

INFORME

BALANCE SOCIAL



Gestión
2024



Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. METODOLOGÍA.....	6
3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA.....	7
3.1 Alineación de los objetivos de Función Social de los servicios financieros.....	7
3.2 Mercado objetivo.....	8
3.3 Transparencia.....	8
3.4 Gobernabilidad.....	8
3.5 Capacidad.....	9
3.6 Metas	9
4. CALIDAD DE INFORMACIÓN DEL BALANCE SOCIAL.....	12
4.1 Directrices de la calidad de la información	12
4.2 Recopilación de información.....	12
4.3 Características de la información recolectada	13
4.4 Análisis de la información.....	13
5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL.....	14
a) Desarrollo integral para el Vivir Bien.....	14
b) Eliminación de la pobreza	16
c) Eliminación de la exclusión social y económica	16
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
6.1 Conclusiones	35
6.2 Recomendaciones.....	35

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, constituida como persona jurídica de derecho privado y sujeta a la regulación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Su composición accionaria corresponde en un 80% al Estado Plurinacional de Bolivia y en un 20% a CAF – Banco de Desarrollo de América Latina.

El BDP-S.A.M. desempeña un rol estratégico en el sistema financiero nacional, orientado a impulsar el desarrollo productivo con un enfoque integral y sostenible. Su naturaleza mixta le permite articular políticas públicas con instrumentos financieros eficientes, operando como brazo técnico y financiero del Estado en la promoción del sector productivo del país. Esta sinergia institucional responde al compromiso de la entidad con la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Gráfico 1. Esquema de servicios



Fuente: Jefatura Nacional de Comunicación Estratégica.

Bajo la premisa de consolidarse como "La Casa del Productor", el BDP-S.A.M. implementa de manera transversal sus servicios financieros y no financieros, promoviendo una gestión que articula financiamiento con asistencia técnica para maximizar el impacto productivo, minimizar riesgos financieros y fomentar prácticas responsables con el entorno.

En cumplimiento de la Ley N.º 393 de Servicios Financieros y conforme a la normativa emitida por el ente regulador ASFI, el presente informe de Balance Social correspondiente a la gestión 2024 que refleja los resultados alcanzados por la entidad en su contribución al desarrollo productivo con equidad, inclusión y sostenibilidad. El presente documento se elabora en observancia al Libro 10º, Título I, Capítulo I, Sección 4, Artículo 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), que establece que "Las entidades de intermediación financiera deben elaborar un reporte anual denominado Balance Social, aprobado por el Directorio u Órgano Equivalente".

El Balance Social 2024 del BDP-S.A.M. incorpora resultados alineados a los objetivos institucionales y a los principios del desarrollo integral para el Vivir Bien, con énfasis en el fortalecimiento de la institucionalidad y la sostenibilidad de largo plazo. Su elaboración responde a los siguientes lineamientos estratégicos:

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

Para la elaboración del Balance Social 2024, el BDP-S.A.M. aplicó una metodología basada en su Matriz de Función Social como instrumento de planificación, gestión y evaluación. Este enfoque metodológico permitió garantizar una recolección de datos rigurosa, representativa y alineada con los objetivos estratégicos de sostenibilidad institucional.

El proceso fue estructurado de la siguiente manera:

1. **Determinación de metas:** Las Unidades Organizacionales involucradas definieron metas específicas de Función Social, en concordancia con los objetivos establecidos en la reformulación del Plan Estratégico Institucional (PEI 2022–2026) y la normativa vigente.
2. **Seguimiento y monitoreo:** Se implementaron mecanismos de seguimiento periódico (cuatrimestral) al cumplimiento de las metas, lo cual permitió evaluar avances, identificar brechas y promover la mejora continua.
3. **Recopilación y validación de información:** La Unidad de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) consolidó y verificó la información remitida por las áreas responsables, asegurando la calidad, coherencia y respaldo documental de los datos reportados.
4. **Revisión técnica y legal:** El informe fue revisado por la Gerencia Jurídica y Fideicomisos a través de la Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, garantizando la integridad y la validez del contenido.
5. **Evaluación institucional y aprobación:** El documento fue presentado al Comité Directivo de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social, y posteriormente al Directorio para su análisis, aprobación y remisión al ente regulador (ASFI).

De esta forma se reafirma el compromiso institucional del BDP-S.A.M. con una gestión basada en evidencia, orientada a resultados y sostenida por una estructura organizacional fortalecida, capaz de generar impactos reales y duraderos en el sistema productivo nacional.

3. Orientación Estratégica

El Banco de Desarrollo Productivo – S.A.M. estructura su accionar institucional bajo un enfoque estratégico que articula la Función Social con la sostenibilidad institucional, garantizando el cumplimiento de los objetivos de desarrollo integral establecidos en la Ley N.º 393 de Servicios Financieros. En este marco, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022–2026 reformulado, incorpora indicadores clave orientados a maximizar el impacto social, económico y ambiental de sus operaciones, consolidando así una gestión responsable, eficiente y sostenible.

3.1 Alineación de los objetivos de Función Social de los servicios financieros

La normativa vigente, Ley N.º 393 de Servicios Financieros, establece que los servicios financieros deben contribuir a alcanzar el Vivir Bien, eliminando la pobreza y reduciendo la exclusión social y económica. En concordancia, el BDP-S.A.M. ha incorporado estos principios en su misión y visión institucional, desarrollando acciones concretas plasmadas en sus cuatro Objetivos Estratégicos, que se detallan a continuación:

Objetivo Estratégico 1: Incrementar el aporte del Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. a la seguridad alimentaria de un 8,34% a un 11,34% en términos de volumen de producción hasta la gestión 2026.

Objetivo Estratégico 2: Alcanzar el 10% de participación del BDP en los volúmenes de producción de los principales productos dedicados a la sustitución de importaciones mediante la otorgación de servicios financieros y no financieros hasta la gestión 2026.

Objetivo Estratégico 3: Contar con un Centro de Inteligencia Productiva que genere conocimiento de valor para el cliente interno y externo mediante la integración de NTIC's hasta el 2026.

Objetivo Estratégico 4: Desarrollar de manera progresiva hasta 2026, productos financieros estratégicos que prioricen criterios económicos, ambientales y sociales, y que respondan a las regiones clave para el desarrollo productivo en las líneas de negocio del Banco, con el fin de alcanzar un 15% de participación en la cartera de créditos de ventanilla.

