



MEMORIA DE LABORES 2022  
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO







# Índice

<b>1. Carta del Presidente de la República</b> .....	<b>06</b>
<b>2. Acerca del BFA</b> .....	<b>10</b>
2.1 BFA en resumen .....	10
2.2 Misión, Visión y Valores BFA .....	14
2.3 Gobernanza Corporativa .....	15
2.4 Certificación y Calificaciones .....	18
<b>3. Sostenibilidad financiera con enfoque social y ambiental</b> .....	<b>20</b>
3.1 Gestión Comercial .....	20
3.2 Gestión Financiera .....	30
3.3 Gestión de Riesgo Integral .....	33
3.4 Gestión de Cumplimiento y Prevención contra el LD/FT/FPADM .....	36
3.5 Gestión de Desarrollo Sostenible .....	37
<b>4. Experiencia al cliente</b> .....	<b>41</b>
4.1 Atención a clientes y usuarios .....	41
4.2 Gestión de quejas, reclamos y denuncias .....	41
4.3 Comunicación por redes sociales .....	41
<b>5. Mejora Continua</b> .....	<b>51</b>
5.1 Cambios de Procesos .....	51
5.2 Mejoras en Infraestructura tecnológica .....	51
5.3 Proyectos Estratégicos .....	52
<b>6. Desarrollo Organizacional</b> .....	<b>54</b>
6.1 Gestión de Talento Humano .....	54





Hace tres años, con la ayuda de Dios y de nuestro pueblo, comenzamos a construir El Salvador que merecemos.

Después de décadas de inseguridad, de años en que se lucraron del sufrimiento de los salvadoreños, estamos cerca de cumplir ese sueño que por tanto tiempo nos fue negado: vivir en un país seguro.

Por mucho tiempo, las pandillas nos llenaron de luto, miedo, venganza y dolor. El Salvador solo era reconocido por ser el país más violento e inseguro del mundo y nos hicieron creer que era imposible cambiarlo. La delincuencia nos arrebató a nuestros seres queridos, destruyó nuestras esperanzas y forzó a millones de nuestros hermanos a huir.

Desde el inicio de nuestro Gobierno comenzamos a combatir ese cáncer, al mismo tiempo que invertíamos en infraestructura, salud, educación, cultura, turismo y muchos otros rubros. Pero sabíamos que nuestros esfuerzos no funcionarían mientras los pandilleros siguieran derramando sangre inocente.

La única forma de tener el país que merecemos es erradicar a las pandillas y vamos a seguir luchando para ganar esa guerra. Esto no sería posible sin el Plan Control Territorial, el Régimen de Excepción y un pliego de reformas que nos han permitido atrapar más rápido a los pandilleros, desarticular sus estructuras y asegurarnos de que no salgan de la cárcel.

En nuestro Gobierno hemos logrado los años más seguros de nuestra historia, desde que se tiene registro. En menos de tres años logramos salir de la lista de países más violentos del mundo. Llevamos oportunidades a los jóvenes y niños de las comunidades más olvidadas del país para mostrarles que existen caminos distintos al de las pandillas.

Hoy El Salvador atrae a más inversionistas extranjeros y hemos logrado la inversión privada más grande de la historia. Nuestra economía ha registrado un crecimiento que superó nuestras propias expectativas y estamos haciendo todo lo posible por reducir el impacto de la crisis económica mundial, producto de la pandemia.



Con la entrega de laptops y tablets al 100% de estudiantes del sistema educativo público, brindamos a nuestros niños, niñas y adolescentes las herramientas necesarias para empezar a construir un futuro con mejores oportunidades.

En medio de la pandemia, transformamos nuestro sistema de salud, alcanzamos el reconocimiento internacional y nos pusimos a la vanguardia en toda la región.

Hoy somos escenario mundial para el turismo y el deporte.

Estamos cambiando la manera en que los salvadoreños vienen al mundo, dándoles atención adecuada a las madres, sus bebés y sus familias, y construyendo el marco legal que permita el desarrollo integral de nuestros niños y adolescentes.

Estamos mejorando la infraestructura vial de todo el país, incluso en aquellos municipios que por décadas fueron olvidados por todos los gobiernos anteriores.

En tres años logramos lo que por tanto tiempo nos dijeron que no se podía lograr.

Y seguimos...

**Nayib Bukele**  
Presidente de la República de El Salvador

# Banco de Fomento Agropecuario

2022

---



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR







## 2. Acerca del BFA

### 2.1 BFA en resumen

(GRI 2-6)

#### 2.1.1 Activos totales

\$461.7 M

#### 2.1.2 Clientes

42,567  
de créditos

170,238  
de cuentas  
de depósito

100,341  
de servicios financieros  
complementarios

6,606  
nuevos  
de créditos

3,396  
bancaizados

#### 2.1.3 Canales de atención

##### Canales físicos

29

Agencias

8

Cajas rurales

501

Corresponsales financieros

26

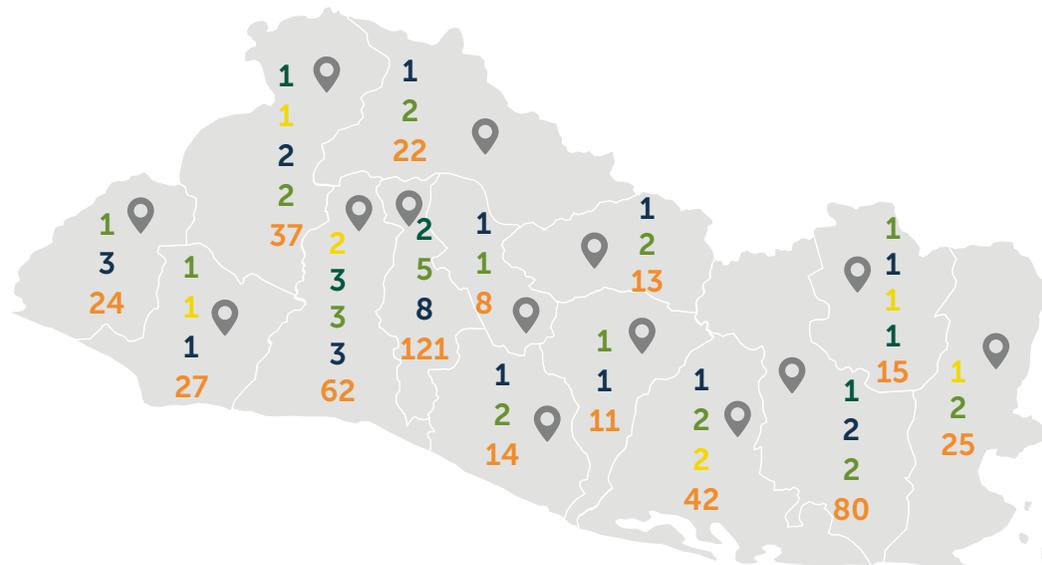
Cajeros automáticos

9

Cajas Expres

3

Kioscos de atención EEUU (Houston, Charlotte y Los Ángeles)



##### Canales electrónicos



App BFA Móvil



TELEBFA



BFA en Línea



## 2.1.4 Productos y servicios

### Productos de Crédito

- Crédito Agropecuario
- Microcrédito
- Crédito PYME
- Crédito Personal
- Créditos Sostenibles

### Productos de Depósito

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

### Servicios financieros complementarios

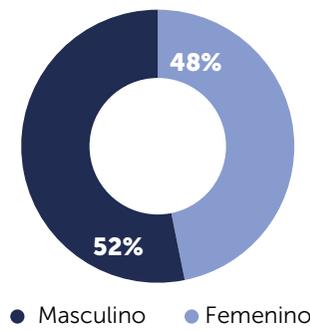
- Transferencias
  - Locales
  - Internacionales
- Remesas
- Seguros
  - Seguro paramétrico "Produce Seguro"
  - Seguro de daños
  - Seguro de vida
  - Seguro de automotores
  - Seguro para la protección de la Tarjeta de Débito (PRF)
- Servicios de pagaduría
- Servicios de colecturía
- Otros servicios financieros complementarios
  - Cheques de Gerencia/Chequeras
  - Liberación de fondos
  - Gestión de fondos



## 2.1.5. Empleados

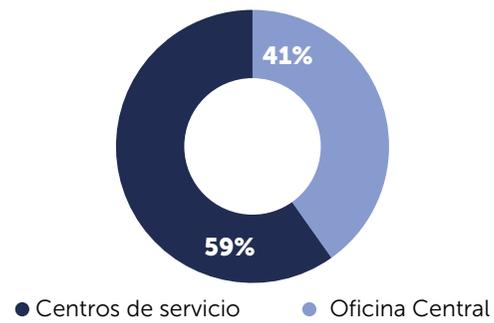
(GRI 2-7; GRI 2-8)

Género



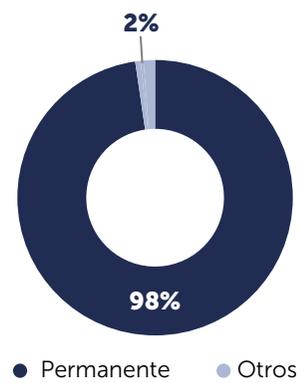
GÉNERO	EMPLEADOS	%
Femenino	450	48%
Masculino	487	52%
<b>Total</b>	<b>937</b>	<b>100%</b>

