



MEMORIA DE LABORES 2024



GOBIERNO DE EL SALVADOR







Mensaje del Presidente de la República

Durante este quinquenio, hemos construido un nuevo El Salvador. Todavía no estamos donde queremos, pero seguimos construyendo nuestro nuevo hogar.

En una sola gestión, hemos hecho más cambios y obras que las que hicieron los seis gobiernos anteriores.

No existe en el mundo ningún plan de seguridad con mejores resultados que el nuestro. Estos han sido los cinco años más seguros de las últimas décadas.

De ser el país más violento del mundo, la capital mundial de los homicidios, pasamos a ser el país más seguro de todo el hemisferio occidental.

Posicionamos al país como un destino mundial. Gracias a eso y a los cambios que hemos realizado, hemos recibido a más de 2 millones de visitantes nacionales e internacionales al año.

En cinco años de nuestro Gobierno, hemos mejorado más carreteras que en los últimos 50 años.

En poco más de dos años y medio, pasamos de tener el peor aeropuerto de Centroamérica a tener uno de los mejores de la región y del Caribe.

Saldamos una deuda histórica con la construcción de la Presa Hidroeléctrica 3 de Febrero, que se había convertido en un monumento a la corrupción.

Gracias a nuestra alianza con la República Popular China, construimos una nueva Biblioteca Nacional de El Salvador. La más grande de la región y la más moderna de América Latina.

Hemos erradicado el 100 % de la brecha digital en el sistema educativo público. Convertimos nuestras olas en un dinamizador de la economía.

En poco tiempo, nos convertimos en un referente mundial de surf.

Seguimos 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.



Cambiar un país toma tiempo. Los cambios significativos no ocurren de la noche a la mañana. Sin embargo, El Salvador es otro país. Eso no lo puede negar nadie.

Para lograr eso, tuvimos que crear nuestro propio método, sin permitir que nadie, nacional o extranjero, nos ordenara qué hacer, sin tener que cumplir compromisos bajo la mesa. Porque los únicos poderes detrás de este Gobierno han sido siempre Dios y el pueblo. Nosotros solo le rendimos cuentas a los salvadoreños. Por eso hemos podido tomar las decisiones que había que tomar.

Todavía no estamos donde queremos; sin embargo, con Dios y el pueblo de nuestro lado, vamos a lograrlo. El Salvador ya es otro país. Y este solo es el inicio.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nayib Bukele', with a stylized flourish at the end.

Nayib Bukele
Presidente de la República de El Salvador

Banco de Fomento Agropecuario

2024



GOBIERNO DE
EL SALVADOR





2. Acerca del BFA

2.1 BFA en resumen

(GRI 2-6)

2.1.1 Principales indicadores

Activos totales
\$496.35M

Cartera de préstamos
\$341.6M

Cartera de depósitos
\$368.54M

Patrimonio
\$68.15M

ROE
11.37%

ROA
1.56%

2.1.2 Clientes

37,131
de crédito

166,116
de cuentas de depósito

49,519
de servicios financieros
Complementarios

4,732
Nuevos de crédito

2,568
Bancarizados

32,361
Fidelizados

102,402
Digitalizados

20,854
de crédito del área rural

2.1.3 Canales de atención

Canales físicos

29 agencias

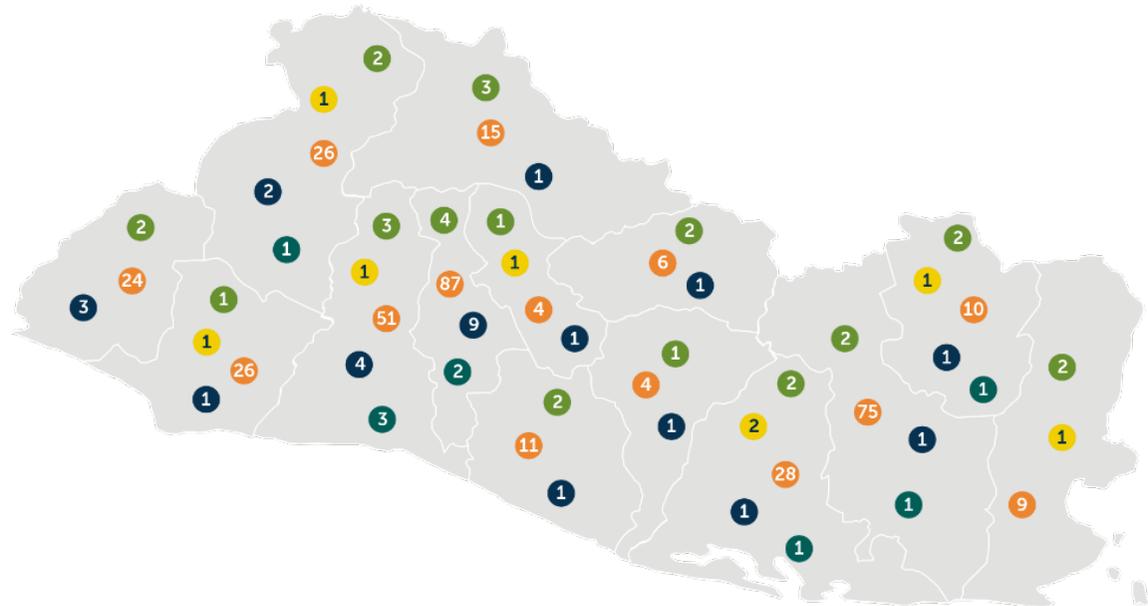
8 Cajas Rurales

9 Cajas Exprés

360 Corresponsales financieros

28 Cajeros automáticos

5 Kioscos informativos en EEUU
(Los Ángeles, Houston, Charlotte,
Georgia, Silver Spring)



Canales electrónicos

App BFA Móvil

BFA en Línea

TELEBFA



2.1.4 Productos y servicios

Productos de créditos

- **Crédito Agropecuario**
- **Microcrédito**
- **Crédito PYME**
- **Crédito Personal**
- **Crédito Sostenible**
- **Crédito Verde**

Productos de depósito

- **Cuenta Corriente**
- **Cuenta de Ahorro**
 1. Tradicional
 2. Electrónica
 3. Infantil "Fomentito"
 4. Mi Cuenta Simple
 5. Crece con nosotros
- **Depósito a Plazo**
- **Ahorro Programado**
- **BFA Vida**

Servicios financieros complementarios

- **Transferencias**
 1. Locales
 2. Internacionales
- **Remesas**
- **Seguros**
 1. Seguro de deuda
 2. Seguro de garantía hipotecaria
 3. Seguro de automotores
 4. Seguro paramétrico "Produce Seguro"
 5. Seguro de daños
 6. Seguro de deuda
 7. Seguro para la protección de la Tarjeta de
 8. Débito (PRF)
- **Servicio de pagaduría**
- **Servicio de colecturía**
- **Salud para todos**

Otros servicios financieros complementarios

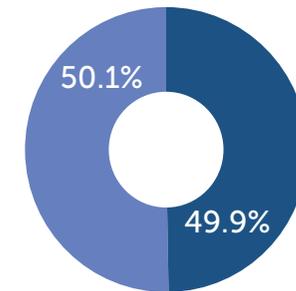
- **Cheques de Gerencia/Chequeras**
- **Liberación de fondos**
- **Gestión de fondos**



2.1.5 Empleados

Género

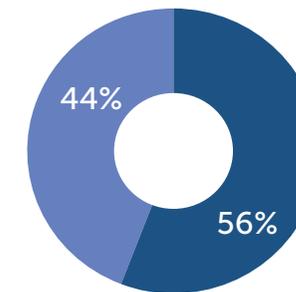
Género	Empleados	%
Femenino	496	50.1%
Masculino	494	49.9%
Total	990	100%



■ Masculino ■ Femenino

Ubicación de trabajo

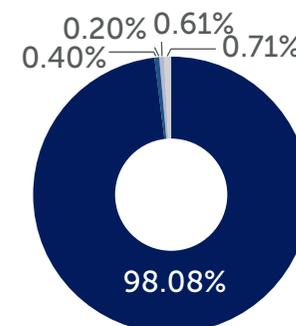
Ubi. de trabajo	Cantidad de empleados	%
Oficina central	440	44%
Centros de servicio	550	56%
Total	990	100%



