

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2022



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carta de nuestro máximo representante	2
Sobre nuestro reporte	4
¿Quiénes somos?	6
Nuestro enfoque en sostenibilidad	20
Nuestra gestión económica	24
Nuestra gestión ambiental	30
Nuestra gestión social	34
Índice de contenidos	53

Índice de tablas e ilustraciones

<i>Ilustración 1. Misión y visión Pro Mujer IFD.....</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 2. Valores Pro Mujer IFD</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 3. Alcance geográfico.....</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 5. Cartera y clientes de crédito individual dic-22.....</i>	<i>11</i>
<i>Ilustración 4. Cartera y clientes en banca comunal dic-22.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 1. Subproductos de crédito Individual al 31 de diciembre de 2022.....</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 6. Alcance en número de ahorristas a diciembre de 2022.....</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 7. Planes de beneficios ofertados.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 2. Número de planes de salud adquiridos 2022.....</i>	<i>14</i>
<i>Ilustración 8. Operativización de actividades</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 3. Lista de temas materiales</i>	<i>24</i>
<i>Ilustración 9. Matriz de Materialidad Pro Mujer IFD.....</i>	<i>24</i>
<i>Ilustración 10. Cifras balance general Fundación Pro Mujer IFD 2022.....</i>	<i>28</i>
<i>Ilustración 11. Cifras Estado de resultados Fundación Pro Mujer IFD 2022.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 4. Valor económico generado y distribuido 2022.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 5. Descuento a colaboradores por AFPs.....</i>	<i>29</i>
<i>Ilustración 12. Gastos en proveedores 2022.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 6. Inversiones ambientales.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 7. Consumo de energía</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 8. Consumo de agua.....</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 13. Educación vial y cuidado del medio ambiente.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 9. Cantidad de colaboradores por departamento, edad y sexo 1T</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 10. Tasa de contratación por departamento, edad y el sexo 2T.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 11. Tasa de rotación por departamento, edad y sexo 3T.....</i>	<i>38</i>
<i>Ilustración SEQ / ARABUC 5 Alcances. Aplicación Pro Mujer 2022</i>	<i>52</i>

CARTA DE NUESTRO **MÁXIMO REPRESENTANTE**

(Contenido 2-22)

Pro Mujer fue fundada en 1990 en El Alto, Bolivia, por dos líderes visionarias: Lynne Patterson y Carmen Velasco. Ambas creían que, al brindar las oportunidades adecuadas, las mujeres podían convertirse en poderosas agentes de cambio.

Con un modelo holístico e integral, Pro Mujer trabaja por la inclusión financiera, salud y educación; demostrando así su compromiso con una gestión responsable.

El 20 de noviembre de 2017, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero le otorgó su licencia de funcionamiento para operar como una institución financiera de desarrollo. Actualmente tiene presencia nacional y mantiene el modelo integral con el que fue creado, centrado en poblaciones en situación de vulnerabilidad.



Estamos firmemente comprometidos con la sostenibilidad desde una visión de triple impacto entre lo social, económico y ambiental, la misma que transversalizamos en todas las actividades que implementamos, descritas en nuestra estrategia institucional y en nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial.

La importancia de alinear hacia la sostenibilidad nuestras operaciones permite que podamos acercarnos cada vez más a la visión de lograr una “Bolivia donde todas las mujeres prosperan”.

Nuestras acciones van de la mano de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de los Principios del Pacto Global porque buscamos generar impactos positivos en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Este año quisimos dar un nuevo paso y presentamos nuestro primer informe de sostenibilidad referenciado a los estándares del Global Reporting Initiative considerada una de las mejores prácticas internacionales para comprender, medir y comunicar nuestro desempeño en materia de sostenibilidad. El mismo fue elaborado y guiado en el contexto del Programa de Negocios Competitivos GRI a cargo de ICR Systems & Management SRL.

Los resultados obtenidos muestran un impacto en más de 130.000 emprendedoras y emprendedores a quienes brindamos inclusión financiera, en más de 138.000 personas a las que capacitamos en temas que potencien su desarrollo y en más de 64.000 controles de salud realizados.

Es así que, con gran satisfacción y orgullo, presentamos este informe de sostenibilidad de la gestión 2022. Estamos comprometidos con la transparencia y la rendición de cuentas, y creemos firmemente en la importancia de informar de manera exhaustiva sobre nuestras acciones y resultados con los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Somos conscientes que aún nos queda mucho por hacer. Reconocemos los desafíos que enfrentamos y estamos comprometidos en continuar trabajando en generar impactos positivos y sostenibles en la vida de las personas a las que apoyamos, particularmente en las mujeres y sus comunidades.

En nombre de todo el equipo de Fundación Pro Mujer IFD, quiero expresar mi gratitud a nuestra asamblea, directorio, colaboradores, colaboradoras y aliados por su constante apoyo y confianza en nuestra labor. Sus contribuciones son fundamentales en el logro de nuestros objetivos y nos motivan a seguir adelante en nuestra misión

Los invito a explorar este informe de sostenibilidad y espero que encuentren en él una visión integral de nuestro trabajo y que nos acompañen en nuestro viaje hacia un futuro más inclusivo y sostenible.

Johnny Illanes
Gerente General
Fundación Pro Mujer IFD

SOBRE NUESTRO REPORTE



SOBRE NUESTRO REPORTE

(Contenido 2-2, Contenido 2-3, Contenido 2-4)

Este informe de sostenibilidad presenta información de Fundación Pro Mujer IFD de la gestión 2022 y es el primero en ser elaborado bajo la metodología del Global Reporting Initiative.

Para más información sobre el reporte puede contactar a carla.ovando@promujer.org o a zaida.albino@promujer.org.



¿QUIÉNES SOMOS?



¿QUIENES SOMOS?

(Contenido 2-1, Contenido 2-6)

Fundación Pro Mujer IFD* (en adelante también Pro Mujer IFD) es una institución financiera de desarrollo de derecho privado, sin fines de lucro, apolítica que cuenta con plena capacidad jurídica para realizar sus operaciones y actividades conforme a normas jurídicas y sujeta a control, regulación y fiscalización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Pro Mujer IFD forma parte del Grupo Pro Mujer, presente también en países como Guatemala, Nicaragua, México y Argentina.

Misión

Empoderar a mujeres de escasos recursos para que alcancen su potencial máximo, a través de la prestación de servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social

Visión

Una Bolivia donde todas las mujeres prosperan.

Ilustración 1. Misión y visión Pro Mujer IFD

Valores Institucionales

Los valores institucionales constituyen la esencia de Fundación Pro Mujer IFD y sustentan, reafirman y fortalecen su misión.



Ilustración 2. Valores Pro Mujer IFD

*Nombre legal comercial.

Principios

De acuerdo con el Código de Ética de Fundación Pro Mujer IFD, los principios que rigen las acciones de sus colaboradores y colaboradoras son:

- 1 Creemos que la **igualdad de género** es un derecho humano fundamental y que las mujeres deben participar por igual en todos los ámbitos de la sociedad.
- 2 Consideramos a las **mujeres como agentes formidables para el cambio positivo** y reconocemos su potencial creativo para generar valor y prosperidad en sus familias, comunidades y economías.
- 3 Nuestro imperativo es **identificar y proporcionar soluciones** de forma continua, basándonos en un entendimiento profundo de las necesidades de nuestros clientes, sus preferencias y sus comportamientos. En especial, nos centramos en esas mujeres que afrontan la mayor discriminación con los menores recursos y apoyo.
- 4 Consideramos que **nuestro capital humano es uno de los recursos más importantes**. Nos esforzamos por fomentar un ambiente de trabajo que tenga propósitos para que colaboradores y colaboradoras más motivados puedan sobresalir. Valoramos la colaboración y la responsabilidad
- 5 Creemos que nuestro éxito depende en la diligencia colectiva de todo nuestro equipo, de nuestros socios y de las mujeres a quienes servimos.
- 6 Confiamos en las alianzas con socios estratégicos para aprovechar los recursos complementarios y trabajamos en colaboración para expandir nuestra presencia e impacto.
- 7 Somos una institución social impulsada por una misión que aprovecha el poder de la innovación para que las ideas transformadoras y sostenibles tengan un mayor alcance.

Nuestros reconocimientos

Pro Mujer IFD recibió el Reconocimiento a la Resiliencia 2022 que otorgó la Cámara Nacional de Industrias, Unión Europea, InfoRSE y Gente Motivando Gente, por su compromiso con la educación de clientes, mediante sus nuevos modelos de agencia y la capacitación continua.



Mercados atendidos

Fundación Pro Mujer IFD es una institución boliviana, cuya oficina central está ubicada en la ciudad de La Paz, Bolivia, con atención a nivel nacional en los nueve departamentos mediante 8 sucursales, una oficina central, 40 agencias y una agencia ferial.

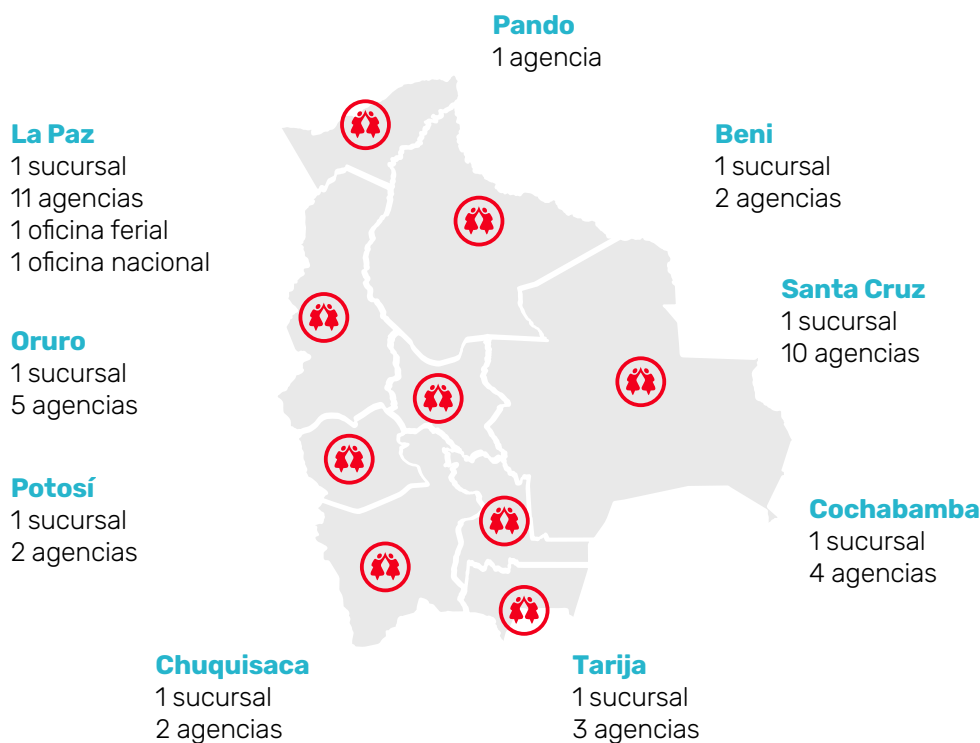


Ilustración 3. Alcance geográfico

Cadena de valor

(Contenido 2-6)

Por el enfoque holístico, los productos y servicios que ofrece Pro Mujer IFD buscan generar impacto social y, por su naturaleza, promueven la inclusión financiera de sectores vulnerables.

Su cadena de valor se ve principalmente potenciada con los siguientes imperativos estratégicos:

- Brindar la mejor experiencia a sus beneficiarios.
- Incrementar exponencialmente el negocio con riesgos adecuados.
- Una eficiencia operativa mejor que la media del sector microfinanciero boliviano.
- Contar con un equipo de alto rendimiento.
- Adoptar nuevas tecnologías de negocio de manera eficiente y flexible.
- Solidificar el liderazgo como referente de género.