Ubicación de trabajo



UBI. DE TRABAJO	EMPLEADOS	%
Oficina Central	386	41%
Centros de Servicio	551	59%
<b>Total</b>	<b>937</b>	<b>100%</b>

Tipo de contrato



TIPO DE CONTRATO	EMPLEADOS	%
Permanente	918	98%
Temporal	4	0.4%
Servicio profesionales	13	1.4%
Pasantía	2	0.2%
<b>Total</b>	<b>937</b>	<b>100%</b>





## 2.2 Misión, Visión y Valores BFA

(GRI 2-1)

### 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 Coporativa

(GRI 2-9; GRI 2-11)

### 2.3.1 Asamblea de Gobernadores

COMPOSICIÓN	
1. Oscar Enrique Guardado Calderón [1] Ministro de Agricultura y Ganadería (Ad Honorem y Ad ínterin) Presidente de la Asamblea de Gobernadores	9. Oscar Alejandro Lemus Asociaciones Profesionales del Sector Agrícola Gobernador Propietario
2. José Alejandro Zelaya Ministro de Hacienda Gobernador Propietario	10. Luis Napoleón Torres Berríos Asociaciones Profesionales del Sector Agrícola Gobernador Suplente
3. Maria Luisa Hayem Breve Ministra de Economía Gobernador Propietario	11. Francisco Javier Arévalo Castaneda Sociedades Cooperativas Agropecuarias Gobernador Propietario
4. Juana Alexandra Hill Tinoco Ministra de Relaciones Exteriores Gobernador Propietario	12. Fernando Silva Maradiaga [3] Sociedades Cooperativas Agropecuarias Gobernador Suplente
5. Douglas Pablo Rodríguez Fuentes Presidente del 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 Gobernador Propietario	14. José Amílcar Vega Magaña Asociaciones Gremiales Agropecuarias Gobernador Suplente
7. Oscar Enrique Guardado Calderón Presidente del ISTA Gobernador Propietario	15. Carlos Alfredo Monterroza Vásquez Asociaciones Cooperativas del Sistema Gobernador Propietario
8. José Eduardo Aguilar Molina [2] Presidente de la Junta de Directores del BFA Secretario de la Asamblea de Gobernadores	16. Mario Antonio Giolitti Torres [4] Asociaciones Cooperativas del Sistema Gobernador Suplente

[1] Desde el 14 de diciembre de 2022 se nombró a Oscar Enrique Guardado Calderón, en sustitución de Enrique José Luis Parada Rivas quien cesó en el cargo en esa misma fecha y quien a su vez sustituyó a David Josué Martínez Panameño que renunció al cargo el 09 de marzo de 2022.

[2] Desde el 29 de marzo de 2022, en sustitución de Marco Antonio Aldana Castillo (Q.E.P.D) 25 de febrero de 2022.

[3] Juramentado el 11 de noviembre de 2022.

[4] Juramentado el 11 de noviembre de 2022, en sustitución de Francisco Javier López Badia quien renunció al cargo 18 de abril de 2022.



## 2.3.2 Junta de Directores

COMPOSICIÓN	
1. José Eduardo Aguilar Molina [1] Presidente de la Junta de Directores del BFA	7. Erick Mauricio Guzmán Zelaya [5] Director Suplente por el Banco Central de Reserva
2. Rossie Natalee Castro Elías [2] Director Propietario por el Ministerio de Agricultura y Ganadería	8. Héctor David Ríos Robredo Director Propietario por las Soc. Cooperativas Agropecuarias y Asoc. Gremiales Agropecuarias
3. Ricardo Isaías Iraheta López Director Suplente por el Ministerio de Agricultura y Ganadería	9. Paulino Francisco Herrera Martínez Director Suplente por las Soc. Cooperativas Agropecuarias y Asoc. Gremiales Agropecuarias
4. Francisco Javier López Badia [3] Director Propietario por el Ministerio de Economía	10. Rene Antonio Rivera Magaña Director Propietario por las Asociaciones Cooperativas del Sistema
5. Mónica Beatris Reyes Coto [4] Director Suplente por el Ministerio de Economía	11. Jose León Bonilla Bonilla Director Suplente por las Asociaciones Cooperativas del Sistema
6. Ana Guadalupe Escobar de Hernández Director Propietario por el Banco Central de Reserva	

[1] Desde el 29 de marzo de 2022, en sustitución de Marco Antonio Aldana Castillo (Q.E.P.D) 25 de febrero de 2022

[2] Desde el 24 de marzo de 2022, en sustitución de Mario Antonio Giolitti Torres quien cesó el cargo el 23 de marzo de 2022.

[3] Desde el 19 de abril de 2022, en sustitución de Jaime Antonio Baires Quinteros quien cesó el cargo el 18 de abril de 2022.

[4] Desde el 19 de abril de 2022, en sustitución de Mario Rodolfo Salazar Escobar quien renunció el cargo el 16 de marzo de 2022.

[5] Desde el 6 de octubre de 2022, en sustitución de Fernando Ernesto Montes Roque quien cesó el cargo el 5 de octubre de 2022.



### 2.3.3 Alta Gerencia

#### COMPOSICIÓN

1. José Eduardo Aguilar Molina [1] Presidente de la Junta de Directores del BFA	12. Carla Eugenia Portillo Artiga [7] Gerente de Productos y Mercadeo
2. Rodrigo de Jesús Solorzano Arévalo [2] Vicepresidente Gerente de División de Soporte Ad Honorem	13. Victor Alfonso Flores Urrutia Gerente de Negocios
3. Nelson Orlando Rivas Hernández Gerente General	14. Andrés Recinos Abarca [8] Gerente de Créditos y Cobros
4. Gerber Adrián Martínez Sánchez [3] Gerente de División Comercial	15. Karla Vanessa María Durán Bermúdez [9] Gerente de Administración
5. José David Ángel Reyes Gerente de Auditoria Interna	16. Violeta Eugenia Herrera de Díaz Gerente de Operaciones
6. Cristian Alexander Martínez Menjívar Gerente de Cumplimiento	17. Ivett Alejandrina Rodríguez de Díaz Gerente de Tecnología de Información
7. Rodrigo Rafael Carranza Aparicio [4] Gerente de Gobierno Corporativo Ad ínterin	18. Daniel Anselmo Sánchez Aguilar Gerente de Finanzas
8. Carlos Alberto Posada [5] Gerente de Riesgo Integral Ad ínterin	19. Juan Carlos Zamora Ramos Jefe de Unidad de Seguridad Bancaria
9. Patricia Agar Zepeda Mendoza Gerente de Estrategia y Sostenibilidad	20. Gabriela Estefani Mejía Jefe de Unidad de Experiencia al Cliente
10. Hazel Lilianne Vega Godoy Gerente de Talento Humano	21. Isamar Tevez Alfaro Jefe de Unidad de Adquisiciones y contrataciones
11. Diego Gerardo Gómez Herrera [6] Gerente de Gestión de Fondos y Cooperación	22. Juan Armando Urquilla Urrutia Jefe de Unidad de Comunicación Institucional

[1] Desde el 29 de marzo de 2022, en sustitución de Marco Antonio Aldana Castillo (Q.E.P.D) 25 de febrero de 2022.

[2] Desde el 29 de marzo de 2022 como Vicepresidente y nombrado como Gerente de División de Soporte Ad Honorem el 16 de mayo de 2022.

[3] Desde el 16 de mayo de 2022.

[4] Desde el 5 de abril de 2022.

[5] Desde el 7 de febrero de 2022.

[6] Desde el 1 de mayo de 2022.

[7] Desde el 2 de mayo de 2022.

[8] Desde el 22 de agosto de 2022.

[9] Desde el 2 de mayo de 2022.



