



MEMORIA DE LABORES 2021  
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO









# Índice

<b>1. Carta del Presidente de la República</b> .....	7
<b>2. Acerca del BFA</b> .....	10
2.1 BFA en resumen .....	10
2.2 Misión, Visión y Valores BFA .....	13
2.3 Gobernanza Corporativa .....	14
2.4 Alianzas estratégicas, convenios, membresías y afiliaciones .....	18
2.5 Calificaciones y certificaciones .....	20
<b>3. Sostenibilidad financiera con enfoque social y ambiental</b> .....	22
3.1 Gestión comercial .....	22
3.2 Gestión financiera .....	36
3.3 Gestión de Riesgo Integral .....	39
3.4 Gestión de Cumplimiento y prevención contra el LD/FT .....	43
3.5 Gestión Social y Ambiental .....	44
<b>4. Experiencia al cliente</b> .....	49
4.1 Atención a clientes y usuarios .....	49
4.2 Gestión de quejas, reclamos y denuncias .....	49
4.3 Educación e inclusión financiera .....	50
4.4 Asistencia productiva empresarial .....	50
<b>5. Gestión por procesos</b> .....	52
5.1 Cambios de procesos .....	52
5.2 Proyectos estratégicos .....	53
5.3 Mejoras en infraestructura tecnológica .....	53
<b>6. Desarrollo Organizacional</b> .....	55
6.1 Gestión de Talento Humano .....	55

---





## 1. Carta del Presidente de la República

El Salvador está viviendo un momento histórico. Por primera vez en 200 años, estamos dejando el pasado atrás. Ese pasado que nos mantuvo sumidos en la desesperanza, la miseria y la vulnerabilidad.

Después de todo lo que hemos vivido, estamos avanzando en el rumbo correcto. Hoy respiramos un aire diferente. Convertimos esa desesperanza heredada en sueños, proyectos y metas.

Estamos transformando al país desde sus más profundas bases. Desde antes de la pandemia invertimos en la reconstrucción integral de nuestro sistema de salud. Somos el país que mejor ha manejado una crisis de salud sin precedentes.

Estamos erradicando el 100 % de la brecha digital en el sistema educativo público.

Convertimos nuestras olas en un dinamizador de la economía. Lo estamos logrando con voluntad, trabajo articulado y visión estratégica. En poco tiempo, nos convertimos en referente mundial de surf.

Hoy nuestro país es más seguro que nunca, gracias al éxito de nuestro Plan Control Territorial.

Y estos son solo algunos de los proyectos en los que estamos trabajando para transformar nuestro país.

Este año celebramos 200 años de República; pero, por primera vez, El Salvador es verdaderamente nuestro.

Seguiremos escribiendo una nueva historia.

Nayib Bukele  
Presidente de la República de El Salvador

# Banco de Fomento Agropecuario

2021



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR







## 2. Acerca del BFA

### 2.1 BFA en resumen

(GRI 102-2, GRI 102-6)

#### 2.1.1 Activos totales

**\$468.6 M**  
Activo totales

#### 2.1.2 Número de Clientes

**46,696**  
Clientes de créditos

**174,403**  
Clientes de cuentas  
de depósito

**49,617**  
Clientes de canales  
electrónicos

**6,927**  
Clientes nuevos de créditos

**2,655**  
Clientes bancarizados

**105,841**  
Clientes de canales  
físicos

#### 2.1.3 Presencia Nacional

**29**  
Centros de Servicio

**26**  
Cajeros automáticos

**6**  
Cajas rurales

**2**  
Kioscos de atención EEUU

**9**  
Cajas Exprés





## 2.1.4 Productos y servicios BFA

### Créditos

- Crédito Agropecuario
- Microcrédito
- Crédito PYME
- Crédito Personal
- Crédito Verde
- Crédito para Grupos de Ahorro Comunitario
- Crédito para Microempresarias y Emprendedoras de Ciudad Mujer

### Depósitos

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorro
- Cuenta Tradicional
- Cuenta Electrónica
- Cuenta de Ahorro Infantil "Fomentito"
- Cuenta de Ahorro Crece con Nosotros
- Cuenta de Ahorro "Mi Cuenta Simple"
- Depósitos a Plazo

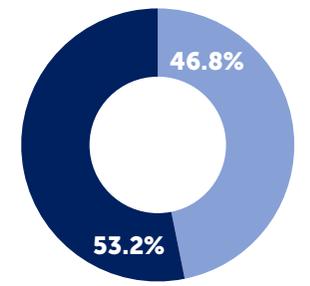
### Servicios financieros complementarios

- Canales Electrónicos
  - App "BFA Móvil"
  - Banca por Internet "BFA en Línea"
  - Cajeros Automáticos "Red BFA"
  - Banca Telefónica "Tele BFA"
- Seguros
  - Seguro de Vida
  - Seguro Paramétrico "Produce Seguro"
  - Seguro de Tarjeta de Débito
  - Seguro de Automotores
  - Seguro de Daños
- Medios de Pago
  - Tarjeta de Débito
  - Transferencias entre Bancos Locales
  - Transferencias Interbancarias Transfer365
- Servicios Internacionales
  - Remesas Familiares
  - Cobranzas
  - Transferencias Regionales (SIPA) e Internacionales (SWIFT)
  - Giros (Cheques Internacionales)
- Otros Servicios
  - Pago de Colectores
  - Emisión de Cheques de Caja o Gerencia, certificación de Cheques y venta de Chequeras o Cheques Voucher
  - Liberación de Fondos
  - Pago de Planilla
  - Servicio de Colecturía y Pagaduría
  - Otorgamiento de Avals.



## 2.1.5 Número de empleados

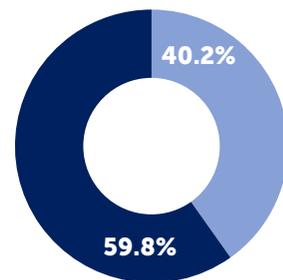
Sexo



● Masculino ● Femenino

SEXO	EMPLEADOS	%
Femenino	444	46.8
Masculino	504	53.2
Total	948	100.0

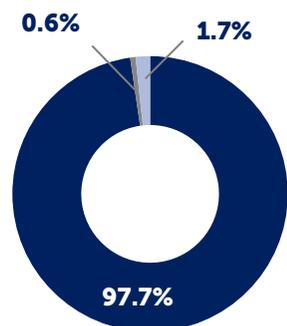
Ubicación de trabajo



● Centros de servicio ● Oficina Central

UBI. DE TRABAJO	EMPLEADOS	%
Oficina Central	381	40.2
Centros de Servicio	567	59.8
Total	948	100.0

Tipo de contrato



● Permanente ● Servicios profesionales ● Temporal

TIPO DE CONTRATO	EMPLEADOS	%
Permanente	926	97
Temporal	6	0.63
Servicios profesionales	16	1.69
Total	948	100



## 2.2 Misión, Visión y Valores BFA

(GRI 102-16)

### 2.2.1 Nuestra Misión

Somos un Banco de desarrollo que brinda soluciones financieras integrales y sostenibles, con énfasis en el sector rural, contribuyendo al crecimiento empresarial, la inclusión financiera y a la soberanía alimentaria.

### 2.2.2 Nuestra Visión

Convertirnos en 2030 en el Banco de desarrollo rural, que contribuya al crecimiento sostenible e inclusivo de El Salvador.

### 2.2.3 Nuestros Valores

CONFIANZA

INTEGRIDAD

COMPROMISO

INNOVACIÓN

SERVICIO



## 2.3 Gobernanza Corporativa

(GRI 102- 18)

### 2.3.1 Composición Asamblea de Gobernadores

ASAMBLEA DE GOBERNADORES	
1. David Josué Martínez Panameño Ministro de Agricultura y Ganadería Presidente de AG <sup>(1)</sup>	9. Óscar Alejandro Lemus Asociaciones Profesionales del Sector Agrícola Gobernador Propietario
2. Jose Alejandro Zelaya Ministro de Hacienda Gobernador Propietario	10. Luis Napoleón Torres Berríos Asociaciones Profesionales del Sector Agrícola Gobernador Suplente
3. María Luisa Hayem Breve Ministra de Economía Gobernadora Propietaria	11. Francisco Javier Arévalo Castaneda Sociedades Cooperativas Agropecuarias Gobernador Propietario
4. Juana Alexandra Hill Tinoco Ministra de Relaciones Exteriores Gobernadora Propietaria	12. Vacante Sociedades Cooperativas Agropecuarias Gobernador Suplente
5. Douglas Pablo Rodríguez Fuentes, Banco Central de Reserva Gobernador Propietario	13. Roberto José Zelaya Arango Asociaciones Gremiales Agropecuarias Gobernador Propietario
6. Celina María Padilla de O´Byrne, Presidenta del Banco Hipotecario Gobernadora Propietaria	14. José Amílcar Vega Magaña, Asociaciones Gremiales Agropecuarias Gobernador Suplente
7. Óscar Enrique Guardado Calderón, Presidente del ISTA Gobernador Propietario	15. Carlos Alfredo Monterroza Vásquez Asociaciones Cooperativas del Sistema Gobernador Propietario
8. Marco Antonio Aldana Castillo, Presidente del BFA Secretario de AG	16. Francisco Javier López Badía Asociaciones Cooperativas del Sistema Gobernador Suplente