■ Oficina central ■ Centros de servicio

Tipo de contrato

Tipo de contrato	Empleados	%
Permanente	971	98.08%
Servicios profesionales	2	0.20%
Interino	4	0.40%
Temporal	7	0.71%
Pasantía	6	0.61%
Total	990	100%



■ Permanente ■ Serv. profesionales
 ■ Temporal ■ Pasantía
 ■ Interino



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 corporativa

2.3.1 Asamblea de gobernadores

Composición	
1. Óscar Alejandro Domínguez Ruiz Ministro de Agricultura y Ganadería (Ad Honorem) [1] Presidente de la Asamblea de Gobernadores	9. José Tulio Rodríguez Sánchez Sociedades Cooperativas Agropecuarias Gobernador Propietario
2. Jerson Rogelio Posada Molina Ministro de Hacienda Gobernador Propietario	10. Fernando Silva Maradiaga Sociedades Cooperativas Agropecuarias Gobernador Suplente
3. María Luisa Hayem Breve Ministra de Economía Gobernadora Propietaria	11. José Roberto Sánchez Velásquez Asociaciones Gremiales Agropecuarias Gobernador Propietario
4. Juana Alexandra Hill Tinoco Ministra de Relaciones Exteriores Gobernadora Propietaria	12. José Antonio Escamilla Ramírez Asociaciones Gremiales Agropecuarias Gobernador Suplente
5. José Eduardo Aguilar Molina Presidente de la Junta de Directores del BFA Secretario de la Asamblea de Gobernadores	13. José Edgardo Molina Asociaciones Profesionales del Sector Agrícola Gobernador Propietario
6. Douglas Pablo Rodríguez Fuentes Presidente del Banco Central de Reserva Gobernador Propietario	14. Danilo Alex Ramírez Ramírez Asociaciones Profesionales del Sector Agrícola Gobernador Suplente
7. Rodrigo de Jesús Solorzano Arévalo Presidente del Banco Hipotecario Gobernador Propietario	15. Carlos Alfredo Monterroza Vásquez [3] Asociaciones Cooperativas del Sistema Gobernador Propietario
8. Julio Enrique Cañas Baratta [2] Presidente del ISTA Gobernador Propietario	16. Vacante Asociaciones Cooperativas del Sistema Gobernador Suplente

[1] Desde el 03-06-2024 el señor Óscar Alejandro Domínguez Ruiz, Viceministro de Agricultura y Ganadería Ad- Honorem, funge en dicho cargo en sustitución de Óscar Enrique Guardado Calderón

[2] Desde el 03-04-2024 el señor Julio Enrique Cañas Baratta funge en dicho cargo en sustitución de Óscar Enrique Guardado Calderón

[3] Gobernador Electo, pendiente de juramentación en próxima sesión de Asamblea de Gobernadores



2.3.2 Junta de directores

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

[1] El Dr. Edgardo Reyes Calderón, fungió hasta el 16-09-2024

[2] Desde el 01-02-2024 el Lic. Julio César Monroy Castro funge en dicho cargo, en sustitución a la Licda. Mónica Reyes Coto



2.3.3 Alta gerencia

Composición

- | | |
|--|---|
| 1. José Eduardo Aguilar Molina
Presidente de la Junta de Directores del BFA | 8. José Francisco Mejía Turcios
Gerente de Estrategia y Sostenibilidad |
| 2. José David Ángel Reyes
Gerente de Auditoría Interna | 9. Lucrecia Arana de Machado
Gerente de Talento Humano |
| 3. Carlos Roberto Alas Mejía
Gerente de Cumplimiento | 10. Ismael Alberto Martínez
Gerente de Gestión de Fondos y Cooperación |
| 4. Gracia María Rodríguez Serrano
Gerente de Gobierno Corporativo Ad Interin | 11. Isamar Tevez Alfaro
Jefe de Unidad de Compras Públicas |
| 5. Juan Armando Urquilla Urrutia
Jefe de Unidad de Comunicaciones Institucional | 12. Gerber Adrián Martínez Sánchez
Gerente de División Comercial |
| 6. VACANTE
Gerente General | 13. Violeta Eugenia Herrera de Díaz
Gerente de División Soporte |
| 7. Carlos Mauricio Posada Martínez
Gerente de Riesgo Integral | |



2.3.4 Número de sesiones

Órganos de gobierno	
Asamblea de gobernadores	1
Sesiones de junta de directores	52
Comité gobierno corporativo	13
Comité de auditoría	12
Comité de administración integral de riesgos	15
Comité de prevención de LDA/FT/FPADM	13
Comité comercial	50
Comité de sostenibilidad	5
Comité de ética	12



2.4 Certificaciones y calificaciones

Certificaciones



Certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015

Calificaciones



Calificación social y ambiental sA-

Esta calificación hace constar que manejamos buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente.



Clasificación de riesgo EA- (SLV)

Esta calificación certifica que somos una institución de muy buen grado de inversión, y factible para generar alianzas comerciales de interés entre ambas partes.





3. Sostenibilidad financiera con enfoque social y ambiental

3.1 Gestión comercial

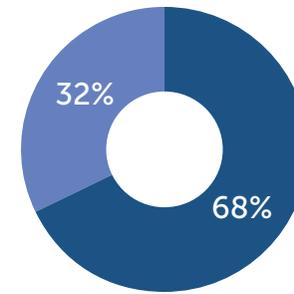
(GRI 2-6)

3.1.1 Cartera de créditos

3.1.1.1 Generalidades

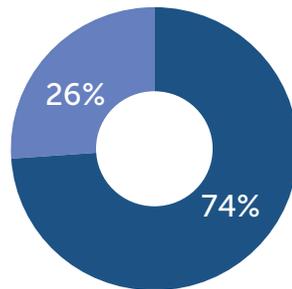
Saldo de cartera total	
Monto	\$341.6M
Variación anual	4.67%
No. de créditos	46,619
Promedio de créditos	\$7.3K
No. de clientes	37,131

Tipo de persona



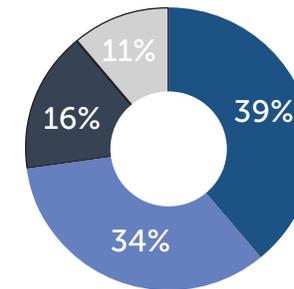
■ Persona natural ■ Persona jurídica

Género



■ Hombre ■ Mujer

Edad



■ 18 a 35 años ■ 51 a 65 años
 ■ 36 a 50 años ■ > 65 años

*Información referida a género y edad de persona natural

Cartera / Banca	Agro	Personas	Pyme	Micro
	44%	14%	31%	11%
Monto	\$149.2 M	\$48.9 M	\$105.9 M	\$37.5M
Variación anual	94.78%	-9.36%	136.2%	1.00%
No. de créditos	26,552	7,727	984	11,356
Prom. de créditos	\$5.6K	\$6.3K	\$107.7K	\$3.3K
No. de clientes	20,324	7,331	779	10,230

42.88% 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	Número de créditos	Promedio de créditos
Granos básicos	25.2%	\$37.7M	-6.5%	17,351	\$2.2K
Ganadería	19.9%	\$29.7M	-11.6%	4,805	\$6.2K
Especies menores	1.1%	\$1.6M	-52.8%	331	\$4.9K
Hortalizas	2.5%	\$3.7M	9.4%	928	\$3.9K
Frutas	1.7%	\$2.5M	33.6%	411	\$6.1K
Total	50.38% ^[1]	\$75.2M	-9%	23,826	\$3.15K

[1] Seguridad alimentaria representa un 50.38% del total de la Banca Agropecuaria.

