Financiera con Mujeres emprendedoras - MUJERES DE VALOR, compuesto por distintos seminarios web de capacitación, y talleres presenciales con clientes y mujeres emprendedoras, potenciales clientes. Se abordaron las temáticas relativas a educación financiera y empoderamiento de la mujer además de temas de conocimiento técnico para el manejo de sus negocios. La participación, alcance y registro de los eventos virtuales y presenciales, alcanzó la siguiente cantidad de personas, quienes completaron tanto el proceso de capacitación, registro, la evaluación final y certificación. 249 personas capacitadas en total, 236 mujeres 13 hombres.

Proyecto 4: Jóvenes en el Sistema Financiero (Edu Comunidad WhatsApp):

- Se realizó el envío de artes y videos didácticos por WhatsApp con consejos y conceptos de educación financiera a los clientes y usuarios financieros de ellos grupos de WhatsApp. El proyecto estuvo dirigido a 980 clientes de áreas urbanas y rurales, además de jóvenes potenciales clientes. 597 mujeres y 383 hombres. Los clientes recibieron 10 videos sobre diversas temáticas de educación financiera, además de un link para su registro y evaluación en formulario Google



Proyecto 5: Zona EDU Digital

- A través de la metodología de Puntos de Educación Financiera en agencias y/o Sucursales, se ejecutaron capacitaciones presenciales en los espacios de atención digital con el apoyo de pasantes y/o oficiales de negocios quienes capacitaron a clientes y usuarios financieros sobre el uso de las aplicaciones y plataformas institucionales. El alcance fue 345 personas capacitadas de las cuales son 187 mujeres y 158 hombres.

Proyecto 6: BECAS Curso Gestor Financiero (adicional)

- Se habilitó el curso gestor financiero para jóvenes estudiantes interesados en capacitarse como gestores financieros, y se capacitó a jóvenes estudiantes o profesionales que deseen fortalecer sus conocimientos y habilidades para ejercer como gestores financieros. Se alcanzó 1.219 becarios de los cuales, 766 son mujeres y 453 son hombres.

SUBPROGRAMA DIFUSIÓN

Proyecto 1: Informados con IDEPRO:

- Se realizó la difusión de mensajes en las plataformas digitales de la institución y videos en las pantallas de circuito cerrado de las Sucursales sobre diferentes temáticas de Educación Financiera de los ejes temáticos: Protección del Consumidor Financiero, Servicios Financieros y Finanzas personales, familiares y del negocio.

Proyecto 2: Participación en Ferias

- IDEPRO IFD participó en la Feria del crédito para el Vivir Bien en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.
- También se realizó la distribución de material impreso (dípticos) en agencia y sucursales y en eventos públicos.

Proyecto 3: Aprendiendo más con IDEPRO IFD

- Se difundió información por WhatsApp, Aplicativo Móvil y Redes Sociales con consejos de educación financiera. Se compartieron videos, mensajes y enlaces a material con contenido relevante referido a educación financiera.

Subprograma	Actividad	N° de personas Efectivamente Capacitadas
Educación	Proyecto 1: Programa de Aprendizajes de Educación Financiera con Mujeres Emprendedoras. Mujeres de Valor	249
	Proyecto 2: Jóvenes en el sistema financiero (EDUCOMUNIDAD WHATSAPP)	980
	Proyecto 3: Impulso para el Desarrollo	344
	Proyecto 4: ZONA Edudigital	345
	Proyecto 5: Jóvenes emprendedores (jóvenes vulnerables)	769
	Proyecto 6*: BECAS Curso Gestor Financiero	1.219
N° TOTAL DE PERSONAS EFECTIVAMENTE CAPACITADAS SUBPROGRAMA EDUCACIÓN		3.906
Difusión	Proyecto 1: Aprendizajes de Educación Financiera	64.858
	Proyecto 2: Ferias del crédito para el Vivir Bien Santa Cruz	216
	Proyecto 3: Aprendiendo más con IDEPRO IFD	980

3.906

Número de personas capacitadas con el sub programa de Educacion

66.054

Número de personas capacitadas con el sub programa de Difusión

Nombre del Programa

Programa Inspirando a la Acción

Público de Interés:

CLIENTE INTERNO -Colaboradores

Objetivo:

Fortalecer los liderazgos a fin de coadyuvar el cumplimiento de metas institucionales y por ende de la MISIÓN y marco estratégico, orientado a la Inclusión Financiera y digital.