(1) Pablo Salvador Anliker Infante, Ministro de Agricultura y Ganadería, Presidente de AG. renunció al cargo a partir del 06-04-2021, fungiendo desde esa fecha David Josué Martínez Panameño, según Acuerdo Ejecutivo de la Presidencia de la República N°109 de fecha 06-04-2021, publicado en Diario Oficial N°63, Tomo N°431



### 2.3.2 Composición Junta de Directores

JUNTA DE DIRECTORES	
1. Lic. Marco Antonio Aldana Castillo Presidente	8. Ing. Héctor David Ríos Robredo Director Propietario por Soc. Cooperativas Agropecuarias y Asoc. Gremiales Agropecuarias <sup>(4)</sup>
2. Lic. Mario Antonio Giolitti Torres Director Propietario por el MAG <sup>(1)</sup>	9. Ing. Paulino Francisco Herrera Martínez Director Suplente por Soc. Cooperativas Agropecuarias y Asoc. Gremiales Agropecuarias <sup>(5)</sup>
3. Lic. Ricardo Isaías Iraheta López Director Suplente por el MAG <sup>(2)</sup>	10. Dr. René Antonio Rivera Magaña Director Propietario por Asociaciones Cooperativas del Sistema
4. Lic. Jaime Antonio Baires Quinteros Director Propietario por el MINEC	11. Ing. José León Bonilla Bonilla Director Suplente por Asociaciones Cooperativas del Sistema
5. Lic. Mario Rodolfo Salazar Escobar Director Suplente por el MINEC	
6. Licda. Ana Guadalupe Escobar de Hernández, Directora Propietaria por el BCR <sup>(3)</sup>	
7. Lic. Fernando Ernesto Montes Roque Director Propietario por el BCR	

(1) Lic. José Mauricio López Guerrero, fungió hasta el 30-11-2021

(2) Agr. Jorge Zelaya Lozano, fungió hasta el 05-02-2021, quien renunció al cargo. La Licda. Ángela María Murillo de García fungió en dicho cargo hasta el 16-05-2021

(3) Licda. Hazel Mireya González de Sánchez fungió como Directora Propietaria por el BCR, hasta 15-04-2021, por renuncia al cargo.

(4) Licda. Nora Mercedes Miranda de López, fungió como Directora Propietaria por Soc. Cooperativas Agropecuarias y Asoc. Gremiales Agropecuarias hasta el 18-06-2021, por renuncia al cargo

(5) Ing. Héctor David Ríos Robredo fungió como Director Suplente por Soc. Cooperativas Agropecuarias y Asoc. Gremiales Agropecuarias hasta el 08-08-2021, como resultado de las elecciones de Asamblea de Delegados.



### 2.3.3 Composición Comité Gerencial

COMITÉ GERENCIAL	
1. Nelson Orlando Rivas Hernández Gerente General	8. Cristian Alexander Martínez Gerente de Cumplimiento
2. José Eduardo Aguilar Molina Gerente de Gobierno Corporativo <sup>(1)</sup>	9. Javier Alexander Aguilar Rodríguez Gerente de Riesgo Integral
3. Rocío del Carmen Rivas de Zúñiga Gerente de Asuntos Jurídicos Suplente hasta el 31-12-2021	10. Daniel Anselmo Sánchez Aguilar Gerente de Finanzas
4. Violeta Eugenia Herrera de Díaz Gerente de Operaciones <sup>(2)</sup>	11. Ivett Alejandrina Rodríguez de Díaz Gerente de Tecnología de Información
5. Francisco Antonio Morales Herrera Gerente Fiduciario Suplente <sup>(3)</sup>	12. Víctor Alfonso Flores Urrutia Gerente de Negocios
6. José David Ángel Reyes Gerente de Auditoría Interna <sup>(4)</sup>	13. Hazel Lilianne Vega Godoy Gerente de Talento Humano
7. Edwin Antonio Cornejo Flores Gerente de Administración <sup>(5)</sup>	14. Patricia Agar Zepeda Mendoza Gerente de Estrategia y Sostenibilidad <sup>(6)</sup>

(1) José Eduardo Aguilar Molina, Gerente de Asuntos Jurídicos hasta el 16-05-2021

(2) Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo, Gerente de Operaciones hasta el 02-05-2021

(3) Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo, Gerente Fiduciario Suplente hasta el 15-06-2021

(4) Milton Lemus Solís fungió como Gerente de Auditoría Interna hasta el 15-04-2021. Jorge Armando Velasco Alemán fungió como Gerente de Auditoría Interna desde el 16-04-2021 hasta el 31-08-2021

(5) Marlene Jamilet Elías de Quan, fungió como Gerente de Administración hasta el 30-06-2021. David Ernesto García Sánchez fungió como Gerente de Administración Suplente desde el 01-07-2021 hasta el 31-08-2021

(6) Patricia Agar Zepeda Mendoza, fungió Gerente de Estrategia y Calidad hasta el 16-05-2021



### 2.3.4 Número de Sesiones

ÓRGANO DE GOBIERNO	Nº DE SESIONES
Asamblea de Gobernadores	2
Sesiones de Junta de Directores	52
Comité Gobierno Corporativo	13
Comité de Auditoría	16
Comité de Administración Integral de Riesgos	14
Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos	13
Comité de Créditos	49
Comité de Recuperaciones	37

En el marco de la mejora continua, se realizaron modificaciones en la gestión de Gobierno Corporativo, con la finalidad de fortalecer el soporte legal a los Órganos de Gobierno del Banco; gestionar técnica y eficientemente el seguimiento de los procesos jurídicos corporativos, para una defensa oportuna de los intereses del Banco ante cualquier contingencia legal, respaldando además, jurídicamente los actos administrativos que se emiten y los acuerdos de voluntades a suscribirse y liderando la cultura de cumplimiento normativo, la cual conlleva la implementación regulatoria y su índice de observancia, a fin de procurar la no ocurrencia de impacto patrimonial o reputacional. Finalmente se gestiona el cumplimiento de los valores éticos de la institución, a través de la aplicación de mejores prácticas, todo con el fin de contribuir al logro de los objetivos estratégicos institucionales.



## 2.4 Alianzas estratégicas, convenios, membresías y afiliaciones

(GRI 102-13)

### 2.4.1 Convenios en 2021

	NOMBRE	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
	Convenio FOSAFFI	8/1/2021
	Convenio Correos de El Salvador- Market SV	21/1/2021
	Finance in Motion Unique	1/2/2021
	Convenio Federación Luterana Mundial (FLM)	4/2/2021
	Convenio Interinstitucional de Cooperación para promover la Educación e Inclusión Financiera: SPK - BFA – UDB	8/2/2021
	PNUMA	1/8/2021
	Convenio Rural Adelante	1/10/2021
	Convenio Centro Nacional de Registros (CNR)	25/10/2021
	FAO	1/11/2021



## 2.4.2 Alianzas Estratégicas 2021

	NOMBRE	FECHA
	MAG Costa Rica	1/9/2021
	Minagricultura Colombia	1/9/2021
	Banco Agrario	1/9/2021
	FINAGRO	1/9/2021
	ONU Mujeres	1/12/2021

## 2.4.3 Suscripciones

	VIGENCIA DESDE
	2018
	2017
	2019

## 2.4.4 Membresías

	VIGENCIA DESDE
	2019



## 2.5 Calificaciones y certificaciones

(GRI 103-03)

### CERTIFICACIONES



CO-SC-CER578469



Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo norma ISO 9001:2015



Certificación Smart Campaign (vigente hasta abril 2021)

### CALIFICACIONES



Clasificación de riesgo EBBB+ sv



Calificación Social sA-





### 3. Sostenibilidad financiera con enfoque social y ambiental

#### 3.1 Gestión comercial

##### 3.1.1 Cartera de créditos

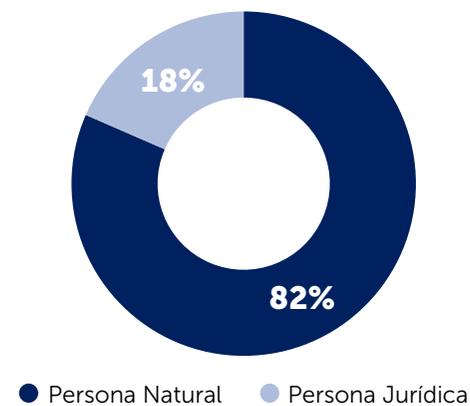
(GRI 102-7)

