



# Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial

# 2016



---

# 1

## Mensaje del Presidente del Directorio

---

## **MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO**

Señores accionistas, estimados colaboradores, distinguidos clientes, apreciados proveedores y comunidad en general.

Es para mí un placer dirigirme a ustedes, nuestros Grupos de Interés, para presentar nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2016, documento con el cual los hacemos partícipes de la gestión de impactos generados en materia económica, social y ambiental.

En Banco Prodem S.A. trabajamos para que cada una de nuestras acciones contribuya al bienestar y al desarrollo de nuestros Grupos de Interés. Desempeñamos con responsabilidad y profesionalismo nuestra tarea de impulsar el crecimiento de nuestra sociedad.

Partiendo de nuestra misión, la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial tiene como política hacer de la actividad financiera un factor de desarrollo sostenible para la sociedad promoviendo la inclusión a los servicios financieros y el desarrollo de programas sociales de alto impacto, que contribuyan de manera eficaz a la construcción de capital humano, a superar la pobreza y la desigualdad.

De esta manera, en la gestión 2016 generamos acciones que buscaron lograr la inclusión financiera de más bolivianos al ofrecer financiamiento para las pequeñas, medianas y grandes empresas; productos de seguros innovadores que permiten asegurar al grupo familiar cuidar sus bienes y su salud. Adicionalmente contamos con una red de 128 agencias en todo el país (73 en zona rural y 55 en zona urbana), 164 cajeros automáticos, 32 oficinas externas y 8 ventanillas de atención.

Debido a que nuestros clientes son muy importantes para nosotros, en la gestión 2016 realizamos dos Estudios, un Estudio de Satisfacción de cliente externo y otro de Deserción de clientes. Ambos informes generaron resultados alentadores para el Banco- como también algunos aspectos en los cuales debemos seguir trabajando y mejorando día a día, inspirados en la satisfacción permanente de nuestros apreciados clientes.

Por otra parte, durante la gestión 2016 también hemos aplicado un efectivo programa de educación financiera, avanzando de manera importante en este objetivo que permite al Consumidor Financiero tomar decisiones responsables e informadas en sus actividades financieras.

Es importante también destacar que por nuestra responsabilidad y rol de agentes para el desarrollo integral de las comunidades, estamos comprometidos ya desde hace tres años en cumplir día a día con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y sus diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En cuanto al Gobierno Corporativo se refiere, hemos trabajado arduamente para propiciar la existencia de un sólido conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los Órganos de Gobierno del Banco. En la gestión 2016 se han revisado, actualizado, modificado y generado diferentes documentos relacionados con las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

De igual manera, hemos logrado realizar diferentes actividades con nuestro programa de Voluntariado denominado “Voluntario Prodem” sumando en cada actividad a más funcionarios. Las actividades del programa estuvieron enfocadas al apoyo a niños a lo largo del año.

De acuerdo al desempeño y resultados obtenidos en la gestión 2016, confiamos en que continuaremos realizando con responsabilidad nuestra tarea de ser un motor de desarrollo para nuestra sociedad y seguiremos trabajando para disminuir las brechas de desigualdad y pobreza, una labor que asumimos con compromiso desde la bancarización, apoyando a las personas para que puedan cumplir sus sueños y contar con recursos para impulsar el sector productivo del país.

Simón Zerpa Delgado  
**Presidente del Directorio**

## Tabla de contenido

Tabla de contenido .....	5
<b>2. HISTORIA DE BANCO PRODEM S.A.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 PRODEM EN EL ÁREA RURAL.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 LA CONVERSIÓN A FONDO FINANCIERO PRIVADO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 NUEVOS RETOS PARA NUESTRA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>2.4 COBERTURA DE BANCO PRODEM S.A. A NIVEL NACIONAL .....</b>	<b>11</b>
<b>3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE BANCO PRODEM S.A. ....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 ADHESIONES VOLUNTARIAS.....</b>	<b>13</b>
<b>3.3 DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS .....</b>	<b>14</b>
<b>3.4 DIECISIETE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS .....</b>	<b>15</b>
<b>3.5 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS.....</b>	<b>16</b>
<b>4. DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1 ALCANCE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>	<b>18</b>
<b>4.2 COBERTURA DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>	<b>18</b>
<b>4.3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), UN COMPROMISO DE BANCO PRODEM, S.A. ....</b>	<b>18</b>
<b>4.4 INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL BANCO PRODEM.....</b>	<b>19</b>
<b>4.4.1 PLAN ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO PRODEM S.A. ....</b>	<b>19</b>
<b>4.4.2 MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO PRODEM S.A. ....</b>	<b>19</b>
<b>4.5 DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE RSE .....</b>	<b>21</b>
<b>4.6 DE LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE).....</b>	<b>22</b>
<b>4.6.1 COMPROMISO .....</b>	<b>23</b>
<b>4.6.2 IDENTIFICACIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>4.6.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES .....</b>	<b>23</b>
<b>4.6.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>24</b>
<b>4.6.5 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE BANCO PRODEM</b>	<b>25</b>
<b>4.6.6 ÁREAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>26</b>
<b>4.6.7 DIAGNÓSTICO DE LAS PRÁCTICAS ACTUALES DE RSE</b>	<b>26</b>
<b>4.6.8 PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>4.6.9 IMPLANTACIÓN:.....</b>	<b>27</b>

4.6.9.1 ESTRUCTURA.....	27
4.6.9.2 POLÍTICA DE RSE.....	27
4.6.9.3 ASPECTOS AMBIENTALES .....	28
4.6.9.4 PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE .....	29
4.6.9.5 CONTROL .....	29
4.6.9.6 REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	29
4.6.9.7 REPORTES DE INFORMACIÓN.....	30
4.7 DE LA ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE RSE .....	30
4.8 DE LOS LINEAMIENTOS DE RSE .....	30
4.8.1 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	30
4.8.2 TRANSPARENCIA .....	30
4.8.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO .....	30
4.8.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	31
4.8.5 RESPETO A LAS LEYES .....	31
4.8.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	31
4.8.7 CALIFICACIÓN DE RSE .....	31
5. GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO PRODEM S.A. ....	34
5.1 ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO PRODEM S.A. ....	34
5.2 ÓRGANOS DE GOBIERNO EN BANCO PRODEM S.A. ....	34
5.3 NUESTROS DIRECTORES.....	35
5.4 COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO POR GÉNERO Y EDAD.....	36
5.5 NUESTROS EJECUTIVOS .....	36
5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE BANCO PRODEM S.A.....	37
5.7 PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE BANCO PRODEM S.A.....	39
5.8 COMITÉS QUE ASEGURAN UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.....	39
5.9 POLÍTICAS QUE ASEGURAN UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.....	39
5.10 CÓDIGO DE ÉTICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA .....	40
5.11 PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO .....	40
5.12 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS .....	42
5.12.1 Riesgo Crediticio .....	42
5.12.2 Riesgo de Liquidez.....	42
5.12.3 Riesgo de Mercado .....	43
5.12.4 Riesgo Operativo.....	43
6. DESEMPEÑO SOCIAL .....	45

6.1	NUESTROS COLABORADORES .....	45
6.2	DOTACIÓN DE PERSONAL.....	46
6.3	NIVEL DE ROTACIÓN .....	49
6.4	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN .....	51
6.5	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO .....	51
6.6	GASTOS SALARIALES .....	53
6.7	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS .....	54
6.8	COMUNICACIÓN INTERNA .....	55
6.9	BENEFICIOS Y OTRAS INICIATIVAS.....	56
6.10	NUESTROS CLIENTES.....	59
6.11	CARTERA DE BANCO PRODEM S.A. ....	60
6.12	Metas de cartera regulada .....	62
6.13	Inclusión Financiera.....	64
6.14	PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES .....	66
6.15	EDUCACIÓN FINANCIERA.....	68
6.16	MECANISMOS FORMALES PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS.....	73
6.17	SOCIEDAD .....	74
7.	DESEMPEÑO ECONÓMICO.....	79
7.1	COMPOSICIÓN ACCIONARIA.....	79
7.2	COMUNICACIÓN CON LOS ACCIONISTAS.....	80
7.3	BANCO PRODEM S.A. EN CIFRAS.....	81
7.4	IMPUESTOS PAGADOS.....	81
7.5	GENERACIÓN DE VALOR .....	82
8.	DIMENSIÓN AMBIENTAL.....	86
8.1	GESTIÓN RESPONSABLE DEL MEDIO AMBIENTE .....	86
8.2	INICIATIVAS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE .....	86
8.3	CONSUMO DE RECURSOS .....	87
8.4	INICIATIVAS DE PRODUCTOS AMBIENTALES.....	87
8.5	GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES .....	88
9.	INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE Y DE DESEMPEÑO SOCIAL .....	90



---

# 2

## Historia de Banco Prodem S.A.

---

## 2. HISTORIA DE BANCO PRODEM S.A.

Desde el 17 de noviembre de 1986 empezamos a escribir una historia de solidez, confianza, innovación y espíritu social en Bolivia a través de la creación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Microempresa (PRODEM), constituida como ONG sin fines de lucro.

A lo largo del tiempo, nos constituimos en una Institución que forma parte importante de la historia nacional. Es así que en Prodem marcamos hitos históricos en nuestra sociedad a través de la creación de créditos para el área rural y en ciudades secundarias de Bolivia. Fuimos la primera institución de microcrédito que abrió sus agencias en poblaciones y ciudades fronterizas, siendo gestores de un modelo económico diferente, permitiendo el acceso a la otorgación de créditos a gente que tradicionalmente se encontraba marginada impulsando así la inclusión social.

Como una muestra más de su espíritu social y de apoyo firme a la economía boliviana, en 1992 Prodem impulsa la creación del Banco Solidario con las agencias de Prodem de las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz. Posteriormente se vendieron a Banco Sol, las agencias de Oruro, Quillacollo y Montero transfiriendo un total de 34.200 clientes activos con una cartera aproximada de US\$7.041.454.-

### 2.1 PRODEM EN EL ÁREA RURAL.

Desde la creación de la Institución, Prodem ha tenido un fuerte componente social y de apoyo al sector rural, este concepto de apoyo a personas del área rural y/o campesino boliviano ayudó a que ellos puedan ser partícipes del sector financiero de esa época. Por todo ello, Prodem, establece un servicio de crédito eficiente, viable, simple y conveniente para este sector antes desatendido; mejorando permanente la metodología de otorgación de crédito con la implementación de tecnología de atención financiera adecuada para el área rural, de acuerdo a las características de cada región.

En el área rural, las primeras agencias fueron:

<i>Agencia</i>	<i>Inicio de operaciones</i>
<i>Achacachi</i>	<i>Mayo 1, 1992</i>
<i>Caranavi</i>	<i>Abril 1, 1993</i>
<i>Batallas</i>	<i>Julio 1, 1993</i>
<i>Minero</i>	<i>Noviembre 1, 1993</i>
<i>Sacaba</i>	<i>Junio 1, 1993</i>
<i>Punata</i>	<i>Junio 1, 1993</i>
<i>Potosí Central</i>	<i>Abril 27, 1993</i>

### 2.2 LA CONVERSIÓN A FONDO FINANCIERO PRIVADO

Con una visión hacia el futuro y con el fin de acceder a mayores fuentes de financiamiento, el 19 de abril de 1999, se resuelve fundar, organizar y constituir el Fondo Financiero Privado Prodem S.A., el mismo que tiene por objeto principal la realización de operaciones destinadas al financiamiento de las actividades de los medianos, pequeños y micro prestatarios; adicionalmente efectuar operaciones pasivas, contingentes y de servicios financieros auxiliares autorizados por ley, en territorio boliviano, con prioridad en el área rural.

El 28 de diciembre de 1999, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), de conformidad con el artículo 16 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras otorga la Licencia de Funcionamiento al Fondo Financiero Privado Prodem S.A., para que inicie sus operaciones en forma simultánea en sus oficinas regionales y agencias a partir de 3 de enero de 2000.

## 2.3 NUEVOS RETOS PARA NUESTRA INSTITUCIÓN

En ese gran reto, todo el personal de la Fundación Prodem pasó al Fondo Financiero con la idea y visión de asumir nuevos desafíos, paradigmas y la actitud empresarial orientada al éxito.

En el año 2000 se crea la primera Tarjeta Inteligente con huella digital en el país a través de un trabajo coordinado con una empresa nacional, apostando así al desarrollo de nuestra gente y creyendo en la capacidad de los profesionales bolivianos.

Posteriormente y debido a la necesidad permanente de innovar y ofrecer el mejor servicio, el 2 de Enero de 2002 se desarrolló el primer Cajero Automático Inteligente de Prodem diseñado en el país y construido por manos bolivianas, produciendo importantes efectos en las poblaciones donde Prodem se estaba estableciendo.

De igual manera, el 15 de Mayo de 2008 se lanza al mercado el primer Cajero Automático Receptor siendo el primero en su clase y estableciendo así una nueva generación de cajeros de última generación.

Toda nuestra iniciativa, innovación y tesón fue premiada con el interés de otras Instituciones a nivel mundial interesadas en conocer los productos, servicios desarrollados en Prodem, como nuestro modelo de negocio y la tecnología desarrollada institucionalmente; Ejecutivos de diferentes organizaciones y países como México, Perú, Kenia, Alemania, Guatemala, entre otros visitaban nuestras oficinas para conocer un poco más a Prodem.

