

# INFORME DE BALANCE SOCIAL GESTIÓN 2019

## Contenido

<b>Introducción</b> .....	3
<b>1. Metodología</b> .....	4
<b>2. Orientación Estratégica</b> .....	4
<b>2.1 La alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros</b> .....	4
<b>2.2 Mercado objetivo</b> .....	5
<b>2.3. Transparencia</b> .....	6
<b>2.4. Gobernabilidad</b> .....	6
<b>2.5. Capacitación</b> .....	8
<b>2.6. Metas</b> .....	8
<b>3. Calidad de información del Balance Social:</b> .....	11
<b>3.1. Directrices de la calidad información:</b> .....	11
<b>3.2. Recopilación de la información:</b> .....	11
<b>3.3. Características de la información recolectada</b> .....	12
<b>3.4. Desagregación de la información</b> .....	12
<b>4. Estado de Balance Social</b> .....	12
<b>4.1 Indicadores y metas:</b> .....	16
<b>4.2 Subindicadores:</b> .....	21
<b>4.3 Notas al estado:</b> .....	34
<b>5. Conclusiones y recomendaciones</b> .....	38

## Introducción

Dando cumplimiento al Libro 10°, Título I, Capítulo I, Sección 4, Artículo 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), donde señala: “Las entidades de intermediación financiera deben elaborar un reporte anual denominado Balance Social, aprobado por el Directorio u Órgano Equivalente, donde registrarán la información y el análisis detallado sobre la operatoria realizada para cumplir la función social de contribuir a los objetivos de desarrollo económico y social del país. Dicho reporte permitirá la verificación del cumplimiento de la función social de la actividad financiera, a través de los indicadores y las metas definidas de acuerdo a lo establecido en el Plan de Función Social gestión 2019 Artículo 2°, Sección 3 del presente Reglamento.”, se elabora el informe de Balance Social del BDP – SAM, correspondiente a la gestión 2019

El Balance Social refleja el impacto de cumplimiento en relación a los objetivos de desarrollo, permitiendo establecer compromisos institucionales en materia de sostenibilidad para las siguientes gestiones.

El presente documento da a conocer los resultados que el BDP – S.A.M. ha obtenido en la gestión 2019, en relación a la Determinación de metas de Función Social, para ello se basó en los siguientes lineamientos:

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS
<b>Desarrollo integral para el vivir bien</b>	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
<b>Eliminar la Pobreza</b>	Realizar acciones contra la pobreza
<b>Eliminar la exclusión social y económica</b>	Eliminar la exclusión social y económica

## 1. Metodología

El BDP – S.A.M., con la finalidad de implementar el Balance Social como instrumento de gestión, se planificó diversas etapas que afirmaron el uso adecuado de la herramienta; a continuación, se presentan las fases desarrolladas:

- Asignación de responsables de la Determinación de metas de Función Social de la gestión 2019
- Definir y plantear las metas de la Determinación de metas de Función Social de la gestión 2019
- Realizar seguimiento al cumplimiento de la Determinación de metas de Función Social
- Diseñar flujos de información de resultados de Determinación de metas de Función Social
- Análisis de información enviada por las diferentes Gerencias y Unidades

## 2. 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 como estrategia en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017 – 2021 indicadores de cumplimiento de los objetivos de Función Social, mismos se presentan a continuación:

### 2.1. La alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros

En el marco normativo de Función Social establecida en la Ley 393 de Servicios Financieros el BDP – S.A.M. contribuirá desde el cumplimiento de su misión y visión, basados en la normativa establecida.

En este contexto, el BDP – S.A.M. desarrolla una serie de acciones que determinan el Plan Estratégico de la Función Social, correspondiente a la gestión, que será medido en el Balance Social:

#### Objetivo Estratégico 4 (PEI – BDP)

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

Siendo las líneas de acción las siguientes:

- 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 empleados.
- Fomentar el balance entre hombre y mujeres en cargos gerenciales y operativos.

Estos puntos dan lineamiento al cumplimiento de los objetivos plasmados en el Balance Social, tomando en cuenta la alineación de los objetivos estratégicos y el segmento de mercado que se desea atender.

## 2.2. 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:

Mercado	Tipo de mercado	Productos para el sector
Productores	Pequeños productores organizados en: OECAs, CORACAs, 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	Fideicomisos crediticios, sectoriales, ventanillas, créditos de primer piso.
Mujeres	Destinado a fortalecer las actividades productivas que llevan adelante mujeres en todo el país	Jefa de hogar
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.	Fondo Capital Semilla FOCASE Soy joven

Fuente: Elaborado por la Unidad de RSE y FS en base a información institucional

Así mismo, con la finalidad de ampliar sus coberturas de atención a sectores desatendidos del país, se otorga Servicios no financieros, que están enfocados en fortalecer la unidad productiva mediante Asistencia Técnica, difusión y transferencia tecnológica e innovación, desarrollo empresarial, apoyo al acceso de mercados y comercialización, el mismo que son ofrecidos a organizaciones de productores, que no exclusivamente, son clientes de la institución.

### **2.3. Transparencia**

El BDP – S.A.M. basa su transparencia en la implementación de los códigos de ética y conducta, mismos que se implementan como parte cotidiana del que hacer del Banco. Es por ello que el Balance Social plasma el nivel de información brindada a los públicos de interés en cuanto a su situación económica patrimonial, así como el buen trato e información veraz de los productos y operaciones con los clientes.