Objetivo Estratégico 7: Fortalecer la institucionalidad del BDP garantizando su sostenibilidad, generando una utilidad neta acumulada entre las gestiones 2024 al 2026 de USD 10,6 MM produciendo impactos sociales, económicos y ambientales positivos con una adecuada gestión de riesgos.

De manera directa, los Objetivos Estratégicos 3 y 7 reflejan el enfoque de sostenibilidad institucional, dado que promueve una gestión de finanzas sostenibles, enfoque financiero sólido y resiliente que permite expandir el impacto del banco a largo plazo. De forma transversal, los otros lineamientos integran líneas de acción que refuerzan este enfoque, como:

- Otorgar créditos productivos que impulsen la seguridad alimentaria y sustitución de importaciones, a través de la Banca de Primer Piso.
- Articular Asistencia Técnica al financiamiento, fortaleciendo la productividad y sostenibilidad de sectores estratégicos.
- Canalizar recursos mediante fideicomisos y fondos de garantía, ampliando el acceso al crédito con respaldo institucional.
- Colocar créditos verdes destinados a capital de inversión con enfoque ambiental y social.
- Emitir deuda sostenible y climática, accediendo a recursos en condiciones favorables.
- Monitorear y reportar impactos ambientales, asegurando trazabilidad y cumplimiento normativo.
- Capacitar al personal y a las Instituciones crediticias ICIs en finanzas sostenibles y criterios ESG.
- Fortalecer la eficiencia institucional, mediante inversión responsable, digitalización y gestión de procesos.

- Gestionar integralmente los riesgos, incluyendo prevención contra delitos financieros y operacionales.
- Difundir productos y servicios del Banco, mediante estrategias de promoción y comunicación efectivas.

Este enfoque integral permite al BDP-S.A.M. contribuir no solo al desarrollo productivo nacional, sino también a su sostenibilidad como institución pública estratégica, consolidando su capacidad de respuesta ante desafíos económicos, sociales y climáticos.

3.2 Mercado objetivo

El BDP-S.A.M. ha definido su mercado priorizado considerando sectores históricamente excluidos del sistema financiero tradicional. La segmentación está orientada a potenciar la inclusión económica, generar oportunidades y fomentar la equidad territorial, con especial énfasis en las siguientes poblaciones:

Productores: Personas naturales y jurídicas dedicadas a actividades productivas, articuladas en Organizaciones Económicas Comunitarias (OECOMs), Organizaciones Económicas Campesinas, Indígena y Originarias (OECAs), cooperativas, asociaciones y empresas de diversos rubros como agroindustria, manufactura, marroquinería, turismo comunitario, entre otros.

Mujeres: Apoyo directo al fortalecimiento de iniciativas lideradas por mujeres a nivel nacional.

Jóvenes emprendedores: Destinado a técnicos, profesionales y otras personas naturales de manera individual y/o asociativa que requieran financiamiento para la 1ra inversión.

También Micro y Pequeñas unidades productivas de recién puestas en marcha que permita la superación de su etapa embrionaria.

Además, el Banco cuenta con servicios no financieros como asistencia técnica, innovación productiva y programas de investigación, dirigidos tanto a clientes actuales como potenciales, incluyendo organizaciones de productores. Estos servicios refuerzan el enfoque sostenible y buscan consolidar capacidades locales para una transformación productiva equitativa.

3.3 Transparencia

La transparencia es un eje transversal de la gestión institucional del BDP – S.A.M., en línea con las buenas prácticas de gobierno corporativo. El Banco difunde activamente los avances en su Función Social a través de:

- Publicación del Balance Social, Informe de RSE y calificaciones en la página web institucional.
- Inclusión de resultados en la Memoria Institucional anual.
- Emisión periódica de boletines de asistencia técnica y contenidos de educación financiera.
- Remisión de informes anuales al ente regulador (ASFI), con indicadores de desempeño social, RSE y educación financiera.

Comprometidos con la rendición de cuentas buscamos fortalecer la confianza de la ciudadanía y consolidar la reputación institucional del Banco como referente de sostenibilidad en el sistema financiero.

3.4 Gobernabilidad

El BDP-S.A.M. ha institucionalizado la Función Social como un componente estructural de su gobierno corporativo. Las directrices estratégicas son definidas y supervisadas por sus órganos directivos y comités especializados, garantizando un modelo de gobernanza robusto, transparente y alineado a los principios de sostenibilidad. Los Comités estructurados en el BDP son los siguientes:

- Comité de Gobierno Corporativo.
- Comité de Gestión de Integral de Riesgos.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Tecnología de la Información.
- Comité de Seguridad Física.
- Comité de Administración.

- Comité de Gestión Financiera y Operaciones.
- Comité de Cumplimiento.
- Comité de Asistencia Técnica.
- Comité de Ética.
- Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.
- Comité de Negocios.
- Comité de Aprobación Crediticia.
- Comité de Fideicomisos y FA – BDP.

Esta estructura organizacional permite asegurar el cumplimiento normativo, promover la innovación responsable y consolidar la institucionalidad del Banco a largo plazo.

3.5 Capacitación

La formación continua del talento humano constituye una prioridad para el BDP-S.A.M., reconociendo que una institución sólida se sustenta en equipos capacitados, éticos y comprometidos. Durante el proceso de determinación de metas, recopilación de información y consolidación de la información referente a la gestión 2024, se ejecutaron capacitaciones pertinentes a las Unidades Organizacionales involucradas en el proceso garantizando la calidad de la información presentada.

3.6 Metas

La determinación de metas de Función Social constituye una herramienta estratégica clave para orientar la planificación institucional del BDP-S.A.M., ya que permite establecer objetivos concretos, diseñar estrategias eficaces y ejecutar planes de acción alineados con el propósito social y sostenible del Banco.

Estas metas son formuladas por las Unidades Organizacionales involucradas y se integran en la Matriz de Balance Social, en concordancia con los principios establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF) y el reformulado Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022–2026.

La determinación de estas metas refleja el compromiso institucional con una gestión orientada a resultados, que vincula la Función Social con la sostenibilidad económica, social y ambiental, garantizando así la consolidación de una entidad financieramente sólida y socialmente responsable.

Alineación de Objetivos de la Función Social y Objetivos Estratégicos del BDP – S.A.M.

