



INFORME DE BALANCE SOCIAL GESTIÓN 2018

La Paz - 2019

Contenido

Introducción	3
1. Metodología	4
2. Orientación Estratégica	4
2.1 La alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros	4
2.2 Mercado objetivo	5
2.3. Transparencia	6
2.4. Gobernabilidad	6
2.5. Estructura Organizativa de las Instancias Directivas y la Alta Gerencia	6
2.6. Capacitación	8
2.7. Metas	8
3. Calidad de información del Balance Social:	8
3.1. Directrices de la calidad información:	8
3.2. Recopilación de la información:	8
3.3. Características de la información recolectada	9
3.4. Desagregación de la información	9
4. Estado de Balance Social	9
4.1 Indicadores y metas:	11
4.2 Subindicadores:	16
4.3 Notas al Balance Social:	25
5. Conclusiones y recomendaciones	30

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 2018 Artículo 2°, Sección 3 del presente Reglamento.”, se elabora el informe de Balance Social del BDP – SAM, correspondiente a la gestión 2018

El Balance Social refleja el impacto en las dimensiones: económica, social y ambiental desarrollado en la gestión, permitiendo establecer compromisos institucionales en materia de sostenibilidad para las siguientes gestiones. El Balance Social, al tener como inspiración la RSE, conlleva la responsabilidad de tomar acciones sobre lo bueno y lo malo de la gestión.

Es por esta razón que el presente documento da a conocer los resultados que el BDP – S.A.M. ha obtenido en la gestión 2018, en relación a las dimensiones: económica, social y ambiental, basados en los siguientes lineamientos:

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

Se podrá percibir que el mismo es un documento netamente técnico que apoyará a identificar el cumplimiento de las metas planificadas en el Plan de Función Social de la gestión 2018, para posteriormente desarrollar estrategias de intervención y fortalecimientos.

1. Metodología

Con la finalidad de reflejar adecuadamente la información del Balance Social, correspondiente a la gestión 2018, se ha asumido como estrategia metodológica de sistematización de datos y la sistematización de experiencias, que genera el ordenamiento y clasificación de todo tipo de datos e información, bajo determinados criterios, categorías, relaciones, etc. Su materialización más extendida es la creación de las bases de datos.

La sistematización es aplicable a la ciencia pero también a la vida cotidiana, e implica el establecimiento de un sistema u ordenamiento para lograr los mejores resultados factibles conforme al fin a alcanzar.

2. Orientación Estratégica

El BDP – S.A.M. en el 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, ha implementado como estrategia en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017 – 2021 indicadores de cumplimiento de los objetivos de Función Social, los 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

Así mismo, con la finalidad de ampliar sus coberturas de atención a sectores desatendidos del país, se otorga Servicios no financieros tales como Educación Financiera, 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

La transparencia bancaria hace referencia a las buenas prácticas de las entidades financieras con los clientes y los funcionarios bancarios en cuanto a productos bancarios y balance de situación se refiere.

Tomando en cuenta la presente el BDP – S.A.M. basa su transparencia en relación a los códigos de buenas prácticas que el banco, mismas 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 vía medios de prensa y conferencias, se presenta los resultados de obtenidos incluyendo los resultados de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial. Para este fin se invita a diferentes sectores de la población como representantes de gobierno, de sectores fabriles y gremiales, prensa, empleados, etc. 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.