###### 3.1.1.1 Generalidades

###### a) Total de cartera

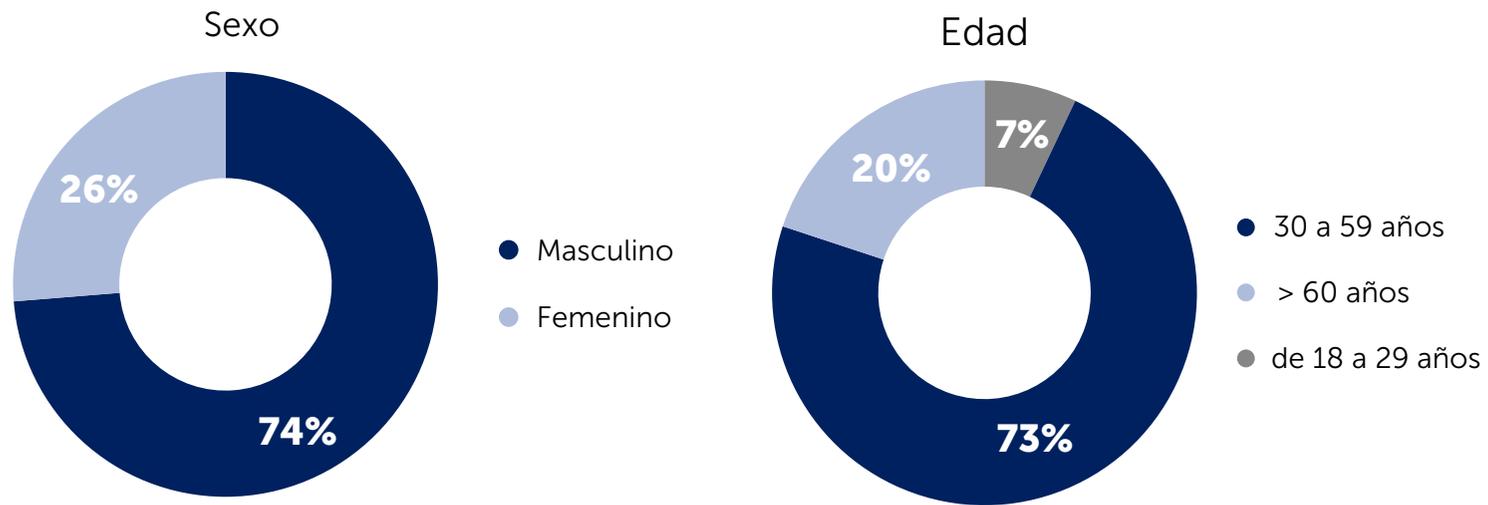
TOTAL DE CARTERA	
Monto	\$279.6 M
Variación anual	1.5%
No. de créditos	53,159
Promedio de créditos	\$5,259.78
No. de clientes	46,696

Tipo de persona



###### b) Composición de cartera por tipo de Banca

	AGRO	PERSONAS	MICRO	PYME
	<b>50.9%</b>	<b>20.9%</b>	<b>14.8%</b>	<b>13.3%</b>
Monto	\$142.3 M	\$58.5 M	\$41.4 M	\$37.2 M
Variación anual	-2.80% ▼	11.8% ▲	-4.3% ▼	11.7% ▲
No. de créditos	28,072	9,975	14,530	582
Promedio de créditos	\$5,072.37	\$5,865.96	\$2,854.03	\$63,971.33
No. de clientes	23,226	9,540	13,453	477



\* Información referida a sexo y edad de persona natural

### 3.1.1.2 Banca Agropecuaria

#### Seguridad Alimentaria

	%	MONTO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE CRÉDITOS	PROMEDIO DE CRÉDITOS
Maíz	10.79%	\$ 30.18 M	1.33% ▲	15,595	\$1,934.95
Frijol	0.93%	\$ 2.61 M	-7.10% ▼	1,971	\$1,322.08
Maicillo	0.81%	\$ 2.25 M	-19.85% ▼	1,187	\$1,898.61
Arroz	0.48%	\$ 1.35 M	-17.19% ▼	254	\$5,301.26
<b>Total</b>	<b>13.0% <sup>[1]</sup></b>	<b>\$36.39 M</b>	<b>-1.73% ▼</b>	<b>19,007</b>	<b>\$1,914.11</b>

[1] Del total de la cartera de créditos, la Banca Agropecuaria representa un 50.9%, del cual, el 13.0 % corresponde a seguridad alimentaria.



### 3.1.1.3 Banca Microcréditos

#### Principales cinco destinos de Banca Microcréditos

	%	MONTO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE CRÉDITOS	PROMEDIO DE CRÉDITOS
Actividades comerciales (capital trabajo)	5.6%	\$ 15.60 M	3.30% ▲	4,877	\$3,198.23
Producción comestibles (capital trabajo)	2.1%	\$ 5.99 M	-21.60% ▼	3,165	\$1,893.06
Actividades de servicio (formación capital)	1.6%	\$ 4.54 M	-5.40% ▼	994	\$4,564.89
Actividades de servicio (capital trabajo)	1.4%	\$ 3.89 M	-16.30% ▼	1,417	\$2,742.25
Comercio productos agropecuarios	0.8%	\$ 2.22 M	45.50% ▲	226	\$9,820.90
<b>Total</b>	<b>11.5% <sup>[1]</sup></b>	<b>\$32.24 M</b>	<b>-4.4% ▼</b>	<b>10,679</b>	<b>\$3,018.27</b>

[1] Del total de la cartera de créditos, la Banca Micro representa un 14.8%, del cual, el 11.5 % corresponde a los principales 5 destinos de Banca Micro.



### 3.1.1.4 Banca PYME

#### Principales cinco destinos de Banca PYME

	%	MONTO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE CRÉDITOS	PROMEDIO DE CRÉDITOS
Compra de propiedades productivas	4.2%	\$ 11.78 M	10.80% ▲	123	\$95,740.75
Productos comestibles comercial (capital trabajo)	1.8%	\$ 5.15 M	714.90% ▲	13	\$396,139.54
Actividades comerciales (capital trabajo)	1.6%	\$ 4.38 M	4.10% ▲	116	\$37,750.00
Comercio de productos agropecuarios	0.8%	\$ 2.22 M	34.00% ▲	16	\$138,720.27
Gastos de operación	0.3%	\$ 0.87 M	-14.60% ▼	14	\$62,449.95
<b>Total</b>	<b>8.7% <sup>[1]</sup></b>	<b>\$24.40 M</b>	<b>11.75% ▲</b>	<b>282</b>	<b>\$86,520.39</b>

[1] Del total de la cartera de créditos, la Banca PYME representa un 13.3%, del cual, el 8.7 % corresponde a los principales 5 destinos de Banca PYME.

### 3.1.1.5 Banca Personas

#### Principales cinco destinos de Banca Personas

	%	MONTO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE CRÉDITOS	PROMEDIO DE CRÉDITOS
Gastos personales	6.3%	\$ 17.58 M	16.40% ▲	4,989	\$3,523.86
Consolidación deuda consumo	4.3%	\$ 12.18 M	-29.70% ▼	1,808	\$6,739.03
Mejoras a vivienda	2.3%	\$ 6.61 M	-9.00% ▼	1,306	\$5,059.76
Vivienda	1.5%	\$ 4.20 M	25.40% ▲	263	\$15,974.53
Estudios	0.4%	\$ 1.13 M	-17.50% ▼	248	\$4,539.14
<b>Total</b>	<b>14.96% <sup>[2]</sup></b>	<b>\$ 41.7 M</b>	<b>-6.10% ▲</b>	<b>8,614</b>	<b>\$4,840.93</b>

[2] Del total de la cartera de créditos, la Banca Personas representa un 20.9% del cual, el 14.96% corresponde a los principales 5 destinos de Banca Personas.



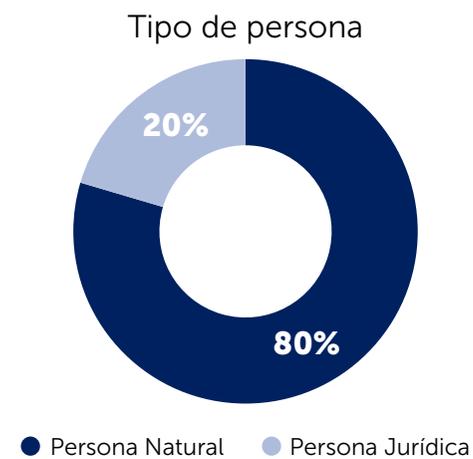
### 3.1.2 Desembolsos

(GRI 102-7)

