



BALANCE SOCIAL

GESTIÓN 2017

Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 2 |
| 1. Metodología | 3 |
| 2. Orientación estratégica: | 3 |
| 2.1. La aplicación de los objetivos de la función social de los servicios financieros | 3 |
| 2.2. Mercado objetivo | 4 |
| 2.3. Transparencia | 5 |
| 2.4. Gobernabilidad | 5 |
| 2.4.1. Estructura Organizativa de las Instancias Directivas y la Alta Gerencia | 5 |
| 2.5. Capacitación | 6 |
| 2.6. Metas | 7 |
| 3. Calidad de información del balance social: | 7 |
| 3.1. Calidad de información del balance: | 7 |
| 3.3. Características de la información recolectada | 8 |
| 4. Estado de balance social | 8 |
| 4.1. Indicadores y metas | 10 |
| 4.2. Subindicadores | 12 |
| 4.3. Notas al balance social | 16 |
| 5. Conclusiones y recomendaciones | 18 |

Introducción

Es bueno comenzar aclarando que Memoria de Sostenibilidad, Reporte de Sustentabilidad, Informe de RSE o Balance Social son lo mismo. Esta aclaración es necesaria, ya que se ha corrido cierto rumor de que las EIFs deben presentar varios documentos ante la ASFI. Lo que la ASFI solicita es un solo documento llamado Balance Social, cuya definición se encuentra en el art. 3 del Reglamento de RSE.

El Balance Social es un instrumento que comunica la gestión de RSE a todos los grupos de interés y refleja el impacto en las dimensiones: económica, social y ambiental y, si se quiere ir más allá, permite establecer compromisos institucionales en materia de sostenibilidad para los siguientes años. Es un documento netamente técnico, no esperemos encontrarnos con algo tan agradable como una memoria institucional, ya que en el Balance Social también se puede comunicar información “incómoda” para los ejecutivos, como multas, sanciones, impactos negativos en la sociedad o el medio ambiente producto de las operaciones de la EIF.

Precisamente ese es el espíritu de este documento. Ya que se basa en uno de los principios más importantes de la RSE que es la ética, no permite mentir ni usar juicios de valor como “El Banco XX es el mejor de Bolivia”, cuando en los hechos y en papeles esto no sea cierto.

El Balance Social, al tener como inspiración la RSE, conlleva la responsabilidad de tomar acciones sobre lo bueno y lo malo que reporta la EIF. El Balance Social, en un sano ejercicio de conciencia, debería invitar a los máximos ejecutivos de la EIF a un análisis y reflexión sobre el impacto generado por la institución y como se puede mejorar su accionar, relación y comunicación con sus grupos de interés de manera escalonada y evolutiva.

BALANCE SOCIAL

1. Metodología

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para desarrollar los sistemas de información. Con la finalidad de contar con la información veraz y confiable nos basamos en la recopilación y la comprensión de documentos de diferentes áreas del Banco entregados por cada área involucrada del BDP – S.A.M.

2. Orientación estratégica:

La estructura del presente informe tiene como objetivo explicar el trabajo del BDP – S.A.M. en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, mismos que están reflejados en los objetivos de la función social, plasmada en el libro 10° de la RNSF

2.1. La aplicación de los objetivos de la función social de los servicios financieros

En la actualidad el BDP – S.A.M. ha implementado en los lineamientos del Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021, una estrategia de cumplimiento con los objetivos de Función Social, mismo que está plasmados de la siguiente forma:

Objetivo Estratégico 4

“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.

2.2. Mercado objetivo

El BDP - S.A.M. es una entidad que financia a una tasa de interés inferior a la del mercado, proyectos cuya finalidad es promover el desarrollo económico de nuestro país mediante créditos otorgados a productores, bajo distintas metodología crediticias, como ser:

- Productores:

| Tipo de mercado | Productos para el sector |
|---|--|
| 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:

| Tipo de mercado | Productos para el sector |
|--|--------------------------|
| Destinado a fortalecer las actividades productivas que llevan adelante mujeres en todo el país | Jefa de hogar |

- Jóvenes emprendedores:

| Tipo de mercado | Productos para el sector |
|---|------------------------------|
| 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 |

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 es un elemento fundamental en el proceso de rendición de cuentas del BDP – S.A.M. en la medida que se les ha otorgado mayor independencia la transparencia de la institución es vista como un mecanismo que ofrece a la sociedad la capacidad de evaluar si las acciones del banco son consistentes con su mandato. Así mismo, es bien conocido que una mayor transparencia en la formulación y ejecución de la política crediticia fortalece la credibilidad, mejora la eficiencia de sus políticas y contribuye al mejor funcionamiento de los mercados

Con este fin el BDP – S.A.M. presenta a nivel nacional los resultados obtenidos, de cada gestión, mediante el envío de informes anuales vía medios de prensa y conferencias, tomando a la Función Social como un pilar fundamental un ampliado público donde presenta los resultados de cada gestión 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.