En el marco de la Función Social definida por la Ley N.º 393 y la normativa de la ASFI, el BDP – S.A.M. ha establecido una alineación estratégica entre los Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros, sus aspectos clave y los Objetivos Estratégicos Institucionales definidos en el reformulado PEI 2022–2026. A continuación, se detalla esta correspondencia de manera descriptiva:

- Promover el desarrollo integral para el Vivir Bien, comprende como aspectos fundamentales:
 - o El apoyo financiero a sectores estratégicos generadores de empleo, ingresos y excedentes productivos se alinea principalmente al Objetivo Estratégico 1, que busca incrementar el aporte del Banco a la seguridad alimentaria sostenible, mediante la colocación de créditos productivos a través de la Banca de Primer Piso. Asimismo, se vincula con el Objetivo Estratégico 2, al fomentar la sustitución de importaciones a través del financiamiento y la asistencia técnica, orientados a mejorar las condiciones de producción, productividad y sostenibilidad, especialmente en sectores priorizados por políticas públicas.
 - o La asignación de financiamiento a micro, pequeñas y medianas empresas, tanto en áreas urbanas como rurales, así como a artesanos y organizaciones comunitarias, refleja el compromiso transversal del Banco con la inclusión financiera y el desarrollo territorial equilibrado, enmarcándose en los principios fundamentales de su misión institucional.

- o Por otra parte, el financiamiento a nuevos emprendimientos e innovaciones productivas responde a la necesidad de impulsar modelos de negocio sostenibles y adaptables, contribuyendo a los Objetivos Estratégicos 1 y 4, al promover productos estratégicos con criterios económicos, sociales y ambientales, y reforzar la presencia del Banco en regiones clave para el desarrollo productivo nacional.

Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez contempla:

- o La atención con calidad se consolida como un pilar fundamental en el fortalecimiento institucional del BDP – S.A.M., en directa relación con el Objetivo Estratégico 7, que busca garantizar la sostenibilidad del Banco mediante una gestión eficiente, responsable y orientada a generar impactos sociales, económicos y ambientales positivos. Una atención eficaz, transparente y oportuna contribuye a mejorar la experiencia del cliente y a fortalecer la confianza en la entidad.
- o Asimismo, la atención con calidez se establece como un valor transversal que promueve relaciones cercanas y respetuosas con los clientes y usuarios financieros, reforzando la reputación institucional y aportando al compromiso ético y social que caracteriza al BDP – S.A.M.

Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos, constituye un componente esencial para garantizar la sostenibilidad operativa y financiera del BDP – S.A.M., en plena correspondencia con el Objetivo Estratégico 7, que plantea fortalecer la institucionalidad del Banco mediante una gestión eficiente, rentable y orientada a la generación de impactos sociales, económicos y ambientales positivos. Este enfoque permite consolidar una operación estable, resiliente y comprometida con el desarrollo productivo del país a largo plazo.

Optimizar los tiempos y costos en la prestación de servicios financieros, en la prestación de servicios financieros, a través de la mejora continua de procesos internos y el fortalecimiento de la eficiencia operativa, se alinea directamente con el Objetivo Estratégico 7. Esta acción contribuye a consolidar una gestión institucional eficaz, rentable y sostenible, asegurando la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos, así como el fortalecimiento de la capacidad operativa del Banco para generar impactos positivos en el desarrollo productivo del país.

Informar a los consumidores financieros sobre el uso eficiente y seguro de los servicios financieros considera:

- o La educación financiera se constituye en un eje estratégico para el empoderamiento del consumidor financiero, promoviendo el uso responsable y consciente de los servicios del Banco. Esta acción se vincula directamente con el Objetivo Estratégico 2, al fortalecer las capacidades de los productores en el uso eficiente del crédito, contribuyendo así al incremento de la productividad y la sustitución de importaciones.
- o Asimismo, se articula con el Objetivo Estratégico 7, al consolidar de manera transversal una gestión institucional basada en la transparencia, la generación de confianza y la sostenibilidad, asegurando que la información sobre los productos y servicios ofrecidos sea clara, veraz y accesible para todos.

• Eliminar la pobreza considera los siguientes aspectos:

- o La provisión de servicios financieros y no financieros a poblaciones de menores ingresos responde directamente al Objetivo Estratégico 1, al fomentar el desarrollo productivo en sectores con acceso limitado al sistema financiero y contribuir al fortalecimiento de la seguridad alimentaria sostenible. Esta acción también se alinea con el Objetivo Estratégico 2, al priorizar a productores que participan en cadenas productivas vinculadas a la sustitución de importaciones, generando condiciones para su crecimiento y formalización.

Asimismo, el monitoreo sistemático de la pobreza mediante herramientas de medición acreditadas constituye un instrumento clave para evaluar el impacto social del Banco.

- Eliminar la exclusión social y económica, que abarca múltiples dimensiones de inclusión, está alineado a:
 - o El acceso universal a los servicios financieros y no financieros del BDP – S.A.M. se articula mediante estrategias de inclusión financiera, expansión territorial en zonas sin bancarización y la mejora de la accesibilidad, en cumplimiento del Objetivo Estratégico 1, relacionado al fortalecimiento de la seguridad alimentaria, y del Objetivo Estratégico 2, priorizando sectores vinculados a la sustitución de importaciones.
 - o Asimismo, se promueve la inclusión financiera de grupos vulnerables, lo que contribuye de forma transversal al enfoque de equidad, sostenibilidad y responsabilidad institucional, en línea con el Objetivo Estratégico 7 y el PEI vigente.

Esta estructura permite al BDP-S.A.M. no solo dar cumplimiento a la normativa vigente, sino también consolidar una institucionalidad robusta, capaz de sostener sus operaciones y ampliar su impacto en el largo plazo, bajo principios de equidad, inclusión y sostenibilidad.

4. Calidad de Información del Balance Social

El Balance Social 2024 del BDP-S.A.M. se elaboró considerando información consolidada y validada proveniente de las diferentes Unidades Organizacionales involucradas. Este proceso fue guiado por principios de integridad, rigurosidad y trazabilidad, en cumplimiento del Manual de Procedimientos de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.