#### 3.1.2.1 Generalidades

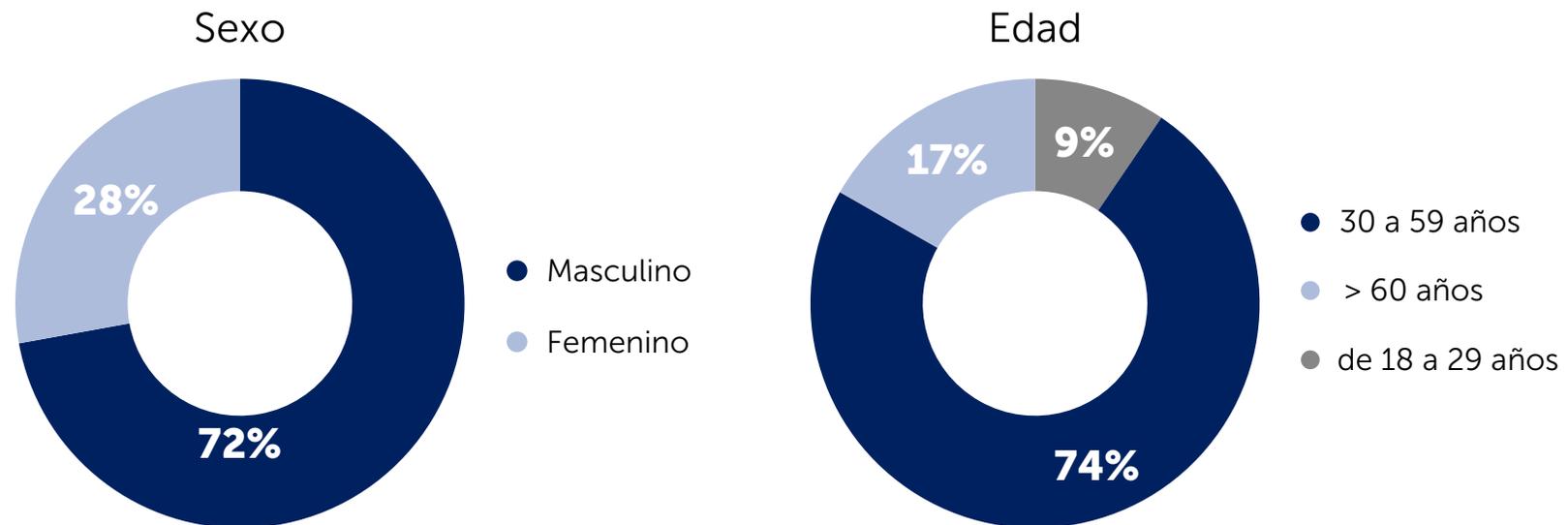
##### a) Total de desembolsos

TOTAL DE DESEMBOLSOS	
Monto	\$179.54 M
Variación anual	16.60%
No. de desembolsos	36,344
Promedio de desembolsos	\$4,939.90
No. de clientes	33,520



##### b) Composición de desembolsos por tipo de Banca

	AGRO	MICRO	PERSONAS	PYME
	<b>54.3%</b>	<b>17.1%</b>	<b>15.8%</b>	<b>12.7%</b>
Monto	\$97.52 M	\$30.70 M	\$28.43 M	\$22.89 M
Variación anual	14.97% ▲	-3.51% ▼	45.15% ▲	28.97% ▲
No. de desembolsos	23,125	9,252	3,650	317
Promedio de desembolsos	\$4,216.93	\$3,318.00	\$7,789.42	\$72,207.98
No. de clientes	21,329	8,533	3,366	292



\* Información referida a sexo y edad de persona natural

### 3.1.2.2 Banca Agropecuaria

#### Seguridad Alimentaria

	%	MONTO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE DESEMBOLSOS	PROMEDIO DE DESEMBOLSOS
Maíz	17.5%	\$31.35 M	8.79% ▲	15,037	\$2,084.53
Frijol	1.5%	\$2.68 M	-3.74% ▼	1,928	\$1,388.54
Maicillo	1.3%	\$2.31 M	-16.25% ▼	1,189	\$1,945.75
Arroz	1.2%	\$2.14 M	-2.36% ▼	318	\$6,723.82
<b>Total</b>	<b>21.4%<sup>[1]</sup></b>	<b>\$38.47 M</b>	<b>5.28% ▲</b>	<b>8,472</b>	<b>\$2,082.82</b>

[1] Del total de desembolsos, la Banca Agropecuaria representa un 54.3%, del cual el 21.4% corresponde a líneas de seguridad alimentaria.



### 3.1.2.3 Banca Microcréditos

Principales cinco destinos de Banca Microcréditos

	%	MONTO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE DESEMBOLSOS	PROMEDIO DE DESEMBOLSOS
Actividades comerciales (capital de trabajo)	5.0%	\$9.01 M	-14.00% ▼	2,880	\$3,127.65
Productos comestibles comerciales (capital de trabajo)	2.2%	\$3.90 M	-21.40% ▼	1,781	\$2,187.45
Actividades de servicio (capital de trabajo)	1.4%	\$2.48 M	-19.60% ▼	870	\$2,851.41
Actividades de servicio (formación de capital)	1.1%	\$2.01 M	-1.00% ▼	362	\$5,564.13
Productos textil industriales (capital de trabajo)	0.3%	\$0.61 M	-79.10% ▼	255	\$2,389.92
<b>Total</b>	<b>10.0%</b> <sup>[1]</sup>	<b>\$ 18.01 M</b>	<b>-23.30%</b> ▼	<b>6,148</b>	<b>\$2,929.06</b>

[1] Del total de desembolsos, la Banca Microcréditos representa un 17.1%, del cual el 10.0% corresponde a los principales 5 destinos de Banca Microcréditos.



### 3.1.2.4 Banca PYME

#### Principales cinco destinos de Banca PYME

	%	MONTO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE DESEMBOLSOS	PROMEDIO DE DESEMBOLSOS
Compra de propiedades productivas	2.46%	\$4.32 M	197.90% ▲	38	\$113,592.76
Exportación	1.33%	\$2.33 M	19.30% ▲	7	\$333,445.40
Gastos de operación	0.85%	\$1.49 M	-47.00% ▼	14	\$106,142.86
Producción comestible comercial (Capital de trabajo)	0.72%	\$1.26M	-75.20% ▼	2	\$629,944.00
Actividades comerciales (Capital trabajo)	0.61%	\$1.07 M	-73.90% ▼	29	\$36,755.17
<b>Total</b>	<b>5.83%<sup>[1]</sup></b>	<b>\$10.47 M</b>	<b>-32.00% ▲</b>	<b>90</b>	<b>\$116,249.23</b>

[1] Del total de desembolsos, la Banca PYME representa un 12.75%, del cual el 5.83% corresponde a los 5 principales destinos de Banca PYME.

### 3.1.1.5 Banca Personas

#### Principales cinco destinos de Banca Personas

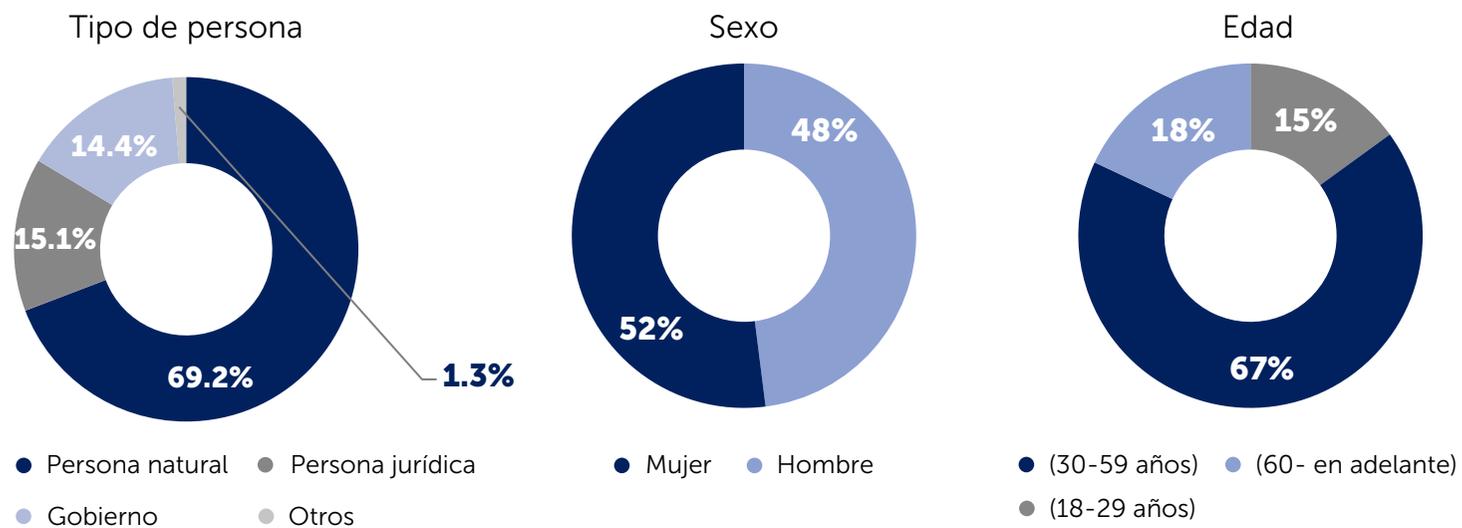
	%	MONTO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE DESEMBOLSOS	PROMEDIO DE DESEMBOLSOS
Gastos personales	5.83%	\$10.47 M	25.90% ▲	1,784	\$5,870.06
Consolidación deuda consumo	1.34%	\$2.41 M	2.50% ▲	337	\$7,138.20
Mejoras a vivienda	1.34%	\$2.41 M	-6.50% ▼	383	\$6,303.54
Vivienda	1.03%	\$1.84 M	132.70% ▲	101	\$18,228.86
Pago de consumo de deuda	3.28%	\$5.89 M	395.20% ▲	558	\$10,556.05
<b>Total</b>	<b>12.82%<sup>[2]</sup></b>	<b>\$23.02 M</b>	<b>51.20% ▲</b>	<b>3,163</b>	<b>\$7,278.98</b>

[2] Del total de desembolsos, la Banca Personas representa un 15.84%, del cual el 12.82% corresponde a los principales 5 destinos de Banca Personas.