3.1.1.3 Banca Microcréditos

Destino	% De cartera micro*	Saldo de cartera	Variación anual	Número de créditos	Promedio de créditos
Capital de trabajo	61%	\$22.8M	-11.5%	8,571	\$2.6K
Capital de inversión	31%	\$11.68M	68%	2,785	\$4.29K
Deuda productiva	8%	\$2.92M	-9%	349	\$8.4K
Total	100%	\$37.5M	4%	11,705	\$3.2K

* No contempla montos de refinanciamiento u otros destinos

3.1.1.4 Banca PYME

Destino	% de cartera PYME	Saldo de cartera	Variación anual	Número de créditos	Promedio de créditos
Capital de trabajo	24.55%	\$26.0M	16.14%	209	\$124.4K
Capital de inversión	34.62%	\$36.7M	43.62%	508	\$72.2K
Deuda productiva	40.83%	\$43.2M	47.87%	210	\$205.9K
Total	100%	\$105.9M	37%	927	\$114.3K



3.1.1.5 Banca Personas

Destino	% de cartera Personas	Saldo de cartera	Variación anual	Número de créditos	Promedio de créditos
Vivienda	52%	\$25.2M	6.56%	2,387	\$10.5K
Gastos personales	26%	\$12.3M	-23%	3,259	\$3.8K
Pago de deuda	21%	\$10.2M	-23%	1,822	\$5.6K
Estudios	1%	\$595.4K	-17%	113	\$5.2K
Total	100%	\$48.31M	-11%	7,581	\$6.4K

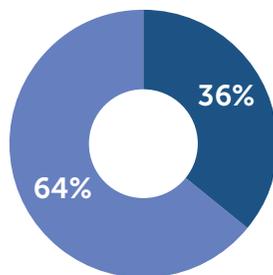
* No contempla montos de refinanciamiento u otros destinos

3.1.2 Desembolsos

3.1.2.1 Generalidades

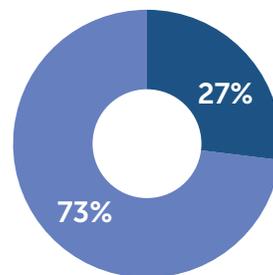
Total de desembolsos	
Monto	\$206.7M
Variación anual	0.05%
No. de desembolsos	29,861
Promedio de desembolsos	\$6.9K
No. de clientes	22,494

Tipo de persona



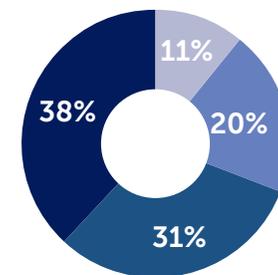
■ Persona natural ■ Persona jurídica

Género



■ Hombre ■ Mujer

Edad



■ 18 a 35 años ■ 51 a 65 años
■ 36 a 50 años ■ > 65 años

*Información referida a género y edad de persona natural



Desembolsos/Banca	Agro	PYME	Micro	Personas
	46%	33%	14%	6%
Monto	\$95.8M	\$68.7M	\$29.5M	\$12.6M
Variación anual	-9.1%	14.8%	9.10%	-11.15%
No. de desembolsos	20,355	552	7,415	1,539
Promedio de desembolsos	\$4.7K	\$124.5K	\$4.0K	\$8.2K
No. de clientes	15,481	380	5,707	1,382

41.96% Porcentaje de cartera otorgada en municipios con pobreza alta, severa y moderada.

3.1.2.2 Banca Agropecuaria

Seguridad alimentaria

Destino*	% de desembolso agro*	Monto desembolsado	Variación anual	Número de desembolsos	Promedio de desembolsos
Granos básicos	39.2%	\$37.6M	-9.1%	16,513	\$2.3K
Ganadería	12.8%	\$12.3M	-11.9%	1,399	\$8.8K
Especies menores	1.7%	\$1.6M	-45.8%	206	\$7.7K
Hortalizas	4.4%	\$4.2M	1.9%	939	\$4.5K
Frutas	2.3%	\$2.2M	35.2%	343	\$6.4K
Total	60.37% ^[1]	\$57.85M	-10%	19,400	\$3.0K

[1] Seguridad alimentaria representa un 60.37% del total de la Banca Agropecuaria

3.1.2.3 Banca Microcréditos

Destino*	% De desembolso micro*	Monto desembolsado	Variación anual	Número de desembolsos	Promedio de desembolsos
Capital de trabajo	76.6%	\$22.6M	6.3%	6,495	\$3.5K
Capital de inversión	18.1%	\$5.36M	12%	768	\$7.0K
Deuda productiva	5.3%	\$1.56M	54.2%	152	\$10.3K
Total	100%	\$29.6M	9%	7,415	\$4.0K

* No contempla montos de refinanciamiento u otros destinos



3.1.2.4 Banca PYME

Destino*	% De desembolso personas*	Monto desembolsado	Variacion anual	Número de desembolsos	Promedio de desembolsos
Capital de trabajo	48.4%	\$33.3M	86.84%	141	\$236.0K
Deuda productiva	22.2%	\$15.2M	-39.2%	204	\$74.7K
Capital de inversión	29.4%	\$20.2M	19%	82	\$246.1K
Total	100%	\$68.7M	15%	427	\$160.9K

3.1.2.5 Banca Personas

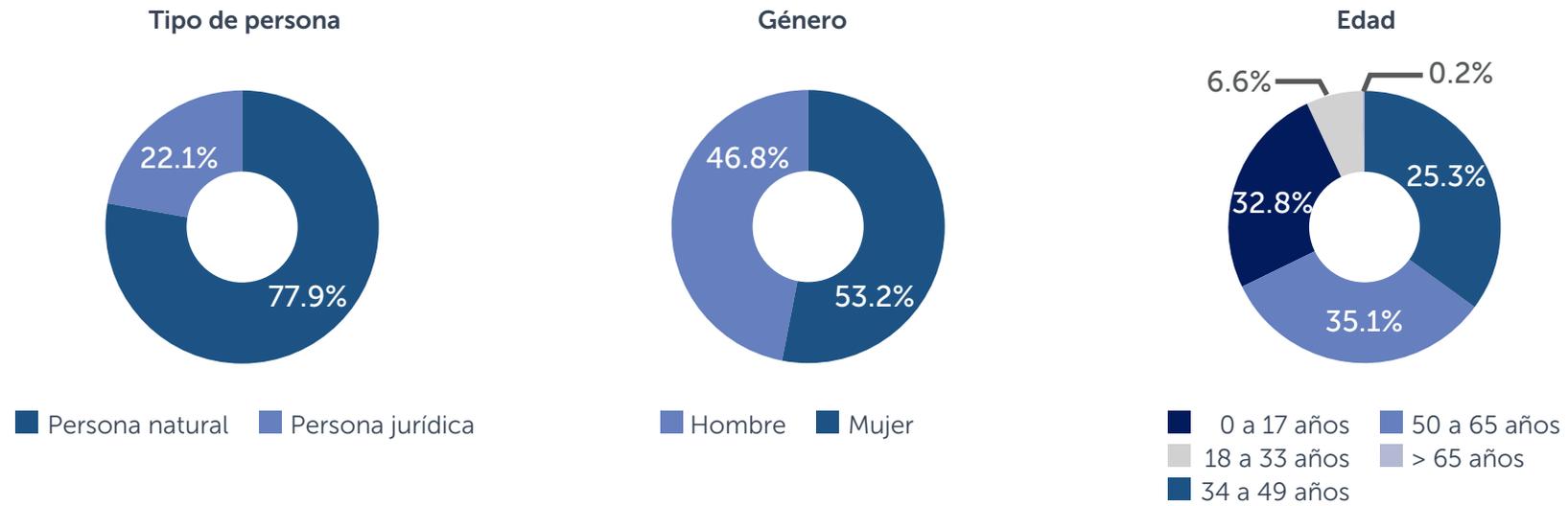
Destino*	% De desembolso personas*	Monto desembolsado	Variacion anual	Número de desembolsos	Promedio de desembolsos
Vivienda	55.2%	\$7.0M	-11.6%	674	\$10.3K
Gastos personales	27.1%	\$3.4M	-30.3%	575	\$5.9K
Pago de deuda	17.1%	\$2.2M	46.6%	250	\$8.6K
Estudios	0.5%	\$63.1K	8.7%	38	\$1.7K
Total	100.0%	\$12.6M	-12%	1,537	\$8.2K