Actividades, y otras relaciones comerciales

(Contenido 2-6) (2E)

Los servicios y productos financieros y no financieros que ofrece son diversos y adecuados al perfil de personas a las que llega. A continuación, se detalla cada uno de estos:

Crédito en banca comunal

La tecnología de banca comunal es otorgada a grupos de entre 8 a 30 personas naturales que conforman una asociación con el propósito de obtener microcréditos para el desarrollo humano y económico de sus asociadas y asociados, apoyando además su empoderamiento mediante servicios de salud (a través de Innovasalud) y capacitación. La garantía es mancomunada, solidaria e indivisible y las asociadas cuentan con un seguro llamado “Plan Tranquilidad” que cubre el saldo adeudado en caso de muerte o incapacidad total y permanente, gastos de sepelio y enfermedad de cáncer de mama, cáncer uterino y displasia cervical de alguno de sus asociadas y asociadas.

Esta tecnología se caracteriza también por promover una conducta de ahorro entre sus asociadas y asociados, debido a que en el ciclo del crédito se constituye un fondo común donde se acumulan los diferentes aportes de estos.

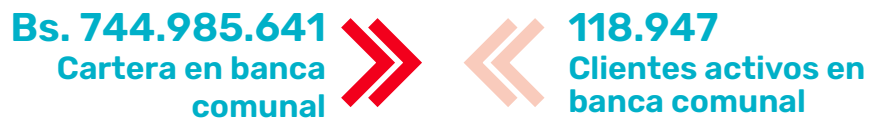


Ilustración 4. Cartera y clientes en banca comunal dic-22

Crédito individual

Está dirigido a personas naturales que cuenten con negocio propio para generar flujos de caja suficientes para amortizar dicho crédito. Puede estar destinado a cubrir necesidades de capital de operación o capital de inversión para actividades productivas, comerciales o de servicios.

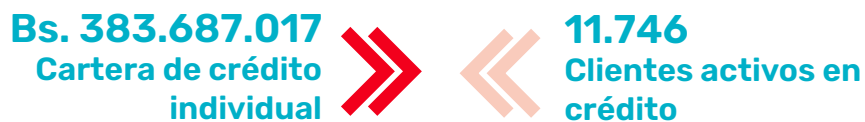


Ilustración 5. Cartera y clientes de crédito individual dic-22

A su vez el crédito individual ofrece una gama de subproductos con diferentes finalidades, como se detalla a continuación:

Tabla 1. Subproductos de crédito Individual al 31 de diciembre de 2022

Tipo de crédito individual	Descripción	Cartera (Expresada en Bs)	Número de clientes
Crédito de vivienda	Son créditos que contribuyen a la mejora de las condiciones de habitabilidad de las clientes que lograron el crecimiento sostenible de sus negocios y requieren apoyo financiero para construcción, refacción, ampliación o remodelación de vivienda. Actualmente Fundación Pro Mujer IFD ofrece créditos de vivienda con y sin garantía hipotecaria del bien inmueble.	65,159,887	434
Crédito para capital de operaciones	Destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago de insumos, materias primas, mano de obra y otros relacionados a operaciones para el crecimiento de sus negocios.	62.810,386	4,384
Crédito para capital de inversiones	Destinado a pagos por concepto de maquinaria, equipos u otros bienes duraderos que incrementan capacidad productiva o venta.	243.984,121	7,991
Crédito de consumo	Adicionalmente, se otorgan créditos para la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios.	117.326,21	434

Caja de ahorros

Mediante Resolución ASFI 246/2021, de fecha 31 de marzo de 2021, la ASFI aprobó el Reglamento de cuentas de caja de ahorro a Fundación Pro Mujer IFD y, a partir del 7 de mayo de 2021, esta inició las actividades de captación de cajas de ahorro en moneda nacional y desde diciembre 2022 también capta depósitos a plazo fijo (DPF). A continuación, se comparten los resultados del 2022:



Ilustración 6. Alcance en número de ahorristas a diciembre de 2022

Servicios auxiliares

La institución también ofrece una oferta de servicios auxiliares diversificada, principalmente para pagos y recaudaciones. Los servicios habilitados en 2022 fueron:

- Bono Juana Azurduy
- SEGIP
- Yanbal
- Renta Dignidad
- Transbel
- EPSAS
- Universidad Mayor de San Andrés
- Tigo
- Servicios de Salud
- Natura
- Tupperware
- Universidad Privada Domingo Savio
- SOAT Univida
- Universidad Autónoma del Beni
- AFP Futuro
- Entel S.A.
- SEPSA
- Plataforma Pago Express
- BDP S.A.M.
- Herbalife
- Juancito Pinto 2022
- EMI
- Tuves Intersatelital
- Pagosnet
- Lochtel
- SEMAPA
- Bisa Seguros
- Fortaleza Seguros
- La Vitalicia Seguros
- La Boliviana Ciacruz Seguros
- Nacional Seguros
- EMTAGAS
- Grupo Kantutani
- Memorial Park
- Amazonas

A diciembre 2022 contó con 214.018 transacciones en servicios auxiliares realizadas.

Seguros

Pro Mujer IFD ofrece seguros a clientes y externos mediante la contratación de aseguradoras externas, los cuales son complementarios a los seguros que acompañan al crédito, entre los que se puede mencionar el Seguro Covid y el Seguro de Vida Salud Preventiva. Durante la gestión 2022 se vendieron 401 seguros.

Servicios de Salud

El servicio de salud ofertado en Pro Mujer IFD es realizado a través de terceros, en este caso su socio estratégico Innovasalud. A continuación, se detallan los beneficios ofertados por estos planes: coberturas adicionales:

<p>Plan Mujer</p> <p>1 consulta de valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peso, talla, IMC, presión arterial, edición perímetro abdominal, saturación de oxígeno, medición pulso y ritmo cardíaco. • Glicemia capitar para diagnosticar riesgo de diabetes. <p>1 papanicolau + lectura de PAP + exacemn de mama.</p> <p>2 conusitas médicas.</p>	<p>Plan Hombre</p> <p>1 consulta de valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peso, talla, IMC, presión arterial, edición perímetro abdominal, saturación de oxígeno, medición pulso y ritmo cardíaco. • Glicemia capitar para diagnosticar riesgo de diabetes. <p>PSA - Antígeno prostático</p> <p>3 conusitas médicas.</p>	<p>Combo Mujer + Hombre</p> <p>2 consultas de valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peso, talla, IMC, presión arterial, edición perímetro abdominal, saturación de oxígeno, medición pulso y ritmo cardíaco. • Glicemia capitar para diagnosticar riesgo de diabetes. <p>PSA - Antígeno prostático</p> <p>1 papanicolau + lectura de PAP + exacemn de mama.</p> <p>5 conusitas médicas.</p>	<p>Niños: plan adicional</p> <p>4 consultas para niños</p> <p>Control de crecimiento y desarrollo, control de niño sano: control de vacunas.</p>
--	---	---	--

Ilustración 7. Planes de beneficios ofertados

Tabla 2. Número de planes de salud adquiridos 2022

NIÑOS PLAN ADICIONAL	COMBO MUJER + HOMBRE	EL	ELLA	PLAN HOMBRE	JUNTOS	PLAN MUJER
425	2.425	413	889	14.803	59	45.315

Cadena de suministro

Como Institución Financiera de Desarrollo, Pro Mujer IFD capta recursos de ahorristas y ofrece financiamiento a prestatarios, brindándoles educación financiera para la mejor administración de sus recursos. Los servicios de salud pueden ser complementarios a un servicio financiero, cuya decisión de selección depende de cada cliente.



Ilustración 8. Operativización de actividades

GOBIERNO CORPORATIVO

(Contenido 2-9)

La estructura de gobernanza está constituida de la siguiente manera:

1. La asamblea de asociados conformada por:

Cargo	Nombre
Representante del capital fundacional	María Cecilia Campero Iturralde
Representante del capital fundacional	María del Carmen Correa Cabris
Representante del capital fundacional	Marisol Jimena Fernández Capriles
Representante del capital fundacional	Roberto Alfredo Ewel Palenque
Representante del capital fundacional	Rolando Miguel Schmidt

La asamblea de asociados tiene la responsabilidad de la designación y remoción de los directores y fiscalizadores internos.

2. El directorio estuvo conformado por:

Cargo	Nombre
Director titular- Presidente	Juan Gerardo Garrett Mendieta
Director titular-Vicepresidente	Marisol Jimena Fernández Capriles
Director titular- Secretaria	María Cecilia Campero Iturralde
Director titular	Rolando Miguel Schmidt
Director titular	Roberto Alfredo Ewel Palenque
Director suplente	Gloria Amelia Ruiz Gutiérrez
Director suplente	Rafael Ramos Alvarez

El directorio tiene la facultad privativa de designar al Gerente General.

3. Comités de gobierno corporativo, los cuales son:

- Comité de Auditoría
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Comité de Innovación Social
- Comité de Negocios
- Comité de Transformación Digital
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Seguridad Física, Operaciones y Administración
- Comité de Ética
- Comité de Tecnología de la Información
- Comité de Recursos Humanos

Los comités tienen la responsabilidad de las operaciones, ejercicio de vigilancia y control de funcionamiento de Fundación Pro Mujer IFD.

4. Plantel gerencial, compuesto por las siguientes gerencias nacionales

- Gerente General
- Gerente Nacional de Finanzas
- Gerente Nacional de Planeamiento
- Gerente Nacional de Auditoría Interna
- Gerente Nacional de Recursos Humanos
- Gerente Nacional de Administración
- Gerente Nacional de Operaciones y Transformación Digital
- Gerente Nacional de Negocios
- Gerente Nacional de Cumplimiento
- Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
- Gerente Nacional de Proyectos TI (Tecnología De La Información)
- Gerente Nacional de Educación y RSE

De acuerdo con el Código de Gobierno Corporativo, la Gerencia General tiene la responsabilidad de comunicar al directorio situaciones críticas o coyunturas que afectan las operaciones de la institución, ya sea mediante informes escritos o mediante sesiones extraordinarias de directorio.

En el Plan estratégico institucional 2022 - 2025, se detallan las acciones priorizadas en materia económica y social de la institución y los temas medio-ambientales están tratados en su Política de Responsabilidad Social Empresarial. El directorio es la instancia responsable de la aprobación y monitoreo de ambos documentos, que incluyen los valores, misión, y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.

La implementación de los objetivos sociales, medioambientales y de económicos es responsabilidad de la Gerencia General que coordina con las demás gerencias nacionales su cumplimiento.

Los procesos para mitigar los conflictos de intereses sobre temas de gobierno corporativo se encuentran detallados en la Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés, este documento establece que se implementarán sanciones según la gravedad y daño ocasionado y, que para prevenirlas, se solicita que los miembros de la alta gerencia declaren anualmente el conocimiento de la normativa interna relacionada a conflictos de interés y confirmen si ocurrió o no en algún conflicto de interés en el periodo declarado.

En diciembre del 2022, el directorio y plantel gerencial recibieron una capacitación especializada en el tema de "Sostenibilidad y Reportabilidad", el cual permitió actualizar los conocimientos y conocer nuevas tendencias en esta materia, además en el mismo mes el plantel gerencial recibió la capacitación de RSE. El directorio de Fundación Pro Mujer IFD se caracteriza por estar compuesto por personas con experiencia en el ámbito de la Sostenibilidad y RSE, precautelando la visión estratégica social en la toma de decisiones del gobierno corporativo.

Adicionalmente, Pro Mujer IFD llevó a cabo una evaluación del Directorio por parte de la alta gerencia y viceversa. Las evaluaciones tienen un alcance de medición en diferentes áreas como dirección, gestión social, cumplimiento de la visión, misión y mandato institucional, entre otros.

El informe fue revisado por el Comité de Innovación Social y aprobado por directorio, el proceso de revisión consistió en la lectura del documento completo y cuenta con constancia en actas.

POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO

(Contenido 2-23) (Contenido 2-24)

Las entidades financieras, al estar reguladas deben cumplir los instructivos emitidos por la ASFI, entre los que se encuentra el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas del Sistema Financiero que estipula en su Artículo 1, "la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial que debe realizar toda entidad para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y comunicar los riesgos (debida diligencia)" que podrían emerger de la gestión de RSE, además menciona la importancia del respeto de los derechos humanos, la participación de los grupos de interés y la responsabilidad con el medio ambiente.