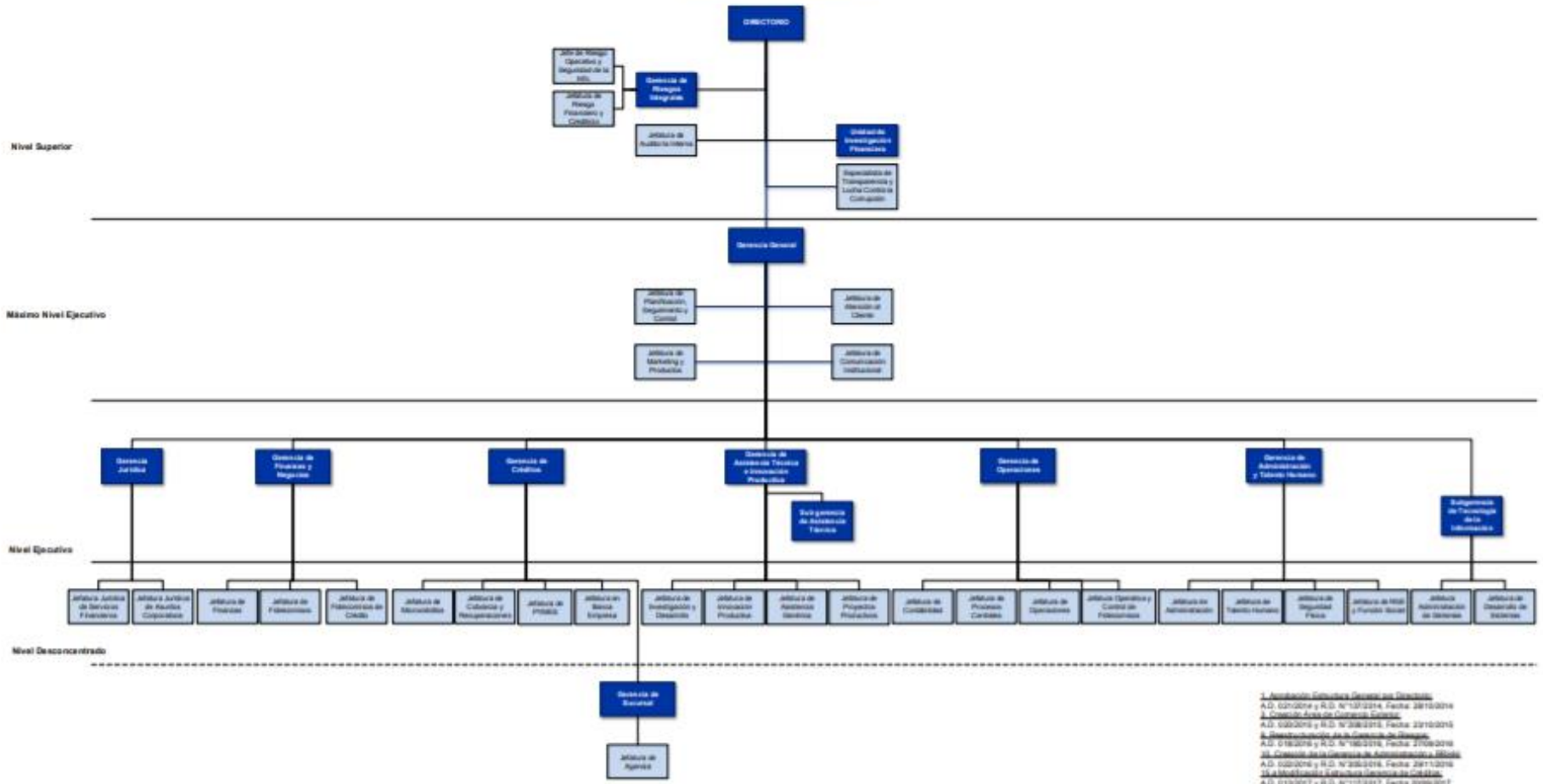
Con este fin, cada gestión, mediante el envío de informes anuales, al ente regulador se presenta los resultados obtenidos de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo, la matriz de Balance Social visibiliza el impacto de la entidad en relación a procesos de capacitación, información financiera, productos con enfoque social, entre otros.

### **2.4. Gobernabilidad**

Para el BDP - S.A.M. la implementación del Balance Social es fundamental, es por ello que para la ejecución del mismo la participación de los órganos directivos y gerenciales son fundamentales, ya que estos entes son los que dan las directrices y los lineamientos para el cumplimiento de los objetivos planteados; así mismo las unidades ejecutoras (funcionarios) apoyaran al cumplimiento de las metas planificadas en la Determinación de metas de Función Social de la gestión.

A continuación, se presenta el organigrama con la finalidad de identificar los estratos direccionales del BDP – S.A.M.

## ORGANIGRAMA GENERAL DEL BDP-S.A.M.



1. Asignación Estructura Organizativa del Directorio  
A.D. 02/2014 y R.D. N°12/2014, Fecha: 28/10/2014
2. Creación de las Subsecretarías  
A.D. 02/2014 y R.D. N°28/2014, Fecha: 23/10/2014
3. Asignación Estructura Organizativa del Directorio  
A.D. 01/2016 y R.D. N°18/2016, Fecha: 27/08/2016
4. Creación de la Subsecretaría de Asesoría Técnica y Asesoría Jurídica  
A.D. 02/2016 y R.D. N°28/2016, Fecha: 29/10/2016
5. Asignación Estructura Organizativa del BDP-S.A.M.  
A.D. 01/2017 y R.D. N°11/2017, Fecha: 20/08/2017
6. Asignación Estructura Organizativa del BDP-S.A.M.  
A.D. 01/2017 y R.D. N°12/2017, Fecha: 11/07/2017
7. Modificación Estructura Organizativa del BDP-S.A.M.  
A.D. 01/2017 y R.D. N°18/2017, Fecha: 28/08/2017
8. Modificación Estructura Organizativa del BDP-S.A.M.  
A.D. 02/2017 y R.D. N°2/2017, Fecha: 20/11/2017
9. Modificación Estructura Organizativa del BDP-S.A.M.  
A.D. 02/2018 y R.D. N°28/2018, Fecha: 17/04/2018
10. Asignación Estructura Organizativa del BDP-S.A.M.  
D.O. 02/01/2018, N°1/01/2018, Fecha: 20/02/2018
11. Creación de la Subsecretaría de Tecnología de la Información  
A.D. 11/2019 y R.D. N°18/2019, Fecha: 28/02/2019
12. Asignación Estructura Organizativa del BDP-S.A.M.  
A.D. 01/2019 y R.D. N°28/2019, Fecha: 19/10/2019
13. Asignación Estructura Organizativa del BDP-S.A.M.  
A.D. 01/2020 y R.D. N°18/2020, Fecha: 19/10/2020

 Elaborado por:  
 Terceros Humanos

## 2.5. Capacitación

Para el BDP – S.A.M. la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar. Es por ello que la gestión 2019 se ha ejecutado el Plan de Capacitación, bajo la responsabilidad del área de Talento Humano. La misma se basó en la necesidad de formación que requería el personal, diversificando los medios de aprendizaje, de presencial semipresencial y virtual.

