



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.

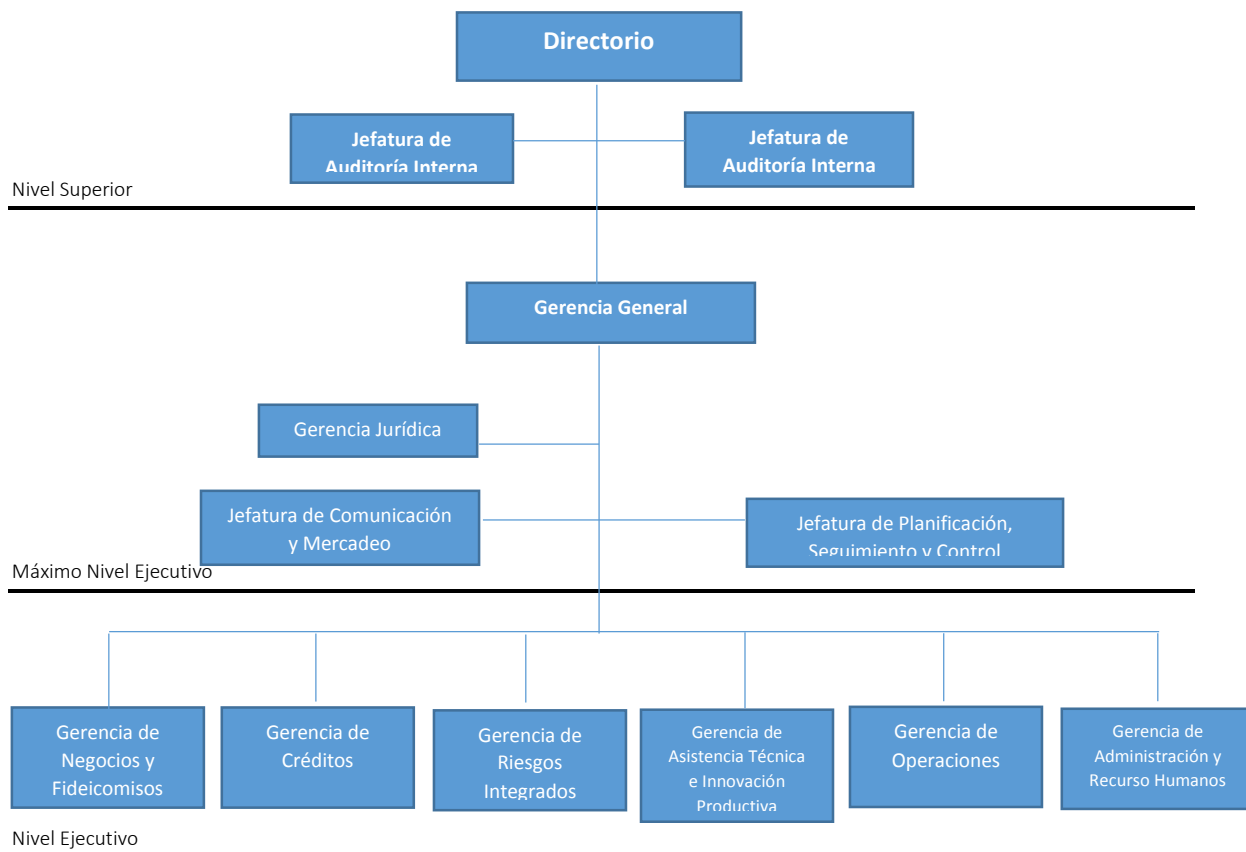
2.4. Gobernabilidad

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 Proporciónar 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 pobreza3			
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