* No contempla montos de refinanciamiento u otros destinos



3.1.3 Cartera de depósitos

3.1.3.1 Generalidades



*Información referida a género y edad de persona natural

Cartera / Depósitos	Cuenta de ahorro	Depósito a plazos	Cuenta corriente	Total depósitos
	57%	29%	14%	100%
Monto	\$209.5M	\$108.6M	\$50.4M	\$368.5 M
Variación anual	4.46%	7.50%	-7.61%	4.36%
No. de cuentas	173.373	4,518	3,925	181,816
Monto promedio de depósitos	\$1.2 K	\$24.0 K	\$12.8 K	\$38.1K
No. de clientes	166,697	3,933	2,861	173,521



3.1.3.2 Depósitos por sector

Sector privado	Cuenta de ahorro	Depósito a plazos	Cuenta corriente
	56%	29%	10%
Monto	\$204.8 M	\$105.6M	\$38.6M
Variación anual	5.33%	8.86%	-6.06%
No. de cuentas	173,245	4,507	2,199
Monto promedio de depósitos	\$1.2k	\$23.4k	\$17.6k
No. de clientes	163,369	3,819	1,992

Sector público	Cuenta de ahorro	Depósito a plazos	Cuenta corriente
	1%	1%	3%
Monto	\$4.8M	\$3.0M	\$11.7M
Variación anual	-22.81%	-23.3%	-12.36%
No. de cuentas	128	11	1,726
Monto promedio de depósitos	\$37.2k	\$273.4k	\$6.8k
No. de clientes	63	3	867



3.1.4 Servicios financieros complementarios

3.1.4.1 Transaccionalidad por canal electrónico

Canales electrónicos	Banca por internet	Banca móvil	Banca telefónica
Monto transaccionado	\$150.8M	\$20.60M	\$53.8M
Número de transacciones	683,506	126,103	27,015
Variación anual (base a n° transacciones)	43.15%	44.40%	-8.41%
Monto promedio de transacciones	\$413,047.55	\$57,984.74	\$171,955.93
Número de clientes	80,237	77,585	93,610

3.1.4.2 Servicios bancarios por transaccionalidad

	Transferencias: locales e internacionales	Remesas	Servicio de colecturía	Servicio de pagaduría	Otros: cheques de gerencia, liberación de fondos
Monto transaccionado	\$63.0M	\$76.6M	\$54.6M	\$6.2M	\$109.7M
N° de transacciones	3,117	142,095	657,358	16,620	5,563
Variación anual Tx	-14.3%	-21.5%	-23.3%	-13.5%	-7.6%
Monto promedio de Tx.	\$19.8k	\$0.5k	\$0.1k	\$0.4k	\$19.7k



3.1.4.3 Gestión de seguros

	Seguro de daños	Seguro paramétrico Produce Seguro	Seguro PRF	Seguro de automotores	Seguro de deuda
Comercialización					
Monto asegurado	\$90.5M	\$ 15.6M	\$24.0M	\$363.4K	189.0M
Variación anual	356.10%	7.67%	575.04%	205.36%	45.77%
Monto de primas emitidas	\$359.8K	\$725.3K	\$47.6K	\$3.7K	1.6M
N° de pólizas emitidas	3.3K	10.2K	47,605	16	36.7K
N° de clientes	3.3K	9.9K	47,605	16	32.8K
Siniestralidad					
Monto indemnizado	\$4.16 k	\$301.6k ^[1]	\$0.00	\$1.8k	\$291.8K
Variación anual	-92%	436%	0	-68%	661%
N° de pólizas indemnizadas	4	4,190	0	1	81
N° de clientes	4	3,669	0	1	60

El seguro de vida dejó de comercializarse en 2023. El monto indemnizado 2024 en siniestralidad fue de \$20.1K para 5 clientes.
 [1] Referente al monto indemnizado el 74% corresponde lluvias y el 26% a sequía.

Servicio salud para todos	
Colocación	
Monto de planes emitidos	\$46.0K
N° de planes emitidos	9.5K
N° de clientes	9.5K
Uso	
Monto total cubierto por el banco	-
N° de planes utilizados	1,513
N° de personas beneficiadas	458



3.1.5 Apoyo a políticas públicas

3.1.5.1 Gestión de principales fideicomisos y fondos

FIDEAGRO

Subsidio de tasa de interés:
16,839 créditos con tasa subsidiada
13,805 personas beneficiadas
\$2.29M en monto

Otorgamiento de garantías:
7,829 créditos con garantía
6,419 personas beneficiadas
\$6.48M en monto garantizado

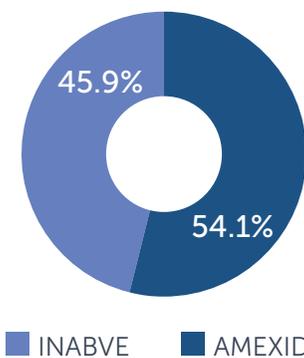
PESCAR

Subsidio a pescadores:
17 Asociaciones cooperativas pesqueras beneficiadas
529 socios beneficiados
\$196,687.38 en monto otorgado en subsidios

FIREMPRESA

Cartera administrada
5,814 créditos
5,810 personas beneficiadas
\$29.68M en monto

3.1.5.2 Pagaduría de gobierno



	Sinodo luterano salvadoreño	INABVE	AMEXCID abono a cuenta y ventanilla	ALFALIT	Total
Monto pagado	\$42.8M	\$5.0M	\$0.6K	\$68.3K	\$5.0 M
Monto promedio	\$98.59	\$1,177.12	\$307.50	\$74.93	\$1,176.71
No. de usuarios	434	4,278	2	912	4,280



3.2 Gestión financiera

3.2.1 Balance General

Banco de Fomento Agropecuario

Estados de resultado de la situación financiera, del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año
(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América).

	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Activos		
Efectivo y equivalentes del efectivo	\$116,712.2	\$110,110.0
Instrumentos financieros de inversión (neto)	\$10,869.6	\$12,790.8
Cartera de Créditos (neta)	\$339,717.3	\$324,139.1
Cuentas por cobrar (neto)	\$6,875.9	\$6,965.2
Activos físicos intangibles (neto)	\$20,993.0	\$20,674.7
Activos extraordinarios (neto)	\$788.6	\$1,007.7
Otros activos	\$389.3	\$833.6
Total activos	\$496,345.90	\$476,521.1
Pasivos		
Pasivos financieros a costo amortizado (neto)		
Depósitos	\$368,543.9	\$357,081.8
Préstamos	\$23,480.8	\$21,459.1
Obligaciones a la vista	\$28.0	\$118.2
Cuentas por pagar	\$22,940.1	\$23,078.0
Provisiones	\$2,622.7	\$2,763.7
Otros pasivos	\$10,582.0	\$11,260.0
Total pasivos	\$428,197.50	\$415,760.8
Patrimonio neto		
Capital social	\$28,311.7	\$28,311.7
Reservas	\$6,145.8	\$5,084.3
Resultados por aplicar	\$22,859.6	\$16,533.0
Otro resultado integral acumulado	\$10,831.3	\$10,831.3
Total Patrimonio neto	\$68,148.4	\$60,760.3
Total pasivos y patrimonio neto	\$496,345.9	\$476,521.1



3.2.2 Estado de resultado integral

Banco de Fomento Agropecuario
Estados de resultado integral del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año
(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Ingreso por intereses		
Activos financieros a costo amortizados	\$4,328.80	\$4,232.20
Cartera de préstamos	34,209.60	32,713.10
Otros ingresos por intereses	13.5	9.3
Gastos por intereses		
Depósitos	-4,997.10	-4,629.00
Préstamos	-1,442.60	-1,182.90
Ingresos por intereses netos	\$32,112.20	\$31,142.70
Pérdida deterioro de activos financieros de riesgo crediticio	-46.4	-852.8
Pérdida por reversión (deterioro) de valor de activos extraordinarios	-3.1	0
Ingresos intereses, despues de cargos por deterioro	\$32,062.70	\$30,289.90
Ingresos por comisiones y honorarios	8,100.20	7,713.00
Gastos por comisiones	-2,658.30	-2,856.50
Ingresos por comisiones y honorarios netos	5,441.90	4,856.50
Ganancia por venta de activos	329.2	74.6
Otros ingresos financieros	1,087.40	1,219.30
Total ingresos netos	\$38,921.20	\$36,440.30
Gastos de administración		
Gastos de funcionarios y empleados	-17,039.80	-16,224.50
Gastos generales	-8,027.70	-7,591.50
Gastos de depreciación y amortización	-3,238.90	-2,921.10
Utilidad antes de impuesto	\$10,614.80	\$9,703.20
Gastos por impuestos sobre las ganancias	-2,866.00	-2,694.30
Utilidad del ejercicio	\$7,748.80	\$7,008.90