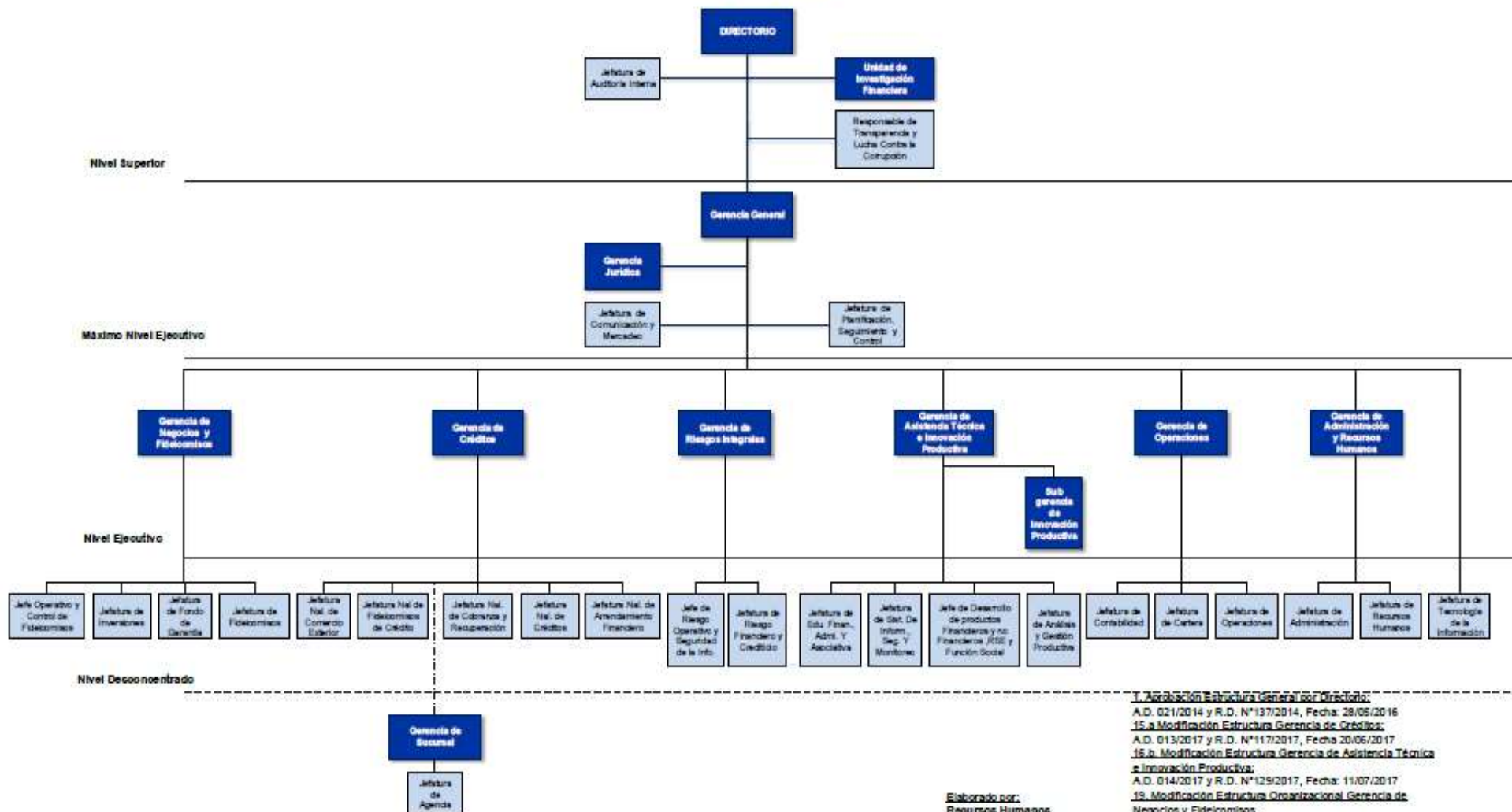
2.4. Gobernabilidad

Para el BDP - S.A.M. el Gobierno Corporativo consiste en salvaguardar el interés de las partes afectadas, en conformidad con el interés público y de forma sostenible; para ello se basa en un conjunto de principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminados a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura estructurada en la transparencia de la gestión empresarial y en el desarrollo de sus actividades en el marco de la otorgación de servicios financieros y no financieros con altos niveles de calidad y excelencia.

2.5. Estructura Organizativa de las Instancias Directivas y la Alta Gerencia

Los Directores Titulares y Suplentes del BDP - S.A.M. actuales fueron nombrados por un periodo de dos (2) años de acuerdo a lo dispuesto en los anteriores Estatutos Sociales, aprobados por el Decreto Supremo N° 29085 de 28 de marzo de 2007, se encuentra conformado por una estructura organizativa que le permite reflejar una clara segregación de responsabilidades y funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las actividades y operaciones de la entidad; evitando la concentración de labores y decisiones en pocas personas, así como la generación de posibles conflictos de interés, de acuerdo a la siguiente jerarquía:

**ORGANIGRAMA GENERAL DEL BDP-S.A.M.
AL 30 DE ABRIL DE 2018**



Elaborado por:
Recursos Humanos

T. Modificación Estructura General por Directorio:
A.D. 021/2014 y R.D. N°137/2014, Fecha: 28/05/2016
15 a. Modificación Estructura Gerencia de Crédito:
A.D. 013/2017 y R.D. N°117/2017, Fecha 20/06/2017
15 b. Modificación Estructura Gerencia de Asistencia Técnica e Innovación Productiva:
A.D. 014/2017 y R.D. N°129/2017, Fecha: 11/07/2017
18. Modificación Estructura Organizacional Gerencia de Negocios y Fiduciarias
A.D. 018/2017 y R.D. N°165/2017, Fecha: 28/09/2017
21. Modificación Estructura Gerencia de Asistencia Técnica e Innovación Productiva:
A.D. 023/2017 y R.D. N° 218/2017, Fecha 22/11/2017
23. Modificación Estructura Organizacional del BDP-S.A.M.:
A.D. 008/2018 y R.D. N° 083/2018, Fecha 17/04/2018

2.6. 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 2018 se ha ejecutado el Plan de Capacitación, bajo la responsabilidad del área de RRHH. La misma se basó en la necesidad de formación que requería el personal, diversificando los medios desde presencial hasta llegar al ámbito virtual.

El componente humano en el banco requiere de una política de capacitación permanente, es por ello que los mandos gerenciales fueron los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, sus equipos de trabajo mejoraron su desempeño.

2.7. 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.

Dando cumplimiento a los datos solicitados por nuestro ente regulador, las metas establecidas provienen del Plan Estratégico de Función Social plasmado en la gestión 2018. Esta matriz fue la base de trabajo bajo la cual se estructuraron las metas, con la participación de cada una de las áreas y con el compromiso férreo para el cumplimiento de cada uno de ellos.

3. Calidad de información del Balance Social:

Para la elaboración del Balance Social se basó en la recopilación de datos de las diferentes áreas, mismos que fueron cotejados con el Plan de Función Social 2018; estos datos servirán como instrumento de apoyo en la toma de decisiones de procesos de mejora en el BDP – S.A.M. Para ello nos basaremos en los siguientes puntos:

3.1. Directrices de la calidad información:

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

- a) Cultura institucional, que reconoce la importancia de la calidad de la información, para ello se realizó un procesos 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 la entrega de la información, conjuntamente los respaldos correspondientes para la verificación de los datos enviados

- b) Clasificar y ordenar adecuadamente las bases de datos.
- c) Desechar los datos desactualizados e inadecuado.
- d) Reenviar los datos sistematizados para la validación a cada área involucrada

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 el Plan de Función Social 2018. 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 2019

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 subindicadores, pudiendo 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 desgregados 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 subindicadores, esta información da a conocer el impacto de la entidad en la gestión 2018

Contexto: Teniendo en cuenta que el BDP - S.A.M. es una entidad de intermediación financiera de primer y segundo piso orientada a la promoción y financiamiento del desarrollo productivo nacional, regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI y constituida como persona jurídica de derecho privado.

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

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

Así mismo se da a conocer que en la actualidad el BDP – SAM, cuenta con 27 agencias extendidas en 8 departamentos del país y con un total de 40,654 clientes (primer y segundo piso) y una cartera de 3842 millones, destinados a financiar a los sectores agropecuarios, ganaderos, infraestructura productiva, riego, turismo, manufacturero, entre otros; llegando a microempresarios y Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes)

Objetivos de Balance Social:

a) Desarrollo integral para el vivir bien

En la actualidad el BDP – S.A.M. destina su cartera en la otorgación de créditos productivos a sectores excluidos generando mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva mediante sus dos líneas de negocio como ser primer y segundo piso.

