

Balance Social

Gestión
2023



GJF GERENCIA
JURÍDICA Y DE
FIDEICOMISOS
BDP

 **BDP** SAM
Banco de Desarrollo Productivo

BALANCE SOCIAL

GESTIÓN
2023



Banco de Desarrollo Productivo SAM

GESTIÓN 2023

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
2. METODOLOGÍA	6
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	7
3.1. La Alineación de los Objetivos de Función Social de los Servicios Financieros.....	7
3.2. Mercado Objetivo.....	9
3.3. Transparencia	10
3.4. Gobernabilidad.....	10
3.6. Metas	12
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL:	16
4.1. Calidad de Información.....	16
4.2. Recopilación de información.....	16
4.3. Características de la Información Recolectada	17
4.4. Análisis de la Información	18
5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL	19
5.1. Indicadores y Metas	25
5.2. Subindicadores	34
5.3. Notas al Balance Social.....	49
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
6.1. Conclusiones.....	50
6.2. Recomendaciones.....	51

1. INTRODUCCIÓN

El Banco de Desarrollo Productivo - Sociedad Anónima Mixta (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.

Está compuesto por el 80% de acciones del Estado Plurinacional de Bolivia y por el 20% de acciones de CAF – Banco de Desarrollo de América Latina, y cumple un rol estratégico, incentivando el desarrollo del sistema productivo y el sistema financiero, en concordancia con las prioridades y lineamientos de sus Accionistas.

El BDP tiene un rol mixto, es brazo operativo del Estado Plurinacional de Bolivia en el Sistema Financiero y, al mismo tiempo, es brazo operativo en el sistema productivo. La filosofía institucional está orientada a pensar y a actuar como aliado estratégico del productor: Somos la Casa del Productor.

Alineado con su Visión, el BDP trabaja de manera transversal las actividades de Financiamiento Económico con las de Asistencia Técnica, buscando generar un impacto económico eficiente enfocado en el fomento a la productividad, incremento de la producción, disminución los riesgos financieros, y generar un desarrollo productivo amigable con el medio ambiente.

El BDP, en el marco de la política nacional de apoyo al sector productivo boliviano, oferta servicios financieros y servicios no financieros.

Asimismo, en su calidad de fiduciario, administra recursos de patrimonios autónomos públicos y privados.

Ilustración 1: Servicios Financieros y No Financieros del BDP



Fuente: Elaboración Jefatura Nacional de Comunicación Estratégica

El Balance Social es un documento en el que se registra información y análisis detallado sobre las acciones realizadas para cumplir la función social de los servicios financieros, basado en lineamientos de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y en concordancia con lo normado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), mediante el cumplimiento al Libro 10°, Título I, Capítulo I, Sección 4, Artículo 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), que señala textualmente que: “Las entidades de intermediación financiera deben elaborar un reporte anual denominado Balance Social, aprobado por el Directorio u Órgano Equivalente”.

En el marco al cumplimiento a la normativa vigente el BDP presenta el Balance Social correspondiente a la gestión 2023, poniendo a disposición del lector los resultados que se obtuvieron.

Para la elaboración del Balance Social se consideraron los siguientes lineamientos y 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

2. METODOLOGÍA

La metodología implementada por el BDP se basó en la Matriz de Balance Social como instrumento de gestión de Función Social bajo el lineamiento del siguiendo el proceso:

- Asignación de Unidades Organizacionales responsables de la determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) de la gestión.
- Determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) para la gestión 2023.
- Seguimiento periódico (cuatrimestral) al cumplimiento de la determinación de metas de Función Social (Matriz de Balance Social) durante la gestión.
- Análisis, validación y compilación de la información recibida de las Unidades Organizacionales responsables, a cargo de la Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE.
- Revisión del Informe del Balance Social 2023, por parte de la Gerencia Jurídica a través de la Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE.

- Revisión del Informe del Balance Social, junto con las matrices de Indicadores y subindicadores de la gestión 2023 por parte del Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.
- Remisión al Directorio para la aprobación.
- Envío al ente regulador ASFI.

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

El BDP alineado con el cumplimiento de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica plasmados en el Balance Social, implementó en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022 – 2026, indicadores que dan los lineamientos para el cumplimiento de los mismos, los cuales se presentan a continuación:

3.1. La Alineación de los Objetivos de Función Social de los Servicios Financieros

En el marco normativo de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, donde se señala que, los servicios financieros deben contribuir a los objetivos de Desarrollo Integral para vivir bien, eliminar la pobreza y exclusión social y económica de la población, el BDP dio cumplimiento desde la determinación de su misión y visión, y desarrolló una serie de acciones que se determinaron en los Objetivos Estratégicos del PEI del Banco 2022-2026, éstos fueron:

- **Objetivo Estratégico 1**

Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo, con sustitución de importaciones.

- **Objetivo Estratégico 2**

Otorgar Financiamiento y Asistencia Técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores priorizados, en armonía con la madre tierra.

- **Objetivo Estratégico 3**

Democratizar el acceso al financiamiento, para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias, a través del sistema financiero.

- **Objetivo Estratégico 4**

Fortalecer la institucionalidad del BDP, garantizando su sostenibilidad, generando márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos.

De manera directa el Objetivo Estratégico N° 4 dio los lineamientos para el cumplimiento con los Objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social, no obstante, los Objetivos Estratégicos N° 1, N° 2 y N° 3 en los cuales están presentes líneas de acción como ser:

- Impulsar y promover el crecimiento de créditos de Primer Piso de forma diversificada, que apoye a los sectores priorizados.
- Articular el Financiamiento con la Asistencia Técnica, para impulsar el desarrollo de los sectores priorizados.
- Promover de manera oportuna los sistemas agroecológicos.
- Impulsar acciones conjuntas con los diferentes actores involucrados para mejorar las condiciones productivas.
- Establecer las condiciones necesarias para mejorar e incrementar el acceso a servicios financieros y no financieros para nuestros clientes.
- Fortalecimiento de espacios de asesoramiento, innovación y trabajo colaborativo (*coworking*), para empoderamiento económico y productivo de los jóvenes.
- Implementar mecanismos de financiamiento a emprendimientos productivos con potencial de crecimiento, a largo plazo.
- Gestionar fuentes de fondeo no tradicionales para la transición a senderos de finanzas de impacto como ser: finanzas sostenibles, finanzas verdes y financiamiento climático.
- Fortalecimiento patrimonial para respaldar las operaciones del banco.
- Contar con una gestión de talento humano especializado en desarrollo productivo.
- Establecer la digitalización y automatización con herramientas de banca cognitiva a disposición del usuario interno y externo.
- Fortalecer el control y los procesos internos que permitan cumplir con la normativa vigente.