3.2.3 Indicadores financieros de alerta temprana

	Dic-22	Dic-23	Dic-24	Parámetro SSF	Rango
I. Indicadores legales					
Coeficiente patrimonial	13.7	14.70	15.70	12%	MÍN
Endeudamiento legal	12.2	13.40	14.70	7%	MÍN
Inversión en activos fijos	34.42	30.45	27.55	75%	MÁX
Coeficiente de liquidez	37.21	34.11	34.46		
II. Rentabilidad y gestión					
Capacidad absorción G.O.	78.4	75.36	77.09	75%	MÁX
Retorno patrimonial (ROE)	9.58	11.54	11.37		
Retorno sobre activos (ROA)	1.11	1.47	1.56		
III. Calidad de los activos					
Índice de vencimiento	2.65	2.68	2.46	4%	MÁX
Cobertura de reservas	114.95	106.97	112.55	100%	MÍN
IV. Financiamiento y liquidez					
Variación de depósitos	-5.03	1.82	3.21		
Variación en préstamos	8.83	7.26	4.70		

El año 2024 el BFA consolidó su solidez patrimonial, producto de una sostenida y recurrente utilidades que ha obtenido durante varios años, situación que se ve reflejada en los resultados de los indicadores de coeficiente patrimonial y de rentabilidad.

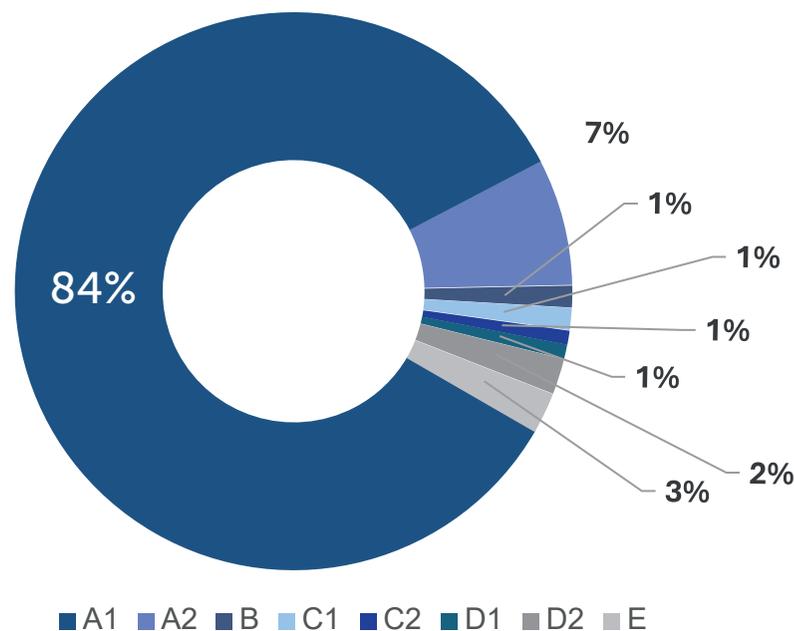


3.3 Gestión de riesgo integral y mercado

3.3.1 Riesgos financieros

EL BFA continuó mostrando un sólido desempeño en la gestión del riesgo crediticio en 2024, el índice de vencimiento al 31 de diciembre de 2024 se sitúa en un 2.49%, mostrando disminución respecto al 2.75% registrado en 2023; explicado por la disminución en la cartera vencida y el crecimiento en la cartera bruta, que pasó de \$333.95 millones a \$349.51 millones en 2024. En cuanto a los refinanciamientos; estos mantienen la tendencia a la baja notablemente, pasando de representar el 7.77% del total de la cartera en 2023 al 6.65% en diciembre de 2024. Todos estos resultados reafirman la satisfactoria gestión de riesgos del Banco.

Categoría de riesgo de la cartera de préstamos



Cobertura en temas de riesgos financieros

Al 31 de diciembre 2024, el BFA refleja una sana cobertura de reservas sobre la cartera vencida de 111.07%, superior al límite prudencial establecido del 100.00%

Riesgos de liquidez

En la gestión de riesgo de liquidez y mercado el Banco mantuvo superávit sobre el límite de reservas, tanto en términos operativos como estratégicos, cerrando diciembre con \$63.03 millones. En el seguimiento a los indicadores de liquidez se obtuvo un comportamiento estable cumplimiento los límites internos y prudenciales establecidos. Por su parte el calce de plazos por brechas de vencimiento refleja la posición sólida del Banco al presentar saldos positivos en todas las brechas en el periodo de referencia.

Al cierre de diciembre, las inversiones bursátiles del Banco se realizaron en el mercado primario, teniendo una exposición al riesgo de mercado muy baja al ser un portafolio que se liquida en un período inferior a un año.



3.3.2 Riesgos no financieros

(GRI 403-2)

Riesgos operacionales

245 Número de eventos cerrados	163 Número de eventos ingresados	39 Número matrices de riesgo	9 Número de capacitaciones
---	---	---	---

Continuidad del negocio

09 Procesos críticos	32 Pruebas de contingencia desarrolladas	830 Número de personas capacitadas	17 Número de capacitaciones
-----------------------------------	---	---	--

Se desarrolla temáticas sobre la Implementación del sistema de la gestión de continuidad del negocio en la entidad, se les da a conocer la Política de Gestión de Continuidad del Negocio, Metodología de la Gestión de Continuidad del Negocio, estrategias de continuidad del negocio, procesos críticos de la entidad, planes de continuidad del negocio y pruebas de continuidad del negocio.

Seguridad de la información

405 Número de activos de información evaluados	876 Número personas capacitadas	20 Número de capacitaciones
---	--	--

Los temas generales que se imparten están relacionados al marco regulatorio de seguridad de la información y su cumplimiento obligatorio, responsabilidades del personal para el aseguramiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se gestiona y su tratamiento en los procesos operativos, buenas prácticas en el uso de los activos de información y su protección en relación con su clasificación, identificación de riesgos y amenazas que podrían afectar la seguridad de la información y obligaciones del personal en concordancia con los principios éticos institucionales.



Seguridad y salud ocupacional

Número de brigadistas por categoría

Primeros auxilios: 75

Combate contra incendios: 74

Evacuación: 83

4
Número de evacuaciones y simulacros

569
Número de personas capacitadas

08
Número de capacitaciones

Se efectuaron capacitaciones al personal del Banco para fortalecer la cultura de prevención de riesgos, en temas específicos de seguridad y salud ocupacional, así como en la difusión e implementación de medidas preventivas.

Las sesiones buscaron promover la identificación y manejo efectivo de los riesgos, fomentar un ambiente laboral más seguro y saludable, con especial énfasis en la prevención integral y el bienestar de todo el personal.

3.3.3 Gestión de recuperación

	Recuperación administrativa	Recuperación judicial	Adjudicación
Monto total	\$221.45 M	\$194.5 K	\$53.9 K
Variación Anual	9.08%	-68.55%	-89.15%
Monto promedio	\$0.6K	\$11.4 K	\$10.7 K
No. de operaciones	338.709	17	5
No. de clientes	41,342	14	4

	Dación en pago de activos extraordinarios	Activos extraordinarios	Honra de garantías
Monto total	\$216.9 K	\$2,047.2K	\$1.651.8K
Variación Anual	-36.09%	254.37%	179.35%
Monto promedio	\$216.9 K	\$62.0K	\$0.1K
No. de operaciones	1	33	1337
No. de clientes	1	25	1164

225.6M Monto recuperado



3.4 Gestión de cumplimiento y prevención contra el LD/FT/FPADM

(GRI 205-2)

El BFA cuenta con un programa de cumplimiento para la prevención, detección y control de los riesgos del lavado de dinero y activos, financiación del terrorismo y financiación 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, 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) y el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera.