### 3.1.3 Depósitos

(GRI 102-7)



\* Información referida a sexo y edad de persona natural

a) Total depósitos:

	TOTAL DEPÓSITOS	CUENTA DE AHORRO	DEPÓSITO A PLAZO	CUENTA CORRIENTE
	<b>100%</b>	<b>51.0%</b>	<b>30.6%</b>	<b>18.4%</b>
Monto total	\$368.34 M	\$187.82 M	\$112.62 M	\$67.90 M
Variación anual	10.28%	17.03%	-2.07%	16.05%
Monto promedio	\$1,993.39	\$1.071.74	\$22,750.45	\$14.916.95
Número de cuentas	184,772	175,271	4,949	4,552
Número de clientes	174,403	167,348	4,083	2,972



b) Depósitos por sector

SECTOR PRIVADO	CUENTA DE AHORRO	DEPÓSITO A PLAZOS	CUENTA CORRIENTE
	<b>47.31%</b>	<b>27.37%</b>	<b>10.20%</b>
Monto total	\$174.25M	\$100.81M	\$37.56M
Variación anual	46.90%	26.40%	9.10%
Monto promedio	\$995.5	\$20,514.73	\$16,601.23
Número de cuentas	175,091	4,896	2,232
Número de clientes	167,269	4,073	2,040

SECTOR PÚBLICO	CUENTA DE AHORRO	DEPÓSITO A PLAZOS	CUENTA CORRIENTE
	<b>3.69%</b>	<b>3.20%</b>	<b>8.23%</b>
Monto total	\$13.58M	\$11.78M	\$30.33M
Variación anual	-7.0%	-30.0%	109.2%
Monto promedio	\$84,894.01	\$336,645.26	\$13,251.81
Número de cuentas	180	53	2,320
Número de clientes	79	10	932



### 3.1.4 Servicios financieros complementarios

(GRI 102-7)

#### a) Canales

	BANCA POR INTERNET	TELE BFA	CAJEROS AUTOMÁTICOS	BANCA MÓVIL
Monto Txn	<b>\$152.72 M</b>	<b>\$80.65 M</b>	<b>\$41.04 M</b>	<b>\$1.43 M</b>
Promedio Txn	\$174.87	\$1,688.53	\$112.49	\$117.56
Clientes	11,748	11,643	19,983	12,945

#### b) Servicios

	REMESAS FAMILIARES	TRANSFERENCIAS VÍA SWIFT	GESTIONES DE IVR	TARJETA DE DÉBITO
Monto Txn	<b>\$94.92 M</b>	<b>\$93.60 M</b>	<b>\$80.65 M</b>	<b>\$14.39 M</b>
Promedio Txn	\$519.48	\$34,992.39	\$1,688.53	\$37.10
Clientes	23,162	927	11,643	12,255



### 3.1.4.2 Seguros

#### a) Seguro paramétrico

COLOCACIÓN	
Monto asegurado(M)	\$4.43 M
Primas colectadas	215,839
Pólizas	3,722
No. Clientes	6,114

SINIESTRALIDAD	
Monto indemnizado (miles)	\$86,095.89
Créditos protegidos	5,901
Personal beneficiado	2,686

INDEMNIZACIONES	
Sequía	\$23,398.09
Lluvia	\$60,540.15

#### b) Seguro de vida

SEGURO DE VIDA	
Monto total asegurado (M)	\$312.54 M
Variación Anual	106.8%
Monto total de reintegro a beneficiarios sobrevivientes(miles)	\$ 36,593.25
Número de asegurados	63,953



### 3.1.5 Apoyo a Políticas Públicas

#### 3.1.5.1 Gestión de Fideicomisos y Fondos

##### FIDEAGRO

**Subsidio de tasa de interés del 5% a micro productores.**

**14,282** Personas beneficiadas  
**\$1.04 M** en monto.

**Fondos de Garantía.**

**10,216** Personas beneficiadas  
**\$3.44 M** en monto.

##### FIREMPRESA

**Créditos desembolsados en 2021:**

**4,343** Personas beneficiadas  
y **\$33.60 M** en monto.

**Subsidios otorgados a Cooperativas de pescadores.**

**7,699** Personas beneficiadas  
**\$3.46 M** en monto.

**Subsidios otorgados para los empleados de la Micro, Pequeña y Mediana empresa.**

**2,117** Personas beneficiadas y  
**\$7.6 M** en monto.

##### PESCAR

**Subsidios otorgados para fortalecer la asociatividad de la pesca artesanal, impulsando inversiones para una producción pesquera ordenada y sostenible**

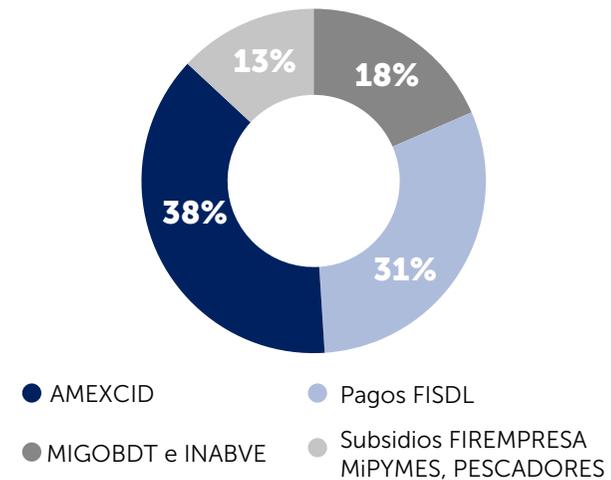
**18** Asociaciones Cooperativas Pesqueras beneficiadas y **\$474,610** en monto.



### 3.1.5.2 Pagaduría de Gobierno

TOTAL	
Monto	\$29.90 M
Variación anual	36.33%
Monto promedio	\$1,251.83
No. de usuarios	51,818

Programas de gobierno



	LISIADOS DE GUERRA (MIGOBDT E INABVE)	PAGOS FISDL	AMEXCID ABONO A CUENTA Y VENTANILLA	SUBSIDIOS (FIREMPRESA, MIPYMES, PESCADORES)
Monto	\$5.52 M	\$9.12 M	\$11.34 M	\$3.91 M
Monto promedio	\$230.15	\$379.99	\$315.10	\$326.59
No. usuarios	4,786	30,391	8,658	7,983

### 3.1.5.3 Apoyo al Plan Maestro de Rescate Agropecuario

El BFA alineado a las Políticas del Gobierno Central, relacionadas al “Plan Maestro de Rescate Agropecuario”, que tiene como objetivo la soberanía alimentaria, reactivar el agro y estimular la generación de empleos, creó las Líneas Especiales de Crédito de RECETO (Repollo, Cebolla, Tomate, invernaderos, casa mallas y equipo de riego), ganado bovino y café, mediante las cuales ofrece recursos financieros inclusivos y en condiciones favorables; que además, tienen el beneficio de recibir asistencia técnica canalizada por el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) o sus dependencias, para productores que se encuentren dentro del alcance del referido Plan. Estas gestiones pretenden alcanzar la transformación productiva del país, hacia una agricultura sostenible y sustentable.



## 3.2 Gestión financiera

(GRI 102-07)

Banco de Fomento Agropecuario  
Balances generales al 31 de diciembre de 2021  
Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América

	2019	2020	2021
<b>Activos de intermediación</b>			
Caja y bancos	\$110,714.5	\$118,793.5	\$152,818.9
Inversiones financieras	7,727.5	9,954.7	11,590.5
Cartera de préstamos (neto)	267,382.6	270,049.3	275,593.1
	385,824.6	398,797.5	441,218.1
<b>Otros activos</b>			
Bienes recibidos en pago (neto)	2,197.8	1,678.2	1,406.9
Diversos (neto)	6,058.0	7,614.3	5,563.1
	8,255.8	9,292.5	6,970.0
Activo fijo (neto)	20,008.7	19,699.6	20,452.2
<b>Total activos</b>	<b>\$414,089.1</b>	<b>\$427,789.6</b>	<b>\$468,640.3</b>
<b>Pasivo y patrimonio</b>			
Pasivos de intermediación			
Depósitos de clientes	\$318,780.6	\$334,946.2	\$369,255.5
Préstamos de BANDESAL	17,091.0	11,907.7	8,026.1
Préstamos de otros bancos	71.8	36.3	3,655.4
Diversos	650.0	977.5	1,222.0
	336,593.4	347,867.7	382,159.0
<b>Otros pasivos</b>			
Cuentas por pagar	20,946.3	21,962.0	23,824.1
Provisiones	3,475.7	3,339.6	3,082.0
Diversos	10,722.7	10,274.1	10,973.5
	35,144.7	35,575.7	37,879.6
<b>Total pasivos</b>			
Patrimonio	371,738.1	383,443.4	420,038.6
Capital social pagado	19,057.5	19,057.5	25,205.9
Reservas de capital, resultados			
Acumulados y patrimonio no ganado	23,293.5	25,288.7	23,395.8
<b>Total patrimonio</b>	<b>42,351.0</b>	<b>44,346.2</b>	<b>48,601.7</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>\$414,089.1</b>	<b>\$427,789.6</b>	<b>\$468,640.3</b>