4.1 Directrices de la Calidad de la Información

Para asegurar la confiabilidad y utilidad de los datos, se establecieron lineamientos institucionales que promovieron una cultura organizacional orientada a la calidad informativa. Las acciones clave incluyeron:

- 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 2024.
- Identificar la responsabilidad de cada Gerencia y Unidad Organizacional relacionada a sus funciones y su cumplimiento al PEI y los principios de la Función Social, conforme a la matriz de indicadores y subindicadores.
- Seguimiento a las metas de Función Social 2024 en periodos cuatrimestrales, para identificar el porcentaje de cumplimiento a la fecha solicitada, y ejecutar planes de acción de ser necesarios.
- Evaluación de resultados, utilizando criterios comparativos y analizando los respaldos entregados para la veracidad de la información.

4.2 Recopilación de información

La recolección de datos se realizó cumpliendo con los procedimientos establecidos liderados por la Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE, considerando la trazabilidad de la información en cada etapa, desde la solicitud hasta su validación final.

Resumen del proceso de recopilación:

Etapa	Responsable	Actividad
1. Solicitud de información	Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE	Convocatoria formal a las áreas involucradas.
2. Remisión de datos	Gerencias y Jefaturas Nacionales	Entrega de reportes, respaldos y descargos.
3. Consolidación	Analista de RSE y Función Social	Integración de la información remitida.
4. Validación técnica	Especialista de RSE y Función Social Analista de RSE y Función Social	Verificación de coherencia y consistencia de datos.
5. Revisión	Gerencia Jurídica y de Fideicomisos / Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE	Revisión del informe.
6. Evaluación institucional	Comité de RSE y Función Social	Validación general del contenido y matrices.
7. Aprobación	Directorio del Banco	Emisión de resolución.
8. Envío al regulador	Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE	Remisión del informe a ASFI.
9. Archivo	Especialista de RSE y Función Social	Custodia documental en archivo institucional.

Fuente: Jefatura Nacional de Gobierno Corporativo y RSE / Manual de Procedimientos de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social

4.3 Características de la información recolectada

Los datos consolidados reflejan el desempeño institucional respecto a las metas de Función Social definidas para 2024. La trazabilidad y precisión de la información permitieron determinar que, el nivel general de cumplimiento alcanzó un 103%, lo cual evidencia el compromiso institucional con la planificación, ejecución y evaluación de sus acciones.

La información recolectada no solo fue cuantitativa, sino también cualitativa, permitiendo identificar aspectos clave como:

- Distribución geográfica de operaciones (zonas rurales vs. urbanas).
- Datos desagregados por género, edad y nivel educativo, útiles para estrategias futuras.
- Grado de focalización en segmentos vulnerables en cartera de clientes.
- Resultados de capacitaciones, asistencia técnica y programas de educación financiera.
- Colocación de cartera.

Este enfoque integral permite al BDP-S.A.M. mejorar continuamente sus instrumentos de medición y evaluación, robusteciendo su capacidad institucional para generar valor social sostenido.

4.4 Análisis de la información

El análisis técnico de los indicadores del Balance Social fue desarrollado bajo criterios de objetividad, relevancia y sostenibilidad considerando un estricto análisis tomando en cuenta las siguientes variables:

- VB B1.3 - Inversión en infraestructura: diferenciando por áreas geográficas (rural y urbana).
- EESE B1.1 - Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional: evidenciando el alcance de los servicios financieros en zonas con menor densidad poblacional.
- EP A1.1 - Focalización: destacando la atención a segmentos vulnerables mediante herramientas como el Progress out of Poverty Index (PPI).
- VB E1 - Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia (VB E1.1, VB B1.2, B2.1): evaluando el alcance de las iniciativas formativas hacia clientes y personal.

Este análisis refuerza la capacidad institucional del BDP para orientar su acción hacia resultados sostenibles, medibles y alineados con su misión social.

5. Estado de Balance Social

El Estado de Balance Social del BDP-S.A.M. correspondiente a la gestión 2024 refleja el grado de cumplimiento de los objetivos de Función Social establecidos por la normativa vigente. Este análisis se sustenta en las metas planificadas al inicio del periodo y los resultados alcanzados a diciembre de 2024.

El desempeño general del Banco evidencia un 103% de cumplimiento promedio, consolidando su compromiso con el desarrollo productivo sostenible, la inclusión financiera y el fortalecimiento institucional.

A continuación, se detalla el aporte institucional en relación con los tres pilares definidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI):

a) Desarrollo integral para el Vivir Bien

Durante el 2024, el BDP-S.A.M. canalizó recursos financieros y no financieros orientados a fomentar un desarrollo productivo inclusivo, resiliente y ambientalmente responsable. Esto se logró mediante:

- Otorgación de créditos productivos con criterios de prioridad sectorial y enfoque en sostenibilidad.
- Capacitaciones presenciales y virtuales, tanto para clientes como para el personal, en temáticas de educación financiera, productividad, calidad y calidez en el servicio.
- Articulación de la asistencia técnica con el financiamiento, fortaleciendo las capacidades del tejido productivo rural y urbano.

El cumplimiento de este objetivo alcanzó un promedio del 111%. De los 16 indicadores aplicados al banco, 12 llegaron al 100%, mientras que 2 indicadores superaron las metas establecidas, impulsados por un incremento en la demanda de productos financieros por parte del sector productivo y la implementación efectiva del plan reformulado de colocación de créditos. En particular, los créditos destinados a nuevos emprendimientos productivos registraron un notable crecimiento, resultado de los controles y seguimientos aplicados por el banco. Por otro lado, 2 indicadores no alcanzaron el 100% de cumplimiento, uno obtuvo el 99% relacionado a "Quejas y resolución de reclamos", y el segundo registró un avance del 46%, debido a que la proyección de adquisición de inmuebles en la Oficina Nacional, planificada para la gestión 2024, no fue ejecutada.

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	7. Meta 2024	8. Resultado Obtenido	9. Diferencia porcentual	
Promover el desarrollo integral para el vivir bien					
VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	977.499.007	981.364.298	100%	111%
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	102.611.801	116.106.447	113%	
VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	6	6	100%	
VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	3	3	100%	
VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	5.451.895	17.627.694	323%	
VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	150	149	99%	
VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	2	2	100%	
VB B1.3	Inversiones en infraestructura	4.500.000	2.073.105	46%	
VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	2	2	100%	
VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	2	2	100%	
VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	5	5	100%	
VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	7	7	100%	
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	2	100%	
VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	1	1	100%	
VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	6	6	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	1	100%	

Este avance posiciona al BDP-S.A.M. como una institución comprometida con el desarrollo integral, mediante una oferta de valor centrada en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

b) Eliminación de la pobreza

Con la implementación de la herramienta Progress out of Poverty Index (PPI) como mecanismo de medición del alcance a poblaciones en situación de pobreza se establecieron mecanismos de control con metodologías internacionales. Esta herramienta permitió una medición objetiva y técnica del grado de focalización alcanzado por la entidad logrando un 100% de cumplimiento respecto a la meta planteada.

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	7. Meta 2024	8. Resultado Obtenido	9. Diferencia porcentual	
Eliminación de la pobreza					
EP A1.1	Focalización	288,55	289	100%	100%

El análisis del Índice de Probabilidad de Pobreza (PPI) aplicado a una muestra de 289 hogares/clientes del BDP-S.A.M. refleja un perfil de bajo riesgo de pobreza. Con un puntaje promedio de 63 en el PPI, la probabilidad estimada de que estos hogares se encuentren bajo la línea de pobreza nacional es del 4%, en contraste con el 22.1% del promedio nacional y el 5.7% correspondiente a pobreza extrema. Estos resultados sugieren que los hogares atendidos por el BDP-S.A.M. presentan, en general, condiciones económicas relativamente favorables y fuera de los rangos de pobreza estructural.

c) Eliminación de la exclusión social y económica

El BDP-S.A.M. desplegó una estrategia focalizada en ampliar la cobertura de servicios financieros hacia zonas rurales y regiones con menor desarrollo económico. Asimismo, promovió acciones institucionales orientadas a fortalecer la inclusión social interna y externa, mediante:

- Capacitaciones transversales sobre no discriminación y atención inclusiva para el personal operativo.
- Programas dirigidos a mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad.
- Cobertura de la red de atención financiera en municipios rurales.

Este componente alcanzó un 82% de cumplimiento global, evidenciando avances significativos y la mejora continua en relación a gestiones pasadas.

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	7. Meta 2024	8. Resultado Obtenido	9. Diferencia porcentual	
Eliminación de la exclusión social y económica					
EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	41	42	102%	82%
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	5	-	0%	
EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación	1	1	100%	
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	328.942.707	329.900.918,51	100%	
EESE B2.1	Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	9	9	100%	
EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	2%	1,38%	92%	

Es pertinente resaltar que, en relación al indicador EESE A1.2 se proyectó recibir 5 quejas por discriminación, sin embargo, durante la gestión no se recibió ninguna relacionada al mismo, en ese entendido, el 0% refleja un resultado positivo.

Esta evaluación general consolida al BDP-S.A.M. como una institución financiera que articula su propósito de desarrollo productivo con una visión de sostenibilidad institucional. La ejecución de metas sociales con resultados concretos refuerza su rol estratégico dentro del sistema financiero nacional y respalda su compromiso con una gestión orientada al impacto a largo plazo.

5.1 Indicadores y Metas Balance Social 2024

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 2024	8. Resultado Obtenido (**) al 31 de DICIEMBRE de 2024	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Documentos de respaldo	12. 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 importaciones OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Vincular el financiamiento y la asistencia técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores prioritizados, promoviendo sistemas ecológicos y agroecológicos.	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	977.499.007	981.364.298	100%	Se cumplió la meta	RESPALDOS SUBINDICADORES Tableau BDP	G. Negocios y G. Gestión Financiera
			VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	USD	102.611.801	116.106.447	113%	Se cumplió la meta. El sector productivo ha mostrado una demanda mucho mayor de lo previsto inicialmente.	Respaldos Subindicadores	G. Negocios
			VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Programas	6	6	100%	Las actividades para el programa de gestión productiva se ejecutaron el 2do cuatrimestre	Avance ATE AGOSTO 2024 RSE N° clientes Y RESPALDO GESTION ADMINISTRATIVA AG	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva
			VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Productos	3	3	100%	En relación a productos financieros con tecnología especializada para el financiamiento, se cuenta con 3 productos detallados en documento de respaldo	Matriz de Productos para Créditos de Primer Piso. XLSX	G. Negocios
			VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	\$us	5.451.895	17.627.694	323%	De acuerdo a plan reformulado de colocación de créditos, los créditos a nuevos emprendimientos productivos tuvieron un repunte debido a los controles que se realizan a estos créditos	PLAN REFORMULADO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DE CREDITOS 2024-FOCASE. PDF	G. Negocios

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 2024	8. Resultado Obtenido ("") al 31 de DICIEMBRE de 2024	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Documentos de respaldo	12. Responsable de proveer y verificar la información
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	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de quejas	150	149	99%	Se registraron 149 reclamos en la gestión 2024	Informes	J. de Atención al cliente y J. TH
			VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Programa	2	2	100%	Se cumplió la meta	Matrices capacitaciones centralizadas BDP SAM 2024	G. Administración y T H
			VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Monto en Sus.	4.500.000	2.073.105	46%	No se cumplió con todo lo programado ya que se tenía presupuestado las Compras de los inmuebles para Oficina Nacional, sin embargo no se realizaron en la gestión 2024	N/A	G. Administración y T H
	Atención con calidez		VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Programa	2	2	100%	Se realizaron 2 programas de capacitaciones	Programas	J. de Atención al cliente y J. TH
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	Nro. De informes	2	2	100%	Conforme al Cronograma 2024 de pruebas al PCN y PCT del Banco, durante el primer cuatrimestre de la gestión 2024 se realizaron las pruebas al PCT en el mes de marzo y para el segundo cuatrimestre se realizaron las pruebas al PCN el mes de agosto, dando cumplimiento al cronograma planteado.	1. Primer Cuatrimestre: BDP GR N° 17/2024. Resultado de las Pruebas al Plan de Contingencias Tecnológicas - Gestión 2024. 2. Segundo Cuatrimestre: BDP GR N°53/2024. Informe de Resultados de las Pruebas al Plan de Continuidad del Negocio del BDP - S.A.M. de la gestión 2024.	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		VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	N° de Procesos	5	5	100%	Cumplimiento de la implementación de mejoras operativas de forma satisfactoria	Reporte de avance presentado a Gerencia General y actas de Directorio de aprobación a los documentos normativos donde se aplicó la mejora	SG Planificación Oym
			VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Número de días	7	7	100%	Se cumplió la meta	RESPALDOS SUBINDICADORES	G. Negocios