Para dicho propósito, se han diseñado e implementado políticas, procedimientos, manuales metodológicos y otros documentos complementarios con el objeto de asegurar el cumplimiento del marco regulatorio local y las buenas prácticas internacionales en la materia, con el objeto de evitar que el Banco sea utilizado como instrumento y/o como canalizadora de recursos para el lavado de dinero, financiación del terrorismo u otros fondos provenientes de dichas actividades delictivas. Los documentos referidos anteriormente son aprobados por la junta de directores y actualizados de forma anual, de conformidad con las políticas internas de gestión documental del Banco.

Además, el Banco cuenta con un Comité para la Prevención de lavado de dinero y activos, Financiación del Terrorismo y Financiación 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 conformado por tres directores propietarios de la junta de directores, el presidente, el gerente general, gerente de operaciones, gerente de gobierno corporativo, gerente de riesgo integral, y el gerente de cumplimiento, siendo este último quien actúa como secretario. Al referido comité se presentan las principales actividades, acciones y demás resultados de la gestión del riesgo de lavado de dinero y activos, financiación del terrorismo, y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, que luego son informadas a la junta de directores para su conocimiento y seguimiento a la gestión.

Entre los principales resultados obtenidos durante el año 2024 podemos mencionar la actualización de las políticas y procedimientos para la prevención, detección y control de los riesgos de lavado de dinero y activos, financiación del terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM), en atención a la Evaluación Nacional de Riesgo, también, se inició con las actividades de planificación para la implementación de la Certificación ISO 37001-2016 - Sistema de Gestión Antisoborno para adicionarlo al Sistema de Gestión Integrado y poder darle cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Compras Públicas y Reglamento. Además, se mantuvo un seguimiento y monitoreo periódico de operaciones de los clientes en los diferentes canales del Banco, y se ejecutaron otras actividades contenidas en el plan de trabajo de la gerencia de cumplimiento, tales como el desarrollo del plan de capacitación anual a todo el personal, atención y respuesta a los requerimientos de información provenientes de las autoridades competentes, el envío de reportes de operaciones reguladas y sospechosas a la Unidad de Investigación Financiera, entre otras.



3.5 Gestión de desarrollo sostenible

(GRI 2-22)

3.5.1 Compromisos con el desarrollo sostenible

	<p>Principios de Banca Responsable</p>		<p>Calificación social y ambiental</p>
---	---	---	---

3.5.2 Gestión de impactos

ODS 1 Bienestar de las personas	ODS 8 Prosperidad económica	ODS 13 Protección del planeta
<p>Modelo de educación e inclusión financiera.</p> <p>Productos y servicios disponibles para hombres y mujeres con igualdad de oportunidades en el sector rural.</p> <p>Otorgar a las mujeres igualdad de derechos en lo concerniente a servicios financieros.</p> <p>Subsidio de seguro paramétrico.</p> <p>Canales digitales para toda la población.</p> <p>Productores agrícolas beneficiados con asistencia técnica.</p>	<p>Financiamiento mediante bancos fondeadores para sectores vulnerables.</p> <p>Investigación de mercado para mejorar productos y servicios.</p> <p>Financiamiento mediante bancos fondeadores para sectores vulnerables.</p> <p>Difusión de campañas digitales para promover los productos y servicios del Banco.</p>	<p>Adopción de NRP-53 SARAS.</p> <p>Desarrollo de Programa de Educación Ambiental.</p> <p>Promoción de líneas de créditos sostenibles.</p>



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.

3.5.3.1 Frente a empleados

(GRI 2-29; GRI 401-2)

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

2,080 horas Otorgadas en tardes libres por celebración de cumpleaños	980 horas Otorgadas en permisos para estudios	680 horas Otorgadas en permisos por contraer matrimonio.
07 empleadas con permiso de lactancia	27 Salas de lactancia equipadas	331 empleados habilitados para efectuar teletrabajo parcial

Desarrollo continuo de capacidades y habilidades

59.633 horas invertidos en capacitación para los empleados	\$137,796.65 invertidos en desarrollo continuo de capacidades y habilidades
--	---

Fomento de la cultura de sostenibilidad

16 Días conmemorados	7 Campañas	14 ODS impulsados	13 Voluntariados	146 Empleados
Promovidos por la ONU y que están vinculados al quehacer del Banco.	Ejecutadas para sensibilizar y/o capacitar en materia de sostenibilidad.	Mediante el fomento de la cultura de sostenibilidad interna.	Desarrollados para impactar a las comunidades donde operamos.	Inscritos como voluntarios Héroes BFA, logrando una participación del 15.0% de los colaboradores del Banco.
728 horas	4 Jornadas de sensibilización	4 Entrenamiento con causa	5 Capacitaciones	4 Gestión de residuos
Invertidas para el desarrollo del voluntariado 2024.	En la ejecución de visitas rurales con clientes y ejecución de grupos focales.	60 participantes internos y externos y 300 libras de residuos recolectadas.	Realizadas al personal interno en materia ambiental, social y económico.	En apoyo a campaña interna de recolección de residuos.



3.5.3.2 Frente a clientes y comunidad

(GRI 2-29)

Nuestra contribución mediante voluntariados

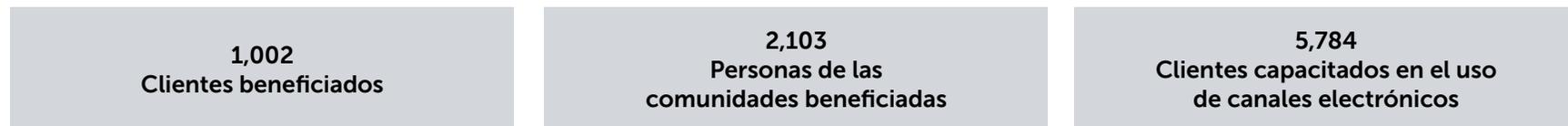
<p>Limpieza de playa</p> <p>2023 1 tonelada</p> <p>2024 0.9 tonelada</p> <p>De desechos recolectados.</p> <p>Total 1.90 toneladas</p>	<p>Siembra de árboles</p> <p>2023 900 árboles</p> <p>2024 425 árboles</p> <p>Reforestación en áreas protegidas</p> <p>Total 1,325 árboles</p>	<p>Educación financiera</p> <p>2023 134 personas</p> <p>2024 1,304 personas</p> <p>Estudiantes capacitados</p> <p>Total 1,438 estudiantes</p>	<p>Donación de sangre</p> <p>2023 9,000 ml</p> <p>2024 16,650 ml</p> <p>Donados a Cruz Roja Salvadoreña</p> <p>Total 23,650 ml.</p>	<p>Recolecta de residuos</p> <p>2023 50 lb</p> <p>2024 5,030.72 lb</p> <p>Gestionando su disposición final</p> <p>Total 5,080.72 lb.</p>
<p>Equilibrio de los océanos</p> <p>2023 200 neonatos</p> <p>2024 146 neonatos</p> <p>liberados para la conservación de la especie y ecosistemas</p> <p>Total 346 neonatos de tortugas marinas</p>	<p>Dona un juguete, regala una sonrisa</p> <p>2023 394 juguetes</p> <p>2024 104 niño/as apadrinados e insumos médicos y terapéuticos entregados al Hogar Padre Vito Guarato</p> <p>Total 498 juguetes</p>	<p>Navidad Solidaria</p> <p>2023 32 personas</p> <p>2024 65 personas</p> <p>Beneficiando a personal de outsourcing oficina central y centros de servicio.</p> <p>Total 97 personas</p>	<p>Tejidos de Esperanza</p> <p>2023 52 gorros</p> <p>2024 191 gorros</p> <p>Donados a Hogar de Ancianos y Hospital Divina Providencia</p> <p>Total 243 gorros</p>	<p>Niñas con un PLAN</p> <p>2023 12</p> <p>2024 09</p> <p>Niñas apadrinadas</p> <p>Total 21 voluntarios</p>



Cooperación y apoyo a la comunidad

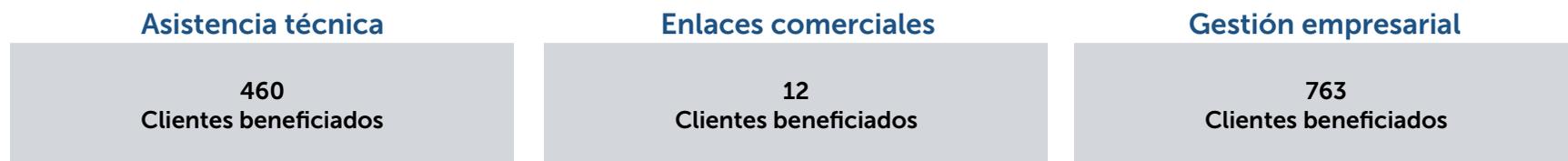


Programa de educación financiera



Mediante capacitaciones del programa de educación financiera, con la participación de 59% mujeres y 41% hombres.