Banco de Fomento Agropecuario  
Estados de resultados por los períodos  
(Expresado en miles de dólares de Los Estados Unidos de América)

	2019	2020	2021
<b>Ingresos de operación</b>			
Intereses de préstamos	\$30,377.7	\$29,850.9	\$30,230.6
Comisiones y otros ingresos de préstamos	4,988.8	5,002.3	4,766.9
Intereses de inversiones	233.6	254.3	400.8
Reportos y operaciones bursátiles	14.4	20.1	19.0
Intereses sobre depósitos	2,481.2	2,893.9	3,061.7
Operaciones en moneda extranjera	13.1	-	-
Otros servicios y contingencias	2,223.8	2,142.2	2,184.1
	<b>40,332.6</b>	<b>40,163.7</b>	<b>40,663.1</b>
<b>Menos:</b>			
<b>Costos de operación</b>			
Intereses y otros costos de depósitos	7,301.3	6,741.5	5,238.0
Intereses sobre préstamos	980.4	794.0	617.6
Pérdida por venta de títulos valores		7.1	
Operaciones en moneda extranjera	47.5	52.4	85.4
Otros servicios y contingencias	2,235.6	1,974.8	2,207.2
	10,564.8	9,569.8	8,148.2
<b>Reservas de saneamiento</b>	3,508.4	2,300.7	993.8
<b>Utilidad antes de gastos</b>	26,259.4	28,293.2	31,521.1
<b>Gastos de operación</b>			
De funcionarios y empleados	15,668.8	15,774.9	15,698.4
Generales	6,738.1	6,030.7	6,375.6
Depreciaciones y amortizaciones	2,324.6	2,480.3	2,442.6
	24,731.5	24,285.9	24,516.6
Utilidad o pérdida de operación	1,527.9	4,007.3	7,004.5
Dividendos	3.2	2.3	2.1
Otros ingresos y gastos	(102.5)	(745.4)	(1,302.0)
Utilidad antes de impuestos	1,428.6	3,264.2	5,704.6
<b>Menos:</b>			
Impuestos sobre la renta	804.3	1,095.5	2,138.4
Contribución especial para la seguridad ciudadana	113.4	160.7	-
<b>Utilidad del período</b>	<b>\$510.9</b>	<b>\$ 2,008.0</b>	<b>\$ 3,566.2</b>



### 3.2.1 Indicadores financieros de alerta temprana

INDICADORES DE ALERTA TEMPRANA					
INDICADORES	DIC-19	DIC-20	DIC -21	PARÁMETRO SSF	RANGO
<b>I. Indicadores legales</b>					
Coficiente Patrimonial	13.30	12.50	13.10	12.00	MÍN.
Endeudamiento Legal	10.60	10.70	10.60	7.00	MÍN.
Inversiones en Activos Fijos	42.42	40.21	37.62	75.00	MÁX.
Coficiente de Liquidez Neta	36.18	37.82	43.89	17.00	MÍN.
<b>II. Rentabilidad y gestión</b>					
Capac. de Absorc. del Gto. Administrativo	84.89	82.08	77.86	75.00	MÁX.
Rentabilidad Patrimonial (ROE)	1.21	4.53	7.34		
Retorno Sobre Activos (ROA)	0.12	0.47	0.76	1.00	MÍN.
<b>III. Calidad de los activos</b>					
Índice de Vencimiento	3.27	2.97	2.83	4.00	MÁX.
Cobertura de Reservas	104.12	131.56	127.00	100.00	MÍN.
<b>IV. Financiamiento y liquidez</b>					
Crecimiento en Depósitos	5.77	5.07	10.24		
Crecimiento en Préstamos	3.21	1.52	1.73		

\* Parámetro con base en establecido por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)

Los resultados 2021 reflejan la solidez financiera del Banco y su resiliencia en segundo año de pandemia, de tal manera que los indicadores de alerta temprana han tenido resultados positivos, superando los parámetros establecidos por el ente regulador y los del año previo. Los indicadores de rentabilidad sobre Patrimonio y Rentabilidad sobre Activos fueron superiores a lo mostrado en similar período de 2020, explicado por el incremento en la utilidad del período, como parte de las estrategias de la institución como incrementar ingresos y reducir los gastos y costos; en cuanto a la calidad de la cartera de préstamos ha mantenido sanidad y la confianza ante el público permitió incrementar la cartera de depósitos a un menor costo de depósito, tendencia que se ha mantenido desde inicios de la pandemia.



## 3.3 Gestión de Riesgo Integral

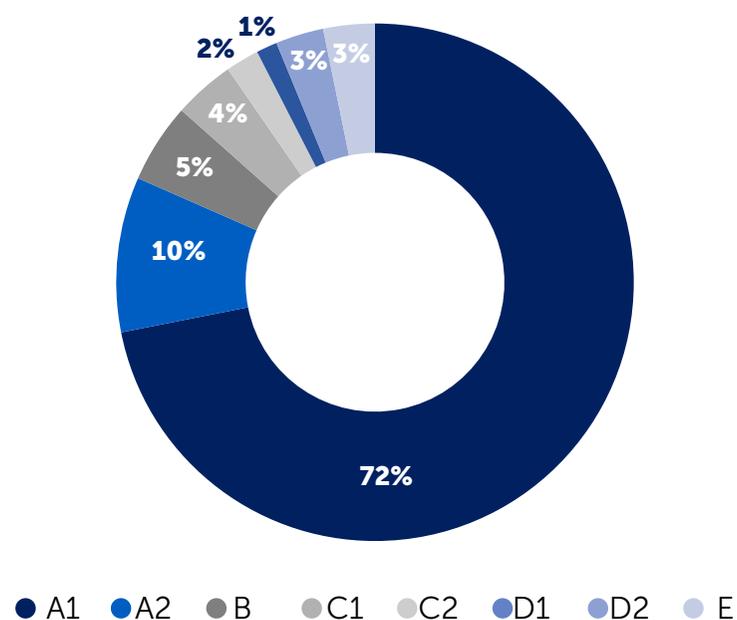
(GRI 102-15)

### 3.3.1 Riesgos financieros

El índice de vencimiento de la cartera se mantuvo por debajo del 4% establecido durante todo el 2021.

Se tuvo una sana cobertura de reserva sobre la cartera vencida a lo largo de todo el año cerrando en el mes de diciembre-21 con un 118.84% y el otorgamiento de créditos con excepciones se mantuvo por debajo del umbral establecido por el Banco.

Categoría de riesgo de la cartera



#### a) Cobertura en temas de Riesgos financieros

Se continuó con el plan de medidas de alivio a clientes afectados por la pandemia de COVID-19, brindando prórrogas de plazo, diferimiento de cuotas, refinanciamiento y reestructura de la deuda; entre otras.

En el último trimestre de 2021 se constituyó en 100% del ajuste de reserva de los créditos del portafolio COVID-19 ya que el Banco provisionó reservas voluntarias suficientes para cubrir dicho ajuste.

Se incorporó en la documentación de Riesgo Crediticio la gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.



## b) Riesgos Ambientales y Sociales

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)*	<b>45</b> No. de solicitudes evaluadas	<b>\$13.37 M</b> Monto otorgado	<b>43</b> No. de clientes	<b>2</b> No. de créditos denegados
--	---	------------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

\* Datos de abril a diciembre 2021

## c) Riesgos de liquidez

El ratio de cobertura de liquidez (LCR) tuvo un valor por encima de lo requerido durante todo el 2021 cerrando al mes de diciembre con 7.11. La liquidez neta del banco al cierre de 2021 fue de **43.89%**. Hubo una sana concentración de depósitos cerrando el 2021 con una participación de los veinticinco mayores depositantes del **19.17%**.

Normativa aplicada por el Banco para el cumplimiento respectivo

NOMBRE DE NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
NPBT-04	Normas Técnicas Temporales para el Cálculo de la Reserva de Liquidez
NRP-28	Normas Técnicas para el Cálculo y Uso de la Reserva de Liquidez sobre Depósitos y Otras Obligaciones
NRP-25	Normas Técnicas para Aplicación de Gradualidad en la Constitución de Reservas de Saneamiento de Créditos Afectados por COVID-19
NRP-26	Normas Técnicas para la Evaluación y Clasificación de los Créditos del Sector Agropecuario y Constituir las Reservas de Saneamiento
NRP-30	Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de las Agencias de Información de Datos y de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas
Decreto Legislativo 203	Reformas a la Ley del Registro y control especial de contribuyentes al Fisco
NPB4-17	Normas sobre el procedimiento para la recolección de datos del sistema central de riesgos
NCB-022	Normas para Clasificar los activos de Riesgo y Constituir las Reservas de saneamiento



### 3.3.2 Riesgos no financieros

#### a) Riesgos Operacionales

<b>247</b> No. de eventos	<b>40</b> No. Matrices de riesgo	<b>12</b> Capacitaciones
------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------

#### b) Continuidad del negocio

<b>10</b> Procesos críticos	<b>27</b> Pruebas de contingencia desarrolladas	<b>12</b> Capacitaciones
--------------------------------	--	-----------------------------

#### c) Seguridad de la información

<b>407</b> Activos de información evaluados	<b>12</b> Capacitaciones
--	-----------------------------