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 2024	8. Resultado Obtenido (****) al 31 de DICIEMBRE de 2024	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Documentos de respaldo	12. Responsable de proveer y verificar la información
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 prioritizados, 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 elaboró el Programa de Educación Financiera, con dos subprogramas.	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 elaboró un solo Programa de Educación Financiera que incluye la temática solicitada.	Programas de Educación Financiera en PDF	J. Comunicación
			VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	N° de Publicaciones	6	6	100%	Se actualizó la información sobre Educación Financiera en la página web del BDP.	Imágenes de los artes de la Publicaciones PDF	J. Comunicación
			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 elaboró un solo Programa de Educación Financiera que incluye la temática solicitada.	Programas 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	Nro de Clientes	288,55	289	100%	Se cumplió la meta	Informe medición de Pobreza PPI 2024	RSE
Eliminar la exclusión social y económica											

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 2024	8. Resultado Obtenido (****) al 31 de DICIEMBRE de 2024	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado	11. Documentos de respaldo	12. Responsable de proveer y verificar la información
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	Inclusión financiera		EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	N° de PAF	41	42	102%	Se cumplió la meta	Respaldos Subindicadores	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	Número de quejas	5	-	0%	No se registraron quejas por discriminación		J. de Atención al cliente y J. TH
			EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación		1	1.00	100%	se tiene 1503 funcionarios con 2 horas de cap. en el tema, en el siguiente cuatrimestre se cumplirá la meta.	Matrices capacitaciones centralizadas BDP SAM 2024	G. Administración y T H
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menos desarrollo económico y social, especialmente del área rural (*)	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	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	\$us	328.942.707	329.900.918,51	100%	Se implementaron acciones para llegar a zonas geográficas de menor densidad poblacional logrando un alto cumplimiento en la meta.	Respaldos Subindicadores	G. Negocios
			EESE B2.1	Fortalecimiento de organizaciones de producciones rurales	N° de talleres	9	9.00	100%	Se realizaron talleres bajo seis temáticas con organizaciones de productores	Matriz de reporte	J. Comunicación
			EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	% de contrataciones	2%	1,38%	92%	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

5.2. Matriz de Subindicadores Balance Social 2024

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
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 Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta 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)	185.876.226	55.553	648.717.288	G. Negocios y G. Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.2	Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	2.829.607	1.103	9.566.288	G. Negocios y G. Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.3	Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	67.777.145	11.167	254.305.287	G. Negocios y G. Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.4	Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	3.235.315	406	38.691.063	G. Negocios y G. Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.5	Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	N/A	N/A	N/A	G. Negocios y G. Gestión Financiera
Subindicador	VB A1.1.6	Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	6.702.991	1.270	30.084.371	G. Negocios y G. Gestión Financiera
INDICADOR	VBA1.2	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD) (1)	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta 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	N/A
Subindicador	VBA1.2.2	Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	-	2	160.542	G. Negocios y G. Gestión Financiera
Subindicador	VBA1.2.3	Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	N/A	N/A	N/A	N/A

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
INDICADOR	VBA1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	Meta Monto neto desembolsado en la gestión (USD)	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	
Subindicador	VBA1.3.1	Cartera de créditos otorgadas al sector productivo con garantía no convencional:	27.437.283	7.526	57.477.724	G. Negocios
		Fondo de garantía	N/A	N/A	N/A	N/A
		Seguro agrario	N/A	N/A	N/A	N/A
		Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales	24.984.231	6.872	51.646.946	G. Negocios
		Activos no sujetos a registro de propiedad	2.358.592	625	5.502.104	G. Negocios
		Contrato o documento de compromiso de venta a futuro	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
		Producto almacenado	N/A	N/A	N/A	N/A
		Semoviente	344.511	182	1.479.673	G. Negocios
		Patente de propiedad Intelectual	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
INDICADOR	VBA1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Meta Número de programas planificados	Meta Número de programas ejecutados	Meta Número de beneficiarios	
Subindicador	VB A1.4.1	De asistencia técnica	4	4	2.358	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva
		De capacitación en gestión productiva	1	1	713	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva
		De capacitación en gestión administrativa	1	1	869	G. Asistencia Técnica e Innovación Productiva

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
INDICADOR	VBA1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Meta Número de productos suscritos	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta 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				
Subindicador	VB A1.5.1	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	3	64.995	641.784.241	G. Negocios y G. Gestión Financiera
Aspecto	VB A2	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias				
INDICADOR	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Meta Número de convenios suscritos	Meta Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	
Subindicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera				
Subindicador	VB A2.1.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	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 Número de beneficiarios (en la gestión)	Meta 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				
Subindicador	VB A3.1.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	3.114.113	2.308	17.627.694	G. Negocios
OBJETIVO	VB B	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez				
Aspecto	VB B1	Atención de calidad				
INDICADOR	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Meta Número de reclamos (gestión)	Meta Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Meta Número de errores de errores asumidos por la EIF	
Subindicador	VB B1.1.1	Quejas y resolución de reclamos				

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
Subindicador	VB B1.1.1	Reclamos registrados en el Sistema del Punto de Reclamo	149	-	-	J. de Atención al cliente
Subindicador	VB B1.1.2	Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	132	-	-	J. de Atención al cliente
Subindicador	VB B1.1.3	Reclamos resueltos en segunda instancia ven el plazo establecido en la normativa vigente	17	-	-	J. de Atención al cliente
INDICADOR	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Meta Número de programas de capacitación	Meta Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Meta Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación	
Subindicador	VB B1.2.1	Capacitaciones al personal para fortalecer el conocimiento en su campo	1	118	340	G. Administración y TH
Subindicador	VB B1.2.2	Capacitaciones al personal para fortalecer su comunicación con los clientes	1	96	489	G. Administración y TH
INDICADOR	VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área de cajas/Total de inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área de ventas (comercial)/Total de inversiones en infraestructura	Meta Inversiones en el área rural/Total de inversiones en infraestructura	
Subindicador	VB B1.3.1	Inversiones en infraestructura para la atención al público	N/A	2.073.105	2.073.105	G. Administración y TH
Aspecto	VB B2	Atención con calidez				
INDICADOR	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Meta Número de programas de capacitación	Meta Número efectivo de horas capacitadas sobre el personal total	Meta Número de personal con más de 16 horas efectivas de capacitación	
Subindicador	VB B2.1.1	La EIF capacita a su personal para brindar una atención con calidez	1	8	50	J. de Atención al cliente y J. TH
Subindicador	VB B2.1.2	La EIF capacita a su personal sobre resolución de conflictos	1	2	50	J. de Atención al cliente y J. TH
Objetivo	VB C	Asegurar la continuidad de los servicios financieros				