### 2.3.4 Sesiones de órganos de gobierno

ÓRGANO DE GOBIERNO	Nº DE SESIONES
Asamblea de Gobernadores	2
Sesiones de Junta de Directores	51
Comité Gobierno Corporativo	13
Comité de Auditoría	17
Comité de Administración Integral de Riesgos	15
Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM	12
Comité Comercial	50

### 2.4 Certificación y Calificaciones

CERTIFICACIÓN	
  <p>CO-SC-CER578469</p>	<p>Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo norma ISO 9001:2015</p>
CALIFICACIONES	
	<p>Calificación Social sA- Esta calificación hace constar que manejamos buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente.</p>
	<p>Calificación de riesgo EA- (SLV) Esta calificación acredita que contamos con solvencia financiera para efectuar las diferentes gestiones que el banco realiza.</p>





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

#### 3.1 Gestión comercial

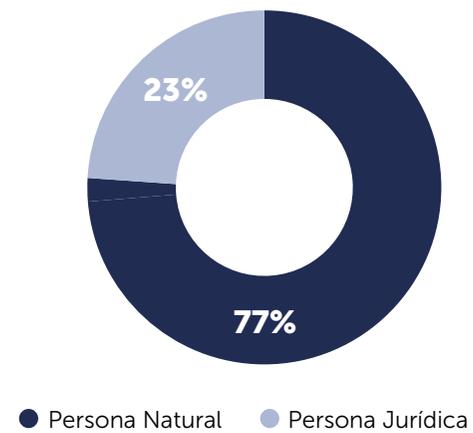
(GRI 2-6)

##### 3.1.1 Cartera de créditos

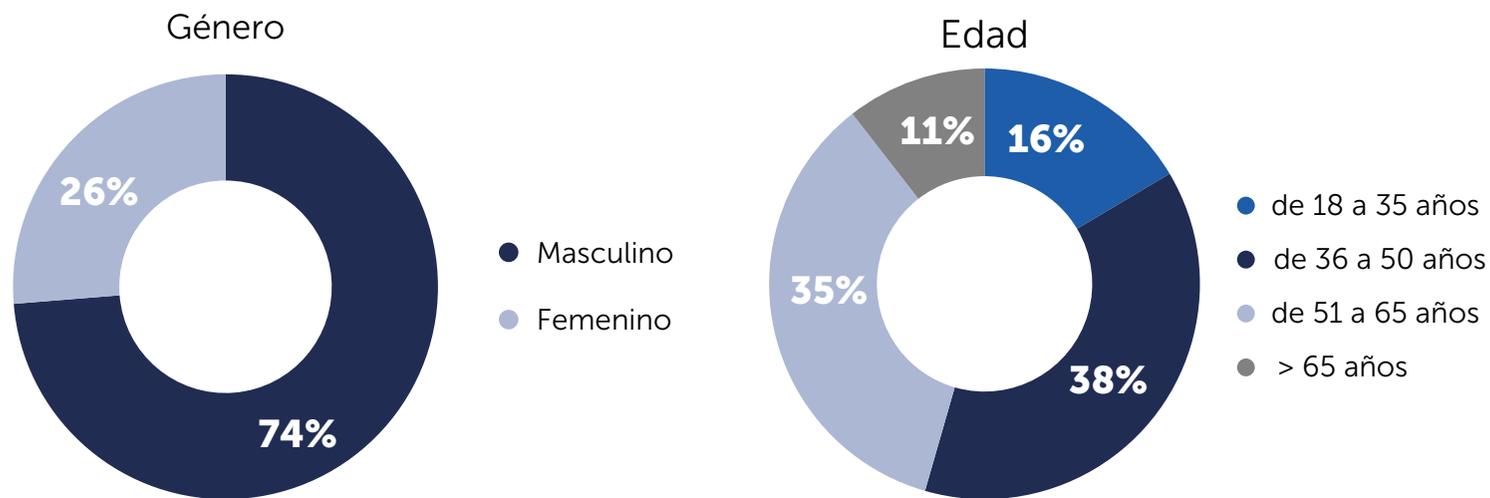
###### 3.1.1.1 Generalidades

TOTAL DE CARTERA	
Monto	\$304.2 M
Variación anual	8.8%
No. de créditos	52,084
Promedio de créditos	\$5.84 K
No. de clientes	42,567

Tipo de persona



CARTERA / BANCA	AGRO	PERSONAS	PYME	MICRO
	<b>53%</b>	<b>19%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>
Monto	\$159.8 M	\$58.4M	\$48.8M	\$37.2M
Variación anual	12.2%	-0.2%	31.2%	-10.4%
No. de créditos	29,394	9,354	684	12,652
Monto promedio de créditos	\$5.44K	\$6.24K	\$71.40K	\$2.94K
No. de clientes	23,159	8,922	552	11,719



\*Información referida a género y edad de persona natural

**45.2%**

**Porcentaje de cartera otorgada en municipios con pobreza alta, severa y moderada**

### 3.1.1.2 Banca Agropecuaria

#### Seguridad Alimentaria

DESTINOS	% DE CARTERA AGRO	SALDO DE CARTERA	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE CRÉDITOS	PROMEDIO DE CRÉDITOS
Granos básicos	22.7%	\$36.3M	-0.3%	18,515	\$2.0K
Ganadería	20.1%	\$32.2M	39.5%	4,226	\$7.6K
Especies Menores	1.4%	\$2.2 M	20.3%	310	\$7.1K
Hortalizas	1.1%	\$1.7M	53.1%	425	\$4.1K
Frutas	0.3%	\$523.6K	34.3%	53	\$9.9K
<b>Total</b>	<b>45.6% <sup>[1]</sup></b>	<b>72.9M</b>	<b>16.1%</b>	<b>23,529</b>	<b>\$3.1K</b>

[1] Seguridad alimentaria representa un 45.6% del total de la cartera de Banca Agropecuaria.



### 3.1.1.3 Banca Microcréditos

DESTINOS	% DE CARTERA MICRO	SALDO DE CARTERA	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE CRÉDITOS	PROMEDIO DE CRÉDITOS
Capital de trabajo	66.4%	\$24.7M	-13.4%	10,307	\$2.4K
Capital de inversión	27.3%	\$10.1M	-7.0%	2,117	\$4.8K
Deuda productiva	6.3%	\$2.3M	14.0%	228	\$10.3K
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>\$37.2M</b>	<b>-10.4%</b>	<b>12,652</b>	<b>\$2.9K</b>

### 3.1.1.4 Banca PYME

DESTINOS	% DE CARTERA PYME	SALDO DE CARTERA	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE CRÉDITOS	PROMEDIO DE CRÉDITOS
Capital de trabajo	34.4%	\$16.8M	17.8%	265	\$63.5K
Capital de inversión	33.3%	\$16.3M	21.7%	286	\$56.8K
Deuda productiva	32.3%	\$15.8M	64.3%	133	\$118.5K
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>\$48.8M</b>	<b>31.2%</b>	<b>684</b>	<b>\$71.4K</b>

### 3.1.1.5 Banca Personas

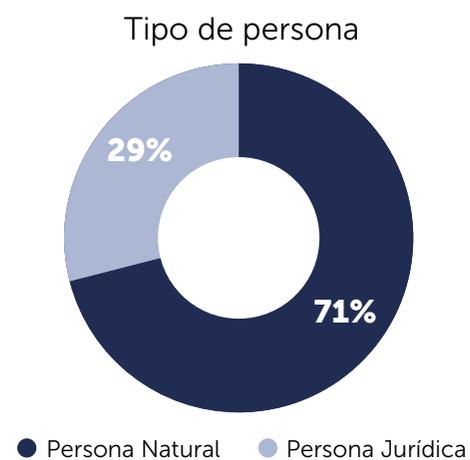
DESTINOS	% DE CARTERA PERSONAS	SALDO DE CARTERA	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE CRÉDITOS	PROMEDIO DE CRÉDITOS
Vivienda	40.5%	\$23.7M	12.6%	2,333	\$10.6K
Gastos personales	33.6%	\$19.6M	7.4%	4,864	\$4.0K
Pago de deuda	24.2%	\$14.2M	-21.8%	2,047	\$6.9K
Estudios	1.7%	\$966.7K	-15.7%	210	\$4.6K
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$58.4M</b>	<b>-0.2%</b>	<b>9,354</b>	<b>\$6.2K</b>



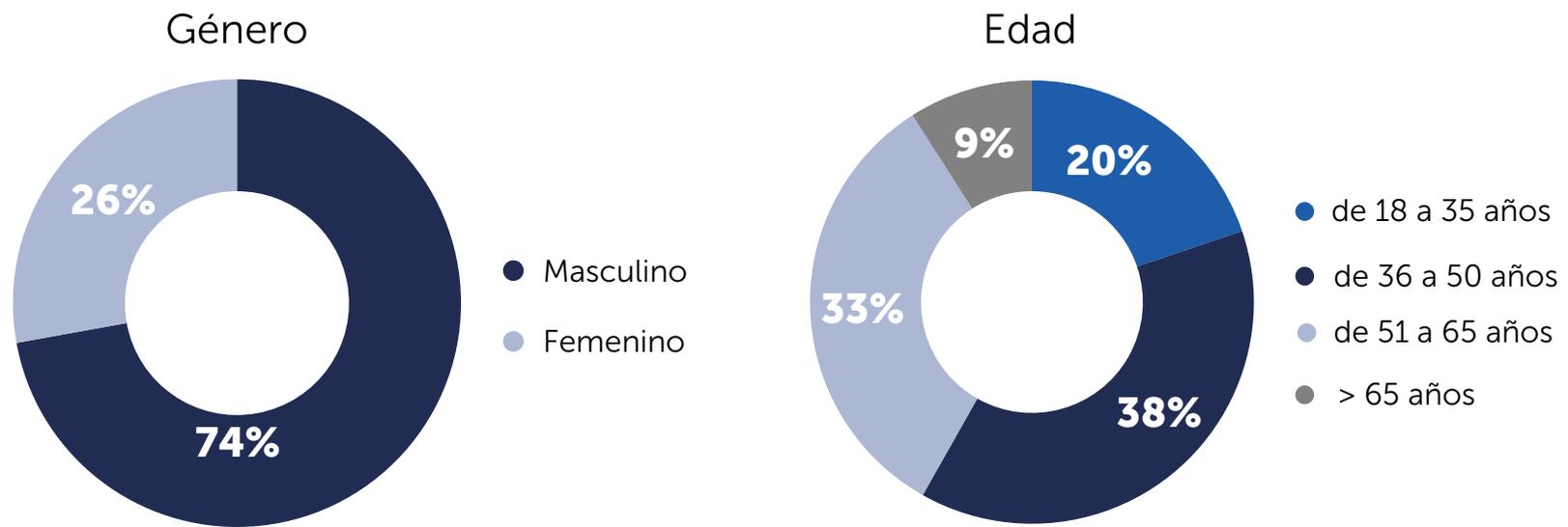
## 3.1.2 Desembolsos

### 3.1.2.1 Generalidades

TOTAL DE DESEMBOLSOS	
Monto	\$199.3M
Variación anual	11.0%
No. de desembolsos	34,662
Promedio de desembolsos	\$5.7 k
No. de clientes	26,708



DESEMBOLSOS / BANCA	AGRO	PYME	MICRO	PERSONAS
	<b>56%</b>	<b>20%</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>
Monto	\$112.5M	\$39.5M	\$24.1M	\$23.3M
Variación anual	15.4%	72.6%	-21.6%	-18.2%
No. de desembolsos	24,412	357	6,856	3,039
Promedio de desembolsos	\$4.60K	\$110.7K	\$3.5K	\$7.7K
No. de clientes	18,614	224	5,649	2,810



\*Información referida a género y edad de persona natural

**44.1%**

**Porcentaje de desembolsos otorgados en municipios con pobreza alta, severa y moderada.**

### 3.1.2.2 Banca Agropecuaria

#### Seguridad Alimentaria

DESTINOS	% DE DESEMBOLSO AGRO	MONTO DESEMBOLSADO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE DESEMBOLSOS	PROMEDIO DE DESEMBOLSOS
Granos básicos	36.0%	\$40.5M	5.4%	19,120	\$2.1K
Ganaderia	18.3%	\$20.6M	99.5%	2,300	\$8.2K
Especies Menores	2.8%	\$3.2M	44.3%	111	\$2.7K
Hortalizas	2.3%	\$2.5M	53.7%	543	\$3.6K
Frutas	0.5%	\$584.2K	26.5%	58	\$3.0K
<b>Total</b>	<b>59.9% <sup>[1]</sup></b>	<b>\$67.4M</b>	<b>27.0%</b>	<b>22,132</b>	<b>\$3.0K</b>

[1] Seguridad alimentaria representa un 59.9% del total de desembolsos de la Banca Agropecuaria.



### 3.1.2.3 Banca Microcréditos

DESTINOS	% DESEMBOLSO MICRO	MONTO DESEMBOLSADO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE DESEMBOLSOS	PROMEDIO DE DESEMBOLSOS
Capital de trabajo	75.2%	\$18.1M	-21.8%	5,965	\$3.0K
Capital de inversión	19.8%	\$4.8M	-24.3%	792	\$6.0K
Deuda productiva	5.0%	\$1.2M	-2.8%	99	\$12.2K
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>\$24.1M</b>	<b>-21.6%</b>	<b>6,856</b>	<b>\$3.5K</b>

### 3.1.2.4 Banca PYME

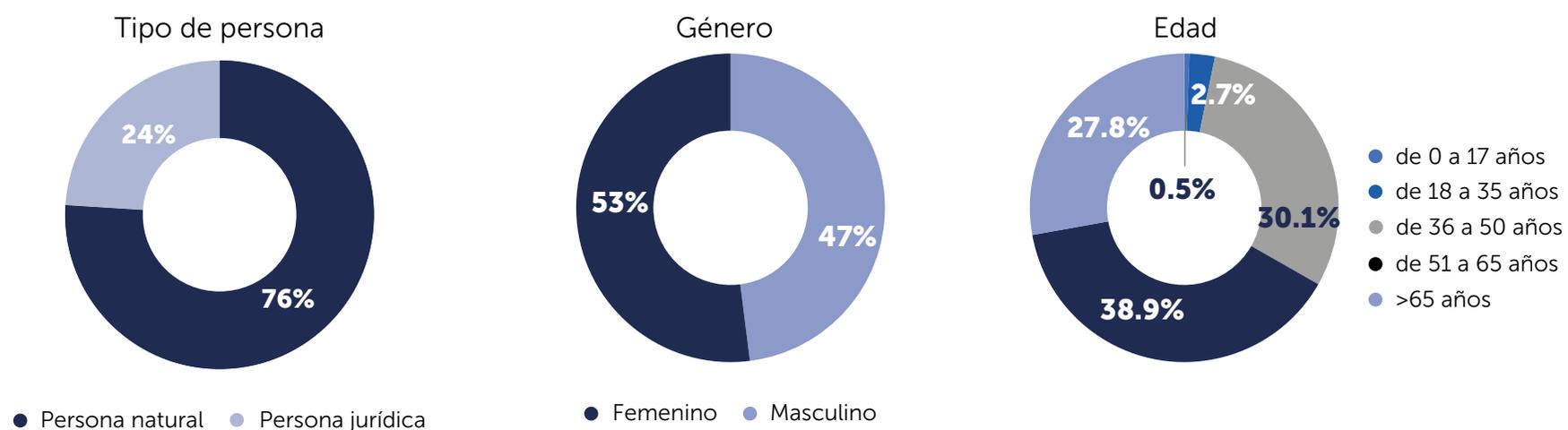
DESTINOS	% DESEMBOLSO CARTERA PYME	MONTO DESEMBOLSADO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE DESEMBOLSOS	PROMEDIO DE DESEMBOLSOS
Capital de trabajo	55.5%	\$21.9M	65.0%	165	\$133.0K
Capital de inversión	19.8%	\$7.8M	28.3%	150	\$52.1K
Deuda productiva	24.7%	\$9.8M	178.6%	42	\$232.2K
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>\$39.5M</b>	<b>72.6%</b>	<b>357</b>	<b>\$110.7K</b>

### 3.1.2.5 Banca Personas

DESTINOS	% DESEMBOLSO PERSONAS	MONTO DESEMBOLSADO	VARIACIÓN ANUAL	NO. DE DESEMBOLSOS	PROMEDIO DE DESEMBOLSOS
Vivienda	38.4%	\$8.9M	-6.0%	805	\$11.1K
Gastos personales	44.6%	\$10.4M	-0.6%	1,672	\$6.2K
Pago de deuda	16.3%	\$3.8M	-54.4%	499	\$7.6K
Estudios	0.7%	\$152.7K	-4.0%	63	\$2.4K
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$23.3M</b>	<b>-18.2%</b>	<b>3,039</b>	<b>\$7.7K</b>



### 3.1.3 Cartera de Depósitos



\*Información referida a género y edad de persona natural

CARTERA / DEPÓSITOS	CUENTA DE AHORRO	DEPÓSITO A PLAZOS	CUENTA CORRIENTE	TOTAL DEPÓSITOS
	<b>56%</b>	<b>30%</b>	<b>14%</b>	<b>100%</b>
Monto	\$196.0M	\$103.9M	\$49.8M	\$349.8M
Variación anual	4.4%	-7.7%	-26.6%	-5.0%
No. de cuentas	175,463	4,734	4,379	184,576
Monto promedio de depósitos	\$1.1K	\$21.9K	\$11.4K	\$1.9K
No. de clientes	167,475	3,940	2,937	170,238



### 3.1.4 Servicios financieros complementarios

	TRANSFERENCIAS: LOCALES E INTERNACIONALES	REMESAS	SERVICIOS DE COLECTURÍAS	SERVICIO DE PAGADURÍAS	OTROS: CHEQUES DE GERENCIA, LIBERACIÓN DE FONDOS.
Monto Transaccionado	\$89.1M	\$81.7M	\$50.7M	\$14.5M	\$114.2M
No. de Transacciones	2,641	156,375	743,390	62,894	8,188
Monto promedio de Tx.	\$33.7K	\$0.5k	\$0.1K	\$0.2K	\$13.9K

	SEGURO DE VIDA	SEGURO DE DAÑOS	SEGURO PARAMÉTRICO "PRODUCE SEGURO"	SEGURO PRF	SEGURO DE AUTOMOTORES
<b>COMERCIALIZACIÓN</b>					
Monto asegurado	\$150.86M	\$24.12M	\$11.74M	\$1.93M	\$119,020.00
Variación anual	-55.16%	-16.06%	60.08%	100.00%	-52.88%
Monto de primas emitidas	\$1.19 M	\$99.7K	\$494.3K	\$4.5K	\$4.8K
N° de pólizas emitidas	29,917	877	8,763	3,646	7
N° de clientes	25,316	877	7,970	3,646	7
<b>SINIESTRALIDAD</b>					
Monto indemnizado	\$602.6K	\$43.6K	\$30.6K <sup>[1]</sup>	\$0.00	\$9.1K
Variación anual	-24.16%	115.16%	-54%	-	3.50%
N° de pólizas indemnizadas	135	9	1,282	0	4
N° de clientes	118	9	913	0	4

[1] Referente al monto indemnizado el 79% corresponde lluvias y el 21% a sequia



### 3.1.5 Apoyo a Políticas Públicas

#### 3.1.5.1 Gestión de Fideicomisos y Fondos

##### FIDEAGRO

###### Subsidio de tasa de interés:

**16,938** créditos con tasa subsidiada  
**14,513** personas beneficiadas  
**\$1.35M** en monto

###### Otorgamiento de garantías:

**1,739** créditos con garantía  
**1,677** Personas beneficiadas  
**\$2.43M** en monto garantizado

##### PESCAR

###### Subsidios a pescadores:

**12** Asociaciones cooperativas pesqueras beneficiadas  
**7,672** socios beneficiados  
**\$759,950.00** en monto otorgado en subsidios

##### FIREMPRESA (Administración de fondos)

###### Créditos desembolsados:

**5,714** Créditos  
**5,714** Personas beneficiadas  
**\$36.9M** en monto

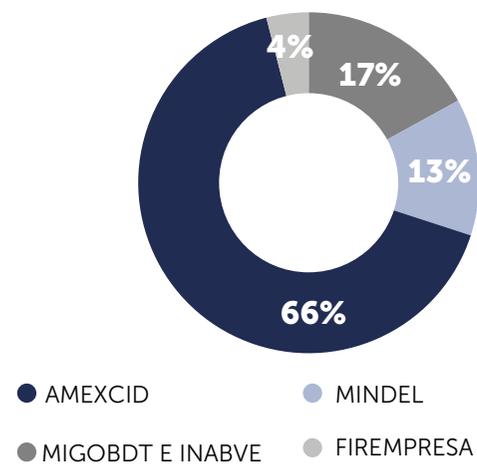
###### Subsidios a pescadores:

**1,758** Subsidios entregados  
**1,758** Personas beneficiadas  
**\$791,100.00** en monto



### 3.1.5.2 Pagaduría de Gobierno

TOTAL	
Monto pagado	\$18.1M
No. de cuentas	6,989



	MIGOBDT E INABVE	AMEXCID	MINDEL	FIREMPRESA
Monto pagado	\$3.1M	\$11.9M	\$2.3M	\$783.5K
No. de usuarios	4,359	10,873	8,061	1,741



## 3.2 Gestión financiera

### 3.2.1 Balance General

Banco de Fomento Agropecuario  
Balances generales 01 de enero al 31 de diciembre de cada año  
Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América

	2020	2021	2022
<b>Activos de intermediación</b>			
Caja y bancos	\$118,793.5	\$152,818.9	\$115,341.2
Reportos y otros operaciones bursátiles	\$0.0	\$1,215.6	\$0.0
Inversiones financieras (neto)	\$9,954.7	\$11,590.5	\$15,944.8
Cartera neta	\$270,049.3	\$275,593.1	\$301,629.6
	\$398,797.5	\$441,218.1	\$432,915.6
<b>Otros Activos</b>			
Bienes recibidos en pago (neto)	\$1,678.2	\$1,406.9	\$1,222.0
Diversos (neto)	\$7,614.3	\$5,563.1	\$6,818.8
	\$9,292.5	\$6,970.0	\$8,040.8
<b>Activo fijo (neto)</b>	\$19,699.6	\$20,452.2	\$20,776.4
<b>Total activos</b>	<b>\$427,789.6</b>	<b>\$468,640.3</b>	<b>\$461,732.8</b>
<b>Pasivos y patrimonios</b>			
<b>Pasivos de intermediación</b>			
Depósitos de clientes	\$347,867.7	\$382,159.0	\$368,569.3
Préstamos de Bandesal	\$334,946.2	\$369,255.5	\$350,700.3
Préstamos de otros bancos	\$11,907.7	\$8,026.1	\$5,397.0
Diversos	\$36.3	\$3,655.4	\$12,336.5
	\$977.5	\$1,222.0	\$135.5
	\$347,867.7	\$382,159.0	\$368,569.3
<b>Otros pasivos</b>			
Cuentas por pagar	\$21,962.0	\$23,824.1	\$25,081.6
Provisiones	\$3,339.6	\$3,082.0	\$2,965.5
Diversos	\$10,274.1	\$10,973.5	\$11,365.0
	\$35,575.7	\$37,879.6	\$39,412.1
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$383,443.4</b>	<b>\$420,038.6</b>	<b>\$407,981.4</b>
<b>Patrimonio</b>			
Capital social pagado	\$19,057.5	\$25,205.9	\$28,311.7
Reservas de capital, resultados			
Acumulados y patrimonio no ganado	\$25,288.7	\$23,395.8	\$25,439.7
Total patrimonio	\$44,346.2	\$48,601.7	\$53,751.4
<b>Total pasivos y patrimonio</b>	<b>\$427,789.6</b>	<b>\$468,640.3</b>	<b>\$461,732.8</b>



### 3.2.2 Estado de resultados

Banco de Fomento Agropecuario  
Estado de resultados del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año  
Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América

	2020	2021	2022
<b>Ingresos de operación</b>			
Intereses de préstamos	\$29,850.9	\$30,230.6	\$30,929.8
Comisiones y otros ingresos de préstamos	\$5,002.3	\$4,766.9	\$4,911.7
Intereses de inversiones	\$254.3	\$400.8	\$581.8
Reportos y operaciones bursátiles	\$20.1	\$19.0	\$19.5
Intereses sobre depósitos	\$2,893.9	\$3,061.7	\$3,373.9
Otros servicios y contingencias	\$2,142.2	\$2,184.1	\$2,422.7
	<b>\$40,163.7</b>	<b>\$40,663.1</b>	<b>\$42,239.4</b>
<b>Menos:</b>			
<b>Costos de operación</b>	\$9,569.8	\$8,148.2	\$7,924.4
Intereses y otros costos de depósitos	\$6,741.5	\$5,238.0	\$4,854.2
Intereses sobre préstamos	\$794.0	\$617.6	\$647.7
Pérdida por venta de títulos valores	\$0.0	\$0.0	\$1.9
Operaciones en moneda extranjera	\$59.5	\$85.4	\$74.5
Otros servicios y contingencias	\$1,974.8	\$2,207.2	\$2,346.1
	\$9,569.8	\$8,148.2	\$7,924.4
Reservas de saneamiento	\$2,300.7	\$993.8	\$481.9
<b>Utilidad antes de gastos</b>	<b>\$28,293.2</b>	<b>\$31,521.1</b>	<b>\$33,833.1</b>
<b>Gastos de operación</b>			
De funcionarios y empleados	\$15,774.9	\$15,698.4	\$15,826.2
Generales	\$6,030.7	\$6,375.6	\$7,477.7
Depreciaciones y amortizaciones	\$2,480.3	\$2,442.6	\$2,695.7
	\$24,285.9	\$24,516.6	\$25,999.6
Utilidad o pérdida de operación	\$4,007.3	\$7,004.5	\$7,833.5
Dividendos	\$2.3	\$2.1	\$2.1
Otros ingresos y gastos	(\$745.4)	(\$1,302.0)	\$234.7
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>\$3,264.2</b>	<b>\$5,704.6</b>	<b>\$8,070.3</b>
Impuesto sobre la renta	\$1,095.5	\$2,138.4	\$2,920.6
Contribución especial para la seguridad ciudadana	\$160.7	\$0.0	\$0.0
<b>Utilidad del período</b>	<b>\$2,008.0</b>	<b>\$3,566.2</b>	<b>\$5,149.7</b>



### 3.2.3 Indicadores financieros de alerta temprana

INDICADORES DE ALERTA TEMPRANA					
INDICADORES	DIC-20	DIC-21	DIC -22	PARÁMETRO SSF	RANGO
<b>I. Indicadores legales</b>					
Coefficiente patrimonial	12.5	13.1	13.7	12	MÍN
Endeudamiento legal	10.7	10.6	12.2	7	MÍN
Inversión en activos fijos	40.21	37.62	34.42	75	MÁX
Coefficiente de Liquidez	37.82	43.89	37.21	17	MÍN
<b>II. Rentabilidad y Gestión</b>					
Capacidad absorc. gastos de operación	82.08	77.86	78.4	75	MÁX
Retorno patrimonial (ROE)	4.53	7.34	9.58		
Retorno sobre activos (ROA)	0.47	0.76	1.11		
<b>III. Calidad de los Activos</b>					
Índice de vencimiento	2.97	2.83	2.65	4	MÁX
Cobertura de reservas	131.56	127	114.95	100	MÍN
<b>IV. Financiamiento y liquidez</b>					
Variación de depósitos	5.07	10.24	-5.03		
Variación en préstamos	1.52	1.73	8.83		

Los resultados 2022 obtenidos por el Banco reflejan solidez financiera, superando los parámetros establecidos por el ente supervisor. Los indicadores de Rentabilidad sobre Activos y Rentabilidad sobre el Patrimonio fueron superiores al 2021, como parte de las estrategias de mejorar ingresos y reducción de costos, reflejándose en crecimiento de cartera de préstamos y una disminución en la cartera de los depósitos.

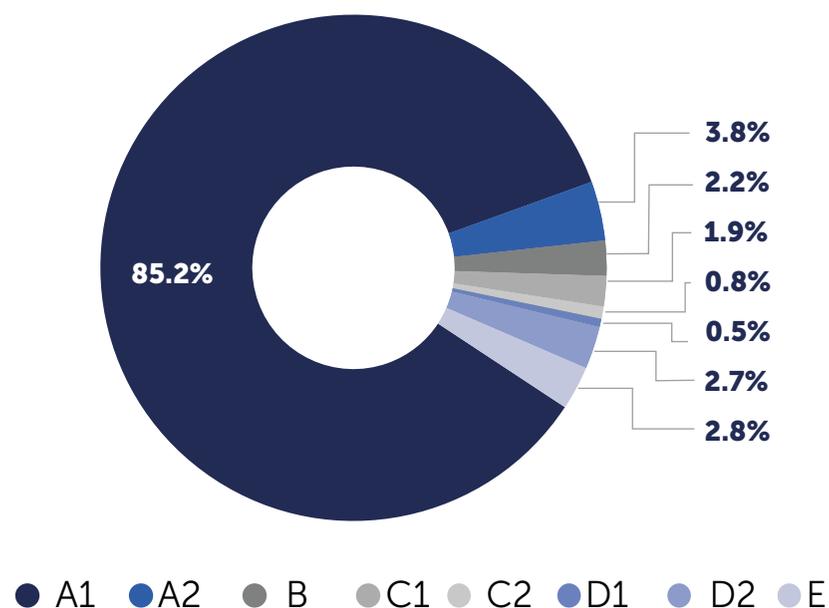


## 3.3 Gestión de Riesgo Integral

### 3.3.1 Riesgos financieros

Durante el año 2022, se logró mantener un alto nivel de eficiencia en la gestión de la cartera crediticia, reflejado en un bajo índice de vencimiento promedio del 2.90%. Al cierre del año, dicho índice alcanzó un valor de 2.72% sobre el total del portafolio crediticio, demostrando una gestión responsable y efectiva de los créditos otorgados. Se destaca una disminución del 2.01% del índice de la cartera modificada, respecto al 2021, lo que demuestra una mejora significativa en la calidad de la cartera y una mayor capacidad de cumplimiento por parte de nuestros clientes.

Categoría de riesgo de la cartera



#### Cobertura en temas de Riesgos financieros

Al cierre de diciembre 2022, el Banco refleja una sana cobertura de reservas sobre la cartera vencida con 112.13%.

#### Riesgos de liquidez

A cierre de diciembre de 2022, el banco ha reflejado un sólido superávit de 67.24 millones en sus reservas, superando el límite establecido en 10.6 millones tanto operativas como estratégicas.

El análisis de calce de plazos por brechas de vencimiento ha revelado que las 5 brechas tienen un valor positivo, lo que indica que el Banco cuenta con la solvencia económica necesaria para cumplir con sus compromisos y enfrentar cualquier eventualidad, especialmente en las brechas de 0 a 60 días (I y II). Además, el Banco ha superado el índice de cobertura de liquidez recomendado por Basilea III con un resultado de 5.84. Por otro lado, los indicadores de liquidez del Banco se encuentran dentro de los límites prudenciales internos, lo que refleja una buena gestión de los recursos y una adecuada capacidad de respuesta ante situaciones adversas.



### 3.3.2 Riesgos no financieros

(GRI 403-2)

#### Riesgos Operacionales

<b>252</b> No. de eventos	<b>21</b> No. Matrices de riesgo	<b>11</b> Capacitaciones
------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------

#### Continuidad del negocio

<b>11</b> Procesos críticos	<b>34</b> Pruebas de contingencia desarrolladas	<b>17</b> Capacitaciones
--------------------------------	--	-----------------------------

#### Seguridad de la información

<b>373</b> Activos de información evaluados	<b>930</b> Personas capacitadas	<b>15</b> Capacitaciones
--	------------------------------------	-----------------------------

#### Seguridad y Salud Ocupacional

Primeros auxilios : 81 Combate contra incendios: 78 Evacuación: 96 <b>No. de brigadistas por categoría</b>	<b>1</b> No. de evacuaciones y simulacros	<b>7</b> Capacitaciones
---	--	----------------------------



### 3.3.3 Gestión de recuperación

	RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA	RECUPERACIÓN JUDICIAL	ADJUDICACIÓN
<b>Monto total</b>	<b>\$203.02 M</b>	<b>\$618.4K</b>	<b>\$496.9K</b>
Variación Anual	3.59%	-39.46%	-40.67%
Monto promedio	\$0.5K	\$15.5K	\$29.2K
No. de operaciones	381,199	40	17
No. de clientes	42,418	22	9

	DACIÓN EN PAGO DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	VENTA DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	HONRA DE GARANTÍAS
<b>Monto total</b>	<b>\$339.4K</b>	<b>\$399.1K</b>	<b>\$591.3K</b>
Variación Anual	-12.07%	75.4%	-45.5%
Monto promedio	\$339.4K	\$21.0K	\$0.2K
No. de operaciones	1	19	2614
No. de clientes	1	13	680

**\$205.4M** Total en monto recuperado



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

El BFA ha implementado un sistema para la prevención y gestión de riesgos de lavado de dinero y activos, financiamiento del Terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM) de conformidad a lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su reglamento, así como las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, financiación al Terrorismo y la Proliferación de armas de destrucción masiva. (NRP-36).

Al respecto, se han diseñado Políticas, Procedimientos, manuales metodológicos y otros documentos complementarios con el objeto de asegurar el cumplimiento del marco regulatorio local y buenas prácticas internacionales en la materia, para así evitar que el Banco sea utilizado como instrumento y/o como canalizadora de recursos para el lavado de dinero, financiamiento del terrorismo u otros fondos provenientes de dichas actividades delictivas. Los documentos referidos anteriormente son actualizados de forma anual, de conformidad a las políticas internas para la gestión documental.

El Banco cuenta con un Comité para la Prevención de lavado de dinero y activos, financiamiento del Terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM), dicho Comité es un órgano colegiado que se reúne de forma mensual y está liderado por Directores de la JD. En este Comité se presentan los principales resultados de la gestión del riesgo de Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento del Terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva previo a su presentación.

Entre los principales resultados obtenidos durante el año 2022 podemos mencionar la actualización de las Políticas, Procedimientos y Manual Metodológico en atención a los cambios regulatorios, especialmente por la entrada en vigencia del nuevo Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera y las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, financiación al Terrorismo y la Proliferación de armas de destrucción masiva. (NRP-36), el monitoreo de operaciones de los clientes en los diferentes canales del Banco, la capacitación anual al personal, la respuesta a los requerimientos de información de las autoridades competentes, los reportes de operaciones reguladas y sospechosas, así como demás actividades incluidas en el plan de trabajo de la Gerencia de Cumplimiento.



## 3.5 Gestión de Desarrollo Sostenible

(GRI 2-22)

### 3.5.1 Compromisos con el Desarrollo Sostenible



#### Principios de Banca Responsable

BFA continua en esta iniciativa promovida por las Naciones Unidas, que busca guiar a las instituciones financieras a alinear estratégicamente su negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con el acuerdo climático de París. Basado en los siguientes principios:

1. Alineamiento
2. Impacto y fijación de objetivos
3. Clientes y usuarios
4. Partes interesadas
5. Gobernanza y cultura
6. Transparencia y responsabilidad



#### Sistema Financiero de El Salvador

En agosto de 2022 actualizamos la firma del acuerdo de Protocolo Verde de Sistema Financiero de El Salvador, junto a BANDESAL, Banco Hipotecario y MARN, con el objetivo de seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de El Salvador.

Basado en los siguientes pilares:

1. Ecoeficiencia
2. Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales
3. Negocios sostenibles
4. Dinamización y divulgación



#### Calificación Social

BFA mediante la calificación social, obtiene una opinión experta sobre la gestión del desempeño social y la capacidad para dar cumplimiento a su misión.

Ejes de evaluación:

1. Gestión del desempeño social
2. Protección del cliente y responsabilidad social
3. Profundidad y alcance
4. Calidad de servicio



### 3.5.2 Gestión de Impactos

Mediante su Política de Sostenibilidad el BFA se compromete a gestionar el impacto de sus operaciones e identificar las oportunidades de contribución a la Agenda 2030, al Acuerdo Climático de París y cualquier otro compromiso nacional en materia económica, ambiental y/o social, para crear valor entre sus grupos de interés y encontrar el equilibrio entre los desafíos económicos, ambientales, sociales, bajo principios de gobernanza.