Acciones Realizadas:

- Talleres con líderes para definir el perfil del líder IDEPRO. Evaluación 360° de liderazgo.
- Sesiones de feedback individuales para realizar la devolución de resultados y plantear compromisos personales de mejora.
- Talleres para el fortalecimiento de habilidades en modalidad híbrida (presencial y virtual). En total, 25 Gerentes y Subgerentes participaron del proceso.
- Fortalecimiento de habilidades de liderazgo para Jefaturas y potenciales líderes. Se utilizó la Plataforma Quizizz en la cual se habilitaron cuatro módulos. Con la participación de 40 colaboradores mandos medios, o potenciales líderes.
- En el marco del 31 aniversario, se lanzó el concurso Jornadas del Saber que abordó tres líneas de conocimiento. Los colaboradores participaron a través de la plataforma Quizis y el alcance fue de 190 colaboradores.

Nombre del Programa:

Programa de Acceso Digital

Público de Interés:

CLIENTE INTERNO – EXTERNO Colaboradores -Clientes y usuarios financieros

Objetivo/Alcance del Proyecto:

Se definirán proyectos con el propósito de fortalecer las capacidades de los funcionarios y clientes y usuarios financieros en el ámbito digital coadyuvando a la inclusión financiera y digital

Acciones Realizadas:

En el marco del Programa de Educación financiera y el Plan Anual de Capacitación PAC 2023 dirigidos a clientes y colaboradores respectivamente, se realizaron acciones de capacitación sobre la temática digital, incluyendo sesiones sobre la nueva app y complementando con temas de ciberseguridad, también se complementó con la difusión tanto interna como externamente de los mismos aspectos. 137 colaboradores capacitados en las temáticas de Educación Financiera – Cultura del Ahorro Ciberseguridad Uso de la aplicación móvil y web. 216 clientes y usuarios financieros capacitados en las mismas temáticas.

Nombre del Programa:

Programa de proyectos sociales

Público de Interés:

CLIENTE EXTERNO - Medio ambiente

Objetivo:

Desarrollar Proyectos de RSE orientados al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, en el ámbito de la actividad institucional.

Acciones Realizadas:

En 2023 se ejecutaron tres proyectos, IDEPRO RECICLA, Protejamos al medio ambiente y Medición de Huella de Carbono.

- IDEPRO RECICLA: Se realizó la entrega de 86 kilos de tonners de impresoras, la gestión para el reciclaje de 257 kilos de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEES Y DE 105 kilos de papel para su reciclaje
- Protejamos el Medio Ambiente: Consistió en la dotación de contenedores de cartón, a todas las Agencias y Sucursales, para acumular y separar papel en desuso, además de la sensibilización y capacitación a jefes de Operaciones y Encargados Operativos, ya que ellos son los responsables de la gestión de papel en sus oficinas mediante el uso de los contenedores de cartón para separación de papel para su reciclaje.
- Medición de la Huella de Carbono: A través del componente de apoyo técnico de LOCKFUND NEXT, se logró el apoyo y financiamiento para la implementación del proceso de medición de huella de carbono. A través de una consultora que acompañó el proceso se realizó la sistematización de los datos e indicadores y demás de capacitaciones y sensibilización a las áreas vinculadas y responsables directos.
- Adicionalmente, y en el mismo ámbito de protección al medio ambiente, nuestra Política de Negocios establece que cuando se identifiquen solicitudes donde existen claras y contundentes señales de contaminación ambiental (uso de desechos sólidos o líquidos que degraden el medioambiente) o el uso no sostenible de recursos naturales. El cliente debe presentar una carta de Compromiso Ambiental que debe ser incorporado como anexo a la carpeta de crédito. Donde el personal responsable de la operación deberá realizar seguimiento periódico de acuerdo al compromiso ambiental, a fin de verificar el nivel de cumplimiento del mismo.

Nombre del Proyecto:

Programa de proyectos sociales

Público de Interés:

CLIENTE EXTERNO – Comunidad

Objetivo:

Se definirán acciones para generar espacios de inserción laboral en el ámbito de las microfinanzas de nuevos profesionales con vocación hacia la inclusión financiera a fin de repercutir en el bienestar y desarrollo de las comunidades y municipios donde IDEPRO IFD tiene presencia

Acciones Realizadas:

En junio de 2023 se lanzó el Programa Mi primer salto profesional PRO IDEPRO Programa de Formación de nuevos Talentos, cuyo principal fin es generar la inserción laboral de jóvenes interesados en incursionar profesionalmente en el ámbito de las microfinanzas tuvo tres generaciones y un grupo denominado EDUDIGITALES con un fuerte componente de capacitación digital. Los jóvenes pasantes pros de las 3 generaciones y los EDUDIGITALES.

Al 31 de diciembre de 2023 sumaron un total de 116 jóvenes que formaron parte del proceso, postularon, fueron seleccionados, se capacitaron, rindieron sus evaluaciones y finalizaron sus periodos de pasantías. Así mismo, de los 116, 25 fueron incorporados en los diferentes equipos de Agencias y Sucursales de IDEPRO IFD.

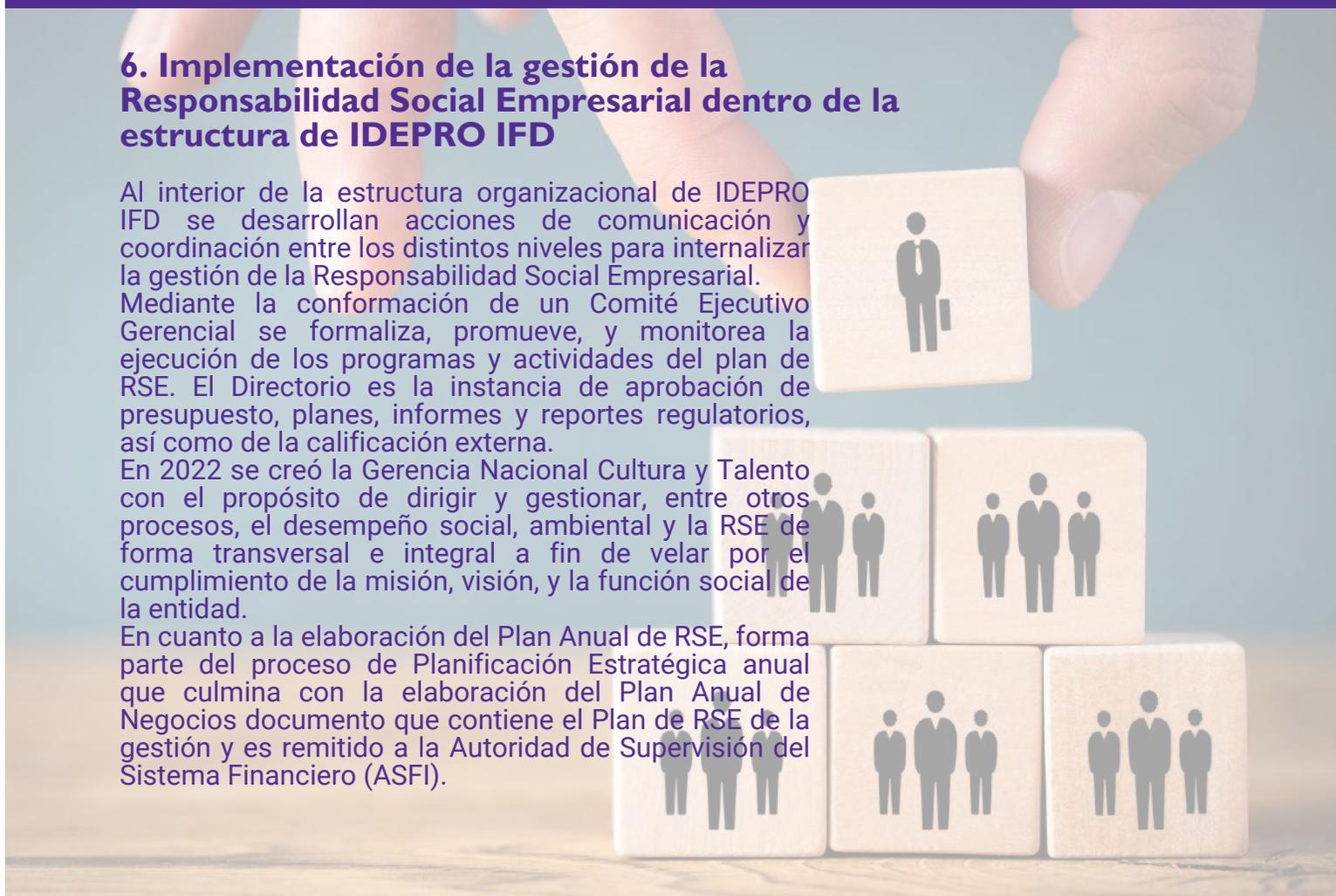
6. Implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la estructura de IDEPRO IFD

Al interior de la estructura organizacional de IDEPRO IFD se desarrollan acciones de comunicación y coordinación entre los distintos niveles para internalizar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

Mediante la conformación de un Comité Ejecutivo Gerencial se formaliza, promueve, y monitorea la ejecución de los programas y actividades del plan de RSE. El Directorio es la instancia de aprobación de presupuesto, planes, informes y reportes regulatorios, así como de la calificación externa.

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

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



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

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

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

Público de Interés	Nombre del Programa	Resultados
CLIENTE EXTERNO	PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	La ejecución del Programa de Educación Financiera 2023 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 2023, se capacitaron 3.906 personas, superando el porcentaje mínimo exigido por normativa.
CLIENTE INTERNO	PROGRAMA INSPIRANDO A LA ACCIÓN	El Programa Inspirando a la Acción, estuvo reestructurado en tres niveles de ejecución, nivel gerencial-ejecutivo, nivel mandos medios y potenciales líderes y todo el personal. Las acciones estuvieron orientadas a fortalecer, el componente de liderazgo y habilidades blandas para una óptima dirección de equipos. En el ámbito de las actividades en la que participo todo el personal, se realizó el lanzamiento de un concurso en plataforma QUIZZIZ, los contenidos de las evaluaciones fueron dos: Conocimiento técnico variado y conocimiento de la historia institucional de IDEPRO IFD, alcanzando una participación activa de 190 colaboradores en los tres retos.
CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	PROGRAMA DE ACCESO DIGITAL	El Programa de Acceso Digital, desde los lineamientos Educación Financiera para clientes y capacitación de habilidades digitales para los colaboradores, complementó con la formación en Educación Financiera con el componente digital, ciberseguridad y uso y acceso de la app para el ahorro.
CLIENTE EXTERNO Medio ambiente	PROGRAMA DE PROYECTOS SOCIALES	<p>IDEPRO RECICLA: Se realizó la entrega de 86 kilos de tener de impresoras, la gestión para el reciclaje de 257 kilos de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEEs Y DE 105 kilos de papel para su reciclaje</p> <p>Protejamos el Medio Ambiente: Dotación de contenedores de cartón, a todas las Agencias y Sucursales, para acumular y separar papel en desuso, además de la sensibilización y capacitación a Jefes de Operaciones y Encargados Operativos, siendo ellos los responsables de la gestión de papel en sus oficinas mediante el uso de los contenedores de cartón para separación de papel para su reciclaje.</p> <p>Medición de la Huella de Carbono: Se implementó del proceso de medición de huella de carbono. A través de una consultora que acompañó el proceso. Se realizó la sistematización de los datos e indicadores y, se realizaron sesiones de capacitación y sensibilización a las áreas vinculadas y responsables. Se cumplió el objetivo planteado de realizar la primera medición de emisión de gases de efecto invernadero, para así contar con la línea base que permitirá en las siguientes gestiones la implementación de acciones de mitigación completando de esta manera el proceso.</p> <p>Los resultados más relevantes en este proceso que refleja las emisiones de la gestión 2022 fueron los siguientes:</p> <p>163,16 tCO2e, dividida en los siguientes porcentajes según alcance.</p> <p>ALCANCE 1: Consumo de combustibles en vehículos propios 46%</p> <p>ALCANCE 2: Consumo de energía eléctrica 41%</p> <p>ALCANCE 3: Viajes aéreos 13%</p>
CLIENTE EXTERNO Medio ambiente Comunidad	PROGRAMA DE PROYECTOS SOCIALES	El Proyecto de inserción laboral de jóvenes denominado MI primer salto profesional PRO IDEPRO Programa de Formación de nuevos Talentos alcanzó un total de 116 jóvenes en todo el proyecto. Así mismo, 25 fueron incorporados en los diferentes equipos de Agencias y Sucursales de IDEPRO IFD.

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

En 2023 la Institución, cumplió de forma satisfactoria con la gestión y ejecución de su Plan de RSE, se alcanzó el cumplimiento de los compromisos y objetivos para cada uno de los públicos de interés.

PROGRAMA	PÚBLICO DE INTERÉS	PROYECTOS	DETALLE
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	CLIENTE EXTERNO	Aprendizajes de Educación Financiera con Mujeres Emprendedoras.	Ejecutado
		MUJERES DE VALOR	Ejecutado
		Jóvenes en el sistema financiero (EDUCOMUNIDAD WHATSAPP)	Ejecutado
		Impulso para el Desarrollo	Ejecutado
		Zona EduDigital	Ejecutado
		Jóvenes emprendedores (jóvenes vulnerables)	Ejecutado
PROGRAMA INSPIRANDO A LA ACCIÓN	CLIENTE INTERNO	BECAS Curso Gestor Financiero	Ejecutado
		Liderazgo Gerencial	Ejecutado
		Liderazgo Mandos Medios y potenciales líderes	Ejecutado
PROGRAMA DE ACCESO DIGITAL	CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Jornadas del Saber	Ejecutado
		Voluntarios Digitales	Ejecutado
PROGRAMA DE PROYECTOS SOCIALES	CLIENTE EXTERNO Medio ambiente	Zona EduDigital	Ejecutado
		IDEPRO recida	Ejecutado
		Protejamos el medio ambiente	Ejecutado
		Medición de Huella de Carbono	Ejecutado

c. Cumplimiento de los Lineamientos sobre RSE

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

a) Rendición de cuentas ante la sociedad en general

IDEPRO IFD reporta anualmente 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 tanto digitales como impresos y estos son:

- El Informe Anual de RSE, y el Balance Social, con base en la normativa ASFI
- La Memoria institucional y los Estados Financieros auditados publicados en la página web para acceso y conocimiento del público en general.
- La Comunicación de Progreso (COP) al Pacto Global de Naciones Unidas.
- Adicionalmente, este informe está respaldado por una calificación de desempeño de RSE realizada por una empresa externa.
- Además de los Estados Financieros que son publicados en medios de prensa escritos que cuentan con un alcance a nivel nacional.
- Así mismo, la gestión de notas de prensa para difundir los logros y cumplimiento de cada uno de los programas y proyectos de RSE, fue una estrategia ejecutada en 2023 que logró replicas 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 los impactos en la sociedad, economía y medio ambiente, IDEPRO IFD pone a disposición del público en general la siguiente información e informes:

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

c) Comportamiento ético

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

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

d) Respeto a los intereses y necesidades de las partes interesadas

Un principio básico de la Responsabilidad Social Empresarial en IDEPRO IFD es la gestión de los grupos de interés. Todos los compromisos planteados en los planes anuales procuran responder satisfactoriamente a las expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés ya que son importantes por la posibilidad que tienen de influir e intervenir sobre la actividad y los resultados de la organización y/o verse afectados o por las acciones de la entidad.

A través del diálogo y los compromisos con los grupos de interés, IDEPRO ifd gestiona el conocimiento y los recursos de estas partes interesadas. De este modo, representan un mecanismo para investigar los temas en cuestión, generar innovación y hacer frente a desafíos.

Colaboradores:	Además de buscar incentivos monetarios, los colaboradores tienen necesidad de capacitación y formación continua para así adecuarse a los cambios de contexto y a los requerimientos del sector. Otra necesidad es la de bienestar a través del equilibrio entre el trabajo / hogar, dada la naturaleza demandante de algunos procesos.
Clientes:	Nuestra clientela, tiene necesidades de capacitación en Educación Financiera, Educación Ambiental, Asistencia Técnica, capacitación en habilidades para el manejo de sus negocios, en cuanto a las mujeres, empoderamiento y conocimiento de sus derechos, estas capacitaciones pueden repercutir positivamente en mejor desempeño de sus actividades económicas y por ende, en mejor calidad de vida.

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 Función Social y 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 como ser los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Transparencia y Anticorrupción y Medio Ambiente, con el objetivo de que sean incluidas en las estrategias y operaciones.

g) Calificación de Desempeño de RSE

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

d. Calificación externa de Desempeño Social

En respaldo al cumplimiento de la Función Social y de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Ambiental, presentamos el resultado de la Auditoría Social Externa desarrollada por la empresa MicroFinanza Rating. La calificación obtenida en 2023 es la siguiente:



8. Indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas

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



Anexo N° I

INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS

Cód.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1 G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos ambientales y sociales	Durante la gestión 2023, como parte del proceso de planificación estratégica, se aprobó en Directorio el Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la institución, sobre el cual fue informado acerca del avance y cumplimiento del mismo.	Nº de Planes Aprobados y Ejecutados	1
1 B		Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	veces	8
2 B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la en 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 en la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	%	0%
3 B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	%	100%
1:00 p. m.	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas operación	%	90%

1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	A diciembre 2023, se tuvo 384 colaboradores. Del total del personal, 194, es decir el 50,52% son mujeres, el 49,48% son hombres, el 24,48% pertenece a la generación Z o <i>centenials</i> , el 52,08% es <i>millenial</i> , el 21,6% es generación X y el 1,82% es <i>baby boomer</i> .	Ver Cuadro N° 1	
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	El 52,94 % de las contrataciones fueron hombres, el 47,06 % fueron mujeres. El 1,51% es <i>baby boomer</i> , el 20,60% es generación X, el 49,25% es <i>millenial</i> y el 28,64% es <i>centennial</i> .	Ver Cuadro N° 2	
-		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	La rotación media del personal es de 13.0%	Ver cuadro N° 3	
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	%	0
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	El promedio general de horas de capacitación del personal es de 22,9 horas	Ver Cuadro N° 4	
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Durante la gestión 2023 se ejecutaron 5 programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	N° de Programas	5
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Anualmente se lleva a cabo el Proceso de Evaluación de Desempeño a todo el personal	% de Empleados	100%
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Ver Cuadro N° 5		
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Ver Cuadro N° 6		

1H		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 2023, no se realizaron aportes de este tipo	Monto en Bs.	0 Bs.
2H	Derechos humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	<p>IDEPRO IFD esta adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas en Bolivia desde la gestión 2017 y en línea con los Principios 1 y 2, relacionados con Derechos Humanos y los Principios 3 al 6 de Derechos Laborales, prioriza prácticas que permiten su integración en la gestión de la organización.</p> <p>Dentro de su marco formal cuenta con normas que hacen referencia a los Derechos Humanos como ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial • Código de Conducta Ética. • Manual de atención al Cliente • Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores 	Nro. De Documentos	4
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	En 2023 se realizó la medición de impacto en base al índice de acceso a microfinanzas de la empresa 60 DECIBELES. La evaluación consideró a 2.000 clientes de crédito individual de ámbitos rural y urbano con más de un año de antigüedad.	%	9

1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	Políticas de Función Social y RSE.	N° de Políticas	1
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Ver Cuadro N° 7: Productos crediticios		
			Cuadro N° 8: Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social según su propósito		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Número de Procedimientos Formales de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios	N° de Procedimientos	1
4e	Enfoque Social	Iniciativas para mejorar la educación financiera	Número de Programas Institucionales de Educación Financiera en el marco de la normativa ejecutados. Durante la gestión 2023 IDEPRO IFD ejecutó acciones de educación financiera, capacitación en transformación digital, Empoderamiento a mujeres, formó parte del programa IMPULSO PARA EL DEARROLLO promovido por FINRURAL. En total alcanzamos a	N° de programas	1
		según tipo de beneficiario	3.906 participantes. Como refuerzo a las estrategias de educación, se ejecutaron campañas de difusión información mediante una diversidad de canales (digitales, redes sociales, eventos) llegando a 66.054 personas.		



1s	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	<p>En 2023 se lanzó la APP IDEPRO TECHREO con el fin de promover el micro ahorro digital, con énfasis en los clientes de crédito a fin de facilitarles la herramienta y familiarizarlos con los procesos de ahorro desde la inclusión financiera digital.</p> <p>En 2023 también se habilitó el Contact Center (Línea gratuita 800177772 y WhatsApp 62222028) para la atención de consultas, quejas, solicitudes de apoyo operativo en cuento al uso del nuevo aplicativo y requerimientos varios de parte de la clientela y de los usuarios financieros.</p>	Nº de Proyectos	2
2s		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a	Anualmente se realiza el Informe de Punto de Reclamo, con el fin de	Nº de Informes	1
3s		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	<p>A. Número de</p> <p>B. Porcentaje de quejas resueltas</p> <p>C. Porcentaje</p>	<p>A: 124</p> <p>B: 98.4% (equivalente a 122 quejas, el resto reclamos en segunda instancia aún en proceso.</p> <p>C:100%</p>
1a	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Se realizó la medición anual de ahorro de energía mediante el uso de paneles solares en Oficina Nacional.	Nº de Informes	1
2a		<p>Gestión de residuos producto de los servicios y</p> <p>productos que prestan</p>	<p>En 2023 se dio continuidad por quinto año consecutivo a la implementación de la logística para la correcta gestión de 257 kilos de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAES y 86 kilos de tonners de impresoras bajo procesos certificados. La empresa RAEE REEcicla fue la encargada de realizar la gestión de estos residuos, esta empresa cuenta con Registro Ambiental y los procesos son avalados y certificados por la Cámara Nacional de Industrias.</p> <p>Adicionalmente, se entregaron 105 kilos de papel para su reciclaje.</p>	Nº de Informes	1

3a		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Ver Cuadro N° 9	Monto Invertido en Bs.	11.166,42 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	N° de Productos	0
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Monto de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación.	Monto en Bs.	93.200
			Número de sanciones pecuniarias pagadas por incumplimiento de la legislación.	N° de Sanciones	8
			Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación.	N° de Sanciones	1

Cuadro I: Detalle de colaboradores por grupo etareo, género y departamento a dic 23

DEPARTAMENTO	BABY BOOMERS de 1949 a 1968.		GENERACIÓN X de 1969 a 1980		GENERACIÓN Y Millenials de 1981 a		GENERACIÓN Z Centennials de 1994		TOTAL
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
ORURO	0	2	4	5	8	18	10	3	50
TARIJA	0	1	2	6	10	5	6	5	35
CHUQUISACA	0	0	2	0	9	6	8	3	28
PANDO	0	0	2	3	7	6	0	0	18
BENI	0	0	1	1	0	3	0	2	7
POTOSI	0	0	3	4	10	10	4	4	35
SANTA CRUZ	0	0	7	5	17	17	13	4	63
LA PAZ	1	3	10	19	24	30	17	13	117
COCHABAMBA	0	0	5	4	12	8	2	0	31
TOTAL	1	6	36	47	97	103	60	34	384

Cuadro N° 2: Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento dic 23

DEPARTAMENTO	BABY BOOMERS de 1949 a 1968.		GENERACIÓN X de 1969 a 1980		GENERACIÓN Y Millenials de 1981 a		GENERACIÓN Z Centennials de 1994		TOTAL
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
ORURO	0	1	2	5	6	11	5	1	31
TARIJA	0	1	1	3	5	0	3	7	20
CHUQUISACA	0	0	1	0	1	3	5	3	13
PANDO	0	0	2	1	4	4	0	0	11
BENI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POTOSI	0	0	1	2	6	6	1	3	19
SANTA CRUZ	0	0	1	4	8	12	7	3	35
LA PAZ	0	1	4	11	8	15	11	10	60
COCHABAMBA	0	0	2	1	8	3	1	0	15
TOTAL	0	3	14	27	46	54	33	27	204
	3		41		100		60		
	1,51%		20,60%		49,25%		28,64%		100

Cuadro N°3 Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento a Dic 23

Departamento	Género	< 34		34-54		>54	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Beni	Mujer	0	0,00%	0	0	0	0
	Hombre	0	0,00%	1	1,1	0	0
Chuquisaca	Mujer	4	7,80%	0	0	0	0
	Hombre	0	0,00%	3	3,3	0	0
Cochabamba	Mujer	0	0,00%	1	1,1	0	0
	Hombre	3	5,90%	5	5,5	0	0
La Paz	Mujer	5	9,80%	15	17	0	0
	Hombre	10	19,60%	12	13	3	75
Oruro	Mujer	8	15,70%	5	5,5	0	0
	Hombre	2	3,90%	14	15	0	0
Pando	Mujer	2	3,90%	3	3,3	0	0
	Hombre	2	3,90%	3	3,3	0	0
Potosí	Mujer	0	0,00%	3	3,3	0	0
	Hombre	2	3,90%	8	8,8	1	25
Santa Cruz	Mujer	3	5,90%	7	7,7	0	0
	Hombre	5	9,80%	6	6,6	0	0
Tarija	Mujer	3	5,90%	5	5,5	0	0
	Hombre	2	3,90%	0	0	0	0
Total		51	100	91	100	4	100
Promedio		2,8		5,1		0,2	

Cuadro N° 4 Promedio de horas de capacitación al año, desglosada por nivel jerárquico

Nivel jerárquico	Promedio de horas de
Ejecutivo	18,3
Mando medio	20,6
Operativo	29,7
Promedio	22,9

Cuadro N° 5 Composición de la Junta Directiva (Directorio) por grupo etáreo

Género	< 34	34-54	>54	Total
Hombres	0%	0%	100%	100%
Mujeres	0%	0%	0%	0%
Total				100%

Cuadro N° 6 Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional

Nivel jerárquico	Salario mínimo hombres	Salario mínimo mujeres
Ejecutivo	14.000	12.000
Mando medio	7.000	7.000
Operativo	2.400	2.400

Cuadro N°7: Productos crediticios

Tipo de crédito	Descripción	Impacto
Microcrédito	Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades. Por el tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de microempresa.	Social
Crédito de vivienda (Sin o con Garantía Hipotecaria)	Adquisición de terreno para construcción, compra de vivienda individual o en propiedad horizontal (estos objetos no aplican cuando es sin Garantía hipotecaria), construcción de vivienda, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda y anticrético (este último aplica solo cuando es sin garantía hipotecaria).	Social
Crédito de consumo	Todo crédito concedido a una persona natural, con el objeto de financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de su actividad, adecuadamente verificados. Esta definición incluye las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas naturales	Social

Cuadro N°8: Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social según su propósito