Asistencia productiva empresarial



Mediante 39 jornadas de asistencia técnica, con la participación de 38% mujeres y 62% hombres.

Mediante 2 jornadas de enlaces comerciales, orientadas a la formación en ventas, marketing digital y vinculación comercial, estrategias para convertir visitantes en clientes y la competencia en el mercado, con la participación de 50% mujeres y 50% hombres.

Mediante 27 jornadas orientadas a mejorar el pensamiento estratégico para modelo de negocio, administración, contabilidad y mercadeo, toma de decisiones en diferentes áreas del negocio de los clientes, con la participación de 72% mujeres y 28% hombres.

3.5.3.3 Frente a la gestión de gobierno corporativo

(GRI 2-29)

El Banco en el desarrollo de sus actividades, 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.



* Con el apoyo del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) y en coordinación con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (CSSO) del BFA.



3.5.3.4 Frente al Gobierno Central, reguladores y fiscalizadores

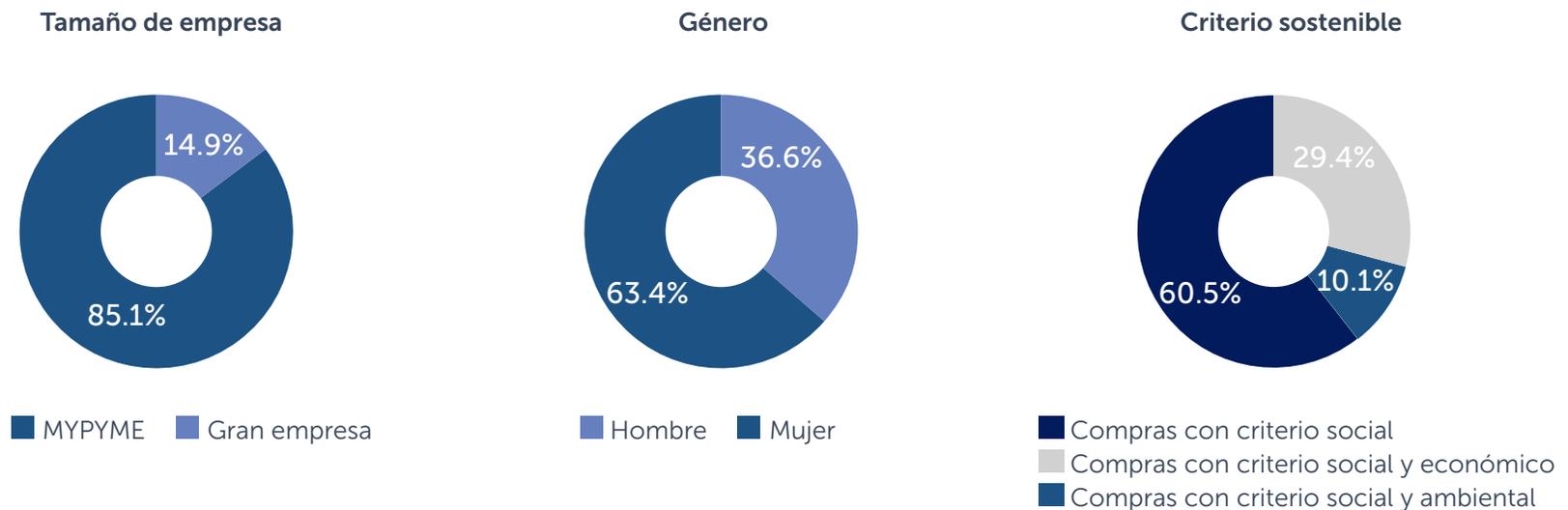
(GRI 2-29)

El Banco desarrolla sus operaciones en cumplimiento de un marco normativo integral y vigente, aplicando alrededor de 170 regulaciones que incluyen: leyes, reglamento, normativas entre otras, asegurando el cumplimiento de sus responsabilidades institucionales y una correcta gestión administrativa, financiera y operativa. Además, promueve activamente el desarrollo e implementación de las políticas públicas en su ámbito de actuación. su planeación estratégica esta alineada con los planes e iniciativas del Gobierno Central, velando por el cumplimiento de la legislación fiscal vigente como base para impulsar la sostenibilidad.

3.5.3.5 Frente a proveedores

(GRI 2-29; GRI 401-2)

Montos adjudicados



Nuestras contrataciones garantizan:

- La Unidad de Compras Públicas garantiza el 100% la transparencia en las contrataciones, así como la imparcialidad y objetividad de las personas de la institución que participen en los procesos de selección.
- La Unidad de Compras Públicas garantiza el 100% el respeto a los intereses de ambas partes, buscando el máximo nivel de calidad en las obras, bienes y servicios contratados.
- La Unidad de Compras Públicas garantiza el 100% la inclusión en los criterios de selección la observación de prácticas sostenibles que incluyen: ética en sus actuaciones, respecto a los derechos humanos y normas laborales, protección al medio ambiente, lucha contra la corrupción, confidencialidad y seguridad de la información. Promoviendo así un comportamiento responsable de los proveedores.
- La Unidad de Compras Públicas asegura el 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. El cumplimiento de la forma de pago deberá ser informada por el departamento de pagos de la Gerencia de Finanzas.



3.5.3.6 Frente al medio ambiente

(GRI 301-2; GRI 302-4)

Gestión ambiental interna

	Agua	Energía	Papel	Combustible
	M ³	(KWH)	Resmas	Galones
Consumo anual	18,579.36	2,730,742.04	13,467	41,045.90
Consumo anual PP	19.62	2,885	14.00	43
Variación anual	29%	8%	-17%	-13%

Huella de Carbono 2,3380,119.42 .74kg Co2 (3%)

Combustible calculado considerando: flota vehicular, plantas eléctricas y galones consumidos por kilometraje autorizado a colaboradores.

Gestión ambiental del negocio

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)	474 N° de solicitudes evaluadas	471 N° de créditos otorgados	\$29.8M Monto otorgado	474 N° de clientes
--	---	--	----------------------------------	------------------------------

*Del detalle 449 solicitudes, créditos y clientes corresponden a fondos BID representando \$1.9M del monto otorgado.