Los lineamientos de este reglamento son la base para la gestión de sostenibilidad de Fundación Pro Mujer IFD. A continuación, se detalla la gestión realizada por la institución:

Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica y gestión de RSE (DP) (1G)

Fundación Pro Mujer IFD entiende a la RSE como “un modelo de gestión integral para contribuir al bienestar económico, social y ambiental de las partes interesadas, en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad”, transversal a cada uno de los pilares del Plan Estratégico Institucional 2020-2022, específicamente al pilar de gestión social.

La política de RSE de la institución, incorpora dimensiones económicas, sociales y ambientales, **además de aspectos del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero; por ejemplo:**

- Rendición de cuentas ante la sociedad en general
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Cumplimiento de las leyes y normas
- Respeto a los derechos humanos

Adicionalmente esta política menciona la gestión en RSE que realiza la institución y que sigue las siguientes etapas:

- Compromiso
- Identificación y priorización de grupos de interés
- Planificación
- Implementación
- Seguimiento y control

Para el monitoreo de la gestión RSE, en términos de gobierno corporativo, la institución cuenta con el Comité de Innovación Social dependiente del directorio y conformado por un miembro del directorio, la gerencia general y la gerencia de educación y RSE, que se reúne al menos bimestralmente y evalúa los alcances de cada uno de los proyectos de RSE.

Finalmente, **las medidas adoptadas por Fundación Pro Mujer IFD durante el 2022 para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a asuntos económicos y ambientales son las siguientes:**

- Capacitación al directorio y plantel gerencial en temas referidos a RSE y tendencias de sostenibilidad.
- Rendición de cuentas periódicas de las actividades de RSE ante el Comité de Innovación Social y directorio.
- Aprobación y control de la ejecución de aportes para fines sociales, gremiales y/o culturales en la gestión.
- El directorio proporciona directrices para guiar al equipo gerencial en la definición de estrategias, mostrando un alto nivel de compromiso sobre los objetivos sociales y la gestión de desempeño social.

Compromiso social y derechos humanos (2H)

Fundación Pro Mujer IFD considera que los derechos humanos son fundamentos claves de responsabilidad social, en tal sentido se compromete con los lineamientos establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y con la legislación vigente del país, compromiso estipulado en la Política de RSE institucional.

Adicionalmente, el Código de Ética establece la importancia de la inclusión y diversidad, rechazo a toda forma de acoso, hostigamiento, violencia; y el fomento a la implementación de acciones responsables con los grupos de interés.

El 2022, se capacitó al 90% de colaboradores y colaboradoras sobre el Código de Ética, como principal medida de concienciación de los derechos humanos.



Estructura organizacional para la gestión de RSE (EO)

La siguiente estructura orgánica busca una óptima administración y gestión de la RSE en Fundación Pro Mujer IFD:

Directorio: Cuerpo de Gobierno Corporativo que aprueba la política de RSE; así como manuales, procedimientos y prioridades para la administración de información y gestión de los proyectos y actividades relacionadas con RSE.

Comité de Innovación Social: Dependiente del directorio, este comité tiene la responsabilidad de proponer políticas, manuales, procedimientos y acciones para la administración de información y gestión de proyectos y actividades relacionadas con Innovación Social. Supervisa el sistema

de gestión de RSE y promueve la aplicación de prácticas socialmente responsables en distintas áreas. Gerencia Nacional de Educación y RSE: Está a cargo de la implementación del sistema de gestión de RSE y de la ejecución de proyectos sociales y ambientales; cuenta con un equipo que operativiza la ejecución de la gestión de RSE.

Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad (RS)

La evaluación de desempeño de la gestión RSE se realiza mediante una calificación externa especializada que cuenta con una metodología que considera mínimamente los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE, antes mencionado. El 2022 se obtuvo la calificación de A correspondiente a: Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación de RSE.



Los resultados obtenidos demuestran que existieron mejoras en los siguientes aspectos referidos a RSE:

- Gobernabilidad social
- Estrategia social
- Índice verde
- Alineación del alcance geográfico con la planificación

Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de la RSE (DE)

A continuación, se describe cómo la institución cumple los lineamientos de RSE establecidos en su Política y en la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero:

Rendición de cuentas ante la sociedad en general

A través del de este informe de Sostenibilidad, se informa la gestión de la entidad ante los diversos grupos de interés. Esta publicación está dedicada a realizar una rendición de cuentas del impacto económico, social y ambiental y es enviada en documento físico y/o digital a las instituciones reguladoras, financiadoras y otras partes interesadas pertinentes. Adicionalmente, se publica en la página web de la IFD.

Transparencia

En Fundación Pro Mujer IFD se siguen los siguientes aspectos relacionados con la transparencia:

- La misión y visión institucional están publicadas en la página web de la institución.

- Las políticas institucionales muestran con claridad las actividades abarcadas y están a disposición de todos los colaboradores y colaboradoras en la intranet.
- Los impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente, producto de políticas, decisiones y actividades institucionales se difunden a través del informe de Sostenibilidad.

Comportamiento ético

El Código de Ética orienta el accionar del gobierno corporativo, colaboradores, colaboradoras, clientes, autoridades y proveedores. Incluye los principios básicos sobre manejo, confidencialidad de la información, uso de bienes y recursos internos; además de la importancia de un ambiente saludable y seguro, entre otros aspectos. De forma anual, se capacita a todo el personal en el Código de Ética y Conducta; y se cuenta con un Comité de Ética que monitorea y toma medidas ante casos de incumplimiento.

Respeto a los intereses de las partes interesadas

La institución identifica a los principales grupos de interés y los involucra en la toma de decisiones estratégicas, respetando sus intereses, inquietudes, derechos y el equilibrio sostenible. A continuación, se detalla la relación con los diferentes grupos de interés:

Colaboradores: La relación con este grupo de interés se enmarca sobre los principios de oportunidades equitativas en concordancia con la capacitación, capacidad, actitud y mérito profesional.

Clientes: La institución desarrolla productos y servicios financieros confiables en términos de calidad y seguridad, proveyendo herramientas y mecanismos que faciliten su comprensión, promoviendo acciones que optimizan la credibilidad, eficiencia y seguridad de los productos y servicios en marco de las normas, leyes y derechos de los consumidores.

Comunidad: Fundación Pro Mujer IFD reconoce la

responsabilidad de contribuir al desarrollo económico y social sostenible y a la mejora de la calidad de vida en las comunidades donde presta servicios, a través de programas que promuevan su crecimiento y el empoderamiento de mujeres en situación de vulnerabilidad social y/o económica.

Directorio: Se mantiene una relación estrecha con esta instancia y se la involucra en la gestión de RSE, a través de la información que proviene del Comité de Innovación Social y mediante una capacitación anual sobre este tema y el de función social.

El medio ambiente es un tema material, por ello Pro Mujer IFD contribuye a la disminución del impacto ambiental, a través de acciones de reducción, reutilización y reciclado.

Cumplimiento de leyes y normas

Al ser una institución supervisada por la ASFI, Fundación Pro Mujer IFD cumple y difunde todas las disposiciones y normativas vigentes del ente regulador.

Respeto a los derechos humanos

El compromiso de los derechos humanos se enmarca en la Política de RSE y el cumplimiento de los derechos consignados en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

Cumplimiento de la legislación y las normativas

(Contenido 2-27)

La gestión 2022, Pro Mujer IFD realizó los siguientes pagos derivadas de sanciones pecuarias por la ASFI:

Monto de sanciones pecuniarias pagadas	Número entero	32.782 Bs
Número de sanciones pecuniarias pagadas	Número entero	11
Número de sanciones no monetarias	Número entero	1

ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

(Contenido 2-28)

Aportar el cumplimiento del ODS 17 “Alianzas para lograr los objetivos” es muy importante para el cumplimiento de la Agenda 2030, pues estas deben ser vistas como una oportunidad de mejora a la gestión de sostenibilidad de las empresas; es así que el 2022, Fundación Pro Mujer IFD se sumó a diferentes iniciativas, descritas a continuación:

La Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL) es la asociación que agrupa a las instituciones financieras de desarrollo bolivianas incorporadas al ámbito de la regulación de la Ley de Servicios Financieros.



El Pacto Global es una iniciativa de Naciones Unidas que trabaja por una economía global más sostenible e incluyente, que promueve la implementación de 10 principios universales en áreas de derechos humanos, estándares laborales, transparencia y anticorrupción y medio ambiente, para que formen parte de la estrategia y operaciones de las empresas y faciliten acciones para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Fundación Pro Mujer IFD es una academia Cisco desde 2016, comprometida en la difusión de un programa educativo sin ánimo de lucro; cuyo objetivo es contribuir a la preparación de estudiantes en alfabetización digital.



Estamos adheridos a las WEPs que son un vehículo principal para la entrega corporativa en las dimensiones de igualdad de género de la agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(Contenido 3-1 - Contenido 3-2)

Como se mencionó, el estudio de materialidad realizado por Pro Mujer IFD el 2021 sirve para determinar el enfoque de sostenibilidad y el contenido estratégico del informe de sostenibilidad.

Este estudio fue actualizado a partir de una ficha de diálogo con diferentes gerencias estratégicas de la institución (Gerencia Nacional de Negocios, Gerencia Nacional de RRHH, Gerencia Nacional de Operaciones y Transformación Digital, Gerencia Nacional de Administración y Gerencia Nacional de Educación y RSE) para la elaboración del presente informe.

Los siguientes pasos describen el proceso de análisis de materialidad realizado por Pro Mujer IFD:

Paso 1: Contexto de la organización

En este paso se realizó una revisión de avances, analizando cómo se relacionan las áreas de la cadena de valor con los impactos, comprendidos en el contexto de la sostenibilidad como los efectos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.

Pro Mujer es una Institución financiera de desarrollo regulada por la ASFI, que tiene un modelo holístico e integral y brinda inclusión financiera, educación y salud; además se caracteriza por realizar gestión social con iniciativas que promueven los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios de Pacto Global.

Los impactos de Fundación Pro Mujer IFD recaen en sus grupos prioritarios: clientes, colaboradores, colaboradoras, directorio, comunidad (beneficiarios de nuestros servicios y productos que no sean clientes), proveedores y el regulador.

Dentro de esta revisión y análisis también se identificó retos y oportunidades para relevar temas materiales potenciales, incluyendo aquellos importantes para el cumplimiento de leyes y el marco legal del sector.

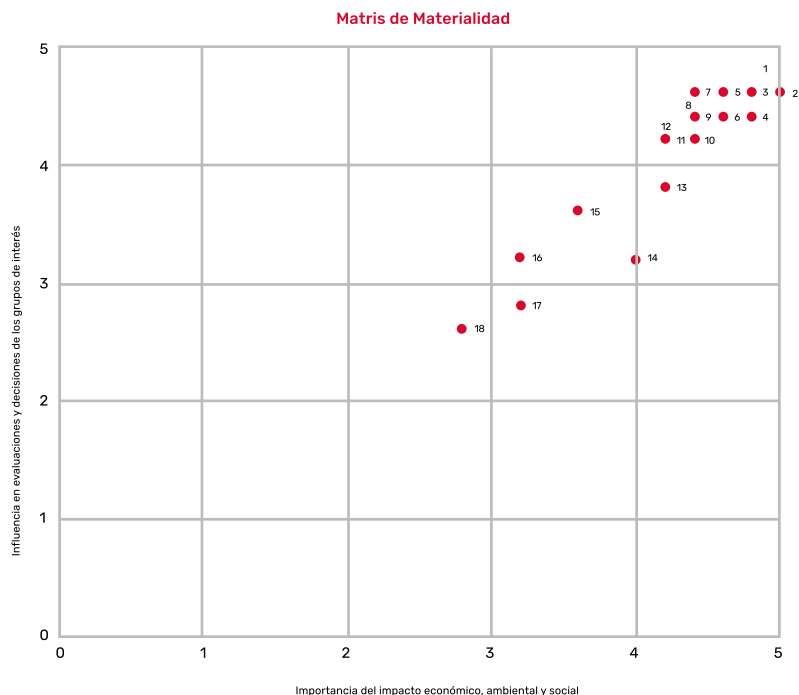
Paso 2: Identificar impactos reales y potenciales

En un segundo paso y, a partir de la contextualización, para cada material potencial se definieron los impactos, identificando fuentes primarias de medición y bajo consideración de los principios de precisión, equilibrio y exhaustividad si los impactos son reales o potenciales, negativos o positivos.

Paso 3 y 4: Evaluar los impactos para una priorización

En este paso se evaluó la importancia de los impactos identificados y su influencia en las decisiones de los representantes internos de los grupos de interés. Para evitar imprecisiones y sesgos se vinculó la influencia del impacto en la decisión, a componentes de gestión preexistentes.

La evaluación representada en la siguiente matriz permitió identificar un umbral para priorizar y así abordar los impactos y determinar la lista de temas materiales sobre los que se proyecta un enfoque de gestión estratégica en el contexto de la sostenibilidad y de impactos.



Los temas materiales mencionados anteriormente son los definidos la gestión 2021 y que fueron nuevamente ratificados como materiales con una evaluación de la importancia del impacto económico, ambiental, social y la influencia en evaluación y decisiones de los grupos de interés.

El umbral que definimos es de 5 puntos o más en el resultado influencia e importancia del impacto y se consideraron solo temas alineados a la sostenibilidad.

Ilustración 9. Matriz de Materialidad Pro Mujer IFD

Tabla 3. Lista de temas materiales

Número en matriz	Tema material potencial	Grupo de interés	Impacto	Real/Potencial	Positivo/Negativo
1	418-Privacidad del Cliente	Clientes	Seguridad para la información que suministra el cliente	Real	Positivo
2	416-Salud y seguridad de los clientes	Clientes	Provisión de productos y servicios seguros, de calidad y al margen de cualquier daño.	Real	Positivo
3	Condición de pobreza de clientes	Clientes	Mejora de las condiciones de vida de clientes	Real	Positivo
4	Educación a clientes	Clientes	Capacitación a clientes	Real	Positivo
5	405-Diversidad e igualdad	Colab. y clientes	Aporte al crecimiento económico inclusivo	Real	Positivo
6	Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico.	Clientes	Llegada con los servicios y productos a clientes de escasos recursos	Real	Positivo
7	403-Salud y seguridad en el trabajo	Colab.	Salud y seguridad para los Colaboradores	Real	Positivo

8	04-Formación y educación	Colab.	Educación integral de los Colaboradores	Real	Positivo
9	205-Anticorrupción	Gobierno, Directorio, Clientes, Colab., Regulador, Proveedores, Comunidad (beneficiarios que no son clientes)	Conciencia de los colaboradores, trabajadores no colaboradores, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.	Real	Positivo
10	401-Empleo	Colab.	Generación de empleo	Real	Positivo
11	Alfabetización digital de clientes	Clientes	Uso de tecnología por los clientes	Real	Positivo
12	201-Desempeño económico	Colab.	Debida diligencia en los beneficios sociales y económicos a los Colaboradores	Real	Positivo
13	202-Presencia en el mercado	Colab.	Pagos de salarios responsables y con escalas de acuerdo con el mercado	Real	Positivo
14	402-Relaciones trabajador – empresa	Colab.	Comunicación interna con colaboradores	Real	Positivo
15	204-Prácticas de adquisición o abastecimiento	Proveedores	Comportamiento de compras responsables en la cadena de suministro (ambiental, social, personas y derechos humanos)	Real	Positivo
16	413-Comunidades locales	Comunidad (beneficiarios no clientes)	Ejecución de programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de la comunidad local.	Real	Positivo
17	303-Agua	Comunidad	Consumo responsable de agua en todas nuestras operaciones.	Real	Negativo
18	302-Energía	Comunidad	Consumo responsable de energía en todas nuestras operaciones.	Real	Negativo

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA



DESEMPEÑO ECONÓMICO

Estándar 201 (2016), Contenido 3-3, Contenido 201-1, Contenido 201-3

El desempeño económico gestionado por Pro Mujer IFD se caracteriza por tener un impacto real positivo sobre la economía y las personas, debido a que permite mantener fuentes de empleo en territorio nacional. La gestión 2022 no se identificaron impactos negativos, debido principalmente a las medidas que adopta para controlar, mitigar y gestionar resultados negativos, entre algunas medidas mencionar que se cuenta con la Gerencia Nacional de Finanzas desde la que mensualmente se monitorean ratios financieros como también se cuenta con normativa interna para remediar resultados negativos en caso ocurrieran, por ejemplo la política de liquidez, además el área de riesgos también monitorea la situación financiera de la institución y en caso detectar desviaciones propone acciones de intervención.

Tal cual se establece en el Plan Estratégico Institucional, Pro Mujer IFD busca un crecimiento eficiente en su desempeño económico, incrementando exponencialmente su negocio con riesgos adecuados, con el fin de mantener resultados financieros apropiados, mediante una gestión rentable, eficiente y comprometida con el desarrollo.

Para una correcta administración de sus recursos, cuenta con una Política de Inversiones, una política de Ingresos y egresos, una política de Gestión de Liquidez y Mercado, una política de Contabilidad, una política de Tesorería y una política de Gestión de Capital.

La gestión de este tema material es mejorado cada año y pretende generar más instrumentos para el seguimiento de medidas adoptadas en caso sean identificados temas negativos.

El desempeño económico fue un tema dialogado con las diferentes gerencias de Pro Mujer, gerencia de RRHH, gerencia de Administración, gerencia de Negocios y la gerencia de Educación y RSE, en representación del grupo de interés de colaboradores, dando como resultado que actualmente es un tema real y positivo. Los colaboradores son informados sobre el desempeño económico mediante información pública de los estados financieros de la entidad.

A continuación, se mencionan algunos resultados financieros:

Indicador	Definición	01-ene-22 / 31-dic-22
Autosuficiencia operacional (OSS)	(Ingresos financieros + otros ingresos operativos) / (Gastos financieros + Gastos de provisión + Gastos operativos)	109.87%
Retorno sobre patrimonio (ROE)	Resultado neto antes de donaciones / Patrimonio Promedio	7.83%
Retorno sobre activo (ROA)	Resultado neto antes de donaciones / Activo Promedio	1.03%

Rendimiento de la cartera (nominal)	Ingreso por intereses y comisiones de cartera / Cartera bruta promedio	27.32%
Tasa de gastos operativos sobre cartera bruta	Gastos operativos / Cartera bruta promedio	13.02%
Tasa de gastos financieros, sobre pasivos de financiamiento	Gasto por intereses y comisiones de pasivos financieros / Pasivos de financiamiento promedio	6.28%
Tasa de gastos de provisión, sobre cartera bruta	Gastos de provisión por incobrabilidad de cartera / Cartera bruta promedio	6.17%
Tasa de cobertura del riesgo	Provisión por incobrabilidad de cartera / Cartera en Riesgo >30 días	214.43%
Razón deuda-capital	Pasivo total / Patrimonio total	6.4

A continuación, se presentan algunas cifras de los estados financieros de Fundación Pro Mujer IFD:

Balance general	Total activo = 1.363,829,520
	Total pasivo = 1.178,429,258
	Total patrimonio = 185.400,262

Ilustración 10. Cifras balance general Fundación Pro Mujer IFD 2022

Estado de resultados	Total ingresos = 295,387,943
	Resultado neto de la gestión= 13,971,760

Ilustración 11. Cifras Estado de resultados Fundación Pro Mujer IFD 2022

Tabla 4. Valor económico generado y distribuido 2022

CARTERA	1,086,962,716
INVERSIONES TEMPORARIAS	11,461,062
BIENES DE USO	84,803,314
GASTOS FINANCIEROS	62,411,708

Obligaciones por planes de beneficios definidos y otros planes de jubilación

(201-3)

Los recursos generados por Fundación Pro Mujer IFD hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones de colaboradores de Pro Mujer, El porcentaje asumido por Pro Mujer IFD es el 16,71% de aportes patronales por colaborador. Adicionalmente cada colaborador debe dar los siguientes aportes, de acuerdo a ley:

Tabla 5. Descuento a colaboradores por AFPs

Descuentos a colaboradores aportes AFPs	Porcentaje
Aporte solidario	0.50%
Comisión	0.50%
Riesgo común	1.71%
Cotización	10%

PRESENCIA EN EL MERCADO

Estándar 202 (2016), Contenido 3-3, Contenido 202-1, Contenido 202-2.

La presencia en el mercado es un tema material real positivo en las personas debido a que Pro Mujer IFD desde su fundación fue generando oportunidades laborales en los diferentes departamentos de Bolivia, con un enfoque de equidad de género y trabajo decente. La institución no está relacionada a impactos negativos y se rige bajo la normativa nacional vigente, por lo cual el salario mínimo que considera es el mínimo nacional determinado por el Estado.

En el Reglamento de Trabajo de Pro Mujer IFD se menciona esta determinación referente al salario mínimo y es un tema normativo en la institución.

Por el momento, se realizan iniciativas para el monitoreo de indicadores de presencia en el mercado, pero aún queda por trabajar medidas para gestionar impactos negativos en este tema, como también la eficacia de estas medidas.

La definición del tipo de impacto fue realizada con la Gerencia de RRHH que en representación de colaboradores y colaboradoras, pudo aterrizar el impacto realizado por la entidad.

Los indicadores referentes presencia del mercado son informados mediante este informe.

A continuación, algunos datos referidos a la brecha salarial en Fundación Pro Mujer IFD:

Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.

100%
2022

Relación salario mínimo hombres y mujeres

100%
2022

Porcentaje de altos directivos (plantel gerencial) de la institución, contratados en la comunidad local (ciudadanos bolivianos)

100%
2022

PRACTICAS DE ADQUISICIÓN

Estándar 204 (2016), Contenido 3-3, Contenido 204-1, (1P).

Las prácticas de adquisición son un impacto real positivo sobre la economía, debido a la generación de empleo a proveedores, si bien no se detectan impactos negativos que afecten a este grupo de interés, se cuenta con normativa referente a la adquisición y contratación de productos y servicios, la cual valida que los proveedores cuenten con documentación legal y que no estén observados en el sistema ESPIA, esta medida de previene y mitiga que los proveedores con los que trabaja Pro Mujer IFD no tengan malos antecedentes de corrupción o de fraude, y en caso se detecte, son dados de baja inmediatamente de listado de proveedores institucionales, La mejora en este tema material es contar con instrumentos que hagan un mejor seguimiento a la eficacia de medidas adoptadas con proveedores.

Para la definición de este tema material se ha iniciado el diálogo con la gerencia de Administración que definió el impacto en representación de los proveedores.

Los proveedores contratados por la institución son principalmente nacionales. **Los gastos realizados a nivel nacional según tipo de proveedor tuvieron las siguientes características:**

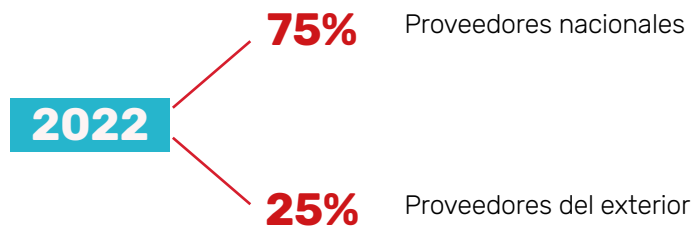


Ilustración 12. Gastos en proveedores 2022

ANTICORRUPCIÓN

Estándar 205 (2016), Contenido 3-3, Contenido 205-1, Contenido 205-2.

La anticorrupción es definida como un tema material real positivo sobre las personas, esta validación fue realizada con las gerencias de Administración, RRHH, Negocios, Operaciones y transformación digital y de Educación y RSE.

La gestión 2022 no se identifican impactos negativos, pero sí medidas adoptadas para la prevención o mitigación de posibles impactos negativos.

Entre algunas medidas se solicita de manera anual al 100% de los colaboradores una declaración patrimonial para identificar posibles enriquecimientos ilícitos en caso de que los hubiera. Las medidas adoptadas en caso de identificar un caso negativo varían en función al escenario, para esto se cuenta con procesos y procedimientos establecidos por ASFI y la Unidad de Investigación Financiera, además en su código de ética establece la cero tolerancia a casos de corrupción.

Para la evaluación de proveedores utiliza el sistema ESPÍA, una solución completa para la gestión de la prevención de lavado de dinero y prevención de financiamiento del terrorismo a través del uso indebido de influencias. Brinda toda la funcionalidad de detección de operaciones inusuales, monitoreo de transacciones, generación de matrices de riesgo, reportes de operaciones sospechosas, consulta a listas confidenciales y flujos de trabajo necesarios para cumplir los requisitos globales contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. El 100% de los proveedores recibió esta evaluación previa a su adjudicación. Para mitigar los riesgos se realizan también difusiones y capacitaciones en temas de anticorrupción. El 2022 se capacitó al 100% de los colaboradores en el tema de lavado de dinero y a la alta gerencia y directorio recibió la capacitación en prevención en legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

La eficacia de las medidas adoptadas es realizada por seguimiento del área de Cumplimiento y pueden variar en función de la gravedad del hecho.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



GESTIÓN DE LA ENERGÍA Y AGUA

Estándar 302 (2016), Contenido 3-3, Estándar 303 (2016), Contenido 302-1, Contenido 303-5.

La gestión de energía y agua son dos temas materiales que son reales y de impacto negativo en el medio ambiente, debido a que la gestión 2022 se identificó un crecimiento en el consumo de ambos.

El diálogo para este tema fue realizado con la Gerencia de Administración, que aclaró que el compromiso sobre estos temas se encuentra en la Política de RSE donde se describe las prioridades en materia medio ambiental. Estos dos temas materiales llegan a un nivel de medición de consumo, pero aún se debe trabajar en las medidas adoptadas para gestionar este tema, definir sus medidas y definir lecciones aprendidas.

A continuación, se detalla la gestión para el cumplimiento de estos compromisos:

Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua (1A)

En la gestión 2020 se realizó la primera medición de huella de carbono institucional, los resultados fueron los siguientes:

- Las emisiones equivalen al dióxido de carbono que absorben 2.060 árboles en un periodo de 10 años o el consumo de energía eléctrica de 440 hogares de la ciudad de La Paz en un año.
- Santa Cruz genera un mayor aporte a la HC total de Fundación Pro Mujer IFD (23% de la huella total), seguida de la Oficina Nacional (20%), El Alto (16%) y Cochabamba (11%).



Toneladas de dióxido de carbono equivalente

Las fuentes más contaminantes fueron energía eléctrica y agua.

A partir de los resultados se implementó una estrategia medio ambiental que tomó como prioridad la realización de las siguientes acciones:

- La creación de un manual para estandarizar la construcción e identidad visual de las agencias a nivel nacional, estandarización que determinó la utilización de focos led y grifos de agua regulados. La adecuación de estas medidas en agencias es gradual.



- En la agencia de Senkata se colocaron paneles solares para el uso de energía renovable.
- Desde el área de Administración se empezó a registrar los gastos referidos a energía y agua en medición de consumo, una nueva iniciativa que permite monitorear de mejor manera el consumo responsable de la institución.

Desglose de los gastos e inversiones ambientales (3A)

El 2022 se realizaron las siguientes inversiones ambientales:

Tabla 6. Inversiones ambientales

ITEM	Inversión en Bs
Inversión en luminaria LED	35.900

Consumo de energía y agua

El 2022, Pro Mujer IFD tuvo el siguiente consumo en energía:

Tabla 7. Consumo de energía

Tipo	Indicador	Unidad (watts)	Año 2022
Consumo	Consumo de electricidad	KWH	206.317

A continuación, se presenta el dato de consumo de agua a nivel nacional, a excepción de Potosí al no contar con el registro histórico del mismo:

Tabla 8. Consumo de agua

Consumo de agua según fuente	Unidad	Total de zonas
Consumo total de agua	M3	9451

OTRAS INICIATIVAS MEDIO AMBIENTALES

Gestión de residuos generados por los servicios y productos que prestan (2A)

De igual manera, se llevó a cabo campañas de capacitación al 100% de colaboradores en temáticas medio ambientales, que promueven el uso responsable de residuos en las agencias de Pro Mujer.

Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente (4A)

a) Vehículos eléctricos

En alianza con Quantum Motors, el 2020 se lanzó al mercado el financiamiento a vehículos eléctricos, siendo este el primer producto crediticio con enfoque ambiental de Fundación Pro Mujer IFD.

Este tipo de crédito se caracteriza por tener un curso educativo en educación vial y cuidado del medio ambiente alineado al enfoque ambiental del producto.

Ilustración 13. Educación vial y cuidado del medio ambiente



b) Créditos verdes

La finalidad de estos créditos es otorgar financiamiento para los siguientes destinos:

1. Adquisición de paneles solares
2. Compra de productos bajo el programa de fabricación Energy Star
3. Maquinaria y equipo con una fecha menor a dos años
4. Renovación de maquinaria
5. Mejoramiento de instalaciones que permitan el ahorro energético
6. Incluyendo instalaciones trifásicas
7. Instalaciones de recuperación de agua

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL



GESTIÓN DE TALENTO

EMPLEO Estándar 401 (2016), Contenido 3-3, Contenido 2-7, Contenido 401-1, Contenido 401-2, Contenido 401-3.

El empleo es un impacto real positivo para Pro Mujer IFD que afecta principalmente a las personas, esta validación se realizó con la Gerencia de RRHH que determinó que no se cuentan con impactos negativos en la institución.

El monitoreo de las contrataciones y rotación son dos temas de suma importancia para la institución, debido a que impactan directamente en rentabilidad de la institución. Como objetivo del área de RRHH se tenía previsto la reducción de la tasa de rotación de la gestión 2021, los esfuerzos realizados permitieron que el objetivo fuera logrado el 2022.

En el reglamento de trabajo de Pro Mujer también se detallan los beneficios ofrecidos a los colaboradores a tiempo completos y las licencias por maternidad, los cuales siguen las leyes vigentes en el país.

Pro Mujer IFD toma como medidas para mitigar los impactos negativos, por ejemplo realiza acciones de bienestar y compartimiento entre colaboradores, lo cual genera un clima laboral positivo que disminuye el riesgo de rotación de los colaboradores, además cuenta también con planes de asistencia a sus empleados en atención psicológica y legal entre otras.

La eficacia de estas medidas se evalúa con la medición de la tasa de rotación del personal, que no debería ser muy elevada.

A continuación, se detallan algunos datos desglosados por edad, sexo y departamento referentes al número de colaboradores, tasa de contratación y tasa de rotación:

Tabla 9. Cantidad de colaboradores por departamento, edad y sexo 1T

Departamento		<34	34-54	>54	Total
Beni	M	7			7
	F	10	6		16
Chuquisaca	M	7	5		12
	F	11	5		16
Cochabamba	M	9	17	1	27
	F	22	31	2	55
La Paz	M	34	59	1	94
	F	66	93	5	164
Oruro	M	28	14		42
	F	21	30		51
Pando	M	3	1		4
	F	2	1		3
Potosí	M	4	9		13
	F	9	11		20
Santa Cruz	M	35	34	2	71
	F	56	34		90
Tarija	M	7	12		19
	F	11	11		22
Total	F	342	373	11	726

Tabla 10. Tasa de contratación por departamento, edad y el sexo 2T

Departamento		<34	34-54	>54	Total
Beni	M	1%	0%	0%	1%
	F	1%	0%	0%	1%
Chuquisaca	M	3%	1%	0%	4%
	F	4%	1%	0%	5%
Cochabamba	M	2%	4%	0%	6%
	F	3%	3%	0%	6%
La Paz	M	8%	9%	0%	17%
	F	9%	7%	0%	17%
Oruro	M	6%	1%	0%	6%
	F	1%	1%	0%	3%
Pando	M	1%	0%	0%	1%
	F	1%	0%	0%	1%
Potosí	M	1%	3%	0%	4%
	F	2%	0%	0%	2%
Santa Cruz	M	8%	6%	0%	15%
	F	6%	1%	0%	8%
Tarija	M	1%	2%	0%	3%
	F	0%	0%	0%	1%
Total	F	59%	40%	1%	100%

Tabla 11. Tasa de rotación por departamento, edad y sexo 3T

Departamento		<34	34-54	>54	Total
Beni	M	0%	0%	0%	1%
	F	0%	0%	0%	0%
Chuquisaca	M	5%	2%	1%	8%
	F	3%	1%	0%	4%
Cochabamba	M	4%	2%	0%	6%
	F	1%	5%	0%	6%
La Paz	M	7%	7%	0%	14%
	F	8%	9%	0%	18%
Oruro	M	2%	2%	0%	4%
	F	4%	0%	0%	4%
Pando	M	1%	0%	0%	1%
	F	0%	0%	0%	0%
Potosí	M	2%	1%	0%	3%
	F	2%	2%	0%	4%
Santa Cruz	M	7%	3%	0%	10%
	F	6%	7%	0%	13%
Tarija	M	2%	0%	0%	2%
	F	0%	1%	0%	2%
Total	F	56%	43%	1%	100%

En Pro Mujer IFD el 100% de los colaboradores y colaboradoras trabajan tiempo completo y las prestaciones que la entidad les otorga son:

- Remuneración mensual
- Bono de antigüedad
- Subsidio prenatal, de natalidad y de lactancia (cuando corresponda)
- Aguinaldo
- Vacaciones
- Seguro de vida
- Previsión para la jubilación

Respecto a las licencias, de acuerdo con la ley de trabajo se brinda la licencia por maternidad

con goce de haberes y la licencia por parto de cónyuge de tres días. El 2022, el 100% de las madres en gestación recibió la licencia de maternidad.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(Estándar 403 (2018), Contenido 3-3, Contenido 403-1, Contenido 403-2, Contenido 403-3, Contenido 403-5, Contenido 403-7, Contenido 403-8).

Este tema material es real y positivo para las personas, establecido a partir de diálogos con la Gerencia de RRHH, se definió que no existen impactos negativos potenciales, sin embargo, según el reglamento de Trabajo de Pro Mujer, todo colaborador o colaboradora nueva queda automáticamente afiliado al sistema de seguridad social y riesgos profesionales, de acuerdo con disposiciones legales vigentes. Además, cuenta con procedimientos para mantener la seguridad e higiene en el lugar de trabajo.

Para identificar los peligros relacionados al trabajo y evaluar los riesgos, se cuenta con un comité de seguridad e higiene en cada sucursal, el cual fue elegido en representación de los colaboradores, el mismo se reúne de manera mensual y sugiere medidas de mejora referidos a temas de seguridad e higiene. Este sistema se puso en marcha por requerimientos legales.

Pro Mujer IFD debe seguir trabajando en la medición de la eficacia de sus medidas de seguridad e higiene, de manera que pueda contar con un análisis de impacto más profundo.

Respecto a los procesos que deben seguir los colaboradores para identificar peligros en el trabajo y evaluar riesgos, Pro Mujer IFD pide que como medida de prevención exámenes médicos clínicos a sus colaboradores y comuniquen inmediatamente a la IFD en caso que sufriera alguna enfermedad que afecte su capacidad y seguridad.

El 100% de los colaboradores y colaboradoras al estar afiliados a la Caja Nacional de Salud, reciben los siguientes beneficios:

- Examen pre ocupacional.
- Elaboración de historia clínica.
- Control periódico de salud.
- Evaluación clínica general.
- Atención de accidentes laborales.
- Atención con médicos especializados.

Anualmente también los colaboradores y colaboradoras son capacitadas en los siguientes cursos referidos a salud y seguridad en el lugar de trabajo:

- Seguridad y salud ocupacional
- Manejo de extintores

Además, durante el 2022 se llevó a cabo las siguientes acciones realizadas por Pro Mujer para precautelar la seguridad e higiene en el lugar de trabajo:

- Revisión periódicamente las instalaciones, equipo, material de trabajo y en general, la infraestructura del establecimiento.
- Mantenimiento de los lugares de trabajo en condiciones adecuadas.
- Dotación de material de primeros auxilios y provisión de la señalización adecuada de predios de seguridad.

CAPACITACIÓN A COLABORADORES Y COLABORADORAS

(Estándar 404 (2016), Contenido 3-3, Contenido 404-1, Contenido 404-2, Contenido 404-3.

La capacitación es un impacto real positivo para los colaboradores y colaboradoras de Pro Mujer IFD, en el diálogo realizado con la Gerencia de RRHH se validó que no existen impactos negativos potenciales.

De acuerdo con normativa de la ASFI, las entidades financieras deben capacitar a sus colaboradores y colaboradoras en diversas temáticas para el ejercicio de sus funciones.

La medida adoptada por Pro Mujer IFD para mitigar algún tema negativo es el seguimiento mensual al plan de capacitación anual y, en caso se detecte un impacto negativo, se procede a ampliar el plazo del periodo de capacitación.

La eficacia de esta medida se basa en las coberturas de capacitación, los cuales son compartidos con todos los colaboradores y colaboradoras, de manera que puedan estar informadas sobre sus resultados en capacitación.

Pro Mujer IFD busca con cada capacitación llegar al 100% de colaboradoras y colaboradores capacitados, como lección aprendida, considera que es importante considerar factores externos por los que no se llega a las coberturas señaladas, entre las que se puede señalar las bajas de maternidad o vacaciones.

A continuación, se describen las iniciativas que fueron realizadas el 2022:

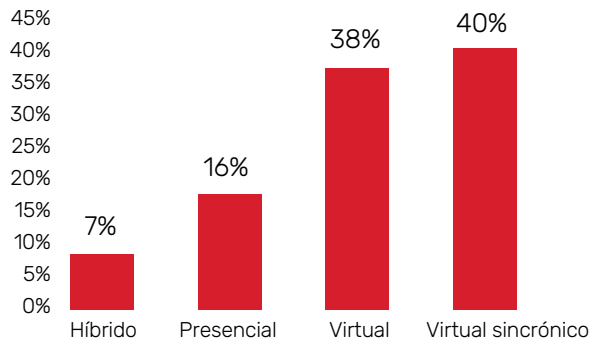
El promedio de horas de formación por categoría de colaborador es el siguiente (1C):

Horas de capacitación	Horas de capacitación promedio
Ejecutivo	37.9
Mando medio	63.0
Operativo	433.9

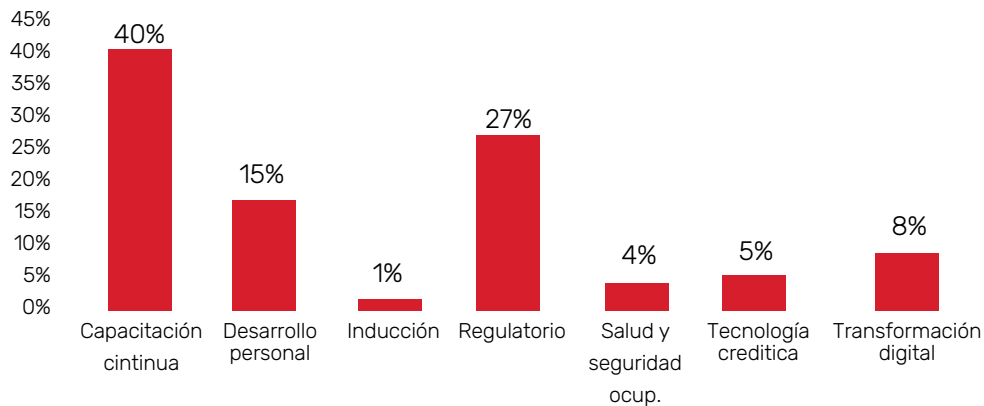
Los programas para desarrollar las competencias de colaboradoras y colaboradores que se ejecutaron el 2022 fueron (2C):

- Programa de formación para asesores de banca comunal
- La formación para asesores del Semillero es un proceso de capacitación dirigido a asesores de asociación comunal que se preparan para desempeñar sus funciones en la institución. Esta formación tiene una duración de tres meses y se desarrolla de manera presencial y/o virtual.
- Programa de formación de viernes de capacitación:
- Este programa busca que el personal de negocios tenga mensualmente un espacio de capacitación presencial por sucursal, donde pueden actualizarse sobre los cambios en temas operacionales, los contenidos de capacitación a clientes y anuncios institucionales.
- Plan anual de capacitación
- Este plan contempla 133 capacitaciones impartidas durante la gestión 2022, dirigidas a miembros del directorio y personal.

Modalidad de capacitación



Ejes temáticos de capacitación



Estas capacitaciones contribuyen al desempeño de colaboradoras y colaboradores que es medido anualmente mediante el Programa de Gestión de Desempeño SCALA que posibilita que todos los colaboradores y colaboradoras definan sus objetivos individuales, así como la medición sistemática, objetiva e integral de su cumplimiento y el nivel de desarrollo de habilidades blandas.

Es así como el 2022 se contó con un 92% de colaboradoras y colaboradores con una evaluación de desempeño a nivel nacional. **Esta evaluación permite que Pro Mujer IFD:**

- Proporcione un paquete de remuneración competitivo y alineado con la estrategia y métricas que recompense los buenos resultados de desempeño de la organización y a nivel individual.
- Un único plan bajo una misma fórmula.
- Reconozca las contribuciones individuales.
- Atraiga el talento a la organización para posicionarse como marca empleadora.

Hay que mencionar también que Pro Mujer IFD cuenta con su canal de comunicación formal llamado VIVE el que permite informar a colaboradoras y colaboradores sobre las nuevas capacitaciones, proyectos, cambios institucionales y noticias actualizadas para mejorar la cultura organizacional interna.



Diversidad e igualdad de oportunidades

(GRI 405), Contenido 2-21, Contenido 405-1, Contenido 405-2, Contenido 3-3

El reglamento interno de trabajo establece como norma la no discriminación e igualdad de oportunidades entre colaboradores y colaboradoras, reconociendo que todos gozan de las mismas oportunidades de ascenso, promoción, nivel salarial y otros, respecto a sus compañeros y compañeras.

A continuación, se presentan algunos datos referidos a la composición de la planilla institucional:

Junta directiva	< 34	34-54	>54	Total
M	-	-	60%	60%
F	-	60%	40%	40%
Total	-	60%	40%	100%

Colaboradores	< 34	34-54	>54	Total
M	134	151	4	289
F	208	222	7	437
Total	342	373	11	726

Además, se cuenta con salarios transparentes según cargo:

Salario mínimo hombres / mujeres	
Ejecutivo	19990.0
Mando medio	9000.0
Operativo	2250.0

Con el objetivo de seguir fomentando una cultura de equidad, respeto e inclusión Pro Mujer IFD se sumó a la iniciativa ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso) del GenderLab. ELSA es una herramienta integral de diagnóstico e intervención que ayuda a responder preventivamente a problemas de acoso sexual laboral.

En este sentido, para la gestión 2023 personal de la IFD tomará un curso en “Prevención del hostigamiento sexual laboral para líderes y lideresas”; para seguir desarrollando habilidades que nos impulsen como organización a fortalecer ambientes de respeto y confianza, libres de hostigamiento sexual, donde todos y todas puedan desarrollarse profesionalmente y vivan los compromisos éticos.



COMUNIDADES LOCALES

(Estándar 413 (2016), Contenido 3-3, Contenido 413-1.

Pro Mujer IFD tiene un impacto positivo real con las comunidades, su Gerencia de Educación y RSE, instancia que representa a la comunidad como grupo de diálogo, validó que la institución tiene un fuerte componente social con las personas circundantes a las agencias de Pro Mujer IFD y que, desde su fundación, no identificó posibles impactos negativos.

En el marco de acciones con la comunidad, Pro Mujer IFD realizó diferentes iniciativas enmarcadas dentro de sus ejes de acción.

Estas iniciativas se encuentran plasmadas en el Plan Estratégico Institucional de Pro Mujer.

Como oportunidad de mejora, Fundación Pro Mujer IFD, realizará procedimientos para adoptar medidas ante potenciales impactos negativos y así también hacer seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas.

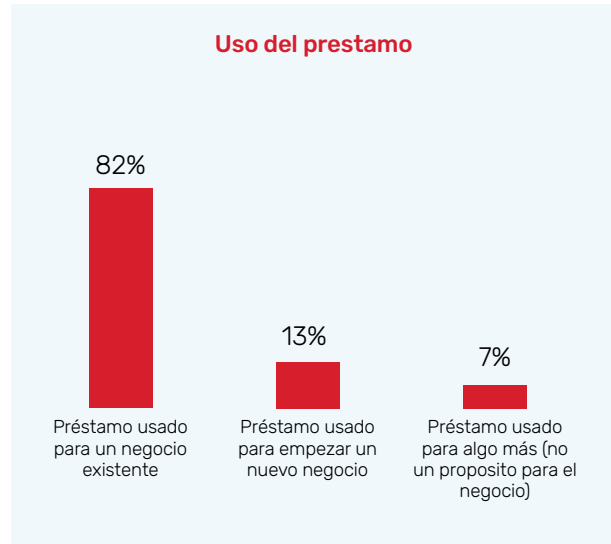
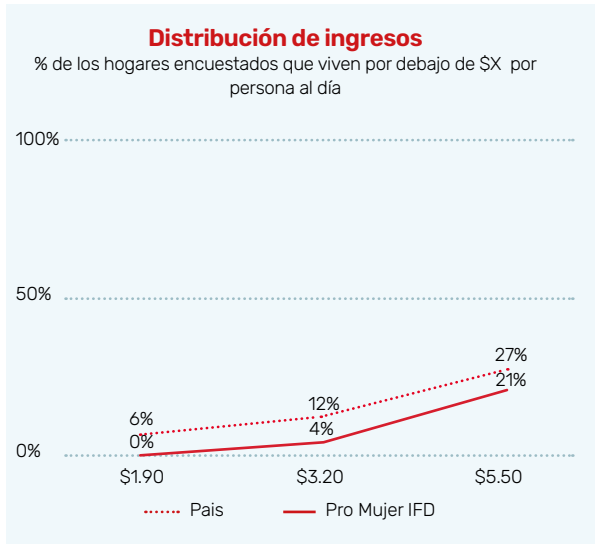
El estudio de 60 Decibeles, realizado el 2022, determina el impacto en la inclusión financiera de los clientes de crédito de las instituciones financieras.

La inclusión financiera promueve la igualdad de género, pues al apoyar a mujeres, fortalece su capacidad de invertir, de ahorrar, de emprender, y mejorar su calidad de vida y de sus familias. A continuación, se muestran los resultados de este estudio:



Pro Mujer IFD llega al 21% de clientes en situación de pobreza que viven con 5.5 dólares al día.

Un 82% de sus clientes usa sus préstamos para su negocio existente



Respecto a los servicios no financieros, un 36% de los clientes confirma que recibieron servicios educativos o entrenamientos y 29% servicios de salud validando el enfoque holístico de Pro Mujer.



La resiliencia es también otro factor que determina el impacto que genera Pro Mujer IFD en las comunidades locales, este indicador muestra qué tan preparados están los clientes de Pro Mujer para afrontar situaciones que podrían afectar imprevistos. Entre algunos resultados se pueden mencionar los siguientes:

Resiliencia	13% Dice que la resiliencia ha "mejorado mucho" gracias a IMF	4% Dice que los ahorros han "aumentado mucho"	19% Dice que su capacidad para gestionar las finanzas ha "mejorado mucho"
--------------------	---	---	---

Adicionalmente mencionar también los siguientes proyectos realizados con la comunidad:

EMPRENDE PRO MUJER

Emprende Pro Mujer es nuestra plataforma colaborativa que permite a las mujeres de toda la región acceder de manera virtual a servicios de capacitación, mentoría, networking, trabajo en equipo y financiamiento para comenzar, desarrollar o fortalecer sus emprendimientos.



Esta iniciativa ayuda a que cada vez más mujeres se empoderen, cumplan sus sueños y alcancen su independencia económica.





La gestión 2022 concluyó la capacitación de más de 11.000 mujeres a nivel internacional que demuestra el impacto significativo que genera.

Mujer Segura




En alianza con Pro Mujer Inc, Fundación Pro Mujer IFD apoyó la difusión de la línea "Mujer Segura" en todas sus agencias. La línea de atención gratuita 800 10 2414 brinda atención, orientación, asesoramiento y contención a mujeres en situación de violencia basada en género.



El 2022 también realizó la atención presencial en tres agencias mediante promotoras voluntarias capacitadas para la atención de esta problemática. El 2022 logró los siguientes resultados en el Contact Center.

	Total	2022
 Ingresadas	8,877	3.376
 Contestadas	5,019	1,737
 Contenidas	4,104	1,474
 Refereidas	915	263

Adicionalmente, en los tres espacios de atención (dos en la ciudad de El Alto y uno en la ciudad de La Paz con la presencia de promotoras de prevención de violencia una vez por semana, se lograron los siguientes resultados:

	Total	2022
 Atención Fundación PM IFD	1,666 100%	1,534 100%
 Orientación	749 45%	707 45%
 Acompañamiento	917 55%	827 54%

Para las mujeres que sufren violencia basada en género, contar con una línea gratuita de contención, asesoramiento y espacios de atención presencial implica tener un recurso vital.

Tiene espacios seguros donde pueden expresar sus preocupaciones y recibir orientación especializada sobre sus casos, comprender sus derechos, opciones legales y recursos para tomar decisiones informadas para salir del círculo de la violencia.

Al brindarles estas herramientas, se les proporciona una opción hacia su seguridad y la posibilidad de vivir una vida libre de violencia.

Educación financiera en colegios

El proyecto: “Educación financiera en colegios de La Paz” permitió capacitar a 376 estudiantes en la importancia de la educación financiera, los estudiantes fueron de 5° y 6° de Secundaria.

Objetivo: Sensibilizar a estudiantes en la importancia de la educación financiera a través de juegos para ayudarles en la toma de decisiones financieras.

Contenido educativo:

- El ahorro: El ahorro para cumplir con las metas. Cuentas de ahorro.
- El presupuesto: Elementos del presupuesto. Necesidades y deseos.
- El Crédito: Responsabilidad de adquirir un crédito. Entidades reguladas por ASFI. Crédito educativo.



Ferias Pro Mujer

Se realizaron dos “Ferias Pro Mujer”, una en la ciudad de Santa Cruz y otra en El Alto, con la asistencia de más de 800 personas, donde 60 emprendedoras pudieron ofrecer sus productos y donde se ofertaron los servicios integrales de Pro Mujer.

Esta iniciativa permitió la activación económica de varias emprendedoras donde se ofrecieron desde Pro Mujer IFD servicios de salud, prevención de violencia, educación y servicios financieros además de espacios de aprendizaje de rincones digitales, bootcamps y rincones de niños.



Voluntariado externo Pro Mujer

Se lanzó el programa de “Voluntariado Pro Mujer”, mediante el que 50 jóvenes a nivel nacional fomentan la capacitación de mujeres emprendedoras mediante un apoyo a iniciativas con la comunidad despertando una vocación social desde jóvenes.



Auspicios de eventos

- Pro Mujer auspició el evento INDIGO Rethink Fashion, cuya finalidad fue poner de moda la sostenibilidad en las diferentes empresas.
- Pro Mujer auspició y participó el Women Economic Forum 2022 y el Primer Foro: Juntos por el empoderamiento empresarial de las mujeres organizado por el Pacto Global Bolivia, ONU Mujeres, PNUD y la Cámara de Empresarios Privados de Bolivia(CEPB).

Ciclo de webinars

- MarterClass “Retos y oportunidades al emprender” para los países de Bolivia, México, Argentina, Perú, El Salvador, Colombia, Nicaragua y Guatemala, donde participaron 37 personas.
- El ciclo de webinars ¿Cómo vender por redes sociales?, que contó con más de 1.170 personas registradas de Bolivia, Argentina, México, Nicaragua, Colombia, Perú y Venezuela.
- El primer taller para madres y padres llamado “Descubre la mamá coach que hay en ti” que contó con más de 90 participantes entre clientas, colaboradoras y externos.

Este tipo de iniciativas permiten que cada vez más mujeres puedan potenciar sus habilidades emprendedoras mediante canales digitales alternativos de capacitación además de equilibrar el cuidado del hogar con sus capacitaciones.

GESTIÓN DE CLIENTES **SEGURIDAD Y SALUD DE CLIENTES** **PRIVACIDAD DEL CLIENTE**

(Estándar 416 (2016), Estándar 418 (2016), Contenido 3-3, Contenido 416-1, Contenido 416-2, Contenido 418-1)

La seguridad y salud de clientes como su privacidad son dos impactos reales positivos identificados en Pro Mujer IFD, la Gerencia Nacional de Negocios en representación del grupo de interés clientes, señala que la seguridad, salud y privacidad de estos son prioridades estratégicas dentro del lineamiento de cliente céntrico de la institución.

La medida empleada para gestionar ambos temas es el punto de reclamo que informa sobre alguna alteración negativa de estos dos temas materiales, además para lograr la mitigación constantemente se capacita a personal sobre acciones para precautelar el bienestar de los clientes.

Desde la gestión 2017, Fundación Pro Mujer IFD cuenta con la Certificación de Principios de Protección al cliente y la gestión 2022 realizó una nueva certificación según la metodología del SPI4 a cargo de Microfinanza Rating.

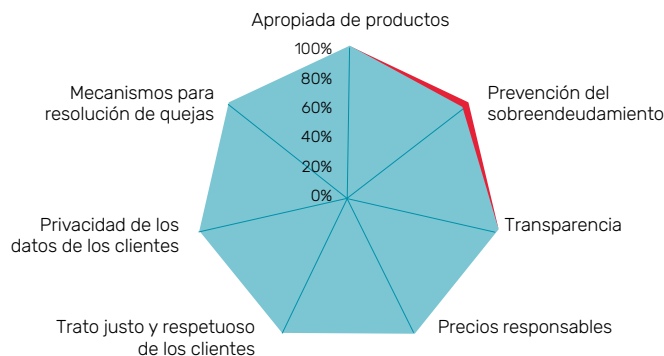
El Comité de Certificación de la organización Microfinanzas Rating otorgó el sello de ORO en Protección al Cliente a la Fundación Pro Mujer IFD, máxima distinción que reconoce que esta institución implementa los lineamientos más rigurosos de Protección al Cliente.

Este logro demuestra el fuerte compromiso para impulsar el crecimiento y el desarrollo institucional dentro del marco de la protección al cliente y el trato justo.

Fundación Pro Mujer IFD es la primera institución financiera de desarrollo en recibir esta certificación y marca un hito dentro del rubro de las microfinanzas.

La certificación evalúa las políticas, los procedimientos, los sistemas de gestión, la capacitación y las prácticas de comercialización del proveedor de servicios financieros, respecto de las siete áreas de protección del cliente: evaluación del diseño y distribución adecuada de productos, prevención del sobre endeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso a los clientes, privacidad de los datos de los clientes y mecanismos para la resolución de quejas.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos por principio.



Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud, la seguridad y privacidad

Para el monitoreo de los casos de incumplimiento en seguridad, salud, y privacidad de los clientes se cuenta con los siguientes mecanismos:

- (3S) Pro Mujer IFD cuenta con un punto de reclamos que registró 183 reclamos, de los que todos fueron resueltos. En todos los casos, las soluciones fueron individualizadas y se enmarcaron en las disposiciones legales, alcance de contratos por servicios firmados entre las partes, así como en manuales de políticas y procedimientos institucionales.
- Las respuestas emitidas estuvieron a disposición de los consumidores financieros de manera oportuna dentro de los plazos establecidos por normativa de la ASFI.
- Los clientes recibieron información completa y detallada sobre el procedimiento para la presentación de una queja a través de canales institucionales disponibles.

- Fundación Pro Mujer IFD incluye información sobre la presentación de reclamos en las capacitaciones impartidas en bancas comunales. En el caso de créditos individuales, se realiza la capacitación previa al desembolso. Además, la entidad difunde este procedimiento a través de volantes, trípticos e información remitida por WhatsApp y redes sociales.
- La Gerencia de Auditoría Interna verifica el cumplimiento de la normativa relacionada con la gestión de reclamos, tanto interna como externa.
- (2S) Pro Mujer cuenta con un estudio anual de satisfacción de cliente, que evalúa de forma integral los ejes holísticos de la institución, este estudio fue realizado por una empresa externa IPSOS, los resultados obtenidos señalan que el nivel de satisfacción general es de 79%.

Condición de pobreza

(Tema NO GRI), Contenido 3-3

Este tema material tiene un impacto positivo real en las personas y la economía, Pro Mujer IFD contribuye a la eliminación de pobreza de comunidades vulnerables, no detectando impactos negativos de esta intervención.

La gerencia de Educación y RSE que, en representación de los clientes, validó que este tema está presente en la estrategia de Pro Mujer IFD, señala que este tema tiene un inicio que va hasta la medición del nivel de pobreza, pero que se debe trabajar medidas para la gestión de impactos asociados y el seguimiento de su eficacia.

La medición de pobreza forma parte del plan estratégico institucional de Pro Mujer. La gestión 2022 se midió el índice de pobreza con 60 Decibeles, que señala que el 15% de clientes se encuentra debajo de la línea de pobreza de 5,5 dólares al día. Este resultado demuestra que la institución está llegando a sectores vulnerables del país.

Pro Mujer IFD demuestra con este resultado el compromiso con su misión de llegar a sectores de escasos recursos, la inclusión de estos reafirma su compromiso como una empresa social. Las desigualdades generan mayor pobreza, es por eso por lo que busca brindar oportunidades de superación para mujeres, disminuyendo las barreras que enfrentan cuando buscan crecer con sus emprendimientos.



Inclusión financiera en zonas geográficas con menor densidad poblacional

Contenido 3-3.

La Gerencia de Negocios señala que este es un tema material con impacto positivo real para las personas, debido a que genera oportunidades de acceso financiero a zonas con menor densidad poblacional. Si bien no se identificaron impactos negativos potenciales, la institución planea realizar procedimientos para adoptar medidas de gestión y eficacia.

La inclusión financiera de zonas con menor densidad poblacional es un objetivo del Plan estratégico 2020-2022, Pro Mujer IFD busca facilitar el acceso de sus servicios financieros y no financieros en zonas donde existe poca atención para esta población.

Este es un tema de principal importancia debido a que, por lo general, estos sectores se caracterizan por contar con escasos recursos.

A continuación, se detallan algunos alcancen de zonas geográficas alcanzadas en la gestión 2022:

Las personas atendidas por la institución provienen en un 12% de zonas rurales y un 88% de zonas urbanas, además de contar con siete agencias rurales a nivel nacional.



Educación a clientes (4E)

(Tema NO GRI) , Contenido 3-3

Este tema material es un impacto positivo real para las personas. La Gerencia de Educación y RSE a partir de la matriz de diálogos, señala que las medidas adoptadas para la gestión de este tema es realizar el seguimiento mensual de las coberturas de capacitación; los cuales son compartidos con todos los asesores de crédito, además en caso de identificar incumplimiento de este tema material se procede a implementar planes de acción específicos que permita mejorar la calidad y alcance educativo.

La eficacia de estas medidas se mide a partir de encuestas de satisfacción a clientes, monitoreos periódicos de coberturas de capacitación y el seguimiento de indicadores educativos.

La educación es uno de los ejes holísticos de la institución, este está incluido en el Plan Estratégico Institucional 2020- 2022 y es un tema regulatorio ASFI, **a continuación, se detallan los alcances obtenidos en capacitación a clientes:**

<p>CAPACITACIÓN INICIAL Capacitación que busca reforzar la metodología de banca comunal a las asociadas/os.</p>	<p>26.981 TOTAL CLIENTES CAPACITAD@S</p>
<p>CAPACITACIÓN CONTINUA Capacitación que busca promover la inclusión financiera y el empoderamiento de clientes a través de contenidos de capacitación.</p>	<p>37.954 PROMEDIO CLIENTES CAPACITADOS MES CONTINUO</p>
<p>CAPACITACIÓN EN TEMAS REGULATORIOS Capacitación que busca brindar educación financiera a clientes en cumplimiento de exigencias de la ASFI.</p>	<p>39.306 PROMEDIO CLIENTES CAPACITADOS MES REGULATORIO</p>
<p>CAPACITACIÓN TREN DE EDUCACIÓN FINANCIERA Capacitación en educación financiera a clientes de crédito individual.</p>	<p>3.673 TOTAL CLIENTES CAPACITAD@S</p>

Alfabetización de clientes

(Tema NO GRI) , Contenido 3-3

La alfabetización a clientes se realiza mediante proyectos de transformación digital y la capacitación que se encuentran dentro de los planes operativos del área de Transformación Digital y Educación y RSE. **A continuación, se detallan estas iniciativas:**

Todas Digitales

Proyecto que pretende llegar a 12.000 mujeres emprendedoras y microempresarias, mediante la capacitación en alfabetización digital y salud financiera. La gestión 2022 se lanzó el proyecto a nivel internacional que concluyó su primera cohorte con los **siguientes resultados:**



App Pro Mujer

La aplicación Pro Mujer es una plataforma móvil destinada a la autogestión de créditos, implementada a nivel nacional en octubre de 2020.

Esta aplicación permitió la llegada de servicios y productos a nuevos segmentos, mediante la atención de forma remota a clientas microempresarias, incentivando el mejoramiento y fortalecimiento de sus negocios, la autogestión de créditos de forma segura; reduciendo la exposición a la Covid – 19, agilizando procesos con desembolsos en menos de 48 horas; reduciendo así la brecha digital de estos segmentos e incorporando las nuevas tecnologías.

Los resultados alcanzados al 31 de diciembre de 2022 fueron:

1839

Créditos otorgados
mediante la App.

Ilustración SEQ / ARABUC 5 Alcances. Aplicación Pro Mujer 2022

Políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos

(3E)

Fundación Pro Mujer IFD cuenta con un apartado específico en su Política General de Crédito que especifica el procedimiento para la innovación de nuevos productos, y define la estructura, así como las diversas etapas de desarrollo y aprobación.

El desarrollo y la modificación de productos de crédito toman en cuenta las orientaciones estratégicas de Fundación Pro Mujer IFD, así como el análisis de la situación del mercado microfinanciero, identidad del producto, beneficios para el cliente y la importancia de que el nuevo producto esté enmarcado en el enfoque integral institucional.

El desarrollo de productos, su estrategia de ventas y promoción es responsabilidad de la Gerencia de Negocios, en coordinación con las otras gerencias de Fundación Pro Mujer IFD. La aprobación es responsabilidad de la Gerencia General y directorio.

Adicionalmente, el Código de Ética incluye las siguientes prácticas del negocio para la oferta de servicios y productos de Fundación Pro Mujer IFD:

- Enfoque constante para el éxito de los servicios y la sostenibilidad a largo plazo.
- Responsabilidad al ofrecer cualquier bien o servicio, explicando con claridad las características y condiciones de cada uno, enfocándolos en las necesidades del cliente. La evaluación debe ser de forma cuidadosa en apego a las políticas institucionales.
- Respecto a la competencia, se promueve la sana colaboración y se fomenta la competencia leal, reconociendo que un mercado competitivo es la fuente que impulsa a mejorar continuamente.

Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes 1S

Durante la gestión 2022, se realizaron iniciativas de reconocimiento a clientas ejemplares que se caracterizan por ser buenas pagadoras, clientes antiguas y lideresas en sus bancas comunales dentro de la institución entre las que podemos mencionar:

- Reconocimiento a 2.784 clientas de bancas comunales en celebración del “Día de la amistad”.
- Reconocimiento a 300 clientas en el día de la mujer boliviana.
- Reconocimiento a 1.750 clientas en Todos Santos.
- Reconocimiento a 9.175 clientas en diciembre por agasajos de fin de año.



Además, la fidelización de las clientas se realiza también ofreciéndoles una atención personalizada con créditos rápidos y con características accesibles a crédito y servicios complementarios como educación y salud.

Espacio Integra



Es un espacio dentro las agencias de Pro Mujer que promueve el empoderamiento de mujeres emprendedoras mediante espacios de capacitación presencial, promoción de sus emprendimientos, conocimiento de historias de vida que inspiran, rincones de experiencia digital y espacios para el aprendizaje para hijos/as. El 2022 se inició un piloto en la ciudad de Santa Cruz.

A continuación, se mencionan algunos resultados de alcance:

570 participantes del rincón digital

242 niños participantes del rincón de niños

524 mujeres capacitadas en los talleres de presenciales

ÍNDICE DE CONTENIDOS



Declaración de uso	Fundación Pro Mujer IFD ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero de 2022 y 31 de diciembre de 2022 del periodo objeto del informe utilizando como referencia en los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica

							Omisión
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚM. PÁG.	REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	NÚM. de ESTÁNDAR SECTORIAL	
GRI 3: Temas Materiales 2021							
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	8				NA	
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la Organización	6	b y c	No procede	Pro Mujer IFD no está compuesta por otras entidades		
GRI 2: Contenidos Generales 2023	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6					
GRI 2: Contenidos Generales 2024	2-4 Actualización de información	6					
GRI 2: Contenidos Generales 2026	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10					
GRI 2: Contenidos Generales 2027	2-7 Empleados	37	b, c y d	No procede	Plantilla de Ley no lo pide con ese detalle y no se cuenta con personal a tiempo parcial		
GRI 2: Contenidos Generales 2028	2-8 Trabajadores que no son empleados	Omisión	Omisión	No Procede	Pro Mujer IFD no cuenta con colaboradores que no sean a tiempo completo		
GRI 2: Contenidos Generales 2029	2-9 Estructura de gobernanza y composición	14					
GRI 2: Contenidos Generales 2042	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3					
GRI 2: Contenidos Generales 2043	2-23 Compromisos de política	16					
GRI 2: Contenidos Generales 2044	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	16					
GRI 2: Contenidos Generales 2047	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	21					
GRI 2: Contenidos Generales 2048	2-28 Asociaciones de miembros	21					

Omisión							
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚM. PÁG.	REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	NÚM. de ESTÁNDAR SECTORIAL	
GRI 3: Temas Materiales 2020							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales	23					
GRI 3: Temas Materiales 2022	3-2 Lista de temas materiales	24					
Desempeño Económico							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27					
Estándar 201 (2016): Desempeño Económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	27					
Estándar 201 (2016): Desempeño Económico	201-3 Obligaciones por planes de beneficios definidos y otros planes de jubilación	27					
Presencia en el Mercado							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	29					
Estándar 202 (2016): Presencia en el mercado	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	29	b y c	No procede	No se cuenta con trabajadores no empleados		
Estándar 202 (2016): Presencia en el mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	29					
Prácticas de abastecimiento							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	30					
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	30					
Anticorrupción							
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	30					
Estándar 205 (2016): Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	30	b	Información no disponible	No se cuenta con un detalle de esta información		
Estándar 205 (2016): Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	30					
Estándar 205 (2016): Anticorrupción	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas	Omisión	Omisión	Restricciones de Confidencialidad	Estos temas se consideran confidenciales debido a la afectación directa o indirecta que podría haber con involucrados.		

Omisión						
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚM. PÁG.	REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	NÚM. de ESTÁNDAR SECTORIAL
Energía						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	33				
Estandar 302 (2016): Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	33	A,c,d,e	No disponible	No se cuenta con sistema de monitoreo a detalle	
Agua						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	33				
Estandar 303 (2018): Agua y efluentes	303-5 Consumo de agua	33	B y c	No disponible	No se cuenta con un sistema de monitoreo a detalle	
Empleo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37				
Estandar 401 (2016): Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	37				
Estandar 401 (2016): Empleo	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	37				
Estandar 401 (2016): Empleo	401-3 Licencia parental	37				
Relaciones trabajador-empresa						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Omisión	Omisión	Información no disponible	Pro Mujer IFD realiza notificaciones sobre cambios operativos mediante circulares internas, sin embargo, no se cuenta con un plazo mínimo de notificación.	
Estandar 402 (2016): Relaciones trabajador - empresa	402-1 Plazos mínimos de notificación de cambios operativos	Omisión	Omisión	Información no disponible	Pro Mujer IFD realiza notificaciones sobre cambios operativos mediante circulares internas, sin embargo, no se cuenta con un plazo mínimo de notificación.	
Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	38				
Estandar 403 (2018): Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	38				
Estandar 403 (2018): Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	38				

Omisión						
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚM. PÁG.	REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	NÚM. de ESTÁNDAR SECTORIAL
Estándar 403 (2018): Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	403-3 Servicios de salud ocupacional	38				
Estándar 403 (2018): Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	403-5 Formación de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo	38				
Estándar 403 (2018): Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Omisión	Omisión	No Procede	No se modificaron los beneficios referentes a salud en el año evaluado respecto al 2021.	
Estándar 403 (2018): Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la seguridad y salud en el trabajo directamente relacionados con las relaciones comerciales	38				
Estándar 403 (2018): Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	38				
Formación y educación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	39				
Estándar 404 (2016): Formación y educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	39				
Estándar 404 (2016): Formación y educación	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de asistencia para la transición	39				
Estándar 404 (2016): Formación y educación	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo de su carrera	39				
Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	41				
Estándar 405 (2016): Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	41				
Estándar 405 (2016): Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2 Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres	41				
Comunidades Locales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	42				

Omisión						
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚM. PÁG.	REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	NÚM. de ESTÁNDAR SECTORIAL
Estándar 413 (2016): Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	42				
Salud y Seguridad del cliente						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47				
Estándar 416 (2016): Salud y Seguridad del cliente	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios	47				
Estándar 416 (2016): Salud y Seguridad del cliente	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	47				
Privacidad del cliente						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47				
Estándar 418 (2016): Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	47				
Condición de pobreza de clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	49				
Propio	Condición de pobreza de clientes	49				
Educación a clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	51				
Propio	Educación a clientes	51				
Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico.						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	50				
Propio	Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico.	50				
Alfabetización digital de clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	52				
Propio	Alfabetización digital de clientes	52				

REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CODIGO	REQUERIMIENTO	UBICACIÓN	
		TÍTULO o SUBTÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA de INICIO
DP	1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica y gestión de RSE	17
	2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Todo el documento	Todo el documento
RS	3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	18
EO	4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.	Estructura organizacional para la gestión de RSE	18
DE	5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de la RSE	19

REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA
1G	Gobierno corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	17
1B	Brecha salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	1,9
2B	Brecha salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo	0% no hubo incremento salarial el 2022

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA
		mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada)	
3B	Brecha salarial	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	100%
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	75%
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 37
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 37
3T	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 38
4T	Trabajo digno y no discriminación	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	0,5% Tutores de personas con discapacidad
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	Página 39
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Página 40
3C	Capacitación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.	Página 40
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página 41
2D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario mínimo de los hombres respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	100%
1H	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	0%

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA
2H	Derechos humanos y Compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de derechos humanos relevantes al negocio.	Página 18
3H	Derechos Humanos y compromiso social	Porcentaje de operaciones donde se implementaron programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	30%
1E	Enfoque social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.	La entidad no contaba con estas políticas
2E	Enfoque social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Página 11
3E	Enfoque social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Página 52
4E	Enfoque social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Página 51
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Página 53
2S	Satisfacción del cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Página 49
3S	Satisfacción del cliente	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Página 48
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Página 33
2A	Conciencia ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Página 34
3A	Conciencia ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Página 34
4A	Conciencia ambiental	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Página 34
1N	Cumplimiento normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Página 21

Para más información, pueden contactarnos vía correo electrónico a carla.ovando@promujer.org o zaida.albino@promujer.org

Página web: Facebook: @promujerbolivia

Línea gratuita: 800 10 37 00



Esta entidad es supervisada por ASFI.