Créditos	
Producto	Descripción del impacto
PROAGRO	Son créditos medianamente especializados por ser diseñados en correspondencia con la estructura y necesidades comunes de un conjunto de actividades agrícolas y pecuarias, y que son seleccionadas por su relevancia en la economía de las regiones donde opera IDEPRO IFD y su alta
PROTRANSFORMA	Son créditos medianamente especializados por ser diseñados en correspondencia con la estructura y necesidades comunes de un conjunto de actividades productivas de transformación y que son seleccionadas por su relevancia en la economía de las regiones donde opera IDEPRO IFD y su alta <u>concentración de población meta institucional</u> . <u>PROTRANSFORMA</u> financia
PROMICRO	Son créditos que atienden las necesidades comunes del sector no productivo de la economía (comercio y servicios). Otorgan capital de inversión u operación y sus condiciones, montos, plazos, garantías, tasas de interés entre otras, se establecen desde la evaluación económica y financiera.
PROCONSUMO:	Crédito estandarizado que atiende las necesidades de la compra de bienes de consumo o el pago de servicios, o inicio de nuevas actividades de personas naturales dependientes o independientes que generan ingresos a través de un salario como empleado de empresas públicas o privadas o que trabajan
PROVIVIENDA	Crédito que atiende las necesidades de soluciones habitacionales y vivienda de personas naturales propietarias de actividades económicas de comercio, servicios, producción o son dependientes de instituciones públicas o privadas que perciben un salario o son trabajadores a cuenta propia generando ingresos prestando sus servicios
Ahorro	
Caja de Ahorro DIGITAL	El objetivo de la caja de ahorro digital es facilitar el acceso al ahorro de forma remota mediante la apertura de una cuenta desde cualquier dispositivo conectado a Internet. Además de promover la cultura de ahorro promueve los hábitos digitales, generando mayor inclusión digital y cultura de ciberseguridad.
DPF DIGITAL	Producto de ahorro que permite apertura digital y con el plazo que escoja el cliente, además de poseer una tasa altamente competitiva en el mercado de los DPF

Servicios complementarios y canales	
Seguro de vida oncológico mi Mi vida segura	Póliza de seguro que contempla apoyo económico para aliviar la carga financiera que implica el tratamiento y el proceso de recuperación ante un diagnóstico de cáncer, así como beneficios adicionales.
Pago de Bonos del Estado. (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy, Bono Juancito Pinto)	Gracias a la presencia de nuestras oficinas en regiones rurales y periurbanas, es posible generar el acceso a estos bonos de los grupos beneficiarios más vulnerable como ser adultos mayores, mujeres en período de gestación y niños en edad escolar, generando así mayor acceso a los servicios financieros en todo el país.
Cobranza de servicios varios y recaudación tributaria.	A la largo de la gestión 2023 se incorporaron nuevos servicios de cobranza, ampliando así la oferta en ventanilla, para nuestros clientes y usuarios financieros.
Aplicativo IDEPRO – TECHREO	Promueve la inclusión tecnológica y reduce costos y tiempo al cliente en sus transacciones, a través del acceso remoto a servicios financieros. Se realiza un amplio esfuerzo por promover la derivación transaccional impulsando el acceso de clientes en zonas periurbanas y rurales del país. Desde el lanzamiento de la app se duplicar el volumen de transacciones no presenciales debido a que la penetración de dispositivos inteligentes con acceso a internet es muy superior a la de computadoras y/o accesos a internet fijo o domiciliario.
Contact center	A través de la implementación del Contact Center, fue posible desarrollar la estrategia de omnicanalidad promoviéndola mejor a de experiencia cliente y a la vez asesorando a los clientes o usuarios financieros.

Cuadro N°9: Desglose de gastos e inversiones ambientales

Destino	Proyecto	Descripción	Inversión en Bs.	Impacto
Gestión Integral de Residuos	IDEPRO recicla. Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEES y tonners de impresoras.	En 2023 entregamos a la empresa RAEE Recicla 343 kilos de RAEES provenientes de todas las oficinas a nivel nacional, para su adecuada gestión, en el marco de nuestro compromiso con el medio ambiente.	2.774,30	Compensación de las emisiones de CO2
Medición de la Huella de Carbono y emisión de gases de efecto	Medición de Huella de Carbono Correspondiente a la gestión 2022.	A fin de consolidar, manifestar y comunicar su compromiso con el medio ambiente, IDEPRO IFD realizó la medición de su Huella de Carbono. Durante la gestión 2023 se realizó la medición correspondiente al 2022.	8.392,12	Medición de impacto ambiental.