



promujer



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2024

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Ilustración 1 Misión y Visión Pro Mujer IFD | 6 |
| Ilustración 2 Valores Pro Mujer | 6 |
| Ilustración 3 Alcance Geográfico | 7 |
| Ilustración 4 Cartera de clientes y clientas en banca comunal hasta diciembre 2024 | 8 |
| Ilustración 5 Cartera de clientes y clientas de crédito individual hasta diciembre 2024 | 8 |
| Ilustración 6 Cartera de clientes y clientas en Grupo Solidario hasta diciembre 2024 | 9 |
| Ilustración 7 Alcance en número de ahorristas a diciembre de 2024 | 9 |
| Ilustración 8 Planes de beneficios ofertados | 10 |
| Ilustración 9 Operativización de actividades | 11 |
| Ilustración 10 Calificación de desempeño social 2024 | 16 |
| Ilustración 11 Proceso de análisis de materialidad | 18 |
| Ilustración 12 Matriz de materialidad Pro Mujer IFD | 22 |
| Ilustración 13 Cifras de los estados financieros hasta diciembre 2024 | 24 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Subproductos de crédito individual al 31 de diciembre de 2024 | 8 |
| Tabla 2 Servicios auxiliares vigentes en Pro Mujer 2024 | 10 |
| Tabla 3 Miembros de Asamblea de Asociados 2024 | 11 |
| Tabla 4 Miembros de directorio | 11 |
| Tabla 5 Objetivos estratégicos alineados con la RSE | 13 |
| Tabla 6 Sanciones pecuarias y no monetarias 2024 | 17 |
| Tabla 7 Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que contribuimos | 19 |
| Tabla 8 Impactos de los temas materiales | 21 |
| Tabla 9 Lista de temas materiales 2024 | 22 |
| Tabla 10 Ratios Financieros hasta diciembre de 2024 | 24 |
| Tabla 11 Valor económico generado y distribuido 2024 expresado en Bs | 24 |
| Tabla 12 Descuento a colaboradores y colaboradoras por AFPs | 24 |
| Tabla 13 Gastos en inversiones ambientales | 27 |
| Tabla 14 Consumos en Kg CO2 | 27 |
| Tabla 15 Consumo de energía, agua y residuos 2024 | 28 |
| Tabla 16 Número de colaboradores por departamento, edad y sexo 1T | 29 |
| Tabla 17 Tasa de contratación por departamento, edad y el sexo 2T | 30 |
| Tabla 18 Tasa de rotación por departamento, edad y sexo 3T | 30 |
| Tabla 19 Horas de capacitación promedio por categoría de empleado | 33 |
| Tabla 20 Composición Junta Directiva | 34 |
| Tabla 21 Composición colaboradoras y colaboradores | 34 |
| Tabla 22 Salarios mínimos por categoría de empleados en Bs | 34 |
| Tabla 23 Resultados encuesta de 60 Decibeles | 36 |

1

**CARTA DEL MÁXIMO
REPRESENTANTE**

Pag. 4



2

**SOBRE NUESTRO INFORME
DE SOSTENIBILIDAD**

Pag. 5



3

SOBRE PRO MUJER

Pag. 6



4

**SOBRE NUESTRO ENFOQUE
DE SOSTENIBILIDAD**

Pag. 18



5

**NUESTRA GESTIÓN
ECONÓMICA**

Pag. 23



6

**NUESTRA GESTIÓN
AMBIENTAL**

Pag. 27



7

**NUESTRA GESTIÓN
SOCIAL**

Pag. 29



8

**ÍNDICE DE CONTENIDO
GRI**

Pag. 39



En congruencia con nuestro compromiso con la transparencia, nos complace presentar nuestro informe de sostenibilidad 2024, elaborado bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) y verificado de forma externa e independiente. Utilizamos como referencia los estándares del GRI versión actualizada 2021; para su elaboración nos basamos en los principios de equilibrio, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad que inspiran esta metodología.

Conscientes de que el desarrollo sostenible garantiza un equilibrio entre crecimiento económico, inclusión social y protección del medio ambiente; es que incorporamos criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras operaciones y decisiones de inversión. Al hacerlo, contribuimos al bienestar de las comunidades donde operamos, mitigamos riesgos futuros, fortalecemos nuestra reputación, pero sobre todo, nos convertimos en un agente clave para la transición hacia una economía más responsable y resiliente.

A lo largo de nuestra historia, mantuvimos una visión de largo plazo que nos permitió responder con firmeza a la confianza depositada por los grupos de interés con quienes nos relacionamos.

Para la Fundación Pro Mujer IFD, la sostenibilidad no es una tendencia, sino una forma de hacer negocios, por ello brindamos a nuestras clientas y clientes un modelo integral de inclusión financiera, salud y educación en 48 agencias a nivel nacional, llegando cada año a más de 116.000 beneficiarias y beneficiarios aproximadamente. En 2024, continuamos siendo una importante institución financiera de desarrollo con grandes retos y con un fuerte compromiso con la sostenibilidad.

Nuestras acciones van de la mano de los Objetivos de Desarrollo Sostenible porque buscan generar impactos positivos en el relacionamiento con los grupos de interés y mitigar los impactos negativos. Adicionalmente promovemos los Diez Principios del Pacto Global en todas las operaciones, con absoluta responsabilidad en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Estos principios y valores se traducen en el financiamiento de proyectos que promueven la inclusión financiera, desarrollo social y/o cuidado del medio ambiente; así también en el fomento de prácticas responsables con clientas, clientes, proveedores, colaboradoras, colaboradores y comunidad; pues estamos convencidos de que un verdadero compromiso con la sostenibilidad no solo impulsa el crecimiento económico, sino que protege el entorno y asegura el bienestar de las generaciones futuras.

En nombre de todo el equipo de Fundación Pro Mujer IFD, quiero expresar mi gratitud a nuestra Asamblea, Directorio, colaboradores y colaboradoras, instituciones aliadas, clientes y clientas por su constante apoyo y confianza.

Los invitamos a conocer en las próximas páginas cómo el equipo de Fundación Pro Mujer IFD trabaja para dejar un legado desde una perspectiva de género que construya un futuro más sostenible para las nuevas generaciones.



Marcelo Mallea Castillo
Gerente General
Fundación Pro Mujer IFD



2

SOBRE NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD

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

El presente Informe de Sostenibilidad incluye las acciones implementadas por Pro Mujer IFD en el marco de la Sostenibilidad y RSE durante la gestión 2024.

Los estados financieros de la organización son publicados en nuestro sitio web y son de disponibilidad pública. Pro Mujer IFD presenta el Informe de Sostenibilidad y RSE referenciado a los estándares universales GRI para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

El mismo refleja nuestro accionar en lo económico, social y ambiental y los impactos en la cadena de valor junto con el enfoque de gestión; demostrando el compromiso hacia el desarrollo sostenible. Asimismo, se da cumplimiento al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF).

Este tercer Informe de Sostenibilidad fue elaborado en la opción referenciada a los estándares GRI (Global Reporting Initiative), informe que fue elaborado conforme a competencias técnicas fortalecidas y conocimientos del impacto para la sostenibilidad impartidos en el Programa de Negocios Competitivos 2025 a cargo de ICR Systems & Management SRL.

En el presente informe se tienen actualizaciones por motivos de revisión del proceso de materialidad GRI 3-1. La revisión se presenta de forma específica en el proceso de materialidad GRI 3-1 y en la lista de temas materiales GRI 3-2 b. Así mismo, se presentan actualizaciones de desempeño de gestión en los temas materiales GRI -200, 300 y 400.

La fecha de publicación del reporte será 30 de junio de 2025. Para cualquier consulta o comentario sobre el contenido de este informe contactar a carla.ovando@promujer.org o zaida.albino@promujer.org.



3

SOBRE PRO MUJER

(Contenido 2-1, Contenido 2-6)

Pro Mujer es una empresa social con perspectiva de género que nació en Bolivia en 1990 y que trabaja bajo un modelo integral basado en tres pilares: inclusión financiera, salud y educación; modelo que exportó a varios países de la región y que hoy impacta en la vida de más de dos millones de mujeres de Latinoamérica.

Siguiendo la normativa regulatoria de Bolivia, trabaja la inclusión financiera con el denominativo de Fundación Pro Mujer IFD (nombre legal/comercial en adelante también “Pro Mujer IFD”), es decir 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 según normas jurídicas y sujeta a control, regulación y fiscalización por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Pro Mujer IFD forma parte del Grupo Pro Mujer.

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.

Ilustración 1 Misión y Visión Pro Mujer IFD

VISIÓN

Una Bolivia donde todas las mujeres prosperan.

VALORES

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



Ilustración 2 Valores Pro Mujer

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 nuestra clientela, 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 motivadas 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 los para recursos complementarios y trabajamos en colaboración para expandir nuestra presencia e impacto.

7

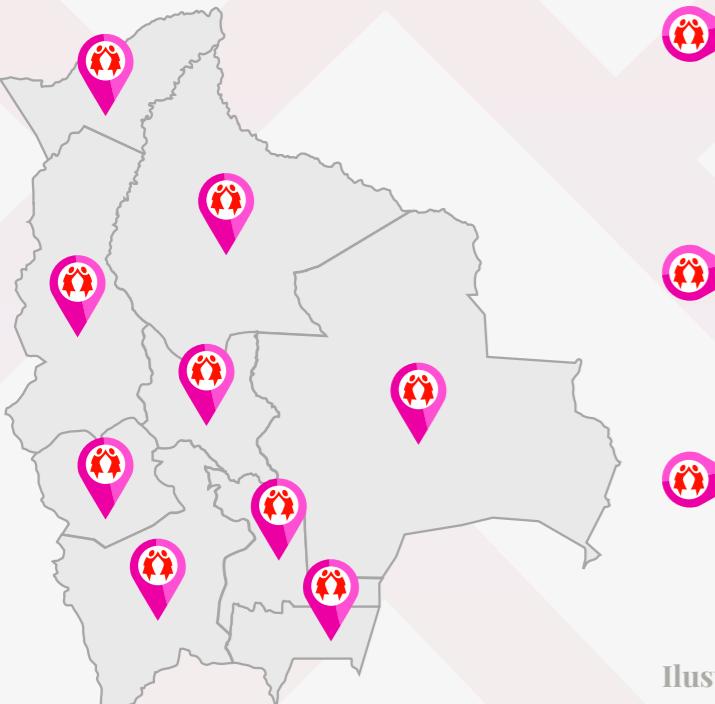
Somos una institución social impulsada por una misión que aprovecha el poder de la innovación para que las ideas transformadoras y sostenibles tengan un mayor alcance.

NUESTROS RECONOCIMIENTOS

La empresa ICR Systems & Management SRL, firma auditora especializada en finanzas e inversión para el desarrollo sostenible, entregó a Pro Mujer IFD dos reconocimientos por su Informe de Sostenibilidad desde la iniciativa SustainAbility y el Programa de Negocios Competitivos de Global Reporting Initiative GRI 2024, en un evento organizado por la Cámara de Comercio e Industrias Boliviano – Alemana en la ciudad de La Paz.

MERCADOS ATENDIDOS

Fundación Pro Mujer IFD es una institución boliviana que tiene presencia en los nueve departamentos de Bolivia mediante una red de 48 agencias, 3 agencias feriales, 8 sucursales y una Oficina Nacional ubicada en la ciudad de La Paz, Bolivia.



LA PAZ

1 sucursal
13 agencias
1 oficina feria
1 oficina nacional

COCHABAMBA

1 sucursal
5 agencias
1 oficina feria

PANDO

1 sucursal

ORURO

1 sucursal
5 agencias

CHUQUISACA

1 sucursal
2 agencias

BENI

1 sucursal
2 agencias

POTOSÍ

1 sucursal
3 agencias
1 oficina feria

TARIJA

1 sucursal
3 agencias

SANTA CRUZ

1 sucursal
14 agencias

CADENA DE VALOR

La cadena de valor de Pro Mujer IFD representa el conjunto de actividades estratégicas que le permiten generar y entregar valor a sus clientas y clientes, partes interesadas y la sociedad en general. A continuación, se detallan aquellos procesos clave que contribuyen al cumplimiento de su misión, fortalecimiento de su competitividad y desarrollo sostenible.

(Contenido 2-6)

La cadena de valor de Pro Mujer se ve principalmente potenciada con los siguientes imperativos de su plan estratégico:

CLIENTE CÉNTRICO

Brindar la mejor experiencia a sus beneficiarios.

CREENCIERTE EFICIENTE

Incrementar exponencialmente el negocio con riesgos adecuados.

EXCELENCIA OPERATIVA

Una eficiencia operativa mejor que la media del sector microfinanciero boliviano.

GESTIÓN DEL TALENTO

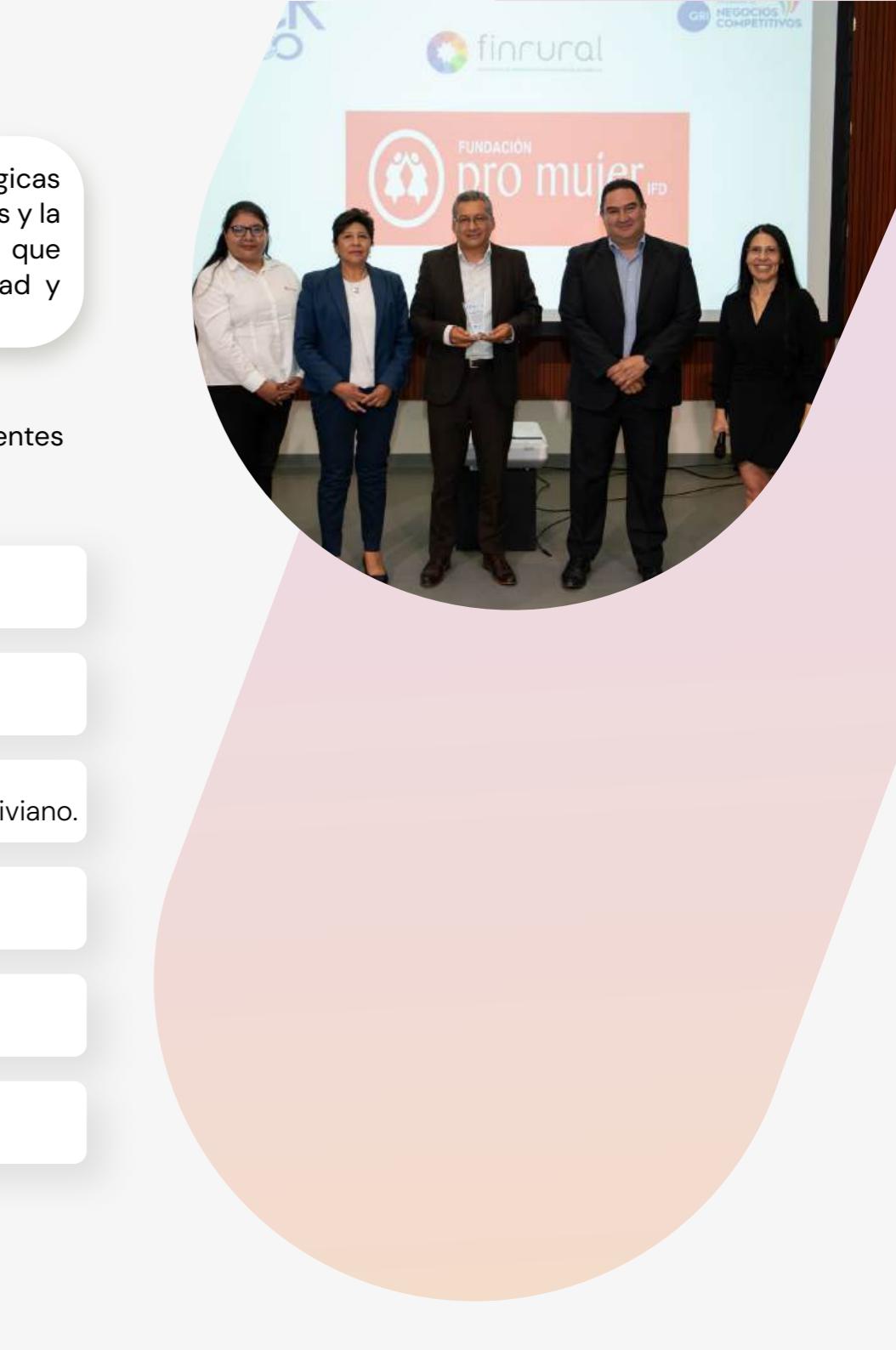
Contar con un equipo de alto rendimiento.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Adoptar nuevas tecnologías de negocio de manera eficiente y flexible.

GESTIÓN SOCIAL PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Solidificar el liderazgo como referido de género.



La cartera de productos financieros y no financieros de Pro Mujer está enfocada al desarrollo y mejora de calidad de vida de las clientes y beneficiarias, la gestión 2024 estuvieron vigentes los siguientes productos y servicios:

(Contenido 2-6) (2E)

CRÉDITO EN BANCA COMUNAL

La tecnología de banca comunal es otorgada a grupos de entre 8 a 30 personas naturales que conforman una asociación para obtener microcréditos que aporten a su desarrollo y autonomía financiera, además de darles la oportunidad de acceder a servicios de salud 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 como cáncer de mama, cáncer uterino y displasia cervical entre otras afecciones.

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.

BS 519,394,371

Cartera en banca comunal



98,057

Clientes activos en banca

Ilustración 4 Cartera de clientes y clientas en banca comunal hasta diciembre 2024

CRÉDITO INDIVIDUAL

Dirigido a personas naturales que cuenten con negocio propio para generar flujos de caja suficientes para amortizar dicho crédito o por asalariados; puede estar destinado a cubrir necesidades de capital de operación o capital de inversión para actividades productivas, comerciales o de servicios.

BS 690,087,680

Cartera en crédito individual



16,196

Clientes activos en crédito individual

Ilustración 5 Cartera de clientes y clientas de crédito individual hasta diciembre 2024

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

| 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 clientes y clientas 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. | 108,602,795 | 644 |
| 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. | 63,609,331 | 2,638 |
| Crédito para capital de inversiones | Destinado a pagos por concepto de maquinaria, equipos u otros bienes duraderos que incrementan la capacidad productiva o venta. | 418,882,245 | 9,404 |
| Crédito de consumo | Adicionalmente, se otorgan créditos para la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios. | 98,993,310 | 3,510 |

Tabla 1 Subproductos de crédito individual al 31 de diciembre de 2024

CRÉDITO EN GRUPO SOLIDARIO

Los microcréditos solidarios son concedidos a un grupo de prestatarios, conformado por personas naturales, con garantía mancomunada y solidaria. Para solicitar el crédito se debe contar con un deudor principal que será el coordinador del grupo solidario y quien preferidamente será la persona natural cuyo patrimonio sea mayor al interior del grupo.

Las personas integrantes del microcrédito Grupo Solidario deben conocerse entre sí y tener algún tipo de relación (relación social o actividad económica o lugar de residencia) y deben conformar un grupo de mínimo de 3 a 7 integrantes.

A diciembre 2024, se cuenta con los siguientes datos en alcance:

BS 26,655,071

Cartera en Grupo Solidario

2,265

Clientes activos en Grupo Solidario



Ilustración 6 Cartera de clientes y clientas en Grupo Solidario hasta diciembre 2024

PRODUCTOS DE AHORRO

Pro Mujer IFD brinda servicios de ahorro desde 2021, los productos de ahorro vigentes son:

CAJA DE AHORRO

Es un producto financiero que permite a los ahorristas obtener un rendimiento mensual sobre sus saldos depositados, brindándoles disponibilidad inmediata a través de depósitos y retiros consecutivos.

Las características de este producto son:

- Disponible tanto para personas naturales como personas jurídicas.
- Monto mínimo de apertura para personas naturales desde Bs 10 o USD 5.
- Monto mínimo de apertura para personas jurídicas desde Bs 500 o USD 100.
- Capitalización de intereses de manera mensual.
- Posibilidad de realizar traspasos a cuentas propias y a terceros.

DEPÓSITO A PLAZO FIJO

Es una alternativa de inversión que permite obtener rendimientos bastante atractivos por realizar un depósito de dinero a un plazo determinado. Pueden ser emitidos a plazos desde los 30 días, al término del plazo se hace la devolución del capital invertido además del rendimiento generado durante el periodo pactado.

Las características de este producto son las siguientes: disponibilidad para personas naturales y/o jurídicas, monto mínimo de emisión desde Bs 500 o USD 100 y pago de interés al vencimiento.

A continuación, se detallan los principales resultados de los productos de ahorro:

46,244

NÚMERO DE AHORRISTAS ACTIVOS DIC 24

Cajas de ahorro en Banca Comunal

11,161

Caja de ahorro Mujer sin Límites

1,214

Caja de ahorro Pro Mujer Básica

33,138

Caja de ahorro persona jurídica

6

DPF persona natural

486

DPF Pro Mujer - Institucional

106

SERVICIOS AUXILIARES

La Institución tiene una oferta de servicios auxiliares diversificada, principalmente para pagos y recaudaciones. Los servicios habilitados en 2024 fueron:

| SERVICIO | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------------|
| YANBAL | LA VITALICIA SEGUROS | ELAPAZ - SUCRE |
| TRANSBEL | FORTALEZA SEGUROS | SEGIP |
| EPSAS | NACIONAL SEGUROS | SOAT (UNIVIDA) |
| UMSA | CONCORDIA (KANTUTANI CBBA) | UAB (UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL BENI) |
| TIGO | KANTUTANI (LPZ) | SEPSA - SERVICIOS ELECTRICOS |
| INNOVASALUD | LAS MISIONES (KANTUTANI SC) | POTOSI S.A.- RURAL |
| NATURA (Pablo Arturo Pacheco Taborga) | MEMORIAL PARK | SEPSA - SERVICIOS ELECTRICOS |
| TUPPERWARE | SETAR | POTOSI S.A. |
| UPDS (UNIVERSIDAD PRIVADA DOMINGO SABIO) | CHEZBRAND | BDP S.A.M. |
| ENTEL S.A. | COSAALT | EMI |
| HERBALIFE | UAGRM | EMTAGAS |
| TUVES INTERSATELITAL | DISMAC | ENDE ORURO |
| PAGOSNET | UNIFRANZ | SELA |
| LOCHTEL | UNANDES - LA PAZ | CESSA |
| BISA SEGUROS | UNANDES - SANTA CRUZ | BONO JUANA AZURDUY |
| LA BOLIVIANA CIACRUZ | MULTIPAGO | RENTA DIGNIDAD |
| | AAPOS | BONO JUANCITO PINTO |
| | EMAPAV | PAGO INTEGRAL DE PENSIONES |
| | ENDE DELAPAZ | |

A diciembre 2024 se contó con más de 705,797 transacciones realizadas en servicios auxiliares.

Tabla 2 Servicios auxiliares vigentes en Pro Mujer 2024

SEGUROS

Pro Mujer IFD ofrece seguros a clientes, clientas y personas particulares mediante la contratación de aseguradoras externas, complementarios a los seguros que acompañan al crédito. El 2024, se vendió 573 seguros del Seguro de Vida Salud Preventiva y más de 110 ventas del Seguro de Cesantía.

Como seguros que acompañan al crédito están el seguro de Plan Tranquilidad en Banca comunal con más de 90.046 certificados emitidos y el Seguro de Desgravamen en crédito individual con 11.063 seguros emitidos el 2024.

SERVICIOS DE SALUD

El servicio de salud ofrecido en Pro Mujer IFD es realizado a través de terceros, en este caso Pro Mujer ONG que subcontrata a Innovasalud. El 2024 se otorgaron 58.949 paquetes de salud a beneficiarias/os de Pro Mujer. Contamos con planes diferentes para cada tecnología como se muestra a continuación:

PLAN MUJER

Bs. 150 para 8 meses de cobertura.
Servicios
 1 consulta de valoración.
 1 consulta de Prevención de Cáncer en la Mujer
 2 consultas médicas.

PLAN ÉL

Bs. 620 para 3 años de cobertura.
Servicios
 1 consulta preventiva de cáncer.
 8 consultas médicas generales.
 Bs. 300 en medicamentos.
 Detección y orientación de violencia de género.
 Orientación vida saludable
 Orientación Salud Sexual Reproductiva

PLAN HOMBRE

Bs. 150 para 8 meses de cobertura.
Servicios
 1 consulta de valoración.
 1 consulta de Prevención de Cáncer en la Mujer
 2 consultas médicas.

PLAN ELLA

Bs. 620 para 3 años de cobertura.
Servicios
 1 consulta de valoración básica.
 1 consulta preventiva de cáncer.
 8 consultas médicas generales.
 Bs. 300 en medicamentos.
 Detección y orientación de violencia de género.
 Orientación vida saludable
 Orientación Salud Sexual Reproductiva

COMBO MUJER+ HOMBRE

Bs. 230 para 8 meses de cobertura.
Servicios
 2 consultas de valoración.
 1 consulta de prevención de cáncer en la mujer
 5 consultas médicas.

PLAN JUNTOS

Bs. 1.100 para 3 años de cobertura.
Servicios
 2 consultas de valoración básica.
 1 consulta preventiva de cáncer.
 10 consultas médicas generales.
 Bs. 500 en medicamentos.
 Detección y orientación de violencia de género.
 Orientación vida saludable
 Orientación Salud Sexual Reproductiva

NIÑOS PLAN ADICIONAL

Bs. 100 para 8 meses de cobertura.
Servicios
 4 consultas para niños.

PLAN RURAL

Bs. 100 para 8 meses de cobertura.
Servicios
 1 consulta de valoración básica.
 3 consultas médicas generales.
 Detección y orientación de violencia de género.
 Orientación vida saludable
 Orientación Salud Sexual Reproductiva

Ilustración 8 Planes de beneficios ofrecidos

CADENA DE SUMINISTRO

Como institución financiera de desarrollo, Pro Mujer IFD operativiza sus actividades mediante la captación de recursos de ahorristas, ofreciendo financiamiento a prestatarios y brindándoles educación financiera para la mejor administración de sus recursos. Los servicios de salud pueden ser complementarios a un servicio financiero, cuya decisión depende de cada cliente.

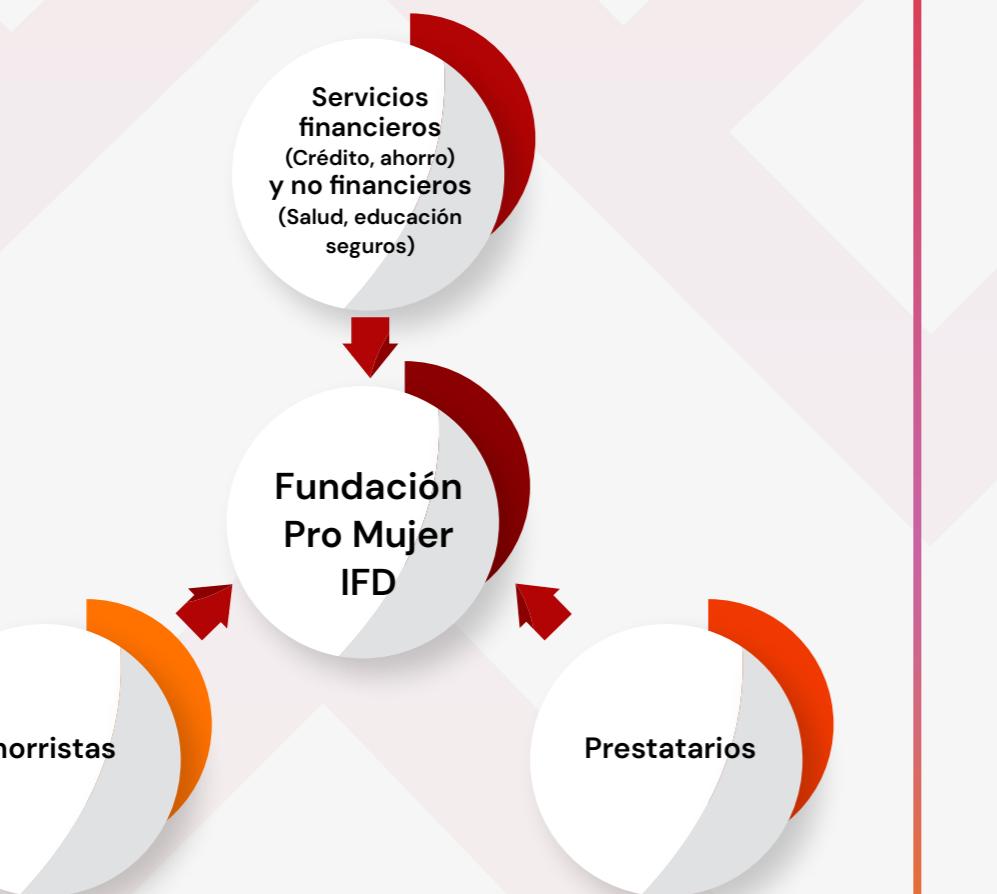


Ilustración 9 Operativización de actividades

GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de gobernanza está conformada por las siguientes instancias, cuyo detalle se describe a continuación.

(Contenido 2-9)

- Una asamblea de asociados que tiene la responsabilidad de la designación y remoción de los directores y fiscalizadores internos.

| X | CARGO | NOMBRE |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | Representante del Capital Fundacional | Maria Cecilia Campero Iturralde |
| | Representante del Capital Fundacional | Maria del Carmen Correa Cabris |
| | Representante del Capital Fundacional | Claudia Rosela Cordero Lorenzetti |
| | Representante del Capital Fundacional | Roberto Alfredo Ewel Palenque |
| | Representante del Capital Fundacional | Rolando Miguel Schmidt |

Tabla 3 Miembros de Asamblea de Asociados 2024

- Un directorio que tiene la facultad privativa de designar al Gerente General y que estuvo conformado de la siguiente manera:

| X | CARGO EN LA JUNTA DIRECTIVA | NOMBRE |
|---|-----------------------------------|-------------------------------|
| | Director Titular- Presidente | Juan Gerardo Garrett Mendieta |
| | Director Titular – Vicepresidente | Rolando Miguel Schmidt |
| | Director Titular- Secretaria | Roberto Alfredo Ewel Palenque |
| | Director Titular – Vocal | Rafael Ramos Álvarez |
| | Director Titular – Miembro | Maria Cruz Peman |

Tabla 4 Miembros de directorio

- Comités de gobierno corporativo que tienen la responsabilidad de las operaciones, ejercicio de vigilancia y control de funcionamiento de Fundación Pro Mujer IFD.

1. Comité de Auditoría
2. Comité de Cumplimiento
3. Comité de Gestión Integral de Riesgos
4. Comité de Innovación Social
5. Comité de Negocios
6. Comité de Transformación Digital
7. Comité de Gobierno Corporativo
8. Comité de Seguridad Física, Operaciones y Administración
9. Comité de Ética
10. Comité de Tecnología de la Información
11. Comité de Recursos Humanos

- Un plantel gerencial compuesto por las siguientes gerencias nacionales:

1. Gerente General
2. Gerente Nacional de Finanzas
3. Gerente Nacional de Auditoría Interna
4. Gerente Nacional de Recursos Humanos
5. Gerente Nacional de Administración
6. Gerente Nacional de Operaciones y Transformación Digital
7. Gerente Nacional de Negocios
8. Gerente Nacional de Cumplimiento y Conformidad Regulatoria
9. Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
10. Gerente Nacional de Tecnología de la Información
11. Gerente Nacional de Educación y RSE
12. Gerente Nacional de Gestión Integral de Riesgos

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 sesiones extraordinarias de directorio.

En el Plan Estratégico Institucional 2020 - 2024 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 (RSE). El Directorio es la instancia responsable de la aprobación y monitoreo de ambos documentos, que incluyen valores, misión y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.

La implementación de los objetivos sociales, medioambientales y de económicos es responsabilidad de la Gerencia General, quien 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.

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 las siguientes: 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.

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 podríanemerger 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.



SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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”, compromiso descrito en su Política de Responsabilidad Social Empresarial.

El Plan Estratégico de Fundación Pro Mujer IFD 2020 – 2024 (PEI) establece que, para alcanzar el cumplimiento de la misión y visión, se deberá impulsar la calidad y cobertura de los productos y servicios con un enfoque social.

La misión y visión institucional, descritos en el Plan Estratégico de la organización, están alineadas al objetivo de Responsabilidad Social Empresarial.

La misión institucional se operacionaliza de la siguiente manera:

- **Empoderar:** Implica desarrollar en una persona la confianza y la seguridad en sí misma, en sus capacidades, en su potencial y en la importancia de sus acciones y decisiones para afectar su vida positivamente.
- **Mujeres de escasos recursos:** Define al segmento principal, mujeres con limitado acceso a créditos, educación, salud y otros servicios con enfoque de desarrollo humano, tanto de áreas urbanas, periurbanas y rurales de Bolivia.
- **Potencial máximo:** Desarrollo de conocimientos, cambio de prácticas y/o uso de servicios que promuevan la mejora de su calidad de vida.
- **Servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social:** Servicios financieros relacionados con información, educación, salud y comunicación, a fin de que las clientas tengan servicios oportunos y adecuados, que respondan a necesidades de financiamiento y también de desarrollo.



13

El PEI 2022-2024 tiene lineamientos estratégicos que cuentan con objetivos que detallan los compromisos de Fundación Pro Mujer IFD con la RSE, estos son:

| LINEAMIENTO ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESPECÍFICO |
|---|---|
| 1 Cliente céntrico | 1.1 Satisfacción: Ser líderes en la satisfacción de nuestros clientes. 1.2 Cobertura: Llegar a más beneficiarias a través de productos y servicios integrales. |
| 2 Crecimiento eficiente | 2.1 Crecimiento: Tener un crecimiento sustancial y ordenado 2.2 Financiamiento: Diversificar fuentes de financiamiento 2.3 Rentabilidad: Mantener una rentabilidad sostenible y adecuada 2.4 Riesgos: Fortalecer la gestión de riesgos |
| 3 Excelencia operativa | 3.1 Eficiencia: Mejorar la eficiencia operativa 3.2 Eficiencia: Atender de manera eficiente los requerimientos de la UIF o alertas generadas por el sistema Espía |
| 4 Transformación Digital | 4.1 Rendimiento: Contar con el mejor talento humano |
| 5 Gestión social para servicios financieros | 5.1 Digital: Transmitir y ofrecer una propuesta de valor digital diferenciada 6.1 Inclusión: Promover la inclusión financiera integral |

Tabla 5 Objetivos estratégicos alineados con la RSE

Pro Mujer IFD busca que las mujeres prosperen, para lo cual promueve el bienestar económico, social y ambiental con los servicios y productos que ofrece. 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:

1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general
2. Transparencia
3. Comportamiento ético
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas
5. Cumplimiento de las leyes y normas
6. 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 dos de sus miembros y el Gerente General, 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 2024 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 de normativa referido a RSE por el Directorio.
- Designación de responsabilidades referidos a la RSE, a la Gerencia General, Comité de Innovación Social y a la Gerencia Nacional de Educación y RSE
- Rendición de cuentas periódicas de las actividades de RSE.
- Aplicación de evaluaciones de desempeño con objetivos sociales integrados.

COMPROBACIÓN SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS (2H)

Fundación Pro Mujer IFD respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconoce tanto su importancia como su universalidad.

Pro Mujer IFD considera que los derechos humanos son fundamentos clave 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 2024, se capacitó al 89% de colaboradores sobre el Código de Ética, como principal medida de concientización de los derechos humanos.

A continuación, se describen las iniciativas trabajadas por la entidad en materia de Derechos Humanos.

- Conformación de comités de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional, que velan por el bienestar laboral del trabajador.
- Generación de condiciones dignas de trabajo para todo el personal.
- Transversalización del enfoque de género en las acciones de RRHH.
- Promoción de la diversidad e igualdad en las contrataciones y planes de sucesión.
- Promoción e implementación de planes de bienestar con colaboradoras y colaboradores.
- Implementación de espacios de lactancia.
- Implementación de programas de capacitación y socialización en temas referidos a RSE con todo el personal.

- Erradicación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Prohibición del trabajo infantil.
- Implementación de medidas para evitar prácticas de discriminación en el lugar de trabajo.
- Capacitación a colaboradoras y colaboradores para fortalecer habilidades en su campo.
- Sensibilización sobre la importancia del lenguaje inclusivo y detección de situaciones de acoso laboral.
- Implementación de servicios financieros y no financieros en zonas y grupos de interés vulnerables.
- Generación de información sobre derechos de las/los consumidores financieros dirigido a clientes y público en general.

- Implementación de acciones de educación financiera, emprendedora, habilidades digitales, salud preventiva y desarrollo de habilidades blandas.
- Generación de acciones para el cumplimiento de normas laborales y de seguridad social.
- Contratación de proveedores nacionales principalmente.
- Implementación de acciones de prevención y contención contra todas las formas de violencia.
- Generación de condiciones para el acceso a servicios de salud primaria.
- Fomento a iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

CÓDIGO DE ÉTICA

| FUNDACIÓN PROMUJER IFD |

Entidad: Fundación Pro Mujer IFD
Revisado por: Legal
Aprobada por: Directoria
Fecha de Aprobación: 26 de Octubre 2021
Número de Acta: 24/2021
Fecha de Vigencia: 29/10/2021
Versión: 4.0

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, 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 realizada por la calificadora externa considera mínimamente los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE. El 2024 se obtuvo la calificación de A+, correspondiente a una buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación de RSE.



Ilustración 10 Calificación de desempeño social 2024

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

Mediante el informe de Sostenibilidad, se difunden datos sobre 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, financieras y otras partes interesadas. 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:

1. La misión y visión están publicadas en la página web de la institución.
2. Las políticas institucionales muestran con claridad las actividades abarcadas y están a disposición de todos los colaboradores y colaboradoras en la intranet.
3. 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 y colaboradoras, clientes y clientas, 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.

RESPECTO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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 y colaboradoras: 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 y clientas: La Institución desarrolla productos, servicios financieros y complementarios 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.

Proveedores: La Organización mantiene prácticas de contratación justas y transparentes y garantiza el pago oportuno por los servicios prestados.

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 LAS 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.

RESPECTO 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

La gestión 2024, Pro Mujer IFD realizó los siguientes pagos derivadas de sanciones pecuniarias por la ASFI:

| | | |
|--|---------------|---------|
| Monto de sanciones pecuniarias pagadas | Número entero | 378.207 |
| Número de sanciones pecuniarias | Número entero | 10 |
| Número de sanciones no monetarias | Número entero | 3 |

Tabla 6 Sanciones pecunarias y no monetarias 2024

ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

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 2024, Fundación Pro Mujer IFD se sumó a diferentes iniciativas, descritas a continuación:



finrural
ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO



Pacto Global
Red Bolivia

Pacto Global: 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.



WEPS: Conjunto de siete principios desarrollados por ONU Mujeres y el Pacto Mundial para guiar a las empresas hacia la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad.

4 SOBRE NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

(Contenido 3-1, Contenido 3-2)

CONTENIDO 3-1: PROCESO DE DETERMINACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

El proceso de determinación de temas materiales fue un paso fundamental para identificar, priorizar y gestionar los temas relevantes que impactan significativamente en nuestra organización y en nuestros grupos de interés. La metodología utilizada fue establecida por el GRI, que incluye la recopilación de información, el análisis de contexto, la participación de grupos de interés y la evaluación de impacto.

La materialidad en la gestión 2024 también permitió identificar la importancia de los temas materiales y su influencia en las decisiones, preocupaciones, inquietudes y expectativas, de los grupos de interés.

El análisis de materialidad de la gestión 2024 se realizó a partir de la actualización de los temas materiales del 2023, esta revisión se realiza anualmente.

La determinación de temas materiales del 2024 siguió el siguiente procedimiento:



Ilustración 11 Proceso de análisis de materialidad



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Si bien las instituciones financieras no cuentan con Estándares Sectoriales en el GRI, se ha realizado la contextualización mediante una revisión entre la alineación de los objetivos del Plan estratégico Institucional 2022.-2024 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y las metas; utilizando la Guía SDG Compass en el paso 1 (Entendiendo los ODS).

A continuación, se muestran los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se alinean con los objetivos estratégicos de la Organización y los indicadores que medimos para hacer seguimiento a los mismos.



| ODS | METAS ODS | OBJETIVOS ESTRÁTÉGICO 2022-2024 | INDICADOR |
|--|---|--|---|
| 1 Fin de la pobreza | 1.4. De aquí a 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, tengan los mismos derechos y oportunidades de acceso a recursos económicos, servicios básicos, propiedad y control de la tierra, tenencia de bienes, recursos naturales, nuevas tecnologías apropiadas y servicios financieros, incluida la microfinanciación. | Llegar a más beneficiarias a través de productos y servicios integrales. Promover la inclusión financiera integral. | Cantidad de créditos otorgados a mujeres. |
| 4 Educación de calidad | 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder a empleo, trabajo decente y emprendimiento. | Llegar a más beneficiarias a través de productos y servicios integrales. | Número de emprendedoras líderes capacitadas. |
| 5 Igualdad de género | 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisarios en la vida política, económica y pública. | Posicionar a Pro Mujer como referido nacional en el desarrollo de la mujer. | Número de mujeres en cargos de liderazgo en bancas comunales. |
| 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. | 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo, a actividades productivas, a la creación de puestos de trabajo decentes, emprendimientos, creatividad e innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de pequeñas, medianas y microempresas mediante el acceso a servicios financieros. 8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a servicios bancarios, financieros y de seguros para todos. | Llegar a más beneficiarias a través de productos y servicios integrales. Llegar a más beneficiarias a través de productos y servicios integrales. | Número de emprendimientos financiados. Número de personas ahorrantes. |
| 9.Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación | 9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados | Llegar a más beneficiarias a través de productos y servicios integrales. | Número de MIPYME que acceden a las líneas de crédito. Monto total de financiamiento otorgado a MIPYME. Número de MIPYME capacitadas en educación financiera y emprendimiento. |
| 3. Salud y bienestar | 3.7 Para 2030, garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación familiar, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales. | Llegar a más beneficiarias a través de productos y servicios integrales. | Número clientes que cuentan con un paquete de salud. |
| 17. Alianzas para lograr los objetivos | 17.17. Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas. | Aspecto a ser incluido en el nuevo PEI 2025. | Número de alianzas generadas. |

La alineación permite comprender de mejor manera que temas materiales ya están siendo gestionados y tienen impacto directo en la sostenibilidad y deben ser incluidos en la matriz de evaluación de los expertos usuarios de la información. Adicionalmente se realizó la revisión documental de buenas prácticas en materia de sostenibilidad.

La gestión 2023 se incluyeron 19 temas materiales, pero la gestión 2024 fueron 18, cuyo detalle se explica a continuación:

1. Se eliminó el tema “comunidades locales”, debido a que no se considera un tema material.
2. Se eliminó el tema “mejorar la condición de pobreza de clientes”, debido a que es un impacto resultante de los temas materiales.
3. Se agregó el tema material “transversalización de enfoque de género”, debido a la nueva estrategia de género de la organización.
4. Se actualizó la denominación de “alfabetización digital” por digitalización, esta última incluye no solo la alfabetización con clientes, sino también la digitalización de procesos internos.

IDENTIFICAR IMPACTOS REALES Y POTENCIALES, EVALUARLOS Y PRIORIZARLOS

Identificar, evaluar y priorizar los impactos reales y potenciales es fundamental en el análisis de materialidad porque permite a una Organización enfocar sus esfuerzos en los temas que verdaderamente importan, tanto para su sostenibilidad como para sus grupos de interés. Esta práctica es clave, debido a que permite a Pro Mujer IFD:

1. La identificación de riesgos y oportunidades.
2. La asignación eficiente de recursos.
3. La toma de decisiones estratégicas.

Para la identificación, evaluación priorización de los impactos, se entablaron entrevistas con diferentes gerencias de la Organización, quienes confirmaron los compromisos establecidos en materia de impacto por cada tema material.

Las gerencias participantes de las entrevistas fueron:

1. Gerencia Nacional de Negocios
2. Gerencia Nacional de Cumplimiento
3. Gerencia Nacional de Operaciones y TD
4. Gerencia Nacional de TI
5. Gerencia Nacional de Auditoría
6. Gerencia Nacional de Administración
7. Gerencia Nacional de RRHH
8. Gerencia Nacional de Educación y Sostenibilidad
9. Gerencia Nacional de Finanzas
10. Gerencia Nacional de Riesgos



A continuación, se detallan los impactos identificados para los temas materiales de la gestión 2024:

| | LISTA DE TEMAS MATERIALES GRI 3-2 (REPORTE DE SOSTENIBILIDAD ANTERIOR) | DETERMINACIÓN DEL IMPACTO | REAL | POTENCIAL | NEGATIVO | POSITIVO |
|--|--|----------------------------------|-------------|------------------|-----------------|-----------------|
| 201-Desempeño económico | Generación de resultados netos positivos | X | | | X | |
| Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico. | Llegada con los servicios y productos a beneficiarios de zonas rurales o periurbanas, mujeres y/o sectores pobres | X | | | X | |
| Transversalización de enfoque de género | Integración de la perspectiva de género en ámbitos diversos | X | | | X | |
| Educación a clientes y clientes | Capacitación a clientes y clientes para el desarrollo de conocimientos y habilidades, evaluando la calidad en su ejecución | X | | | X | |

| LISTA DE TEMAS MATERIALES GRI 3-2 (REPORTE DE SOSTENIBILIDAD ANTERIOR) | DETERMINACIÓN DEL IMPACTO | REAL | POTENCIAL | NEGATIVO | POSITIVO | LISTA DE TEMAS MATERIALES GRI 3-2 (REPORTE DE SOSTENIBILIDAD ANTERIOR) | DETERMINACIÓN DEL IMPACTO | REAL | POTENCIAL | NEGATIVO | POSITIVO |
|---|--|-------------|------------------|-----------------|-----------------|---|--|-------------|------------------|-----------------|-----------------|
| 416-Salud y seguridad de los clientes | Implementación de paquetes diferenciados de salud para clientes y clientes | X | | | X | 405-Diversidad e igualdad colaboradores | IPromover la inclusión laboral de mujeres y promover prácticas equitativas | X | | | X |
| Digitalización | Digitalización de productos y servicios, financieros y no financieros. | X | | | X | 303-Agua | Consumo responsable de agua en todas nuestras operaciones | X | | X | |
| 404- Formación y educación de colaboradores y colaboradoras | Educación integral de colaboradoras y colaboradores para fortalecer sus habilidades | X | | | X | 302-Energía | Consumo responsable de energía en todas nuestras operaciones. | X | | X | |
| 202-Presencia en el mercado | Realización de pagos de salarios responsables y con escalas de acuerdo con el mercado. | X | | | X | 304-Residuos | Consumo responsable de residuos | X | | X | |
| 401-Empleo | Generación de acciones para la inclusión laboral. | X | | | X | | | | | | |
| 403-Salud y seguridad en el trabajo | Salud y seguridad para colaboradoras y colaboradores en el lugar de trabajo | X | | | X | | | | | | |
| 205-Anticorrupción | Capacitación a personal sobre acciones para prevenir el lavado de dinero | X | | | X | | | | | | |
| 418-Privacidad del cliente | Seguridad para la información que suministra el cliente | X | | | X | | | | | | |
| 204-Prácticas de adquisición o abastecimiento | Comportamiento de compras responsables en la cadena de suministro (Ambiental, social, personas y derechos humanos) | X | | | X | | | | | | |
| 402-Relaciones trabajador – empresa | Efectividad en el uso de canales de comunicación interna | X | | | X | | | | | | |

Posterior a la validación de impactos se procedió a realizar una nueva evaluación referida a la importancia de los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas y la influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, por cada tema material.

Las opiniones y expectativas de las partes interesadas y sus representantes pueden cambiar debido a diversos factores, entre ellos mejor comprensión de los componentes que determinan la materialidad y mayor comprensión de los impactos identificados/evaluados en la gestión anterior.

Los diálogos realizados con los gerentes fueron documentados en una Ficha de Diálogo III, que es la continuidad al proceso de materialidad de la gestión anterior.

A continuación, exponemos los resultados de la revisión en la matriz de evaluación de temas materiales, según importancia y niveles/escala, también requerimientos GRI 3-3 para una gestión diferenciada de los impactos económicos, medioambientales y de entorno.

Los cambios y actualizaciones quedan integrados en la siguiente lista de temas materiales para el Informe de Sostenibilidad 2024.

| Nº DE TEMA MATERIAL | TEMA MATERIAL | IMPORTANCIA DEL IMPACTO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL (X:1-5) | INFLUENCIA EN EVALUACIONES Y DECISIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (Y:1-5) |
|---------------------|---|--|---|
| 1 | 201-Desempeño económico | 4.7 | 4.7 |
| 2 | Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico | 4.0 | 4.3 |
| 3 | Transversalización de enfoque de género | 3.4 | 4.0 |
| 4 | Educación a clientes y clientes | 2.8 | 3.6 |
| 5 | 416-Salud y seguridad de las clientas y clientes | 3.8 | 3.5 |
| 6 | Digitalización | 2.7 | 3.5 |
| 7 | 404-Formación y educación de colaboradoras y colaboradores | 2.8 | 3.4 |
| 8 | 202-Presencia en el mercado | 3.7 | 3.3 |
| 9 | 401-Empleo | 3.7 | 3.3 |
| 10 | 403-Salud y seguridad en el trabajo | 3.3 | 3.3 |
| 11 | 205-Anticorrupción | 2.9 | 3.1 |
| 12 | 418-Privacidad del cliente | 3.7 | 3.0 |
| 13 | 204-Prácticas de adquisición o abastecimiento | 2.0 | 2.7 |
| 14 | 402-Relaciones trabajador – empresa | 2.8 | 2.7 |
| 15 | 405-Diversidad e igualdad colaboradores | 2.5 | 2.5 |
| 16 | 303-Agua | 2.0 | 2.3 |
| 17 | 302-Energía | 2.0 | 2.3 |
| 18 | 304-Residuos | 2.3 | 2.2 |

Tabla 9 Lista de temas materiales 2024

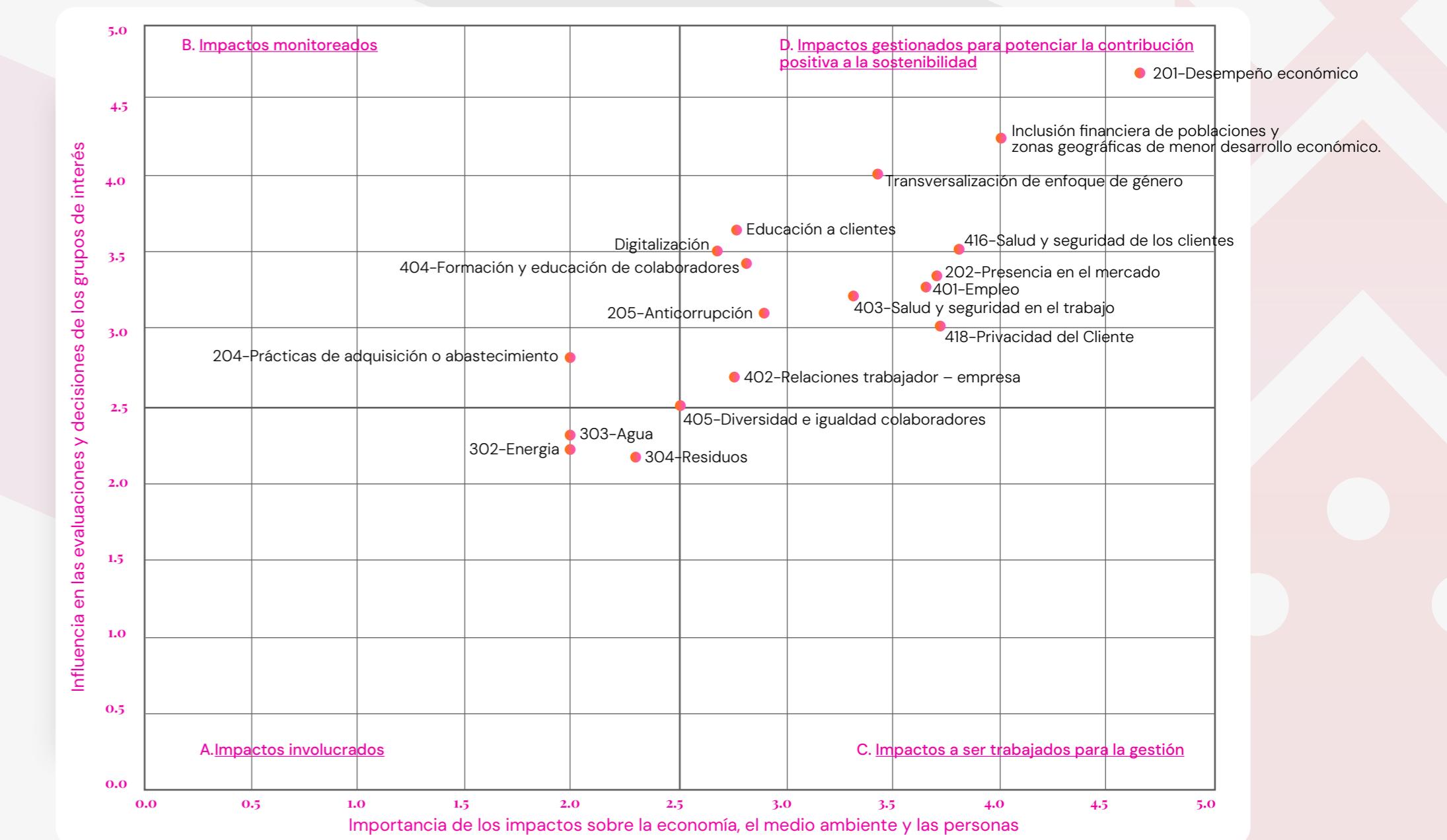


Ilustración 12 Matriz de materialidad Pro Mujer IFD

5

NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

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

El desempeño económico es un tema material de gran importancia porque refleja la capacidad de una organización para generar valor de forma sostenida, garantizar su viabilidad financiera y contribuir al desarrollo de sus grupos de interés.

El desempeño económico gestionado por Pro Mujer IFD se caracteriza por tener un impacto real positivo sobre la economía y las personas, porque permite mantener fuentes de empleo en territorio nacional.

En la gestión 2024 no se identificaron impactos negativos, debido principalmente a las medidas que se adoptan para controlar, mitigar y gestionar este tipo de resultados. Entre estas, se cuenta con una Gerencia Nacional de Finanzas que mensualmente monitorea ratios financieros; se cuenta con normativa interna para remediar resultados negativos en caso que ocurrieran como la Política de Liquidez por citar un ejemplo; además el Área de Riesgos también monitorea la situación financiera de la Institución y, en caso detectar desviaciones, propone acciones de intervención.

Tal cual establece 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.

Para una correcta administración de sus recursos, cuenta con una Política de Inversiones, Política de Ingresos y Egresos, Política de Gestión de Liquidez y Mercado, Política de Contabilidad, Política de Tesorería y 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 de que sean identificados temas negativos.

El desempeño económico fue un tema dialogado con las gerencias de Negocios, Operaciones, Finanzas, Cumplimiento, Riesgos, Auditoría, Educación y RSE.

La gestión 2024 se han identificado los riesgos externos que pueden afectar la estabilidad y sostenibilidad financiera de Pro Mujer IFD, estos son los factores macroeconómicos resultantes de la inflación y recesión económica, los factores regulatorios que pueden derivar en la aplicación de diferimiento de créditos o modificaciones en normativa para el sistema financiero.



A continuación, se mencionan algunos resultados financieros:

| INDICADOR | DEFINICIÓN | 01-ENE-24 31-DIC-24 |
|--|---|------------------------|
| Autosuficiencia operacional (OSS) | (Ingresos financieros + Otros ingresos operativos) / (Gastos financieros + Gastos de provisión + Gastos operativos) | 101.41% |
| Retorno sobre patrimonio (ROE) | Resultado neto antes de donaciones / Patrimonio Promedio | 2.98% |
| Retorno sobre activo (ROA) | Resultado neto antes de donaciones / Activo Promedio | 0.38% |
| Rendimiento de la cartera (nominal) | Ingreso por intereses y comisiones de cartera / Cartera bruta promedio | 24.24% |
| Tasa de gastos operativos sobre cartera bruta | Gastos operativos / Cartera bruta promedio | 0.44% |
| Tasa de gastos financieros sobre pasivos de financiamiento | Gasto por intereses y comisiones de pasivos financieros / Pasivos de financiamiento promedio | 5.15% |
| Tasa de gastos de provisión sobre cartera bruta | Gastos de provisión por incobrabilidad de cartera / Cartera bruta promedio | 6.70% |
| Tasa de cobertura del riesgo | Provisión por incobrabilidad de cartera / Cartera en Riesgo >30 días | 3.69% |
| Razón deuda-capital | Pasivo total / Patrimonio total | 6.8 |

Tabla 10 Ratios Financieros hasta diciembre de 2024

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

| BALANCE GENERAL |
|--|
| TOTAL ACTIVO= 1,521,355,492 |
| TOTAL PASIVO= 1,325,515,753 |
| TOTAL PATRIMONIO= 195,839,739 |
| ESTADO DE RESULTADOS |
| TOTAL INGRESOS = 290,989,092 |
| RESULTADO NETO DE LA GESTIÓN= 5,806,449 |

Ilustración 13 Cifras de los estados financieros hasta diciembre 2024

| CARTERA | 1,257,219,259 |
|--------------------------------|--------------------|
| INVERSIONES TEMPORARIAS | 35,780,233 |
| GASTOS FINANCIEROS | -64,569,778 |

Tabla 11 Valor económico generado y distribuido 2024 expresado en Bs

OBLIGACIONES POR PLANES DE BENEFICIOS (201-3)

El tema material de las obligaciones por planes de beneficios definidos y jubilaciones es clave porque involucra no solo el cumplimiento financiero y legal, sino también el compromiso con el talento humano, que es un impacto positivo real para todos sus colaboradores y colaboradoras.

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

| DESCUENTOS A COLABORADORES Y COLABORADORAS APORTES AFPS | PORCENTAJE |
|---|------------|
| Aporte solidario | 0.50% |
| Comisión | 0.50% |
| Riesgo común | 1.71% |
| Cotización | 10% |

Pro Mujer IFD cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo que establece aspectos como el salario, bonos, aguinaldo, gratificaciones, pensiones y el seguro social que son de cumplimiento obligatorio por la institución. Entre algunos riesgos identificados externos que pueden afectar el impacto positivo de este tema material está el riesgo regulatorio, en caso que haya reformas nuevas en el Sistema de Pensiones.



Tabla 12 Descuento a colaboradores y colaboradoras por AFPs

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

PRESENCIA EN EL MERCADO

El tema material “Presencia en el mercado” es de gran importancia para Pro Mujer IFD, ya que refleja su capacidad para operar, competir y generar valor económico y social en las regiones donde desarrolla sus actividades.

Debido a que Pro Mujer IFD, desde su fundación, fue generando oportunidades laborales en diferentes departamentos de Bolivia, con un enfoque de equidad de género y trabajo decente, la presencia en el mercado es un tema material real positivo para las personas.

La Organización no está relacionada a impactos negativos y se rige bajo la normativa nacional vigente, por lo que el salario mínimo es el mínimo nacional determinado por el Estado. En el Reglamento Interno de Trabajo de Pro Mujer IFD se menciona esta determinación referido 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 referidos la presencia del mercado son difundidos 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
110%
2024

Relación salario mínimo hombres y mujeres
100%
2024

Porcentaje de altos directivos (plantel gerencial) de la Institución, contratados en la comunidad local (ciudadanos bolivianos)
100%
2024



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

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

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 referida 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 ESPÍA, esta medida previene y mitiga que los proveedores con los que trabaja Pro Mujer IFD no tengan antecedentes de corrupción o fraude, y, en caso se detecte, son dados de baja inmediatamente del 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 inició 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 (62%). En general, para el tema material de “presencia en el mercado”, los riesgos externos identificados pueden ser el riesgo regulatorio y el riesgo macroeconómico a nivel país.

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

ANTICORRUPCIÓN

La anticorrupción es definida como un tema material real positivo sobre las personas, esta validación fue realizada con las gerencias de Negocios, Operaciones, Riesgo, Cumplimiento, Auditoría, Educación y RSE.

En la gestión 2024 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 y colaboradoras una declaración patrimonial que permite identificar posibles enriquecimientos ilícitos en caso que los hubiera, las medidas adoptadas en caso de identificar un caso negativo varían en función al escenario, para esto se cuentan con procesos y procedimientos establecidos por ASFI y la Unidad de Investigación Financiera, además en su Código de Ética establece 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 con los requisitos globales contra el lavado de dinero (ALD) y el financiamiento del terrorismo (LFT), el 100% de los proveedores recibieron esta evaluación previa a su adjudicación.

Para mitigar los riesgos se realizan también difusiones y capacitaciones en temas de anticorrupción, el 2024 se capacitó a personal del área de Auditoría en el tema de lavado de dinero. La eficacia de las medidas adoptadas es realizada por seguimiento del Área de Cumplimiento y pueden variar en función de la gravedad del hecho.

Entre los riesgos externos identificados, serían cambios regulatorios o una debilitación en el marco legal a nivel país.



6 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Estándar 302 (2016), Contenido 3-3, Estándar 303 (2016), Contenido 302-1, Contenido 303-5, Contenido 306-3.

GESTIÓN DE LA ENERGÍA Y AGUA

La importancia de los temas materiales como agua, energía y residuos radica en su impacto directo en la sostenibilidad ambiental, económica y social.

La gestión de energía, agua, residuos son temas materiales que son reales y de impacto negativo en el medio ambiente, este impacto es menor debido a que por las operaciones de Pro Mujer IFD, no son industriales, sino de servicios. El diálogo para este tema fue realizado con las gerencias de Administración, Educación y RSE, Negocios, Operaciones, Cumplimiento, Auditoría y Riesgos.

El compromiso institucional con estos temas es generar un consumo responsable establecido en la Política Medio Ambiental. Los temas materiales de agua y energía son medidos a través de los consumos en bolivianos, mientras que los residuos son medidos en función de las compras en papel que se realizan de manera mensual. La Gerencia de Administración es la responsable del seguimiento y control de los consumos y toman acciones en caso se detecten incrementos significativos. Para la gestión 2025 se trabajará en medidas para mejorar la cuantificación y medición de estos temas materiales.

Un cambio en la legislación país puede ser un factor de riesgo externo para la Organización. A continuación, se detalla la gestión para el cumplimiento de estos compromisos:

GESTIÓN PARA EL AHORRO EN CUANTO A ENERGÍA Y AGUA (1A)

Se realizan las siguientes acciones para la gestión de ahorro en energía y agua en las oficinas de Pro Mujer IFD:

1. Capacitación a personal y clientes sobre el cuidado del medio ambiente: El 89% de colaboradores y más de 20 mil clientes fueron capacitadas/os en cuidado del medio ambiente.
2. Instalación de focos led en todas las oficinas.
3. Uso de energía solar en dos agencias.
4. Implementación de señalética de recomendaciones al consumo responsable.
5. Control de consumos mensuales a nivel de agencia.

DESGLOSE DE LOS GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES (3A)

El 2024 se usó de manera continua los paneles solares instalados en las agencias Senkata y Batallas, en alianza con INNOVASOL, a continuación se detalla el monto gastado por este tipo de energía:

| DESCRIPCIÓN | MONTO EN BS |
|--|-------------|
| Gastos por consumo de energía solar mediante paneles solares | 19,262 |

Tabla 13 Gastos en inversiones ambientales

Mientras que los consumos en energía renovable fueron:

| AGENCIA | KILOGRAMOS DE DIOXIDO DE CARBONO KG CO2 |
|----------|---|
| Senkata | 17,565 |
| Batallas | 28,200 |

Tabla 14 Consumos en Kg CO2

CONSUMO DE ENERGÍA, AGUA Y RESIDUOS (PAPEL)

Pro Mujer IFD mide sus consumos a partir de los gastos realizados en moneda nacional. A continuación, se detalla el consumo realizado en energía, agua y papel; como se puede observar hubo un crecimiento en consumo debido principalmente a la apertura de agencias a nivel nacional:

CONSUMO TOTAL DE AGUA EN MEGALITROS (ML)

| SUMA DE DATO DE CONSUMO/GENERACIÓN GRI |
|--|
| Agua (ML) |
| Total general |

GENERACIÓN TOTAL DE RESIDUOS SÓLIDOS EN TONELADAS MÉTRICAS (TON)

| SUMA DE DATO DE CONSUMO/GENERACIÓN GRI |
|--|
| Residuos sólidos (ton) |
| Total general |

CONSUMO DE COMBUSTIBLES EN MEGAJULIOS (MJ)

| SUMA DE DATO DE CONSUMO/GENERACIÓN GRI |
|--|
| Gas domiciliario (MJ) |
| Gasolina (MJ) |
| Total general |

Tabla 15 Consumo de energía, agua y residuos 2024

OTRAS INICIATIVAS MEDIO AMBIENTALES

- **GESTIÓN DE RESIDUOS GENERADOS POR LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE PRESTAN (2A)**

La gestión 2024 se implementaron a nivel nacional y en todos los puntos de atención financiera, contenedores para el reciclaje de papel, estos se encuentran en un espacio llamado “Punto de Reciclaje”, además también se instaló un contenedor negro para el desecho de productos orgánicos. Esta medida es de gran ayuda para mitigar el impacto negativo resultante del consumo de papel



- **DESGLOSE DE PRODUCTOS FINANCIEROS DESTINADOS A FOMENTAR LA IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA PRESERVAR EL MEDIO AMBIENTE (4A)**

El 2024 se mantuvieron vigentes los créditos verdes, cuya finalidad es otorgar financiamiento para los siguientes destinos:

- Adquisición de paneles solares
- Compra de productos bajo el programa de fabricación Energy Star
- Maquinaria y equipo con una fecha menor a dos años
- Renovación de maquinaria
- Mejoramiento de instalaciones que permitan el ahorro energético, incluyendo instalaciones trifásicas
- Instalaciones de recuperación de agua



7

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

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

GESTIÓN DE TALENTO EMPLEO

El empleo es un impacto real positivo y uno de los pilares de sostenibilidad social de Pro Mujer IFD. Este tema material no se enfoca únicamente en contratar personal, sino en ofrecer empleo digno, inclusivo, estable y productivo. Gestionar bien este tema impacta directamente en la competitividad, reputación, eficiencia y valor a largo plazo.

Esta validación se realizó con las Gerencias de RRHH, Educación y Sostenibilidad, Auditoría, Cumplimiento, Operaciones, Riesgos y Negocios que, en representación de colaboradores y colaboradoras, determinó que no se cuentan con impactos negativos en la institución. Por otro lado, el monitoreo de las contrataciones y rotación son dos temas de suma importancia, debido a que impactan directamente en la rentabilidad.

En el Reglamento Interno de Trabajo de Pro Mujer también se detallan los beneficios ofrecidos a colaboradores y colaboradoras a tiempo completo y licencias por maternidad que siguen las leyes vigentes en el país.

Pro Mujer IFD toma medidas para mitigar los impactos negativos, como por ejemplo realiza acciones de bienestar y compartimiento entre colaboradores y colaboradoras, buscando generar un clima laboral positivo que disminuya el riesgo de rotación, además cuenta también con planes de asistencia en atención psicológica, legal entre otras para su personal.



Tabla 16 Número de colaboradores y colaboradoras por departamento, edad y sexo iT

| PERSONAL TOTAL EDAD (AÑOS) | DEPARTAMENTO | | | | >54 | TOTAL |
|-------------------------------|--------------|---|------------|------------|-----------|------------|
| | | M | <34 | 34-54 | | |
| BENI | | M | 9 | 12 | | 21 |
| | | F | 5 | 1 | 1 | 7 |
| CHUQUISACA | | M | 8 | 14 | | 22 |
| | | F | 2 | 7 | | 9 |
| COCHABAMBA | | M | 34 | 35 | 3 | 72 |
| | | F | 6 | 14 | 1 | 21 |
| LA PAZ | | M | 58 | 99 | 8 | 165 |
| | | F | 35 | 72 | 9 | 116 |
| ORURO | | M | 22 | 30 | | 52 |
| | | F | 17 | 27 | 1 | 45 |
| PANDO | | M | 3 | | | 3 |
| | | F | 4 | | | 4 |
| POTOSÍ | | M | 2 | 22 | | 24 |
| | | F | 5 | 12 | 2 | 19 |
| SANTA CRUZ | | M | 7 | 51 | | 58 |
| | | F | 31 | 39 | 1 | 71 |
| TARIJA | | M | 8 | 15 | | 23 |
| | | F | 6 | 16 | 1 | 23 |
| TOTAL | | | 262 | 466 | 27 | 755 |



Pro Mujer IFD cuenta con programas para la inclusión laboral de personas sin experiencia mediante su programa "Semillero", que consiste en la formación de las personas mencionadas para vincularlos al cargo de asesores o asesoras de banca comunal.

| CONTRATACIÓN EDAD (AÑOS) | DEPARTAMENTO | | | | | |
|-----------------------------|--------------|------------|------------|-----------|-------------|--|
| | | < 34 | 34-54 | >54 | TOTAL | |
| BENI | M | 1% | 0% | 0% | 1% | |
| | F | 3% | 1% | 0% | 4% | |
| CHUQUISACA | M | 0% | 2% | 0% | 2% | |
| | F | 2% | 2% | 0% | 4% | |
| COCHABAMBA | M | 2% | 2% | 0% | 4% | |
| | F | 3% | 3% | 0% | 6% | |
| LA PAZ | M | 6% | 14% | 1% | 21% | |
| | F | 7% | 7% | 0% | 15% | |
| ORURO | M | 4% | 4% | 0% | 8% | |
| | F | 3% | 1% | 0% | 4% | |
| PANDO | M | 0% | 0% | 0% | 1% | |
| | F | 1% | 0% | 0% | 1% | |
| POTOSÍ | M | 2% | 3% | 0% | 5% | |
| | F | 0% | 3% | 0% | 3% | |
| SANTA CRUZ | M | 4% | 4% | 0% | 8% | |
| | F | 5% | 2% | 0% | 7% | |
| TARIJA | M | 1% | 1% | 0% | 3% | |
| | F | 2% | 1% | 0% | 3% | |
| TOTAL | | 47% | 51% | 2% | 100% | |

Tabla 17 Tasa de contratación por departamento, edad y el sexo 2T

| ROTACIÓN EDAD (AÑOS) | DEPARTAMENTO | | | | | |
|-------------------------|--------------|------------|------------|-----------|-------------|--|
| | | < 34 | 34-54 | >54 | TOTAL | |
| BENI | M | 2% | 0% | 0% | 2% | |
| | F | 1% | 2% | 0% | 3% | |
| CHUQUISACA | M | 1% | 2% | 0% | 3% | |
| | F | 1% | 2% | 0% | 3% | |
| COCHABAMBA | M | 2% | 3% | 0% | 5% | |
| | F | 2% | 4% | 1% | 6% | |
| LA PAZ | M | 7% | 10% | 0% | 17% | |
| | F | 5% | 13% | 1% | 19% | |
| ORURO | M | 4% | 4% | 0% | 8% | |
| | F | 1% | 2% | 0% | 3% | |
| PANDO | M | 0% | 1% | 0% | 1% | |
| | F | 0% | 0% | 0% | 0% | |
| POTOSÍ | M | 1% | 3% | 0% | 4% | |
| | F | 2% | 2% | 0% | 3% | |
| SANTA CRUZ | M | 5% | 5% | 0% | 10% | |
| | F | 3% | 4% | 0% | 8% | |
| TARIJA | M | 1% | 1% | 0% | 2% | |
| | F | 2% | 2% | 0% | 3% | |
| TOTAL | | 39% | 58% | 3% | 100% | |

Tabla 18 Tasa de rotación por departamento, edad y sexo 3T



En Pro Mujer IFD el 100% de los colaboradores y colaboradoras trabaja 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 2024, el 100% de las madres en gestación recibió la licencia de maternidad. La gestión 2024 también se estableció una licencia por paternidad y licencia por adopción como mejoras, en comparación con la gestión anterior.

Por citar algunos ejemplos, entre algunos riesgos externos que pueden modificar los impactos de este tema material están la crisis económica que detendría el aumento de ítems en la Institución, cambios regulatorios o el fortalecimiento de procesos tecnológicos que puede derivar en que ciertos cargos ya no sean necesarios.

**SALUD Y
SEGURIDAD
EN EL TRABAJO**

La importancia de los impactos de la salud y seguridad en el trabajo radica en que afectan directamente el bienestar de las personas, la sostenibilidad del negocio y la estabilidad social.

Este tema material es real y positivo para las personas, establecido a partir de diálogos con las gerencias de RRHH, Educación y RSE, Negocios, Operaciones, Riesgos, Auditoría y Cumplimiento, se detectó que no existen impactos negativos potenciales, sin embargo, según el Reglamento Interno de Trabajo de Pro Mujer IFD, todo colaborador/a nuevo 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, elegido en representación de colaboradores y colaboradoras, 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.



Adicionalmente, el Ministerio de Trabajo realiza visitas ocasionales a oficinas para validar que se cumplan los aspectos de seguridad y, en caso de tener observaciones, solicitar la regularización. En Pro Mujer IFD, el Jefe de Seguridad Física y el Área de Riesgos monitorean el riesgo operacional en instalaciones de trabajo sobre temas como dotación de extintores, dotación de brigadistas, identificación de fugas, entre otros temas que sirven para mitigar el riesgo.

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.

Para identificar peligros sobre la salud, se pide como medida de prevención, exámenes médicos clínicos a colaboradores y colaboradoras, y que comuniquen inmediatamente a la IFD en caso de que padeczan alguna enfermedad que afecte su capacidad y seguridad.

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

- 1. Examen pre ocupacional
- 2. Elaboración de historia clínica
- 3. Control periódico de salud
- 4. Evaluación clínica general
- 5. Atención de accidentes laborales
- 6. Atención con médicos especializados



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

1. Seguridad y salud ocupacional
2. Manejo de extintores y simulacros ante incendios
3. Protocolo para atención de accidentes laborales
4. Seguridad en agencias y manejo de efectivo

Además, durante el 2024 se llevaron a cabo las siguientes acciones realizadas por Pro Mujer IFD para precautelar, prevenir y mitigar impactos negativos sobre la seguridad e higiene en el lugar de trabajo:

1. Establecimiento de Comités de Seguridad, Salud e Higiene por departamento.
2. Revisión periódicamente las instalaciones, equipo, material de trabajo y, en general, la infraestructura del establecimiento
3. Mantenimiento de lugares de trabajo en condiciones adecuadas
4. Dotación de material de primeros auxilios y provisión de la señalización adecuada de predios de seguridad



Los comités Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar de cada sucursal tienen las siguientes responsabilidades:

1. Cumplir con la Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar y normas vigentes.
2. Informar sobre las condiciones referidos a la Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar en el trabajo.
3. Participar de las inspecciones internas programadas, así como de aquellas realizadas por el Ministerio de Trabajo.
4. Realizar seguimiento al cronograma de capacitaciones y simulacros referido a higiene, seguridad ocupacional y bienestar.
5. Conocer y realizar seguimiento a las causas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
6. Controlar y evaluar el registro documental y la presentación de denuncias de accidentes y enfermedades de trabajo.
7. Remitir los informes mensuales a tiempo del Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar de manera cuatrimestral a la Jefatura Departamental o regional de trabajo correspondiente.
8. Al cabo de la gestión, debe elaborar un informe final de las actividades realizadas.
9. Controlar la implementación de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo presentados ante el Ministerio de Trabajo.
10. Poner en conocimiento del Ministerio de Trabajo los hechos que puedan ser considerados irregulares.

Para la promoción de la salud de los trabajadores, Pro Mujer IFD realizó las siguientes acciones:

1. Realizamos tamizajes básicos de salud para identificar factores de riesgo para enfermedades no transmisibles, brindar consejería y orientación sobre diabetes, nutrición, planificación familiar, salud mental y prevención de violencias basada en género.
2. Facilitó el acceso al beneficio de asistencia al empleado/a donde pueden recibir ☐Apoyo psicológico, ☐Contención emocional, ☐Asistencia legal , ☐Asesoría nutricional, ☐Apoyo financiero contable.
3. El 100% de los colaboradores está cubierto por un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
4. Entre los riesgos externos identificados podrían ser cambios regulatorios en la normativa nacional sobre el tema.

CAPACITACIÓN A COLABORADORES Y COLABORADORAS

La gestión del tema material de capacitación a colaboradores/as es un aspecto clave para la sostenibilidad organizacional, el desarrollo del talento humano y la competitividad. Este tema es considerado material porque tiene un impacto directo en el desempeño, la innovación, la retención del talento y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Pro Mujer IFD.

La formación y educación es un impacto real positivo para colaboradores y colaboradoras de Pro Mujer IFD. En el diálogo realizado con las gerencias de RRHH, Educación y Sostenibilidad, Negocios, Operaciones, Auditoría, Cumplimiento y Riesgos se validó que no existen impactos negativos potenciales. De acuerdo con normativa ASFI, las entidades financieras deben capacitar a sus colaboradores y colaboradoras en diversas temáticas para el ejercicio de sus funciones como acción responsable.

Con el objetivo de mitigar algún impacto negativo, una de las medidas adoptadas por Pro Mujer IFD es el seguimiento mensual al plan de capacitación anual y, en caso de que se detecte un impacto negativo, se procede a ampliar el plazo del periodo de capacitación.

La eficacia de estas alternativas es analizada a partir de la medición de coberturas de capacitación, las cuales son compartidas con todos los colaboradores y colaboradoras, de manera que puedan estar informados sobre sus resultados en capacitación. Con cada capacitación, se busca llegar al 100% del personal, sin embargo, existen algunos factores externos por los que no se llega a este resultado, entre las que se puede identificar las bajas de maternidad o vacaciones.

A continuación, se describen las iniciativas realizadas el 2024:

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

| HORAS DE CAPACITACIÓN | HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO |
|-----------------------|--------------------------------|
| Ejecutivo | 12 |
| Mando medio | 35 |
| Operativo | 56 |
| TOTAL | 50 |

Tabla 19 Horas de capacitación promedio por categoría de empleado

Los programas para desarrollar las competencias de los colaboradores y colaboradoras ejecutadas en el 2024 fueron (2C):

- **Programa de formación para asesores de banca comunal:** El Semillero es un proceso de capacitación para asesores y asesoras de asociación comunal que se preparan para desempeñar sus funciones en la institución.
- **Plan anual de capacitación:** Contempla 135 capacitaciones impartidas durante la gestión 2024, dirigidas a miembros del Directorio y personal. Estas capacitaciones contribuyen al desempeño, medido anualmente mediante el Programa de Gestión de Desempeño SCALA, que posibilita que 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 2024 se contó con un 95% de colaboradores y colaboradoras con una evaluación de desempeño a nivel nacional. Esta evaluación permite a Pro Mujer IFD:

- Proporcionar un paquete de remuneración competitivo y alineado con la estrategia y métricas que recompense los buenos resultados de desempeño organizacional y a nivel individual.
- Un único plan bajo una misma fórmula.
- Capacidad para reconocer las contribuciones individuales.
- Práctica competitiva que atraiga el talento a la organización y nos posicione como marca empleadora.



Un riesgo identificado para el tema material de formación y educación, puede ser cambios en la regulación referidos a este tema.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La Diversidad e Igualdad de Oportunidades no es solo un tema de justicia social. Las organizaciones que promueven entornos inclusivos, equitativos y libres de discriminación están mejor preparadas para afrontar los retos del mercado, atraer y fidelizar talento, así como crear valor económico y social sostenible.

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, entre otros.

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

| JUNTA DIRECTIVA | | <34 | 34-54 | >54 | TOTAL |
|-----------------|---|-----|-------|-----|-------|
| | M | 0% | 20% | 60% | 80% |
| | F | 0% | 20% | 0% | 20% |
| TOTAL | | 0% | 40% | 60% | 100% |

Tabla 20 Composición Junta Directiva

| SEXO | | <34 | 34-54 | >54 | |
|-------|---|-----|-------|-----|--|
| | M | 26% | 34% | 1% | |
| | F | 14% | 23% | 2% | |
| TOTAL | | 40% | 57% | 3% | |

Tabla 21 Composición colaboradoras y colaboradores

Además, se cuenta con salarios transparentes según cargo:

| HORAS DE CAPACITACIÓN | SALARIO MÍNIMO HOMBRES / MUJERES |
|-----------------------|----------------------------------|
| Ejecutivo | 13000 |
| Mando medio | 7487.9 |
| Operativo | 2700.0 |

Tabla 22 Salarios mínimos por categoría de empleados en Bs

La relación entre el salario mínimo nacional de hombres y mujeres es el 100%. Entre los factores de riesgo identificados puede ser los cambios regulatorios en el país.

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

La seguridad y salud de clientes y clientas como su privacidad, son dos impactos reales positivos identificados en Pro Mujer IFD.

La Gerencia Nacional de Negocios, RRHH, Educación y RSE, Auditoría, Cumplimiento y Riesgos, en representación del grupo de interés clientes y clientas, señala que la seguridad, salud y privacidad de este segmento son prioridades estratégicas dentro del lineamiento de cliente céntrico de la Institución.

Las medidas empleadas 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 y clientas.

Pro Mujer IFD cuenta con Certificación ORO en Protección al Cliente, máxima distinción que reconoce que implementa los lineamientos más rigurosos en este ámbito.

La certificación evalúa las políticas, procedimientos, sistemas de gestión, capacitación y 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 y clientas, privacidad de los datos de los clientes y clientas y mecanismos para la resolución de quejas.



Para gestionar la salud y seguridad de clientes, Pro Mujer IFD cuenta con los siguientes programas:

● Mujer Segura

En alianza con Pro Mujer Inc, Fundación Pro Mujer IFD apoyó la difusión del programa Mujer Segura en todas sus agencias que trabaja bajo dos modalidades: atención presencial en algunas agencias y una línea de atención gratuita 800 10 2414 que brinda atención, orientación, asesoramiento y contención a mujeres en situación de violencia basada en género. Dicho programa trabaja junto a promotoras comunitarias capacitadas para la atención de esta problemática. Llegando a más de 7.000 personas por año.

● 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 y clientas se cuenta con los siguientes mecanismos:

- (3S) Pro Mujer IFD cuenta con un Punto de Reclamo que contó con 251 reclamos ingresados, de los que fueron resueltos el 100%. En todos los casos, las soluciones fueron individualizadas y se enmarcaron en las disposiciones legales, alcance de contratos por los servicios firmados entre las partes, así como en manuales de políticas y procedimientos institucionales. Las respuestas emitidas estuvieron a disposición de consumidores financieros de manera oportuna dentro de los plazos establecidos por normativa de la ASFI. 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, los resultados obtenidos señalan que el nivel de satisfacción general es de 79%.

TEMA NO GRI Contenido 3-3.

INCLUSIÓN FINANCIERA EN ZONAS GEGRÁFICAS CON MENOR DENSIDAD POBLACIONAL

La Gerencia Nacional 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 seguimiento de eficacia.

La inclusión financiera de zonas con menor densidad poblacional es un objetivo del Plan Estratégico 2020-2024, por ello Pro Mujer IFD busca facilitar el acceso de sus servicios financieros y no financieros en zonas con estas características.

Este es un tema de principal importancia debido a que, por lo general, estos sectores son de escasos recursos. A continuación, se detallan las zonas geográficas alcanzadas en la gestión 2024:

Un 16% de las personas atendidas por la institución proviene de zonas rurales y un 84% de zonas urbanas.

El estudio de 60 Decibeles, realizado el 2024, determina el impacto en la inclusión financiera de clientes y clientas de crédito de las instituciones financieras, que promueve la igualdad de género. Al apoyar a mujeres, Pro Mujer IFD fortalece su capacidad de invertir, ahorrar, emprender y mejorar su calidad de vida y la de sus familias. A continuación, se muestran los resultados de este estudio:

0.36

RATIO DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2024



IMPACTO EN EL NEGOCIO

8% de los encuestados afirma que sus ingresos aumentaron con el crédito.

PROTECCIÓN DEL CLIENTE

61% de los encuestados está totalmente de acuerdo en comprender sus comisiones, tipo de interés y penalizaciones de sus créditos.

RESILIENCIA

15% de los encuestados afirma que mejoró mucho su capacidad para gestionar sus finanzas.

IMPACTO EN EL HOGAR

17% de los encuestados afirma que su calidad de vida aumentó.

Tabla 23 Resultados encuesta de 60 Decibeles

Bajo la metodología del PPI (estudio muestral), Pro Mujer IFD realiza anualmente la medición de índices de pobreza. Los resultados obtenidos concluyen que los clientes de Pro Mujer tienen un 17% de probabilidades de estar bajo la línea de pobreza nacional. Entre algunos riesgos que pueden afectar negativamente el impacto en este tema material, puede deberse a limitaciones por la recesión económica.



(Tema NO GRI), Contenido 3-3.

**EDUCACIÓN A
CLIENTES Y
CLIENTAS (4E)**

Este tema material es un impacto positivo real para las personas y la vida de clientes y clientas. A partir del diálogo realizado, las gerencias de Educación y RSE, Negocios, Operaciones, Riesgos, Auditoría y Cumplimiento señalan que una de las medidas adoptadas para la gestión de este tema es el seguimiento mensual de las coberturas de capacitación, compartidas con todos los asesores de crédito.

Además, en caso de identificar incumplimiento de este tema material, se procede a implementar planes de acción específicos para mejorar la calidad y alcance educativo.

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

El 2024 se siguió monitoreando el sistema de medición de la calidad educativa, donde los clientes y clientas dan una evaluación de su satisfacción ante la capacitación recibida; esta medida apoyará a garantizar los niveles de facilitación que esperamos de nuestros asesores de crédito.

102,209**PERSONAS BENEFICIARIAS
DE EDUCACIÓN**

(Acumulado gestión hasta diciembre 2024)

La educación es uno de los ejes del modelo holístico de la Institución, incluido en el Plan Estratégico Institucional 2020- 2024 y es un tema regulatorio ASFI. A continuación, se detallan los alcances en capacitación a clientes y clientas según programa de capacitación:

24.503**CLIENTAS NUEVAS CAPACITADAS EN
CAPACITACIÓN INICIAL****+22.000****CLIENTAS CAPACITADAS EN
CAPACITACIÓN CONTINUA DE
MANERA MENSUAL**

En banca comunal: Capacitación que busca reforzar la metodología de banca comunal a las asociadas y asociados.

En Crédito individual : Capacitación que brinda información sobre los servicios y productos que se están contratando, entre otros temas regulatorios.

Capacitación que busca fortalecer conocimientos y habilidades en los siguientes ejes temáticos:

Educación financiera
Desarrollo personal
Habilidades digitales

Enprendedurismo
Salud y bienestar
Género
Habilidades blandas

Entre algunas iniciativas desarrolladas en educación cabe mencionar las siguientes:

● Espacios Integra

Espacios en nuestras agencias que promueven la capacitación y emprendimientos de las clientas. El Espacio Integra tiene los siguientes componentes, pensados y adecuados a las emprendedoras y sus familias:



+3.5624

1

5

Beneficiarios en el Espacio Integra

ESPACIOS INTEGRA implementados

SALAS DE COWORKING implementados

En el rincón digital se habilitaron temáticas referidas a educación financiera.

Los talleres realizados la gestión 2024 fueron:

- Maquillaje con altura
- Oportunidades con negocios verdes
- Repostería gourmet

● Capacitaciones en emprendedurismo

Mediante la plataforma educativa Emprende Pro Mujer, la Institución brinda capacitaciones virtuales a sus clientas en emprendedurismo, desde la preincubación hasta la aceleración de un emprendimiento.

En 2024, un total de 1.392 personas se graduaron en este programa.

● Webinars

En colaboración con FINRURAL, la gestión 2024 se realizaron dos webinars virtuales por facebook, en las temáticas pagos QR y emprendedurismo con 3.521 participantes.

● Asistencia técnica para emprendedoras

En cinco agencias de Pro Mujer IFD, se instalaron salas colaborativas para que voluntarios especialistas en emprendedurismo brinden asesoramiento técnico a emprendedoras en ventas online, estructura de costos, marketing, entre otros. La gestión 2024, 162 personas se inscribieron en este proyecto.

(Tema NO GRI), Contenido 3-3.

DIGITALIZACIÓN

La digitalización presenta impactos reales positivos, aspecto validado por las Gerencias de TI, Operaciones, Negocios, Riesgos, Cumplimiento y Auditoría.

En este tema material se promueve la alfabetización de clientes y clientas se realiza mediante proyectos de transformación digital y capacitación, estos se encuentran en los planes operativos del área de Transformación Digital y Educación y RSE. Pro Mujer IFD promovió diferentes programas educativos para la alfabetización digital de clientes y clientas, entre las que podemos mencionar:

● Todas Digitales

Proyecto que promueve la capacitación en alfabetización digital y salud financiera, mediante el teléfono móvil para micro emprendedoras.

Todas Digitales cuenta con diferentes módulos, desde conocimientos básicos para el manejo del teléfono móvil hasta conocimientos avanzados sobre el uso y aprovechamiento de estos dispositivos para potenciar las ventas en un negocio

234

CAPACITADAS/OS
EN TODAS DIGITALES



● Crédito digital "Mujer sin límites"

Plataforma móvil con enfoque de género destinada a la autogestión de créditos, que incluye servicios integrales como educación, salud, asistencia técnica, productos de ahorro y la posibilidad de pertenecer a una red de emprendedoras para potenciar el liderazgo, adicionales al acceso a créditos. Este programa se caracteriza por brindar créditos de manera rápida y a sola firma con montos desde 1.500 a 5.000 Bs

Entre algunas iniciativas desarrolladas en educación cabe mencionar las siguientes:

120

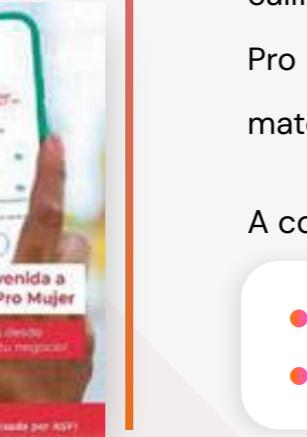
CRÉDITOS OTORGADOS MEDIANTE
"MUJER SIN LÍMITES"

● Banca digital Pro Mujer

Se trata de un aplicativo que permite consultar el saldo y movimientos de cajas de ahorro, realizar transferencias entre cuentas Pro Mujer, realizar transferencias a otros bancos, realizar pagos y cobros QR, y localizar nuestros puntos de atención; con este se fomenta el uso de tecnología para el desarrollo de habilidades digitales.

El control ante impactos negativos se realiza mediante encuestas de satisfacción a canales o medios digitales, donde se puede detectar inconformidades si las hubiese respecto al uso de estos instrumentos.

Entre aspectos externos que podrían afectar su uso se encuentra el aumento en el costo de planes de internet o el poco acceso a equipos móviles smart.



TRANSVERSALIZACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO

Los resultados obtenidos en el tema material de la transversalización del enfoque de género reflejan el grado de avance y efectividad de las políticas, prácticas y acciones destinadas a integrar la perspectiva de género en todos los niveles y procesos de la Organización. Esta transversalización busca reducir desigualdades, promover la equidad de género y asegurar que todas las decisiones, programas y estructuras consideren las diferencias y necesidades de género.

Este tema material tiene impactos positivos reales, aspecto validado con las Gerencias de RRHH, Finanzas, Riesgos, Auditoría, Cumplimiento, Educación y RSE, y actualmente contiene lineamientos de gestión establecidos en la Estrategia de Género de la Institución.

Para el monitoreo de la transversalización de enfoque de género, anualmente Pro Mujer IFD, llena el instrumento de autodiagnóstico llamado Women Empowerment Principles (WEPs), que brinda una calificación de los avances de las instituciones en género. La gestión 2024, el resultado obtenido por Pro Mujer IFD fue de 92%, situándola como una organización líder. Los riesgos externos a este tema material pueden ser la recesión económica o cambios regulatorios.

A continuación, se detallan algunos indicadores monitoreados en este tema:

- El 20% en cargos directivos es mujer
- El 69% de clientes es mujer
- El 62% del personal es mujer
- 10 políticas tienen leguaje inclusivo

POLÍTICAS PARA EL CORRECTO DISEÑO Y OFERTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS (3E)

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 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 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 Pro Mujer IFD. La aprobación es responsabilidad de la Gerencia General y Directorio de la IFD.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

8

Adicionalmente, el Código de Ética incluye las siguientes prácticas del negocio para la oferta de servicios y productos de 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.

Finalmente, en la gestión 2024, se implementó por primera vez la Política de aprobación de alianzas, campañas, nuevos productos o servicios financieros y productos derivados, que establece los aspectos que se debe considerar al crear un producto como ser mercado meta, presupuesto, análisis de mercado, beneficios, condiciones, entre otros.

MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES Y CLIENTAS 1S

La gestión 2024 se realizaron campañas de fidelización a clientes, que consistía en reconocer a todas/os clientes que asisten a sus reuniones de pago constantemente y tienen buenos comportamientos de pago, esta campaña se llamó 100% Pro Mujer.

Adicionalmente, como reconocimiento a su buen desempeño, se las/os invita a talleres técnicos especializados en rubros como gastronomía, costura, entre otros

39

DECLARACIÓN DE USO

Fundación Pro Mujer IFD ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2024 y 31 de diciembre de 2024 del periodo objeto del informe, utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 USADO

GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDARES SECTORIALES GRI APLICABLES

No aplica



| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | NÚMERO DE PÁGINA | REQUISITOS OMISIÓN | MOTIVO | EXPLICACIÓN | NÚMERO DE ESTÁNDAR SECTORIAL | ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | NÚMERO DE PÁGINA | REQUISITOS OMISIÓN | MOTIVO | EXPLICACIÓN | NÚMERO DE ESTÁNDAR SECTORIAL |
|----------------------------------|--|------------------|---------------------------------------|---------------|--|------------------------------|--|---|--|--------------------|-----------------------------------|--|------------------------------|
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-1 Detalles organizativos | 6 | | | | NA | GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-1 Proceso para determinar temas materiales | 18 | | | | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización | 5 | b y c | No procede | Pro Mujer IFD no está compuesta por otras entidades | NA | GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-2 Lista de temas materiales | 21 | | | | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-3 Período de notificación, frecuencia y punto de contacto | 5 | | | | NA | GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de los temas materiales | Descrito al inicio de cada tema material | d" al "f" | No disponible | Será generado en próximas gestiones | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-4 Actualización de información | 5 | | | | NA | GRI 201: Desempeño económico 2016 | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | 23 | | | | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-5 Verificación Externa | 46 | | | | NA | GRI 201: Desempeño económico 2016 | 201-3 Obligaciones por planes de beneficios definidos y otros planes de jubilación | 24 | | | | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | 6 | | | | NA | GRI 202: Presencia en el mercado 2016 | 202-1 Relación entre el salario inicial estándar por género y el salario mínimo local | 25 | B y c | No procede | No se cuenta con trabajadores no empleados | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-7 Empleados | 29 | b, c y d | No procede | Plantilla de Ley no lo pide con ese detalle y no se cuenta con personal a tiempo parcial | NA | GRI 202: Presencia en el mercado 2016 | 202-2 Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local | 25 | | | | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-8 Trabajadores que no son empleados | Omisión | Omisión | No procede | Pro Mujer IFD no cuenta con colaboradores y colaboradoras que no sean a tiempo completo | NA | GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | 25 | | | | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-9 Estructura y composición de la gobernanza | 11 | b. c. incisos de ii a iv y vi al viii | No disponible | Será generado en próximas gestiones | NA | GRI 205: Anticorrupción 2016 | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | 26 | b | Información no disponible | No se cuenta con un detalle de esta información | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 4 | | | | NA | GRI 205: Anticorrupción 2016 | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 26 | | | | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos | 17 | | | | NA | GRI 205: Anticorrupción 2016 | 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. | NA |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-28 Asociaciones de miembros | 17 | | | | NA | | | | | | | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | NÚMERO DE PÁGINA | REQUISITOS OMISIÓN | MOTIVO | EXPLICACIÓN | NÚMERO DE ESTÁNDAR SECTORIAL | ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | NÚMERO DE PÁGINA | REQUISITOS OMISIÓN | MOTIVO | EXPLICACIÓN | NÚMERO DE ESTÁNDAR SECTORIAL |
|--|---|-----------------------|--------------------|---------------------------|--|------------------------------|--|--|------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| GRI 3: Temas Materiales 2023 | 3-3 Gestión de los temas materiales | En cada tema material | d" al "f" | No disponible | Será generado en próximas gestiones | NA | GRI 404: Formación y Educación 2016 | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado | 33 | | | | NA |
| GRI 302: Energía 2016 | 302-1 Consumo de energía dentro de la organización | 27 | A,c,d,e | No disponible | No se cuenta con sistema de monitoreo a detalle | NA | GRI 404: Formación y Educación 2016 | 404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición | 33 | b | Información no disponible | Será generada en próximas gestiones | NA |
| GRI 303: Agua y Efluentes 2018 | 303-5 Consumo de agua | 27 | B y c | No disponible | No se cuenta con un sistema de monitoreo a detalle | NA | GRI 404: Formación y Educación 2016 | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 33 | a | Información no disponible | Será generado en próximas gestiones | NA |
| GRI 306: Residuos 2020 | 306-3 Residuos Generados | 27 | A,b,c | No disponible | No se cuenta con un sistema de monitoreo a detalle | NA | GRI 405: Igualdad de Oportunidades 2016 | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 34 | | | | NA |
| GRI 401: Empleo 2016 | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados | 30 | | | | NA | GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016 | 405-2 Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres | 34 | | | | NA |
| GRI 401: Empleo 2016 | 401-3 Licencia parental | 30 | | | | | GRI 416: Salud y seguridad del cliente 2016 | 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios | 34 | | | | NA |
| GRI 402: Relaciones laborales/empresariales 2016 | 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. | NA | GRI 416: Salud y seguridad del cliente 2016 | 416-2 Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos en la salud y la seguridad de los productos y servicios | 34 | | | | NA |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo | 31 | a inciso "ii" | No disponible | Será generado en próximas gestiones | NA | GRI 418: Privacidad del cliente 2016 | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente | 34 | | | | NA |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | 31 | | | | NA | Propio | Educación a clientes y clientas | 36 | | | | NA |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-3 Servicios de salud ocupacional | 31 | a | NA | No aplica a "No Trabajadores" | NA | Propio | Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico. | 35 | | | | NA |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-5 Formación de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo | 31 | a | NA | No aplica a "No Trabajadores" | NA | Propio | Digitalización | 37 | | | | NA |
| | | | | | | | Propio | Transversalización de enfoque de género | 38 | | | | NA |

**REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II,
TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE**

| CÓDIGO | 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 | Páginas 13 |
| | 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. | 16 |
| 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 | 16 |
| 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 | 16 |



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

| CÓDIGO | ASPECTOS | INDICADOR | DESCRIPCIÓN O PÁGINA | EXPRESADO EN | VALOR | PÁGINA |
|--------|----------------------|---|---|--------------|-------|--------|
| 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. | 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 de normativa referido a RSE por el Directorio. Designación de responsabilidades referidas a la RSE, a la Gerencia General, Comité de Innovación Social y a la Gerencia Nacional de Educación y RSE. | NA | NA | |
| 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. | La remuneración por categoría es equilibrada. Los salarios son asignados en función a una metodología de valoración de cargos y una escala salarial claramente establecidas, buscando compensar en función al nivel de responsabilidad designada a cada cargo. | % | 8,9 | |
| 2B | Brecha salarial | Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada) | El incremento de la persona mejor pagada es 0%. Por ese motivo no se considera este indicador. | % | NA | |

| CÓDIGO | ASPECTOS | INDICADOR | DESCRIPCIÓN O PÁGINA | EXPRESADO EN | VALOR | PÁGINA |
|--------|-----------------------------------|---|---|--------------------------------|---|--|
| 3B | Brecha Salarial | Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional | La entidad cumple con la legislación laboral, referida al salario mínimo nacional. | % | 110 | |
| 1P | Presencia en la comunidad | Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación | La Fundación Pro Mujer IFD promueve la contratación de proveedores nacionales. | % | 62 | |
| 1T | Trabajo digno y no discriminación | Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento. | La entidad cuenta con un 62% de personal femenino y principalmente entre edades entre 34-54 años. | Números enteros | | 29 |
| 2T | Trabajo digno y no discriminación | Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento | El 47% de las contrataciones realizadas son mujeres y un 51% principalmente entre el rango de edad de 34 a 54 años. | % | | 30 |
| 3T | Trabajo digno y no discriminación | Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento. | La tasa de rotación de Pro Mujer es del 40% (que considera salidas voluntarias) y del 2,3% (sin considerar salidas voluntarias) | % | | 30 |
| 4T | Trabajo digno y no discriminación | Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados. | Fundación Pro Mujer IFD cuenta con 5 colaboradores con discapacidad y 2 personas que son tutores de personas con discapacidad. | % | 1 | |
| 1C | Capacitación | Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado | El promedio de horas de capacitación del personal es 34 horas. | Horas de capacitación promedio | Cargo Ejecutivo Mando medio Operativo Total | Horas de capacitación Promedio 12.0 35.0 56.0 50.0 |

| CÓDIGO | ASPECTOS | INDICADOR | DESCRIPCIÓN O PÁGINA | EXPRESADO EN | VALOR | PÁGINA | |
|--------|--|---|---|---------------------------------|--------------------------------------|--------|--|
| 2C | Capacitación | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores. | Fundación Pro Mujer IFD cuenta con dos Programas de capacitación al personal estos son: 1. El Plan Anual de Capacitación al personal para fortalecer habilidades en su campo. 2. Programa de formación a asesores semilla para asesores de banca comunal | Números enteros | 2 | | |
| 3C | Capacitación | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional | Pro Mujer IFD cuenta con una metodología de evaluación de desempeño llamado SCALA que se caracteriza por tener pasos de retroalimentación y establecimiento de objetivos SMART. | % | 95 | | |
| 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. | El 20% de los miembros de directorio es mujer, y un 60% tiene una edad mayor a 54 años. | Números enteros y/o porcentajes | Junta directiva < 34 34-54 >54 Total | | |
| 2D | Diversidad e igualdad de oportunidades | Relación entre salario mínimo de hombres respecto al de mujeres desglosado por categoría profesional. | La entidad tiene un firme compromiso con la equidad e igualdad de género. El salario mínimo de hombres y mujeres es el mismo. | % | 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). | La gestión 2024 se realizaron iniciativas para promover el desarrollo de emprendimientos. | | | 37 | |
| 2H | Derechos humanos y Compromiso social | Procedimientos que incluyan aspectos de derechos humanos relevantes al negocio | 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. | NA | NA | | |

| CÓDIGO | ASPECTOS | INDICADOR | DESCRIPCIÓN O PÁGINA | EXPRESADO EN | VALOR | PÁGINA |
|--------|--------------------------------------|---|---|--------------|-------|--------|
| 3H | Derechos Humanos y compromiso social | Porcentaje de operaciones donde se implementaron programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales. | Mediante su oferta educativa, Pro Mujer IFD ha implementado diferentes programas con clientes y no clientes. Estos son impartidos de manera presencial y virtual. Cada capacitación cuenta con evaluaciones de conocimientos para mejorar el impacto. | % | 69 | |
| 1E | Enfoque social | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio. | -Política de Responsabilidad Social Empresarial -Política medioambiental -Política de créditos | NA | NA | |
| 2E | Enfoque social | Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito. | | NA | NA | 8 |
| 3E | Enfoque social | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos. | - Política General de créditos: Cuenta con una sección de Innovación de Productos, que establece tomar en cuenta las orientaciones estratégicas emanadas de Fundación Pro Mujer IFD, así como el análisis la situación del mercado microfinanciero y la importancia de que el nuevo producto tenga un enfoque integral que incluya gestión social. -Política de aprobación de alianzas, campañas, nuevos productos o servicios financieros y productos derivados de actuales: Documento que establece los aspectos que debe considerar al crear un producto como ser mercado meta, presupuesto, análisis de mercado, beneficios, condiciones, entre otros. | NA | NA | |

| CÓDIGO | ASPECTOS | INDICADOR | DESCRIPCIÓN O PÁGINA | EXPRESADO EN | VALOR | PÁGINA |
|--------|----------------|---|---|--------------|-------|--------|
| 4E | Enfoque social | Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario. | NOMBRE DEL PROYECTO Educación Financiera para clientes potenciales de crédito individual y banca comunal | ACTIVIDAD | NA | NA |
| | | Espacio donde se informará de manera clara y entendible los productos ofrecidos en Fundación Pro Mujer IFD, así como los requisitos que se necesita para adquirirlos. esta explicación se realizará de manera clara y oportuna. | | | | |
| | | Capacitación presencial en la metodología crediticia de Banca comunal (capacitación inicial) dirigida únicamente a clientes nuevas/os que ingresan a bancas comunales nuevas y/o antiguas. En este espacio de capacitación se hará uso de material didáctico innovador impreso y digital. | | | | |
| | | Educación financiera para clientes potenciales en crédito individual | Capacitación virtual sobre las características y condiciones del crédito de acuerdo al subproducto que tenga la intención de contratar el potencial cliente. En este espacio educativo se hará uso de materiales digitales. | | | |
| | | Educación financiera para clientes - capacitación continua | De manera mensual se compartirán micro cursos regulatorios a todos los clientes, para ello se emplearán herramientas digitales para la capacitación virtual y materiales impresos para la capacitación presencial. Los materiales serán didácticos e interactivos de manera que promuevan la participación de los/las clientes. | | | |
| | | Habilidades digitales para clientes | Capacitación específica para desarrollar las habilidades digitales de los clientes. | | | |
| | | Capacitación continua para emprendedoras | Capacitación continua para clientes y público en general en contenidos que contribuyan a potenciar sus emprendimientos. | | | |
| | | Educación financiera para el personal | Capacitación continua para colaboradores de Fundación Pro Mujer IFD que se encuentran en contacto directo con clientes y usuarios. | | | |

| CÓDIGO | ASPECTOS | INDICADOR | DESCRIPCIÓN O PÁGINA | EXPRESADO EN | VALOR | PÁGINA | CÓDIGO | ASPECTOS | INDICADOR | DESCRIPCIÓN O PÁGINA | EXPRESADO EN | VALOR | PÁGINA |
|--------|--------------------------|---|--|-------------------------------|--|--------|--------|----------------------|---|--|--------------|--------|--------|
| 1S | Satisfacción del cliente | Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes y clientas. | La gestión 2024 se han realizado campañas de fidelización a clientes, que consistía en reconocer a todas/os clientes que asisten a sus reuniones de pago constantemente y tienen buenos comportamientos de pago, esta campaña se llamó 100% Pro Mujer. Adicionalmente como reconocimiento a su buen desempeño, se las/os invita a talleres técnicos en diferentes rubros como gastronomía, costura, entre otros. | Tasa de retención | 63% | | 1A | Conciencia ambiental | Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua | Se realizan las siguientes acciones para la gestión de ahorro en energía y agua: | NA | NA | |
| 2S | Satisfacción del cliente | Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes y clientas en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada. | Anualmente se realizan encuestas de satisfacción a clientes con una muestra significativa, donde se evalúan aspectos referidos a condiciones crediticias, asesor de crédito, infraestructura, educación, salud, contact center, NPS, entre otros. | % de satisfacción | 79 | | 2A | Conciencia ambiental | Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan | El 2024 se realizó la implementación de contenedores para la separación de residuos en agencias. Actualmente se separa el papel de los residuos orgánicos. | NA | NA | |
| 3S | Satisfacción del cliente | Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas. | El 100% de las quejas recibidas fue resueltas en su totalidad, dentro de los plazos estipulados por ASFI. | Números enteros y porcentajes | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Número de reclamos Número entero 251 | | 3A | Conciencia ambiental | Desglose de los gastos e inversiones ambientales. | La gestión 2024 se ha consumido 19.262 bs mediante paneles solares implementados en las agencias de Batallas y Senkata. | Bs | 19,262 | |

| CÓDIGO | ASPECTOS | INDICADOR | DESCRIPCIÓN O PÁGINA | EXPRESADO EN | VALOR | PÁGINA |
|--------|------------------------|---|---|-----------------|---|--------|
| 4A | Conciencia ambiental | Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente. | El 2024 se mantuvieron vigentes los créditos verdes, cuya finalidad es otorgar financiamiento para los siguientes destinos: - Adquisición de paneles solares - Compra de productos bajo el programa de fabricación Energy Star - Maquinaria y equipo con una fecha menor a dos años - Renovación de maquinaria - Mejoramiento de instalaciones que permitan el ahorro energético, incluyendo instalaciones trifásicas - Instalaciones de recuperación de agua | NA | NA | |
| 1N | Cumplimiento normativo | Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa. | El monto de sanciones pecunarias pagadas el 2024 asciende a Bs 378.207. | Números enteros | CUMPLIMIENTO NORMATIVO Monto de sanciones pecunarias pagadas Número entero 378.207 | |
| | | | | | Número de sanciones pecunarias pagadas Número entero 10 | |
| | | | | | Número de sanciones no monetarias Número entero 3 | |