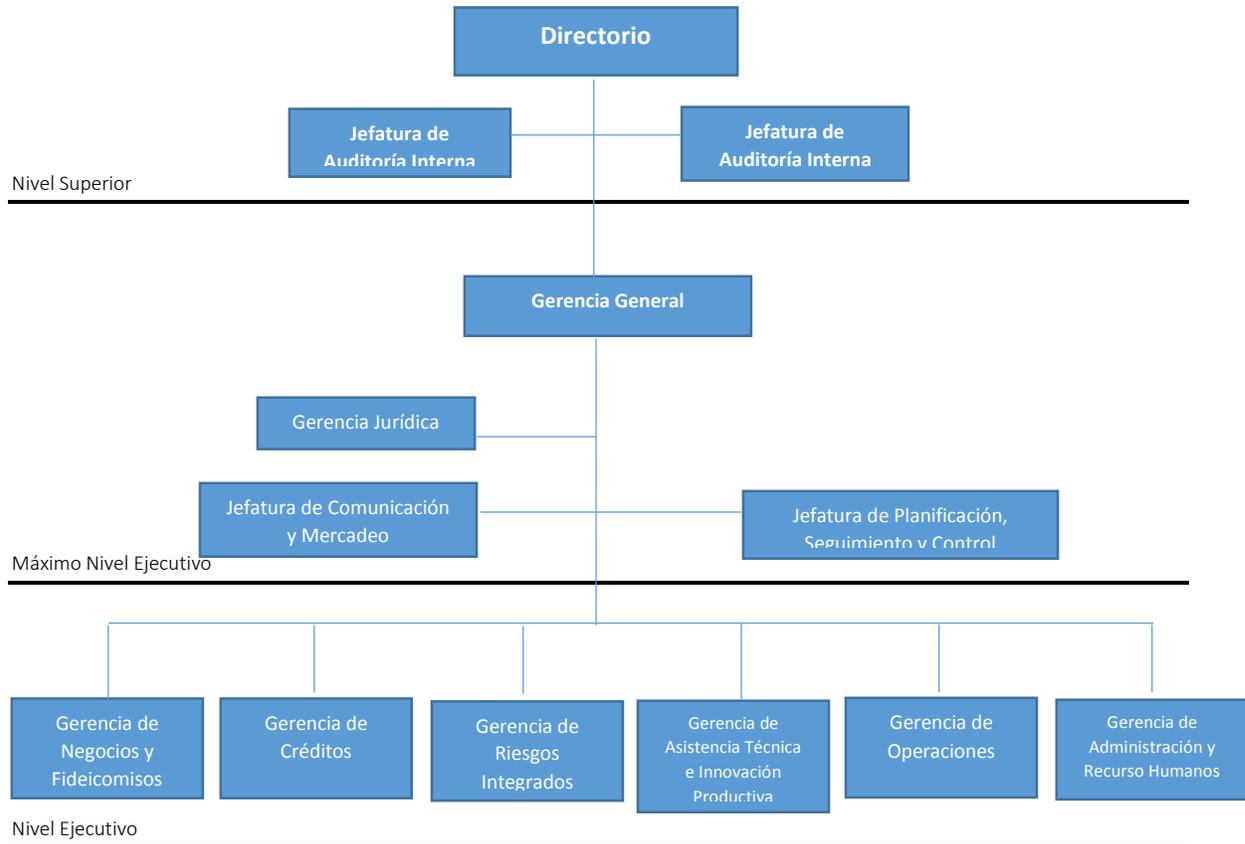
2.4. Gobernabilidad

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.

2.4.1. 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:

CUADRO N° 1
ORGANIGRAMA GENERAL DEL BDP-S.A.M.



2.5. Capacitación

En la gestión 2017 no se pudo desarrollar ningún taller especializado en temas de función social, sin embargo se realizaron varios comités donde se tocaron temáticas concernientes a Función Social.

