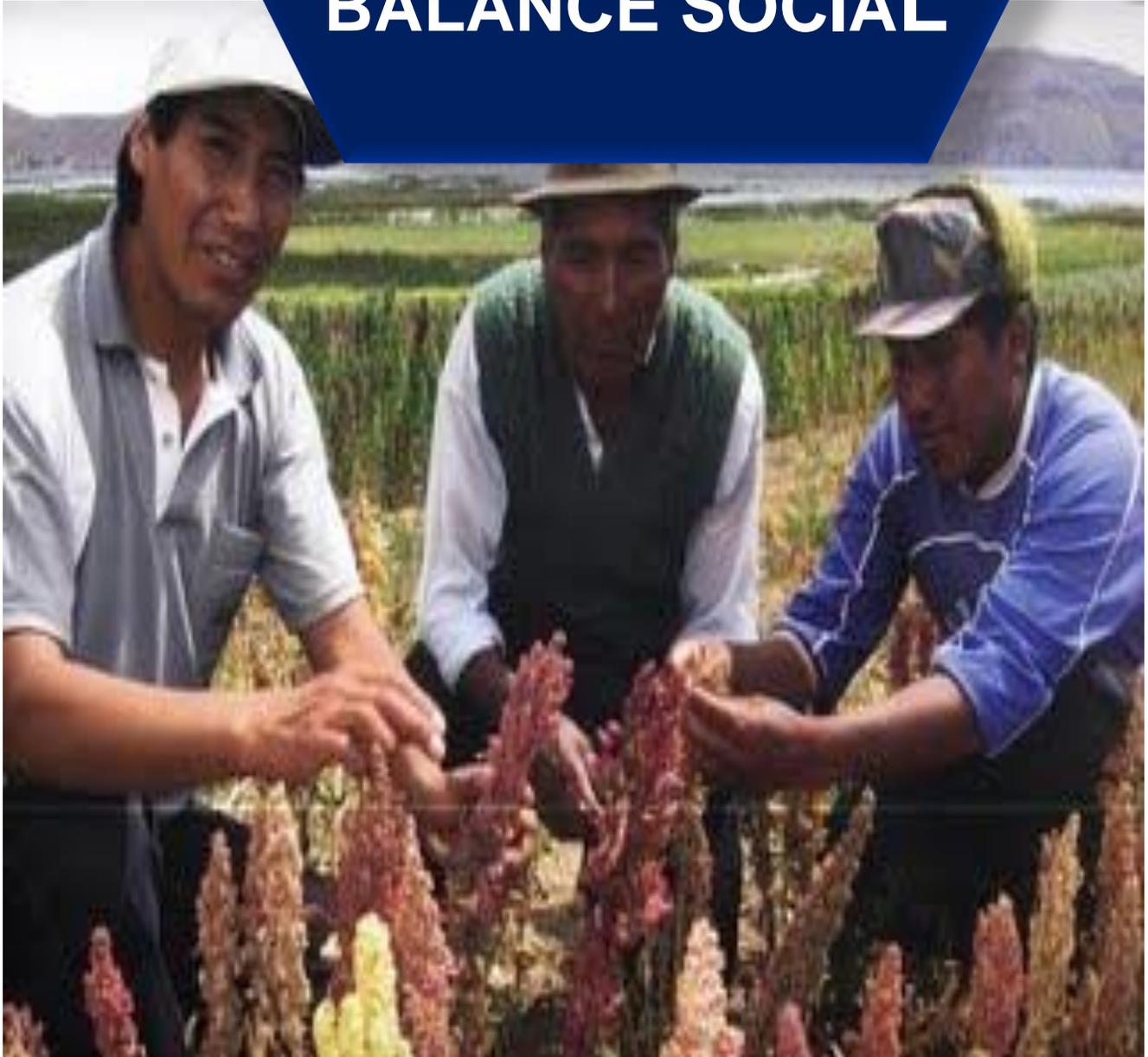


BDP – S.A.M.

BALANCE SOCIAL



GESTIÓN 2020

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	2
2. METODOLOGÍA	2
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	2
3.1. La alineación de los objetivos de función social de los servicios financieros	3
3.2. Mercado objetivo	3
3.3. Transparencia	4
3.4. Gobernabilidad.....	4
3.5. Capacitación.....	6
3.6. Metas	6
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL:	8
4.1. Directrices de la calidad información:.....	8
4.2. Recopilación de la información:	8
4.3. Características de la información recolectada	9
4.4. Desagregación de la información	9
5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL	9
5.1. Indicadores y metas:.....	11
5.3. Notas al estado	30
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Lineamientos Función Social.....	2
Cuadro N° 2: Mercado objetivo BDP.....	4
Cuadro N° 3: Objetivo estratégicos BDP.....	6
Cuadro N° 4: Indicadores del Balance Social	11
Cuadro N° 5: Sub Indicadores del Balance Social	17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°: 1: Organigrama general del BDP – S.A.M.....	5
---	---

1. INTRODUCCIÓN

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 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 da a conocer el Balance Social del BDP – SAM, correspondiente a la gestión 2020, poniendo a disposición del lector los resultados que se han obtenido en la gestión.

Para 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 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.
- Definir y plantear la Determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) de la gestión.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de la Determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social).
- Análisis, validación de información y revisión de respaldos recibidos de las diferentes Gerencias y Unidades para la elaboración del Balance Social.

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 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 se determinan en el Plan Estratégico de la Función Social, relacionados a los Objetivos Estratégicos del PEI del Banco, éstos son:

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”. Las líneas de acción del objetivo son 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.

Los puntos ya citados dan lineamientos para el cumplimiento del Balance Social, tomando en cuenta la alineación de los objetivos estratégicos y el segmento de mercado que el Banco atiende.

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	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 BDP

Fuente: Elaborado por RSE y FS – J. Nacional de Planificación, Seguimiento y Control

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; 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. basa su accionar en la transparencia, que ha sido normado para su implementación en los códigos de ética y conducta, mismos que son 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.

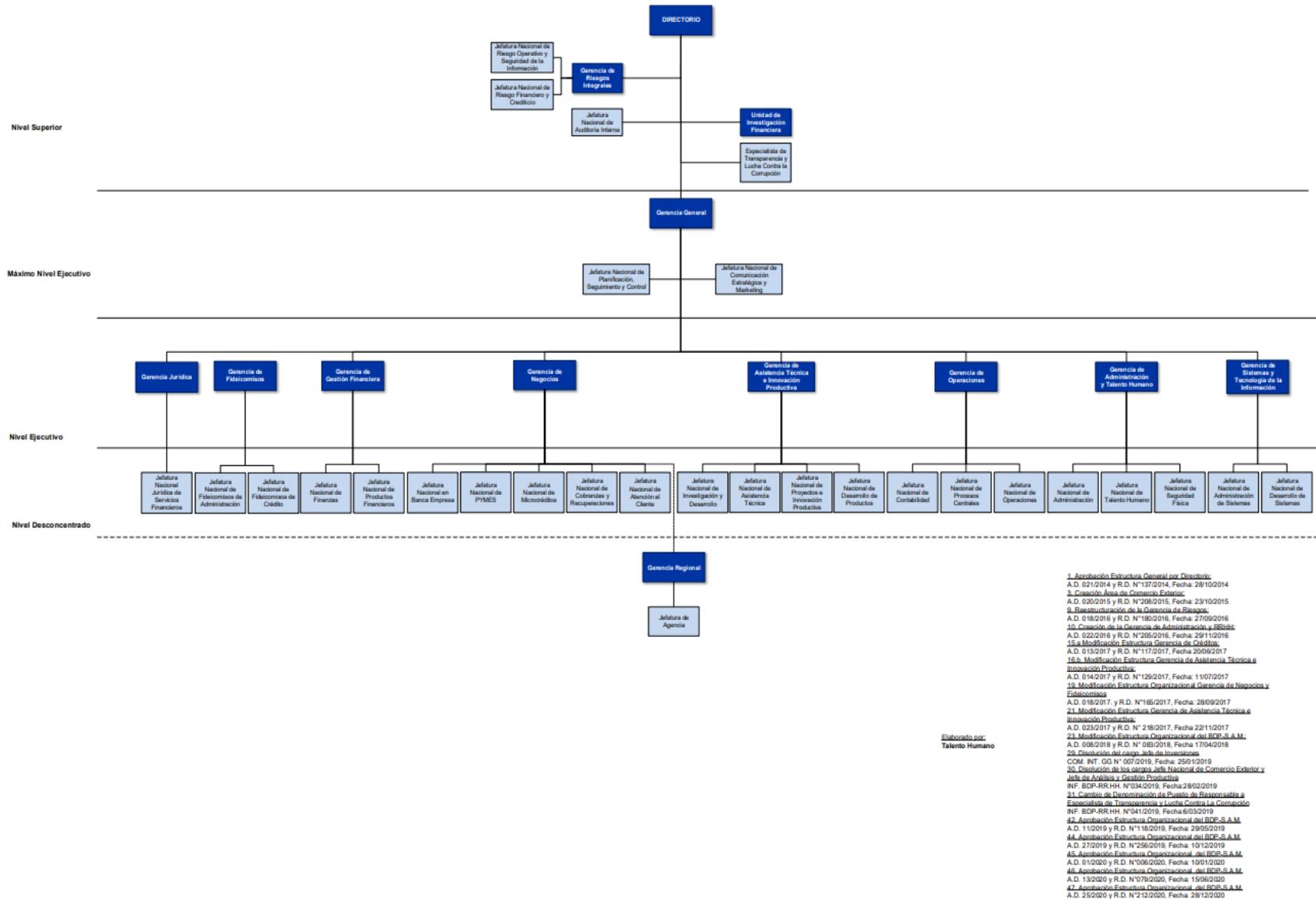
Con este fin, cada gestión, mediante el envío de informes anuales, al ente regulador se presenta los resultados obtenidos de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial.

3.4. 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 ellos dan directrices y los lineamientos para el cumplimiento de las metas planteadas; así mismo las unidades ejecutoras (funcionarios) darán cumplimiento de las metas planificadas en la Determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) de la gestión.

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

Gráfico N°: 1: Organigrama general del BDP – S.A.M.



Fuente: Talento Humano – BDP – S.A.M.

3.5. Capacitación

El BDP – S.A.M. asume que la formación de su personal es la inversión más relevante que realiza; es por ello que la gestión 2020 se ha ejecutado 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.

3.6. Metas

La determinación de metas de 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 Gerencia y las unidades 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° 3: Objetivo estratégicos BDP

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS DE FUNCIÓN SOCIAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Desarrollo integral para el vivir bien	Promover el desarrollo integral para el vivir bien	<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 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> <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>

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS DE FUNCIÓN SOCIAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	<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>
	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	<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>
	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	<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>
	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>

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS DE FUNCIÓN SOCIAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
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> <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

4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL:

El Balance Social fue elaborado con los resultados remitida por las diferentes Gerencias y Unidades, que efectivizaron el cumplimiento de las metas establecidas en la Determinación de metas de Función Social 2020; 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 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 plasmar sus metas en la Determinación de metas de Función Social 2020.
- b) Proceso de seguimiento Determinación de metas de Función Social 2020 trimestrales, mismos que remiten periódicamente para identificar el porcentaje de cumplimiento a la fecha solicitada.
- c) 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:

- 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) Sistematización de datos de cada área involucrada para la validación, así como validar su documentación.
- d) Presentar del informe de Balance Social a Comité y Directorio para su aprobación.

4.3. 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 2020. 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 2021.

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 2020. A continuación, se describe el porte del Banco a los Objetivos de Función social definidos por el ente regulador:

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 103.94%, con 17 indicadores, de ellos 15 fueron cumplidos y 2 no lograron la meta estimada.

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 164% de logro a la meta planteada para la gestión 2020.

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 91.80%.

A continuación, se presenta la matriz de Balance Social correspondiente a la gestión 2020, en base a los formatos establecidos para tal efecto.

5.1. Indicadores y metas:

Cuadro 4: Indicadores del Balance Social

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM (**)	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	Estrategia	6. Expresado en	7. Meta	8. Resultado Obtenido (***)	9. Diferencia en % frente a la meta	11. Responsable de proveer y verificar la información	12. Documentos de Respaldo	
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 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 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 A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	Realizar Seguimiento y control periódico a los resultados	USD	343.406.287	611.497.015	178%	G. Negocios y G. Gestión Financiera (ventanillas)	Reporte de Gerencia de Negocios Gerencia de Gestión Financiera	
			VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	N/A	USD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Realizar Seguimiento y control periódico a los resultados	USD	30.500.000	29.756.474	98%	G. Negocios	Reporte de Gerencia de Negocios	
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	programas de Asistencia Técnica (ATE + AG)	Programas	4	4	100%	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	Informe GATIP N°02 Actas de comité	
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Realizar un diagnóstico a los productos actuales y ver alternativas de mejora	Productos	8	9	113%	G. Negocios + GATIP	Reporte de Gerencia de Negocios	

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM (**)	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	Estrategia	6. Expresado en	7. Meta	8. Resultado Obtenido (***)	9. Diferencia en % frente a la meta	11. Responsable de proveer y verificar la información	12. Documentos de Respaldos
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar créditos al sector productivo para pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros Lineamiento estratégico 2.1. Expandir las operaciones de financiamiento de las Ventanillas hacia el sector productivo mediante el sistema financiero. Lineamiento estratégico 2.2 Continuar otorgando créditos a través de Fideicomisos Administrados de Crédito Lineamiento estratégico 2.3 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	Contratos Vigentes de Fideicomisos Sectoriales con mayor impacto productivo.	Número de Contratos	0	0	100%	G. Gestión Financiera	
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva(*)	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 1.3: Ampliación de las operaciones financieras de primer piso	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)	Realizar Seguimiento y control periódico a los resultados	\$us	14.533.362	14.645.066	101%	G. Negocios y G. Fideicomisos	Reporte de Gerencia de Negocios Gerencia de Gestión Financiera
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	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 4.3: 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 Adecuar la estructura organizacional en correspondencia a las necesidades y objetivos institucionales y mejorar la gestión de los recursos humanos.	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Generar una cultura de calidad en atención al cliente interno y externo en el banco	Número de quejas	40	41	98%	G. Negocios (J. Atención al Cliente)	Reporte Jefatura de Atención al cliente (Punto de reclamo)
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Implementación y ejecución del programa	Programa	1	1	100%	G. Administración y T H	Informe TH N° 05
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Coordinar con la Gerencia de Créditos la apertura de agencias	Monto en Sus.	43.700	24.276	56%	G. Administración y T H	Contratos de servicio
	Atención con calidez		VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Implementación y ejecución del programa	Programa	1	1	100%	G. Negocios (J. Atención al Cliente)	Plan de capacitación 2020 Listas de personal capacitado Contenido de la temática

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM (**)	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	Estrategia	6. Expresado en	7. Meta	8. Resultado Obtenido (***)	9. Diferencia en % frente a la meta	11. Responsable de proveer y verificar la información	12. Documentos de Respaldo
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	Realizar Pruebas al Plan de continuidad	Nro. De informes	1	2	200%	G. Riesgos	Informe GRI N° 73 Informe GR-T 64
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 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 D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Implementar la gestión por procesos en el Banco	N° de Procesos	20	25	125%	J. Planificación	Informe UPOYM N°05
			VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	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	Contar con la tecnología adecuada para cumplir con los tiempos establecidos	Número de días	9	9	100%	G. Negocios	Reporte de Gerencia de Negocios

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM (**)	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	Estrategia	6. Expresado en	7. Meta	8. Resultado Obtenido (***)	9. Diferencia en % frente a la meta	11. Responsable de proveer y verificar la información	12. Documentos de Respaldos
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 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 E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.	Programa de Educación Financiera	Programa	1	1	100%	J. COMUNICACIÓN	Informe CE&M N°04 Programa de Educación Financiera 2020 Lista de personal capacitado
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Implementación del Programa	Programa	1	0	0%	J. COMUNICACIÓN	
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	Publicación de cortos Audiovisuales	N° de Publicaciones	3	3	100%	J. COMUNICACIÓN	Capsulas informativas Frecuencia de visitas
	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 de información interna y externa sobre servicios financieros	Programa	1	1	100%	J. COMUNICACIÓN	Informe CE&M N°04 Programa de Educación Financiera 2020 Lista de personal capacitado

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM (**)	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	Estrategia	6. Expresado en	7. Meta	8. Resultado Obtenido (***)	9. Diferencia en % frente a la meta	11. Responsable de proveer y verificar la información	12. Documentos de Respaldo
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	EP A1.1	Focalización	Realizar estudios identificación de clientes en situación de pobreza	% de clientes	1%	1,64%	164%	G. Negocios	Informe UP N° 16 Total, de clientes de primer piso = 32744 (datos provistos por el jefe de productos financieros) Total de clientes de 2do piso (ventanillas) = 50841 (datos provistos por Analista de FOCASE - Negocios)
	Monitoreo de la pobreza (****)		EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	G. Negocios	
			EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	G. Negocios	
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 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	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	Consolidar los puntos de atención financiera actuales	N° de PAF	38	38	100%	G. Negocios	Reporte de Gerencia de 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	Implementar un plan de capacitación anual	Número de quejas	5	0	100%	G. Negocios	Reporte Jefatura de Atención al cliente (Punto de reclamo)
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Implementación y ejecución del programa	Programa	1	1	100%	G. Negocios	Plan de capacitación 2020 Listas de personal capacitado Material de difusión Agencias

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM (**)	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	Estrategia	6. Expresado en	7. Meta	8. Resultado Obtenido (***)	9. Diferencia en % frente a la meta	11. Responsable de proveer y verificar la información	12. Documentos de Respaldo	
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menos desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)		EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Realizar Seguimiento y control periódico a los resultados	\$us	232.722.224	226.428.074	97%	G. Negocios	Reporte de Gerencia de Negocios	
			EESE B1.2	Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	Implementación del Programa de Educación Financiera	N° de talleres	1	1	100%	J. Comunicación	Informe CE&M N°04 Lista de personal capacidad	
			EESE B1.3	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	N/A	Cant	N/A		N/A	N/A	N/A	
			EESE B1.4	Servicios de pagos en el área rural	N/A	Cant	N/A		N/A	N/A	N/A	
	Inclusión financiera de sectores vulnerables		EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	contrataciones	% de contrataciones	2%	1%	54%	G. Administración y T H	Listado de personal	

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

5.2. Subindicadores:

Cuadro 5: Indicadores del Balance Social

Área Temática	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN								
Objetivo	VBA	Promover el desarrollo integral para el vivir bien								
Aspecto	VBA1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo y de ingresos de excedentes								
			Metas DICIEMBRE 2020			Área responsable	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
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)		Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
Subindicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	49.917.875	24.713	241.128.293	G. Negocios y G. Gestión Financiera	81.476.848	32.182	385.128.490	Reporte de Gerencia de Negocios Gerencia de Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino; B)	1.350.000.000	860	6.900.000	G. Negocios y G. Gestión Financiera	1.874.760	996	7.962.860	Reporte de Gerencia de Negocios Gerencia de Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino; E)	12.946.109	3.889	75.000.000	G. Negocios y G. Gestión Financiera	44.986.064	8.849	145.983.000	Reporte de Gerencia de Negocios Gerencia de Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	1.445.019	3	11.500.000	G. Negocios y G. Gestión Financiera	13.018.769	833	54.660.049	Reporte de Gerencia de Negocios Gerencia de Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	0	0	0	G. Negocios y G. Gestión Financiera	87.860	6	538.342	Reporte de Gerencia de Negocios Gerencia de Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	1.747.506	423	8.877.994	G. Negocios y G. Gestión Financiera	5.152.610	916	17.224.275	Reporte de Gerencia de Negocios Gerencia de Gestión Financiera

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)	Área responsable	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
Subindicador	VBA1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VBA1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VBA1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
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)	Área responsable	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
Subindicador	VB A1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:	5.740	4.500	30.500.000	G. Negocios	6.301.634	5.433	29.756.474	Reporte de Gerencia de Negocios
		Fondo de garantía	0	0	0	G. Negocios	0	0	0	
		Seguro agrario	0	0	0	G. Negocios	0	0	0	
		Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	4.700.000	3.710	24.500.000	G. Negocios	5.238.585	4.462	24.001.386	Reporte de Gerencia de Negocios
		Activos no sujetos a registro de propiedad	750.000	520	4.100.000	G. Negocios	806.212	636	4.004.693	Reporte de Gerencia de Negocios
		Contrato o documento de compromiso de venta a futuro	0	0	0	G. Negocios	0	0	0	
		Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales	0	0	0	G. Negocios	0	0	0	

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)	Área responsable	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
		Producto almacenado	0	0	0	G. Negocios	0	0	0	
		Semoviente	290.000	270	1.900.000	G. Negocios	256.837	332	1.750.395	Reporte de Gerencia de Negocios
		Patente de propiedad Intelectual	0	0	0	G. Negocios	0	0	0	
		Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI	0	0	0	G. Negocios	0	0	0	
INDICADOR	VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Meta Número de programas planificados	Meta Número de programas ejecutados	Meta Número de beneficiarios		Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios	Respaldo
Subindicador	VB A1.4.1	De asistencia técnica	2	5	2300	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	2	6	4459	"Informe GATIP N°02 Actas de comité"
		De capacitación en gestión productiva	1	1	900	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	1	1	1.100	"Informe GATIP N°02 Actas de comité"
		De capacitación en gestión administrativa	1	1	1250	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	1	1	1.390	"Informe GATIP N°02 Actas de comité"
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)		Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
Subindicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	8	29.927	343.606.116	G. Negocios	9	39.722	345.670.570	Reporte de Gerencia de Negocios
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)		Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
Subindicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	0	0	0	G. Fideicomisos	0	0	0	

Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o Innovaciones vinculadas a la actividad productiva								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
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)		Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
Subindicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	5.090.628	1.930	14.533.362	G. Negocios y G. Fideicomisos	5.817.026	1.700	14.645.066	Reporte de Gerencia de Negocios Gerencia de Gestión Financiera
OBJETIVO	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez								
Aspecto	VB B1	Atención de calidad								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
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		Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Número de errores asumidos por la EIF	Respaldo
Subindicador	VB B1.1.1	Quejas registradas en el Sistema de reclamos	40	25	15	G. Negocios (J. A. Cliente)	41	36	5	Reporte Jefatura de Atención al cliente (Punto de reclamo)
Subindicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	30	20	7	G. Negocios (J. A. Cliente)	31	26	5	Reporte Jefatura de Atención al cliente (Punto de reclamo)
Subindicador	VB B1.1.3	Rectamos resueltos en segunda instancia ven el plazo establecido en la normativa vigente	10	5	3	G. Negocios (J. A. Cliente)	10	9	1	Reporte Jefatura de Atención al cliente (Punto de reclamo)

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		Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación	Respaldo
Subindicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	15	100	G. Administración y TH	1	6.06	53	Informe TH N° 05 Reporte de capacitación de TH
Subindicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	15	100	G. Administración y TH	1	11,82	217	Informe TH N° 05 Reporte de capacitación de TH
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		Inversiones en el área de cajas/Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área de ventas (comercial)/Total de inversiones en infraestructura	Inversiones en el área rural/Total de inversiones en infraestructura	Respaldo
Subindicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	N/A	100%	0%	G. Administración y TH	0	55,55%	0	Contratos de servicio
Aspecto	VB B2	Atención con calidez								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
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		Número de programas de capacitación	Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación	Respaldo
Subindicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	8	30	G. Negocios (J. A. Cliente)	1	1	0	Plan de capacitación 2020 Listas de personal capacitado Contenido de la temática
Subindicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	8	30	G. Negocios (J. A. Cliente)	1	0	0	

Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros								
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
INDICADOR	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Meta Número de pruebas	Meta Número de políticas y/o planes			Número de pruebas	Número de políticas y/o planes	Respaldo
Subindicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		1		G. Riesgos	-	2		Informe GRI N° 73 Informe GR-T 64
Subindicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas			1	G. Riesgos	-		1	Informe GRI N° 73 Informe GR-T 65
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								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
INDICADOR	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Meta Número de diagnósticos	Meta Número de programas de mejoramiento realizados			Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados		Respaldo
Subindicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	10			J. Planificación	10			Informe UPOYM N°05
Subindicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		20		J. Planificación		25		Informe UPOYM N°05

INDICADOR	VB D1.2	Tiempo de atención y filas de espera	Meta Número de cajeros automáticos (cierres de gestión)	Meta Porcentaje de la participación de las transacciones sobre el número total de transacciones (gestión)	Meta 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	N/A
Subindicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos	NA	N/A	N/A	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	NA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos	NA	N/A	N/A	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		Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución	Respaldo
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	5	9	21	G. Negocios	4	9	26	Reporte de Gerencia de Negocios
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	Reporte de Gerencia de Negocios
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	Reporte de Gerencia de Negocios

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								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
INDICADOR	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	Meta Número de programas ejecutados	Meta Número de consumidores financieros capacitados	Meta Número de empleados capacitados		Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados	Respaldo
Subindicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	4.000	150	J. Comunicación	1	12.093	220	Informe CE&M N°04 Programa de Educación Financiera 2020 Lista de personas capacitadas
Subindicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	4.000	150	J. Comunicación	1	36	0	Informe CE&M N°04
INDICADOR	VB E1.2	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		Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados	Respaldo
Subindicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	150	1.000	J. Comunicación	0	0	0	
INDICADOR	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Meta Veces/Mes	Meta Veces/Año			Veces/Mes	Veces/Año		Respaldo
Subindicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB		3		J. Comunicación		3		Capsulas informativas
Subindicador	VB E1.3.2	Frecuencia de Visitantes a su página WEB	3000			J. Comunicación	77.366			Frecuencia de visitas

Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
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		Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados	Respaldo
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	4.000	J. Comunicación	1	220	12093	Informe CE&M N°04 Programa de Educación Financiera 2020 Lista de personas capacitadas
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								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
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)		Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
Subindicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	1%	331	1.417.807	G. Negocios	1,64%	1368	742.581.823	Informe UP N° 16 Total, de clientes de primer piso = 32744 Total de clientes de 2do piso (ventanillas) = 50841

Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
INDICADOR	EP B1.1	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)		Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
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	N/A
INDICADOR	EP B1.2	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)		Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
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	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	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	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	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								
			Metas DICIEMBRE 2020			Área responsable	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
INDICADOR	EESE A1.1	Inclusión Financiera	Meta Número de PAF	Meta Número de Personal Tiempo Completo asignado a cajas	Meta Número de personal total		Número de PAF	Número de Personal Tiempo Completo asignado a cajas	Número de personal total	Respaldo
Subindicador	EESE A1.1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	38	N/A	208	G. Negocios	38	-	274	Reporte de Gerencia de Negocios
		Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	38	N/A	208	G. Negocios	38	-	274	Reporte de Gerencia de Negocios
		Oficinas Centrales	1	N/A	15	G. Negocios	1	-	33	Reporte de Gerencia de Negocios
		Sucursales	3	N/A	30	G. Negocios	3	-	7	Reporte de Gerencia de Negocios
		Agencias fijas	34	N/A	163	G. Negocios	34	-	234	Reporte de Gerencia de Negocios
		Agencias móviles	0	N/A	0	G. Negocios	0	-	0	
		Cajeros automáticos	0	N/A	0	G. Negocios	0	-	0	
		Oficinas externas	0	N/A	0	G. Negocios	0	-	0	
		Oficinas feriales	0	N/A	0	G. Negocios	0	-	0	
		Otros puntos de atención financiera	0	N/A	0	G. Negocios	0	-	0	
Subindicador	EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera PAF (por municipio)	0	N/A	0	G. Negocios	34	-	0	Reporte de Gerencia de Negocios
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			Área responsable	Número de quejas			Respaldo
Subindicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	5			G. Negocios (J. A. Cliente)	0			Reporte Jefatura de Atención al cliente (Punto de reclamo)

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	Área responsable	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación	Respaldo
Subindicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	360	50	G. Negocios (J. A. Cliente)	1	0	0	Plan de capacitación 2020 Listas de personal capacitado Material de difusión Agencias
Aspecto	EESE B1	Inclusión Financiera								
			Metas DICIEMBRE 2020			Área responsable	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
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)		Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Respaldo
Subindicador	EESE B.1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	45.808.034	23.692	232.722.224	G. Negocios	306.008.500	30.494	226.428.074	Reporte de Gerencia de Negocios
INDICADOR	EESE B.2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Meta Número de talleres	Meta Número de beneficiarios			Número de talleres	Número de beneficiarios		Respaldo
Subindicador	EESE B.2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	1	603		J. Comunicación	1	636		Informe CE&M N°04 Lista de personal capacitado
Subindicador	EESE B.2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micro y pequeñas organizaciones comunitarias	0	0		J. Comunicación	0	1		Informe CE&M N°04 Lista de personal capacitado
INDICADOR	EESE B.3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Meta Número de cuentas de ahorro	Meta Saldo de depósitos						Respaldo
Subindicador	EESE B.3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A		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	N/A	N/A

INDICADOR	EESE B.4.1	Servicios de pagos en el área rural	Meta Número de beneficiarios	Meta Monto pagado		Área responsable				Respaldo
Subindicador	EESE B.4.1.1	Pago de giros	N/A	N/A		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	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	N/A	N/A
Subindicador	EESE B.4.1.4	Pago de salarios	N/A	N/A		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	N/A	N/A
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables								
			Metas DICIEMBRE 2020			Áreas responsables	Resultados DICIEMBRE 2020			Respaldo
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		Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Número de empleados con discapacidad	Proporción con respecto al total del personal de la EIF	Respaldo
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	N/A
Subindicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	N/A	9	2%	G. Administración y TH	N/A	5	1%	Listado de personal

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

5.3. Notas al estado

A continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento a la meta determinada y el cumplimiento o sus correspondientes:

- Desarrollo integral para el vivir bien				
Código	Indicadores	% de cumplimiento	Resultado obtenido/Comentarios	Notas al estado
VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	178%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores	
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	98%	Casi se cumplió con la meta proyectada de indicadores y de los sub indicadores. Donde la mayor parte fue garantizada de manera convencional.	
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	113%	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	100%	No se estableció meta en relación a este indicador	
VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****)	101%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores	
VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	98%	Casi se cumplió con la meta proyectada de indicadores y los sub indicadores, llegando a tener 1 queja sobre el límite.	
VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	100%	Se cumplió con la meta proyectada de indicadores y los sub indicadores	
VB B1.3	Inversiones en infraestructura	56%	No se logró 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	Por la pandemia del Covid - 19 y la situación actual en el país no se realizó aperturas de Agencias. El monto presentado corresponde a la adecuación de la nueva agencia de El Alto (traslado)
VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores	

Código	Indicadores	% de cumplimiento	Resultado obtenido/Comentarios	Notas al estado
VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	200%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores	
VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	125%	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	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores	
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	0%	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	La temática, programada capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros, es dada a conocer de manera verbal por los oficiales de crédito, por lo cual no se cuenta con los respaldos necesarios en la gestión 2021 la temática está incluida en el programa de Educación Financiera
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 RSE y FS – J. Nacional de Planificación, Seguimiento y Control

- Eliminar la Pobreza

Código	Indicadores	% de cumplimiento	Resultado obtenido	Notas al estado
EP A1.1	Focalización	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores	

Fuente: Elaborado por RSE y FS – J. Nacional de Planificación, Seguimiento y Control

Eliminar la exclusión social y económica

Código	Indicadores	% de cumplimiento	Resultado obtenido	Notas al estado
EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	100%	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	97%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores	
EESE B1.2	Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	100%	Se cumplió con la meta proyectada de los indicadores y los sub indicadores	
EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	54%	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	Por la pandemia no se realizó capacitaciones a clientes, sin embargo se realizaron materiales de audiovisuales que fueron difundidos en las Agencias BDP

Fuente: Elaborado por RSE y FS – J. Nacional de Planificación, Seguimiento y Control

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

- Frente a la pandemia mundial del COVID – 19, en la gestión 2020, el Balance Social del BDP – S.A.M. muestra que el compromiso de la organización con la sociedad es constante y que la planificación implementada en la Determinación de metas de Función Social fue cumplida, llegando a un 119% de cumplimiento respecto a su meta.
- El BDP-S.A.M. ha ampliado su alcance de público atendido con educación financiera, capacitaciones de asistencia técnica y la otorgación de fideicomisos, así como de créditos directos.
- El BDP-SAM ha contribuido al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para la erradicación de la pobreza. Desde la no discriminación en la otorgación de créditos hasta una adecuada identificación, que luego permite realizar seguimientos personalizados de mejora.
- 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.

- Las dificultades de acercamiento, a causa de la pandemia Covid – 19, hizo que se adoptaron diversas herramientas de formación, como ser: educación virtual, material audiovisual difundidos en agencias, entre otros.

6.2. Recomendaciones

Las recomendaciones derivadas de los resultados son:

- Considerar las contingencias socio-ambientales, como la pandemia, para definir metas y por ende acciones que permitan el cumplimiento en gestión 2021.
- Retomar la apertura de nuevos puntos de atención en lugares con baja bancarización.