

BALANCE SOCIAL

2021



GESTIÓN 2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
2. METODOLOGÍA	6
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	7
3.1. La alineación de los objetivos de Función Social de los servicios financieros	7
3.2. Mercado objetivo	8
3.3. Transparencia	9
3.4. Gobernabilidad.....	9
3.6. Metas	12
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL:	15
4.1. Directrices de la calidad información.....	15
4.2. Recopilación de la información	15
4.3. Características de la información recolectada	16
4.4. Desagregación de la información	16
5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL	17
5.1. Indicadores y metas:.....	23
5.2. Subindicadores	34
5.3. Notas al Balance Social.....	49
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
6.1. Conclusiones.....	51
6.2. Recomendaciones.....	51
6.3. Planes de acción	52

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Lineamientos Función Social	6
---	---

Cuadro N° 2: Mercado objetivo BDP	8
Cuadro N° 3: Comités y Conformaciones	10
Cuadro N° 4: Objetivo Estratégicos BDP	13
Cuadro N° 5: Indicadores para promover el desarrollo integral para el vivir bien	18
Cuadro N° 6: Indicadores para Eliminar la Pobreza	20
Cuadro N° 7: Indicadores para Eliminar la exclusión Social y Económica	21
Cuadro N° 8: Indicadores del Balance Social	23
Cuadro N° 9: Subindicadores del Balance Social	34
Cuadro N° 10: Notas al Estado - Vivir Bien	49
Cuadro N° 11: Notas al Estado - Eliminar la Exclusión Económica y Social	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Aporte del BDP al Desarrollo Productivo del País	5
Ilustración 2: Reporte de Capacitación - Asesores Integrales	12
Ilustración 3: Reporte de Capacitación - Cultura BDP	12

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.

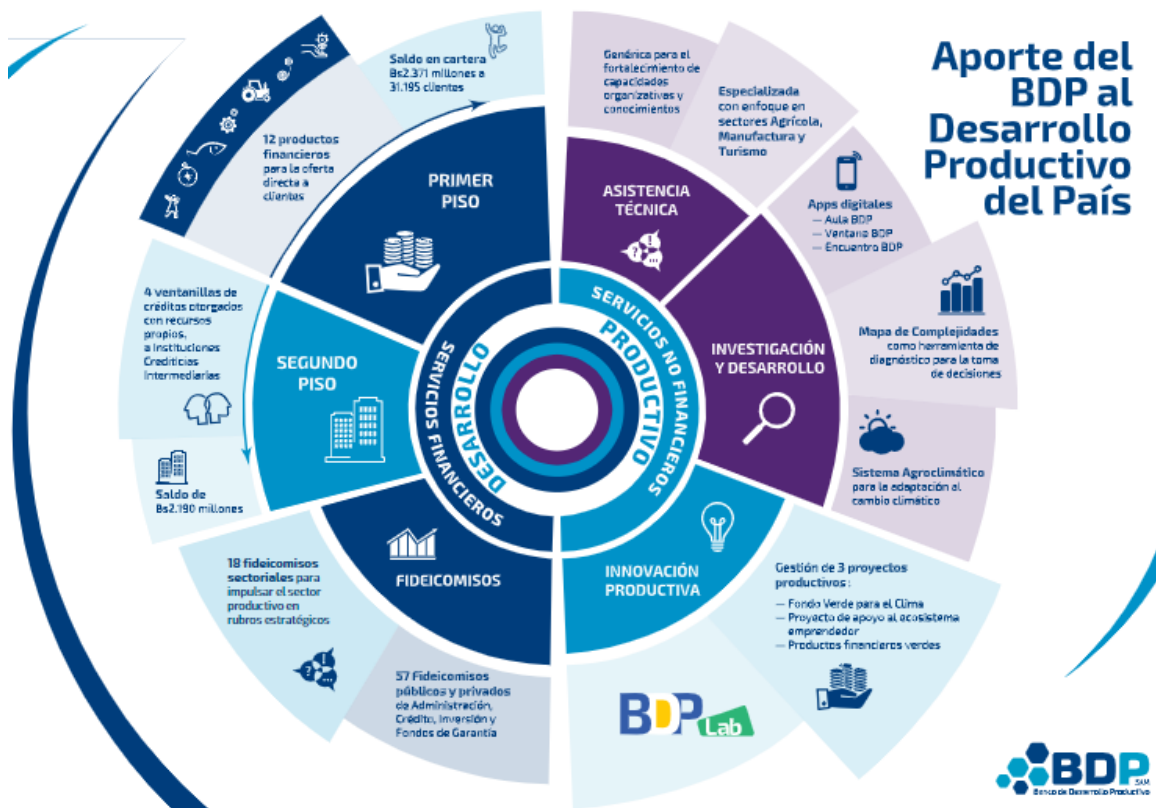
El 80% de sus acciones son propiedad del Estado Plurinacional de Bolivia y 20% de la Corporación Andina de Fomento – CAF. Operativamente trabaja en primer piso, segundo piso y asistencia técnica; y como Banco fiduciario administra patrimonios autónomos públicos y privados, con una calificación de riesgo AAA.

En consistencia con su visión, el BDP–S.A.M. combina las actividades de financiamiento con las de asistencia técnica, bajo la concepción de que ésta es clave para lograr que el financiamiento tenga impacto en elevar la productividad, incrementar la producción y disminuir los riesgos.

El BDP – S.A.M., 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 el lineamiento 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 – S.A.M., correspondiente a la gestión 2021, poniendo a disposición del lector los resultados que se obtuvieron.

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

Cuadro N° 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 – S.A.M. implementó la Matriz de Balance Social como instrumento de gestión de Función Social; el proceso que siguió fue el siguiente:

- Asignación de responsables de 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 2021, que se realizó una gestión previa.
- Realización de seguimiento al cumplimiento de la determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) durante la gestión.
- Al concluir la gestión 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 del Balance Social por parte de la Gerencia Jurídica a través de la Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE
- Finalmente, el Informe del Balance Social, junto con las matrices de Indicadores y subindicadores de la gestión 2021, es presentado al Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social y posteriormente al Directorio para su aprobación y posterior 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 – S.A.M. ha implementado en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017 – 2021, 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 servicios financieros deben contribuir a los Objetivos de Desarrollo Integral para vivir bien, eliminar la pobreza y exclusión social y económica de la población, el BDP – S.A.M. dio cumplimiento desde la determinación de su misión y visión y desarrolló una serie de acciones que se determinaron en el Plan Estratégico de Función Social, relacionados a los Objetivos Estratégicos del PEI del Banco 2017-2021, éstos fueron:

Objetivo Estratégico 1

Promover en forma efectiva el desarrollo productivo y la innovación tecnológica de micro, pequeñas y medianas unidades económicas a través de la otorgación en forma directa y selectiva de financiamiento y asistencia técnica.

Objetivo Estratégico 2

Otorgar créditos al sector productivo para pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros.

Objetivo Estratégico 3

Consolidar e implementar otros servicios de apoyo financiero.

Objetivo Estratégico 4

Consolidar al BDP – S.A.M. como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible con Función Social y Responsabilidad Social Empresarial.

Del Objetivo Estratégico institucional N° 4, de manera directa dio los lineamientos para el cumplimiento del objetivo, desarrollados como líneas de acción:

- Contribuir a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva.

- Promover el acceso universal a todos sus servicios, contrato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura.
- Mejorar los medios para que los servicios sean prestados con la atención de calidad y calidez.
- Promover el cuidado del medio ambiente considerando criterios de prevención y mitigación.
- Fomentar el desarrollo sostenible en sus dimensiones económicas y sociales a través de sus diferentes servicios.
- Completar estándares de seguridad y confiabilidad, en los servicios y productos financieros que presta el Banco.
- Mejorar los mecanismos para difundir la información de manera clara, comprensible, exacta y veraz al consumidor financiero.
- Establecer mecanismos de denuncia y reclamos de acción poco ético.
- Elaboración de una política de no tolerancia a la discriminación.
- Mejorar aspectos de seguridad laboral e implementar buenas prácticas para mejorar la calidad de vida de los funcionarios.
- Fomentar el balance entre hombre y mujeres en cargos gerenciales y operativos.

3.2. Mercado objetivo

El BDP – S.A.M. apoya primordialmente a sectores productores, que anteriormente han sido excluidos de las fuentes de financiamiento tradicionales, generando actividades de fortalecimiento y apoyo financiero. Estos mercados son:

Cuadro N° 2: Mercado objetivo BDP

Mercado	Tipo de mercado
Productores	Pequeños productores organizados en: OECOMs, OCAFs, Cooperativas, Asociaciones, Empresas y otras, dedicadas a actividades de producción primaria, transformación, acopio, beneficiado y/o comercialización; en sectores como la agricultura, ganadería, pesca, elaboración de alimentos carpintería, metalmecánica, fabricación de prendas de vestir, tejidos, artesanías, cerámica, orfebrería, turismo comunitario y otros.

Mercado	Tipo de mercado
Mujeres	Destinado a fortalecer las actividades productivas que llevan adelante mujeres en todo el país.
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

Así mismo, también el BDP – S.A.M. otorga Servicios no financieros, que están enfocados en fortalecer la unidad productiva mediante Asistencia Técnica, Investigación y Desarrollo e Innovación Productiva; los mismo son ofrecidos a clientes y organizaciones de productores que no exclusivamente son clientes del Banco.

3.3. Transparencia

El BDP – S.A.M. informa a sus clientes sobre el cumplimiento de los objetivos de Función Social de los servicios financieros, exponiendo su Balance Social, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, Calificación de desempeño en RSE en su página web, incluyendo información en la Memoria Institucional, así como sus 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 presenta los resultados obtenidos de Función Social, Responsabilidad Social Empresarial y Educación Financiera.

3.4. Gobernabilidad

Para el BDP – S.A.M. aportar a la Función Social es parte de su misión, razón por la cual la participación de los órganos directivos y gerenciales son fundamentales, siendo los que dan directrices y los lineamientos desde 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:

Cuadro N° 3: Comités y Conformaciones

Nombre del Comité	Conformación
Comité de Gobierno Corporativo	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General, el Gerente Jurídico, el Gerente de Administración y Talento Humano y el Analista de Gobierno Corporativo.
Comité de Gestión de Riesgos Integrales	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Riesgos Integrales.
Comité de Auditoria	Conformado por tres miembros del Directorio
Comité de Tecnología de la Información	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Sistemas y Tecnología de la Información.
Comité de Seguridad Física	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General, el Gerente de Administración y Talento Humano, Gerente de Operaciones, Gerente de Riesgos y el Jefe Nacional de Seguridad Física.
Comité de Administración	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Administración y Talento Humano.
Comité de Gestión Financiera	Conformado por tres miembros del Directorio, el Gerente General, el Gerente de Gestión Financiera y Gerente de Operaciones
Comité de Cumplimiento (UIF)	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General, Gerente de Riesgos y el Funcionario Responsable de Cumplimiento.
Comité de Asistencia Técnica e Innovación Productiva	Conformado por cuatro miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Asistencia Técnica e Innovación Productiva.

Nombre del Comité	Conformación
Comité de Ética	Conformado por tres miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Administración y Talento Humano.
Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social	Conformado por dos miembros del Directorio, el Gerente General, el Jefe Nacional de Planificación, Seguimiento y Control y el Especialista de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.
Comité de Negocios	Conformado por tres miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Negocios
Comité de Fideicomisos	Conformado por tres miembros del Directorio, Gerencia General, Gerente de Fideicomisos y Gerente de Operaciones

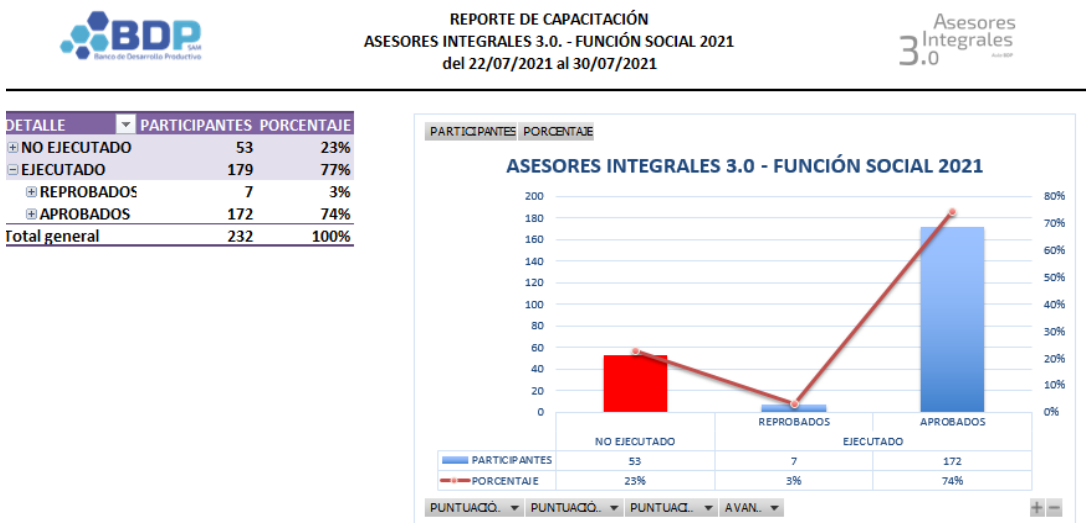
Fuente: Manual de Organización y Funciones de Comités Directivos

3.5. Capacitación

El BDP – S.A.M. considera que la formación de su personal es la inversión más relevante que realiza; es por ello que la gestión 2021 ejecutó el Plan de Capacitación, bajo la responsabilidad del área de Talento Humano. Estos procesos pedagógicos se basaron en la necesidad ampliar sus competencias y capacidades profesionales, con el fin de dar un servicio asertivo, con calidad y calidez a los clientes del Banco; para ello se fortaleció las plataformas de aprendizaje virtuales, mismas que fueron medios educativos adecuados para dar continuidad a su formación pese a la pandemia del COVID – 19, permitiendo a los directivos, gerentes, jefes y funcionarios en general tener acceso a la información y las capacitaciones relacionadas a sus funciones y a los indicadores del Balance Social.

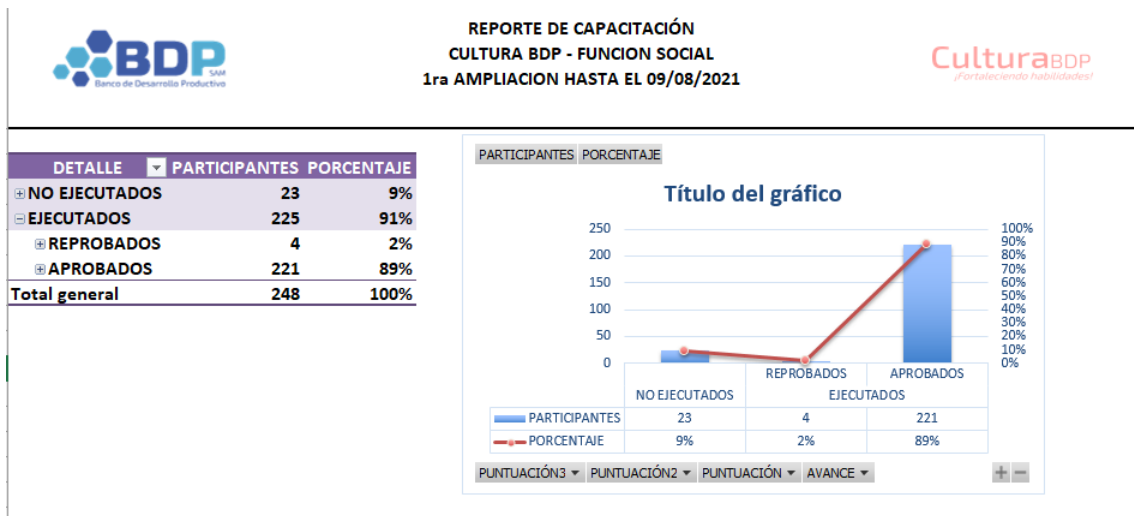
Las capacitaciones a funcionarios, incluidos los Gerentes del Banco, se realizó mediante el Aula BDP, tanto por el programa de capacitación denominado “Asesores Integrales” como por el programa “Cultura BDP”, el contenido consideró los objetivos de la Función Social, los lineamientos e indicadores, siendo los resultados los siguientes:

Ilustración 2: Reporte de Capacitación - Asesores Integrales



Fuente: Jefatura Nacional de Talento Humano

Ilustración 3: Reporte de Capacitación - Cultura BDP



Fuente: Jefatura Nacional de Talento Humano

3.6. Metas

La determinación de metas de Función Social (FS) da lineamientos al trabajo a desarrollar en relación a los objetivos, estrategias y planes de acción. El BDP – S.A.M. establece cada gestión, conjuntamente las Gerencias y las unidades organizacionales la determinación de metas de Función Social (matriz de Balance Social), con la finalidad de establecer

lineamientos adecuados de trabajo. El siguiente cuadro da a conocer los Objetivos Estratégicos implementados por el Banco:

Cuadro N° 4: Objetivo Estratégicos BDP

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP – SAM
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: Promover en forma efectiva el desarrollo productivo y la innovación tecnológica de micro, pequeñas y medianas unidades económicas a través de la otorgación en forma directa y selectiva de financiamiento y asistencia técnica.</p> <p>Lineamiento estratégico 1.1 Priorización en la intervención de las operaciones de primer piso</p> <p>Lineamiento estratégico 1.2. Financiamiento directo articulado a la asistencia técnica a través de operaciones de primer piso para los sectores priorizados.</p> <p>Lineamiento estratégico 1.3 Ampliación de las operaciones financieras de primer piso</p> <p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Consolidar e implementar otros servicios de apoyo financiero</p> <p>Lineamiento estratégico 3.2. Ampliación de la cobertura del Fondo de Garantías</p> <p>Lineamiento estratégico 3.3. Optimizar y mejorar el Sistema de Registro de Garantías No Convencionales (SRGNC)</p>
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar créditos al sector productivo para pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros</p> <p>Lineamiento estratégico 2.1. Expandir las operaciones de financiamiento de las Ventanillas hacia el sector productivo mediante el sistema financiero.</p> <p>Lineamiento estratégico 2.2 Continuar otorgando créditos a través de Fideicomisos Administrados de Crédito</p> <p>Lineamiento estratégico 2.3 Proveer crédito a la medida de los requerimientos de los productores a través de los Fideicomisos de Crédito Sectoriales.</p>
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva(*)	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Promover en forma efectiva el desarrollo productivo y la innovación tecnológica de micro, pequeñas y medianas unidades económicas a través de la otorgación en forma directa y selectiva de financiamiento y asistencia técnica.</p> <p>Lineamiento estratégico 1.3: Ampliación de las operaciones financieras de primer piso</p>
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BDP S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con Función Social y responsabilidad social empresarial.</p> <p>Lineamiento estratégico 4.3: Mejorar los mecanismos de planificación</p> <p>Lineamiento estratégico 4.4: Fortalecimiento de la gestión interna, infraestructura física y mayor desarrollo del conglomerado financiero</p>
	Atención con calidez	<p>Lineamiento estratégico 4.5 Adecuar la estructura organizacional en</p>

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP – SAM
		correspondencia a las necesidades y objetivos institucionales y mejorar la gestión de los recursos humanos.
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BDP S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con Función Social y responsabilidad social empresarial. Lineamiento estratégico 4.4: Fortalecimiento de la gestión interna, infraestructura física y mayor desarrollo del conglomerado financiero
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: Consolidar al BDP – S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con Función Social y responsabilidad social empresarial. Lineamiento estratégico 4.3: Mejorar los mecanismos de planificación Lineamiento estratégico 4.4: Fortalecimiento de la gestión interna, infraestructura física y mayor desarrollo del conglomerado financiero
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 1: Promover en forma efectiva el desarrollo productivo y la innovación tecnológica de micro, pequeñas y medianas unidades económicas a través de la otorgación en forma directa y selectiva de financiamiento y asistencia técnica. Lineamiento estratégico 1.4 Fortalecimiento de la asistencia técnica e innovación
	Transparencia en la oferta de servicios	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BDP S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con Función Social y responsabilidad social empresarial. Lineamiento estratégico 4.7 Consolidación de un plan de comunicación masiva
Eliminar la pobreza		
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar créditos al sector productivo para pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros. Lineamiento estratégico 2.2 Continuar otorgando créditos a través de Fideicomisos Administrados de Crédito
	Monitoreo de la pobreza (*****)	
Eliminar la exclusión social y económica		
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Promover en forma efectiva el desarrollo productivo y la innovación tecnológica de micro, pequeñas y medianas unidades económicas a través de la otorgación en forma directa y selectiva de financiamiento y asistencia técnica. Lineamiento estratégico 1.1 Priorización en la intervención de las operaciones de primer piso Lineamiento estratégico 1.2. Financiamiento directo articulado a la asistencia técnica a través de operaciones de primer piso para los sectores priorizados. Lineamiento estratégico 1.3 Ampliación de las operaciones financieras de primer piso
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menos desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BDP S.A.M como institución

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP – SAM
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con Función Social y responsabilidad social empresarial. Lineamiento estratégico 4.7 Consolidación de un plan de comunicación masiva

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE en base a RNSF y PEI 2017-2021

4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL:

El Balance Social fue elaborado con los resultados remitidos por las diferentes Gerencias y Unidades responsables, que efectivizaron el cumplimiento de las metas establecidas en la Determinación de metas de Función Social 2021; esta información fue analizada, contrastada y validada con la documentación de respaldo enviado por las áreas.

4.1. Directrices de la calidad información

Para la estructuración del Balance Social se realizó la recopilación de información de cada área / unidad organizacional, bajo las siguientes directrices:

- a) Cultura institucional, que reconoce la importancia de la calidad de la información, para ello se realizó un proceso de coordinación con cada área, al inicio con la finalidad de plasmar sus metas en la determinación de metas de Función Social 2021.
- b) Al momento de determinar las metas las áreas identifican su responsabilidad relacionada a sus funciones y su cumplimiento al PEI, los responsables se muestran en el Cuadro N° 8 de indicadores y el cuadro n° 9 de subindicadores.
- c) Proceso de seguimiento determinación de metas de Función Social 2021 cuatrimestrales, mismos que remiten periódicamente para identificar el porcentaje de cumplimiento a la fecha solicitada.
- 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 siguientes etapas, que están normadas en el “Manual de Procedimientos de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial”,

mismo que se encuentra en el sistema documental de normativa interna denominado “Regula”:

- a) Coordinar con las áreas / unidades organizacionales correspondientes la entrega de la información relacionada a sus metas y/o indicadores del Balance Social, conjuntamente con sus respaldos correspondientes.
- b) Consolidar y revisar la información a ser incluida en las matrices.
- c) Sistematización de datos de cada área / unidad organizacional involucrada para la validación, así como validar su documentación.
- d) Presentar del informe de Balance Social al Comité de RSE y FS y Directorio para su aprobación.

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 recopilada está basada en los datos enviados por cada una de las Gerencias y Unidades/organizaciones del Banco, que entregan sus informes de resultados alcanzados en comparación a las metas establecidas en la determinación de metas de Función Social 2021. Se puede identificar que la mayor parte de las metas han sido cumplidas, llegando a un 94 % de cumplimiento en términos generales.

Los informes se basan en datos provistos por sistemas automatizados en el Banco, que son remitidos mediante informes de la jefatura o gerencia responsable.

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 que se presenta en el Balance Social remite datos a nivel nacional, disgregando forma regional (rural – urbano) en los indicadores de:
 - VB B1.3 Inversiones en infraestructura: se refleja la inversión en infraestructura área geográfica disgregando rural y urbana.

- EESE B1.1 Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional: se identifica las operaciones y cartera de crédito otorgada a sectores rurales.
- Para la otorgación del crédito el BDP – S.A.M. 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.
- Se realizó la clasificación de clientes en relación a su capacidad económica, con la finalidad de identificar aquel grupo que se encuentra en los márgenes de pobreza extrema.
 - EP A1.1 Focalización: Identificando el porcentaje de clientes en situación de pobreza que fueron atendidos por el Banco.
- 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 – S.A.M. analizó los resultados obtenidos en los indicadores y subindicadores, contrastando con las metas planificadas en la determinación de metas de FS para la gestión 2021, logrando un 94% en general. A continuación, se describe el porte del Banco a los Objetivos de Función Social definidos por el ente regulador ASFI:

a) Desarrollo integral para el vivir bien

En la actualidad el BDP – S.A.M. 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, ofreció capacitaciones virtuales en educación financiera y asistencia técnica con el propósito de generar desarrollo integral, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país. Estas actividades son difundidas mediante la aplicaciones virtuales y página web institucional, como estrategia de intervención educativa para la formación en tiempos de pandemia COVID - 19.

Internamente se trabajó en la formación constante del personal, mediante la implementación de cursos virtuales de especialización en su área, como ser cursos de atención con calidad y calidez, con la finalidad de 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 88%, en 17 indicadores que aplican a la contribución del Banco, de ellos 13 fueron cumplidos al 100%, 3 lograron más del 85% y 1 indicador no logró la meta estimada.

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:

Cuadro N° 5: Indicadores para promover el desarrollo integral para el vivir bien

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Cumplimiento 2021	1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	Nivel de Cumplimiento por objetivo
				9. Diferencia en % de Avance frente a la meta		
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. (*)	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	95%	96%	88%
		VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	100%		
		VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	85%		
		VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	100%		
		VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	100%		

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Cumplimiento 2021	1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	Nivel de Cumplimiento por objetivo
				9. Diferencia en % de Avance frente a la meta		
	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 (****)	93%		
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	-123%	44%	
		VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	100%		
		VB B1.3	Inversiones en infraestructura	100%		
	Atención con calidez	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	100%		
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%	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	100%	100%	
		VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera			
		VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	100%		
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%	100%	
		VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	100%		

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Cumplimiento 2021	1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	Nivel de Cumplimiento por objetivo
				9. Diferencia en % de Avance frente a la meta		
		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

En cuanto al objetivo eliminación de la pobreza, se desarrolló una herramienta que permite medir e identificar el nivel de pobreza de sus clientes, seleccionar por categoría de 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 2021.

Cuadro N° 6: Indicadores para Eliminar la Pobreza

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	1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	Nivel de Cumplimiento por objetivo
Eliminar la pobreza						
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	EP A1.1	Focalización	100%	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		

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

(**) Objetivos Estratégicos alineados a los objetivos de la Función Social de los servicios financieros, contenidos en el Plan Estratégico de la Entidad.

(***) El "Resultado Obtenido", es registrado en la misma forma de expresión utilizada para las metas

(****) Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado

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

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE

c) Eliminar la exclusión social y económica

La estrategia que el BDP – S.A.M. ha constituido con la finalidad de reducir la exclusión social y económica se basa en la ampliación de servicios financieros específicamente en áreas rurales, donde se ha ido incrementando la participación del Banco.

Otras estrategias asumidas fueron: la capacitación contra la discriminación, dirigida a los funcionarios “front office”; así como la inclusión de personal con capacidades diferentes al plantel institucional.

El promedio de cumplimiento del Banco para este objetivo es de 93%, en 6 indicadores que aplican a la contribución del Banco, de ellos 4 fueron cumplidos al 100%, 1 logró el 90% y 1 no logró la meta estimada.

Cuadro N° 7: Indicadores para Eliminar 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	1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	Nivel de Cumplimiento por objetivo
Eliminar la exclusión social y económica						
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	100%	93%	93%
		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	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	90%		

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	1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	Nivel de Cumplimiento por objetivo
	desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	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	66%		

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE

A continuación, se presenta la matriz de Balance Social correspondiente a la gestión 2021, en base a los formatos establecidos para tal efecto.

5.1. Indicadores y metas:

Cuadro N° 8: Indicadores del Balance Social

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021					
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información	
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 . (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Promover en forma efectiva el desarrollo productivo y la innovación tecnológica de micro, pequeñas y medianas unidades económicas a través de la otorgación en forma directa y selectiva de financiamiento y asistencia técnica. Lineamiento estratégico 1.1 Priorización en la intervención de las operaciones de primer piso Lineamiento estratégico 1.2. Financiamiento directo articulado a la asistencia	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	698.811.829	663.983.503	95%	La pandemia y sus efectos no permitieron cumplir con la proyección realizada ya que muchas actividades frenaron sus inversiones y el personal del banco también tuvo bajas médicas ante esta situación. Por otra parte la instrucción de realizar refinanciamientos y reprogramaciones de créditos diferidos, no permitieron una normal atención de las nuevas operaciones de crédito.	Informe GN N° 61/2022 Informe GGF N° 9/2022	G. Negocios, G. Gestión Financiera y Fideicomisos	
			VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los	USD	-	2.942.073	100%		Informe GGF N° 9/2022	G. G. Financiera	

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021					
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información	
		técnica a través de operaciones de primer piso para los sectores priorizados. Lineamiento estratégico 1.3 Ampliación de las operaciones financieras de primer piso		sectores estratégicos generadores de excedentes								
		OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Consolidar e implementar otros servicios de apoyo financiero Lineamiento estratégico 3.2. Ampliación de la cobertura del Fondo de Garantías Lineamiento estratégico 3.3. Optimizar y mejorar el Sistema de Registro de Garantías No Convencionales (SRGNC)	VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	USD	36.792.849	31.275.869	85%	La pandemia y sus efectos no permitieron cumplir con la proyección realizada ya que muchas actividades frenaron sus inversiones y el personal del banco también tuvo bajas médicas ante esta situación. Por otra parte la instrucción de realizar refinanciamientos y reprogramaciones de créditos diferidos, no permitieron una normal atención de las nuevas operaciones de crédito.	Informe GN N° 61/2022	G. Negocios	
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Programas	3	3	100%		Archivo Avances al mes de Abril 2021	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento	Productos	9	9	100%		Informe GN N° 61/2022 - BASE DE CARTERA	G. Negocios	

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021				
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información
				al sector productivo							
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar créditos al sector productivo para pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros</p> <p>Lineamiento estratégico 2.1. Expandir las operaciones de financiamiento de las Ventanillas hacia el sector productivo mediante el sistema financiero.</p> <p>Lineamiento estratégico 2.2 Continuar otorgando créditos a través de Fideicomisos Administrados de Crédito</p> <p>Lineamiento estratégico 2.3 Proveer crédito a la medida de los requerimientos de los</p>	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios complementarios para la atención financiera	Número de Contratos	-	-	n/a			G. Gestión Financiera

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021					
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información	
		productores a través de los Fideicomisos de Crédito Sectoriales.										
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva(*)	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Promover en forma efectiva el desarrollo productivo y la innovación tecnológica de micro, pequeñas y medianas unidades económicas a través de la otorgación en forma directa y selectiva de financiamiento y asistencia técnica.</p> <p>Lineamiento estratégico 1.3: Ampliación de las operaciones financieras de primer piso</p>	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)	\$us	19.438.418	19.215.641	99%	La pandemia y sus efectos no permitieron cumplir con la proyección realizada ya que muchas actividades frenaron sus inversiones y el personal del banco también tuvo bajas médicas ante esta situación. Por otra parte la instrucción de realizar refinanciamientos y reprogramaciones de créditos diferidos, no permitieron una normal atención de las nuevas operaciones de crédito.	<p>Informe GN N° 61/2022</p> <p>1. Reporte de Desembolsos del Fideicomiso Capital Semilla</p> <p>2. Reporte de Cartera del Fideicomiso Capital Semilla</p>	G. Negocios y G. Fideicomisos	
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente,</p>	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de quejas	60	134	-123%	El motivo mas recurrente fue debido a los diferimientos y reprogramaciones que en algunos casos se tomaron más tiempo debido	Reporte de Punto de Reclamo 2021	J. de Atención a clientes	

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021					
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información	
		sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial. Lineamiento estratégico 4.3: Mejorar los mecanismos de planificación Lineamiento estratégico 4.4: Fortalecimiento de la gestión interna, infraestructura física y mayor desarrollo del conglomerado financiero Lineamiento estratégico 4.5								a que también los funcionarios enfermaron y no pudieron dar continuidad		
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Programa	1	1	100%			Programa de Capacitaciones de Jefatura de Atención al Cliente e Informe de cumplimiento de metas GG N°28/2022	J. Atención al Cliente
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Monto en Sus.	20.000	27.469	100%			Informe BDP JNADM N° 54/2022	G. Administración y T H
	Atención con calidez	Adecuar la estructura organizacional en correspondencia a las necesidades y objetivos institucionales y mejorar la gestión de los recursos humanos.	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Programa	1	1	100%			Programa de Capacitaciones de Jefatura de Atención al Cliente e Informe de cumplimiento de metas GG N°28/2022	J. de Atención a clientes

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021				
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial. Lineamiento estratégico 4.4: Fortalecimiento de la gestión interna, infraestructura física y mayor desarrollo del conglomerado financiero	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Nro. De informes	1	2	100%		Informe de Riesgos N° 8/2022	G. Riesgos
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: Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	N° de Procesos	5	8	100%		Informe Up OyM N°3/2022	J. Planificación seguimiento y control
			VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	N/A	N/A	-			n/A	N/A

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021				
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información
		empresarial. Lineamiento estratégico 4.3: Mejorar los mecanismos de planificación Lineamiento estratégico 4.4: Fortalecimiento de la gestión interna, infraestructura física y mayor desarrollo del conglomerado financiero	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Número de días	15	7	100%		Informe GN N° 61/2022	G. Negocios
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 1: Promover en forma efectiva el desarrollo productivo y la innovación tecnológica de micro, pequeñas y medianas unidades económicas a través de la otorgación en forma directa y selectiva de financiamiento y asistencia técnica. Lineamiento	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.	Programa	1	1	100%		Plan de Educación Financiera remitida a ASFI	J. COMUNICACIÓN
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Programa	1	1	100%		Plan de Educación Financiera remitida a ASFI	J. COMUNICACIÓN

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021				
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información
		estratégico 1.4 Fortalecimiento de la asistencia técnica e innovación OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial. Lineamiento estratégico 4.7 Consolidación de un plan de comunicación masiva	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	Nº de Publicaciones	3	3	100%		Informe Técnico C&M N°6/2022 acompaña las capturas de pantalla de publicaciones	J. COMUNICACIÓN
	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)	Programa	1	1	100%		Plan de Educación Financiera remitida a ASFI	J. COMUNICACIÓN
Eliminar la pobreza											
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar créditos al sector productivo para pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros. Lineamiento	EP A1.1	Focalización	% de clientes	1%	1%	100%		Informe BDP UP/RSE N°05/2022	J. Gobierno Corporativo y RSE
	Monitoreo de la pobreza (****)		EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	N/A	N/A				n/A	N/A

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021					
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información	
		estratégico 2.2 Continuar otorgando créditos a través de Fideicomisos Administrados de Crédito	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	N/A	N/A					n/A	N/A
Eliminar la exclusión social y económica												
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Promover en forma efectiva el desarrollo productivo y la innovación tecnológica de micro, pequeñas y medianas unidades económicas a través de la otorgación en forma directa y selectiva de financiamiento y asistencia técnica. Lineamiento estratégico 1.1	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	Nº de PAF	39	39	100%			Informe GN N° 61/2022	G. Negocios
			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	Número de quejas	5	1,00	100%			Comunicación interna G.N. 68/2022	J. de Atención a clientes
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Programa	1	1,00	100%			Comunicación interna G.N. 68/2023	G. Administración y TH

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021				
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menos desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	Priorización en la intervención de las operaciones de primer piso Lineamiento estratégico 1.2. Financiamiento directo articulado a la asistencia técnica a través de operaciones de primer piso para los sectores priorizados. Lineamiento estratégico 1.3 Ampliación de las operaciones financieras de primer piso OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial. Lineamiento estratégico 4.7 Consolidación de	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	\$us	276.497.129	250.132.679,24	90%	La pandemia y sus efectos no permitieron cumplir con la proyección realizada ya que muchas actividades frenaron sus inversiones y el personal del banco también tuvo bajas médicas ante esta situación. Por otra parte la instrucción de realizar refinanciamientos y reprogramaciones de créditos diferidos, no permitieron una normal atención de las nuevas operaciones de crédito.	Informe GN N° 61/2022	G. Negocios
EESE B1.2			Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	N° de talleres	6	8,00	100%		Informe Técnico C&M N°6/2022	J. Comunicación	
EESE B1.3			Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Cant	N/A				n/A	N/A	
EESE B4.1			Servicios de pagos en el área rural	Cant	N/A				n/A	N/A	

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM	4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021				
					6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	un plan de comunicación masiva	EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	% de personal contratado	2%	1,31%	66%	Los compañeros identificados en la gestión 2021, no lograron concluir los trámites necesarios para su certificación	Informe GATH N° 18/2022	G. Administración y T H
(*) Aspectos establecidos en el Parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financiero (**) Objetivos estratégicos alineados a los objetivos de la función social de los servicios financieros, contenidos en el Plan Estratégico de la Entidad (***) El "Resultado Obtenido", es registrado en la misma forma de expresión utilizada para las metas (****) Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado (*****) Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.											

Fuente: Elaborado por la Unidad de RSE y FS, en base a información proporcionada por los **responsables**

5.2. Subindicadores

Cuadro N° 9: Subindicadores del Balance Social

Área Temática	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN	Gestión 2021						
Objetivo	VBA	Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Áreas responsables	Resultados a Diciembre 2021		
Aspecto	VBA1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo y de ingresos de excedentes							
INDICADOR	VBA1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleos e ingresos	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Áreas responsables	Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultados Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	34.784.901	26.956	420.041.995	G. Negocios y G. Gestión Financiera	104.759.077	33.781	434.085.329
Subindicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino; B)	1.901.896	920	10.101.550	G. Negocios y G. Gestión Financiera	2.166.245	985	8.366.516
Subindicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino; E)	38.282.016	6.293	171.711.352	G. Negocios y G. Gestión Financiera	37.008.336	9.007	149.576.875
Subindicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	9.418.829	741	73.972.622	G. Negocios y G. Gestión Financiera	5.176.620	620	51.457.991
Subindicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento)	61.701	1	64.920	G. Negocios y G. Gestión Financiera	44.907	7	823.645

		para operaciones de crédito al sector productivo)							
Subindicador	VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	4.769.938	1.125	22.919.391	G. Negocios y G. Gestión Financiera	5.467.471	1.178	19.673.148
INDICADOR	VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Áreas responsables	Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VBA1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	0	0	0	G. Gestión Financiera	0	0	21.465
Subindicador	VBA1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	0	0	0	G. Gestión Financiera	27.972	8	1.643.601
Subindicador	VBA1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	0	0	0	G. Gestión Financiera	59.276	11	1.277.007
INDICADOR	VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Áreas responsables	Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:	8.280.064	5.375	36.792.849	G. Negocios	9.494.289	4.646	31.275.869
		Fondo de garantía				G. Negocios			
		Seguro agrario				G. Negocios			

		Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	6.579.662	4.441	29.500.543	G. Negocios	8.412.661	3.956	25.576.771
		Activos no sujetos a registro de propiedad	1.220.153	614	5.027.316	G. Negocios	664.778	450	3.922.267
		Contrato o documento de compromiso de venta a futuro				G. Negocios			
		Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales				G. Negocios			
		Producto almacenado				G. Negocios			
		Semoviente	480.250	320	2.264.990	G. Negocios	416.850	240	1.776.831
		Patente de propiedad Intelectual				G. Negocios			
		Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI				G. Negocios			
INDICADOR	VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Meta Número de programas planificados	Meta Número de programas ejecutados	Meta Número de beneficiarios	Áreas responsables	Resultado Número de programas planificados	Resultado Número de programas ejecutados	Resultado Número de beneficiarios
Subindicador	VB A1.4.1	De asistencia técnica	1	5	2300	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	1	6	5724
		De capacitación en gestión productiva	1	1	900	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	1	1	1619
		De capacitación en gestión administrativa	1	1	1.250	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	1	1	1551

INDICADOR	VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Meta Número de productos	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Áreas responsables	Resultado Número de productos	Resultado Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	9	39162	420.344.767	G. Negocios	9	40.421	382.916.482
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias							
INDICADOR	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Meta Número de convenios suscritos	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Áreas responsables	Resultado Número de convenios suscritos	Resultado Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	0	0	0	G. Gestión Financiera	0	0	0
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o Innovaciones vinculadas a la actividad productiva							
INDICADOR	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Áreas responsables	Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	7.543.873	2.209	19.438.418	G. Negocios y G. Fideicomisos	7.189.684	2.133	19.215.641

OBJETIVO	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez							
Aspecto	VB B1	Atención de calidad							
INDICADOR	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Meta Número de reclamos (gestión)	Meta Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Meta Número de errores asumidos por la EIF	Áreas responsables	Resultado Número de reclamos (gestión)	Resultado Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Resultado Número de errores asumidos por la EIF
Subindicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el Sistema de reclamos	60	40	20	G. Negocios (A. Cliente)	134	5	0
Subindicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	40	40	10	G. Negocios (A. Cliente)	124	5	0
Subindicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia ven el plazo establecido en la normativa vigente	20	10	5	G. Negocios (A. Cliente)	10	0	0
INDICADOR	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Meta Número de programas de capacitación	Meta Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Meta Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación		Resultado Número de programas de capacitación	Resultado Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Resultado Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Subindicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	15	150	G. Administración y TH	1	13,15	98
Subindicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	15	150	G. Administración y TH	1	34,57	464

INDICADOR	VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área de cajas/Total de inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área de ventas (comercial)/Total de inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área rural/Total de inversiones en infraestructura	Áreas responsables	Resultado Inversiones en el área de cajas/Total de inversiones en infraestructura	Resultado Inversiones en el área de ventas (comercial)/Total de inversiones en infraestructura	Resultado Inversiones en el área rural/Total de inversiones en infraestructura
Subindicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	N/A	0%	100%	G. Administración y TH	N/A	0%	100%
Aspecto	VB B2	Atención con calidez							
INDICADOR	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Meta Número de programas de capacitación	Meta Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Meta Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación	Áreas responsables	Resultado Número de programas de capacitación	Resultado Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Resultado Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Subindicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	8	30	G. Negocios (A. Cliente)	1	8	30
Subindicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	8	30	G. Negocios (A. Cliente)	1	8	30
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros							
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros							
INDICADOR	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Meta Número de pruebas	Meta Número de políticas y/o planes	Áreas responsables		Resultado Número de pruebas	Resultado Número de políticas y/o planes

Subindicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		1		G. Riesgos		2	
Subindicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas			1	G. Riesgos			2
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros							
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales							
INDICADOR	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Meta Número de diagnósticos	Meta Número de programas de mejoramiento realizados		Áreas responsables	Resultado Número de diagnósticos	Resultado Número de programas de mejoramiento realizados	
Subindicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	5			J. Planificación	13		
Subindicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódico para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		5		J. Planificación		8	
INDICADOR	VB D1.2	Tiempo de atención y filas de espera	Meta Número de cajeros automáticos (cierre de gestión)	Meta Porcentaje de la participación de las transacciones sobre el número total de transacciones (gestión)	Meta Número de transacciones electrónicas	Áreas responsables			Resultado Número de transacciones electrónicas
Subindicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos		N/A	N/A	N/A		N/A	N/A

Subindicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos		N/A	N/A	N/A		N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos		N/A	N/A	N/A		N/A	N/A
INDICADOR	VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Meta Percentil 10 de la distribución	Meta Mediana	Meta Percentil 90 de la distribución	Áreas responsables	Resultado Percentil 10 de la distribución	Resultado Mediana	Resultado Percentil 90 de la distribución
Subindicador	VBD1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	7	15	40	G. Negocios	3	5	11
Subindicador	VBD1.3.2	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud del levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público	7	7	7	G. Negocios	7	7	7
Subindicador	VBD1.3.3	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma	7	7	7	G. Negocios	7	7	7
Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros							
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia							

INDICADOR	VB E.1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Meta Número de programas ejecutados	Meta Número de consumidores financieros capacitados	Meta Número de empleados capacitados	Áreas responsables	Resultado Número de programas ejecutados	Resultado Número de consumidores financieros capacitados	Resultado Número de empleados capacitados
Subindicador	VB E.1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	5.000	250	J. Comunicación	1	10.376	476
Subindicador	VB E.1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	5.000	250	J. Comunicación	1	6.054	476
INDICADOR	VB E.1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Meta Número de cursos o programas realizados	Meta Número de empleados capacitados	Meta Número de clientes capacitados		Resultado Número de cursos o programas realizados	Resultado Número de empleados capacitados	Resultado Número de clientes capacitados
Subindicador	VB E.1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	250	5.000	J. Comunicación	1	476	5.308
INDICADOR	VB E.1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Meta Veces/Mes	Meta Veces/Año			Resultado Veces/Mes	Resultado Veces/Año	
Subindicador	VB E.1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB		3		J. Comunicación		3	

Subindicador	VB E1.3.2	Frecuencia de Visitantes a su página WEB	4000			J. Comunicación	355.569		
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros							
INDICADOR	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Meta Número de cursos o programas realizados	Meta Número de empleados capacitados	Meta Número de clientes capacitados		Resultado Número de cursos o programas realizados	Resultado Número de empleados capacitados	Resultado Número de clientes capacitados
Subindicador	VB F1.1.1	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen	1	150	1.000	J. Comunicación	1	476	7.962
Área Temática	EP	Eliminar la pobreza							
Objetivo	EP A	Acciones contra la pobreza							
Aspecto	EP A1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos							
INDICADOR	EP A1.1	Focalización	Meta Proporción respecto al total	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Proporción respecto al total	Resultado Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	1%	300	4.203.448	J. Planificación	1%	121	7.743.557
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza							

INDICADOR	EP B.1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Meta Proporción respecto al total	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Proporción respecto al total	Resultado Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en Situación de pobreza	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
INDICADOR	EP B.1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Meta Proporción respecto al total	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Proporción respecto al total	Resultado Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta Situación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EP B1.2.3	Clientes que Ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte (acumulado)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Área Temática	EESE	Eliminar la exclusión social y económica							
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios							
Aspecto	EESE A1	Inclusión Financiera							

INDICADOR	EESE A1.1	Inclusión Financiera	Meta Número de PAF	Meta Número de Personal Tiempo Completo asignado a cajas	Meta Número de personal total		Resultado Número de PAF	Resultado Número de Personal Tiempo Completo asignado a cajas	Resultado Número de personal total
Subindicador	EESE A1.1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	39	N/A	257	G. Negocios	39	N/A	268
		Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	39	N/A	257	G. Negocios	39	N/A	268
		Oficinas Centrales	1	N/A	16	G. Negocios	1	N/A	24
		Sucursales	3	N/A	8	G. Negocios	3	N/A	17
		Agencias fijas	35	N/A	233	G. Negocios	35	N/A	227
		Agencias móviles		N/A		G. Negocios		N/A	
		Cajeros automáticos		N/A		G. Negocios		N/A	
		Oficinas externas		N/A		G. Negocios		N/A	
		Oficinas feriales		N/A		G. Negocios		N/A	
		Otros puntos de atención financiera		N/A		G. Negocios		N/A	
Subindicador	EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera PAF (por municipio)	35	N/A	238	G. Negocios	35	N/A	227

INDICADOR	EESE A1.2	No discriminación de forma Indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Meta Número de quejas				Resultado Número de quejas		
Subindicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	5			G. Negocios (A. Cliente)	1		
INDICADOR	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Meta Número de programas	Meta Número de beneficiarios	Meta Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación		Resultado Número de programas	Resultado Número de beneficiarios	Resultado Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Subindicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	360	50	G. Administración y TH	1	456	400
Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural							
INDICADOR	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EESE B.1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	48.259.793	29.914	276.497.129	G. Negocios	74.844.084	30.156	250.132.679
INDICADOR	EESE B.2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Meta Número de talleres	Meta Número de beneficiarios			Resultado Número de talleres	Resultado Número de beneficiarios	

Subindicador	EESE B.2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	4	100		J. Comunicación	4	68	
Subindicador	EESE B.2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micro y pequeñas organizaciones comunitarias	2	25		J. Comunicación	4	32	
INDICADOR	EESE B.3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Meta Número de cuentas de ahorro	Meta Saldo de depósitos			Resultado Número de cuentas de ahorro	Resultado Saldo de depósitos	
Subindicador	EESE B.3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
INDICADOR	EESE B.4.1	Servicios de pagos en el área rural	Meta Número de beneficiarios	Meta Monto pagado			Resultado Número de beneficiarios	Resultado Monto pagado	
Subindicador	EESE B.4.1.1	Pago de giros	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.4.1.2	Pago de remesas	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.4.1.4	Pago de salarios	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.4.1.5	Otros pagos (detallar)	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables							

INDICADOR	EESE C1.1	Inclusión financiera para personas con discapacidad	Meta Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Meta Número de empleados con discapacidad	Meta Proporción con respecto al total del personal de la EIF		Resultado Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Resultado Número de empleados con discapacidad	Resultado Proporción con respecto al total del personal de la EIF
Subindicador	EESE C1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	N/A	9	2%	G. Administración y TH	N/A	6	1%

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, en base a información proporcionada por las Áreas responsables

5.3. Notas al Balance Social

A continuación, se presenta aquellas metas que no lograron la meta del 100%, sus correspondientes justificaciones y planes de acción definidos por el área responsable.

- **Desarrollo integral para el vivir bien**

Cuadro N° 10: Notas al Estado – Vivir Bien

4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021		
		6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	698.811.829	663.983.503	95%	La pandemia y sus efectos no permitieron cumplir con la proyección realizada ya que muchas actividades frenaron sus inversiones y el personal del Banco también tuvo bajas médicas ante esta situación. Por otra parte la instrucción de realizar refinanciamientos y reprogramaciones de créditos diferidos, no permitieron una normal atención de las nuevas operaciones de crédito.
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	USD	36.792.849	31.275.869	85%	La pandemia y sus efectos no permitieron cumplir con la proyección realizada ya que muchas actividades frenaron sus inversiones y el personal del Banco también tuvo bajas médicas ante esta situación. Por otra parte la instrucción de realizar refinanciamientos y reprogramaciones de créditos diferidos, no permitieron una normal atención de las nuevas operaciones de crédito.
VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)	\$us	19.438.418	19.215.641	99%	La pandemia y sus efectos no permitieron cumplir con la proyección realizada ya que muchas actividades frenaron sus inversiones y el personal del Banco también tuvo bajas médicas ante esta situación. Por otra parte la instrucción de realizar refinanciamientos y reprogramaciones de

4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021		
		6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
						créditos diferidos, no permitieron una normal atención de las nuevas operaciones de crédito.
VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de quejas	60	134	-123%	El motivo más recurrente fue debido a los diferimientos y reprogramaciones que en algunos casos se tomaron más tiempo debido a que también los funcionarios enfermaron y no pudieron dar continuidad

Fuente: Elaborado por RSE y FS

- **Eliminar la exclusión social y económica**

Cuadro N° 11: Notas al Estado – Eliminar la Exclusión Económica y Social

4. Cód. Indicador	5. Indicadores	Meta Anual 2021		Cumplimiento 2021		
		6. Expresado en	7. Meta 2021	8. Resultado Obtenido (***) a Diciembre 2021	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	\$us	276.497.129	250.132.679,24	90%	La pandemia y sus efectos no permitieron cumplir con la proyección realizada ya que muchas actividades frenaron sus inversiones y el personal del Banco también tuvo bajas médicas ante esta situación. Por otra parte la instrucción de realizar refinanciamientos y reprogramaciones de créditos diferidos, no permitieron una normal atención de las nuevas operaciones de crédito.
EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	% de contrataciones	2%	1,31%	66%	Los compañeros identificados en la gestión 2021, no lograron concluir los trámites necesarios para su certificación

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La elaboración del informe de Balance Social en el BDP – S.A.M., 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

- El BDP – S.A.M. al ser el único Banco de Desarrollo en el país, genera un impacto económico muy importante, ya que dio oportunidad al sector productivo en el acceso a créditos, con condiciones crediticias apropiadas a su realidad, llegando a beneficiar a 45.578 unidades productivas con créditos, que sumaban en saldo de cartera al término de la gestión Bs 663.983.503.
- Las dificultades de acercamiento con sus consumidores financieros, a causa de la pandemia Covid – 19, hizo que el BDP – S.A.M. adopte diversas herramientas de formación, como ser: educación virtual, material audiovisual difundidos en agencias, talleres presenciales con protocolos de bioseguridad.
- Frente a la pandemia mundial del COVID – 19, en la gestión 2021, el Balance Social del BDP – S.A.M. muestra que el compromiso de la organización con la sociedad fue constante, dando continuidad al negocio, sin suspender el servicio 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, llegando a un 94% de cumplimiento global respecto a su meta.
- El BDP – S.A.M. ha ampliado su alcance de público atendido con educación financiera llegando a duplicar los beneficiarios respecto a la gestión anterior, siendo el resultado 24.864 personas, en cuanto a capacitaciones de asistencia técnica se amplió en 28%, respecto al 2020, logrando 8.894 beneficiarios y la otorgación de fideicomisos, así como de créditos directos se incrementó en 4%, llegando a 88.132 beneficiarios.
- En relación al indicador de atención al cliente VB B1.1, denominado “Quejas y resolución de reclamos” la cual llegó a 134 quejas registradas, el 77%, es decir 103 casos, se debieron a los procesos de diferimiento y reprogramación, lo cual incrementó las quejas regulares que el Banco suele recibir.

6.2. Recomendaciones

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

- Todas las áreas que atienden al usuario financiero y población en general, debe considerar las contingencias socio-ambientales, como la pandemia, para definir metas y por ende acciones que permitan el cumplimiento en la gestión 2022.
- Así también considerando que el Banco ha definido un nuevo Plan Estratégico Institucional 2022-2026, que permitirá fortalecer la otorgación de productos de primer piso, así como los servicios no financieros, estos deberían proporcionar o desprender los lineamientos para cumplir la contribución a la Función Social esperada del Banco.
- El Banco debe apuntar a optimizar sus procesos de atención, implementación de diferimientos y reprogramaciones, así como la información que se provee a los clientes al momento de otorgar un crédito, en aspectos como la lectura de plan de pagos, cargos, seguros y modificaciones que se suscitan por las reprogramaciones y/o diferimientos.
- El Banco debe continuar trabajando por la salud de su personal comercial de manera que no existan bajas que puedan traducirse en posibles incrementos en los tiempos de atención.
- El área de Talento Humano, debe prever la cantidad proporcional (2%), según normativa vigente de personas con discapacidad que deben incorporarse anualmente e informar de los trámites y requisitos oportunamente para que estas personas puedan presentar sus respaldos y obtener los beneficios que les corresponde.

6.3. Planes de acción

Las áreas / unidades organizacionales que identificaron las razones por las que no pudieron lograr sus metas, plantearon los siguientes planes de acción para que en la siguiente gestión las metas se logren cumplir.

- En cuanto a los indicadores VB A1.1, Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos y VB A1.3, Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional, la Gerencia de Negocios, ha definido que realizará un mayor

seguimiento al cumplimiento de las metas en un trabajo conjunto de todo el equipo de Negocios.

- En cuanto al indicador VB B1.1, Quejas y resolución de reclamos, el Banco determinó un trabajo conjunto entre Atención al Cliente y Talento Humano, para lograr que el personal se encuentre capacitado y cuidando su salud, de tal forma que se pueda prevenir demoras que suscitan las quejas.
- Finalmente, para cumplir con el indicador EESE C1.1, Inclusión para personas con discapacidad la inclusión de personas con discapacidad, el área de Talento Humano, realizará las gestiones con entidades que reúnen a las personas con discapacidades, así como asesorar a los compañeros que sean identificados como tutores de personas con discapacidad para realizar los trámites que los acrediten.