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
Aspecto	VB C1	Asegurar la continuidad de los servicios financieros				
INDICADOR	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional		Meta Número de pruebas	Meta Número 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
Subindicador	VB C1.1.2	Políticas y/o planes de continuidad operacional actualizadas o nuevas desarrolladas		N/A	2	G. Riesgos
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 Número de diagnósticos	Meta Número de programas de mejoramiento realizados		J. Planificación (oyM)
Subindicador	VB D1.1.1	Diagnósticos periódicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos	5			J. Planificación (oyM)
Subindicador	VB D1.1.2	Mejoramiento periodicos para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos		5		J. Planificación (oyM)
INDICADOR	VB D1.2	Tiempo de atención y filas de espera	Meta Número de cajeros automáticos (cierre de gestión)	Meta Porcentaje de la participación de las transacciones sobre el número total de transacciones (gestión)	Meta Número de transacciones electrónicas	
Subindicador	VB D1.2.1	Migración a canales electrónicos	N/A	N/A	N/A	N/A
Subindicador	VB D1.2.2	Pago de servicios básicos a través de medios electrónicos		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
Subindicador	VB D1.2.4	Transferencias entre cuentas a través de medios electrónicos		N/A	N/A	N/A

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
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	
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	3	5	9	G. Negocios
Subindicador	VBD1.3.2	Cálculo de la distribución a lo largo de la gestión: número de días transcurridos desde la solicitud del levantamiento de gravamen por el cliente hasta la firma del instrumento público	7	7	7	G. Negocios
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
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 Número de programas ejecutados	Meta Número de consumidores financieros capacitados	Meta Número de empleados capacitados	
Subindicador	VB E1.1.1	Programas de educación financiera sobre servicios de intermediación financiera	1	12.937	514	J. Comunicación
Subindicador	VB E1.1.2	Programas de educación financiera sobre medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros	1	6.071	403	J. Comunicación

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
INDICADOR	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Meta Número de cursos o programas realizados	Meta Número de empleados capacitados	Meta Número de clientes capacitados	
Subindicador	VB E1.2.1	Cursos o programas de capacitación sobre costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	1	514	7.177	J. Comunicación
INDICADOR	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico	Meta Veces/Mes	Meta Veces/Año		
Subindicador	VB E1.3.1	Frecuencia de actualización de información en su sitio WEB		6		J. Comunicación
Subindicador	VB E1.3.2	Frecuencia de Visitantes a su página WEB	570.810			J. Comunicación
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 Número de cursos o programas realizados	Meta Número de empleados capacitados	Meta Número 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	514	8.314	J. Comunicación
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 Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	
Subindicador	EP A1.1.1	Clientes en situación de pobreza	0,6%	289	2.606.590	RSE
Aspecto	EP B1	Monitoreo de la pobreza (3)				
INDICADOR	EP B1.1	Nivel de pobreza de clientes nuevos	Meta Proporción respecto al total	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	

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
Subindicador	EP B1.1.1	Clientes nuevos en Situación de pobreza	N/A	N/A	N/A	
INDICADOR	EP B1.2	Evolución del nivel de pobreza de sus clientes	Meta Proporción respecto al total	Meta Número de créditos otorgados en la gestión (USD)	Meta Saldo de cartera al término de la gestión (USD)	
Subindicador	EP B1.2.1	Clientes que no estaban en situación de pobreza que pasaron a esta Situación	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	
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	
Subindicador	EP B1.2.4	Deserción (retención) de clientes pobres	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 Número de PAF	Meta Número de Personal Tiempo Completo asignado a cajas	Meta Número de personal total	
Subindicador	EESE A1.1.1	Cobertura de puntos de atención financiera	42	N/A	425	G. Negocios
		Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	42	N/A	425	G. Negocios
		Oficinas Centrales	1	N/A	28	G. Negocios
		Sucursales	3	N/A	18	G. Negocios
		Agencias fijas	38	N/A	379	G. Negocios
		Agencias móviles	N/A	N/A	N/A	G. Negocios
		Cajeros automáticos	N/A	N/A	N/A	G. Negocios

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
		Oficinas externas	N/A	N/A	N/A	G. Negocios
		Oficinas feriales	N/A	N/A	N/A	G. Negocios
		Otros puntos de atención financiera	N/A	N/A	N/A	G. Negocios
Subindicador	EESE A1.1.2	Municipios con Puntos de Atención Financiera PAF (por municipio)	N/A	N/A	N/A	G. Negocios
INDICADOR	EESE A1.2	No discriminación de forma Indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato		Meta Número de quejas		
Subindicador	EESE A1.2.1	Quejas por discriminación	5			J. de Atención al Cliente
INDICADOR	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación		Meta Número de programas		Meta Número 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	569	539	J. de Atención al Cliente y J. TH
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 Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
Subindicador	EESE B.1.1	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	123.188.196	43.337	329.900.919	G. Negocios
INDICADOR	EESE B.2.1	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales		Meta Número de talleres		Meta Número 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

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
Subindicador	EESE B.2.1.2	Talleres de educación financiera dirigidos a la promoción y fortalecimiento institucional de micro y pequeñas organizaciones comunitarias	4	24		J. Comunicación
INDICADOR	EESE B.3.1	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Meta Número de cuentas de ahorro	Meta Saldo de depósitos		
Subindicador	EESE B.3.1.1	Depósitos captados bajo programas de ahorro rural	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
INDICADOR	EESE B.4.1	Servicios de pagos en el área rural	Meta Número de beneficiarios	Meta Monto pagado		
Subindicador	EESE B.4.1.1	Pago de giros	N/A	N/A		N/A
Subindicador	EESE B.4.1.2	Pago de remesas	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
Subindicador	EESE B.4.1.4	Pago de salarios	N/A	N/A		N/A
Subindicador	EESE B.4.1.5	Otros pagos (detallar)	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 Número de empleados con discapacidad	Meta 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
Subindicador	EESE C1.1.2	Personal con discapacidad empleadas en la EIF	N/A	10	1,38%	G. Administración y TH