3.2. Mercado Objetivo

El apoyo del BDP está enfocado principalmente a los sectores productivos anteriormente excluidos de las fuentes de financiamiento tradicionales, logrando generar actividades, productos y programas de fortalecimiento y apoyo financiero. Estos mercados son:

Productores	Pequeños productores organizados en: Organizaciones Económicas Comunitarias (OECOM), Organizaciones Económicas Campesinas, Indígena Originarias (OECAS) Cooperativas, Asociaciones, Empresas y otras, dedicadas a actividades de producción primaria, transformación, acopio, beneficiado y/o comercialización en sectores como marroquinería, producción alimentaria, metalmecánica, agricultura, ganadería, pesca, carpintería, fabricación de prendas de vestir, tejidos, artesanías, cerámica, orfebrería, turismo comunitario y otros.
Mujeres	Destinado a fortalecer las actividades productivas que llevan adelante mujeres en todo el país.
Jóvenes emprendedores	Destinado a técnicos, profesionales y otras personas naturales de manera individual y/o asociativa que requieran financiamiento para la primera inversión. También micro y pequeñas unidades productivas de recién puestas en marcha que permita la superación de su etapa embrionaria.

El BDP alineado con el compromiso de desarrollo productivo sostenible ofrece a los mercados anteriormente mencionados el primer producto financiero verde de Bolivia denominado Ecoeficiencia BDP, y trabaja en nuevos productos a ser lanzados en las gestiones venideras.

De igual manera, como actor fundamental de acceso al financiamiento para el sector productivo, implementa un Programa de Finanzas Sostenibles, que implica el financiamiento con un enfoque de sostenibilidad para lograr múltiples impactos (económico, social y ambiental) en los diferentes actores productivos del país.

El BDP también otorga Servicios no Financieros, mismos que están enfocados a fortalecer las unidades productivas mediante Asistencia Técnica, Investigación y Desarrollo e Inteligencia Productiva; los mismos son ofrecidos a clientes, no clientes y organizaciones de productores.

3.3. Transparencia

Alineados a las buenas prácticas, el BDP informa a sus clientes y a la sociedad en general sobre el cumplimiento de los objetivos de Función Social de los servicios financieros, exponiendo su Balance Social, Informe de Responsabilidad Social Empresarial, Calificación de desempeño en RSE y el Reporte de Sostenibilidad en su página web, incluyendo esta información en la Memoria Institucional, así como los resultados de Asistencia técnica mediante boletines mensuales y contenidos de temas relacionados con la Educación Financiera.

Así también, mediante el envío de informes anuales al ente regulador ASFI, se presenta los resultados obtenidos de Función Social, Responsabilidad Social Empresarial y Educación Financiera.

3.4. Gobernabilidad

El BDP tiene incluido el aporte a la Función Social de manera intrínseca a su misión, la participación de los órganos Directivos y Gerenciales es fundamental, siendo estos los encargados de emitir directrices y lineamientos enfocados a la determinación de metas de Función Social, para el cumplimiento de las mismas respecto a las Gerencias y Unidades Organizacionales involucradas con el cumplimiento y aporte a la Función Social en el banco durante la gestión.

Estas directrices son expresadas en los comités directivos que tiene el banco y se conforman de la siguiente manera:

Nombre del Comité	Conformación
Comité de Gobierno Corporativo	Conformado por un miembro del Directorio, Gerente General, Gerente Jurídico, y Gerente de Administración y Talento Humano.
Comité de Gestión de Riesgos Integrales	Conformado por al menos un miembro del Directorio, Gerente General y Gerente de Riesgos Integrales y Según la complejidad o tipo de Riesgo, Comité podrá estar conformado

Nombre del Comité	Conformación
	<p>por otros ejecutivos del Banco, quienes tendrán derecho a voz, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para temas relacionados a Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado: El Gerente de Gestión Financiera. 2. Para temas relacionados a Riesgo Operativo: El Gerente de Operaciones. 3. Para temas relacionados a Riesgo Crediticio: El Gerente de Negocios. 4. Para temas relacionados a Riesgos en Gobierno Corporativo: El Gerente Jurídico.
Comité de Auditoria	<p>Conformado por tres miembros del Directorio. Los miembros del Comité de Auditoría serán independientes, no ejecutivos ni funcionarios del BDP.</p> <p>El Gerente de Auditoria Interna y los integrantes de la Gerencia de Auditoría Interna no podrán formar parte de dicho Comité.</p>
Comité de Tecnología de la Información	<p>Conformado por un miembro del Directorio, Gerente General y Gerente de Sistemas y Tecnología de la Información.</p>
Comité de Seguridad Física	<p>Conformado por dos miembros del Directorio, Gerente General, Gerente de Administración y Talento Humano, y Jefe Nacional de Seguridad Física.</p>
Comité de Administración	<p>Conformado por un miembro del Directorio, Gerente General, y Gerente de Administración y Talento Humano.</p>
Comité de Gestión Financiera y Operaciones	<p>Conformado por tres miembros del Directorio, Gerente General, Gerente de Gestión Financiera y Gerente de Operaciones</p>
Comité de Cumplimiento	<p>Conformado por un miembro del Directorio, Gerente General, Gerente de Riesgos y Jefe Nacional de Cumplimiento.</p>
Comité de Asistencia Técnica	<p>Conformado por tres miembros del Directorio, Gerente General y Gerente de Asistencia Técnica e Innovación Productiva.</p>
Comité de Ética	<p>Conformado por dos miembros del Directorio, Gerente General, Gerente de Administración y Talento Humano, Gerente Jurídico y Responsable de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.</p>

Nombre del Comité	Conformación
Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social	Conformado al menos un miembro del Directorio, Gerente General, Gerente Jurídico y Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE.
Comité de Negocios	Conformado por dos miembros del Directorio, Otros directores (fungirán como Vocales del Comité, con derecho a voz y voto), Gerente General y Gerente de Negocios
Comité de Aprobación Crediticia	Conformado por dos miembros del Directorio, Gerente General y Gerente de Negocios.
Comité de Fideicomisos y FA - BDP	Conformado por tres miembros del Directorio, Gerente General y Gerente de Fideicomisos.