En relación al personal se realizó acompañamientos al plan de capacitación en 2017 que se centró en las estrategias institucionales que prioriza el fortalecimiento organizacional hacia un banco de desarrollo, la consolidación del liderazgo como base de su cultura y la mitigación de riesgos, llegando a un total de horas de capacitación de 1834. Dentro del mismo se encuentra los planes de inducción en temáticas regulatorias para los trabajadores nuevos en: “Asistencia Técnica e innovación Productiva”, “Procesos crediticios”, “Introducción a la seguridad de la información”, “Responsabilidad Social Empresarial y Función Social” y “bases de gestión ética”.

2.6. Metas

La planeación de las 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 de a los datos solicitados por nuestro ente supervisor, las metas establecidas provienen de objetivos del Balance social plasmado en la tabla de contenido indicadores Función Social, misma que 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.

Objetivos de la Función Social de Servicios Financieros

| Objetivos |
|--|
| Promover el desarrollo integral para el vivir bien |
| Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez. |
| Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos |
| Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros |
| Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros |
| Realizar acciones contra la pobreza |
| Facilitar el acceso universal a todos sus servicios |

3. Calidad de información del balance social:

Para contar con datos adecuados y con apropiada calidad de la información, que servirá como instrumento de apoyo en la toma de decisiones de procesos de mejora y otras cuestiones del BDP – S.A.M., tomamos los siguientes puntos como base:

3.1. Directrices de la calidad información:

El propósito de las directrices es aumentar la eficiencia, precisión y veracidad del proceso de recopilación de datos correspondiente a Función Social en el BDP – S.A.M. por ello que se trabajó bajo las siguientes:

- Se cuenta con una 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.

- Se realizó un proceso de seguimiento constante en el logro de las metas establecidas, iniciando con la aprobación, control y revisión periódica de los indicadores por gerencias
- Los resultados fueron evaluados 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:

- Coordinar con las áreas correspondientes la entrega de la información, conjuntamente los respaldos correspondientes para la verificación de los datos enviados
- Clasificar y ordenar adecuadamente las bases de datos.
- Desechar los datos desactualizados e inadecuado.
- 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, dando respuesta a los resultados logrados en la gestión 2017 en relación a las metas planificadas a inicio de la gestión

3.4. Desagregación de la información

Con la finalidad de generar una información adecuada se realizó la desagregación de la información tomando en cuenta los datos correspondientes a los indicadores planteados en las matrices, los cuales son indicadores generales y subindicadores. Para ello se realizó la consulta de datos a las áreas especializadas, mismas que participaron en la consolidación de los datos.

4. Estado de balance social

El BDP – S.A.M. analizó los resultados obtenidos de los indicadores correspondientes al Balance Social, conjuntamente sus indicadores y subindicadores ejecutados, mecanismo que identifican el impacto que nuestra entidad realizó en la gestión 2017

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.

De acuerdo a estos lineamientos estratégicos, el mercado objetivo del BDP S.A.M es el sector productivo. Concretamente financia a los sectores de cuero, infraestructura productiva, riego, turismo, semilla, madera y metalmecánica, llegando a microempresarios y Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), tanto mediante su negocio de primer piso como de segundo piso.

El Banco tiene pensado desarrollar productos y servicios del sector del café, producción intelectual, micro-seguros e incluso una tarjeta de crédito para productores.

De acuerdo a su tercer objetivo, como parte de su modelo de negocio, el BDP S.A.M, implementa y gestiona servicios no financieros brindando asistencia técnica y educación financiera a clientes y no clientes del sector productivo. Ambas actividades son lideradas por la Gerencia de Asistencia Técnica e Innovación Productiva (GATIP).

Estos servicios están alineados a los objetivos de Función Social comprendidos en el citado reglamento y al ser parte del modelo de negocio, marcan la diferencia entre el BDP S.A.M y el resto de las entidades financieras locales.

Sin embargo, el Banco requiere realizar algunas acciones para formalizar, consolidar y mostrar/comunicar los resultados del cumplimiento de su función social.

4.1. Indicadores y metas

| 2. Aspectos | 3. Código | 4. Indicadores | Meta anual según planificación presentada a | |
|--|-----------|--|--|----------------|
| | | | 5. Expresado en | 6. Dato (meta) |
| AL PARA EL VIVIR BIEN | | | | |
| Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*) | VB A1.1 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos. | Bolivianos | 431.143.332 |
| | VB A1.2 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes. | N/A | N/A |
| | VB A1.3 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional | Bolivianos | N/A |
| | VB A1.4 | Programas de asistencia técnica y capacitación | Programas | 3 |
| | VB A1.5 | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo | Número | 33 |
| Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*) | VB A2.1 | Alianzas estratégicas o convenios complementarios para la atención financiera | Número | 5 |
| 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 (****) | \$us | 3.640.000 |
| | | | \$us | 3.575.975 |
| | | | \$us | 33.456.000 |
| Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien | Otros | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera | | |
| | VB B1.1 | Quejas y resolución de reclamos | N/A | N/A |
| | VB B1.2 | Capacitaciones para la atención con calidad | Número de capacitaciones | 94 |
| Atención de calidad | VB B1.3 | Inversiones en infraestructura | Bolivianos | 1.830.016 |
| Atención con calidez | VB B2.1 | Capacitaciones para la atención con calidez | Número de capacitaciones | 1 |
| Otros temas que proporcionen los servicios financieros con atención de calidad y calidez | Otros | | | |
| Asegurar la continuidad de los servicios financieros | VB C1.1 | Pruebas de los planes de continuidad operacional | Anual | 1 |
| | Otros | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera | | |
| Tiempos de entrega de los servicios financieros y finalización de relaciones comerciales | VB D1.1 | Mejoramiento de procesos y procedimientos | actualización y realización de documentos normativos | 60 |
| | VB D1.2 | Tiempos de atención y filas de espera | Días Transcurridos | 21 |
| | VB D1.3 | Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales | Días Transcurridos | 20 |
| Otros temas relacionados con optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros | Otros | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera | | |
| 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 | 1 |
| | VB E1.2 | Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros | Número de Capacitaciones (cliente externo) | 245 |
| | VB E1.3 | Publicaciones en su sitio electrónico | Programa de Educación Financiera, Plataforma Virtual | 1 |
| 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 | Unidades | 400.000 |
| Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de | Otros | | | |

| 2. Aspectos | 3. Código | 4. Indicadores | Meta anual según planificación presentada a | | Resultado alcanzado a |
|--|-----------|---|--|----------------|-----------------------------|
| | | | 5. Expresado en | 6. Dato (meta) | 7. Resultado obtenido (***) |
| Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*) | EP A1.1 | Focalización | | N/A | N/A |
| Monitoreo de la pobreza (****) | EP B1.1 | Nivel de pobreza de clientes nuevos | | N/A | N/A |
| | EP B1.2 | Evolución del nivel de pobreza de sus clientes | | N/A | N/A |
| Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza | Otros | Estudios para definir perfil de pobreza clientes del BDP S.A.M. | Estudios | 1 | 1 |
| Inclusión financiera | EESE A1.1 | Cobertura de puntos de atención financiera (PAF) | PAF | 27 | 18 |
| | 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 | Numero de quejas internas por discriminación en procesos de selección y trato del personal | N/A | |
| | EESE A1.3 | Programas de capacitación contra la discriminación | Número de programas | N/A | |
| 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 | Cartera | 278.800.000 | 390.141.582 |
| | EESE B1.2 | Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales | Número de organizaciones | 25 | 31 |
| | EESE B1.3 | Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural | N/A | | |
| | EESE B1.4 | Servicios de pago en el área rural | N/A | | |
| Inclusión financiera de sectores vulnerables | EESE C1.1 | Inclusión para personas con discapacidad | Número de personas | 4 | - |
| Otros temas relacionados con facilitar el acceso universal a todos sus servicios | Otros | Inclusión financiera de mujeres | Producto | 1 | 1 |

4.2 Subindicadores

| TABLA DE CONTENIDO INDICADORES FUNCIÓN SOCIAL | | | | | |
|--|---|---|------------------------|------------------------|-------------------|
| ANEXO 2b: Subindicadores del Balance Social ASFI 428 | | | | | |
| Área temática | VB | DESARROLLO INTEGRAL PARA VIVIR BIEN | | | |
| Objetivo | VB A | Promover el desarrollo integral para el vivir bien | | | |
| Aspecto | VB A1 | Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. | | | |
| Indicador | VB A 1.1 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos | Meta 2017 desembolsado | Meta beneficiario 2017 | Meta Cartera 2017 |
| Subindicador | VB A 1.1.1 | Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A) | 19.970.845,0 | 1.143,0 | 431.143.332,0 |
| Subindicador | VB A 1.1.1 | Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A) | N/A | N/A | N/A |
| Subindicador | VB A 1.1.2 | Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B) | N/A | N/A | N/A |
| Subindicador | VB A 1.1.3 | Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E) | N/A | N/A | N/A |
| Subindicador | VB A 1.1.4 | Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G) | N/A | N/A | N/A |
| Subindicador | VB A 1.1.5 | Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento) | N/A | N/A | N/A |
| Subindicador | VB A 1.1.6 | Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para oper | N/A | N/A | N/A |
| Indicador | VB A1.2 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes | Meta 2017 desembolsado | Metabeneficiario 2017 | Meta Cartera 2017 |
| Subindicador | VB A1.2.1 | Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (| N/A | | |
| Subindicador | VB A1.2.2 | Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálic | N/A | | |
| Subindicador | VB A1.2.3 | Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctric | N/A | | |
| Indicador | VB A1.3 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional | Meta 2017 desembolsado | Meta beneficiario 2017 | Meta Cartera 2017 |
| Subindicador | VB A1.3.1 | Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencio | N/A | N/A | N/A |
| | | Fondo de garantía | N/A | N/A | N/A |
| | | Seguro agrario | N/A | N/A | N/A |
| | | Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales | N/A | N/A | N/A |
| | | Activos no sujetos a registro de propiedad | N/A | N/A | N/A |
| | | Contrato o documento de compromiso de venta a futuro | N/A | N/A | N/A |
| | | Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territori | N/A | N/A | N/A |
| | | Producto almacenado | N/A | N/A | N/A |
| | | Semoviente | N/A | N/A | N/A |
| | | Patente de propiedad intelectual | N/A | N/A | N/A |
| | | Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI | N/A | N/A | N/A |
| VB A1.4 | Programas de asistencia técnica y capacitación | | Meta de programas 2017 | Meta beneficiario 2017 | |
| VB A1.4.1. | Proyectos de asistencia técnica | | 3 | 190,0 | |
| | De capacitación en gestión productiva | | NA | 250,0 | |
| | De capacitación en gestión comercial | | NA | 250,0 | |
| VB A1.5 | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo | | Meta Productos 2017 | Meta beneficiario 2017 | Meta Cartera 2017 |
| VB A1.5.1 | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento a | | 33 | N/A | NA |
| VB A2 | Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y media | | | | |
| VB A2.1 | Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera | | Meta Convenios 2017 | Meta beneficiario 2017 | Meta Cartera 2017 |
| VB A2.1.1. | Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención fina | | 5,0 | NA | NA |
| VB A3 | | | | | |
| VB A 3.1 | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva | | Meta Convenios 2017 | Meta beneficiario 2017 | Meta Cartera 2017 |
| VB A3 1.1. | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vincula | | 522.238,16 | 160 | 512.238,16 |

| VB B Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez | | | | |
|---|--|-------------------------------|--|--------------------------------------|
| VB B1 Atención de calidad | | | | |
| VB B1.1 | Quejas y resolución de reclamos | Meta Reclamos 2017 | Meta 2017 | Meta 2017 |
| VB B1.1.1 | Quejas registradas en el sistema de reclamos | NA | NA | NA |
| VB B1.1.2 | Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la norm | NA | NA | NA |
| VB B1.1.3 | Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la nor | NA | NA | NA |
| VB B1.2 | Capacitaciones para la atención con calidad | Meta Programas 2017 | Meta reclamos asociados a fallas producidas 2017 | Meta de personal 2017 |
| VB B1.2.1 | Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo | 88 | NN | NN |
| VB B1.2.2 | Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes | 6 | NN | NN |
| VB B1.3 | Inversiones en infraestructura | Meta Inversiones cajas 2017 | Meta área de ventas 2017 | Meta inversiones área rural 2017 |
| VB B1.3.1 | Inversiones en infraestructura para la atención al público | N/A | 1.830.016,43 | 1.647.014,76 |
| VB B2 | | | | |
| VB B2.1 | Capacitaciones para la atención con calidez | Meta Programas 2017 | Meta horas 2017 | Meta Personal 2017 |
| VB B2.1.1 | La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez | NA | | |
| VB B2.1.2 | La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos | NA | | |
| VB C Asegurar la continuidad de los servicios financieros | | | | |
| VB C1 Asegurar la continuidad de los servicios financieros | | | | |
| VB C 1.1 | Pruebas de los planes de continuidad operacional | Meta Pruebas 2017 | Meta Políticas/planes 2017 | |
| VB C.1.1.1 | Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión | 1 | NA | |
| VB C1.1.2 | Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrol | NA | NA | |
| VB D Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros | | | | |
| VB D1 Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relacione | | | | |
| VB D1.1. | Mejoramiento de procesos y procedimientos | Meta Diagnósticos 2017 | Meta Programas 2017 | |
| VB D1.1.1 | Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimien | 60 | NA | |
| VB D1.1.2 | Mejoramiento periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimien | NA | NA | |
| VB D1.2 | Tiempos de atención y filas de espera | Meta Cajeros Automáticos 2017 | Meta Transacciones 2017 | Meta Transacciones Electrónicas 2017 |
| VB D1.2.1 | Migración a canales electrónicos | NA | NA | NA |
| VB D1.2.2 | Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos | NA | NA | NA |
| VB D1.2.3 | Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos | NA | NA | NA |
| VB D1.2.4 | Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos | NA | NA | NA |

| | | | | |
|-----------|--|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| VB D1.3 | Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales | Meta Percentiles 10 2017 | Meta mediana 2017 | Meta Percentiles 90 2017 |
| VB D1.3.1 | Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso | NA | NA | NA |
| VB D1.3.2 | Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público | | | |
| VB D1.3.3 | Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: Número de días transcurridos a partir de la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma | | | |
| VB E | Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros | | | |
| VB E 1 | 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 sugeridad en su uso | Meta Programas 2017 | Meta Consumidores 2017 | Meta Empleados 2017 |
| VB E1.1.1 | Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera | 1,0 | 14.000,0 | 8,0 |
| VB E1.1.2 | Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precaución | 1,0 | 14.000,0 | 8,0 |
| VB E1.2 | Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros | Meta Cursos 2017 | Meta Empleados 2017 | Meta Clientes 2017 |
| VB E1.2.1 | Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al | 0 | 0 | 0 |
| VB E1.3 | Publicaciones en su sitio electrónico | Meta | Meta | |
| VB E1.3.1 | Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB | NA | NA | |
| VB E1.3.2 | Frecuencia de visitantes a su página WEB | NA | NA | |
| VB F1 | 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 | Meta Cursos 2017 | Meta Empleados 2017 | Meta Clientes 2017 |
| VB F1.1.1 | Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen (contraten) | 1 | NN | |
| EP | ELIMINAR LA POBREZA | | | |
| EP A | Acciones contra la pobreza | | | |
| EP A1 | Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos | | | |
| EP A1.1 | Focalización | Meta Proporción | Meta número de créditos | Meta Cartera 2017 |
| EP A1.1.1 | Cientes en situación de pobreza | NA | NA | NA |
| EPB1 | Monitoreo de la pobreza | | | |
| EPB1.1 | Nivel de pobreza de clientes nuevos | Meta Proporción | Meta número de créditos | Meta Cartera 2017 |
| EP B1.1.1 | Cientes nuevos en situación de pobreza | N/A | N/A | N/A |
| EPB1.2 | Evolución del nivel de pobreza de sus clientes | Meta Proporción | Meta número de créditos | Meta Cartera 2017 |
| EP B1.2.1 | Cientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta situación | N/A | N/A | N/A |
| EP B1.2.2 | Cientes en situación de pobreza que superaron esta condición | N/A | N/A | N/A |
| EP B1.2.3 | Cientes que ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta | N/A | N/A | N/A |
| EP B1.2.4 | Deserción (retención) de clientes pobres | N/A | N/A | N/A |

| EESE ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA | | | | |
|---|--|-------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| EESE A Facilitar el acceso universal a todos sus servicios | | | | |
| EESE A1 Inclusión Financiera | | | | |
| EESE A1.1 | Cobertura de puntos de atención financiera | Meta PAF 2017 | Meta Personal 2017 | Meta Personal total 2017 |
| EESE A1.1.1 | Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo | 27 | NA | 105 |
| | Oficinas centrales | NA | NA | NA |
| | Sucursales | 2 | NA | NA |
| | Agencias fijas | 27 | NA | NA |
| | 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 |
| EESE A1.1.2 | Municipios con Puntos de Atención Financiera - PAF (por municipio) | 27 | 0 | 107 |
| EESE A1.2 | No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), en la selección y el trato | Meta quejas 2017 | | |
| EESE A1.2.1 | Quejas por discriminación | NA | | |
| EESE A1.3 | Programas de capacitación contra la discriminación | Meta Programas 2017 | Meta beneficiarios 2017 | Meta Personal 2017 |
| EESE A1.3.1 | Programas de capacitación, orientados a evitar privilegios y discriminaciones e | NA | | |
| EESE B1 Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad | | | | |
| EESE B1.1 | Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional | Meta Desembolso 2017 | Meta Créditos 2017 | Meta Saldo cartera 2017 |
| EESE B1.1.1 | Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales | 278.800.000,0 | 1.000,0 | NA |
| EESE B2.1 | Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales | Meta Talleres 2017 | Meta Beneficiarios 2017 | |
| EESE B2.1.1 | Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales | 700,0 | 14.000,0 | |
| EESE B2.1.2 | Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micros y pequeñas empresas comunitarias | 700,0 | 14.000,0 | |
| EESE B3.1 | Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural | Meta 2017 | Meta 2017 | |
| EESE B3.1.1 | Depósitos captados bajo programas de ahorro rural | NA | NA | |
| EESE B3.1.2 | Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural | NA | NA | |
| EESE B4.1 | Servicios de pagos en el área rural | Número de beneficiarios | Meta Monto | |
| EESE B4.1.1 | Pago de giros | NA | NA | |
| EESE B4.1.2 | Pago de remesas | NA | NA | |
| EESE B4.1.3 | Pago de rentas relacionadas a bonos estatales | NA | NA | |
| EESE B4.1.4 | Pago de salarios | NA | NA | |
| EESE B4.1.5 | Otros pagos (detallar) | NA | NA | |
| EESE C1 Inclusión financiera de sectores vulnerables | | | | |
| EESE C1.1 | Inclusión financiera para las personas con discapacidad | Meta Proporción 2017 | Meta Empleados 2017 | Meta Proporción 2017 |
| EESE C1.1.1 | Cajeros automáticos para personas con discapacidad | NA | NA | NA |
| EESE C1.1.2 | Personal con discapacidad empleadas en la EIF | NA | 4 | 2% |

4.3 Notas al balance social

| 3. Código | 4. Indicadores | 9. Notas al Estado |
|-----------|--|--|
| VB A1.1 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos. | Se identifica que el área de créditos sobrepasó la meta estimada en un 105% |
| VB A1.2 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes. | El área de créditos da a conocer que no se realizan metas por productos, las metas son estimadas en relación a la cartera total |
| VB A1.3 | Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional | El área de créditos da a conocer que no se realizan metas por productos, las metas son estimadas en relación a la cartera total, sin embargo se refleja el resultado obtenido en la gestión |
| VB A1.4 | Programas de asistencia técnica y capacitación | Cumplido |
| VB A1.5 | Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo | Cumplido |
| VB A2.1 | Alianzas estratégicas o convenios complementarios para la atención financiera | El Banco asume como alianzas estratégicas a las entidades Bancarias con las que se realizaron Fideicomisos Sectorial, mismas que son: Banco Mercantil, IDEPRO, CIDRE, Banco Unión y Banco Fortaleza |
| VB A3.1 | Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (****) | El Banco cuenta con tres productos que financian emprendimientos o innovaciones. En relación a FIDEICOMISO se da a conocer que inicia a partir de julio de 2017, es por ello que solo logra el 61% |
| | | El Banco cuenta con tres productos que financian emprendimientos o innovaciones. En relación a Fondo Capital Semilla se da a conocer que solo logró el 36%, a causa de dificultades promocionales |
| | | El Banco cuenta con tres productos que financian emprendimientos o innovaciones. En relación a FOCASE se da a conocer que solo logró el 73%, a causa de dificultades promocionales |
| Otros | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera | |
| VB B1.1 | Quejas y resolución de reclamos | El Banco no estimó datos relacionados con quejas ni reclamos, sin embargo en la gestión 2018 se tomó en cuenta para la planificación; así mismo se refleja el dato generado |
| VB B1.2 | Capacitaciones para la atención con calidad | Se tuvo dificultades con el logro de meta correspondiente a este ítem, tomando en cuenta que el área de RRHH se encontraba en una etapa de reestructuración total; sin embargo se rescatan procesos de atención al cliente y capacitación en procesos crediticios/operativos |

| | | |
|---------|--|---|
| VB B1.3 | Inversiones en infraestructura | El área de administración da a conocer que no ejecutó el total presupuestado, siendo que no se aperturaron la totalidad de agencias estimadas |
| VB B2.1 | Capacitaciones para la atención con calidez | Se tuvo dificultades con el logro de meta correspondiente a este ítem, tomando en cuenta que el área de RRHH se encontraba en una etapa de reestructuración total |
| Otros | | |
| VB C1.1 | Pruebas de los planes de continuidad operacional | Cumplido |
| Otros | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera | |
| VB D1.1 | Mejoramiento de procesos y procedimientos | El área de Planificación y Desarrollo Organizacional da sobrepasó la meta estimada, ya que el Banco desarrolla constantemente modificaciones relacionadas con el cambio de la normativa ASFI y la interna |
| VB D1.2 | Tiempos de atención y filas de espera | Cumplido |
| VB D1.3 | Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales | Cumplido |
| Otros | Otros indicadores propuestos por la Entidad de Intermediación Financiera | |
| 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 | Cumplido |
| VB E1.2 | Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros | El área de Educación Financiera superó su meta en un 151%, ya que amplificó las capacitaciones a áreas rurales de menor cobertura |
| VB E1.3 | Publicaciones en su sitio electrónico | Cumplido |
| VB F1.1 | Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros | Se identifica que el área de comunicación sobrepasó la meta estimada en un 101% ya que se desarrollaron una diversidad de material publicitario para diferentes productos elaborados; así mismo se realizó el seguimiento al ingreso del público externo a la pág web |
| Otros | | |
| | | |
| EP A1.1 | Focalización | Medicio |
| EP B1.1 | Nivel de pobreza de clientes nuevos | Medicio |
| EP B1.2 | Evolución del nivel de pobreza de sus clientes | Medicio |
| Otros | Estudios para definir perfil de pobreza clientes del BDP S.A.M. | Cumplido |

| | | |
|-----------|---|---|
| EESE A1.1 | Cobertura de puntos de atención financiera (PAF) | El área de administración da a conocer que no logró ejecutar el total de los PAF, mismos que están pendientes para la gestión 2018 |
| 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 | El Banco no ha implementado un programa de No a la discriminación en la gestión; sin embargo se lo implementó en el Plan del 2018 |
| EESE A1.3 | Programas de capacitación contra la discriminación | El Banco no ha implementado un programa de No a la discriminación en la gestión; sin embargo se lo implementó en el Plan del 2019 |
| EESE B1.1 | Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional | El área de Educación Financiera superó su meta en un 140%, ya que amplificó las capacitaciones a áreas rurales de menor cobertura |
| EESE B1.2 | Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales | El área de Educación Financiera superó su meta en un 124%, ya que amplificó las capacitaciones a áreas rurales de menor cobertura |
| EESE B1.3 | Mecanismos de movilización de ahorro en el área rural | |
| EESE B1.4 | Servicios de pago en el área rural | |
| EESE C1.1 | Inclusión para personas con discapacidad | Se tuvo dificultades con el logro de meta correspondiente a este ítem, tomando en cuenta que el área de RRHH se encontraba en una etapa de reestructuración total |
| Otros | Inclusión financiera de mujeres | Cumplido |

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.

- El BDP – S.A.M. al ser única en el mercado genera un impacto económico muy importante en el mercado nacional, ya que dio oportunidad al sector productivo la posibilidad de ampliar el acceso a créditos, con bajas condiciones crediticias. Para ello el Banco cuenta con un área específica de asistencia técnica donde, donde se brinda apoyo a los sectores de cuero, riego, fruticultura, etc., para el mejoramiento de sus productos y posteriormente la comercialización de forma masiva
- El BDP – S.A.M. también cuenta con el área de educación financiera, que en la actualidad trabaja con facilitadores a nivel nacional, mismos realizan actividades de capacitación en la áreas rurales y periurbanas de Bolivia.
- El Balance Social fue 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 tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus acciones orientadas a la solución de problemas sociales.

- También se puede identificar que la institución se rige bajo los parámetros de la legislación laboral, en relación al trato al cliente interno cumpliendo con los requisitos solicitados por el Ministerio de trabajo