#### d) Seguridad y Salud Ocupacional

<b>No. de brigadistas por categoría</b> Primeros auxilios: 74 Combate contra incendios: 72 Evacuación: 89	<b>No. de evacuaciones y simulacros</b> 1	<b>No. de comités de SSO</b> 28	<b>Capacitaciones</b> 12
--	--	------------------------------------	-----------------------------



### 3.3.3 Gestión de recuperación

TIPO DE RECUPERACIÓN		2019	2020	2021
Refinanciamientos	Monto total (Miles US\$)	\$ 9,560.95	\$ 19,155.16	\$ 9,847.34
	Monto promedio (US\$)	\$ 11,921.39	\$ 12,753.10	\$ 8,165.29
	No. de operaciones	802	1,438	1,206
	No. de clientes	643	1,146	1,023
Recuperación administrativa	Monto total (Miles US\$)	\$ 196,427.75	\$ 173,045.23	\$ 195,991.72
	Monto promedio (US\$)	\$ 410.35	\$ 449.74	\$ 479.42
	No. de operaciones	475,158	387,322	408,813
	No. de clientes	55,052	51,347	49,094
Recuperación judicial	Monto total (Miles US\$)	\$ 3,430.05	\$ 545.58	\$ 1,021.41
	Monto promedio (US\$)	\$ 71,459.32	\$ 19,448.54	\$ 53.76
	No. de operaciones	28	17	32
	No. de clientes	16	17	19
Dación en pago de activos extraordinarios	Monto total (Miles US\$)	\$506	\$192	\$386
	Monto promedio (US\$)	\$101	\$27	\$39
	No. de operaciones	5	7	10
	No. de clientes	3	2	4
Adjudicación	Monto total (Miles US\$)	\$1,148	\$303	\$1,120
	Monto promedio (US\$)	\$ 34	\$23	\$ 29
	No. de operaciones	34	13	39
	No. de clientes	23	11	22
Venta de activos extraordinarios	Monto total (Miles US\$)	\$918.00	\$1,465.00	\$2,598.00
	Monto promedio (US\$)	\$24.16	\$54.26	\$ 68.37
	No. de operaciones	38	27	38
	No. de clientes	38	28	43
Honra de garantías*	Monto total (Miles US\$)	\$651	\$470	\$1,285
	Monto promedio (US\$)	\$1,165	\$705	\$1,216
	No. de operaciones	559	667	1,057
	No. de clientes	523	619	981

\*El incremento del 2021 corresponde a una modificación de la normativa de seguridad alimentaria y PROGARA, esta modificación habilitó al banco para poder aplicar aproximadamente \$700 mil que se encontraban en cuentas transitorias.



### 3.4 Gestión de Cumplimiento y prevención contra el LD/FT

El BFA ha implementado un sistema para la prevención y gestión de riesgos de Lavado de Dinero y Activos y financiamiento del Terrorismo (LA/FT) de conformidad a lo establecido en Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su reglamento, y especialmente a las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08).

Al respecto, el BFA cuenta con Políticas, Procedimientos, Manuales Metodológicos y Documentos Complementarios con el objeto de asegurar el cumplimiento del marco regulatorio local y buenas prácticas internacionales en la materia, así como evitar que el BFA sea utilizado como instrumento para el lavado de dinero, activos y como canalizador de recursos para el financiamiento del terrorismo o el encubrimiento de activos provenientes de dichas actividades delictivas, los cuales se encuentran documentados y son actualizados de forma periódica, de conformidad a las políticas internas para la gestión documental.

El Banco cuenta con un Comité para la Prevención de Lavado de Dinero, dicho Comité es un órgano colegiado que se reúne de forma mensual y está conformado por tres directores de la Junta de Directores, el Presidente, el Gerente General, Gerente de Operaciones, Gerente de Riesgo Integral, y el Gerente de Cumplimiento, este último actúa como Secretario del Comité. Los principales resultados de la gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo son presentados al Comité para la Prevención de LA/FT y luego a la Junta de Directores del Banco.

Entre las principales actividades de prevención de LD/FT realizados durante el año 2021 realizados durante el año 2021 se pueden mencionar: el reporte de operaciones reguladas y sospechosas, el monitoreo de operaciones de los clientes en los diferentes canales del Banco, la capacitación anual al personal, respuesta a los requerimientos de información de las autoridades competentes y demás actividades contempladas en el plan de trabajo anual de la Gerencia de Cumplimiento.

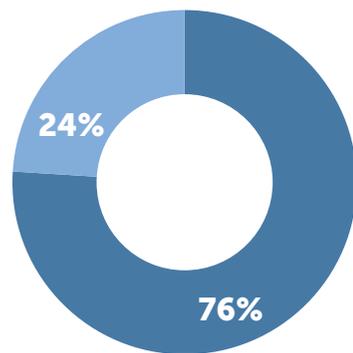


## 3.5 Gestión Social y Ambiental

(GRI 103-2)

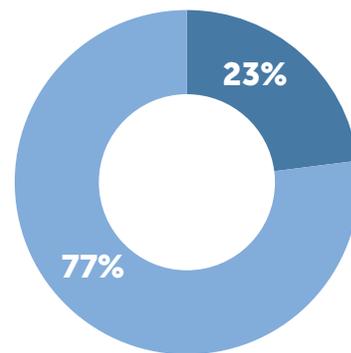
### 3.5.1 Compras Sostenibles

Por tamaño de empresa



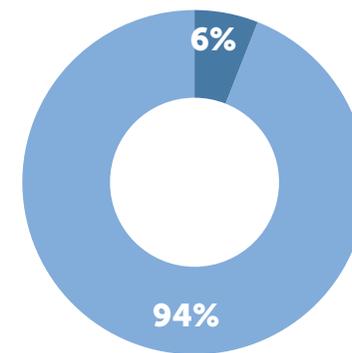
● MIPYME ● Gran empresa

Por representación según género



● Empresas lideradas por hombres  
● Empresas lideradas por mujeres

Por representación según criterio social y ambiental



● Compras con criterio social y ambiental  
● compras con criterio social

#### Contrataciones garantizan el 100% de:

- La transparencia en las contrataciones, así como la imparcialidad y objetividad de las personas de la institución que participan en los procesos de selección.
- Respeto a los intereses de ambas partes, buscando el máximo nivel de calidad en las obras, bienes y servicios contratados.
- La inclusión en los criterios de selección la observación de una o más prácticas sostenibles.
- Cumplimiento de los compromisos contractuales con los proveedores, en especial a los relativos a las condiciones de obras, bienes y servicios y forma de pago



### 3.5.2 Gestión Social

#### a) Voluntariados

##### Recolección de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAE)

En el marco de conmemoración del día mundial de la tierra, se efectuó la recolección de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos con el objetivo de promover la economía circular, la optimización de recursos y la participación de nuestro colaboradores en acciones que generen un impacto positivo al medio ambiente.



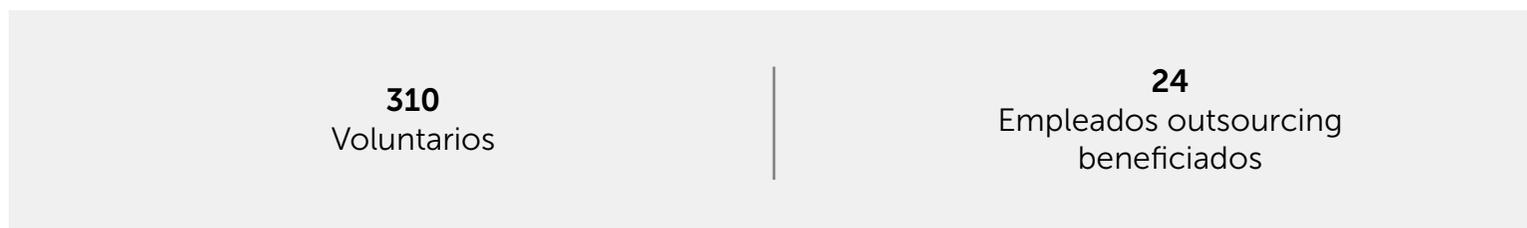
##### Campaña de Donación de Sangre

Tiene como objetivo salvar vidas a través de donaciones de sangre a la Cruz Roja



##### Colecta de víveres y juguetes

Colecta de víveres y juguetes para empleados outsourcing de oficina central.