El componente humano en el Banco es fundamental y por ello realiza la capacitación y actualización permanente, es por esta razón que los mandos gerenciales fueron los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo.

## 2.6. Metas

El establecimiento de metas comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos y el desarrollo de planes de acción que nos señalen cómo implementar dichas estrategias.

Las metas establecidas provienen de la Determinación de metas de Función Social plasmado en la gestión 2019. Esta herramienta fue la base de la estructuración de metas, con la participación de cada una de las unidades y con el compromiso férreo para el cumplimiento de cada uno de ellos.

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Desarrollo integral para el vivir bien	Promover el desarrollo integral para el vivir bien	<p><b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:</b> 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><b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:</b> 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>



LINEAMIENTOS	OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
		<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. 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>
	<p>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez</p>	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BPD 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> <p>Lineamiento estratégico 4.5 Adecuar la estructura organizacional en correspondencia a las necesidades y objetivos institucionales y mejorar la gestión de los recursos humanos.</p>
	<p>Asegurar la continuidad de los servicios financieros</p>	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial.</p> <p>Lineamiento estratégico 4.4: Fortalecimiento de la gestión interna, infraestructura física y mayor desarrollo del conglomerado financiero</p>
	<p>Optimizar tiempos y costos en la</p>	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida,</p>

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
	entrega de servicios financieros	<p>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>
	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	<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 1.4 Fortalecimiento de la asistencia técnica e innovación</p> <p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial.</p> <p>Lineamiento estratégico 4.7 Consolidación de un plan de comunicación masiva</p>
Eliminar la Pobreza	Realizar acciones contra la pobreza	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar créditos al sector productivo para pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros.</p> <p>Lineamiento estratégico 2.2 Continuar otorgando créditos a través de Fideicomisos Administrados de Crédito</p>
Eliminar la exclusión social y económica	Eliminar la exclusión social y económica	<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>

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
		<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 4: Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial.</p> <p>Lineamiento estratégico 4.7 Consolidación de un plan de comunicación masiva</p>

Fuente: RNSF, PEI 2107-2021

### 3. Calidad de información del Balance Social:

Para la elaboración del Balance Social se basó en la información enviada por las diferentes unidades, que respondieron al cumplimiento de las metas establecidas en la Determinación de metas de Función Social 2019; esta información fue analizada y respaldada mediante documentación digital e impresa.

#### 3.1. Directrices de la calidad información:

Para la estructuración del Balance Social se realizó la recopilación de información de cada unidad, 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 recopilación de sus metas y posteriormente para la entrega de los resultados logrados.
- b) Proceso de seguimiento, constante en el logro de las metas establecidas, iniciando con la aprobación, control y revisión periódica de los indicadores por gerencias
- c) Evaluación de resultados, utilizando criterios comparativos y analizando los respaldos entregados para la veracidad de la información

#### 3.2. Recopilación de la información:

El proceso de recopilación de datos se basó en las siguientes etapas:

- a) Coordinar con las áreas correspondientes entrega de la información, conjuntamente con sus respaldos correspondientes.
- b) Consolidar y revisar la información a ser incluida en las matrices
- c) Reenviar los datos sistematizados para la validación a cada área involucrada
- d) Presentar a Comité y Directorio para su aprobación

### **3.3. Características de la información recolectada**

La información recopilada está basada en los datos enviados por cada una de las Gerencias y Unidades, dando respuesta a las metas establecidas en la determinación de metas de Función Social 2019. Se puede identificar que la mayor parte de las metas han sido cumplidas; sin embargo, aquellas que quedaron pendientes presentan una estrategia de intervención que será implementada la gestión 2020

### **3.4. Desagregación de la información**

La información brindada en el presente informe corresponde a los indicadores planteados en las matrices, los cuales son indicadores generales y sub-indicadores, logrando observar en ellas, los siguientes datos:

- La información que se presenta en el Balance Social remite datos a nivel nacional, realizando en algunos indicadores el desglose de datos disgregados de forma departamental
- Si bien para la otorgación del crédito el BDP – S.A.M. recopila información en relación a género, edad y nivel educativo, estos datos no son excluyentes; sin embargo, son relevantes para la implementación de estrategias de intervención futuras.

## **4. Estado de Balance Social**

El BDP - S.A.M. tiene una fuerte orientación estratégica al cumplimiento de la Función Social de los servicios financieros que viene dada desde su propia misión, visión y los objetivos estratégicos mencionados anteriormente. Es por ello, que para la elaboración del Balance Social se analizó los resultados obtenidos de los indicadores correspondientes al Balance Social, conjuntamente sus indicadores y sub-indicadores, esta información da a conocer el impacto de la entidad en la gestión 2019

### **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 dos líneas de negocio: primer piso y Patrimonios Autónomos y fondos.

Complementariamente, ofrece capacitaciones y Asistencia Técnica con el propósito de generar un desarrollo integral, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país. Estas actividades son difundidas mediante la página web institucional que esta al acceso del público en general.

Internamente se trabaja en la formación constante de su personal, para que el mismo otorgue a los clientes una atención de calidad y con calidez, mejorando los servicios día a día, con la finalidad de garantizar la continuidad de nuestros servicios.

En cuanto al cumplimiento, el promedio de cumplimiento de los 18 indicadores correspondientes al objetivo de Desarrollo integral para el vivir bien, que reporta el BDP-S.A.M., es de 106%; para ello se identifica que 14 indicadores cumplieron la meta propuesta con un porcentaje mayor a lo esperado y 4 indicadores no lograron la meta estimada.

Código	Indicadores	% de cumplimiento	Resultado obtenido/Comentarios
VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	156%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	1%	La cartera de créditos que intermediación financiera ha generado una cartera en sectores generadores de excedentes, en baja proporción.
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	20%	Las nuevas tecnologías crediticias así como flexibilización de condiciones hizo que no se requirieran las GN.
VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios complementarios para la atención financiera	0%	El banco ha desarrollado su propio sistema de atención y cobertura por primer piso. Además de contar con otros servicios mediante el cual otras entidades llegan a atender a los usuarios, pero por definición no se las considera como alianzas.
VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)	151%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	42%	Quedan pendientes de cumplimiento en el indicador general y los sub indicadores pertenecientes al mismo, los detalles del incumplimiento y las acciones a realizar se identifican en las notas al estado
VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB B1.3	Inversiones en infraestructura	334%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	175%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	121%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores

Código	Indicadores	% de cumplimiento	Resultado obtenido/Comentarios
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%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
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%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores

Fuente: Elaborado por la Unidad de RSE y FS

### b) Eliminar la Pobreza

En cuanto a los Indicadores relacionados a la eliminación de la pobreza, que coincide con uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a los cuales también la RSE del banco se alinea, el BDP – S.A.M. desarrolló una herramienta que permite medir el nivel de pobreza de sus clientes y posteriormente realizar seguimientos a los mismos.

Por lo tanto, los dos indicadores que el banco reporta en el objetivo de Eliminar la pobreza, cumplieron la meta estimada, logrando un promedio de 400% de resultado. Llegando a otorgar créditos a mayor cantidad de personas en situación de pobreza.

Código	Indicadores	% de cumplimiento	Resultado obtenido
EP A1.1	Focalización	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	700%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores

Fuente: Elaborado por la Unidad de RSE y FS

### 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.

De acuerdo a lo expuesto se identifica que el promedio de cumplimiento del banco, obtenido en el objetivo de Eliminar la exclusión social y económica, es de 114%, para ello se contó con seis

indicadores 5 de los cuales fueron cumplidos con un porcentaje mayor a lo esperado y uno no logró cumplir lo propuesto, estos datos se presentan a continuación:

Código	Indicadores	% de cumplimiento	Resultado obtenido
EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	103%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
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%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	115%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
EESE B1.2	Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	225%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores
EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	44%	Quedan pendientes de cumplimiento en el indicador general y los sub indicadores pertenecientes al mismo, los detalles del incumplimiento y las acciones a realizar se identifican en las notas al estado

Fuente: Elaborado por la Unidad de RSE y FS

A continuación, se presenta la matriz de Balance Social correspondiente a la gestión 2019, en base a los formatos establecidos para tal efecto.

#### 4.1 Indicadores y metas:

### Balance de Función Social - Gestión 2019

#### ANEXO 2a: Indicadores de Balance Social

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos BDP (**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado de la Gestión 2019 (***)	9. Diferencia % frente a la meta	11. RESPONSABLE de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					Expresado	7. Dato de la meta 2019				
<b>DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN</b>										
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. (*)	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:</b> 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. <b>Lineamiento estratégico 1.1</b> Priorización en la intervención de las operaciones de primer piso <b>Lineamiento estratégico 1.2.</b> Financiamiento directo articulado a la asistencia técnica a través de operaciones de primer piso para los sectores priorizados. <b>Lineamiento estratégico 1.3</b> Ampliación de las operaciones financieras de primer piso <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3:</b> Consolidar e implementar otros servicios de apoyo financiero <b>Lineamiento estratégico 3.2.</b> Ampliación de la cobertura del Fondo de Garantías <b>Lineamiento estratégico 3.3.</b> Optimizar y mejorar el Sistema de Registro de Garantías No Convencionales (SRGNC)	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	\$us	274.693.418	558.147.203	156%	Créditos	Informe GC N° 11/2020
						83.990.181				
			VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	\$us	342.414.326	2.961.526	1%	Negocios	Informe GFN N° 9/2020
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	\$us	205.244.300	40.982.396	20%	Créditos	Informe GC N° 11/2020
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Programas	8	8	100%	GATIP	Reporte 1.GESTION PRODUCTIVA y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Productos	7	7	100%	Créditos	Informe GC N° 11/2020



1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos BDP (**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado de la Gestión 2019 (***)	9. Diferencia % frente a la meta	11. RESPONSABLE de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					Expresado	7. Dato de la meta 2019				
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:</b> Otorgar créditos al sector productivo para pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros <b>Lineamiento estratégico 2.1.</b> Expandir las operaciones de financiamiento de las Ventanillas hacia el sector productivo mediante el sistema financiero. <b>Lineamiento estratégico 2.2</b> Continuar otorgando créditos a través de Fideicomisos Administrados de Crédito <b>Lineamiento estratégico 2.3</b> Proveer crédito a la medida de los requerimientos de los productores a través de los Fideicomisos de Crédito Sectoriales.	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios complementarios para la atención financiera	Número de Contratos de Fideicomisos Sectoriales suscrito con Entidades Financieras Fiduciarias	23	0	0%	Negocios	Informe GFN N° 9/2020
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva(*)	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:</b> 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. <b>Lineamiento estratégico 1.3:</b> Ampliación de las operaciones financieras de primer piso	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (***)	\$us	300.000	7.031.191	151%	Negocios	Informe GFN N° 9/2020
4.365.015						Créditos				Informe GC N° 11/2020
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:</b> Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial. <b>Lineamiento estratégico 4.3:</b> Mejorar los mecanismos de planificación <b>Lineamiento estratégico 4.4:</b> Fortalecimiento de la gestión interna, infraestructura física y mayor desarrollo del conglomerado	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de quejas	26	37	42%	Atención al cliente	Informe BDP - AC/PR N°05
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Programa	1	1	100%	Talento Humano	Plan de Capacitación 2019 reportes de capacitación y beneficiarios
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Monto en BS.	49.000	163.861	334%	Administración	Contratos y ordenes de servicios

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos BDP (**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado de la Gestión 2019 (***)	9. Diferencia % frente a la meta	11. RESPONSABLE de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo	
					Expresado	7. Dato de la meta 2019					
	Atención con calidez	financiero <b>Lineamiento estratégico 4.5</b> 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%	TALENTO HUMANO	Plan de Capacitación 2019 reportes de capacitación y beneficiarios	
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:</b> Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial. <b>Lineamiento estratégico 4.4:</b> 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	1	100%	Riesgos	Informe de pruebas de continuidad	
Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros	Tiempos de entrega de los servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:</b> Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial. <b>Lineamiento estratégico 4.3:</b> Mejorar los mecanismos de planificación <b>Lineamiento estratégico 4.4:</b> Fortalecimiento de la gestión interna, infraestructura física y mayor desarrollo del conglomerado financiero	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	N° de Procesos	4	7	175%	Planificación	Informe N° 104	
			VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	días	17	14	121%	Créditos	Informe GC N° 11/2020	
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	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:</b> 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. <b>Lineamiento estratégico 1.4</b> Fortalecimiento de la asistencia técnica e innovación <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:</b> Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función	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%	Educación Financiera /TALENTO HUMANO	Programa, Listas de datos	
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Programa	1	1	100%	Educación Financiera /TALENTO HUMANO	Programa, Reporte de datos	
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	N° de Publicaciones	2	2	100%	Comunicación	Cartillas y Programa de Educación Financiera	

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos BDP (**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado de la Gestión 2019 (***)	9. Diferencia % frente a la meta	11. RESPONSABLE de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo	
					Expresado	7. Dato de la meta 2019					
	Transparencia en la oferta de servicios	social y responsabilidad social empresarial. <b>Lineamiento estratégico 4.7</b> Consolidación de un plan de comunicación masiva	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%	Educación Financiera - TALENTO HUMANO	Programa, Reporte de datos	
<b>ELIMINAR LA POBREZA</b>											
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:</b> Otorgar créditos al sector productivo para pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros. <b>Lineamiento estratégico 2.2</b> Continuar otorgando créditos a través de Fideicomisos Administrados de Crédito	EP A1.1	Focalización	N° de estudios	1	1	100%	RSE	BDP - RSE N°09/2020	
	Monitoreo de la pobreza (*****)		EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	% de clientes	1%	7%	700%	RSE	BDP - RSE N°09/2020	
			EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza		Otros			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA</b>											
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:</b> 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. <b>Lineamiento estratégico 1.1</b> Priorización en la intervención de las operaciones de primer piso <b>Lineamiento estratégico 1.2.</b> Financiamiento directo articulado a la asistencia técnica a través de operaciones de primer piso para los sectores priorizados. <b>Lineamiento estratégico 1.3</b> Ampliación de las operaciones	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	N° de PAF	33	34	103%	Créditos	Informe GC N° 11/2020	
			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	4	0	100%	TALENTO HUMANO	Informe de seguimiento - Código de ética	
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Programa	1	1	100%	TALENTO HUMANO	Cartillas y Programa de Educación Financiera	
	EESE B1.1		Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	\$us	84.886.273	97.197.182	115%	Créditos	Informe GC N° 11/2020		
	EESE B1.2		Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	N° de talleres	120	270	225%	Comunicación	Cartillas y Programa de Educación Financiera		

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivos estratégicos BDP (**)	4. Código	5. Indicadores	Meta Anual		8. Resultado de la Gestión 2019 (***)	9. Diferencia % frente a la meta	11. RESPONSABLE de proveer y verificar la información	12. Documentos de respaldo
					Expresado	7. Dato de la meta 2019				
	especialmente del área rural (*)	financieras de primer piso <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:</b> Consolidar al BPD S.A.M como institución financiera de desarrollo sólida, solvente, sostenible, con función social y responsabilidad social empresarial. <b>Lineamiento estratégico 4.7</b> Consolidación de un plan de comunicación masiva	EESE B1.3	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			EESE B1.4	Servicios de pagos en el área rural	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Inclusión financiera de sectores vulnerables		EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	% de contrataciones	2%	0.87%	44%	TALENTO HUMANO	Archivo Excel, personal padre o madre de una persona con discapacidad

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

#### 4.2 Subindicadores:

Área Temática		DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN							
Objetivo		Promover el desarrollo integral para el vivir bien							
Aspecto		Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo y de ingresos de excedentes							
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)	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	93.339.720	103.081.064	5.125	8.203	203.949.696	195.893.735	Créditos	Informe GC N° 11/2020
		28.241.566	54.588.239	308	4.064	76.692.109	153.623.859	Negocios	Informe GFN N° 9/2020
Subindicador	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino; B)	3.780.344	2.784.302	246	292	6.978.516	5.952.251	Créditos	Informe GC N° 11/2020
Subindicador	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino; E)	31.470.374	35.994.065	961	1.913	51.161.159	56.549.115	Créditos	Informe GC N° 11/2020
		5.240.641	35.414.864	7	3.018	5.049.683	122.833.761	Negocios	Informe GFN N° 9/2020
Subindicador	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	5.132.347	1.020.408	1	1	7.192.824	5.336.150	Créditos	Informe GC N° 11/2020
Subindicador	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	0		-		0		Créditos	
Subindicador	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	3.645.355	4.686.806	121	188	5.411.223	6.439.494	Créditos	Informe GC N° 11/2020
		3.286.478	5.797.463	8	627	2.248.389	11.518.838	Negocios	Informe GFN N° 9/2020

Área Temática		DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN							
Objetivo		Promover el desarrollo integral para el vivir bien							
Aspecto		Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo y de ingresos de excedentes							
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)	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	72.886	0	1	0	342.414.326	2.961.526	Negocios	Informe GFN N° 9/2020
Subindicador	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	953.726	998.879	33	61			Negocios	Informe GFN N° 9/2020
Subindicador	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	7.997	202.293	1	9			Negocios	Informe GFN N° 9/2020
VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:	91.890.529	25.540.517	2.058	2.669	205.244.300	40.982.396	Créditos	Informe GC N° 11/2020
Subindicador	Fondo de garantía	-	-	-	-	-	-	Créditos	
Subindicador	Seguro agrario	-	-	-	-	-	-	Créditos	
Subindicador	Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	72.840.880	12.738.927	1.627	1.572	159.394.623	22.693.235	Créditos	Informe GC N° 11/2020
Subindicador	Activos no sujetos a registro de propiedad	12.384.499	12.252.623	240	1.049	24.273.930	16.424.785	Créditos	Informe GC N° 11/2020

Área Temática	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN								
Objetivo	Promover el desarrollo integral para el vivir bien								
Aspecto	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo y de ingresos de excedentes								
Subindicador	Contrato o documento de compromiso de venta a futuro	-	-	1	-	115.137	10.204	Créditos	Informe GC N° 11/2020
Subindicador	Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales	-	-	-	-	-	-	Créditos	
Subindicador	Producto almacenado	-	-	-	-	-	-	Créditos	
Subindicador	Semoviente	6.665.150	548.966	190	48	21.460.610	1.854.171	Créditos	Informe GC N° 11/2020
Subindicador	Patente de propiedad Intelectual	-	-	-	-	-	-	Créditos	
Subindicador	Otras alternativas de garantías no convencionales previa atomización de ASFI	-	-	-	-	-	-	Créditos	
VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Meta Número de programas planificados	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de programas ejecutados	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de beneficiarios	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	De asistencia técnica	6	6	6	6	1.660	2.930	GATIP	Reporte de programas de AT
Subindicador	De capacitación en gestión productiva	1	1	1	1	800	991	GATIP	Reporte de: GESTION PRODUCTIVA
Subindicador	De capacitación en gestión administrativa	1	1	1	1	2.000	2.723	GATIP	Reporte de: GESTION ADMINISTRATIVA
VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Meta Número de productos	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	7	7	6.454	10.621	274.693.418	271.186.377	Créditos	Informe GC N° 11/2020

Área Temática	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN								
Objetivo	Promover el desarrollo integral para el vivir bien								
Aspecto	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias								
VBA2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Meta Número de convenios suscritos	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	23	0	5.450	0	342.414.326	0	Negocios	Informe GFN N° 9/2020
Aspecto	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva								
VBA3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	300.000	263.936	100	102	110.700	639.093	Negocios	Informe GFN N° 9/2020
		4.365.015	6.767.255	600	670	7.724.512	9.532.257	Créditos	Informe GC N° 11/2020



Área Temática	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN									
OBJETIVO	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez									
Aspecto	Atención de calidad									
VBB1.1	Quejas y resolución de reclamos	Meta Número de reclamos (gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de errores asumidos por la EIF	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento	
Subindicador	Quejas registradas en el Sistema de reclamos	26	37	17	8	6	6	Atención al Cliente	Informe BDP - AC/PR N°05	
Subindicador	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	22	34	16	6	6	8	Atención al Cliente	Informe BDP - AC/PR N°05	
Subindicador	Rectamos resueltos en segunda instancia ven el plazo establecido en la normativa vigente	4	3	1	0	0	0	Atención al Cliente	Informe BDP - AC/PR N°05	
VBB1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Meta Número de programas de capacitación	Resultado de la gestión 2019	Meta Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento	
Subindicador	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	1	26	37	255	428	TALENTO HUMANO	carpetas de capacitación Base de datos	
Subindicador	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	1	9	5	30	42	TALENTO HUMANO	carpetas de capacitación Base de datos	

Área Temática	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN								
<i>OBJETIVO</i>	<i>Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez</i>								
VB1.3	Inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área de cajas/Total de inversiones en infraestructura	Resultado de la gestión 2019	Meta Inversiones en el área de ventas (comercial)/Total de inversiones en infraestructura	Resultado de la gestión 2019	Meta Inversiones en el área rural/Total de inversiones en infraestructura	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Inversiones en infraestructura para la atención al público	NO CORRESPONDE	N/A	20.000	50.980	29.000	112.881	ADM	Contratos de pago
<i>Aspecto</i>	<i>Atención con calidez</i>								
VBB2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Meta Número de programas de capacitación	Resultado de la gestión 2019	Meta Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	1	7	1	255	0	TALENTO HUMANO	Cuadro resumen de las personas capacitadas
Subindicador	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	1	2	3	0	34	TALENTO HUMANO	Cuadro resumen de las personas capacitadas
<i>Objetivo</i>	<i>Asegurar la continuidad de los servicios financieros</i>								
<i>Aspecto</i>	<i>Asegurar la continuidad de los servicios financieros</i>								
VBC1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional			Meta Número de pruebas	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de políticas y/o planes	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión			1	1			Riesgos	Política de Riesgos
Subindicador	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas					1	1	Riesgos	Informe de pruebas de continuidad

Área Temática	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN								
Objetivo	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros								
Aspecto	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales								
VBD1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Meta Número de diagnósticos	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de programas de mejoramiento realizados	Resultado de la gestión 2019			Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	20	41	N/A	N/A			DO - Planificación	Informe N° 104
Subindicador	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	N/A	N/A	4	7			DO - Planificación	Informe N° 104
VBD1.2	Tiempo de atención y filas de espera	Meta Número de cajeros automáticos (cierre de gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Porcentaje de la participación de las transacciones sobre el número total de transacciones (gestión)	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de transacciones electrónicas	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Migración a canales electrónicos	N/A		N/A		N/A		N/A	
Subindicador	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	N/A		N/A		N/A		N/A	
Subindicador	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos	N/A		N/A		N/A		N/A	
Subindicador	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	N/A		N/A		N/A		N/A	

Área Temática	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN									
Objetivo	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros									
Aspecto	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales									
VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Meta Percentil 10 de la distribución	Resultado de la gestión 2019	Meta Mediana	Resultado de la gestión 2019	Meta Percentil 90 de la distribución	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento	
Subindicador	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	7	6	17	12	43	30	Créditos	Informe GC N° 11/2020	
Subindicador	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	7	7	7	Créditos	Informe GC N° 11/2020	
Subindicador	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	7	7	7	Créditos	Informe GC N° 11/2020	

Área Temática	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN									
Objetivo	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros									
Aspecto	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia									
VBE1.1	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	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de consumidores financieros capacitados	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de empleados capacitados	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento	
Subindicador	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	1	1.000	2.602	100	151	Comunicación (Educación Financiera) TALENTO HUMANO	Programa, Reporte de datos	
Subindicador	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	1	100	45	100	173	Comunicación (Educación Financiera) TALENTO HUMANO	Programa, Reporte de datos	
VBE1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Meta Número de cursos o programas realizados	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de empleados capacitados	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de clientes capacitadores	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento	
Subindicador	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	1	120	171	100	1438	Créditos-TALENTO HUMANO-Comunicación (Educación Financiera)	Programa, Reporte de datos	
VBE1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Meta Veces/Mes	Resultado de la gestión 2019	Meta Veces/Año	Resultado de la gestión 2019			Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento	
Subindicador	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB	1	257	N/A				Comunicación	Datos Google Analytics entre el 01/01/2019 al 31/12/2019	
Subindicador	Frecuencia de Visitantes a su página WEB	N/A		1	355.368			Comunicación		

Área Temática	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN								
Objetivo	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros								
Aspecto	Transparencia en la oferta de servicios financieros								
VBF1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Meta Número de cursos o programas realizados	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de empleados capacitados	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de clientes capacitadores	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen	1	1	90	198	1.000	9.836	Comunicación (Educación Financiera) Créditos - TALENTO HUMANO	Programa, Reporte de datos

Área Temática	Eliminar la pobreza								
Objetivo	Acciones contra la pobreza								
Aspecto	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos								
EPA1.1	Focalización	Meta Proporción respecto al total	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Clientes en situación de pobreza	1%	8%	289	2063	26.811.314	8.559.740	RSE/Créditos	BDP - RSE N°09/2020
Aspecto	Monitoreo de la pobreza								
EPB1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Meta Proporción respecto al total	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Clientes nuevos en Situación de pobreza	1%	7%	150	801	100.000	4.142.595	RSE/Créditos	BDP - RSE N°09/2020

Área Temática	Eliminar la pobreza								
Objetivo	Acciones contra la pobreza								
EPB1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Meta Proporción respecto al total	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta Situación	N/A		N/A		N/A		Créditos	
Subindicador	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	N/A		N/A		N/A		Créditos	
Subindicador	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		Créditos	
Subindicador	Deserción (retención) de clientes pobres	N/A		N/A		N/A		Créditos	

Área Temática	Eliminar la exclusión social y económica								
Objetivo	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios								
Aspecto	Inclusión Financiera								
EESE A1.1	Inclusión Financiera	Meta Número de PAF	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de Personal Tiempo Completo asignado a cajas	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de personal total	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Cobertura de puntos de atención financiera	33	34	0	0	242	240	Créditos	Informe GC N° 11/2020
	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	0	0	0	0	0	0	NA	
	Oficinas Centrales	1	1	0	0	11	11	Créditos	Informe GC N° 11/2020

Área Temática	Eliminar la exclusión social y económica								
Objetivo	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios								
Aspecto	Inclusión Financiera								
	Sucursales	5	5	0	0	10	8	Créditos	Informe GC N° 11/2020
	Agencias fijas	33	34	0	0	231	229	Créditos	Informe GC N° 11/2020
	Agencias móviles	0	0	0	0	0	0	NA	
	Cajeros automáticos	0	0	0	0	0	0	NA	
	Oficinas externas	0	0	0	0	0	0	NA	
	Oficinas feriales	0	0	0	0	0	0	NA	
	Otros puntos de atención financiera	0	0	0	0	0	0	NA	
Subindicador	Municipios con Puntos de Atención Financiera PAF (por municipio)	33	34	0	0	231	229	Créditos	Informe GC N° 11/2020
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 de la gestión 2019					Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Quejas por discriminación	4	0					TALENTO HUMANO	Informe de seguimiento - Código de ética
EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Meta Número de programas	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de beneficiarios	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Programas de capacitación orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	1	100	366	0	0	TALENTO HUMANO - Comunicación (Educación Financiera)	Cuadro resumen de las personas capacitadas



Área Temática	Eliminar la exclusión social y económica								
Objetivo	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios								
Aspecto	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social especialmente rural								
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	84.886.273	97.197.182	4.988	8.078	185.300.134	760.538	Créditos	Informe GC N° 11/2020
EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Meta Número de talleres	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de beneficiarios	Resultado de la gestión 2019			Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	100	260	1.500	5.604			Comunicación (Educación Financiera)	Reporte de capacitación y material de capacitación
Subindicador	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micro y pequeñas organizaciones comunitarias	20	10	200	173			Comunicación (Educación Financiera)	Reporte de capacitación y material de capacitación
EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Meta Número de cuentas de ahorro	Resultado de la gestión 2019	Meta Saldo de depósitos	Resultado de la gestión 2019			Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	N/A	N/A			N/A	
Subindicador	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	N/A	N/A			N/A	

Área Temática	Eliminar la exclusión social y económica								
Objetivo	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios								
EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Meta Número de beneficiarios	Resultado de la gestión 2019	Meta Monto pagado	Resultado de la gestión 2019			Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Pago de giros	N/A		N/A				N/A	
Subindicador	Pago de remesas	N/A		N/A				N/A	
Subindicador	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	N/A		N/A				N/A	
Subindicador	Pago de salarios	N/A		N/A				N/A	
Subindicador	Otros pagos (detallar)	N/A		N/A				N/A	
Aspecto	Inclusión financiera de sectores vulnerables								
EESE C1.1	Inclusión financiera para personas con discapacidad	Meta Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Resultado de la gestión 2019	Meta Número de empleados con discapacidad	Resultado de la gestión 2019	Meta Proporción con respecto al total del personal de la EIF	Resultado de la gestión 2019	Responsable	Respaldos a presentar para cumplimiento
Subindicador	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	N/A		N/A				N/A	
Subindicador	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	N/A		7	4	2%	0.84%	TALENTO HUMANO	Archivo personal padre o madre de una persona con discapacidad

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

### 4.3 Notas al estado:

A continuación se presentan las razones por las cuales no se lograron las metas establecidas, así como las acciones a desarrollar para el mejoramiento de resultados en la siguiente gestión.

1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Código	5. Indicadores	9. Diferencia % frente a la meta	10. Notas al estado
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 A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	1%	Al cierre de la gestión 2019 el crecimiento de ventanillas destinado a los sectores estratégicos generadores de excedentes como hidrocarburos, gas y minería, ha sido limitado debido a las condiciones propias de la industria, como la caída de precios y la contracción del mercado, aspectos que no permitieron una mayor demanda de financiamiento..
		VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	20%	“No se logró la meta de colocación con garantías no convencionales debido a lo siguiente: Se implementó una nueva tecnología para el segmento Microcrédito la cual está alineada a los cambios de demanda y oferta en el sistema financiero, la misma permite a los clientes poder brindar diferentes alternativas en garantías accesibles y de rápida constitución, abriendo de esta manera mayores posibilidades de

					acceso al financiamiento. Siendo parte del grupo de garantías, las garantías no convencionales GNC, se encuentran como una alternativa como parte del análisis en los procesos crediticios.”
	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	0%	Con referencia a la meta establecida para la gestión 2019 y en atención al trámite ASFI No T-1501769750 de acuerdo al análisis realizado se ha determinado que los Contratos de Fideicomisos en el marco de lo establecido en el Art. 4° no son Alianzas estratégicas o convenios complementarios para la atención financiera, por lo cual no se reportan datos. Asimismo, se ha informado a la ASFI mediante nota BDP/GO/667/2020
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	42%	26 fue el número de quejas registradas en la gestión 2019, cuando la Unidad de Atención al Cliente aún no existía. Asumo que este número fue tomado como meta basándose en la información histórica; sin embargo, no se consideró el incremento en el número de agencias nuevas y en cantidad de funcionarios

					<p>incorporados, hechos que repercuten directamente en la posibilidad de generar una mayor cantidad de reclamos debido al incremento en el volumen de operaciones y atenciones realizadas. Para la gestión 2020 se realizó una determinación más técnica del número de PR's que podríamos recibir y como acción correctiva, entre otras, se lleva a cabo un programa de capacitación en atención al cliente con calidad y calidez a nivel nacional</p>
<p>Facilitar el acceso universal a todos sus servicios</p>	<p>Inclusión financiera de sectores vulnerables</p>	<p>EESE C1.1</p>	<p>Inclusión para personas con discapacidad</p>	<p>44%</p>	<p>En la gestión 2019 no se alcanzó al 2% de acuerdo a la normativo vigente, siendo que el BDP_SAM no contó con cargos operativos de apoyo acédalos El plan de acción a seguir será retomar la coordinación con ONG's o Instituciones (como ser Humanity and Inclusión u otros) de tal forma que se pueda avanzar tanto en el cumplimiento normativo como en la concientización y trato a personas con discapacidad en el Banco.</p>

## 5. 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.

### Conclusiones

- El Balance Social muestra el cumplimiento del compromiso social institucional, frente a problemáticas sociales identificadas, así como la planificación de acciones correctivas pendientes para aumentar la productividad y la eficiencia de sus acciones orientadas a la solución de problemas sociales, el cual alcanzó al 130%.
- El BDP – S.A.M. ha ampliado su atención a los sectores de menor cobertura, mediante la otorgación de créditos, formación en Educación financiera y Asistencia Técnica y fideicomisos de segundo piso.
- El BDP – S.A.M. contribuye con uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que es la Eliminación de la pobreza, para ello desarrolló una herramienta que permite medir el nivel de pobreza de los clientes y posteriormente realizar seguimientos de mejora personalizadas, con la finalidad de realizar el seguimiento al progreso económico que obtuvo mediante la otorgación del crédito.
- Otras estrategias asumidas, realizadas en la gestión 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 BDP – S.A.M. al ser el único banco de desarrollo en el mercado, 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.
- Se identifica metas planificadas en la Determinación de metas de Función Social para la gestión 2019 no fueron cumplidas, principalmente porque las áreas tuvieron que enfrentar a situaciones externas que difícilmente pueden controlarse.

### Recomendaciones

- Se recomienda que el banco realice seguimientos más continuos a los indicadores planificados en la Determinación de metas de Función Social, con la finalidad de analizar la probabilidad de cumplimiento o en su defecto realizar los procesos requeridos para la modificación de las mismas.
- Para la planificación de la gestión 2020 se recomienda tomar como base los resultados de los indicadores gestionados y realizar adecuación a las metas en función a las nuevas estructuras establecidas por el banco y en función a la situación externa que debe enfrentar.