Fuente: Manual de Organización y Funciones de Comités Directivos

3.5. Capacitación

La formación y especialización de su personal es considerada para BDP una inversión altamente relevante; por ello, en la gestión 2023 se ejecutó el Plan de Capacitación bajo la responsabilidad del área de la Gerencia de Administración y Talento Humano. Estos procesos pedagógicos tuvieron como finalidad ampliar las competencias y capacidades profesionales de las y los funcionarios, con la finalidad de brindar un servicio asertivo, con calidad y calidez a los clientes del banco; además, se fortalecieron las plataformas de aprendizaje virtuales, permitiendo a los directivos, gerentes, jefes y funcionarios tengan acceso a la información y capacitaciones relacionadas a sus funciones y a los indicadores del Balance Social.

Se otorgaron capacitaciones a funcionarios, donde se incluyeron a gerentes del banco, que se realizaron mediante la plataforma de capacitación interna denominada Aula BDP; en el marco del programa de capacitación denominado “Asesores Integrales” como por el programa “Cultura BDP”, el contenido consideró los objetivos de la Función Social, los lineamientos e indicadores, además de capacitar en las temáticas de Sostenibilidad y RSE.

3.6. Metas

Mediante la determinación de metas de Función Social se marcan lineamientos de trabajo para el planteamiento de objetivos, estrategias y planes de acción para su adecuado cumplimiento.

El BDP a través de sus Gerencias y Unidades Organizacionales establecen la determinación de metas de Función Social reflejadas en la matriz de Balance Social, con la finalidad de establecer lineamientos adecuados de trabajo en base a los Objetivos Estratégicos implementados por el Banco como se aprecia a continuación:

Objetivos Estratégicos BDP

Los Objetivos y Lineamientos Estratégicos del BDP en base a RNSF y PEI 2022-2026 son los siguientes:

Alineación a los Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP
Promover el desarrollo integral para el vivir bien		
Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes (*)	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones.</p> <p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar financiamiento y asistencia técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores priorizados, promoviendo sistemas ecológicos y agroecológicos</p>
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias (*)	N/A

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Democratizar el acceso al financiamiento para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias a través del sistema financiero
	Atención con calidez	
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Fortalecer la institucionalidad del BDP garantizando su sostenibilidad y generando márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos
Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros	Tiempos de entrega de los servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Fortalecer la institucionalidad del BDP garantizando su sostenibilidad y generando márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar financiamiento y asistencia técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores priorizados,

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP
utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Transparencia en la oferta de servicios	promoviendo sistemas ecológicos y agroecológicos
Eliminar la pobreza		
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones
	Monitoreo de la pobreza (*****)	
Eliminar la exclusión social y económica		
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Democratizar el acceso al financiamiento para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias a través del sistema financiero
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menos desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	

(*) Aspectos establecidos en el Parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financiero

(**) Objetivos estratégicos alineados a los objetivos de la función social de los servicios financieros, contenidos en el Plan Estratégico de la Entidad

(***) El "Resultado Obtenido", es registrado en la misma forma de expresión utilizada para las metas

(****) Dirigido principalmente a las Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado

(*****) Dirigido principalmente a las Instituciones Financieras de Desarrollo.

(1) Se hace notar que se han modificado los objetivos Estratégicos del Banco, considerando los nuevos objetivos del PEI 2022 - 2026

4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL:

Se elaboró el Balance Social 2023 con base a los resultados remitidos por las Gerencias y Unidades Organizacionales responsables involucradas en el proceso, las cuales efectivizaron el cumplimiento de las metas establecidas en la Determinación de metas de Función Social 2023; esta información fue analizada, contrastada y validada con la documentación de respaldo remitidas por las áreas.

4.1. Calidad de Información

Se marcaron directrices con la finalidad de obtener información de calidad de cada Gerencia y Unidad Organizacional involucrada siguiendo los siguientes lineamientos:

- | |
|---|
| a) Cultura institucional, mediante la cual se reconoce la importancia de la calidad de la información, siguiendo procesos de coordinación con las Gerencias y Unidades Organizacionales involucradas, con la finalidad de determinar las metas de Función Social 2023 |
| b) Identificar la responsabilidad de cada Gerencia y Unidad Organizacional relacionada a sus funciones y su cumplimiento al PEI, misma se muestran en el Cuadro N° 8 de indicadores y el cuadro N° 9 de subindicadores |
| c) Seguimiento a las metas de Función Social 2023 en periodos cuatrimestrales, para identificar el porcentaje de cumplimiento a la fecha solicitada |
| d) Evaluación de resultados, utilizando criterios comparativos y analizando los respaldos entregados para la veracidad de la información |

4.2. Recopilación de información

Siguiendo las normas establecidas en el “Manual de Procedimientos de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social”, se realizó el proceso de recopilación de información conforme a los siguientes procedimientos:

Responsable	Actividad
Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE / Especialista de RSE y Función Social	Solicita información y descargos para elaborar los informes de Balance Social e Informe Anual sobre los Servicios Financieros Orientados a la Función Social

Balance Social - Gestión 2023

Gerentes de Área y Responsables / Jefes Nacionales de Unidades Organizacionales Involucradas	Remiten la información necesaria y descargos. (Gerentes de área y Responsables)
Especialista de RSE y Función Social	Consolida la información
	Valida la información entregada
	Elabora el Informe de Balance Social
	Remite Informes para Revisión
Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE	Revisa Informe de Balance Social
	Remite el Informe de Balance Social para revisión
Gerente Jurídico	Revisa Informe de Balance Social e Informe sobre los Servicios Financieros Orientados a la Función Social
Gerente Jurídico/Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE	Remite Informes de Balance Social
Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social	Revisa Informe de Balance Social
Directorio	Emite Resoluciones y/o Instrucciones sobre el Informe de Balance Social
Gerente Jurídico/Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE	Recibe resolución de aprobación de los informes
Jefe Nacional de Gobierno Corporativo y RSE / Especialista de RSE y Función Social	Remite el Informe de Balance Social a la ASFI
Especialista de RSE y Función Social	Archiva y custodia la documentación generada

Fuente: Manual de Procedimientos de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social

Se incorporó el Informe de Balance Social y las correspondientes Matrices dentro del sistema normativo del banco para su consideración en el proceso de elaboración del informe.

4.3. Características de la Información Recolectada

Se consolidó la información en base a los datos recibidos de las Gerencias y Unidades Organizacionales del Banco, mismos hacen referencia a los resultados alcanzados en relación a las metas establecidas en la determinación de metas de Función Social 2023. En relación a las metas alcanzadas, se llegó a obtener un 83% de cumplimiento.

4.4. Análisis de la Información

La información correspondiente a los indicadores del Balance Social se refleja en el presente informe mediante los siguientes datos:

- La información presentada en el Balance Social remite datos a nivel nacional, disgregando forma regional (rural – urbano) en los siguientes indicadores:

VB B1.3. Inversiones en infraestructura: se refleja la inversión en infraestructura área geográfica disgregando rural y urbana.

EESE B1.1. Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional: se identifica las operaciones y cartera de crédito otorgada a sectores rurales.

- Respecto a la otorgación del crédito el BDP recopila información base considerando los aspectos de género, edad y nivel educativo, entre otros, estos datos no son reflejados en la matriz; sin embargo, son relevantes para la implementación de estrategias de intervención futuras.
- Considerando la clasificación de clientes en relación a su capacidad económica, buscando identificar aquel grupo que se encuentra en los márgenes de pobreza extrema:

EP A1.1. Focalización: Identificando el porcentaje de clientes en situación de pobreza que fueron atendidos por el Banco

- Considerando las temáticas de capacitación e información, en los indicadores se reflejan programas de educación financiera, calidad y calidez, de igual forma que los de asistencias técnicas y capacitaciones.
- En referencia a Atención al Cliente, se proyectaron la atención de 144 quejas y reclamos, sin embargo, durante la gestión 2023 se recibieron solamente 104. Por otro lado, para el 2023 se proyectó atender cinco casos de quejas referidas a discriminación, registrando cero quejas referidas a este indicador.

VB B1.1. Quejas y resolución de reclamos

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

- Respecto al tiempo de entrega y finalización de relaciones comerciales, se proyectaron “10 días” como plazo de atención, siendo la meta registrada “siete días” evidenciando la optimización en la atención a los clientes.

VB D1.3. Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales

5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

Considerando los resultados obtenidos en la gestión 2023, se contrastaron las metas planificadas con los resultados obtenidos logrando un 83% en términos generales. A continuación, se describe el aporte del banco a los Objetivos de Función Social definidos por el ente regulador ASFI:

a) Desarrollo integral para el vivir bien

Mediante la otorgación de créditos productivos el BDP genera mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva mediante sus diferentes líneas de negocio: negocios, fideicomisos y gestión financiera.

De manera complementaria, se brinda capacitaciones de educación financiera y asistencia técnica en áreas urbanas y rurales de manera presencial y virtual con el propósito de generar desarrollo integral, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país.

Se trabajó en capacitaciones y especializaciones constantes dirigidas al personal, mediante cursos virtuales y presenciales en el marco de la especialización en sus áreas de trabajo, una de ellas fue: Atención con calidad y calidez, buscando mejorar la atención a los clientes y garantizar la continuidad de los servicios y la mejora continua.

El promedio de cumplimiento del objetivo de “Desarrollo integral para el vivir bien” fue de 85%, de los 18 indicadores que aplican a la contribución del banco al Desarrollo integral para el vivir bien, 15 fueron cumplidos al 100% y tres superaron el 100%.

Tomando en cuenta la matriz del Balance Social y el cumplimiento de los objetivos de la Función Social en el marco del desarrollo integral para el vivir bien, fue el siguiente:

Indicadores para promover el desarrollo integral para el vivir bien

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	8. Resultado Obtenido (***) al 31 de diciembre de 2023	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta
Promover el desarrollo integral para el vivir bien					
Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	915.032.831	107%
		VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	90.548.840	107%
		VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	6	100%
		VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	11	110%
	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva(*)	20.766.185	13%	
					85%

Balance Social - Gestión 2023

Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	104	72%
		VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	2	100%
		VB B1.3	Inversiones en infraestructura	3.308.944	103%
	Atención con calidez	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	2	100%
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	2	100%
Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros	Tiempos de entrega de los servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	5	100%
		VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	7	70%

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	2	100%	
		VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	1	100%	
		VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	5	100%	
	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros (en 2 b se refiere a capacitaciones a clientes y personal sobre características de servicios)	1	100%		
Transparencia en la oferta de servicios						

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE

b) Eliminar la Pobreza

Para realizar la medición del Índice de Pobreza, insumo que facilita el control y cumplimiento respecto a “Eliminar la Pobreza” se implementó por primera vez en el BDP el uso de la herramienta denominado PPI (*Progress out of Poverty Index*), que revela el “alcance de pobreza”, es decir, la efectividad de una organización en su estrategia de alcance o asistencia a poblaciones en desventaja económica.

En ese entendido, el resultado referente a este indicador fue de un 100% reflejando el compromiso asumido por el banco.

Indicadores para Eliminar la Pobreza

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	6. Expresado en	Meta 2023	8. Resultado Obtenido (***) al 31 de diciembre de 2023	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	
Eliminar la pobreza								

Balance Social - Gestión 2023

Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	EP A1.1	Focalización	Nro. De Clientes	288.55	381,00	132%	100%
-------------------------------------	---	---------	--------------	------------------	--------	--------	------	------

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE

c) Eliminar la exclusión social y económica

El BDP realizó una estrategia basada en la ampliación de servicios financieros específicamente en áreas rurales enfocando sus esfuerzos en reducir la exclusión social y económica.

De manera complementaria, se implementaron estrategias con la finalidad de conseguir una atención al Cliente con Calidad y Calidez, realizando capacitaciones contra la Discriminación, dirigida a los funcionarios “*front office*”; así como la Inclusión Social de personas con discapacidad al plantel institucional.

El cumplimiento del banco en el marco a los indicadores enfocados en “Eliminar la exclusión social y económica” fue del 77%, en 6 indicadores que aplican a la contribución del Banco, de ellos 4 fueron cumplidos al 100%, uno logró el 98% y el de menor cumplimiento fue de 63%.

Indicadores para Eliminar la Exclusión Social y Económica

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	8. Resultado Obtenido (***) al 31 de diciembre de 2023	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	
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 (PAF)	42	100%	77%

Balance Social - Gestión 2023

	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	-	0%
	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	1,00	100%
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	287.406.903,21	98%
	EESE B2.1	Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	9,00	100%
	EESE B1.3	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	N/A	N/A
	EESE B4.1	Servicios de pagos en el área rural	N/A	N/A
Inclusión financiera de sectores vulnerables	EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	1,00%	63%

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE

Balance Social - Gestión 2023

5.1. Indicadores y Metas

A continuación, se presenta la matriz de Balance Social correspondiente a la gestión 2023 en base a los formatos establecidos para tal efecto.

Indicadores del Balance Social

1. Objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos	3. Objetivo Estratégico BDP - SAM (1)	4. Cod. Indicador	5. Indicadores	6. Expresado en	7. Meta 2023	8. Resultado Obtenido (***) al 31 de diciembre de 2023	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	12. Documentos de respaldo	11. Responsable de proveer y verificar la información
Promover el desarrollo integral para el vivir bien											
Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importación	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	USD	855.321.720	899.555.634	105 %	Se cumplió la meta	Listado de Operaciones 2023	G. Negocios, G. Gestión Financiera y Fideicomisos
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	USD	84.323.515	90.548.840	107 %	Se cumplió la meta	Matriz de clientes	G. Negocios
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Programas	6	6	100 %	Se cumplió la meta	Avance ATE diciembre 2023 N° participantes y talleres AG	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva

Balance Social - Gestión 2023

		nes OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Vincular el financiamiento y la asistencia técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores priorizados, promoviendo sistemas ecológicos y agroecológicos	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Productos	10	11	110 %	Se cumplió la meta	Matriz de clientes	G. Negocios
--	--	--	------------	--	-----------	----	----	-------	--------------------	--------------------	-------------

Balance Social - Gestión 2023

	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva(*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	USD	158.504.070	20.766.185	13%	En la planificación 2023 del Fideicomiso Capital Semilla se proyectó la suscripción de la 2da Adenda en el mes de enero, sin embargo, se lo suscribió en marzo, por ello se tuvo 2 meses de retraso en la operativización del fideicomiso. Después de la suscripción de la segunda Adenda se aprobó un nuevo Reglamento General y Reglamento de Crédito del fideicomiso. Se realizó el seguimiento de la cartera en mora, para posteriormente sincerar la cartera diferida, los desembolsos de nuevas operaciones se iniciaron en octubre, debido a la actualización del proceso crediticio en el sistema.	Base de Datos de cartera del Fideicomiso Capital Semilla al 31/12/2023	G. Negocios y G. Fideicomisos
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de calidad	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Democratizar el acceso al financiamiento para mejorar las condiciones	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Nº de quejas	144	104	72%	Se registraron 104 reclamos en la gestión 2023, los cuales fueron resueltos en un 100%. Se instruyó dar prioridad a la atención al cliente con calidad, calidez, siempre buscando ayudar de la mejor manera al cliente	Informes	J. de Atención al cliente y J. TH

Balance Social - Gestión 2023

	es de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias a través del sistema financiero							y/o usuario, en capacitaciones		
		VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Programa	2	2	100 %	Se cumplió la meta	Matrices capacitaciones centralizadas BDP SAM 2023	G. Administración y TH
		VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Monto en USD	3.208.253	3.308.944	103 %	Este monto corresponde a la Compra de la Torre BDP, trabajos de adecuación de la Agencia La Paz	Comunicación Interna - BDP/G.G./RD N°114/2022 (Ref. Resolución de Directorio) - BDP/G.G./RD N°10/2023 (Ref. Resoluciones de Directorio)	G. Administración y TH
Atención con calidez		VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Programa	2	2	100 %	Se elaboraron los programas	Programas	J. de Atención al cliente y J. TH

Balance Social - Gestión 2023

Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Fortalecer la institucionalidad del BDP garantizando su sostenibilidad y generando márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos.	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	N° de informes	2	2	100 %	Conforme al Cronograma 2023 de pruebas al PCN y PCT del Banco, se realizaron las pruebas al PCT el mes de marzo y las pruebas al PCN se llevaron a cabo en los meses de agosto y octubre de la presente gestión	BDP GR N° 31/2023: Resultado de las Pruebas al Plan de Contingencias Tecnológicas - Gestión 2023 BDP GR N°075/2023: Resultados de las Pruebas al Plan de Continuidad del Negocio del BDP - S.A.M. de la Gestión 2023	G. Riesgos
Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros	Tiempos de entrega de los servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Fortalecer la institucionalidad del BDP garantizando su sostenibilidad y generando márgenes de rentabilidad	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	N° de Procesos	5	5	100 %	Se cumplió la meta	Informe BDP/GG/JNPS C/O&M/001/2024	J. Planificación, seguimiento y control
		o márgenes de rentabilidad	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de	Número de días	10	7	70%	Se cumplió la meta	Informe Historial de procesos	G. Negocios

Balance Social - Gestión 2023

		suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos		entrega y finalización de relaciones comerciales							
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Otorgar financiamiento y asistencia técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores prioritarios, promoviendo sistemas ecológicos y agroecológicos	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	2	2	100 %	Se cumplió la meta	Programas de Educación Financiera en PDF	J. Comunicación
			VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Programa	1	1	100 %	Se cumplió la meta	Programa de Educación Financiera en PDF	J. Comunicación
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	N° de Publicaciones	5	5	100 %	Se cumplió la meta	Imágenes de los artes de la Publicaciones PDF	J. Comunicación

Balance Social - Gestión 2023

	Transparencia en la oferta de servicios		VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros (en 2 b se refiere a capacitaciones a clientes y personal sobre características de servicios)	Programa	1	1	100 %	Se cumplió la meta	Programa de Educación Financiera en PDF	J. Comunicación
Eliminar la pobreza											
Realizar acciones contra la pobreza	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos (*)	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con sustitución de importaciones	EP A1.1	Focalización	N° de Clientes	288,55	381,00	132 %	Se consideró el segmento de clientes de Microempresa al ser el más vulnerable a la variabilidad de índices de pobreza, del total del mismo (54.319 clientes). Según metodología PPI se tomó una muestra específica y determinada por la misma herramienta (381) de la cual se extrajo la información pertinente y, acorde a los lineamientos de la Herramienta PPI se elaboró la Medición del Índice de pobreza, obteniendo como resultado un 2,89% de Probabilidad de pobreza respecto al	Informe de Medición de pobreza BDP 2023	RSE

Balance Social - Gestión 2023

									sector Microempresa		
Eliminar la exclusión social y económica											
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo con	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	N° de PAF	42	42	100 %	Se cumplió la meta	Registro historial 2023	G. Negocios
			EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en procesos de selección y ni el trato	N° de quejas	5	-	0%	No se registraron quejas		J. de Atención al cliente y J. TH
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación		1	1,00	100 %	Se cumplió la meta	Matrices capacitaciones centralizadas BDP SAM 2023	G. Administración y TH
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menos	sustitución de importaciones	OBJETIVO ESTRATÉGICO	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	USD	293.746.828	287.406.903,21	98%	Se implementaron acciones para llegar a zonas geográficas de menor densidad poblacional logrando un alto cumplimiento en la meta	RESPALDOS SUBINDICADO RES FS DIC 23

Balance Social - Gestión 2023

desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	GICO 3: Democratizar el acceso al financiamiento para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias a través del sistema financiero	EESE B2.1	Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	N° de talleres	9	9,00	100 %	Se cumplió la meta	Actas de talleres	J. Comunicación
Inclusión financiera de sectores vulnerables		EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	% de contrataciones	2%	1,00%	63%	Se realizaron encuestas internas en las mismas se identificó a personal que son tutores de personas con discapacidad, pero los mismos están gestionando el carnet de discapacidad. Así también se tuvieron dos bajas de funcionarios que eran tutores de personas con discapacidad	Comunicados emitidos. Bajas	G. Administración y T H

Fuente: Banco de Desarrollo Productivo

Elaboración: Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, con base en información proporcionada por Gerencias y Unidades Organizacionales responsables.

Balance Social - Gestión 2023

5.2. Subindicadores

Cuadro N° 9: Subindicadores del Balance Social

Área Temática	VB	DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN	Metas de la Gestión 2023						
Objetivo	VBA	Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Áreas responsables	<u>Resultados al 31 de diciembre de 2023</u>		
Aspecto	VBA1	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo y de ingresos de excedentes							
INDICADOR	VBA1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleos e ingresos	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD) (1)	Meta N° de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	Áreas responsables	Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado N° de beneficiarios (en la gestión)	Resultados Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A1.1.1	Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	171.382.785	47.904	548.468.668	G. Negocios y G. Gestión Financiera	158.096.127	48.561	588.433.414
Subindicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino; B)	2.549.479	1.265	10.279.475	G. Negocios y G. Gestión Financiera	2.834.659	1.094	9.371.410
Subindicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino; E)	86.858.279	12.246	205.931.563	G. Negocios y G. Gestión Financiera	84.996.579	11.026	260.004.897
Subindicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	21.408.300	529	64.438.788	G. Negocios y G. Gestión Financiera	5.708.402	525	41.974.131

Balance Social - Gestión 2023

Subindicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	48.498	3	1.383.832	G. Negocios y G. Gestión Financiera	0	0	1.358.638
Subindicador	VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	11.107.260	1.055	24.819.394	G. Negocios y G. Gestión Financiera	2.962.114	926	13.890.342
INDICADOR	VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD) (1)	Meta N° de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado N° de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VBA1.2.1	Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	N/A	N/A	N/A	G. Negocios y G. Gestión Financiera	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VBA1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	13.751	2	226.929	G. Negocios y G. Gestión Financiera	0	2	174.224
Subindicador	VBA1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	N/A	N/A	N/A	G. Negocios y G. Gestión Financiera	N/A	N/A	N/A
INDICADOR	VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta N° de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado N° de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:	15.163.015	6.019	42.161.757	G. Negocios	18.449.102	6.162	45.274.420

Balance Social - Gestión 2023

		Fondo de garantía	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Seguro agrario	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	13.718.633	5.186	35.331.944	G. Negocios	16.675.469	5.452	39.242.671
		Activos no sujetos a registro de propiedad	1.168.353	586	4.904.438	G. Negocios	1.379.953	529	4.507.779
		Contrato o documento de compromiso de venta a futuro	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Producto almacenado	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Semoviente	276.028	247	1.925.376	G. Negocios	393.681	182	1.523.970
		Patente de propiedad Intelectual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
INDICADOR	VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Meta N° de programas planificados	Meta N° de programas ejecutados	Meta N° de beneficiarios		Resultado N° de programas planificados	Resultado N° de programas ejecutados	Resultado N° de beneficiarios
Subindicador	VB A1.4.1	De asistencia técnica	4	4	5.100	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	4	4	7427
		De capacitación en gestión productiva	1	1	1.200	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	1	1	1726
		De capacitación en gestión administrativa	1	1	1.500	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva	1	1	1583

Balance Social - Gestión 2023

INDICADOR	VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Meta N° de productos	Meta N° de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado N° de productos	Resultado N° de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	10	58.507	539.844.412	G. Negocios y G. Gestión Financiera	11	57.608	558.433.414
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias							
INDICADOR	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Meta N° de convenios suscritos	Meta N° de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado N° de convenios suscritos	Resultado N° de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Aspecto	VB A3	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o Innovaciones vinculadas a la actividad productiva (2)							
INDICADOR	VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta N° de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado N° de beneficiarios (en la gestión)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	40.005.045	557	158.504.070	G. Negocios y G. Fideicomisos	3.651.911	2.476	20.766.185
Objetivo	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez							
Aspecto	VB B1	Atención de calidad							

Balance Social - Gestión 2023

INDICADOR	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Meta N° de reclamos (gestión)	Meta N° de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Meta N° de errores asumidos por la EIF		Resultado N° de reclamos (gestión)	Resultado N° de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Resultado N° de errores asumidos por la EIF
Subindicador	VB B1.1.1	Reclamos registradas en el Sistema del Punto de Reclamo	144	15	10	J. de Atención al cliente	104		
Subindicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	130	10	6	J. de Atención al cliente	92		
Subindicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia ven el plazo establecido en la normativa vigente	14	5	4	J. de Atención al cliente	12		
INDICADOR	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Meta N° de programas de capacitación	Meta N° efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Meta N° de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación		Resultado N° de programas de capacitación	Resultado N° efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Resultado N° de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Subindicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	16	80	G. Administración y TH	1	41,00	337
Subindicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	16	150	G. Administración y TH	1	32,00	646
INDICADOR	VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área de cajas/Total de inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área de ventas (comercial)/Total de inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área rural/Total de inversiones en infraestructura		Resultado Inversiones en el área de cajas/Total de inversiones en infraestructura	Resultado Inversiones en el área de ventas (comercial)/Total de inversiones en infraestructura	Resultado Inversiones en el área rural/Total de inversiones en infraestructura

Balance Social - Gestión 2023

Subindicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	N/A	13%	1%	G. Administración y TH	N/A	100%	0%
Aspecto	VB B2	Atención con calidez							
INDICADOR	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Meta N° de programas de capacitación	Meta N° efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Meta N° de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación		Resultado N° de programas de capacitación	Resultado N° efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Resultado N° de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación
Subindicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	16	40	J. de Atención al cliente y J. TH	1	16	200
Subindicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	4	40	J. de Atención al cliente y J. TH	1	4	200
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros							
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros							

Balance Social - Gestión 2023

INDICADOR	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Meta N° de pruebas	Meta N° de políticas y/o planes			Resultado N° de pruebas	Resultado N° de políticas y/o planes
Subindicador	VB C1.1.1	Políticas y/o planes de continuidad operacional probados en la gestión		2	N/A	G. Riesgos		2	
Subindicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		N/A	1	G. Riesgos			1
Objetivo	VB D	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros							
Aspecto	VB D1	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales							
INDICADOR	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Meta N° de diagnósticos	Meta N° de programas de mejoramiento realizados				Resultado N° de diagnósticos	
Subindicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	5			J. Planificación (O&M)		5	
Subindicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periodicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		5		J. Planificación (O&M)			5
INDICADOR	VB D1.2	Tiempo de atención y filas de espera	Meta N° de cajeros automáticos (cierre de gestión)	Meta Porcentaje de la participación de las transacciones sobre el número total de transacciones (gestión)	Meta N° de transacciones electrónicas				Resultado N° de transacciones electrónicas

Balance Social - Gestión 2023

Subindicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos		N/A	N/A	N/A		N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.3	Pago de obligaciones con el Estado a través de medios electrónicos		N/A	N/A	N/A		N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos		N/A	N/A	N/A		N/A	N/A
INDICADOR	VBD1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Meta Percentil 10 de la distribución	Meta Mediana	Meta Percentil 90 de la distribución		Resultado Percentil 10 de la distribución	Resultado Mediana	Resultado Percentil 90 de la distribución
Subindicador	VBD1.3.1	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de crédito hasta el desembolso	7	10	20	G. Negocios	3	5	9
Subindicador	VBD1.3.2	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud del levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público	7	7	7	G. Negocios	7	7	7
Subindicador	VBD1.3.3	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud de la devolución de documentos, objetos, etc. en custodia por el cliente hasta la realización de la misma	7	7	7	G. Negocios	7	7	7

Balance Social - Gestión 2023

Objetivo	VB E	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros							
Aspecto	VB E1	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia							
INDICADOR	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Meta N° de programas ejecutados	Meta N° de consumidores financieros capacitados	Meta N° de empleados capacitados		Resultado N° de programas ejecutados	Resultado N° de consumidores financieros capacitados	Resultado N° de empleados capacitados
Subindicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	9.000	400	J. Comunicación	1	9.051	633
Subindicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	6.000	300	J. Comunicación	1	6.000	350
INDICADOR	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Meta N° de cursos o programas realizados	Meta N° de empleados capacitados	Meta N° de clientes capacitados		Resultado N° de cursos o programas realizados	Resultado N° de empleados capacitados	Resultado N° de clientes capacitados
Subindicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	250	6.000	J. Comunicación	1	350	6.000

Balance Social - Gestión 2023

INDICADOR	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Meta Veces/Mes	Meta Veces/Año			Resultado Veces/Mes	Resultado Veces/Año	
Subindicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB		5		J. Comunicación		5	
Subindicador	VB E1.3.2	Frecuencia de Visitantes a su página WEB	5.000			J. Comunicación	436.625		
Aspecto	VB F1	Transparencia en la oferta de servicios financieros							
INDICADOR	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Meta N° de cursos o programas realizados	Meta N° de empleados capacitados	Meta N° de clientes capacitados		Resultado N° de cursos o programas realizados	Resultado N° de empleados capacitados	Resultado N° de clientes capacitados
Subindicador	VB F1.1.1	Cursos o programas de capacitación al personal (a clientes) de la EIF sobre las características de los servicios que ofrecen	1	250	6.000	J. Comunicación	1	350	6.000
Área Temática	EP	Eliminar la pobreza							
Objetivo	EP A	Acciones contra la pobreza							
Aspecto	EP A1	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos							
INDICADOR	EP A1.1	Focalización	Meta Proporción respecto al total	Meta N° de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Proporción respecto al total	Resultado N° de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	0,5%	289	1.401.969	RSE	2,89%	381	2.472.126
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza (3)							

Balance Social - Gestión 2023

INDICADOR	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Meta Proporción respecto al total	Meta N° de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Proporción respecto al total	Resultado N° de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en Situación de pobreza	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A
INDICADOR	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Meta Proporción respecto al total	Meta N° de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Proporción respecto al total	Resultado N° de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta Situación	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A
Subindicador	EP B1.2.2	Clientes en situación de pobreza que superaron esta condición	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A
Subindicador	EP B1.2.3	Clientes que Ingresaron en situación de pobreza a la entidad y superaron esta condición a la fecha de corte (acumulado)	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A
Subindicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A
Área Temática	EESE	Eliminar la exclusión social y económica							
Objetivo	EESE A	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios							
Aspecto	EESE A1	Inclusión Financiera							
INDICADOR	EESE A1.1	Inclusión Financiera	Meta N° de PAF	Meta N° de Personal Tiempo Completo asignado a cajas	Meta N° de personal total		Resultado N° de PAF	Resultado N° de Personal Tiempo Completo asignado a cajas	Resultado N° de personal total

Balance Social - Gestión 2023

Subindicador	EESE A1.1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	42	N/A	316	G. Negocios	42	N/A	327
		Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	42	N/A	316	G. Negocios	42	N/A	327
		Oficinas Centrales	1	N/A	20	G. Negocios	1	N/A	28
		Sucursales	3	N/A	18	G. Negocios	3	N/A	15
		Agencias fijas	38	N/A	278	G. Negocios	38	N/A	284
		Agencias móviles	-	N/A	-	G. Negocios		N/A	
		Cajeros automáticos	-	N/A	-	G. Negocios		N/A	
		Oficinas externas	-	N/A	-	G. Negocios		N/A	
		Oficinas feriales	-	N/A	-	G. Negocios		N/A	
		Otros puntos de atención financiera	-	N/A	-	G. Negocios		N/A	
Subindicador	EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera PAF (por municipio)	38	N/A	278	G. Negocios	38	N/A	284
INDICADOR	EESE A1.2	No discriminación de forma Indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Meta N° de quejas				Resultado N° de quejas		

Balance Social - Gestión 2023

Subindicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	5			J. de Atención al Cliente	0		
INDICADOR	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	Meta N° de programas	Meta N° de beneficiarios	Meta N° de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación		Resultado N° de programas	Resultado N° de beneficiarios	Resultado N° de personal con más de 4 horas efectivas de capacitación
Subindicador	EESE A1.3.1	Programas de capacitación orientados a evitar privilegios y discriminaciones en todos sus actos y contratos	1	360	50	J. de Atención al Cliente y J. TH	1	522	200
Aspecto	EESE B1	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural							
INDICADOR	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta N° de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)		Resultado Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Resultado N° de créditos otorgados en la gestión (USD)	Resultado Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EESE B.1.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	101.075.196	39.295	293.746.828	G. Negocios	110.655.679	38.450	287.406.903
INDICADOR	EESE B.2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Meta N° de talleres	Meta N° de beneficiarios			Resultado N° de talleres	Resultado N° de beneficiarios	
Subindicador	EESE B.2.1.1	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales	5	50		J. Comunicación	5	50	
Subindicador	EESE B.2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micro y	4	25		J. Comunicación	4	25	

Balance Social - Gestión 2023

		pequeñas organizaciones comunitarias							
INDICADOR	EESE B.3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Meta N° de cuentas de ahorro	Meta Saldo de depósitos			Resultado N° de cuentas de ahorro	Resultado Saldo de depósitos	
Subindicador	EESE B.3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.3.1.2	Saldo de depósitos captados bajo programas de ahorro rural	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
INDICADOR	EESE B.4.1	Servicios de pagos en el área rural	Meta N° de beneficiarios	Meta Monto pagado			Resultado N° de beneficiarios	Resultado Monto pagado	
Subindicador	EESE B.4.1.1	Pago de giros	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.4.1.2	Pago de remesas	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.4.1.3	Pago de rentas relacionadas a bonos estatales	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.4.1.4	Pago de salarios	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Subindicador	EESE B.4.1.5	Otros pagos (detallar)	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	
Aspecto	EESE C1	Inclusión financiera de sectores vulnerables							
INDICADOR	EESE C1.1	Inclusión financiera para personas con discapacidad	Meta Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Meta N° de empleados con discapacidad	Meta Proporción con respecto al total del personal de la EIF		Resultado Proporción respecto al total de cajeros automáticos de la EIF	Resultado N° de empleados con discapacidad	Resultado Proporción con respecto al total del personal de la EIF
Subindicador	EESE C1.1.1	Cajeros automáticos para personas con discapacidad	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	N/A	11	2%	G. Administración y TH	N/A	7	1,0%



Balance Social - Gestión 2023

Fuente: Elaborado por Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, en base a información proporcionada por las Gerencias y Unidades Organizacionales responsables.

5.3. Notas al Balance Social

En la siguiente descripción se presentan los indicadores que no lograron la meta del 100% con las correspondientes justificaciones emitidas por el área responsable.

Desarrollo integral para el vivir bien - Notas al Estado

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	6. Expresado en	7. Meta 2023	8. Resultado Obtenido (***) al 31 de diciembre de 2023	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	USD	158.504.070	20.766.185	13%	En la planificación 2023 del Fideicomiso Capital Semilla se proyectó la suscripción de la Segunda Adenda en el mes de enero, sin embargo, se lo suscribió en marzo, por ello se tuvo 2 meses de retraso en la operativización del fideicomiso. Después de la suscripción de la segunda Adenda se aprobó un nuevo Reglamento General y Reglamento de Crédito del fideicomiso. Se realizó el seguimiento de la cartera en mora, para posteriormente sincerar la cartera diferida, los desembolsos de nuevas operaciones se iniciaron en octubre, debido a la actualización del proceso crediticio en el sistema.

Fuente y Elaboración: Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, en base a información proporcionada por las Gerencias y Unidades Organizacionales responsables.

Eliminar la exclusión social y económica - Notas al Estado

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	6. Expresado en	7. Meta 2023	8. Resultado Obtenido (***) al 31 de diciembre de 2023	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	USD	293.746.828	287.406.903,21	98%	Se implementaron acciones para llegar a zonas geográficas de menor densidad poblacional logrando un alto cumplimiento en la meta

EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	% de contrataciones	2%	1,00%	63%	Se realizaron encuestas internas en las mismas se identificó a personal que son tutores de personas con discapacidad, pero los mismos están gestionando el carnet de discapacidad. Así también se tuvieron dos bajas de funcionarios que eran tutores de personas con discapacidad.
-----------	--	---------------------	----	-------	-----	---

Fuente y Elaboración: Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, en base a información proporcionada por las Gerencias y Unidades Organizacionales responsables.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mediante la elaboración del informe de Balance Social 2023 en el BDP, se logró identificar diversos aspectos relevantes para contribuir a la mejora continua de los productos y servicios financieros en el marco del aporte a la Función Social del Banco.

6.1. Conclusiones

- El BDP como único banco de desarrollo en el país, enfoca sus operaciones a generar impactos económicos sostenibles buscando el crecimiento de unidades productivas, en dicho marco la Cartera Bruta de Créditos de Primer Piso concluyó la gestión 2023 con un saldo superior a Bs3.830 millones, con una tasa de crecimiento del 18%, respecto a 2022.
- En 2023, en relación al número de clientes de Primer Piso, el BDP llegó a 54.637, lo que refleja un crecimiento de 12% en relación a la gestión 2022, gracias a los esfuerzos de colocación y estrategias, fundamentalmente enfocados a la incursión de una nueva oferta de productos financieros y al fortalecimiento de los vigentes.
- La implementación de herramientas digitales, tanto de fomento, interacción y capacitación enfocadas a clientes y público en general fueron consolidadas en el mercado, logrando un mayor alcance optimizando el flujo de información.
- Respecto al programa de Educación Financiera del BDP, y Servicios no Financieros durante la gestión 2023 se consolidaron herramientas de capacitación virtuales reforzando la presencia y apoyo para clientes internos y externos, beneficiando a 85.363 personas.

6.2. Recomendaciones

En base al análisis de la información obtenida respecto al Balance Social 2023, las recomendaciones derivadas de los resultados son:

- Considerar y gestionar planes de contingencia para casos externos en el marco de contratos y convenios relacionados al cumplimiento de metas.
- Se deben mejorar las estrategias de convocatoria de personal y políticas de contratación de la Gerencia de Administración y Talento Humano, con la finalidad de conseguir la cantidad proporcional (2%), según normativa vigente de personas con discapacidad que deben incorporarse anualmente.
- Reforzar la comunicación externa con la finalidad de ampliar la cantidad de beneficiarios de los productos y servicios financieros del BDP, así también, para informar sobre los logros e hitos obtenidos.
- Continuar con la transformación y adaptación de uso de energía limpia en instalaciones del Banco, tanto en Oficina Nacional como en Agencias.
-



"Esta Entidad es supervisada por ASFI"