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)

Convenio desde 2024



Membresía desde 2024



Convenio desde 2023



Convenios desde 2022



Membresías desde 2022



Convenios desde 2021





3.5.3.8 Iniciativas de coordinación interinstitucional

Descripción de las iniciativas desarrolladas	Instituciones con las que se coordinó	Tipo de institución	Temas, resultados o áreas de trabajo	Población beneficiada
Jornadas de capacitación coordinadas	Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA)	Internacional	Productores beneficiados en asistencia técnica	18
Jornadas de capacitación	TechnoServe INC (TNS)	Internacional	Personal capacitado	37
			Productores atendidos provenientes de MOCCA	213
Programa Global de Crédito para la Micro y Pequeña Empresa en El Salvador	"Banco Interamericano de Desarrollo (BID)"	Internacional	Otorgamiento de créditos con enfoque en áreas marginadas y en grupos vulnerables como las mujeres empresarias	3,902
Jornadas de capacitación coordinadas en el marco del Proyecto CLUSA	Alianza para las Causas Fundamentales y Oportunidades (ARCO)	Internacional	Productores beneficiados en asistencia técnica	130
			Asesorías financieras para el acceso a crédito	160
Programa de becas otorgadas a estudiantes provenientes de municipios de pobreza extrema o severa.	Escuela Nacional de Agricultura (ENA)	Gubernamental	Becas anuales asegurando el otorgamiento de al menos 4 becas a estudiantes mujeres, con el fin de fomentar espacios de formación con enfoque que género.	12
Programa Ciudad Mujer	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU)	Gubernamental	Mujeres atendidas en las cajas express ubicadas en las instalaciones de Ciudad Mujer	2,958
Promoción de productos y servicios del BFA en los kioscos en los consulados de Estados Unidos	Ministerio de Relaciones Exteriores	Gubernamental	Número de personas atendidas en los kioscos ubicados en el consulado de Houston, Los Ángeles, Charlotte, Atlanta, Silver Spring	3,613
Descuento en el pago de servicios	Centro Nacional de Registros (CNR)	Gubernamental	Total de documentos procesados	1,232
Jornadas de capacitación coordinadas	Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)	Gubernamental	Personas capacitadas en jornadas	1,219
Servicio de pagaduría a personas beneficiarias del INABVE	Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes (INABVE)	Gubernamental	Personas beneficiadas	10,097
Jornadas de educación financiera	Banco Central de Reserva (BCR)/ Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF)	Gubernamental	Personas capacitadas	3,244





4. Experiencia al cliente

4.1 Atención al cliente y usuario

(GRI 2-3)

Centro de contacto: 2241-7400	Correo electrónico: servicioalcliente@bfa.gob.sv Sitio web: www.bfa.gob.sv	Buzones de sugerencia en centros de servicio
----------------------------------	--	---

Correspondencia	Redes sociales:   	Atención presencial 29 centros de servicio, 8 Cajas Rurales y 9 Cajas Expres
-----------------	--	---

4.2 Gestión de quejas, reclamos y denuncias

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

378 Reclamos	51 Quejas	57 Denuncias
-----------------	--------------	-----------------

4.3 Gestión de experiencia al cliente

77.0% Satisfacción	63.0% Fidelización
-----------------------	-----------------------

4.4 Comunicación por redes sociales

	Facebook	X	Instagram	YouTube
Alcance	326,212	25,506	77,300	13,500*
Nº de seguidores	60,929	9,198	3,221	526**
Interacciones	3,035	748	0.59%	n/a
Nº de publicaciones	222	217	345	14

*Visualizaciones **Suscripciones





5. Mejora continua

5.1 Cambios por procesos

Durante el año 2024, se llevó a cabo la actualización de documentos clave dentro de nuestra organización, con el objetivo de reforzar el compromiso con la mejora continua. Este esfuerzo forma parte de nuestra estrategia para optimizar los procesos internos, garantizar la calidad en todos los niveles y asegurar la alineación con las mejores prácticas del sector.

Los documentos actualizados incluyen procedimientos, manuales, guías operativas, políticas internas y reglamentos. Cada uno de estos documentos fue revisado y ajustado conforme a las necesidades emergentes, retroalimentación de los colaboradores, y los entes normativos que impactan nuestro sector. El proceso de actualización no solo consideró las mejoras internas, sino que también se basó en las recomendaciones obtenidas de auditorías externas. A continuación, se presenta el detalle de los documentos analizados en el 2024:

Tipo de documento	Cantidad
Código	2
Manual	29
Norma	0
Plan	4
Política	27
Reglamento	1
Procedimiento	13
Guías operativas	11
Total	87



5.2 Mejora en infraestructura tecnológica

El Banco se encuentra en constante modernización de su infraestructura tecnológica, con un enfoque dedicado a la mejora continua de sus productos, servicios y canales para beneficio de sus clientes y usuarios.

Durante el 2024, se destacan las siguientes mejoras en infraestructura tecnológica:

- Mejoras en herramientas de ciberseguridad para monitoreo de operaciones, así como controles de usuario final para mejorar la seguridad de la información.
- Modernización de equipos de comunicación institucional y red Inalámbrica en la oficina central. Mejoras en servidores, sistemas de almacenamiento y sistemas de respaldo de información tanto en centro de datos principal como en sitio alterno.
- Actualización de equipos de usuario final en centros de servicio y oficina central.
- Actualización de políticas y procedimientos de tecnología de información y de ciberseguridad
- Implementación de Nueva Banca por Internet
- Mejoras en el sistema solicitudes de aprobaciones de créditos, lo cual impacta tiempos de respuesta a clientes y permite mejor control del proceso.
- Implementación de nueva arquitectura para el servicio Transfer365, reduciendo tiempos en respuesta para clientes que utilizan el servicio.
- Mejoras en el sistema Compensación Bancaria, para que los cheques sean liquidados el mismo día.
- Implementación de Pagos Recurrentes en modalidad Móvil e individual, tanto en Banca por Internet como en Banca Móvil.
- Mejoras en sistemas para renovación de seguros, mejora en sistemas para atender pensionados, mejoras en sistemas para proyecto FIREMPRESA.
- Implementación de Facturación Electrónica en los distintos servicios a nuestros clientes



5.3 Proyectos estratégicos

Proyecto	Descripción
Infraestructura física	El Banco realizó mejoras en la infraestructura de tres centros de servicio ubicados en San Salvador, Rosario de la Paz y Cojutepeque
Banca por internet	Hemos fortalecido nuestro canal electrónico incorporando nuevas funcionalidades diseñadas para optimizar la experiencia del usuario y aumentar la eficiencia de nuestros servicios digitales.
Truncamiento de cheques	Se optimizó el proceso de compensación de cheques, logrando una liberación diaria en un plazo de 4 horas, alineado con las disposiciones estratégicas del Banco Central de Reserva (BCR) y fortaleciendo nuestra eficiencia operativa.
Pagos recurrentes a través de Transfer 365	Se implementó la automatización de pagos recurrentes a través de transferencias en Transfer365, habilitada para los canales electrónicos y centros de servicio.
Digitalización de expediente único del cliente	Hemos implementado la digitalización completa del expediente único del cliente en todos los centros de servicio, fortaleciendo nuestra estrategia de modernización y eficiencia operativa





6. Desarrollo organizacional

6.1 Gestión del talento humano

6.1.1 Indicadores de talento humano

(GRI 401-2)

Tasa de rotación 22.54%	Nota de clima laboral 76.21	Nota de evaluación de desempeño 81.00	Nota de cultura organizacional 82.01
-----------------------------------	---------------------------------------	---	--

* Resultados obtenidos en año 2024

6.1.2 Bienestar de los empleados y sus familiares

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

Seguros

	Monto indemnizado	N° de colaboradores beneficiados	N° de miembros de familia beneficiados
Seguro colectivo de vida	\$26,500.00	2	2
Seguro hospitalario (grupo básico)	\$419,790.00	512	468
Seguro para vehículos	\$7,973.81	21	N/A
Seguro para padres	\$171,981.51	90	104

Red de seguro médico

1,161 Médicos	267 Farmacias	168 Laboratorios	38 Unidades médicas especializadas	35 Hospitales
-------------------------	-------------------------	----------------------------	--	-------------------------



Licencias/Incapacidades	Monto invertido por el pago de incapacidades al 100%	N° de empleados beneficiados
Accidente común	\$ 8,187.45	49
Accidente de trabajo	\$ 3,236.83	14
Enfermedad común	\$ 99,338.34	980
Maternidad	\$ 42,215.40	20

Servicios clínicos, nutrición y odontología empresarial

Clínica empresarial

1,572 Consultas brindadas	\$14,230.10 Otorgado en medicamentos	1,275 Empleados beneficiados	1,220 Exámenes efectuados
777 Jornada de salud preventiva		110 Jornada de vacunación contra la influenza	

Campaña de salud preventiva y desparasitación visitas agencias durante el año 2024.

Nutrición

488 Consultas brindadas	459 Empleados beneficiados
-----------------------------------	--------------------------------------

Odontología

440 Consultas brindadas	\$443.07 Otorgados en medicamento	355 Empleados beneficiados
-----------------------------------	---	--------------------------------------

Fondo de protección de funcionarios y empleados

\$374,932.75 Aporte BFA	\$631,269.44 Monto indemnizado	147 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 2024



GOBIERNO DE EL SALVADOR