5.3. Notas al Balance Social

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	6. Expresado en	7. Meta 2024	8. Resultado Obtenido (***) al 31 de DICIEMBRE de 2024	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	USD	977.499.007	981.364.298	100%	Se cumplió la meta
VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	USD	102.611.801	116.106.447	113%	Se cumplió la meta. El sector productivo ha mostrado una demanda mucho mayor de lo previsto inicialmente.
VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación	Programas	6	6	100%	Las actividades para el programa de gestión productiva se ejecutaron el 2do cuatrimestre
VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Productos	3	3	100%	En relación a productos financieros con tecnología especializada para el financiamiento, se cuenta con 3 productos detallados en documento de respaldo
VB A3.1	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	\$us	5.451.895	17.627.694	323%	De acuerdo a plan reformulado de colocación de créditos, los créditos a nuevos emprendimientos productivos tuvieron un repunte debido a los controles que se realizan a estos créditos
VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos	Número de quejas	150	149	99%	Se registraron 149 reclamos en la gestión 2024
VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad	Programa	2	2	100%	Se cumplió la meta
VB B1.3	Inversiones en infraestructura	Monto en Sus.	4.500.000	2.073.105	46%	No se cumplió con todo lo programado ya que se tenía presupuestado las Compras de los inmuebles para Oficina Nacional, sin embargo no se realizaron en la gestión 2024

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	6. Expresado en	7. Meta 2024	8. Resultado Obtenido (***) al 31 de DICIEMBRE de 2024	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Programa	2	2	100%	Se realizaron 2 programas de capacitaciones
VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Nro. De informes	2	2	100%	Conforme al Cronograma 2024 de pruebas al PCN y PCT del Banco, durante el primer cuatrimestre de la gestión 2024 se realizaron las pruebas al PCT en el mes de marzo y para el segundo cuatrimestre se realizaron las pruebas al PCN el mes de agosto, dando cumplimiento al cronograma planteado.
VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	N° de Procesos	5	5	100%	Cumplimiento de la implementación de mejoras operativas de forma satisfactoria
VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Número de días	7	7	100%	Se cumplió la meta
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 elaboró el Programa de Educación Financiera, con dos subprogramas.
VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Programa	1	1	100%	Se elaboró un solo Programa de Educación Financiera que incluye la temática solicitada.
VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico relacionadas a Educación financiera	N° de Publicaciones	6	6	100%	Se actualizó la información sobre Educación Financiera en la página web del BDP.
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 elaboró un solo Programa de Educación Financiera que incluye la temática solicitada.

4. Cod. Indicador	5. Indicadores	6. Expresado en	7. Meta 2024	8. Resultado Obtenido (***) al 31 de DICIEMBRE de 2024	9. Diferencia en % de Avance frente a la meta	10. Notas al Estado
EP A1.1	Focalización	Nro de Clientes	288,55	289	100%	Se cumplió la meta
EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera (PAF)	N° de PAF	41	42	102%	Se cumplió la meta
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	Número de quejas	5	-	0%	No se registraron quejas por discriminación
EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación		1	1,00	100%	se tiene 1503 funcionarios con 2 horas de cap. en el tema, en el siguiente cuatrimestre se cumplirá la meta.
EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	\$us	328.942.707	329.900.918,51	100%	Se implementaron acciones para llegar a zonas geográficas de menor densidad poblacional logrando un alto cumplimiento en la meta.
EESE B2.1	Fortalecimiento de organizaciones de productores rurales	N° de talleres	9	9,00	100%	Se realizaron talleres bajo seis temáticas con organizaciones de productores
EESE C1.1	Inclusión para personas con discapacidad	% de contrataciones	2%	1,38%	92%	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.

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

El Balance Social correspondiente a la gestión 2024 evidencia el cumplimiento efectivo de la Función Social del BDP – S.A.M., enmarcada en la normativa nacional vigente y en los lineamientos estratégicos institucionales. A través de una gestión articulada, orientada por principios de inclusión, eficiencia y sostenibilidad, el Banco logró consolidar avances significativos en su rol de promotor del desarrollo productivo nacional.

Los principales hallazgos permiten destacar que:

- El Banco alcanzó un 103% de cumplimiento general de las metas establecidas en la matriz de Balance Social, reafirmando su compromiso institucional con una gestión de alto impacto.
- Se logró un desempeño destacado en Promover el desarrollo integral para el Vivir Bien, con un promedio de cumplimiento del 111%, gracias a las acciones del plan reformulado de colocación de créditos y el incremento en la demanda de productos financieros, acciones que integran el financiamiento al sector productivo, asistencia técnica y educación financiera.
- El uso de la herramienta del Progress out of Poverty Index (PPI) permitió cuantificar con mayor precisión el impacto social, logrando un 100% de cumplimiento en los indicadores relacionados con la Eliminación de la pobreza.
- En el eje de la Eliminación de la exclusión social y económica, se alcanzó un 82% de cumplimiento, destacando la ampliación en la cobertura territorial de los servicios y las acciones para promover la inclusión de sectores tradicionalmente marginados.

Este conjunto de resultados refleja una gestión orientada a la sostenibilidad institucional, que integra la dimensión social como parte fundamental de su estrategia operativa.

6.2 Recomendaciones

A partir del análisis efectuado, se identifican oportunidades para reforzar y escalar el impacto del BDP-S.A.M., proponiendo las siguientes recomendaciones estratégicas:

1. Fortalecer la focalización en poblaciones vulnerables, incorporando nuevas herramientas de georreferenciación, análisis de pobreza multidimensional y seguimiento de impacto a nivel territorial.
2. Ampliar la inclusión de grupos históricamente marginados, promoviendo productos y servicios específicos para mujeres, jóvenes y otros sectores, mediante estrategias de accesibilidad financiera y digital.
3. Fortalecer las alianzas interinstitucionales, tanto a nivel nacional como internacional, para la movilización de recursos innovadores (finanzas verdes, financiamiento climático y fondos de impacto social).
4. Consolidar una cultura organizacional basada en la sostenibilidad, integrando los principios de la Función Social en todos los procesos internos, desde la planificación estratégica hasta la atención al cliente.
5. Reforzar las capacidades internas mediante programas continuos de formación especializada, orientados a una gestión ética, eficiente y orientada a resultados sostenibles.

Con base en lo anterior, se reafirma que el BDP-S.A.M. ha asumido con responsabilidad su rol como agente clave del desarrollo productivo nacional, con una visión de largo plazo que combina rentabilidad institucional con impacto social, económico y ambiental.



"Esta Entidad es supervisada por ASF"