Tomando en consideración alcance y escala de exposición del BFA, así como los desafíos sociales y ambientales más relevantes en el contexto de El Salvador y marcos globales, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Acuerdo de París y otros marcos regionales y nacionales, se observó el nivel e intensidad de los impactos identificados, obteniendo las siguientes áreas de impacto:

#### Áreas de impacto relevantes

<b>Bienestar de las personas</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Población con acceso a servicios financieros.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a la soberanía y seguridad alimentaria en granos y alimentos agropecuarios básicos.</li> <li>• Créditos para actividades agropecuarias.</li> <li>• Productores agrícolas beneficiados con asistencia técnica.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otorgar a las mujeres igualdad de derechos en lo concerniente a servicios financieros.</li> </ul>
<b>Prosperidad económica</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar y ampliar el acceso a los servicios financieros y de seguros para todos.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar el acceso a las pequeñas industrias y otras empresas a servicios financieros, incluidos créditos asequibles y su integración a cadenas de valor y a los mercados.</li> </ul>
<b>Protección del planeta</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los Países.</li> <li>• Sensibilizar sobre la mitigación y adaptación al cambio climático, y la reducción de sus efectos.</li> </ul>



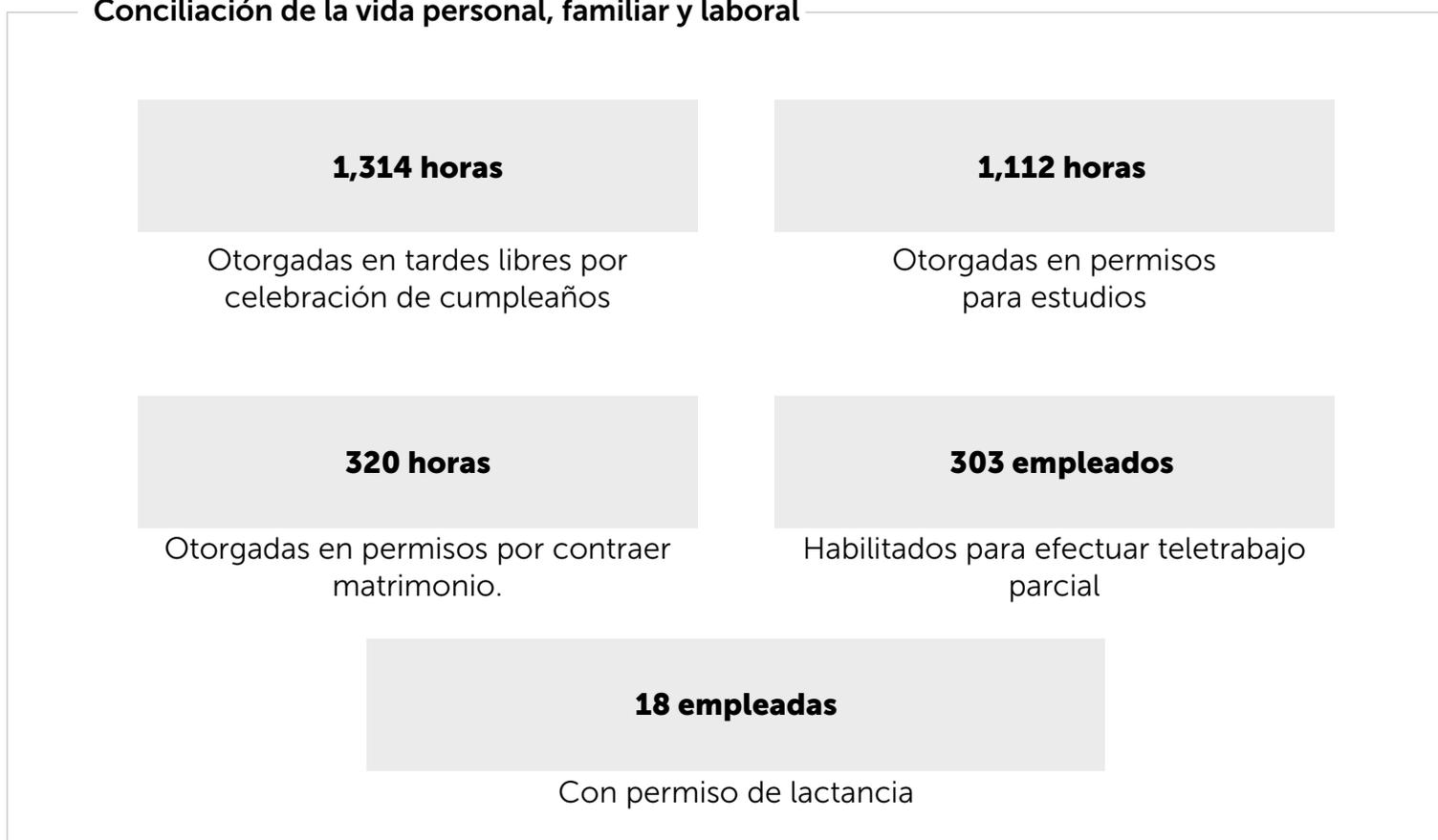
### 3.5.3 Fortalecimiento del desarrollo sostenible

BFA se ha comprometido con el desarrollo sostenible y la creación de valor a través de su operación con sus grupos de interés, mediante la implementación de su Política de Sostenibilidad que entró en vigencia a partir del 2022.

#### 3.5.3.1 Frente a empleados

(GRI 2-29; GRI 401-2)

##### Conciliación de la vida personal, familiar y laboral



##### Desarrollo continuo de capacidades y habilidades





## Fomento de la cultura de sostenibilidad

<b>20</b> Días conmemorados	Apoyados por la Organización de las Naciones Unidas ONU y que están vinculadas a la estrategia del Banco.
<b>15</b> Campañas	Ejecutadas para sensibilizar/ capacitar en los 3 pilares de sostenibilidad y principios de gobernanza.
<b>14</b> ODS impulsados	Mediante el fomento de la cultura de sostenibilidad interna.
<b>8</b> Voluntariados	Ejecutados con impacto social y/o ambiental
141 empleados	Inscritos como voluntarios Héroes BFA, logrando una participación del 15.3%
530 horas	Invertidas por el BFA y sus empleados en la participación de voluntariados.
<b>4</b> Jornadas de sensibilización	Denominadas "Acercándonos a las necesidades de nuestros clientes en el sector rural" con la participación de la Alta Gerencia y mandos medios.
<b>2</b> Ferias	Ejecutadas para potenciar a la MIPYME.



### 3.5.3.2 Frente a clientes y comunidad

(GRI 2-29)

#### Nuestra contribución mediante voluntariados



**+1,000 libras**

De desechos recolectados en limpieza de playa.



**200 árboles**

Forestales y frutales sembrados en áreas protegidas.



**144 estudiantes**

Capacitados en educación financiera.



**7,000 ml**

De sangre donados a Cruz Roja Salvadoreña como esperanza de vida a personas que lo necesitan.



**505.60 lb**

Recolectadas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), disminuyendo el impacto negativo que causa en el medio ambiente.



**105 tortugas**

Liberadas para la conservación de la especie y ecosistemas.



**272 juguetes**

Destinados a clientes con cuentas fomentitos, hijos de empleados y al Hogar Padre Vito Guarato, como parte de las celebraciones navideñas.



**31 personas**

De servicios generales y outsourcing de seguridad beneficiados por la solidaridad del personal BFA.



### Cooperación y apoyo a la Comunidad

**43**  
Solicitudes atendidas

**\$26,822.75**  
Monto invertido

**+ 1,500**  
Personas beneficiadas

**18**  
Becas

**\$18,900.00**  
Monto invertido en becas

### Programa de educación financiera

**3,525**  
Personas beneficiadas

Mediante 51 capacitaciones del programa de educación financiera, con la participación de 44% mujeres y 56% hombres.

### Asistencia productiva empresarial

#### Asistencia técnica

**642**  
Clientes beneficiados

Mediante 98 jornadas de asistencia técnica, con la participación de 18% mujeres y 82% hombres.

#### Enlaces comerciales

**329**  
Clientes beneficiados

Mediante 22 enlaces comerciales, con la participación de 71% mujeres y 29% hombres.

#### Gestión empresarial

**421**  
Clientes beneficiados

Mediante 2 diplomados orientados a mejorar la calidad administrativa de los clientes, con la participación de 49% mujeres y 51% hombres.



### 3.5.3.3 Frente a la gestión de Gobierno Corporativo

(GRI 2-29)

El Banco en el desarrollo de su operación, promueve el estricto cumplimiento y observancia del Código de Gobierno Corporativo y Código de Ética, con el fin de mantener un alto nivel de excelencia en el cumplimiento de sus compromisos y responsabilidades

Como parte de los principios éticos institucionales, el BFA rechaza todo tipo de discriminación y acoso; y promueve la igualdad.

<b>12</b> Actividades de formación*	<b>674</b> Empleados participantes
--	---------------------------------------

\* Con el apoyo del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU); Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y/o coordinados con el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional (CSSO) del BFA.

### 3.5.3.4 Frente al Gobierno Central, Reguladores y Fiscalizadores

(GRI 2-29)

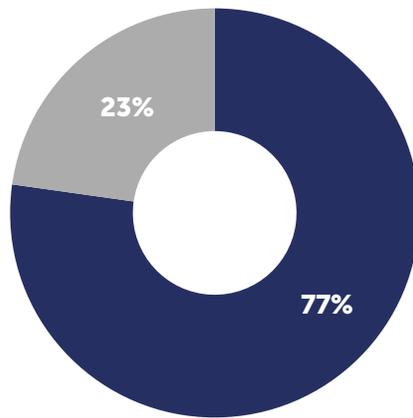
El Banco desarrolla su operación respetando la regulación y normativa vigente y promueve el desarrollo e implementación de las políticas públicas a su ámbito de acción; Alineando su planeación estratégica a los planes e iniciativas del Gobierno Central, colabora con entidades que velen por los derechos humanos y garantiza el cumplimiento de la legislación fiscal vigente como principio impulsor de la sostenibilidad.



### 3.5.3.5 Frente a proveedores

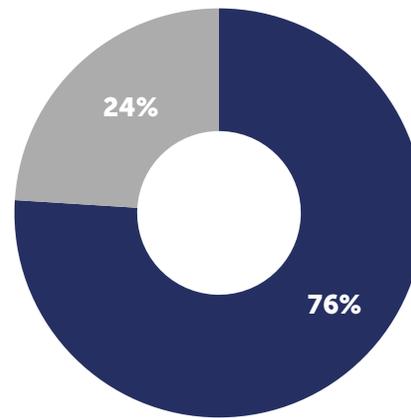
(GRI 2-29; GRI 401-2)

Por tamaño de empresa



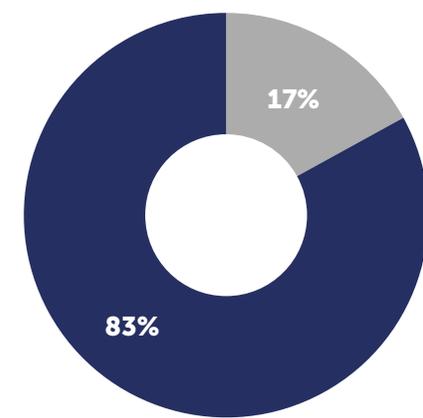
● MIPYME ● Gran empresa

Por representación según género



● Empresas lideradas o representadas por hombres  
● Empresas lideradas o representadas por mujeres

Por representación según criterio social y ambiental



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

### Nuestras contrataciones garantizan:

- 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 observación de 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



### 3.5.3.6 Frente al medio ambiente

(GRI 301-2; GRI 302-4)

#### Gestión ambiental interna

	 <b>Agua</b>	 <b>Energía</b>	 <b>Papel</b>	 <b>Combustible</b>
	M <sup>3</sup>	(KW H)	Resmas	Galones
Consumo anual	18,585	2,620,857	15,510	27,826
Consumo anual PP	20.09	2,833.35	17	30
Variación anual	- 13%	-3%	- 10%	65%

Huella de Carbono 2,104,491 kg Co2 (% 0.5)

#### Gestión ambiental del negocio

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)	<b>972</b> N° de solicitudes evaluadas	<b>965</b> N° de créditos otorgados	<b>\$35.4M</b> Monto otorgado	<b>967</b> N° de clientes
---	---	--	----------------------------------	------------------------------

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

Aseguramos que nuestra operación cumpla con las normas ambientales, las regulaciones de salud y seguridad laboral de acuerdo con las leyes de El Salvador y tratados internacionales para la generación de un desarrollo sostenible.



### 3.5.3.7 Frente a Socios Estratégicos

(GRI 2-29; GRI 303-1)

CONVENIOS 2022	FECHA	AFILIACIONES 2022	FECHA
	Ene-22		Abr-22
	May-22		Abr-22
	May-22		Abr-22
	May-22		Oct-22
	Jun-22		Nov-22
	Jul-2022		Nov-22
 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	Sep-22		
			
	Sep-22		
	Nov-22		



MEMBRESÍAS

**2017**



United Nations Environment  
Programme Finance Initiative (UNEP FI)

**2018**



Asociación Latinoamericana de Instituciones  
Financieras para el Desarrollo (ALIDE)

**2020**



Smallholder and Agri-SME Finance and  
Investment Network (SAFIN)





## 4. Experiencia al cliente

(GRI 2-3)

### 4.1 Atención a clientes y usuarios

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

<b>Centro de Contacto:</b> 2241-0930 y Conmutador 2241-0800	<b>Correo electrónico:</b> servicioalcliente@bfa.gob.sv <b>Sitio web:</b> www.bfa.gob.sv	<b>Buzones de sugerencia</b> En Centros de servicio
Correspondencia	Redes Sociales   	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>495</b> Reclamos	<b>89</b> Quejas	<b>36</b> Denuncias
------------------------	---------------------	------------------------

En 2022, el Banco no recibió ninguna sanción que hiciera referencia a incumplimientos en la atención de quejas, reclamos y denuncias de clientes.

### 4.3 Comunicación por redes sociales

			
Nº de seguidores	51,596	7,892	246
Nº de publicaciones	2,000	1,800	178
Interacciones	10,642	7,051	1,648





## 5. Mejora Continua

### 5.1 Cambios por procesos

Durante el 2022, continuamos fortaleciendo nuestros procesos, como parte de la implementación de ciclos de mejora en nuestro Sistema de Gestión de Calidad y su alineamiento con la estrategia.

Parte fundamental de la implementación de mejoras en los procesos es la oficialización de los cambios, que se ven reflejadas en la gestión documental, asegurando así que la información se encuentre actualizada y disponible, a continuación, detalle de los documentos:

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Código	1
Manual	34
Norma	1
Plan	6
Política	24
Reglamento	2
Procedimiento	12
TOTAL	80

### 5.2 Mejoras en Infraestructura Tecnológica

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

Durante el 2022, se destacan las siguientes mejoras en infraestructura tecnológica:

- Mejoras en infraestructura de almacenamiento, bases de datos, servidores y comunicaciones.
- Fortalecimiento de la infraestructura de ciberseguridad.
- Renovación de infraestructura de usuario final y en centros de servicio.



## 5.3 Proyectos estratégicos

PROYECTOS	DESCRIPCIÓN
<b>Cajas Rurales</b>	Seguimos ampliando la cobertura en el área rural, a través de la apertura de dos Cajas Rurales localizados en los municipios de Juayúa y Ciudad Arce.
<b>Microfinanzas Sostenibles</b>	Impactamos de forma directa en el crecimiento y desarrollo profesional de siete de nuestros empleados, mediante la finalización del piloto Técnico en Microfinanzas Sostenibles, con la cooperación de Sparkassenstiftung Alemana y la Universidad Don Bosco.
<b>Inteligencia de Negocio</b>	Mejoramos nuestros procesos de extracción, transformación y carga de datos, con el objetivo de generar la información necesaria para el análisis y creación de estrategias enfocadas al crecimiento del negocio y la toma de decisiones.
<b>Mejoras en Infraestructura física</b>	Seguimos mejorando la infraestructura de nuestros Centros de Servicio durante el 2022 intervenimos las agencias San Salvador, Ahuachapán, Cara Sucia, San Juan Opico, Aguilares y Chalatenango.
<b>Corresponsales Financieros</b>	Ampliamos nuestra cobertura a través de la red de Corresponsales Financieros, Aki Pago, con más de 500 puntos, distribuidos en todo el país, ofreciendo los servicios de abono a Cuentas de Depósitos y Pago de Préstamos.
<b>Actualización IVR</b>	Hemos ampliado los servicios e información en nuestra Banca Telefónica TELEBFA, contamos con servicios de consulta de préstamos y cuentas de depósitos, transferencias, gestiones, detalle de horarios de centros de servicio, entre otros.
<b>Transfer365 Móvil y Transfer365 Business</b>	Ampliamos nuestros servicios, con transferencias interbancarias, para personas naturales y jurídicas, por medio de cuenta de depósitos o a través de un número de teléfono celular, aplicación inmediata de los fondos.





## 6. Desarrollo Organizacional

### 6.1 Gestión de Talento Humano

#### 6.1.1 Indicadores de Talento Humano

(GRI 401-2)

Tasa de Rotación <b>24.46%</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>
-----------------------------------	---------------------------------------	--	--

\* Resultados obtenidos en año 2021

#### 6.1.2 Bienestar de los empleados y sus familiares

(GRI 401-2; GRI 401-3; GRI 403-1)

Licencias/ Incapacidades	Monto invertido por el pago de incapacidades al 100%	N° de empleados beneficiados
Accidente Común	\$2,849.16	37
Accidente de Trabajo	\$401.58	10
Enfermedad Común	\$122,394.82	635
Maternidad	\$4,853.34	18



## Servicios clínicos, nutrición y odontología empresarial

### Clínica empresarial

<b>1,235</b> Consultas brindadas	<b>\$7,985.18</b> Otorgado en medicamentos	<b>820</b> Empleados beneficiados	<b>906</b> Exámenes efectuados
--	--	---	--------------------------------------

Durante el 2022, la clínica empresarial lideró una campaña de vacunación contra la influenza y una jornada de salud preventiva en beneficio del personal.

### Nutrición

<b>294</b> Consultas brindadas	<b>30</b> Empleados beneficiados
--------------------------------------	--

### Odontología

<b>124</b> Consultas brindadas	<b>89</b> Empleados beneficiados
--------------------------------------	--

### Fondo de protección de funcionarios y empleados

<b>\$280,494.38</b> Aporte del BFA	<b>\$688,142.12</b> Monto indemnizado	<b>171</b> Empleados beneficiados
---------------------------------------	--	--------------------------------------



Comprometidos con el Desarrollo Sostenible e inclusivo del país seguimos trabajando en brindar soluciones financieras integrales y sostenibles, con énfasis en el sector rural, contribuyendo al crecimiento empresarial, la inclusión financiera y a la soberanía alimentaria.









MEMORIA DE LABORES 2022  
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO