

BALANCE SOCIAL

Gestión 2022

Banco de Desarrollo



BDP
SAM
Banco de Desarrollo Productivo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	1
ÍNDICE DE TABLAS	2
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	5
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	6
3.1 La alineación de los objetivos de Función Social de los servicios financieros	6
3.2 Mercado objetivo.....	8
3.3 Transparencia.....	9
3.4 Gobernabilidad	9
3.5 Capacitación	12
3.6 Metas	15
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL	18
4.1 Directrices de la calidad información	18
4.2 Recopilación de la información.....	18
4.3 Características de la información recolectada	20
4.4 Desagregación de la información.....	20
5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL	20
a) Desarrollo integral para el vivir bien	21
b) Eliminar la Pobreza	23
c) Eliminar la exclusión social y económica	24
5.1 Indicadores y metas	26
5.2 Subindicadores y metas:	26
5.3 Notas al Balance Social.....	26
a) Desarrollo Integral para el vivir bien	26
b) Eliminar la exclusión social y económica.....	27
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
6.1. Conclusiones	28
6.2. Recomendaciones.....	29

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: LINEAMIENTOS FUNCIÓN SOCIAL	5
TABLA 2: MERCADO OBJETIVO BDP	8
TABLA 3: CONFORMACIÓN DE COMITÉS.....	10
TABLA 4: RESULTADOS DE CAPACITACIÓN ASESORES INTEGRALES - RSE (SALUD Y MEDIO AMBIENTE) DEL 09/03/2022 AL 15/03/2022.....	12
TABLA 5: RESULTADOS DE CAPACITACIÓN CULTURA BDP - RSE (SALUD Y MEDIO AMBIENTE) AMPLIACIÓN DEL 11/04/2022 AL 18/04/2022	13
TABLA 6: RESULTADOS CAPACITACIÓN ASESORES INTEGRALES Y CULTURA BDP	14
TABLA 7: OBJETIVO ESTRATÉGICOS BDP ALINEADOS A LOS OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	16
TABLA 8: PROCESO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL INFORME DE BALANCE SOCIAL	19
TABLA 9: INDICADORES PARA ÁREA TEMÁTICA: DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN.....	22
TABLA 10: INDICADORES PARA ÁREA TEMÁTICA: ELIMINACIÓN DE LA POBREZA	24
TABLA 11: INDICADORES PARA ÁREA TEMÁTICA: ELIMINACIÓN DE LA	25
TABLA 12: NOTAS AL ESTADO ÁREA TEMÁTICA: DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN.....	26
TABLA 13: NOTAS AL ESTADO ÁREA TEMÁTICA: ELIMINAR LA EXCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	27

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: APORTE DEL BDP AL DESARROLLO PRODUCTIVO DEL PAÍS	4
ILUSTRACIÓN 2: PEI 2022 - 2026 / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	7
ILUSTRACIÓN 3: RESULTADOS DE CAPACITACIÓN ASESORES INTEGRALES - RSE (SALUD Y MEDIO AMBIENTE) DEL 09/03/2022 AL 15/03/2022.....	13
ILUSTRACIÓN 4: RESULTADOS DE CAPACITACIÓN CULTURA BDP - RSE (SALUD Y MEDIO AMBIENTE) AMPLIACIÓN DEL 11/04/2022 AL 18/04/2022	14
ILUSTRACIÓN 5: RESULTADOS CAPACITACIÓN ASESORES INTEGRALES Y CULTURA BDP	15

1. INTRODUCCIÓN

El Banco de Desarrollo Productivo - Sociedad Anónima Mixta (BDP – S.A.M.) es una entidad de intermediación financiera de primer y segundo piso, orientada a la promoción y financiamiento del desarrollo productivo nacional, regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y constituida como persona jurídica de derecho privado.

El 80% de sus acciones son propiedad del Estado Plurinacional de Bolivia y 20% de la Corporación Andina de Fomento – CAF. Operativamente trabaja en Primer Piso, Segundo Piso y Asistencia Técnica; y como Banco fiduciario administra patrimonios autónomos públicos y privados, con una calificación de riesgo AAA.

Dentro su Planificación Estratégica para las gestiones 2022-2026, el BDP se marcó el reto de ser el brazo operativo para el desarrollo productivo del país, diseñando su propio modelo de negocio y convertirse en la Gran Casa del Productor. Dentro sus objetivos también se tiene establecido en incorporar las Finanzas Sostenibles con un fuerte compromiso por el desarrollo productivo del país y el desarrollo sostenible.

Alineado con su Misión y Visión, el BDP trabaja de manera transversal las actividades de Financiamiento Económico con las de Asistencia Técnica, buscando generar un impacto económico eficiente enfocado en el fomento a la productividad, incremento de la producción, disminución los riesgos financieros, y generar un desarrollo productivo amigable con el medio ambiente.

El BDP, en el marco de la política nacional de apoyo al sector productivo boliviano, oferta servicios financieros y servicios no financieros. Asimismo, en su calidad de fiduciario, administra recursos de patrimonios autónomos públicos y privados.

Ilustración 1: Aporte del BDP al Desarrollo Productivo del País



Fuente: Elaboración Jefatura Nacional de Comunicación Estratégica

El Balance Social es definido como el instrumento en el que se detallan los resultados de las acciones que realizó el Banco en favor de la sociedad, basado en lineamientos de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y en concordancia con lo normado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), mediante el cumplimiento al Libro 10°, Título I, Capítulo I, Sección 4, Artículo 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), que señala textualmente que: “Las entidades de intermediación financiera deben elaborar un reporte anual denominado Balance Social, aprobado por el Directorio u Órgano Equivalente”.

Es por esta razón que el presente documento muestra el Balance Social del BDP, correspondiente a la gestión 2022, poniendo a disposición del lector los resultados que se obtuvieron.

La elaboración del Balance Social se basó en los siguientes lineamientos:

Tabla 1: Lineamientos Función Social

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS
Desarrollo integral para el vivir bien	Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.
	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.
	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.
Eliminar la Pobreza	Realizar acciones contra la pobreza.
Eliminar la exclusión social y económica	Eliminar la exclusión social y económica.

Fuente: Matriz de Balance de Función Social Recopilación de Normas para Servicios Financieros - ASFI

2. METODOLOGÍA

El BDP implementó la Matriz de Balance Social como un instrumento de gestión de Función Social; el proceso que siguió fue el siguiente:

- Asignación de Responsables para la Determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) de la gestión.
- Determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) para la gestión 2022, que se realizó durante el último trimestre de la gestión 2021.
- Seguimiento periódico al cumplimiento de la determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) durante la gestión.
- Al concluir la gestión 2022, se solicitó a las áreas/unidades organizacionales responsables los resultados finales para realizar el análisis, validación de información y revisión de respaldos para la elaboración del Balance Social.
- Revisión del Informe del Balance Social a cargo de la Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, dependiente de la Gerencia Jurídica.

- Revisión del Informe del Balance Social, junto con las matrices de Indicadores y subindicadores de la gestión 2022 por el Comité Directivo de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.
- Remisión del Informe y Matrices del Balance Social al Directorio para su aprobación.
- Envío al ente regulador ASFI.

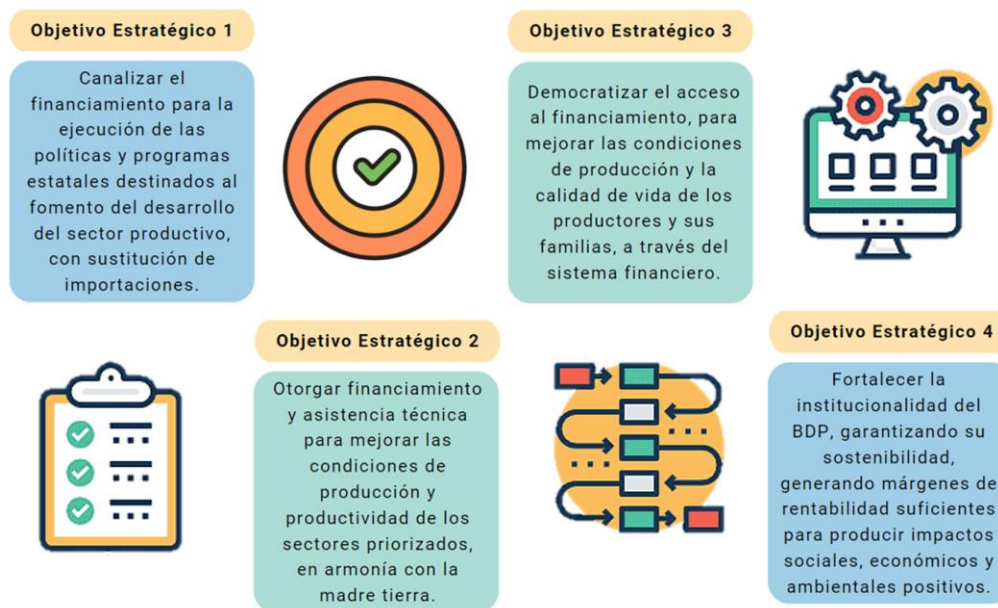
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

En cumplimiento con los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica plasmada en el Balance Social, el BDP implementó en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022 – 2026, indicadores que dan lineamiento para el cumplimiento de los mismos, los cuales se presentan a continuación:

3.1 La alineación de los objetivos de Función Social de los servicios financieros

En el marco normativo de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que señala que los mismos deben contribuir a los Objetivos de Desarrollo Integral para vivir bien, eliminar la pobreza y exclusión social y económica de la población, el BDP cumple el requerimiento partiendo de la determinación de su misión y visión, además se desarrollaron una serie de acciones que se determinaron en los Objetivos Estratégicos del PEI del Banco 2022-2026, éstos son:

Ilustración 2: PEI 2022 - 2026 / Objetivos Estratégicos



Fuente: Plan Estratégico Institucional 2022-2026 BDP – S.A.M.

El Objetivo Estratégico N° 4, de manera directa dio los lineamientos para el cumplimiento con los Objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminación de la pobreza y la exclusión social, no obstante, los Objetivos Estratégicos N° 1, N° 2 y N° 3 también abordan estas temáticas a través de líneas de acción entre las que se encuentran:

- Impulsar y promover el crecimiento de créditos de Primer Piso de forma diversificada, que apoye a los sectores priorizados.
- Articular el Financiamiento con la Asistencia Técnica, para impulsar el desarrollo de los sectores priorizados.
- Promover de manera oportuna los sistemas agroecológicos.
- Impulsar acciones conjuntas con los diferentes actores involucrados para mejorar las condiciones productivas.
- Establecer las condiciones necesarias para mejorar e incrementar el acceso a servicios financieros y no financieros para nuestros clientes.
- Fortalecimiento de espacios de asesoramiento, innovación y trabajo colaborativo (coworking), para empoderamiento económico de los jóvenes productivos.

- Implementar mecanismos de financiamiento a emprendimientos productivos con potencial de crecimiento, a largo plazo.
- Gestionar fuentes de fondeo no tradicionales para la transición a senderos de finanzas de impacto como ser: finanzas sostenibles, finanzas verdes y financiamiento climático.
- Fortalecimiento patrimonial para respaldar las operaciones del Banco.
- Contar con una gestión de talento humano especializado en desarrollo productivo.
- Establecer la digitalización y automatización con herramientas de banca cognitiva a disposición del usuario interno y externo.
- Fortalecer el control y los procesos internos que permitan cumplir con la normativa vigente.

3.2 Mercado objetivo

El sector productivo cubre el 100% de nuestra cartera, demostrando un sólido alcance y focalización. Nuestro Banco tiene una clientela claramente definida y consolidamos una segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil de nuestros clientes. Enfocamos nuestro trabajo principalmente a sectores productivos que anteriormente fueron excluidos de las fuentes de financiamiento tradicionales, generando actividades, productos y programas de fortalecimiento y apoyo financiero. Estos mercados son:

Tabla 2: Mercado objetivo BDP

Mercado	Tipo de mercado
Productores	Pequeños productores organizados en: Organizaciones Económicas Comunitarias (OECOM), Organizaciones Económicas Campesinas, Indígena Originarias (OECAS) Cooperativas, Asociaciones, Empresas y otras, dedicadas a actividades de producción primaria, transformación, acopio, beneficiado y/o comercialización en sectores como marroquinería, producción alimentaria, metal mecánica, agricultura, ganadería, pesca, carpintería, fabricación de prendas de vestir, tejidos, artesanías, cerámica, orfebrería, turismo comunitario y otros.
Mujeres	Destinado a fortalecer las actividades productivas que llevan adelante mujeres en todo el país.

Mercado	Tipo de mercado
Jóvenes emprendedores	Destinado a técnicos, profesionales y otras personas naturales de manera individual y/o asociativa que requieran financiamiento para la 1ra. inversión. También Micro y Pequeñas unidades productivas de recién puestas en marcha que permita la superación de su etapa embrionaria.

Fuente: Elaborado por Jefatura de Gobierno Corporativo y RSE en base al PEI 2022 - 2026

El BDP otorga Servicios no financieros que están enfocados a fortalecer la unidad productiva mediante Asistencia Técnica, Investigación y Desarrollo e Innovación Productiva; los mismo son ofrecidos a clientes y organizaciones de productores, pero también enfocados a personas que no son exclusivamente clientes del Banco.

3.3 Transparencia

El BDP – S.A.M. informa a sus clientes y a la sociedad en general sobre el cumplimiento de los objetivos de Función Social de los servicios financieros, exponiendo su Balance Social, Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Calificación de desempeño en RSE en su página web, incluyendo esta información en la Memoria Institucional, así como los resultados de asistencia técnica mediante boletines mensuales y contenidos de temas relacionados con la Educación Financiera.

Así también, mediante el envío de informes anuales al ente regulador ASFI, se presentan los resultados obtenidos de Función Social, Responsabilidad Social Empresarial y Educación Financiera.

3.4 Gobernabilidad

El aporte a la Función Social es parte intrínseca del BDP a través de su misión, la participación de los órganos de gobierno (Accionistas, Directorio y Alta Gerencia) es fundamental, siendo los que dan directrices y los lineamientos estratégicos en la determinación de metas de Función Social para el cumplimiento de las mismas cada la gestión.

Estas directrices son expresadas en los comités directivos que tiene el Banco y se conforman de la siguiente manera:

Tabla 3: Conformación de Comités

Nombre del Comité	Conformación
Comité de Gobierno Corporativo	Conformado por un Miembro del Directorio como Presidente del Comité, el Gerente General como Vicepresidente del Comité, el Gerente Jurídico como Secretario del Comité y el Gerente de Administración y Talento Humano, como vocal del Comité.
Comité de Gestión de Riesgos Integrales	Conformado por dos miembros del Directorio (que no sean miembros del Comité de Auditoría) uno de los cuales será Presidente y el otro Vicepresidente, el Gerente General como Vocal del Comité y el Gerente de Riesgos Integrales como Secretario del Comité.
Comité de Auditoría	Conformado por un miembro del Directorio como Presidente del Comité, un miembro del Directorio como Vicepresidente del Comité y un miembro del Directorio como Vocal del Comité.
Comité de Tecnología de la Información	Conformado por un miembro del Directorio como Presidente del Comité, un miembro del Directorio como Vicepresidente del Comité, el Gerente General como vocal del Comité y el Gerente de Sistemas y Tecnología de la Información como Secretario del Comité
Comité de Seguridad Física	Conformado por un miembro del Directorio como Presidente del Comité, un miembro del Directorio como Vicepresidente del Comité, el Gerente General como Vocal del Comité del Comité, el Gerente de Administración y Talento Humano como Vocal del Comité y el Jefe Nacional de Seguridad Física como Secretario del Comité
Comité de Administración	Conformado por un miembro del Directorio como Presidente del Comité, un miembro del Directorio como Vicepresidente del Comité, el Gerente General como Vocal del Comité y el Gerente de Administración y Talento Humano como Secretario del Comité
Comité de Gestión Financiera y Operaciones	Conformado por un miembro del Directorio como Presidente del Comité, un miembro del Directorio como Vicepresidente del Comité, un miembro del Directorio como Vocal del Comité, el Gerente General como Vocal

Nombre del Comité	Conformación
	del Comité, el Gerente de Gestión Financiera como Secretario del Comité y el Gerente de Operaciones como Vocal del Comité.
Comité de Cumplimiento (UIF)	Conformado por un miembro del Directorio como Presidente del Comité, un miembro del Directorio como Vicepresidente del Comité, el Gerente General como Vocal del Comité, el Gerente de Riesgos Integrales como Vocal del Comité y el Jefe Nacional de Cumplimiento como Secretario del Comité
Comité de Asistencia Técnica e Innovación Productiva	Conformado por un miembro del Directorio como Presidente del Comité, un miembro del Directorio como Vicepresidente del Comité, un miembro del Directorio como Vocal del Comité, el Gerente General como Vocal del Comité y el Gerente de Asistencia Técnica e Innovación Productiva como Secretario del Comité
Comité de Ética	Conformado por un miembro del Directorio como Presidente del Comité, un miembro del Directorio como Vicepresidente del Comité, un miembro del Directorio como Vocal del Comité, el Gerente General como Vocal del Comité, el Gerente de Administración y Talento Humano como Vocal del Comité, el Gerente Jurídico como Secretario del Comité y el Especialista de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción como Vocal del Comité
Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social	Conformado por un miembro del Directorio como Presidente del Comité, un miembro del Directorio como Vicepresidente del Comité, el Gerente General como Vocal del Comité, el Gerente Jurídico como Vocal del Comité y el Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE como Secretario del Comité
Comité de Negocios	Conformado por tres miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Negocios
Comité de Fideicomisos y FA BDP	Conformado por tres miembros del Directorio, Gerencia General y el Gerente de Fideicomisos.

Fuente: Manual de Organización y Funciones de Comités Directivos

3.5 Capacitación

El BDP considera a la formación y especialización de su personal como una inversión altamente relevante; por ello en la gestión 2022 se ejecutó el Plan Anual de Capacitación bajo la responsabilidad del área de Talento Humano. Estos procesos pedagógicos tuvieron como finalidad ampliar las competencias y capacidades profesionales de las y los funcionarios, con la finalidad de brindar un servicio asertivo, con calidad y calidez a los clientes del Banco; se fortaleció las plataformas de aprendizaje virtuales, permitiendo a los Directivos, Gerentes, Jefes y Funcionarios tengan acceso a la información y capacitaciones relacionadas a sus funciones y a los indicadores del Balance Social.

Las capacitaciones a funcionarios, incluidos Gerentes del Banco, se realizaron mediante la plataforma de capacitación interna denominada Aula BDP; en el marco del programa de capacitación denominado “Asesores Integrales” como por el programa “Cultura BDP”, el contenido consideró los objetivos de la Función Social, los lineamientos e indicadores.

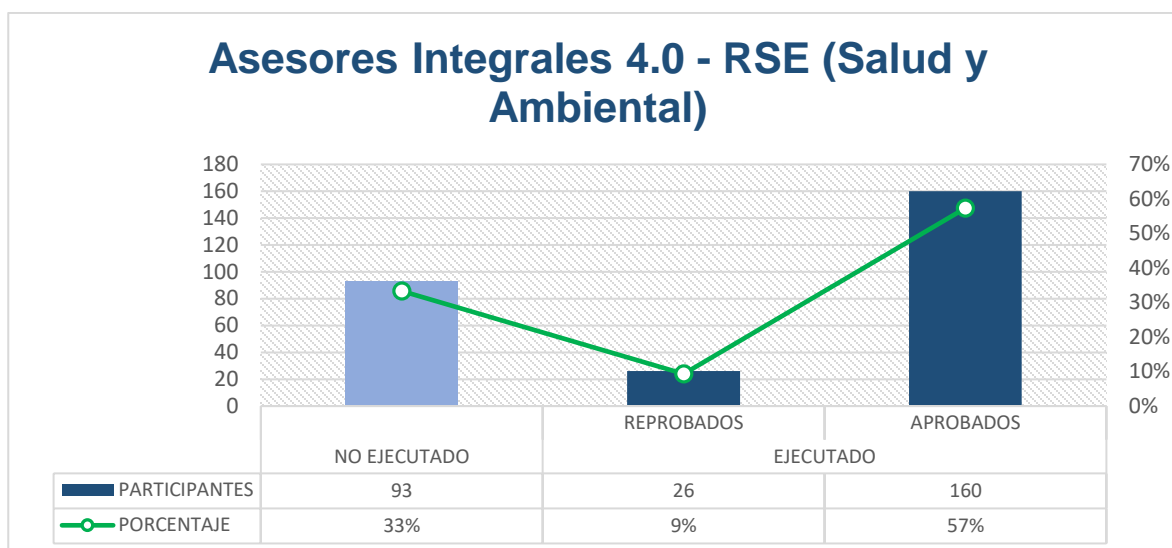
A continuación, presentamos un resumen de los resultados de las capacitaciones:

Tabla 4: Resultados de Capacitación Asesores Integrales - RSE (Salud y Medio Ambiente) Del 09/03/2022 al 15/03/2022

Funcionarios	Inscritos	Porcentaje
Incumplimiento	93	33%
Cumplimiento	186	67%
REPROBADOS	26	9%
APROBADOS	160	57%
Total general	279	100%

Fuente: Jefatura Nacional de Talento Humano

Ilustración 3: Resultados de Capacitación Asesores Integrales - RSE (Salud y Medio Ambiente) Del 09/03/2022 al 15/03/2022



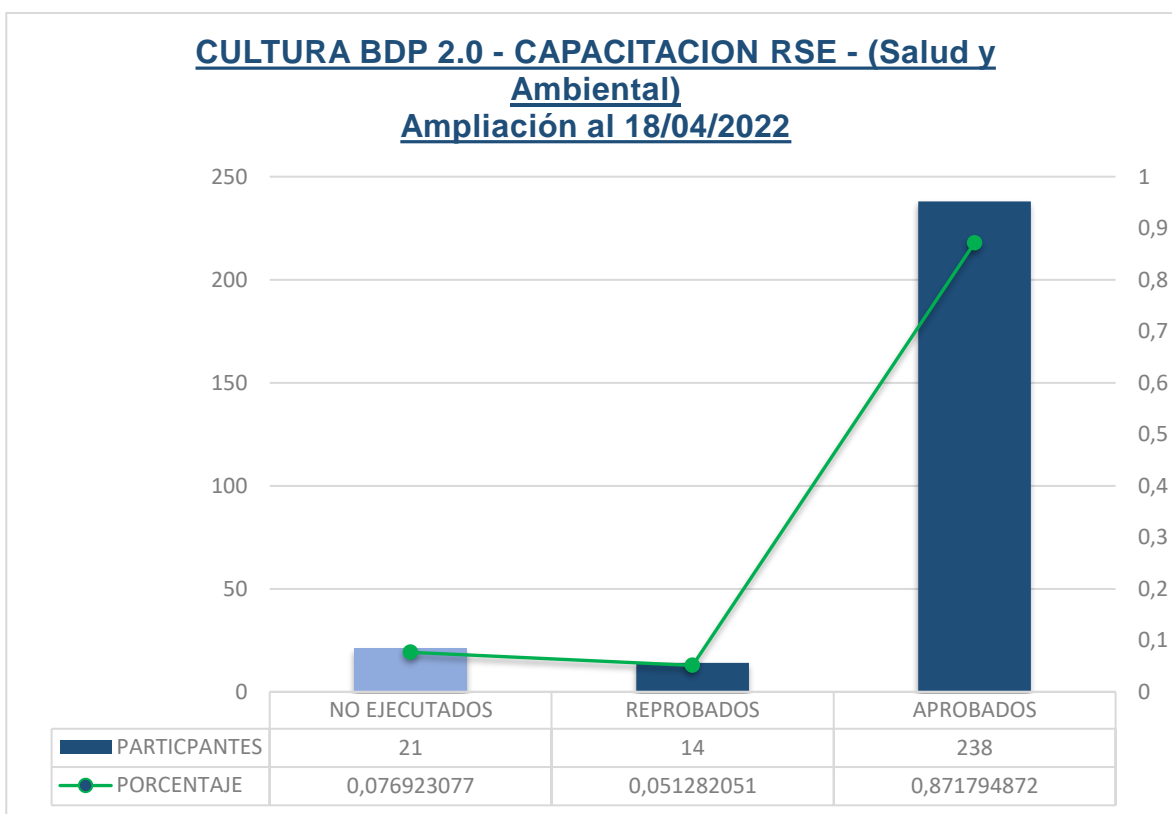
Fuente: Jefatura Nacional de Talento Humano

Tabla 5: Resultados de Capacitación Cultura BDP - RSE (Salud y Medio Ambiente) Ampliación del 11/04/2022 al 18/04/2022

Funcionarios	Inscritos	Porcentaje
Incumplimiento	21	7,69%
REPROBADOS	14	5%
APROBADOS	238	87%
Total general	273	100%

Fuente: Jefatura Nacional de Talento Humano

Ilustración 4: Resultados de Capacitación Cultura BDP - RSE (Salud y Medio Ambiente)
Ampliación del 11/04/2022 al 18/04/2022



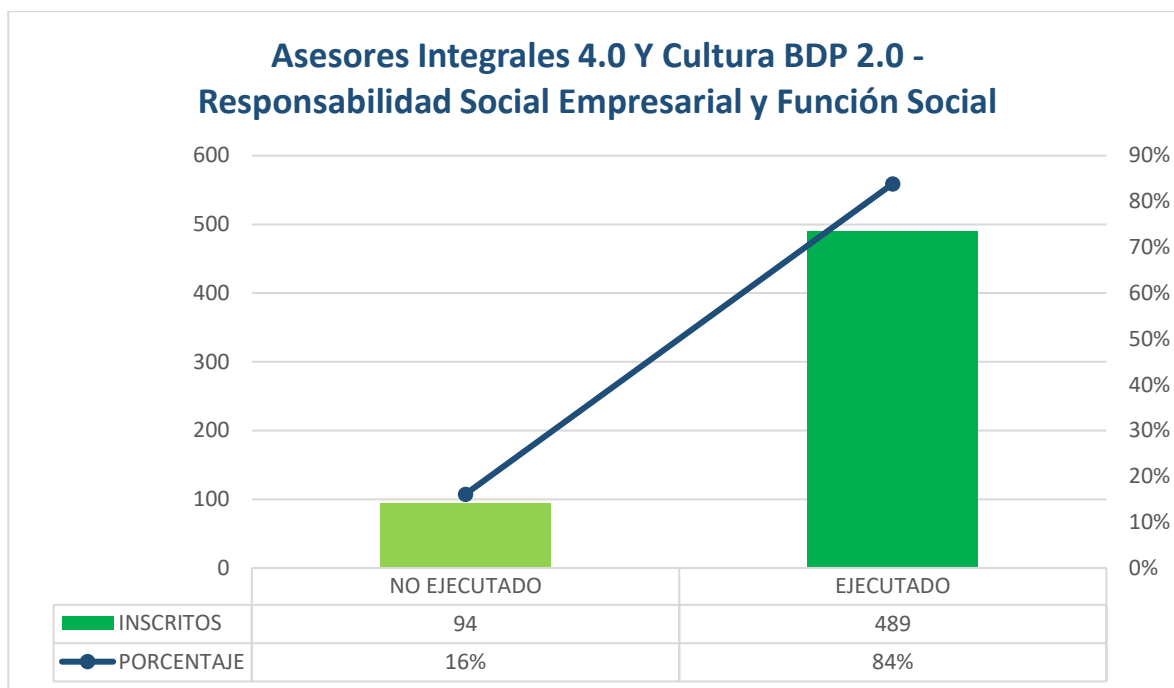
Fuente: Jefatura Nacional de Talento Humano

Tabla 6: Resultados Capacitación Asesores Integrales y Cultura BDP
Del 5 al 15 de septiembre, 2022

Funcionarios	INSCRITOS	PORCENTAJE
Incumplimiento	94	16%
Cumplimiento	489	84%
Total general	583	100%

Fuente: Jefatura Nacional de Talento Humano

Ilustración 5: Resultados Capacitación Asesores Integrales y Cultura BDP



Fuente: Jefatura Nacional de Talento Humano

3.6 Metas

La determinación de metas de Función Social (FS) establece los lineamientos de trabajo para el planteamiento de objetivos, estrategias y planes de acción. El BDP a través de sus Gerencias y Unidades Organizacionales establecen la determinación de metas de Función Social (matriz de Balance Social), con la finalidad de establecer lineamientos adecuados de trabajo. El siguiente cuadro determina los Objetivos y Lineamientos Estratégicos implementados por el Banco:

Tabla 7: Objetivo Estratégicos BDP alineados a los Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros

Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspectos	Objetivos Estratégicos BDP
Promover el desarrollo integral para el vivir bien		
Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones.</p> <p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Vincular el financiamiento y la asistencia técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores priorizados, promoviendo sistemas ecológicos y agroecológicos.</p>
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	N/A
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (*)	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones.</p>
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad.	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Democratizar el acceso al financiamiento para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias a través del sistema financiero.</p>
	Atención con calidez.	
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros.	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Fortalecer la institucionalidad del BDP garantizando su sostenibilidad y generando márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos.</p>

Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	Aspectos	Objetivos Estratégicos BDP
Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros	Tiempos de entrega de los servicios financieros y finalización de relaciones comerciales.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Fortalecer la institucionalidad del BDP garantizando su sostenibilidad y generando márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos.
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar financiamiento y asistencia técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores priorizados, promoviendo sistemas ecológicos y agroecológicos.
	Transparencia en la oferta de servicios.	
Eliminar la pobreza		
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones.
	Monitoreo de la pobreza (*****)	
Eliminar la exclusión social y económica		
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menos desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Democratizar el acceso al financiamiento para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias a través del sistema financiero
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE en base a RNSF y PEI 2022-2026

4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL

El Balance Social fue elaborado sobre la base de los resultados remitidos por las Gerencias y Unidades Organizacionales responsables que están involucradas en el proceso de elaboración del informe. Las mismas, realizaron el reporte de cumplimiento de los indicadores que ellos mismos establecieron en las metas planificadas; esta información fue analizada, contrastada y validada con la documentación de respaldo de las áreas.

4.1 Directrices de la calidad información

Para la estructuración del Balance Social se realizó la recopilación de información de cada Gerencia y Unidad Organizacional, bajo las siguientes directrices:

- a) Cultura institucional, reconociendo la importancia de la calidad de la información, mediante procesos de coordinación con las Gerencias y Unidades Organizacionales involucradas, con la finalidad de determinar las metas de Función Social 2022.
- b) Identificar la responsabilidad de cada Gerencia y Unidad Organizacional relacionada a sus funciones y al cumplimiento del PEI, mismo que se refleja en el reporte de los indicadores y sub indicadores, en sus respectivos anexos.
- c) Seguimiento a las metas de Función Social 2022 en periodos cuatrimestrales, para identificar el porcentaje de cumplimiento a la fecha de corte.
- d) Evaluación de resultados, utilizando criterios comparativos y analizando los respaldos entregados para la veracidad de la información.

4.2 Recopilación de la información

El proceso de recopilación de datos se basó en las etapas normadas en el “Manual de Procedimientos de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social”, mismo que se encuentra en el sistema documental de normativa interna denominado “Regula” y que se detalla a continuación:

Tabla 8: Proceso de Recopilación de Información para el Informe de Balance Social

Responsable	Actividad
Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE / Especialista de RSE y Función Social	Solicita información y descargos para elaborar los informes de Balance Social e Informe anual sobre los Servicios Financieros Orientados a la Función Social.
Gerentes de Área y Responsables / Jefes Nacionales de Unidades Organizacionales Involucradas	Remiten la información necesaria y descargos. (Gerentes y Responsables del área organizacional)
Especialista de RSE y Función Social	Consolida la información.
	Valida la información entregada.
	Elabora el Informe de Balance Social.
	Remite Informes para Revisión.
Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE	Revisa Informe de Balance Social
	Remite el Informe de Balance Social para revisión
Gerente Jurídico	Revisa Informe de Balance Social e Informe sobre los Servicios Financieros Orientados a la Función Social
Gerente Jurídico/Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE	Remite y presenta Informe de Balance Social al Comité de RSE y Función Social
Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social	Revisa Informe de Balance Social
Directorio	Emite Resoluciones y/o Instrucciones sobre el Informe de Balance Social
Gerente Jurídico/Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE	Recibe resolución de aprobación de los informes
Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE / Especialista de RSE y Función Social	Remite el Informe de Balance Social a la ASFI
Especialista de RSE y Función Social	Archiva y custodia la documentación generada

Fuente: Manual de Procedimientos de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social

Tanto el Informe de Balance Social como las matrices también han sido incorporadas en el sistema normativo del Banco para su consideración en el proceso de elaboración del informe.

4.3 Características de la información recolectada

La información consolidada se basa en los datos recibidos de las Gerencias y Unidades Organizacionales del Banco, los informes hacen referencia a los resultados alcanzados en frente a la determinación de metas de Función Social 2022.

Una vez realizado el proceso de seguimiento y validación se verificó que el 83% de las metas fueron alcanzadas.

4.4 Desagregación de la información

El presente informe detalla la información correspondiente a los indicadores del Balance Social mediante los siguientes datos:

- La información presentada en el Balance Social remite datos a nivel nacional, desagregado por sucursal (rural – urbano).
- Para la otorgación del crédito, el BDP recopila información base (en relación a género, edad y nivel educativo, entre otros), estos datos no son reflejados en la matriz; sin embargo, son relevantes para la implementación de estrategias de intervención futuras.
- La cartera de clientes y la información de clasificación de clientes en relación a su capacidad económica, son relevados para identificar y realizar el análisis de clientes que se encuentra en los márgenes de pobreza.
- En relación a las temáticas de capacitación e información, los indicadores presentan programas en temáticas de educación financiera, calidad y calidez, al igual que para asistencias técnicas y capacitaciones.

5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

El BDP analizó los resultados de cumplimiento de los indicadores y subindicadores, contrastando con la determinación de metas de Función Social para la gestión 2022, logrando un 83% de cumplimiento en general. A continuación, se describe el aporte del Banco a los Objetivos de Función Social definidos por el ente regulador ASFI:

a) Desarrollo integral para el vivir bien

El BDP otorga créditos productivos generando mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva mediante sus diferentes líneas de negocio: negocios, fideicomisos y gestión financiera.

Complementariamente, se brindó capacitaciones de educación financiera y asistencia técnica en áreas urbanas y rurales de manera presencial y virtual con el propósito de generar desarrollo integral, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.

De manera interna se trabajó en la capacitación y especialización constante del personal, a través de la implementación de cursos virtuales y presenciales buscando la especialización en sus áreas de trabajo, algunos de ellos fueron atención con calidad y calidez, buscando mejorar la atención a los clientes y garantizar la continuidad de los servicios.

El promedio de cumplimiento del objetivo de Desarrollo integral para el vivir bien es de 81%, en 16 indicadores que aplican a la contribución del Banco, de ellos 13 fueron cumplidos al 100%, y 3 no llegaron a la meta establecida.

Considerando la matriz del Balance Social en estructura, el cumplimiento de los objetivos de la FS, para promover el desarrollo integral para el vivir bien, fue el siguiente:

Tabla 9: Indicadores para Área Temática: Desarrollo Integral para el Vivir Bien

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Cumplimiento 2022	Nivel de Cumplimiento por objetivo
				9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	
Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	88%	81%
		VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	N/A	
		VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	83%	
		VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	333%	
		VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	110%	
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios complementarios para la atención financiera	N/A	
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva(*)	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)	86%	
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	81%	
		VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	100%	
		VB B1.3	Inversiones en infraestructura	189%	
	Atención con calidez	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	100%	

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Cumplimiento 2022	Nivel de Cumplimiento por objetivo
				9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	100%	
Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros	Tiempos de entrega de los servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	180%	
		VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	N/A	
		VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	70%	
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.	100%	
		VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	100%	
		VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	100%	
	Transparencia en la oferta de servicios	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros (en 2 b se refiere a capacitaciones a clientes y personal sobre características de servicios)	100%	

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE

b) Eliminar la Pobreza

Se desarrolló una herramienta que permite medir e identificar el nivel de pobreza de nuestros clientes, identificando categorías de pobreza como Pobreza Extrema, Pobreza Moderada o No Pobres. Esta herramienta dio la posibilidad de identificar el porcentaje de clientes en pobreza, dando un cumplimiento del 100% de logro a la meta planteada para la gestión 2022.

Tabla 10: Indicadores para Área Temática: Eliminación de la Pobreza

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Cumplimiento 2022 9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	Nivel de Cumplimiento por objetivo
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	EP A1.1	Focalización	100%	100%
	Monitoreo de la pobreza (****)	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	N/A	
		EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	N/A	

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE

(*) Aspectos establecidos en el Parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financiero

(****) Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.

c) Eliminar la exclusión social y económica

Con la finalidad de reducir la exclusión social y económica el BDP ha constituido una estrategia basada en la ampliación de servicios financieros específicamente en áreas rurales, donde la participación del Banco se incrementó progresivamente.

Entre otras estrategias asumidas con la finalidad de conseguir una Atención Calidad y Calidez al Cliente el BDP, se realizaron capacitaciones contra la Discriminación, dirigida a los funcionarios “Front Office”; así como la Inclusión Social de personas con discapacidad o tutores de personas con discapacidad al plantel institucional.

El promedio de cumplimiento del Banco para este objetivo es de 67%, en 6 indicadores que aplican a la contribución del Banco, de ellos 4 fueron cumplidos al 100%, uno logró el 72% y otro el 55%.

Tabla 11: Indicadores para Área Temática: Eliminación de la Exclusión Social y Económica

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Cumplimiento 2021 9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	Nivel de Cumplimiento por objetivo
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	100%	67%
		EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en procesos de selección y ni el trato	100%	
		EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	100%	
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menos desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	72%	
		EESE B1.2	Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	100%	
		EESE B1.3	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	N/A	
		EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	N/A	
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	55%	

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE

A continuación, se presenta la matriz de Balance Social correspondiente a la gestión 2022, sobre la base establecida por el ente Regulador

5.1 Indicadores y metas

Los indicadores y metas establecidos para la medición del cumplimiento social de los servicios financieros para la gestión 2022 del BDP, se reportan en el Anexo 2a como lo establece la normativa ASFI.

5.2 Subindicadores y metas:

Los subindicadores con información detallada que forma parte de los indicadores del Anexo 2a del BDP, se reportan en el Anexo 2b como lo establece la normativa ASFI.

5.3 Notas al Balance Social

Se presenta aquellos indicadores que no lograron el cumplimiento del 100% de su meta, con las correspondientes justificaciones emitidas por el área responsable.

a) Desarrollo Integral para el vivir bien

Tabla 12: Notas al Estado Área Temática: Desarrollo Integral para el Vivir Bien

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2022		8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2022	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
		6. Expresado en	7. Meta actual 2022			
Desarrollo Integral para Vivir Bien						
VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	876.932.749	775.926.975	88%	Con respecto a la cartera de 2do piso, se alcanzó \$us 310,7 millones, según meta establecida para la gestión 2022 fue de \$us 332,9 millones lo cual significa que se alcanzó un 93,3% de cumplimiento, no se alcanzó a la meta debido que existió pre pagos de capital por parte de las Entidades Financieras, lo cual redujo el saldo meta establecido por la GGF.
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	USD	88.947.079	73.882.975	83%	Muchas veces no se utiliza esta garantía por la carga operativa que representa, lo cual generaría una demora en los tiempos óptimos de atención al cliente.

VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)	\$us	24.200.909	20.932.658	86%	Al 31.12.2022 aún no se consolidó el cambio de Fideicomitente del Fideicomiso Capital Semilla, por lo cual no se realizaron las colocaciones previstas. Se estima que se concluya el cambio de fideicomitente hasta el 31.03.2023. Una vez realizado el cambio de Fideicomitente se reiniciara las colocaciones de "Capital Semilla".
---------	--	------	------------	------------	-----	---

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, sobre la base de la información proporcionada por las Gerencias y Unidades Organizacionales responsables.

- Inf. Fideicomisos

b) Eliminar la exclusión social y económica

Tabla 13: Notas al Estado Área Temática: Eliminar la Exclusión Económica y Social

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2022		8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2022	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
		6. Expresado en	7. Meta actual 2022			
Eliminar la exclusión social y económica						
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	\$us	354.401.670	254.761.592,57	72%	Los montos otorgados en promedio fueron menores a los planificados inicialmente y esto hizo que no se pueda llegar a la meta general.
EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	% de contrataciones	2%	0,96%	55%	Se tenía en planilla un total de 9 personas con discapacidad o tutores de personas con discapacidad sin embargo, tres casos disminuyen: 2 por fallecimiento y 1 por poca accesibilidad para carnetización.

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, en base a información proporcionada por las Gerencias y Unidades Organizacionales responsables.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La elaboración del informe de Balance Social en el BDP permitió identificar los siguientes aspectos de relevancia para contribuir con la mejora continua de los servicios financieros y el rol social del Banco.

6.1. Conclusiones

- La gestión 2022, el Balance Social del BDP – S.A.M. muestra que el compromiso de la organización con la sociedad es firme y constante como lo determina nuestra misión y visión. El Banco brindó el respaldo a productores bolivianos y la atención a los usuarios financieros y clientes, lo cual permitió que la planificación implementada en la determinación de metas de Función Social sea cumplida en un 83%, dejando un 17% de incumplimiento, en su mayoría, por factores externos.
- De los 30 indicadores establecidos para Función Social 23 Indicadores son aplicables al BDP-S.A.M., de los cuales 15 fueron cumplidos al 100%, 3 fueron cumplidos con más del 100% y 5 no llegaron 100%.
- Se identifican 5 indicadores que no llegaron a su meta al 100%, los motivos de incumplimiento se deben en su mayoría, a factores externos que afectaron al cumplimiento de los objetivos planteados.
- El BDP, al ser el único Banco de Desarrollo en el país, genera un impacto económico importante, ya que da oportunidad al sector productivo en el acceso a créditos, con condiciones crediticias apropiadas a su realidad, llegando a beneficiar a 48.706 clientes un 26% más en relación a la gestión 2021; con un saldo superior a Bs.3.240 millones reflejando un crecimiento del 23% respecto a la gestión 2021.
- El BDP. dentro de su programa de Educación Financiera fortaleció las herramientas de capacitación físicas y virtuales para usuarios, clientes internos y externos. Durante el periodo del reporte se logró capacitar a 21.939 personas a nivel nacional.
- En relación al indicador de Atención al cliente VB B1.1, denominado “Quejas y resolución de reclamos” llegó a 117 quejas registradas, que registra el 86% de cumplimiento y es considerado un indicador positivo porque se redujeron la cantidad de quejas que el Banco suele recibir en comparación a la proyección realizada que fue de 144.

- De igual manera, el indicador VB D1.3 es considerado positivo porque la distribución de tiempos en el proceso de desembolso de créditos mejoró considerablemente, reduciendo de 10 a 7 los días del proceso, posterior a controles realizados en función a una mejora continua.

6.2. Recomendaciones

Las recomendaciones derivadas de los resultados establecidos en el presente Informe, son:

- Considerando la implementación del Plan Estratégico Institucional 2022-2026, el BDP podrá fortalecer la otorgación de productos de primer piso, así como los servicios no financieros, enfocados en el cumplimiento de la contribución a la Función Social esperada del Banco enmarcados en el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad.
- El área de Talento Humano, debe prever mecanismos para contar con la cantidad proporcional (2%), de personas con discapacidad o tutores de personas con discapacidad dentro la planilla de funcionarios.
- Desde la Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, se trabajarán en mecanismos más estrictos de control para el cumplimiento de metas de los indicadores y subindicadores del Balance Social, en trabajo conjunto con las áreas correspondientes, para evitar futuros incumplimientos a las metas anuales establecidas.