Así mismos mediante procesos de formación a sus clientes genera un desarrollo integral, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país, los mismos se los desarrolla mediante procesos de formación en Educación Financiera y Asistencia Técnica en cuero, metalmecánica, riego, semilla y frutos, en la mejora de sus productos. Estas actividades son difundidas mediante una 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

b) Eliminar la Pobreza

Uno de los objetivos plasmado en los Objetivos de Desarrollo OD's es la eliminación de la pobreza, para ello el BDP – S.A.M. desarrolló una herramienta que permite medir el nivel de pobreza de los clientes y posteriormente realizar seguimientos de mejora personalizadas, con la finalidad de solucionar sus carencias.

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 nuestra participación, implementando a los productos crediticios lo servicio no financieros.

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

De acuerdo a lo expuesto el presente Balance Social expone datos relacionados al que hacer del Banco permitiendo un análisis pormenorizado de la información.

4.1 Indicadores y metas:

1. OBJETIVOS	2. ASPECTOS	3. CÓDIGO	4. INDICADORES	META ANUAL PLANIFICACIÓN PRESENTADA EL 2018 A LA ASFI		RESULTADO ALCANZADO A 31-12-2018	
				5. EXPRESADO EN	6. DATO (META)	7. RESULTADO OBTENIDO (***)	8. DIF. EN PORCENTAJE FRENTE A LA META
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, generadora de empleo e ingresos de excedentes	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	§us	146.874.948	117.048.845	104%
						36.768.685	
		VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	§us	N/D	1.034.609	100%
		VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	§us	21.134.727	78.298.216	269%
		VB A1.4	Programas de Asistencia Técnica y capacitación	Número de Programas (Programa de Asistenciatécnica, Gestión Productiva y Comercial)	2	7	350%

		VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	N° de productos	5	7	140%
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias	VB A2.1	Alianzas estratégicas de complementariedad para la atención financiera	Número de Contratos de Fideicomisos Sectoriales suscrito con Entidades Financieras Fiduciarias	17	21	123%
	Financiamiento a anuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	\$us	875.871,8	4.008.007	540%
						722.315	
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Porcentaje	80% de los reclamos son resueltos en 1era instancia 20% de los reclamos llegan a 2da instancia	85% de los reclamos son resueltos en 1era instancia 15% de los reclamos llegan a 2da instancia	(+) 5%
		VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	% de personal capacitado	20%	89%	445%
		VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Bs.	6.000	1.946.903	1152%
	Atención con calidez	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	% de personal capacitado	20%	33%	165%

Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	N° de informes	1	1	100%
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	N° Procedimientos	3	3	100%
		VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	N/A	N/A	N/A	N/A
		VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	N° de días	20	17	(+) 15%
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Educación Financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Número de Programas (Programa de Educación Financiera)	1	1	100%
		VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de capacitaciones	350	543	155%
		VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Número de publicaciones	2	4	200%
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	N° de Programas	2	2	100%

Eliminar la Pobreza							
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos	EP A1.1	Focalización	N° de estudios	1	1	100%
	Monitoreo de la pobreza	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	% de clientes	1%	1%	100%
		EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	N° de estudios	N/A	N/A	N/A
Eliminar la exclusión social y económica							
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	N° de puntos	24	27	113%
		EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	% de atenciones	1%	1%	(+) 0,03%
		EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	% de personal capacitado	20%	33%	165%
	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	\$us	262390,67	72.330.019	27565%
		EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	N° de programas	2	2	100%

		EESE B1.3	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	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
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	% de contrataciones	2%	1%	50%

4.2 Subindicadores:

Área Temática	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN			
<i>Objetivo</i>	<i>Promover el desarrollo integral para el vivir bien</i>			
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	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	79.533.044,64	7.005	123.995.611,32
		28.241.566,00	308	76.692.109,00
Subindicador	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino; B)	3.221.161,08	336	4.242.739,38
Subindicador	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino; E)	26.815.322,23	1.314	31.104.528,76
		5.240.641,00	7	5.049.683,00
Subindicador	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	4.373.177,84	1	4.373.032,07
Subindicador	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	N/A	N/A	N/A
Subindicador	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	3.106.139,65	165	3.289.869,83
		3.286.478,00	8	2.248.389,00
VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	72.886,30	1	N/D
Subindicador	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	953.725,74	33	N/D
Subindicador	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	7.996,66	1	N/D

VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:	78.298.215,87	2.813,00	124.782.693,72
	Fondo de garantía	0	0	0
	Seguro agrario	0	0	0
	Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	62.066.362,91	2224	96.907.394,76
	Activos no sujetos a registro de propiedad	10.552.601,82	328	14.757.859,00
	Contrato o documento de compromiso de venta a futuro	0	1	70.000,00
	Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales	0	0	0
	Producto almacenado	0	0	0
	Semoviente	5.679.251,14	260	13.047.439,96
	Patente de propiedad Intelectual	0	0	0
VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación			
Subindicador	Programas	Número de programas planificados	Número de programas ejecutados	Número de beneficiarios
	De asistencia técnica	5	5	2144
	De capacitación en gestión productiva	1	1	547
	De capacitación en gestión administrativa	1	1	450
VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Número de productos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	7	8821	167.005.781,36

<i>Asignación de financiamiento productivo a las micro,pequeñas y medianas empresas,urbanas y turafes, artesanos y organizaciones comunitarias</i>				
VBA2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Número de convenios suscritos	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	21	5.445	309.051.518.63
<i>Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o Innovaciones vinculadas a la actividad productiva</i>				
VBA3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	4.008.007,00	472	4.157.775,27
		722.314,72	192	807.429,74
<i>OBJETIVO: Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez</i>				
<i>Atención de calidad</i>				
VBB1.1	Quejas y resolución de reclamos	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
Subindicador	Quejas registradas en el Sistema de reclamos	26	17	6
Subindicador	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	22	16	6
Subindicador	Rectamos resueltos en segunda instancia ven el plazo establecido en la normativa vigente	4	1	0

VBB1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	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
Subindicador	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	70	14,28	51
Subindicador	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	6	5,38	32
VB1.3	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
Subindicador	Inversiones en infraestructura para la atención al público	NO CORRESPONDE	58%	44%
<i>Aspecto</i>	<i>Atención con calidez</i>			
VBB2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	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
Subindicador	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	1,34	0
Subindicador	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	N/A	N/A	N/A
<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		Número de pruebas	Número de políticas y/o planes
Subindicador	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		1	
Subindicador	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas			1
<i>Objetivo</i>	<i>Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros</i>			
<i>Aspecto</i>	<i>Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales</i>			

VBD1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Número de diagnósticos	Número de programas de mejoramiento realizados	
Subindicador	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	95		
Subindicador	Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		3	
VBD1.2	Tiempo de atención y filas de espera	Número de cajeros automáticos (cierre de gestión)	Porcentaje de la participación de las transacciones sobre el número total de transacciones (gestión)	Número de transacciones electrónicas
Subindicador	Migración a canales electrónicos	N/A	N/A	N/A
Subindicador	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos		N/A	N/A
Subindicador	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos		N/A	N/A
Subindicador	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos		N/A	N/A
VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Percentil 10 de la distribución	Mediana	Percentil 90 de la distribución
Subindicador	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	7	17	43
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	requerimiento realizado mediante sega 1109	N/D	N/D
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	requerimiento realizado mediante sega 1109	N/D	N/D
<i>Objetivo</i>	<i>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros</i>			
<i>Aspecto</i>	<i>Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia</i>			

VBE1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Número de programas ejecutados	Número de consumidores financieros capacitados	Número de empleados capacitados
Subindicador	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	10726	81
Subindicador	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	192	81
VBE1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Subindicador	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	543	81	1140
VBE1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Veces/Mes	Veces/Año	
Subindicador	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB		84	
Subindicador	Frecuencia de Visitantes a su página WEB	35,693		
<i>Aspecto</i>	<i>Transparencia en la oferta de servicios financieros</i>			
VBF1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Número de cursos o programas realizados	Número de empleados capacitados	Número de clientes capacitados
Subindicador	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen	1	81	23779
Área Temática	Eliminar la pobreza			
Objetivo	Acciones contra la pobreza			
Aspecto	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos			
EPA1.1	Focalización	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)

Subindicador	Cientes en situación de pobreza	0,50%	30	N/D
Aspecto	Monitoreo de la pobreza			
EPB1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	Cientes nuevos en Situación de pobreza	0.66	104	N/A
EPB1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Proporción respecto al total	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	Cientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta Situación	N/A	N/A	N/A
Subindicador	Cientes en situación de pobreza que superaron esta condición	N/A	N/A	N/A
Subindicador	Cientes 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
Subindicador	Deserción (retención) de clientes pobres	N/A	N/A	N/A
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	Número de PAF	Número de Personal Tiempo Completo asignado a cajas	Número de personal total
Subindicador	Cobertura de puntos de atención financiera	27	NA	178
	Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	27	NA	178
	Oficinas Centrales	1	NA	12
	Sucursales	4	NA	6
	Agencias fijas	26	NA	166
	Agencias móviles	NA	NA	NA

	Cajeros automáticos	NA	NA	NA
	Oficinas externas	NA	NA	NA
	Oficinas feriales	NA	NA	NA
	Otros puntos de atención financiera	NA	NA	NA
Subindicador	Municipios con Puntos de Atención Financiera PAF (por municipio)	26	NA	166
EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de quejas		
Subindicador	Quejas por discriminación	1		
EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Número de programas	Número de beneficiarios	Número de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Subindicador	Programas de capacitación orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	123	0
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	Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	72.330.018,90	6817	112.657.208,81
EESE B2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Número de talleres	Número de beneficiarios	
Subindicador	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	344	6839	
Subindicador	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micro y pequeñas organizaciones comunitarias	40	603	
EESE B3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Número de cuentas de ahorro	Saldo de depósitos	

Subindicador	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
Subindicador	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A	
EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	Monto pagado	
Subindicador	Pago de giros	N/A	N/A	
Subindicador	Pago de remesas	N/A	N/A	
Subindicador	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	N/A	N/A	
Subindicador	Pago de salarios	N/A	N/A	
Subindicador	Otros pagos (detallar)	N/A	N/A	
Aspecto	Inclusión financiera de sectores vulnerables			
EESE C1.1	Inclusión financiera para personas con discapacidad	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
Subindicador	Cajeros automáticos para personas con discapacidad			
Subindicador	Personal con discapacidad empleadas en la EIF		3	1%

4.3 Notas al Balance Social:

1. OBJETIVOS	2. ASPECTOS	3. CÓDIGO	4. INDICADORES	9. NOTAS AL ESTADO	12. JUSTIFICATIVO DE INCUMPLIMIENTO (si no logro la meta estimada colocar la razon del incumplimiento)
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, generadora de empleo e ingreso de excedentes	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	El resultado obtenido corresponde a los siguientes Grupos CAEDEC: Agricultura y Ganadería, Caza silvicultura y pesca, Industria Manufacturera, Construcción y Hoteles y Restaurantes (Turismo).	
				En la gestión 2018 hubo colocaciones en los CAEDEC de turismo y manufactura, correspondiente a créditos sectoriales	
		VB A1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	El resultado obtenido corresponde a los siguientes Grupos CAEDEC: Extracción de Petróleo crudo y Gas Natural, Extracción de minerales metálicos y no metálicos.	Por error el área de crédito registró esta meta que en realidad corresponde a créditos con garantía no convencional En la actualidad el reporte pertenece al área de Negocios, quienes reportaran desde esta gestión
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Se sobrepasó la meta estimada para la gestión 2018			

		VB A1.4	Programas de Asistencia Técnica y capacitación	Se cuenta en programas de asistencia técnica: Riego, semillas, cuero, Turismo y madera	
		VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Tomando en cuenta el número proyectado se puede identificar que sobrepasó la meta	
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias	VB A2.1	Alianzas estratégicas de complementariedad para la atención financiera	Se ha ampliado el número de convenio, tomando en cuenta que se masificó el número de entidades financieras	
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Tomando en cuenta la cantidad proyectada se puede identificar que sobrepasó la meta "En la Gestión 2018 se realizaron 192 operaciones adicionales con respecto a la gestión 2017 que fue de 122.	
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	En la gestión 2018 el 85% de los reclamos fueron resueltos en era instancia, por lo que se efectivizó un 5% en la mejora de atención.	
		VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Se entiende que toda capacitación para fortalecer el conocimiento de los funcionarios en su campo es capacitación para la atención con calidad.	

		VB B1.3	Inversiones en infraestructura	El monto corresponde a las agencias reportadas según la gerencia de créditos y que fueron canceladas hasta diciembre 2018 y a la adecuación y mantenimiento de la Oficina Nacional El incremento se debe a las agencias aperturadas en la gestión 2018	
	Atención con calidez	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Se priorizo la capacitación a personal que realiza la atención directa	
Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Se generó adecuada mente el informe anual correspondiente	
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Como Unidad de Asesoramiento se identifica mejoramiento en de procesos en: 1. MP Fideicomiso Capital Semilla para Personas Naturales 2. MP Revisión Legal y elaboración de Contratos 3. MP para la Administración Normativa	
		VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	N/A	
		VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Se mejoró la atención de tiempos en un 15%	

Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Educación Financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Programa ejecutado a cabalidad superando en algunos indicadores las metas propuestas.	
		VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Ejecución de temáticas de Responsabilidad Crediticia.	
		VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Información sobre SF y SNF del BDP SAM en el circuito cerrado	
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Talleres de orientación sobre Derechos de los prestatarios y cuidados en el uso de la tarjeta de débito.	
Eliminar la Pobreza					
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos	EP A1.1	Focalización	Se ha realizado la medición de pobreza con la base de clientes de la gestión 2017	
	Monitoreo de la pobreza	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	N/A	
		EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	N/A	
Eliminar la exclusión social y económica					
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	Creció el porcentaje, porque se ha atendido mas requerimientos de apertura de PAFS	

		EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Se presentó en la gestión 2018 solamente un reclamo por discriminación, mismo que fue gestionado adecuadamente	
		EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Se priorizó la capacitación a personal que realiza la atención directa	
	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	Tomando en cuenta el monto proyectado se puede identificar que sobrepasó la meta	
		EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	El programa general cuenta con tres sub programas y dos de ellos responden al fortalecimiento, los cuales son: Asociatividad y fortalecimiento	
		EESE B1.3	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	N/A	
		EESE B1.4	Servicios de pagos en el área rural	N/A	
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	No se logró cubrir la meta planificada en la gestión 2018	Las personas seleccionadas no cuentan con el porcentaje de discapacidad menor al 50%. Con la finalidad de dar curso a este indicador se firmará un convenio interinstitucional con la Organización Humanity and Inclusión

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 es una herramienta de gestión que permitió a la alta gerencia del BDP – S.A.M. evaluar el cumplimiento del compromiso social institucional, frente a problemáticas sociales identificadas. Igualmente permitió la planificación de acciones correctivas pendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus acciones orientadas a la solución de problemas sociales.
- 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.
- Uno de los objetivos plasmados en los Objetivos de Desarrollo OD's es la eliminación de la pobreza, para ello el BDP – S.A.M. 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 fueron: la capacitación contra la discriminación, dirigida a los funcionarios frond office; así como la inclusión de personal con capacidades diferentes al plantel institucional.
- El BDP – S.A.M. al ser única en el mercado, genera un impacto económico muy importante, ya que dio oportunidad al sector productivo en el acceso a créditos, con bajas condiciones crediticias.

Recomendaciones

- Se ha podido identificar que dos de las metas planificadas en la matriz del Plan de FS 2018 fueron proyectadas básicamente:

VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Bs.	6.000	1.946.903	1152%
---------	--------------------------------	-----	-------	-----------	-------

Esta proyección ocasionó promedios altos de cumplimiento, se recomienda que la Gestión 2019 se realice las metas con mayor detalle y asertividad.

- Se recomienda tomar como base los indicadores aplicados en la gestión como base de seguimiento de gestión, así también se debe reforzar apoyo al indicador que no se logró concretar, como ser el indicador de reclutamiento a personas con capacidades diferentes.