## b) Cooperación

### Becas

	ENA	FESA	SANTA CECILIA	ZAMORANO	PADRE ARRUPE
Nº de becas	9	1	2	Beca parcial	Beca parcial
Monto	\$13,500	\$1,200	\$1,200	\$1,200	\$1,500

### Apoyo a la comunidad

CANTIDAD DE SOLICITUDES	MONTO OTORGADO
47	\$9,815.07

## c) Gestión de género e igualdad

<b>60</b> Mujeres beneficiadas	<b>22</b> Jornadas de Educación Financiera	<b>6</b> Grupos focales
-----------------------------------	---	----------------------------

## 3.5.3 Gestión ambiental

### a) Consumo de recursos

	PAPEL	AGUA	COMBUSTIBLE	ELECTRICIDAD
Monto	<b>\$40,578.36</b>	<b>\$76,384.34</b>	<b>\$81,430.70</b>	<b>\$539,644.55</b>
Variación Anual	1.58%	2.99%	49.06%	6.77%
Unidades	17,329 resmas	21,338.52 M <sup>3</sup>	23,928.77 galones	2,688,651.66 kW
Consumo por empleado (\$)	\$42.80	\$80.57	\$85.90	\$569.25
Consumo por empleado	18.28 resmas	22.51 M <sup>3</sup>	25.24 galones	2,836.13 kW



## b) Gestión de residuos

Papel reciclado (lb) <b>5,080</b>	Chatarra (lb) <b>2,425</b>	Llantas y baterías (Unidad) <b>108</b>
--------------------------------------	-------------------------------	---

## c) Declaratoria de cumplimiento en el marco normativo ambiental

El Banco establece la Gestión ambiental interna con la implementación de sistema de registro de consumo para el desarrollo de cálculos de indicadores ambientales, asimismo concientizar por medio de campañas internas sobre temas ambientales y cambio climático a los colaboradores; realiza la Gestión Ambiental del Negocio considerando Políticas, Procedimiento y Manuales metodológicos que permiten el cumplimiento y buenas prácticas desde la gestión comercial, así como la incorporación de la Gestión del Riesgo Ambiental y Social dentro del proceso de análisis de crédito.

El Banco cuenta con un Comité de Gobierno Corporativo, con el objetivo de dar seguimiento al plan estratégico institucional, dentro del cual está considerado la evaluación de los avances y cumplimientos de los Principios de Banca Responsable y El Protocolo Verde de El Salvador.





## 4. Experiencia al cliente

(GRI 416-1; GRI 103-2; GRI 102-33)

### 4.1 Atención a clientes y usuarios

Actualmente el Banco mantiene a disposición de sus clientes y usuarios los siguientes canales de atención:

Centro de Contacto 2241-0930 y Conmutador 2241-0800	<b>Correo electrónico:</b> servicioalcliente@bfa.gob.sv	<b>Buzones de sugerencia</b> En Centros de servicio
Correspondencia	Redes Sociales  www.bfa.gob.sv	Atención presencial en centros de servicio

### 4.2 Gestión de quejas reclamos y denuncias

A continuación, se detallan los reclamos, quejas y denuncias recibidas en los diferentes canales de atención.

<b>1,002</b> Reclamos	<b>5</b> Quejas	<b>18</b> Denuncias
--------------------------	--------------------	------------------------

En 2021, el Banco no recibió ninguna sanción que hiciera referencia a incumplimientos en la atención de quejas, reclamos y denuncias de clientes.



### 4.3 Educación e inclusión financiera

Acercamiento de Productos y Servicios Financieros	<b>Apertura de 4 cajas rurales, ubicadas en:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Candelaria de la Frontera</li><li>• Jiquilisco</li><li>• Santiago de María</li><li>• Anamorós</li></ul>
Facilitación de Productos y Servicios Financieros	<ul style="list-style-type: none"><li>• 9,288 cuentas de ahorro simplificada.</li></ul>
Educación financiera	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1,667 personas capacitadas</li><li>• 26 colaboradores certificados en formación de formadores de educación financiera.</li></ul>

### 4.4 Asistencia Productiva Empresarial

<b>465</b> Clientes receptores de asistencia técnica	<b>150</b> Clientes de enlaces comerciales	<b>317</b> Asesorías de Gestión Empresarial
---	---	--





## 5. Gestión por procesos

(GRI 103-2)

### 5.1 Cambios de procesos

El Banco revisó y actualizó su Mapa de Procesos en 2021, como parte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su alineación con el pensamiento y objetivos estratégicos institucionales.

Se destaca el diseño de nuevos procesos estratégicos orientados al desarrollo rural sustentable y asegurar la satisfacción, fidelización y atracción de clientes.

Los esfuerzos hacia una alineación entre estrategia, estructura organizativa y procesos, han sido fundamentales en la gestión del Banco.

Como parte de la Gestión Documental asociada a los procesos, y asegurar que la información requerida por el Sistema de Gestión de Calidad se encuentre disponible y actualizada, se presenta un detalle de la documentación actualizada en 2021:

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Códigos	3
Reglamentos	1
Planes	2
Políticas	25
Manuales Metodológicos	9
Manual de Organización	1
Manuales de Descripción de Puestos	17
Procedimientos	17
Guías Operativas	1
<b>Total</b>	<b>76</b>



## 5.2 Proyectos estratégicos

PROYECTOS	DESCRIPCIÓN
<b>Mejoras en Infraestructura 2021</b>	Con el objetivo de estar más cerca de los clientes, se abrieron 4 nuevas Cajas Rurales – Jiquilisco, Santiago de María, Anamoros y Candelaria de La Frontera – permitiéndoles realizar transacciones como pagos de préstamos, colectores, apertura de cuentas o cobros de remesas.
<b>Módulo de Caja BFA Teller</b>	Implementación del Módulo de Caja BFA Teller que permitió la eliminación de procesos manuales y disminución de carga operativa para el personal de Centros de Servicios y Operaciones, prestando así, un servicio al cliente más ágil y oportuno.
<b>Compensación Electrónica de Cheques</b>	Implementación del nuevo proceso de compensación, reduciendo los tiempos de compensación de cheques ajenos de 3 a 1 día, garantizando la disponibilidad de fondos en menor tiempo a nuestros clientes.
<b>Transfer365</b>	Permite a los clientes realizar transferencias interbancarias a cuentas de depósito propias y de terceros mediante Banca por Internet, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
<b>Instalación de Kioscos Informativos BFA</b>	Se instaló un nuevo Kiosco Informativo en el Consulado de Houston Texas, fomentando la inclusión financiera de nuestros hermanos en el exterior.
<b>Automatización de Planilla</b>	Implementación del nuevo sistema de pago de planilla, más eficiente, automatizando procesos y optimizando el uso de recursos humanos y tecnológicos del Banco.

## 5.3 Mejoras en infraestructura tecnológica

Constantemente el Banco se mantiene modernizando su infraestructura tecnológica, manteniendo su enfoque en la mejora continua de los productos, servicios y canales se ofrecen a los clientes y usuarios.





## 6. Desarrollo Organizacional

### 6.1 Gestión de Talento Humano

(GRI 102-8; GRI 401-1)

#### 6.1.1 Indicadores de Talento Humano

Tasa de Rotación <b>21.45%</b>	Nota de clima laboral <b>7.27</b>	Nota de evaluación de desempeño <b>87.32</b>	Nota de cultura organizacional <b>7.82</b>
-----------------------------------	--------------------------------------	---	---

#### 6.1.2 Prestaciones de Ley y prestaciones adicionales

Prestaciones de ley

Permiso remunerado definidos en ley	Aportación Seguro Social	Aportación AFP	Aportación INSAFORP
-------------------------------------	--------------------------	----------------	---------------------

Aguinaldo	Vacaciones	Pago de incapacidades
-----------	------------	-----------------------



### Prestaciones adicionales

Seguro colectivo de vida	Seguro hospitalario (grupo básico y grupo agregado)	Seguro para vehículos (opcional)
Seguro médico hospitalario para hijos mayores de 25 años (opcional)	Ampliación de suma asegurada (opcional)	Fondo de Protección de Funcionarios y Empleados
Gratificación anual en junio	Pago de incapacidades para completar el 100%	Uniforme para personal administrativo y de apoyo
Transporte al personal (Oficina Central)	Permiso de cuatro horas por cumpleaños	Permisos para estudios
Permisos por contraer matrimonio	Gastos funerarios (grupo básico y grupo agregado)	Clínica empresarial



### 6.1.3 Aporte al Fondo de Protección de Funcionarios y Empleados

APORTE DEL BFA	MONTO
Ordinario	\$274,448.80
Extraordinario	\$250,000.00

### 6.1.4 Gestiones del Fondo de Protección de Funcionarios y Empleados

TIPO	NUMERO DE INDEMNIZADOS	MONTO
Indemnizaciones por retiro personal BFA (Bonificación)	104 Hombres	\$1.09 M
	128 Mujeres	

### 6.1.5 Capacitaciones

TIPO DE CAPACITACIÓN	NUMERO DE EMPLEADOS BENEFICIADOS	MONTO INVERTIDO
Interna	856	\$11,950.96
Externa	547	\$83,223.56



Para efectos de alinear la estructura organizativa del BFA al plan estratégico 2020-2024 y fortalecer la especialización de dependencias para mejorar la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, misionales y de soporte, así mismo, buscando la eficiencia, mejorar la productividad del personal y alinear la operación a un enfoque de resultados, se han creado y/o modificado las siguientes dependencias durante el año 2021: Gerencia de Gobierno Corporativo, Gerencia de Estrategia y Sostenibilidad, Unidad de Cooperación y Relaciones Internacionales, Unidad de Experiencia al Cliente, Gerencia de División Comercial, con la finalidad de asegurar la sostenibilidad financiera, fortalecer la excelencia en el servicio al cliente para transformar al BFA en una Institución que promueva el Desarrollo Rural.



MEMORIA DE LABORES 2021  
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO