



# INFORME DE RSE

## 2025



FUNDACIÓN  
**pro mujer** IFD

## Contenido

CARTA DE GERENCIA GENERAL .....	4
1. PERFIL INSTITUCIONAL .....	6
1.1. Misión y Visión .....	8
1.2. Cobertura Geográfica .....	8
1.3. Principales resultados 2025.....	8
1.4. Reconocimientos recibidos.....	9
2. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	10
3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE RSE .....	14
3.1. Directorio.....	15
3.2. Comité de Educación y Sostenibilidad .....	15
3.3. Gerencia General .....	15
3.4. Gerencia Nacional de Educación y Sostenibilidad .....	16
3.5. Especialista de Sostenibilidad .....	16
4. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE	
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	18
4.1. CLIENTES.....	19
4.1.1. Productos y servicios financieros para promover la inclusión financiera (2E) .....	20
4.1.2. Servicios complementarios (2E).....	23
4.1.3. Programas de inclusión financiera integrales.....	27
4.1.4. Fortalecimiento de la Relación con los Clientes.....	28
4.1.5. Gestión Responsable con Clientes, .....	31
4.2. COLABORADORES .....	35
4.2.1. Desarrollo del Talento.....	36
4.2.2. Diversidad, Inclusión e Igualdad de Oportunidades .....	38
4.2.3. Salud, Seguridad y Bienestar Laboral .....	41
4.3. COMUNIDAD .....	43
4.3.1. Desarrollo Social y Apoyo Comunitario .....	43
4.4. PROVEEDORES .....	46
4.4.1. Desarrollo Económico Local y Compras Responsables (1P).....	46
4.5. DIRECTORIO .....	46
4.6. MEDIO AMBIENTE .....	47
5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD	
SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE LA RSE .....	51

5.1.	Rendición de cuentas .....	52
5.2.	Transparencia .....	52
5.3.	Comportamiento ético .....	53
5.4.	Respeto a los intereses de las partes interesadas.....	54
5.5.	Cumplimiento de las Leyes y Normas .....	55
5.6.	Respeto a los derechos humanos .....	55
6.	EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE 57	
6.1.	Compromiso .....	58
6.2.	Identificación .....	58
6.3.	Planificación .....	58
6.4.	Implementación.....	58
6.5.	Control y Revisión .....	59
6.6.	Mejora .....	59
6.7.	Calificación de Desempeño de RSE .....	59
7.	ANEXOS.....	60
	REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	61
	REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10 DEL REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	62



## CARTA DE GERENCIA GENERAL

Estimados grupos de interés:

Es grato presentar nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2025, documento elaborado en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero — ASFI, que demuestra nuestro esfuerzo permanente por una gestión responsable, transparente y sostenible.

En el mundo de las microfinanzas, permanentemente se habla de la sostenibilidad financiera como un objetivo supremo y es comprensible, cualquier institución que no es sólida económicamente no puede perdurar. Sin embargo, en Pro Mujer, empresa social con perspectiva de género, sabemos que las

microfinanzas nacieron con un ADN distinto. Nacieron de una promesa de inclusión.

Por eso, en Pro Mujer, la Responsabilidad Social Empresarial no es un añadido de moda, no es un sello de relaciones públicas, ni un esfuerzo filantrópico aislado; la RSE es el eje central de nuestra estrategia de negocio y nuestra razón de ser.

Nosotros gestionamos nuestras operaciones bajo la convicción del doble balance, es decir que cada decisión que tomamos debe responder a dos preguntas: ¿Es financieramente viable?, pero sobre todo, ¿qué impacto real y positivo tiene en la vida de nuestras clientas, familias y sus comunidades?, mantener ese equilibrio es lo que evita el desvío de nuestra misión y esencia, y lo que nos mantiene humanos en un entorno cada vez más competitivo y desafiante. Por ello, durante la gestión 2025, fortalecimos nuestro propósito de ampliar el acceso a servicios financieros responsables e inclusivos, impulsando oportunidades para poblaciones tradicionalmente excluidas del sistema financiero y del desarrollo integral, con especial énfasis en emprendedoras y sectores en situación de vulnerabilidad. Asimismo, consolidamos iniciativas de educación y salud preventiva que promueven la autonomía económica y la mejora progresiva de la calidad de vida de nuestras clientas y usuarias.

Ser una entidad con un propósito visible y medible también nos vuelve un espacio para atraer talento humano comprometido, el motor imprescindible para convertir los desafíos en oportunidades y transformar las oportunidades en impacto.

De igual manera, continuamos fortaleciendo nuestras prácticas de gobierno corporativo, gestión ética, protección de derechos de los consumidores financieros y relacionamiento responsable con proveedores y comunidades, procurando que nuestras operaciones se desarrollen bajo criterios de integridad, transparencia y cumplimiento normativo.

Conscientes de nuestra responsabilidad frente a los desafíos ambientales, seguimos promoviendo una cultura de uso eficiente de recursos, reducción de impactos ambientales y sensibilización interna sobre la importancia de la sostenibilidad, contribuyendo así a la construcción de un futuro para las próximas generaciones.

Los resultados que presentamos en este informe son fruto del esfuerzo conjunto de todos nuestros grupos de interés quienes confían en que juntos podemos llegar con calidad y calidez a quienes lo necesitan.

Agradecemos profundamente la confianza de nuestras clientas/es y colaboradoras/es, Directorio, aliados estratégicos, proveedores, comunicades y demás partes interesadas. Renovamos nuestro compromiso de continuar trabajando con responsabilidad, innovación y visión de largo plazo, contribuyendo al desarrollo sostenible, la inclusión financiera y la generación de oportunidades para construir una sociedad más equitativa, inclusiva y próspera.

Atentamente,

Oscar Luis Cabrera Terán

Gerente General

Fundación Pro Mujer IFD



## 1. PERFIL INSTITUCIONAL

---

Pro Mujer nació en Bolivia en 1990, en la ciudad de El Alto, como respuesta a una realidad marcada por profundas brechas económicas, sociales y de género que limitaban el desarrollo pleno de las mujeres.

Fue fundada por dos mujeres visionarias – Lynne Patterson y Carmen Velasco - que creían que brindar a las mujeres acceso a la educación les permitiría tomar el control de sus vidas, salir adelante y reducir los índices de pobreza.

Poco después, sus fundadoras reconocieron las barreras que enfrentaban las mujeres para acceder a financiamiento en los bancos tradicionales y, siguiendo el ejemplo de pioneros en el campo, comenzaron a implementar las microfinanzas a través de la metodología de banca comunal.

Fue así que, en 1992 lanzaron servicios de microcrédito en combinación con programas de capacitación en emprendimientos, salud preventiva, materno infantil y derechos sexuales y reproductivos.

Desde sus inicios, la organización se propuso un objetivo claro y transformador: impulsar la autonomía económica y el bienestar integral de las mujeres como vía para fortalecer a sus familias y comunidades.

Bolivia fue el punto de partida de un modelo innovador que, desde entonces, distingue a Pro Mujer por su enfoque integral que combina inclusión financiera con acceso a salud, educación, capacitación y fortalecimiento del liderazgo femenino. Este modelo, pionero en la región, surgió de la convicción de que el desarrollo sostenible solo es posible cuando se abordan de manera simultánea las múltiples dimensiones que afectan la vida de las mujeres.

A lo largo de más de tres décadas de trabajo continuo en Bolivia, Pro Mujer ha consolidado una presencia nacional, llegando a zonas urbanas, periurbanas y rurales, y acompañando a mujeres de diversos contextos culturales, sociales y económicos. Este recorrido ha permitido comprender profundamente las realidades locales y adaptar permanentemente la oferta de servicios a las necesidades concretas de las mujeres bolivianas.

Con el tiempo, Pro Mujer en Bolivia evolucionó institucionalmente, fortaleciendo su brazo financiero hasta convertirse en una Institución Financiera de Desarrollo (IFD), regulada y comprometida con la inclusión financiera responsable y regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). A través del acceso a crédito, ahorro y otros servicios financieros, miles de mujeres han podido iniciar, sostener y hacer crecer sus emprendimientos, fortaleciendo su autonomía económica.

Paralelamente, la organización ha ampliado y diversificado su oferta de acompañamiento, incorporando programas de educación financiera y no financiera,

salud preventiva, alfabetización digital, liderazgo y construcción de redes de apoyo. Estas iniciativas responden a los desafíos estructurales que enfrentan las mujeres, como la sobrecarga de cuidados, la informalidad laboral y las brechas de acceso a oportunidades.

Hoy, Pro Mujer continúa reafirmando su compromiso con un enfoque interseccional, territorial y centrado en las mujeres, con la convicción de que invertir en ellas es invertir en el desarrollo sostenible de Bolivia.

### 1.1. Misión y Visión

#### MISIÓN

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

#### VISIÓN

Una Bolivia donde todas las mujeres prosperan.

### 1.2. Cobertura Geográfica

El impacto de Pro Mujer no se limita a la inclusión financiera. Su enfoque integral reconoce que las mujeres enfrentan múltiples barreras: económicas, educativas, sociales y culturales. Por ello, la organización ha creado un modelo que no sólo da acceso a financiamiento, sino que acompaña a las mujeres en su formación, su bienestar y su liderazgo comunitario.

Actualmente, Pro Mujer tiene presencia en los nueve departamentos de Bolivia, y su red de agencias se ha convertido en un punto de encuentro y capacitación para miles de mujeres.

Fundación Pro Mujer IFD cuenta con una red de 54 puntos de atención financiera: 42 agencias, 3 agencias feriales, 8 sucursales y una Oficina Nacional ubicada en la ciudad de La Paz, Bolivia. El 23 % de las agencias son en zonas rurales, mientras que el 77% son urbanas.

La cobertura nacional de la institución permite acercar servicios financieros y no financieros a clientas y clientes de zonas urbanas, periurbanas y rurales y constituye un elemento relevante de su función social como IFD al ampliar el acceso a servicios financieros, promover la autonomía económica de las mujeres y fortalecer capacidades para la toma de decisiones económicas responsables

### 1.3. Principales resultados 2025

Para una mejor trazabilidad de los resultados de la gestión 2025, los principales indicadores institucionales se presentan con corte al 31 de diciembre de 2025, permitiendo evidenciar la contribución de Fundación Pro Mujer IFD a la inclusión financiera, la educación, la salud preventiva, la equidad de género y la sostenibilidad institucional.

106.184

**Prestatarios a  
dic 2025**

**16%**

Cobertura rural, clientes

96.386

**Ahorristas  
activos a dic 25**

**0,5%**

ROA

112,759

**Beneficiarias/os  
en Educación en  
el año**

**68%**

Clientes mujeres

58.707

**Beneficiarias/os  
en Salud en el  
año**

**62%**

Personal femenino

#### 1.4. Reconocimientos recibidos

- Propuesta ganadora del concurso internacional Soluciones Plateadas con el programa Mujeres Plateadas, convocado por la Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe junto al laboratorio de innovación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID-LAB).
- Reconocimiento de Buenas prácticas de Desarrollo Sostenible otorgado por el Pacto Global al programa “Mujer sin Límites”.
- Reconocimiento SustainAbility por la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad, entregado por ICR Systems & Management SRL.
- Premio a la Excelencia Empresarial Paul Harris 2025 por Rotary Club Bolivia.
- Reconocimiento Galardón “Industrias con Impacto” por la Cámara Nacional de Industrias (CNI) y InfoRSE, con el apoyo de la Unión Europea.
- Reconocimiento “Champion UNICEF” por la implementación de espacios de Lactancia Materna.
- Reconocimiento institucional por Women Economic Forum (WEF 2025).
- Reconocimiento institucional por el trabajo en educación financiera responsable, la seguridad digital y la promoción de principios de transparencia en el sector financiero, por la Brigada Parlamentaria del Departamento de La Paz.





## 2. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

---

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.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se encuentra incorporada en la esencia de la Planificación Estratégica Institucional 2025-2027 de Fundación Pro Mujer IFD a través de la misión y visión, que reflejan un compromiso explícito con la generación de valor social, inclusión financiera, igualdad de oportunidades y desarrollo sostenible.

La Misión institucional, orientada a “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”, evidencia que la actividad financiera de la institución trasciende los objetivos económicos tradicionales y busca contribuir al bienestar de las personas, promoviendo la inclusión financiera, el desarrollo de capacidades, el emprendimiento y la reducción de brechas sociales y de género. Este enfoque integral constituye un pilar fundamental de la RSE, pues combina la sostenibilidad económica con la generación de impacto social positivo en los grupos de interés prioritarios.

Por su parte, la Visión institucional, que aspira a “una Bolivia donde todas las mujeres prosperan”, refleja una orientación de largo plazo alineada con los principios del desarrollo sostenible, equidad de género y creación de oportunidades para poblaciones vulnerables. Esta visión impulsa a Pro Mujer a contribuir activamente al desarrollo económico y social del país, promoviendo el empoderamiento de las mujeres y su participación plena en la vida productiva y financiera.

En consecuencia, la misión y la visión constituyen el marco de referencia que guía la gestión responsable de la institución, asegurando que el crecimiento organizacional se desarrolle de manera equilibrada con la creación de valor económico, social y ambiental para clientas/es, colaboradoras/es, comunidades y demás grupos de interés.

Complementariamente se ha profundizado la transversalización de la RSE en el Plan Estratégico Institucional 2025-2027, pues forma parte de los procesos de análisis, definición de objetivos y formulación de estrategias institucionales. Durante la construcción participativa del Plan Estratégico, se conformaron mesas de trabajo multidisciplinarias en las que participaron miembros del Directorio, gerencias nacionales, y personal especializado, incluyendo una mesa específica orientada a temas de sostenibilidad que incluía a la vez temas referentes a RSE. Este proceso

permitió identificar oportunidades, riesgos y desafíos relacionados con los ámbitos social, ambiental y de gobernanza, incorporándolos en la visión estratégica de la institución.

Como resultado del proceso, se incorporó dentro del cuadro de mando integral<sup>1</sup> una perspectiva específica de “Sostenibilidad Social, Ambiental y Gobernanza”, reconociendo que, debido a la naturaleza social de la institución y a su misión de empoderar a mujeres de escasos recursos, los aspectos de sostenibilidad constituyen un elemento central de su razón de ser y de generación de valor para sus grupos de interés.

Esta integración se materializa a través del Objetivo Estratégico N.º 4, orientado a “Integrar la sostenibilidad en la gestión, incorporando criterios sociales, ambientales y de gobernanza, con enfoque de género orientado a la generación de valor para los grupos de interés”. Para su cumplimiento se definieron iniciativas específicas destinadas a fortalecer la gobernanza y la gestión interna de la sostenibilidad, profundizar la perspectiva de género, promover el cuidado del medio ambiente, incorporar criterios ambientales y sociales en la gestión de riesgos y consolidar el liderazgo institucional en sostenibilidad.

Adicionalmente la planificación estratégica fue alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), principalmente a los referidos a fin de la pobreza, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico y reducción de las desigualdades.

A continuación, se muestra cómo cada objetivo del Plan Estratégico Institucional 2025-2027 contribuye a la RSE:

Objetivo Estratégico (OE)	Contribución a la RSE
OE1. Buscar equilibrio financiero y asegurar la solvencia patrimonial	Garantiza sostenibilidad financiera, estabilidad institucional y continuidad de servicios financieros responsables.
OE2. Mantener fondeo diversificado y fortalecer captaciones	Promueve sostenibilidad del financiamiento y confianza del mercado.
OE3. Optimizar el rendimiento de la cartera de crédito considerando las condiciones de mercado	Expande acceso a crédito responsable, inclusión financiera y gestión responsable del riesgo crediticio.
OE4. Integrar la sostenibilidad en la gestión, incorporando criterios sociales, ambientales y de gobernanza, con enfoque	Eje central de RSE: promueve inclusión, equidad de género, impacto social y ambiental

<sup>1</sup> Herramienta de gestión estratégica que permite medir y alinear el desempeño de una organización desde múltiples perspectivas

de género orientado a la generación de valor para los grupos de interés	positivo, y una gobernanza responsable.
OE5. Fortalecer oferta de valor y modelo holístico a través de un enfoque centrado en el cliente	Mejora experiencia del cliente, el acceso a servicios financieros y no financieros con un enfoque inclusivo.
OE6. Consolidar un sistema de medición de experiencia del cliente	Fortalece transparencia, mejora continua y enfoque en calidad de servicio.
OE7. Fortalecer gestión integral de riesgos, asegurando el cumplimiento de los niveles de apetito definidos.	Reduce vulnerabilidades financieras, operativas y reputacionales, asegurando sostenibilidad institucional.
OE8. Fortalecer cultura organizacional para profundizar la transformación integral.	Promueve cultura ética, inclusión, equidad y desarrollo del talento humano.
OE9. Implementar el modelo de gestión de RRHH por competencias	Desarrollo del capital humano, formación continua y empleabilidad interna.

De esta manera, la RSE es el puente donde la rentabilidad económica y la justicia social se encuentran y deja de ser una iniciativa aislada para convertirse en un eje estratégico transversal que orienta la toma de decisiones, la gestión de riesgos, la relación con los grupos de interés y la creación de valor económico, social y ambiental de largo plazo.

La incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en la planificación estratégica también contempla la identificación, evaluación y gestión de riesgos y oportunidades de carácter social, ambiental y de gobernanza, procesos que son considerados en los procesos de planificación, toma de decisiones y seguimiento institucional. De esta manera, la RSE se constituye en un componente transversal de la gestión integral de la institución, orientando la generación de valor sostenible y la mitigación de riesgos que puedan afectar a sus grupos de interés y al cumplimiento de su misión institucional.



### **3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE RSE**

---

La estructura organizacional para la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en Fundación Pro Mujer IFD está diseñada para asegurar un enfoque transversal, estratégico y operativo, integrando la sostenibilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de iniciativas sociales, ambientales y de gobernanza.

### 3.1. Directorio

El Directorio constituye la máxima instancia de decisión en materia de RSE dentro de la institución. Su rol es estratégico y normativo, para garantizar que la RSE forme parte de la misión y visión institucional.

#### Responsabilidades principales:

- Aprobar la Política de Responsabilidad Social Empresarial.
- Aprobar manuales, lineamientos y procedimientos vinculados a la gestión de RSE.
- Definir las prioridades estratégicas en materia social, ambiental y de gobernanza.
- Asegurar el alineamiento de la RSE con la estrategia institucional y los ODS.
- Supervisa la gestión de los proyectos y actividades relacionadas con RSE.

### 3.2. Comité de Educación y Sostenibilidad

Es el órgano dependiente del Directorio, actúa como puente entre la gobernanza y la gestión operativa de la RSE y es el encargado de la supervisión estratégica de esta última. El comité sesiona de manera bimestral, reuniones en las que abarca temas referentes al cumplimiento de requerimientos regulatorios, seguimiento a indicadores y proyectos, riesgos, oportunidades de mejora, entre otros.

#### Responsabilidades principales:

- Proponer políticas, estrategias, manuales y procedimientos relacionados con RSE.
- Supervisar la gestión de RSE en la institución.
- Promover la incorporación de prácticas socialmente responsables en todas las áreas organizacionales.
- Evaluar iniciativas de innovación social y su impacto en los grupos de interés.
- Asegurar la coherencia entre iniciativas de RSE, la misión institucional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

### 3.3. Gerencia General

La Gerencia General, en el ámbito de la RSE, cumple un rol de dirección estratégica y supervisión institucional, asegurando que la responsabilidad social esté integrada en la estrategia corporativa, la toma de decisiones y la gestión de riesgos de la organización.

#### Responsabilidades principales:

- Define la dirección estratégica de la RSE e integra la sostenibilidad en la estrategia institucional.
- Establece lineamientos generales de RSE para aprobación del Directorio.
- Supervisa el cumplimiento de la política de RSE en toda la organización.
- Asegura la incorporación de la RSE en planes y presupuestos.
- Promueve la cultura organizacional basada en ética, sostenibilidad y responsabilidad social.
- Evalúa resultados institucionales de la RSE y revisa reportes institucionales de desempeño.

### **3.4. Gerencia Nacional de Educación y Sostenibilidad**

Es el nivel ejecutivo responsable de la implementación directa del sistema de RSE. Es el brazo operativo que promueve y convierte las iniciativas de RSE en resultados concretos.

#### **Responsabilidades principales:**

- Ejecutar la política institucional de RSE aprobada por el Directorio.
- Monitorear el cumplimiento de políticas internas, normativa aplicable y compromisos de RSE y sostenibilidad.
- Diseñar, implementar y dar seguimiento a estrategias, planes y programas de RSE y sostenibilidad.
- Operativizar las iniciativas de RSE y sostenibilidad en todas las áreas de la institución.
- Gestionar programas de educación financiera, inclusión social y desarrollo comunitario.
- Coordinar con áreas internas (Negocios, Operaciones, RRHH, riesgos, administración, entre otras) la integración de la RSE.
- Participar en auditorías, verificaciones y procesos de certificación relacionados con sostenibilidad.
- Medir y reportar indicadores de impacto social, ambiental y de gobernanza.

En diciembre 2025 la Gerencia Nacional de Educación y Sostenibilidad se fusionó con la Gerencia Nacional de RRHH, y se estableció la Gerencia Nacional de Sostenibilidad y RRHH, y es la instancia que consolida periódicamente los resultados de la gestión de RSE y presenta reportes de seguimiento a la Gerencia General y al Comité de Educación y Sostenibilidad, quienes elevan al Directorio los avances, desafíos y recomendaciones correspondientes.

### **3.5. Especialista de Sostenibilidad**

Se trata de un cargo que apoya a la ejecución de las iniciativas de RSE y Sostenibilidad y es responsable operativo de las acciones planificadas en la gestión.

#### **Funciones generales:**

- Diseñar, implementar y dar seguimiento a estrategias, planes y programas de sostenibilidad.
- Coordinar la ejecución de proyectos ambientales, sociales y de gobernanza.
- Elaborar y analizar indicadores de desempeño en sostenibilidad.
- Preparar informes técnicos, ejecutivos y reportes de sostenibilidad.
- Proponer iniciativas de mejora continua para fortalecer el desempeño sostenible de la organización.
- Participar en auditorías, verificaciones y procesos de certificación relacionados con sostenibilidad.
- Gestionar bases de datos y registros vinculados a indicadores y proyectos de sostenibilidad.
- Dar seguimiento al cumplimiento de metas, objetivos e indicadores establecidos en la estrategia de sostenibilidad.
- Apoyar la formulación y evaluación de proyectos orientados a la creación de valor económico, social y ambiental.





#### **4. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

---

Durante la gestión 2025, la institución desarrolló acciones orientadas a generar valor económico, social y ambiental para sus grupos de interés, en cumplimiento con los objetivos institucionales y lineamientos establecidos en su Política de RSE y los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

La gestión de RSE se implementó de manera transversal, integrando criterios sociales, ambientales y de gobernanza en la prestación de servicios financieros, la gestión del talento humano, el relacionamiento con clientes, proveedores y comunidades, la protección del medio ambiente y el fortalecimiento de las prácticas de gobierno corporativo. Asimismo, las acciones desarrolladas se alinearon con los principios de conducta ética, transparencia, respeto a los derechos humanos, igualdad de oportunidades y contribución al desarrollo sostenible.

Los resultados alcanzados durante la gestión reflejan avances en materia de inclusión financiera, educación financiera, salud preventiva, bienestar de colaboradores, fortalecimiento de capacidades, relacionamiento responsable con los grupos de interés y promoción de prácticas institucionales sostenibles.

La presente sección expone los principales resultados de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial organizados por grupo de interés, describiendo las acciones ejecutadas y los resultados obtenidos. La trazabilidad del cumplimiento de los requerimientos regulatorios y de los indicadores establecidos en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial se presenta de manera complementaria en los Anexos 1 y 2 del presente informe.

#### **4.1. CLIENTES**

Los clientes constituyen el principal grupo de interés de Fundación Pro Mujer IFD y representan el eje central de su misión institucional de empoderar a mujeres de escasos recursos mediante la prestación de servicios financieros con un enfoque integral. En este marco, la institución orienta su gestión a promover la inclusión financiera y el acceso responsable a servicios financieros y no financieros que contribuyan al desarrollo económico, la generación de ingresos y el bienestar de las personas y sus familias.

La gestión con clientes se desarrolla bajo los principios de inclusión, equidad, transparencia, trato justo, educación financiera y generación de valor sostenible. De manera prioritaria, la institución dirige sus esfuerzos a la atención de mujeres emprendedoras, personas de bajos ingresos y poblaciones tradicionalmente excluidas del sistema financiero formal, procurando ampliar sus oportunidades de acceso a servicios financieros responsables y fortalecer sus capacidades para la toma de decisiones económicas informadas.

#### 4.1.1. Productos y servicios financieros para promover la inclusión financiera (2E)

Durante la gestión 2025, Fundación Pro Mujer IFD fortaleció el acceso responsable a servicios financieros mediante el desarrollo de productos y servicios orientados a generar beneficios sociales y económicos para distintos segmentos de la población, particularmente mujeres emprendedoras, personas de bajos ingresos y clientas/es que enfrentan barreras de acceso al sistema financiero formal.

La oferta financiera de la institución contribuye a la inclusión financiera al facilitar el acceso a crédito, ahorro y otros servicios adecuados a las necesidades de sus clientas/es, bajo criterios de transparencia, evaluación de capacidad de pago, gestión responsable del riesgo y acompañamiento permanente Asimismo, promovió la educación financiera como herramienta para mejorar la toma de decisiones económicas de los clientas/es y consumidoras/es financieros promoviendo el uso responsable de los productos y servicios financieros.

##### *Banca comunal*

En Bolivia, la banca comunal constituye una modalidad de microfinanzas consolidada que facilita el acceso a servicios financieros a poblaciones de bajos ingresos y en situación de vulnerabilidad. Este modelo se basa en la organización de grupos, donde los miembros se respaldan mutuamente para acceder a créditos y fomentar una cultura de ahorro y corresponsabilidad.

A través de la banca comunal, personas que tradicionalmente han estado excluidas del sistema financiero formal, pueden acceder a financiamiento orientado principalmente a capital de operaciones, como la adquisición de insumos, materia prima o mercadería para sus negocios. De esta manera, la metodología contribuye al fortalecimiento de unidades económicas de pequeña escala, muchas de ellas lideradas por mujeres, y promueve su participación en la actividad productiva y comercial.

La banca comunal fomenta la solidaridad y la cooperación entre los miembros del grupo. Por lo tanto, es un modelo que no sólo proporciona acceso al crédito, sino que también promueve el desarrollo de capacidades y la construcción de redes de apoyo dentro de las comunidades. Su impacto se refleja en tres dimensiones fundamentales:

78.814

Clientes de Banca  
Comunal a dic 25

- **Inclusión financiera:** permite que mujeres sin historial crediticio accedan por primera vez a financiamiento formal, ampliando sus oportunidades económicas.
- **Desarrollo de emprendimientos:** impulsa el crecimiento y consolidación de pequeños negocios, contribuyendo al empoderamiento económico de las microempresarias/os.

- **Impacto comunitario:** fomenta redes de apoyo, solidaridad y colaboración entre las participantes, fortaleciendo la cohesión y el tejido social en sus comunidades.

### Crédito Individual

El crédito individual está diseñado para atender a personas que, debido a requisitos de formalidad o barreras documentales, enfrentan dificultades para acceder al financiamiento ofrecido por la banca tradicional.

Este producto se constituye como una herramienta fundamental para promover la autonomía económica, fomentar la inclusión financiera y fortalecer las actividades productivas. El crédito individual, contribuye a generar oportunidades que impulsan el bienestar y desarrollo de clientas/es a través de cuatro categorías principales:

- Capital de operación: Orientado a la agilidad del negocio (insumos, materia prima y mercadería).
- Capital de inversión: Destinado al fortalecimiento de activos (maquinaria, equipos y vehículos de trabajo).
- Créditos de consumo: Apoyo para educación, viajes y libre disponibilidad.
- Créditos de vivienda: Soluciones para la compra, construcción o remodelación de inmuebles habitacionales.

16.685

Cientas de Crédito Individual

Al cierre de la gestión 2025, el producto de crédito individual se consolidó como un pilar importante para Fundación Pro Mujer IFD, representando el 56.57 % del total de la cartera institucional. Este crecimiento refleja el compromiso de Fundación Pro Mujer IFD con la continuidad financiera de sus clientas, ofreciendo soluciones a medida, tanto para nuevas emprendedoras como para aquellas que han culminado exitosamente su etapa en la metodología de banca comunal.

### Grupo Solidario

El producto de Grupo Solidario constituye una tecnología crediticia que combina los principales beneficios de la metodología tradicional de banca comunal con mejoras orientadas a fortalecer la eficiencia operativa, la cercanía con el cliente y la gestión del riesgo, incorporando procesos utilizados en la tecnología de crédito individual.

Sus principales características son:

- Grupos reducidos, conformados por 3 a 7 integrantes, lo que permite una gestión más cercana, organizada y eficiente.
- Montos de crédito superiores, facilitando el fortalecimiento y crecimiento de los emprendimientos.

10.685

Cientas de Grupo Solidario a dic 2025

- Flexibilidad en plazos y modalidades de pago, adecuándose a la dinámica económica de las emprendedoras.
- Restricción en la participación de familiares, con el fin de fortalecer los mecanismos de mitigación de riesgos.
- Evaluación de capacidad de pago, garantizando créditos adecuados a la situación financiera de cada clienta o cliente.

El crédito de grupo solidario genera valor social al facilitar el acceso a financiamiento para emprendedoras/es y microempresarias/os que enfrentan barreras para acceder a servicios financieros tradicionales. Su metodología basada en la confianza, la corresponsabilidad y el apoyo mutuo fortalece el tejido social de las comunidades, mientras impulsa la creación y consolidación de actividades productivas que mejoran los ingresos familiares.

Desde el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, este producto permite equilibrar inclusión financiera y gestión responsable del riesgo, al combinar mecanismos grupales de apoyo mutuo con procesos de evaluación crediticia individual, contribuyendo a la sostenibilidad de la relación financiera y a la prevención del sobreendeudamiento.

#### Captaciones

Durante la gestión 2025, Fundación Pro Mujer IFD fortaleció su oferta de productos de ahorro, con especial énfasis en las cajas de ahorro y los depósitos a plazo fijo (DPF). Estos productos permiten ampliar el acceso a servicios financieros formales, incentivar la cultura del ahorro y fortalecer la seguridad económica de los clientes y sus familias.

Los resultados alcanzados durante 2025 evidencian un crecimiento significativo de las captaciones. Los saldos en cuentas de ahorro de personas naturales aumentaron 2,44 veces respecto a la gestión anterior, mientras que los DPF registraron una expansión del 222%. A su vez, las cuentas de ahorro presentaron una tasa de crecimiento del 144%, consolidando un desempeño destacado en este segmento.

96.386

- Número de ahorristas activos

38.524.664

- Ahorro en total USD

Las captaciones constituyen un mecanismo de generación de valor social al promover la inclusión financiera, incentivar el ahorro formal y fortalecer la seguridad económica de las familias. A través de productos accesibles y adaptados a las necesidades de diversos segmentos de la población, la institución contribuye a la construcción de resiliencia financiera, facilita la planificación de metas de largo plazo y canaliza recursos hacia actividades productivas que impulsan el desarrollo económico y social de las comunidades donde opera. De esta manera, las captaciones no solo representan una fuente de financiamiento para la entidad, sino

también una herramienta para mejorar el bienestar y la calidad de vida de sus clientes.

#### 4.1.2. Servicios complementarios (2E)

En el marco de su modelo integral, Fundación Pro Mujer IFD complementa la prestación de servicios financieros mediante servicios no financieros orientados a fortalecer el bienestar, las capacidades y la resiliencia de sus clientas/es y sus familias. Estos servicios contribuyen a reducir barreras que limitan el aprovechamiento efectivo de los productos financieros, promoviendo una inclusión financiera más responsable, sostenible e integral.

##### *Planes de Salud*

Los planes de salud son brindados mediante un servicio tercerizado y pueden ser adquiridos de manera voluntaria por clientas/es y sus familias. Constituyen soluciones de protección y bienestar diseñadas para facilitar el acceso a servicios de salud preventiva y atención primaria de calidad a bajo costo. A través de diferentes modalidades de cobertura, estos planes brindan consultas médicas, controles preventivos, orientación en hábitos de vida saludable, salud sexual y reproductiva, detección y prevención de cáncer, acceso a medicamentos y apoyo en situaciones de violencia de género. Complementados con servicios de telemedicina, educación en salud y una red de consultorios a nivel nacional, estos planes contribuyen a mejorar la calidad de vida, prevenir enfermedades y fortalecer el bienestar integral de las personas y sus familias.

**58.707**

- Personas que adquirieron un plan de salud el 2025



Desde el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, estos servicios contribuyen a mejorar la calidad de vida, prevenir enfermedades, reducir factores de vulnerabilidad y fortalecer el bienestar integral de las personas y sus familias, reconociendo la relación directa entre salud, productividad, estabilidad económica y capacidad para sostener actividades generadoras de ingresos.

##### *Educación*

Para Fundación Pro Mujer IFD, la educación financiera y no financiera constituye un habilitador estratégico del modelo integral. No se trata únicamente de cumplir con requerimientos regulatorios, sino de fortalecer capacidades para que las/os clientas/es y beneficiarias/os puedan tomar decisiones informadas, utilizar de manera responsable los productos financieros, mejorar sus emprendimientos, incorporar herramientas digitales y avanzar hacia una mayor autonomía económica.

Durante la gestión 2025, se fortalecieron metodologías presenciales, virtuales e híbridas mediante recursos educativos adaptados a las necesidades, tiempos y realidades de las mujeres. Entre ellos se incluyen: audionovelas educativas, cápsulas interactivas, videos, así como juegos pedagógicos para procesos presenciales de capacitación en banca comunal.

Estas herramientas permitieron hacer más accesible, flexible y pertinente el aprendizaje, considerando distintos niveles de alfabetización, disponibilidad de tiempo y acceso a tecnología. Asimismo, contribuyeron a reforzar la capacitación inicial y continua vinculada a las tecnologías crediticias de banca comunal, crédito individual y grupo solidario.

Los ejes temáticos que se abarcaron el 2025 fueron:

- Educación financiera: Orientada a fortalecer la comprensión, uso y toma de decisiones financieras para el uso de servicios financieros y la vida diaria.
- Educación emprendedora: Orientada al fortalecimiento de capacidades para la generación de ingresos, gestión de negocios y desarrollo de iniciativas productivas.
- Habilidades digitales: Orientado al desarrollo de habilidades para el uso de la tecnología desde el nivel básico hasta el avanzado.
- Desarrollo personal y bienestar: Orientado al fortalecimiento de la autoestima, la toma de decisiones y el liderazgo en sus hogares y comunidades.
- Salud: Orientación en prácticas preventivas que contribuyan al cuidado de la salud.
- Género: Orientado al desarrollo de la propia conciencia y comprensión sobre la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. Así como la prevención de la violencia basada en género.



A continuación, se detallan los principales programas e iniciativas educativas ejecutadas la gestión 2025:

a) *Programa de Educación Financiera ASFI (4E)*

El Programa de Educación Financiera ASFI es una iniciativa orientada a fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias financieras de clientas/es, usuarias/os financieros y población en general, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. El programa promueve el uso responsable de los productos y servicios financieros, la cultura del ahorro, la adecuada administración de las finanzas personales y familiares, el manejo responsable del crédito, la prevención del sobreendeudamiento y el conocimiento de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.

NOMBRE DE PROYECTO	RESULTADOS
Educación Financiera para potenciales clientes/as (Charla Promocional y/o informativa)	24.751 personas informadas.
Educación Financiera Inicial para clientes/as nuevos/as de Banca Comunal	16.694 personas capacitadas (incluye clientas/es nuevos)
Educación Financiera Inicial para clientes/as nuevos/as de Crédito Individual	3.169 personas capacitadas (incluye clientes/as nuevos)
Educación Financiera Inicial para clientes/as nuevos/as de Grupo Solidario	4.879 personas capacitadas (incluye clientas/es nuevos)
Educación Financiera Continua para clientes/as	144.601 clientes/as capacitados/as
Educación Financiera en Habilidades digitales para clientes/as	19.802 personas capacitadas
Educación financiera para el personal	626 colaboradores/as capacitados/as
Jornadas de Educación Financiera	718 participantes.
Programa Impulso para el Desarrollo - FINRURAL	855 participantes.

Mujeres Plateadas: Alfabetización Digital y Educación Financiera a personas adultas mayores.	139 participantes
Capacitaciones de fortalecimiento de los negocios.	62.936 participantes capacitados.



### *Seguros*

Fundación 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. Los seguros proporcionan un beneficio social porque protegen a las personas, familias y negocios frente a eventos inesperados que pueden afectar su estabilidad económica y su calidad de vida. Al transferir y gestionar riesgos, los seguros contribuyen a reducir la vulnerabilidad financiera de clientas/es, fortalecer su resiliencia y proteger su patrimonio ante contingencias, en coherencia con el enfoque de inclusión financiera responsable.

### *Servicios Auxiliares*

Los servicios auxiliares de pagos y recaudaciones generan valor social al facilitar el acceso de las personas a mecanismos seguros, ágiles y confiables para realizar transacciones financieras y cumplir con sus obligaciones de pago. Estos servicios reducen barreras geográficas y económicas, optimizan el tiempo de las/os usuarias/os y fortalecen la inclusión financiera, especialmente en segmentos con acceso limitado a servicios financieros tradicionales. Asimismo, contribuyen a la

digitalización de las operaciones, promueven una mayor seguridad en el manejo de recursos y favorecen el desarrollo económico y social de las comunidades donde la institución tiene presencia.

#### 4.1.3. Programas de inclusión financiera integrales

Los programas de inclusión financiera integrales son iniciativas diseñadas para promover el desarrollo económico y social de las/os emprendedoras/es mediante una oferta articulada de servicios financieros y no financieros. Estos programas combinan el acceso a crédito, productos de ahorro y captaciones, educación financiera y emprendedora, así como planes y servicios de salud, brindando un acompañamiento integral que fortalece las capacidades de las participantes y contribuye a mejorar su bienestar y el de sus familias.

A través de este enfoque, las/os emprendedoras/os no solo acceden a recursos financieros para impulsar sus negocios, sino que también desarrollan conocimientos para una adecuada gestión de sus finanzas, fortalecen su capacidad de ahorro, mejoran su resiliencia económica y acceden a servicios de salud preventiva. De esta manera, los programas contribuyen a la inclusión financiera sostenible, el empoderamiento económico y la generación de oportunidades para un desarrollo más equitativo e inclusivo.

##### *Mujer sin límites*

Este programa responde a las barreras estructurales, sociales y económicas que enfrentan las mujeres emprendedoras en el acceso a financiamiento, autonomía financiera, oportunidades de crecimiento y reconocimiento de su propio potencial.

Integra crédito digital con enfoque de género, cajas de ahorro con tasas preferenciales, acceso a servicios de salud, educación financiera y alfabetización digital, asistencia técnica personalizada y la conformación de una red de emprendedoras basada en la sororidad, el apoyo mutuo y la integración financiera.



Desde su implementación en octubre de 2024 hasta la fecha, el programa ha beneficiado a más de 600 mujeres, generando un impacto tangible en su bienestar económico, personal y familiar. Con Mujer sin límites, Fundación Pro Mujer IFD no sólo amplía el acceso a servicios financieros, sino que fortalece capacidades, redes y oportunidades para que las mujeres puedan crecer sin límites.

### *Mujeres Plateadas*

Este programa está orientado a la inclusión financiera y digital de personas adultas mayores, especialmente mujeres, de 60 años o más, reconociendo que este segmento enfrenta barreras específicas de acceso, uso de tecnología, autonomía financiera y participación económica.

La propuesta integra cajas de ahorro con condiciones preferenciales, banca digital inclusiva y accesible, pago de Renta Dignidad y jubilación, planes de salud, orientación para prevenir o salir de situaciones de violencia, beneficios en productos crediticios grupales e individuales, capacitación en alfabetización financiera y digital con enfoque gerontopedagógico y acompañamiento personalizado.



Durante la gestión 2025, más de 10.000 personas accedieron a productos y servicios adaptados a sus necesidades, incluyendo créditos, cajas de ahorro, planes de salud y capacitación; asimismo, pudieron gestionar y cobrar beneficios como la Renta Dignidad y jubilación.

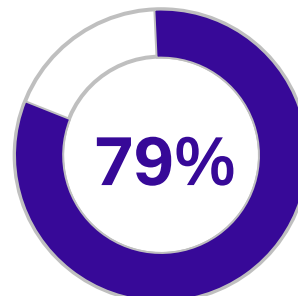
#### **4.1.4. Fortalecimiento de la relación con los clientes**

Fundación Pro Mujer IFD reconoce que la construcción de relaciones sólidas, transparentes y de largo plazo con sus clientas/es constituye un factor fundamental para el cumplimiento de su misión institucional y la sostenibilidad de sus servicios financieros. En este marco, implementa acciones orientadas a fortalecer la confianza, la cercanía y la satisfacción de sus clientas/es y/o usuarias/os, promoviendo una atención centrada en sus necesidades y expectativas.

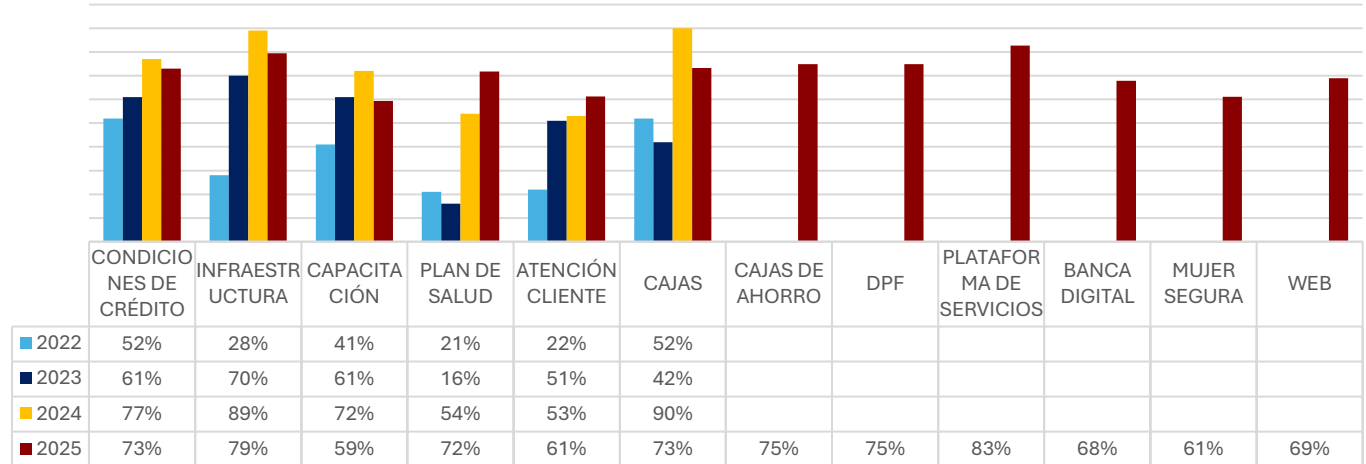
### *Satisfacción del cliente (2S)*

Fundación Pro Mujer IFD realiza mediciones anuales de satisfacción, mediante metodologías internas que capturan de manera integral y específica los índices de satisfacción de sus clientas/es. La captura de datos se realiza a una muestra representativa, que la gestión 2025 fue de 266 encuestas efectivas, a continuación, se detallan los principales resultados alcanzados:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN NETO**



Grado de Satisfacción por Área de Evaluación



El nivel de satisfacción de las/os clientas/es, refleja una tendencia positiva y con bases sólidas de desempeño institucional, evidenciando avances importantes en la calidad de los servicios ofrecidos y en la experiencia general del cliente.

Se destacan resultados sobresalientes en el área de infraestructura (79%), lo que demuestra que las condiciones físicas y de atención brindan un entorno adecuado y confortable para las/os clientas/es. asimismo, las áreas de condiciones de crédito, cajas, plataforma de servicios, cajas de ahorro y DPF presentan los niveles más altos de satisfacción.

En general, el gráfico refleja que se mantiene una relación positiva con las clientas/es, con niveles de satisfacción consistentes en la mayoría de las áreas evaluadas, lo que demuestra el compromiso institucional con la mejora continua, la inclusión financiera y la calidad del servicio.

*Mecanismos de reclamo (3S)*

La institución cuenta con mecanismos de reclamo sólidos y accesibles a través de un sistema, diseñado para garantizar una atención oportuna, transparente y eficiente a las necesidades de sus clientas/es. Este sistema permite recibir, registrar, gestionar y dar seguimiento a consultas, reclamos, quejas y sugerencias mediante canales formales de atención, asegurando que cada caso sea tratado de manera objetiva y dentro de los plazos establecidos. Durante la gestión 2025, la IFD registró un total de 319 y como resultado de una gestión eficiente y orientada al cliente, la institución alcanzó un 100% de resolución de las quejas recibidas, garantizando respuestas oportunas y el adecuado tratamiento de cada caso presentado. Asimismo, se logró un 100% de adopción de medidas correctivas, demostrando el compromiso institucional con la mejora continua, la prevención de recurrencias y el fortalecimiento permanente de la calidad de sus servicios.

Número de reclamos	Número entero	319
Porcentaje de quejas resueltas	%	100%
Porcentaje de adopción de medidas correctivas	%	100%

Estos resultados reflejan la efectividad de los mecanismos de atención y la capacidad de la IFD para transformar la retroalimentación de sus clientas/es en acciones concretas que contribuyen a incrementar la satisfacción y confianza de los usuarios/os.

*Retención y fidelización de clientes (1S)*

Fundación Pro Mujer IFD implementa diversos mecanismos y procedimientos orientados a la retención y fidelización de sus clientas/es, con el propósito de fortalecer relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la cercanía y la generación de valor. Estas acciones se desarrollan bajo un enfoque centrado en el cliente, buscando comprender sus necesidades financieras y no financieras para ofrecer soluciones oportunas y adecuadas a cada etapa de su ciclo de vida.

Entre los principales mecanismos se encuentran el seguimiento permanente de la cartera de clientes, la atención personalizada por parte de asesores especializados, la oferta de productos y servicios adaptados a las características de cada segmento, y la realización de actividades de educación e inclusión financiera que fortalecen las capacidades de los usuarios para una adecuada toma de decisiones. Asimismo, la institución promueve una comunicación constante mediante diferentes canales de atención, facilitando el acceso a información relevante y la resolución ágil de consultas y requerimientos.



**PROMOTORES**

---

**FORTALEZAS ACTUALES DEL SERVICIO**

1. Tiempos de atención
2. Trato amable
3. Confianza en la institución
4. Accesibilidad de pagos

Este grupo está satisfecho con lo funcional y lo empático, lo cual debe ser reforzado para mantener su fidelidad. **Ellos son embajadores naturales de la marca.**

Como parte de sus procedimientos de fidelización, Fundación Pro Mujer IFD monitorea periódicamente su índice de Promotores Netos (NPS), analiza sus comentarios y retroalimentación, e implementa acciones de mejora continua para optimizar la calidad de los servicios prestados. En la gestión 2025 el NPS



fue de 29 puntos, un resultado por encima del sector (25 puntos).

Estas iniciativas contribuyeron a la reducción del índice de deserción de clientas/es que fue del 37% al 26% en la gestión 2025.

#### **4.1.5. Gestión Responsable con Clientes,**

Fundación Pro Mujer IFD promueve una gestión responsable con sus clientas/es mediante políticas, procedimientos y prácticas institucionales orientadas a asegurar la inclusión financiera, la transparencia, el trato justo, la protección de los/as consumidoras/es financieros, la confidencialidad de la información, el financiamiento responsable y la prevención del sobreendeudamiento.

Este enfoque permite que la oferta de productos y servicios financieros se desarrolle de manera ética, sostenible y alineada con la misión institucional, incorporando criterios sociales, ambientales y de gobernanza en la relación con los clientas/es y demás grupos de interés. A continuación, se detallan las normativas y procedimientos que fortalecen la gestión responsable de la IFD.

##### *Políticas con aspectos medio ambientales y sociales (1E)*

La institución cuenta con un conjunto de políticas y lineamientos institucionales que incorporan criterios ambientales, sociales y de gobernanza, orientados a promover una gestión responsable, sostenible y alineada con su misión. Entre las políticas vigentes durante la gestión 2025 se encuentran:

##### *a) Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

La Política de Responsabilidad Social promueve prácticas responsables con los grupos de interés, fomentando el respeto por los derechos humanos, la igualdad de oportunidades, la inclusión financiera y la contribución al desarrollo de las comunidades. Asimismo, impulsa acciones orientadas a fortalecer el bienestar de colaboradores, clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente, mediante una gestión ética, transparente y sostenible.

##### *b) Política de Sostenibilidad*

La Política de Sostenibilidad integra criterios ambientales, sociales y económicos en la gestión institucional, asegurando que las actividades contribuyan al desarrollo sostenible en el largo plazo. A través de esta política, la institución promueve el uso eficiente de los recursos, la reducción de impactos ambientales, la gestión responsable de impactos sociales, ambientales, y la generación de valor compartido para sus grupos de interés. Asimismo, fomenta la mejora continua y la adopción de buenas prácticas alineadas con estándares nacionales e internacionales de sostenibilidad.

##### *c) Código de ética y conducta*

El Código de Ética constituye el marco de referencia para el comportamiento de directores, ejecutivos y colaboradores. Este documento establece principios de integridad, honestidad, transparencia, respeto, responsabilidad y equidad que

deben regir todas las actividades institucionales. Además, promueve el respeto a los derechos humanos, la prevención de conflictos de interés, la no discriminación, la igualdad de género y la protección de la información de clientas/es y colaboradoras/es, fortaleciendo una cultura organizacional basada en valores éticos y de responsabilidad social.

*d) Política de créditos y reglamento de crédito individual*

La Política de Créditos incorpora criterios sociales dentro de los procesos de evaluación y otorgación de financiamiento. Adicionalmente detalla las actividades que están restringidas para financiar, debido al impacto negativo que generan y la ilegalidad de su destino. A través de esta política, Fundación Pro Mujer IFD busca asegurar que los recursos financieros contribuyan al desarrollo productivo y al bienestar de sus clientas/es, promoviendo prácticas de financiamiento responsable. Asimismo, contempla en su Reglamento de crédito individual el crédito verde, como un aspecto medio ambiental considerado en la tecnología crediticia,

*e) Política medioambiental*

La Política Medioambiental refleja el compromiso institucional de la IFD con la protección del medio ambiente y la mitigación de impactos derivados de sus operaciones. Esta política promueve el uso eficiente de energía, agua y papel. Así como la sensibilización interna sobre prácticas ambientales responsables. Asimismo, establece la importancia de promover la colocación de créditos verdes.

En conjunto, estas políticas constituyen la base del compromiso de Pro Mujer IFD con la sostenibilidad, la responsabilidad social y la gestión ambiental, fortaleciendo su capacidad para generar impactos positivos en la sociedad.

*Políticas para el diseño y oferta de servicios y productos((3E)*

Fundación Pro Mujer IFD tiene una gestión responsable mediante políticas, procedimientos y prácticas institucionales orientadas a asegurar la inclusión financiera, la transparencia, el trato justo, la protección de los consumidores financieros, la confidencialidad de la información, el financiamiento responsable y la prevención del sobreendeudamiento.

Este enfoque permite que la oferta de productos y servicios financieros se desarrolle de manera ética, sostenible y alineada con la misión institucional, incorporando criterios sociales, ambientales y de gobernanza en la relación con los clientes y demás grupos de interés.

La institución cuenta con una Política General de Créditos que contiene una sección de Innovación de Productos que establece que se debe 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.

Adicionalmente la IFD cuenta con una Política de aprobación de alianzas, campañas, nuevos productos o servicios financieros y productos derivados de actuales. Este documento establece los aspectos que deben considerarse en la creación, modificación o implementación de productos y servicios, tales como mercado meta, presupuesto, análisis de mercado, beneficios esperados, condiciones, riesgos, mecanismos de implementación y alienación con los objetivos institucionales.

Estas políticas contribuyen a que el diseño y la oferta de productos y servicios financieros respondan a las necesidades de los clientes, incorporen criterios de inclusión financiera, transparencia, protección al consumidor financiero, gestión responsable del riesgo y sostenibilidad.

#### *Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos (2H)*

Fundación Pro Mujer IFD respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Declaración Universal Derechos Humanos y en la normativa vigente del país. La institución reconoce que los derechos humanos son fundamentos clave de responsabilidad social, en ese marco, incorpora ese compromiso en su Política de RSE y en su Código de Ética y Conducta.

El Código de Ética y Conducta 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 distintos grupos de interés.

A continuación, se describen las iniciativas trabajadas por la entidad en materia de derechos humanos.

#### **Derechos relacionados con los clientes**

- Derecho a la igualdad y no discriminación en el acceso a productos y servicios financieros.
- Derecho a la privacidad y protección de datos personales.
- Derecho a recibir información clara, transparente y comprensible sobre productos financieros.
- Derecho a la protección contra prácticas abusivas, engañosas o predatorias.
- Derecho a la inclusión financiera de grupos vulnerables o tradicionalmente excluidos.
- Derecho a presentar reclamos y acceder a mecanismos de atención y resolución de conflictos.

#### **Derechos relacionados con los colaboradores**

- Derecho a condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Derecho a una remuneración justa.
- Derecho al desarrollo profesional y capacitación.

- Derecho a la conciliación entre la vida laboral y personal.
- Protección contra el acoso laboral y la violencia en el trabajo.

### Derechos relacionados con proveedores y terceros

- Prohibición del trabajo infantil.
- Respeto a condiciones laborales dignas en la cadena de suministro.
- Igualdad de trato y contratación transparente.
- Relacionamiento basado en criterios de integridad, transparencia y cumplimiento normativo.

### Derechos relacionados con comunidades y grupos vulnerables

- Derecho al desarrollo económico y social.
- Derecho a la participación e inclusión de mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y otros grupos vulnerables.
- Relacionamiento basado en criterios de integridad, transparencia y cumplimiento normativo.

#### *Principios de protección al cliente*

Pro Mujer IFD cuenta con **Certificación ORO en Protección al Cliente**, la máxima distinción otorgada por CERISE+SPTF a las instituciones financieras que demuestran la implementación de estándares rigurosos orientados a garantizar un trato responsable, ético y transparente hacia sus clientes. Esta certificación evalúa las políticas, procedimientos, sistemas de gestión, capacitación y prácticas de comercialización de la institución, verificando el cumplimiento de los siguientes principios:

- Diseño y distribución adecuada de productos y servicios financieros.
- Prevención del sobre endeudamiento.
- Transparencia en la información proporcionada a las/os clientas/es
- Precios responsables.
- Trato justo y respetuoso a las/os clientas/es.
- Privacidad y protección de los datos de las/os clientas/es
- Mecanismos para la atención y la resolución de reclamos.

Los Principios de Protección al Cliente complementan las políticas y procedimientos institucionales relacionados con el otorgamiento responsable de crédito, la transparencia, la atención de reclamos, la educación financiera y la protección de los derechos de los consumidores financieros.

De esta manera, Fundación Pro Mujer IFD fortalece la confianza de sus clientas/es, promueve relaciones sostenibles de largo plazo y reafirma su compromiso con una gestión financiera responsable, inclusiva y alineada con buenas prácticas internacionales y con los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial aplicables al sector financiero.



## 4.2. COLABORADORES

Fundación Pro Mujer IFD reconoce a sus colaboradoras/es como un grupo de interés fundamental para el cumplimiento de su misión institucional y la sostenibilidad de sus operaciones. En este marco, durante la gestión 2025 fortaleció la gestión del talento humano mediante acciones orientadas al desarrollo profesional, la diversidad, la inclusión, la igualdad de oportunidades, la salud, la seguridad ocupacional y el bienestar integral.

La gestión con colaboradoras/es se desarrolla bajo criterios de respeto a los derechos laborales, no discriminación, equidad, transparencia, desarrollo de capacidades, protección frente a toda forma de acoso o violencia, y promoción de condiciones laborales seguras y saludables. Estas acciones se encuentran alineadas con la Política de Responsabilidad Social Empresarial, el Código de Ética y Conducta, la normativa laboral vigente y los principios de gestión responsable promovidos por la institución.

### 4.2.1. Desarrollo del Talento

La institución fortaleció la gestión del talento humano mediante procesos de contratación, retención de talento, evaluación de desempeño y desarrollo profesional, promoviendo condiciones laborales equitativas y oportunidades de crecimiento para sus colaboradores y colaboradoras.

#### *Contratación y Rotación (2T)*

Los indicadores de contratación y rotación de personal de la IFD reflejan una gestión equilibrada del talento humano, caracterizada por la capacidad de atraer nuevas/os colaboradoras/es y mantener una estructura laboral estable en las diferentes regiones donde opera la IFD.

Departamento	Edad (años)	Contratación				Rotación			
		< 34	34-54	>54	Tot	< 34	34-54	>54	Tot
Beni	M	2%	1%	0%	3%	0%	0%	0%	1%
	F	5%	1%	0%	6%	2%	1%	0%	3%
Chuquisaca	M	0%	2%	0%	2%	0%	2%	0%	2%
	F	2%	1%	0%	2%	1%	2%	0%	4%
Cochabamba	M	2%	2%	0%	4%	1%	2%	0%	4%
	F	3%	4%	0%	8%	3%	4%	1%	7%
La Paz	M	4%	9%	1%	14%	2%	11%	1%	15%
	F	3%	7%	0%	10%	5%	5%	0%	11%
Oruro	M	3%	9%	0%	13%	2%	7%	0%	9%
	F	3%	4%	0%	8%	3%	4%	0%	7%
Pando	M	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
	F	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Potosí	M	1%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	4%
	F	1%	2%	0%	3%	1%	3%	0%	4%
Santa Cruz	M	4%	3%	0%	8%	6%	3%	0%	10%
	F	5%	3%	0%	8%	6%	6%	0%	12%
Tarija	M	2%	3%	0%	5%	1%	2%	0%	3%
	F	1%	2%	0%	2%	1%	1%	0%	2%
<b>Total</b>		<b>42%</b>	<b>56%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>	<b>39%</b>	<b>57%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

Durante el período evaluado, la contratación se concentró principalmente en el grupo etario de 34 a 54 años (56%), seguido por colaboradores menores de 34 años (42%) y una participación de personas mayores de 54 años (2%). Esta composición evidencia una combinación entre la experiencia profesional, renovación generacional y continuidad de capacidades dentro de la organización.

La rotación de personal mantiene una composición similar, registrándose principalmente en el rango de 34 a 54 años (57%), seguido por colaboradoras/es menores de 34 años (39%) y mayores de 54 años (4%). Estos resultados muestran una movilidad laboral alineada con la estructura demográfica de la plantilla, sin

evidenciar concentraciones significativas en grupos específicos que puedan representar riesgos relevantes para la estabilidad organizacional.

Fundación Pro Mujer IFD, cuenta con su propia tasa de rotación que no considera salidas voluntarias. Esta fue 2,99% el 2024 y 2,45% el 2025.

En términos generales, los indicadores muestran que la IFD mantiene una adecuada capacidad de atracción y retención de talento, promoviendo oportunidades laborales para distintos grupos etarios y garantizando la disponibilidad de recursos humanos calificados para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.



#### *Evaluación de desempeño (3C)*

La institución cuenta con un sistema de evaluación de desempeño del personal, aplicado anualmente mediante la plataforma Dynamics. El proceso se encuentra estandarizado e incluye la definición de objetivos bajo el esquema SMART, el seguimiento intermedio del avance y el cierre de evaluación al finalizar la gestión.

Para colaboradoras/es que tengan cumplimientos por debajo de 70% se aplican planes de seguimiento para mejorar su rendimiento a futuro. La gestión 2025 el 81% de colaboradores/as realizó su evaluación de desempeño.

Este proceso contribuye a fortalecer la gestión por resultados, identificar oportunidades de desarrollo, alinear el desempeño individual con los objetivos institucionales y promover una cultura de retroalimentación y mejora continua.

#### *Formación y capacitación (1C y 2C)*

Fundación Pro Mujer IFD concibe la capacitación como una inversión estratégica fundamental para potenciar la productividad y el valor de sus equipos. Durante la gestión 2025, este compromiso se materializó en la ejecución de 130 capacitaciones a nivel nacional, organizadas y coordinadas por el área de Recursos Humanos.

Estas capacitaciones fueron desarrolladas en modalidades presenciales, virtuales e híbridas, y se organizaron en tres ejes principales:

- 84 capacitaciones enfocadas en el desarrollo de competencias técnicas
- 21 capacitaciones para el cumplimiento del marco regulatorio

- 25 talleres para fortalecer y consolidar la cultura organizacional

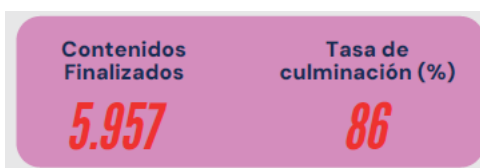
Asimismo, se actualizó el Programa de Inducción en colaboración con las áreas de Negocios, Operaciones, Educación y Sostenibilidad. Este programa comprende: una inducción general, obligatoria para personal nuevo, y una inducción específica para cargos en agencias.

Para fomentar el aprendizaje continuo y la autogestión del desarrollo, el personal tiene acceso a una plataforma de capacitación en línea con más de 20.000 cursos en múltiples formatos incluyendo video, texto y contenidos interactivos, la plataforma abarca áreas como competencias digitales, especialización técnica, desarrollo de habilidades blandas y programas de bienestar integral.

Durante la gestión 2025 se desarrollaron 4 programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de las/os trabajadoras/es (2C):

- Conecta Pro
- Capacitaciones Regulatorias
- Capacitaciones Técnicas
- Capacitaciones para el desarrollo de habilidades blandas

Entre los principales resultados se registran los siguientes promedios de horas de formación:



Horas de capacitación	Horas de capacitación promedio
<b>Ejecutivo</b>	8.0
<b>Mando medio</b>	15.0
<b>Operativo</b>	30.0
<b>Total</b>	<b>53.0</b>

#### 4.2.2. Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades

Fundación Pro Mujer IFD promueve una cultura organizacional basada en la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, reconociendo que la participación de personas con diferentes experiencias, capacidades, edades y perspectivas fortalece la toma de decisiones, la innovación y la sostenibilidad institucional.

Este compromiso se refleja tanto en la composición de los órganos de gobierno como en la gestión de la plantilla laboral, impulsando una representación equilibrada y un entorno de trabajo respetuoso e inclusivo. Asimismo, la institución aplica

criterios objetivos y transparentes para la definición de remuneraciones y beneficios, promoviendo la compensación justa y la equidad salarial, sin discriminación por género u otras condiciones personales.

*Diversidad en órganos de gobierno y plantilla. (1T) (1D)*

Al cierre de la gestión 2025, Fundación Pro Mujer IFD registró 730 colaboradores, de los cuales 452 son mujeres, equivalente al 61,9% y 278 son hombres, equivalente al 38,1%. Esta composición evidencia una importante representación femenina en la organización.

En cuanto a la distribución por edad, el 63,2% del personal se encuentra en el rango de 34 a 54 años, con 461 colaboradores; el 34,4% corresponde a personas menores de 34 años, con 251 colaboradores y el 2,5% corresponde a colaboradores mayores de 54 años, con 18 personas. Esta composición refleja una combinación equilibrada entre experiencia, renovación generacional y trayectoria institucional.

La mayor concentración de personal se encuentra en los departamentos de La Paz con 244 colaboradores; Santa Cruz con 169 colaboradores y Cochabamba con 80 colaboradores, consolidando una fuerza laboral diversa que contribuye al cumplimiento de la misión institucional y al fortalecimiento de una gestión inclusiva y socialmente responsable.

		<b>Personal total</b>			
		<b>Edad (años)</b>			
<b>Departamento</b>		<b>&lt; 34</b>	<b>34-54</b>	<b>&gt;54</b>	<b>Tot</b>
Beni	M	6.00	3.00	0.00	9.00
	F	11.00	11.00	0.00	22.00
Chuquisaca	M	1.00	8.00	0.00	9.00
	F	6.00	10.00	0.00	16.00
Cochabamba	M	4.00	12.00	1.00	17.00
	F	26.00	36.00	1.00	63.00
La Paz	M	27.00	62.00	7.00	96.00
	F	47.00	95.00	6.00	148.00
Oruro	M	13.00	32.00	1.00	46.00
	F	18.00	32.00	0.00	50.00
Pando	M	4.00	0.00	0.00	4.00
	F	2.00	2.00	0.00	4.00
Potosí	M	3.00	8.00	1.00	12.00
	F	2.00	19.00	0.00	21.00
Santa Cruz	M	22.00	41.00	1.00	64.00
	F	49.00	56.00	0.00	105.00
Tarija	M	6.00	15.00	0.00	21.00
	F	4.00	19.00	0.00	23.00
<b>Total</b>		<b>251.00</b>	<b>461.00</b>	<b>18.00</b>	<b>730.00</b>

Junta directiva	< 34	34-54	>54	Tot
M	0%	20%	40%	60%
F	0%	40%	0%	40%
<b>Total</b>	<b>0%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>

La composición de la Junta Directiva de la IFD evidencia avances importantes en materia de diversidad e inclusión, aspectos fundamentales para una gobernanza responsable. Durante la gestión 2025, la participación femenina alcanzó el 40% frente al 20% registrado en la gestión 2024, reflejando un avance importante en la representación de mujeres en el máximo órgano de gobierno.

En cuanto a la diversidad generacional, la Junta Directiva está conformada por integrantes de los grupos etarios de 34 a 54 años con 60%, y mayores de 54 años, con 40%. Esta composición permite combinar conocimientos técnicos, experiencia acumulada, visión estratégica y liderazgo.

Asimismo, la composición del plantel gerencial fue 50% mujeres y 50% hombres, aspecto que reafirma el compromiso institucional con la diversidad en cargos de toma de decisión.

*a) Inclusión de personas con discapacidad (3T)*

Durante la gestión 2025, Fundación Pro Mujer IFD desarrolló acciones orientadas a incrementar la inclusión laboral de personas con discapacidad. Como resultado, el porcentaje de personas con discapacidad contratadas aumentó de 1% el 2024 a 1,64% el 2025.

Las acciones implementadas incluyeron la actualización de perfiles y funciones, así como la convocatoria de personas con discapacidad, con el propósito de promover mayores oportunidades de inclusión laboral y fortalecer una cultura organizacional diversa, accesible y respetuosa.

*Compensación justa y equidad salarial (2D, 1B,2B,3B)*

La institución mantuvo prácticas salariales alineadas a criterios de equidad y cumplimiento normativo, promoviendo condiciones laborales adecuadas para todos los colaboradores.

Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres (2D) : **1**

Relación entre remuneración máxima y remuneración promedio (1B): **8.07%**

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 (2B): NA

Relación salario mínimo institucional y salario mínimo nacional (3B): **1**

La gestión de compensaciones se orienta a evitar prácticas discriminatorias, fortalecer la equidad interna y promover una remuneración justa, considerando las responsabilidades del cargo, la estructura organizacional y las políticas institucionales aplicables.

#### 4.2.3. Salud, seguridad y bienestar laboral

Como parte del compromiso con el bienestar integral de las personas colaboradoras/es, Fundación Pro Mujer IFD promueve un entorno de trabajo seguro, saludable e inclusivo, implementando iniciativas orientadas a la prevención de riesgos, el cuidado de la salud física y emocional, y el fortalecimiento de la calidad de vida laboral.

Durante la gestión 2025, la institución desarrolló diversas acciones enfocadas en la salud, seguridad y bienestar de su equipo humano. Entre ellas, se implementaron 18 **salas de lactancia móviles** a nivel nacional, facilitando espacios adecuados para las colaboradoras gestantes y madres lactantes, contribuyendo a la conciliación entre la vida laboral y familiar.



Asimismo, fortaleció el apoyo a la **maternidad y paternidad mediante un esquema de licencias extendidas**, otorgando beneficios adicionales a los establecidos por la legislación vigente. En el caso de maternidad, se complementó la licencia legal con días adicionales de goce de haberes, favoreciendo una transición más adecuada durante el período de cuidado del recién nacido.

👉 La persona gestante cuentan con 30 días hábiles adicionales a la licencia legal local con goce de haberes.

👉 La persona no gestante gozará de los días de licencia por paternidad según la ley local y Pro Mujer IFD otorga el resto de los días que faltan para alcanzar los 15 días hábiles consecutivos totales.

En materia de prevención y protección, la institución cuenta con **procedimientos para la prevención, atención y sanción del acoso sexual laboral**, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la igualdad de oportunidades y la tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia o discriminación.

Con el propósito de apoyar el bienestar emocional y personal de los colaboradores y sus familias, se mantuvo vigente en la gestión el **Programa de Asistencia al Empleado (PAE)**, mediante el cual se brinda apoyo psicológico, contención emocional, asesoría legal, orientación nutricional y acompañamiento financiero especializado.



Adicionalmente, se realizaron campañas de salud en las agencias, promoviendo hábitos de vida saludables, la prevención de enfermedades y el acceso oportuno a información y servicios de salud.

La gestión preventiva de riesgos laborales es supervisada por el **Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional**, órgano responsable de promover condiciones de trabajo seguras, identificar y evaluar riesgos, realizar inspecciones periódicas, dar seguimiento a las medidas correctivas y fomentar una cultura de prevención en toda la organización. El comité trabaja de manera coordinada con las diferentes áreas para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y la mejora continua de los estándares de seguridad y salud ocupacional.

Complementariamente, la organización brinda al 100% de sus colaboradoras/es acceso a **seguros de salud**, garantizando cobertura médica y atención oportuna para contribuir a su bienestar y el de sus familias. Este beneficio refuerza nuestro compromiso con la protección integral de las personas y la generación de condiciones laborales que favorezcan su desarrollo y calidad de vida.

### 4.3. COMUNIDAD

#### 4.3.1. Desarrollo Social y Apoyo Comunitario

Fundación Pro Mujer IFD desarrolló iniciativas que contribuyen al bienestar de la comunidad, promoviendo la inclusión financiera, la educación, el fortalecimiento de las capacidades, prevención de violencia basada en género y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Las acciones implementadas durante la gestión 2025 se enfocaron principalmente en poblaciones en situación de vulnerabilidad, mujeres emprendedoras, personas adultas mayores, estudiantes y actores comunitarios, procurando generar valor social en coherencia con la misión institucional y la Política de Responsabilidad Social Empresarial.

#### *Programas de desarrollo y participación de comunidades (3H)*

Fundación Pro Mujer IFD a llegado al 77% de sus clientes con programas de desarrollo, principalmente en el ámbito educativo, a continuación se detallan algunas de las iniciativas ejecutadas la gestión 2025:

##### *a) Evento Clic intergeneracional*

El evento Clic Intergeneracional tuvo como objetivo reducir las barreras que enfrentan las personas adultas mayores y promover su participación en la economía, mediante el fortalecimiento de sus capacidades digitales y financieras.

La actividad se realizó en la Estación del Teleférico Rojo de El Alto, con el apoyo de los aliados Mi Teleférico y Bolivisión. Durante el taller las personas participantes recibieron acompañamiento personalizado de jóvenes voluntarias/os y familiares para aprender a:

- Usar su celular con confianza.
- Aprender y administrar aplicaciones financieras y herramientas digitales útiles para su día a día.



- Acceder a servicios de Pro Mujer, como Pro Mujer Móvil, su plataforma de salud preventiva y orientación sobre emprendimientos.
- Conocer herramientas de prevención y seguridad como #MujerSegura.
- Abrir y gestionar la Caja de Ahorro Mujeres Plateadas.

El taller contó con la participación de más de 150 personas, contribuyendo a la inclusión digital y financiera de personas adultas mayores, así como al fortalecimiento de vínculos intergeneracionales.

#### *b) Cursillos Productivos para Emprendedoras*

Los cursillos productivos estuvieron enfocados a fortalecer las capacidades técnicas y productivas de emprendedoras mediante talleres especializados que les permitieran mejorar la calidad de sus productos o servicios, incrementar su productividad, optimizar sus procesos de negocio y fortalecer la sostenibilidad y competitividad de sus emprendimientos.

Durante la gestión 2025, se realizaron seis talleres enfocados en las siguientes temáticas:

- Salsas y aderezos
- Manicure y pedicure
- Digitalización de negocios

Más de 292 personas fueron capacitadas mediante estos talleres, contribuyendo al fortalecimiento de capacidades productivas y a la generación de oportunidades para mejorar los ingresos de las participantes.

#### *c) Asistencia técnica a Emprendedoras*

La institución brindó asesoramiento gratuito personalizado a emprendedoras para fortalecer sus capacidades de gestión emprendedora, productiva, financiera y comercial. Este acompañamiento permitió identificar oportunidades de mejora, resolver desafíos operativos y estratégicos, incrementar la sostenibilidad de sus negocios y competitividad.

Durante la gestión 2025 se realizaron 553 asistencias técnicas contribuyendo al fortalecimiento de emprendimientos y al desarrollo económico de las participantes.



*d) Capacitaciones en educación financiera a la comunidad*

Fundación Pro Mujer IFD promovió la educación financiera en la comunidad mediante actividades orientadas a fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes para la adecuada administración de sus recursos económicos. Estas acciones, fomentaron hábitos de ahorro, planificación financiera, uso responsable de productos, servicios financieros, y toma de decisiones informada.

Entre los principales resultados de la gestión, se destacan:

- Más de 150 estudiantes capacitados de la universidad Gabriel Rene Moreno.
- Más de 50 personas capacitadas del Consejo Autónomo Municipal de La Paz..

*e) Mujer Segura*

En las agencias de Fundación Pro Mujer IFD, se realizaron acciones de sensibilización, prevención, orientación, contención, consejería y acompañamiento dirigidas a mujeres en situación de violencia basada en género o en riesgo de atravesarla

Durante la gestión 2025, esta iniciativa alcanzó a 2.283 beneficiarias atendidas presencialmente. Adicionalmente de promovió la línea gratuita Mujer Segura para la atención no presencial, ampliando las alternativas de orientación y acompañamiento.



Esta iniciativa contribuye a la protección de derechos, al bienestar integral de las mujeres y a la generación de entornos más seguros, en coherencia con el enfoque de género y responsabilidad social de la institución.

*Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales y benéficos (1H)*

A inicios de la gestión, la Asamblea de Asociados aprobó el monto de Bs. 25.000 para contribuciones con fines sociales. Dicho monto no fue ejecutado debido a que las iniciativas desarrolladas con la comunidad fueron cubiertas mediante recursos financiados o recursos propios destinados a programas de educación.

Este aspecto evidencia que, si bien no se ejecutó el presupuesto específico aprobado para contribuciones sociales, la institución sí desarrolló acciones comunitarias mediante otros mecanismos de financiamiento, manteniendo su compromiso con la generación de valor social.

## 4.4. PROVEEDORES

### 4.4.1. Desarrollo Económico Local y Compras Responsables (1P)

---

Fundación Pro Mujer IFD promueve las relaciones responsables con sus proveedores, basadas en criterios de transparencia, cumplimiento normativo, integridad, prevención de conflictos de interés y contribución al desarrollo económico local.

Durante la gestión 2025, la institución priorizó la contratación de proveedores nacionales, fortaleciendo su contribución a la economía local. La proporción de gastos en proveedores nacionales incrementó de 62% el 2024 a 93% el 2025, evidenciando un avance significativo en la promoción de compras locales.

Además, como buena práctica institucional, la IFD cuenta con procedimientos para identificar a proveedores riesgosos en el listado ESPIA, medida que permite fortalecer las compras responsables y prevenir relaciones comerciales que puedan vulnerar el Código de Ética y Conducta o los lineamientos institucionales de integridad.

El área de Administración cuenta también lineamientos normativos para evitar el conflicto de intereses en la selección de proveedores y promover procesos de contratación transparentes. Adicionalmente, en coherencia con la misión institucional, la institución promueve la contratación de empresas propiedad de mujeres, contribuyendo al fortalecimiento de la participación económica femenina en la cadena de valor.

## 4.5. DIRECTORIO

### 4.5.1. Fortalecimiento del conocimiento del órgano superior de gobierno en asuntos económicos, ambientales y sociales (1G)

---

Fundación Pro Mujer IF implementó las siguientes medidas para fortalecer las competencias, capacidades y conocimientos de los miembros del Órgano Superior de Gobierno en materia económica, ambiental y social.

Durante la gestión 2025, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Capacitación de directores y alta gerencia en temas relacionados con sostenibilidad, gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS), bonos temáticos y principios de protección al cliente.
- Funcionamiento de un Comité de Educación y Sostenibilidad responsable de apoyar al Directorio en la revisión, seguimiento y evaluación de los objetivos, metas, indicadores y resultados relacionados con la sostenibilidad y RSE.
- Presentación de informes al Directorio sobre el desempeño económico, ambiental y social de la entidad, incluyendo avances en la implementación

de estrategias, cumplimiento normativo, indicadores de sostenibilidad y desarrollo de proyectos.

- Aprobación de políticas corporativas relacionadas con sostenibilidad y RSE, gestión ambiental y social, diversidad e igualdad de oportunidades, asegurando su alineación con la estrategia institucional.
- Integración de objetivos, metas e iniciativas de sostenibilidad en el Plan Estratégico Institucional (PEI), promoviendo que los asuntos ambientales y sociales formen parte de la planificación y toma de decisiones de largo plazo.

#### 4.6. MEDIO AMBIENTE

Fundación Pro Mujer IFD promueve una gestión ambiental responsable orientada al uso eficiente de recursos, la reducción de impactos ambientales, la sensibilización interna y la incorporación de criterios ambientales en sus operaciones y productos financieros. Durante la gestión 2025, la institución fortaleció el seguimiento de indicadores ambientales y desarrolló acciones vinculadas al ahorro de energía, agua, papel, gestión de residuos, productos financieros verdes y medición de huella de carbono.

##### *Gestión para el ahorro de energía y agua (1A)*

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de los recursos, la institución implementa diversas acciones orientadas al uso eficiente del agua y la energía. Estas iniciativas buscan promover una cultura de consumo responsable, optimizar el aprovechamiento de los recursos disponibles y contribuir a la reducción de impactos ambientales.

Durante la gestión 2025 se desarrollaron las siguientes acciones:

- **Señalética medioambiental:** Se colocó señalética con mensajes que sensibilización dirigidos a colaboradoras/es sobre el uso eficiente de agua y el ahorro de energía.
- **Uso de paneles solares en Senkata y Batallas:** Se avanzó en el uso sistemas solares fotovoltaicos mediante un esquema de arrendamiento, mantenimiento y operación con la empresa Innovasol.
- **Registro de gastos de energía eléctrica y agua:** Desde el área de Administración, se fortaleció el monitoreo del consumo institucional. En 2025 además de medir el consumo en bolivianos, se empezó a realizar la medición en kwh y m3.
- **Luminaria LED y grifos ahorradores:** Durante las gestiones 2024-2025 se realizó la instalación y recambio de luminaria tradicional por iluminación LED. Asimismo, se instalaron grifos ahorradores con temporizador para reducir desperdicio de agua.
- **Inclusión de aspectos medio ambientales en el plan estratégico y en la planificación institucional:** Se incorporaron criterios ambientales en el plan estratégico y en la estrategia de Sostenibilidad.

- **Sensibilización y capacitación a colaboradores:** Se desarrollaron acciones de sensibilización orientadas a fortalecer una cultura institucional ambientalmente responsable.

#### *Gestión de residuos (2A)*

La gestión de residuos se realizó mediante acciones orientadas a reducir el consumo de papel, promover la separación de residuos y avanzar en la digitalización de procesos. Durante la gestión 2025 se implementaron las siguientes medidas:

- **Señalética medioambiental:** Se colocó señalética con mensajes que concientizan a los colaboradores sobre gestión de residuos sólidos y consumo de papel.
- **Robot de consultas unificadas o automatización robótica del proceso de consultas a burós:** Se implementó la automatización del proceso de consultas a burós, con el objetivo de reducir la impresión de documentos. Esta herramienta realiza consultas en línea a seis burós necesarios para la otorgación de crédito y genera un reporte unificado.
- **Gestión y control de entrega de material de escritorio:** Se fortaleció el control del consumo de hojas de papel por agencia, permitiendo identificar consumos irregulares al comportamiento del negocio.
- **Contenedores diferenciados:** Se proporcionaron contenedores diferenciados a todas las agencias de Pro Mujer IFD, ubicados en puntos de reciclaje. Un contenedor se destina a papel y cartón y otro a desechos en general, disponibles para colaboradores y clientes.
- **Digitalización de procesos:** Se avanzó en la digitalización de procesos institucionales para reducir el consumo de papel.
- **Inclusión de aspectos medioambientales en la planificación institucional:** Se incorporaron criterios ambientales en el plan estratégico y en la estrategia medio ambiental.
- **Sensibilización y capacitación a colaboradores:** Se desarrollaron acciones de capacitación y sensibilización para promover prácticas responsables en la gestión de residuos.



*Gastos e Inversiones ambientales (2A)*

Durante la gestión 2025, la institución destinó Bs 26.141 al uso de paneles solares implementados en las agencias de Batallas y Senkata. Esta inversión contribuye a la incorporación de fuentes de energía renovable en las operaciones institucionales y fortalece el compromiso de la IFD con la reducción de impactos ambientales.

*Productos financieros verdes (3A)*

Durante la gestión 2025 los créditos verdes se mantuvieron vigentes dentro de la oferta institucional cuyo financiamiento está dirigido a:

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

Estos productos contribuyen a integrar criterios ambientales en la oferta financiera de la institución y a promover inversiones sostenibles entre sus clientes/es.

*Huella de carbono*

Fundación Pro Mujer IFD realizó una medición interna de huella de carbono, considerando el consumo de energía eléctrica, agua, papel y gasolina.

Esta medición permite contar con una línea de seguimiento ambiental para la toma de decisiones y la mejora continua.

INDICADORES	Expresado en	2025
Consumo de energía eléctrica	kw	848,667
Generación de electricidad con energías renovables	kw	4,536.40
Consumo de agua potable	m3	11,741
Consumos combustibles fósiles	Litros	43,083
Consumo de papel	Tonelada métrica	2.95
Ahorro de energía eléctrica en la gestión	kw	231,649
Ahorro de agua potable en la gestión	m3	3,873
Ahorro de combustibles en la gestión	Litros	7,981
Resultado huella de carbono	t CO2e	368,09 t CO <sub>2</sub> e

Durante el período evaluado, el consumo de energía eléctrica fue de 848,667 kW, complementado con una generación de energía proveniente de fuentes renovables de 4,536.40 kW, lo que refleja esfuerzos orientados a incorporar alternativas energéticas más sostenibles y reducir la dependencia de fuentes convencionales.

En cuanto al uso de recursos naturales, se registró un consumo de 11,741 m<sup>3</sup> de agua potable y 2.95 toneladas métricas de papel, manteniendo un seguimiento de estos insumos para promover su utilización eficiente. Asimismo, el consumo de combustibles fósiles alcanzó 43,083 litros, indicador clave para la evaluación de los impactos ambientales asociados a las operaciones.

Como resultado de las medidas de gestión implementadas, se lograron importantes ahorros de recursos: 231,649 kW de energía eléctrica, 3,873 m<sup>3</sup> de agua potable y 7,981 litros de combustibles, evidenciando mejoras en la eficiencia operativa y una reducción en el uso de recursos.

Estas acciones contribuyeron a que la IFD registrara una huella de carbono de 368.09 toneladas de CO<sub>2</sub>. El seguimiento continuo de estos indicadores fortalece la toma de decisiones orientadas a la sostenibilidad, la mitigación de impactos ambientales y el uso responsable de los recursos naturales.



**5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE LA RSE**

---

Fundación Pro Mujer IFD cumple con los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), incorporando en su gestión los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los grupos de interés, cumplimiento de leyes y normas y respeto a los derechos humanos.

Durante la gestión 2025, la institución fortaleció sus mecanismos de gestión, reporte, comunicación, control interno y relacionamiento con sus grupos de interés, con el propósito de asegurar una gestión responsable, sostenible y alineada con su misión institucional.

## 5.1. Rendición de cuentas



Fundación Pro Mujer IFD elabora y difunde anualmente su “Informe de sostenibilidad”, mediante el cual comunica a sus grupos de interés los resultados de su gestión económica, social y ambiental. Este informe constituye un mecanismo formal de rendición de cuentas y es distribuido en formato físico y/o digital a instituciones reguladoras, entidades financiadoras y otras partes interesadas. Adicionalmente cuenta con el boletín digital “TE CONTAMOS” donde informa de manera periódica, las incitativas y resultados vinculados a la sostenibilidad y RSE. Ambos documentos se encuentran disponibles en la página web institucional para consulta pública, fortaleciendo el acceso a información relevante por parte de los

grupos de interés.

## 5.2. Transparencia

Fundación Pro Mujer IFD promueve el acceso oportuno a información relevante sobre su gestión institucional. La misión y visión institucional se encuentran publicadas en la página web, permitiendo que cualquier parte interesada conozca el propósito y dirección estratégica de la organización.

De igual manera, las políticas institucionales están claramente definidas y disponibles para todos los colaboradores y colaboradoras a través de un Share Point institucional. Los impactos reales y potenciales que generan sus actividades, decisiones y políticas sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente son divulgados mediante el Informe de Sostenibilidad y el boletín TE CONTAMOS, fortaleciendo así la confianza y la transparencia institucional.

El Informe de Sostenibilidad es elaborado anualmente bajo los lineamientos del estándar internacional del Global Reporting Initiative (GRI), reconocido como una

de las metodologías más utilizadas para la divulgación de información económica, social y ambiental. Este enfoque permite reportar de manera estructurada y comparable los impactos, riesgos, oportunidades y resultados de la gestión institucional en materia de sostenibilidad.

La aplicación de estándares internacionales de reporte contribuye a garantizar la transparencia, calidad, consistencia y trazabilidad de la información divulgada a los grupos de interés. Asimismo, el Informe de Sostenibilidad incorpora procesos de revisión y validación interna que aseguran la integridad y confiabilidad de los datos reportados. Durante las gestiones 2024 y 2025, la institución realizó una verificación externa de su informe de Sostenibilidad, fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la calidad de la información y la mejora continua.

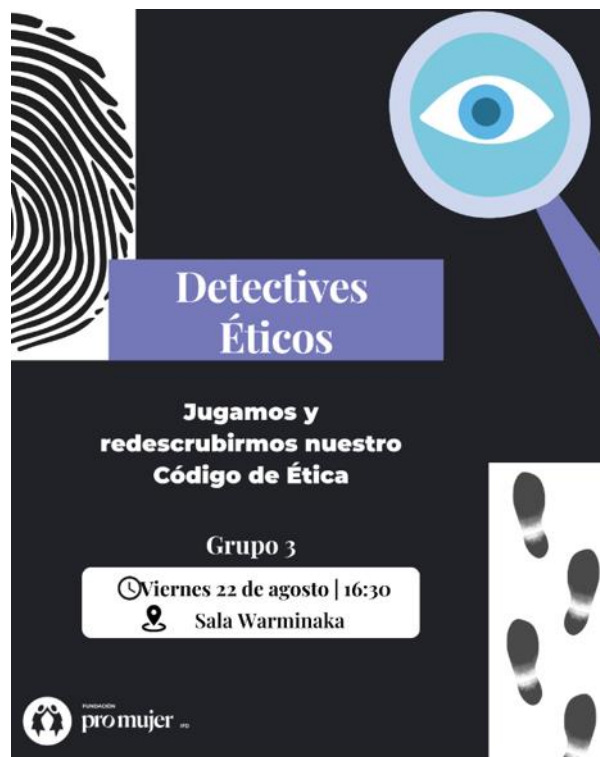
Complementariamente, Fundación Pro Mujer IFD somete periódicamente su desempeño en Responsabilidad Social Empresarial a procesos de evaluación y verificación externa, con el objetivo de medir el grado de cumplimiento de sus compromisos sociales, ambientales y de gobernanza, así como de identificar oportunidades de mejora continua. Estas evaluaciones contribuyen a fortalecer la transparencia institucional y brindan a los grupos de interés una mayor certeza sobre la calidad y veracidad de la información divulgada.

### 5.3. Comportamiento ético

Fundación Pro Mujer IFD cuenta con un Código de Ética que orienta la actuación del gobierno corporativo, colaboradores, clientes y proveedores. Este documento establece principios y directrices sobre la integridad, confidencialidad de la información, uso adecuado de bienes y recursos institucionales, prevención de conflictos de interés, promoción de ambientes de trabajo saludables y seguros, y relacionamiento responsable con los grupos de interés.

La institución realiza capacitaciones anuales dirigidas a todo el personal sobre el Código de Ética y Conducta, y cuenta con un Comité de Ética encargado de supervisar su cumplimiento y gestionar los casos de incumplimiento identificados.

Asimismo, el personal tiene acceso y conocimiento del Manual de Procedimientos para resolver o sancionar contravenciones al Código de Ética, como parte del



proceso de inducción, los/las nuevos/as colaboradores/as realizan un curso específico sobre el Código de Ética y Conducta.

Durante la gestión 2025 se fortaleció la capacitación mediante el proyecto “Detectives Éticos” desarrollados a través de talleres presenciales realizados en el eje troncal y oficina nacional, mediante los cuales se capacitó a 327 colaboradores/as.

#### **5.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas**

Fundación Pro Mujer IFD identifica a sus principales grupos de interés y promueve su participación en los procesos de toma de decisiones estratégicas, considerando sus expectativas, derechos e inquietudes. Los grupos de interés priorizados por la institución se encuentran en la Política de RSE.

Adicionalmente, la institución cuenta con una Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés que establece los compromisos orientados a:

- Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado, acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos.
- Respetar sus intereses.
- Considerar sus inquietudes.
- Reconocer sus intereses y derechos legales.
- Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la IFD en equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la Fundación Pro Mujer IFD.
- Identificar sus necesidades e intereses.
- Proveer a dichos grupos la información que les corresponda con el fin de otorgarles plenas garantías y conferirles una adecuada protección de sus derechos.
- Compartir información relevante para los temas en los que estos participan, según la normativa y las leyes vigentes.
- Fomentar una activa participación y cooperación para la creación de valor.
- Desarrollar mecanismos de mejoras de desempeño que los involucren.
- Buscar un beneficio mutuo de las partes y garantizar que se encuentran enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que amerita.

Con relación a los colaboradores y colaboradoras, la gestión del talento humano se basa en principios de equidad, mérito profesional, capacitación y desarrollo. Respecto a clientes y clientas, la institución ofrece productos y servicios financieros y complementarios confiables, seguros y de calidad, proporcionando mecanismos que facilitan su comprensión y promueven la protección de sus derechos como consumidores financieros. En cuanto a la comunidad, Fundación Pro Mujer IFD reconoce su responsabilidad de contribuir al desarrollo económico y social sostenible, implementando programas orientados al crecimiento y empoderamiento

de mujeres en situación de vulnerabilidad social y económica. Asimismo, con sus proveedores mantiene prácticas de contratación justas y transparentes, garantizando el pago oportuno por los servicios prestados.

### **5.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas**

Fundación Pro Mujer IFD cumple con el marco legal y regulatorio aplicable a las Instituciones financieras de desarrollo, asegurando que todas sus operaciones, productos, servicios y procesos se desarrollen en conformidad con la normativa vigente. En su calidad de entidad supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, la institución implementa mecanismos de control, seguimiento y actualización permanente para garantizar el cumplimiento oportuno de las disposiciones regulatorias emitidas por el ente supervisor, así como de la legislación nacional aplicable.

Asimismo, la entidad promueve una cultura organizacional basada en el cumplimiento normativo, la ética y la responsabilidad institucional, difundiendo entre sus colaboradores y colaboradoras las obligaciones legales y regulatorias relacionadas con sus funciones. Para ello, desarrolla programas de capacitación continua, procedimientos internos y sistemas de control que contribuyen a prevenir riesgos de incumplimiento y a fortalecer la gestión responsable de la institución.

De igual manera, Fundación Pro Mujer IFD mantiene una relación transparente y colaborativa con las autoridades regulatorias, atendiendo de forma oportuna los requerimientos de información, reportes y procesos de supervisión establecidos por la normativa. Este compromiso con el cumplimiento de las leyes y normas contribuye a preservar la confianza de sus grupos de interés, fortalecer la estabilidad institucional y garantizar una gestión alineada con los principios de responsabilidad social empresarial promovidos por la ASFI.

### **5.6. Respeto a los derechos humanos**

Fundación Pro Mujer IFD desarrolla sus actividades en el marco del respeto y promoción de los derechos humanos, en concordancia con los principios establecidos en su Política de Responsabilidad Social Empresarial, la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y la normativa nacional vigente. Este compromiso se refleja en la implementación de prácticas institucionales orientadas a garantizar la dignidad, igualdad de oportunidades, inclusión y no discriminación de todas las personas con las que interactúa.

La institución promueve un entorno laboral basado en el respeto mutuo, la equidad y la valoración de la diversidad, brindando a colaboradores y colaboradoras condiciones de trabajo que favorecen su desarrollo profesional y personal. Asimismo, impulsa políticas y procedimientos que previenen cualquier forma de discriminación, acoso o vulneración de derechos, fomentando una cultura organizacional sustentada en principios éticos y de respeto a la persona.

En su relación con clientes y clientas, Fundación Pro Mujer IFD garantiza un trato digno, equitativo y respetuoso, promoviendo el acceso inclusivo a servicios financieros y no financieros, especialmente para mujeres en situación de vulnerabilidad económica y social. A través de sus productos, servicios y programas de desarrollo, contribuye al fortalecimiento de la autonomía económica, la inclusión financiera y el ejercicio de los derechos de sus beneficiarias.

Asimismo, la institución procura que sus relaciones con proveedores, aliados estratégicos y otros grupos de interés se desarrollen bajo principios de respeto a los derechos fundamentales, promoviendo prácticas responsables y alineadas con los valores institucionales. De esta manera, Fundación Pro Mujer IFD integra el respeto a los derechos humanos como un eje transversal de su gestión, contribuyendo al desarrollo sostenible, la inclusión social y la generación de oportunidades para las poblaciones que atiende.



## **6. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE**

---

Fundación Pro Mujer IFD ha implementado y mantenido una gestión de RSE conforme a los lineamientos establecidos por la ASFI, integrando criterios de sostenibilidad en su gestión institucional y promoviendo la mejora continua de su desempeño económico, social y ambiental.

### **6.1. Compromiso**

Como resultado del compromiso asumido por el gobierno corporativo y la alta gerencia, la Responsabilidad Social Empresarial se ha consolidado como un eje transversal de la gestión institucional. Este compromiso se refleja en la aprobación y aplicación de políticas, procedimientos y prácticas orientadas a promover la inclusión financiera, el desarrollo sostenible, el comportamiento ético, el respeto a los derechos humanos y la generación de valor para los grupos de interés.

### **6.2. Identificación**

La identificación de los grupos de interés y de los impactos económicos, sociales y ambientales de la institución ha permitido fortalecer el conocimiento de las expectativas, necesidades y preocupaciones de clientes, colaboradores, proveedores, financiadores, organismos reguladores y comunidades. Como resultado, la institución ha definido temas materiales prioritarios que orientan la toma de decisiones y la gestión de sostenibilidad.

### **6.3. Planificación**

La incorporación de la RSE en los procesos de planificación estratégica y operativa ha permitido establecer objetivos, metas e indicadores alineados con la misión institucional y las necesidades de los grupos de interés. Como resultado, se han desarrollado y/o fortalecido programas y acciones orientados a la inclusión financiera, el empoderamiento económico de las mujeres, la gestión del talento humano, la educación financiera, la transparencia institucional y la gestión ambiental responsable.

### **6.4. Implementación**

La ejecución de las iniciativas y programas de RSE ha contribuido a ampliar el acceso de mujeres emprendedoras y poblaciones vulnerables a servicios financieros y no financieros, fortaleciendo sus capacidades económicas y promoviendo su desarrollo integral. Asimismo, se implementaron acciones de capacitación, bienestar y desarrollo para colaboradores y colaboradoras, además de iniciativas orientadas al uso eficiente de recursos, la reducción de residuos y la sensibilización ambiental. Pro Mujer IFD cuenta con un manual de Procedimientos para la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, que fortalece la gestión de RSE institucional.

### 6.5. Control y Revisión

La institución realiza el monitoreo y seguimiento periódico de los indicadores, objetivos e iniciativas de RSE, evaluando el cumplimiento de las metas establecidas y la efectividad de las acciones implementadas. Este proceso ha permitido fortalecer la gestión basada en resultados, mejorar la identificación de oportunidades y riesgos, y garantizar la transparencia.

### 6.6. Mejora

Como resultado de los procesos de evaluación y revisión, Fundación Pro Mujer IFD implementa acciones de mejora continua orientadas a fortalecer su gestión de sostenibilidad y RSE. La retroalimentación recibida de los grupos de interés, el análisis de los resultados alcanzados y la actualización permanente de sus políticas y procedimientos permiten optimizar los procesos institucionales y responder de manera efectiva a los desafíos y oportunidades del entorno.

Los resultados alcanzados en cada una de estas etapas evidencian que la Responsabilidad Social Empresarial forma parte integral de la gestión de Fundación Pro Mujer IFD, contribuyendo al cumplimiento de su misión institucional, al fortalecimiento de las relaciones con sus grupos de interés y a la generación de impactos positivos sostenibles en la sociedad.

### 6.7. Calificación de Desempeño de RSE



## 7. ANEXOS

---

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

---

<b>REQUERIMIENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINA de INICIO</b>
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	10
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.	18-50
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	57-59
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.	14-17
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	51-56

**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.	.	.		46-47
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.	.			40-41

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)				40-41
3B	Brecha salarial	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional				40-41
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación				46

1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.				39-40
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento				36-37
2T	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.				36-37
3T	Trabajo digno y no discriminación	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.				40
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por				37-38

		<p>categoría de empleado</p>				
2C	<p>Capacitación</p>	<p>Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.</p>				38
3C	<p>Capacitación</p>	<p>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional</p>				37
1D	<p>Diversidad e igualdad de oportunidades</p>	<p>Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</p>				39-40

2D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Relación entre salario mínimo de hombres respecto al de mujeres desglosado por categoría profesional.				40-41
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).				45
2H	Derechos humanos y Compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de derechos humanos relevantes al negocio				33-34
3H	Derechos Humanos y compromiso social	Porcentaje de operaciones donde se implementaron programas de desarrollo,				43-45

		evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.				
1E	Enfoque social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.				31-32
2E	Enfoque social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito.				20-28
3E	Enfoque social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.				32-33
4E	Enfoque social	Iniciativas para mejorar la educación				25-26



		financiera según tipo de beneficiario.				
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes y clientas.				30-31
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.				28
3S	Satisfacción del cliente	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.				29-30
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	-			44-45

2A	Conciencia ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan				48
2A	Conciencia ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales.				49
3A	Conciencia ambiental	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.				49
1N	Cumplimiento normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.				
			Monto de sanciones pecuniarias pagadas	Número entero	275527	
			Número de sanciones pecuniarias pagadas	Número entero	8	
			Número de sanciones no monetarias	Número entero	0	