A partir del 12 de mayo de 2008, el Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela (BANDES) vio a Prodem como una organización responsable con sus Grupos de Interés, ordenada, eficiente, con procesos ágiles, claros y modernos y con un buen Gobierno Corporativo que permitía vaticinar un crecimiento futuro sostenido, convirtiéndose en su mayor accionista. Hoy en día, en Banco Prodem no hemos perdido de vista nuestro rol en el sector financiero, manteniéndonos en franco crecimiento y preparados para afrontar los grandes retos que el futuro nos depara.

Finalmente, en Julio de 2014 F.F.P. Prodem S.A. obtiene la autorización del Ente Regulador para convertirse en un Banco múltiple bajo la forma jurídica de sociedad anónima. Es así que nos constituimos de acuerdo a las leyes y normas del Estado Plurinacional de Bolivia aportando al desarrollo y expansión de la actividad económica productiva del país, promoviendo el ahorro como principal fuente de financiamiento para la otorgación de créditos en las distintas actividades económicas y la prestación de servicios y productos financieros al público en general, con responsabilidad social, excelencia y sostenibilidad, priorizando a los sectores de la mediana, pequeña y microempresa económicamente viable, atendiendo también a la gran empresa, todo esto definido dentro los límites de la ley y las políticas del Banco.

## 2.4 COBERTURA DE BANCO PRODEM S.A. A NIVEL NACIONAL



**128**

*Agencias a nivel nacional*



**73**

*Zona rural*

**55**

*Zona urbana*



**13**

*Oficinas externas*

**19**

*Puntos de atención corresponsal no financiero*



**8**

*Ventanillas*

**164**

*Cajeros automáticos*





---

# 3

**Perfil Banco  
Prodem S.A.**

---

### 3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE BANCO PRODEM S.A.



#### Misión

"Aportar al desarrollo y mejora de la calidad de vida de nuestros consumidores financieros, a través de la prestación de servicios integrales y oportunos, destinados principalmente al sector productivo micro empresarial, contribuyendo con la expansión económica del país".

#### Visión

"Ser el Banco preferido del sector micro empresarial en Bolivia, por su innovación, tecnología e impacto social".

#### Valores Institucionales

<i>Eficiencia</i>	<i>En todo el accionar del personal</i>
<i>Confianza</i>	<i>Entre el personal de Prodem</i>
<i>Honestidad</i> <i>Transparencia</i> <i>Confianza</i>	<i>Con los recursos y clientes de la Institución</i>
<i>Vocación de servicio</i>	<i>Con los colaboradores, con los clientes y con la comunidad</i>
<i>Compromiso</i>	<i>Con la misión y visión, con el conocimiento, con el mejoramiento continuo, con la formalidad y el cumplimiento</i>

#### 3.1 ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

Durante la gestión 2016 continuamos formando parte de ASOFIN, la Institución gremial representativa del sector de microfinanzas de Bolivia.

#### 3.2 ADHESIONES VOLUNTARIAS

Basados en el Plan Estratégico de RSE, durante la gestión 2016 continuamos adheridos voluntariamente al Pacto Global de las Naciones Unidas o Global Compact, alineándonos a sus directrices y lineamientos en cuanto a los diez Principios del Pacto Global y a los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible.



### 3.3 DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



#### **Principio 1**

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.



#### **Principio 2**

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”



#### **Principio 3**

“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”



#### **Principio 4**

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”



#### **Principio 5**

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”



#### **Principio 6**

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”



#### **Principio 7**

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”



#### **Principio 8**

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”



#### **Principio 9**

“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”



#### **Principio 10**

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”

### 3.4 DIECISIETE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS

**1** Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

**2** Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.

**3** Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos para todas las edades.

**4** Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

**5** Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas

**6** Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos

**7** Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.

**8** Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.

**9** Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.

**10** Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.

**11** Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

**12** Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles.

**13** Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

**14** Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible.

**15** Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica.

**16** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

**17** Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

### 3.5 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante la gestión 2016, recibimos los siguientes premios y reconocimientos:



Grupo Nueva Economía reconoce a Banco Prodem S.A. entre la 100 *empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo* a través del Ranking Merco 2016.



***Paul Harris 2016***  
Premio dedicado a la excelencia empresarial, entregado de manera anual por el *Rotary Club Internacional*, a las empresas que sobresalen en diversos temas. Banco Prodem S.A. recibió este reconocimiento por su gestión participativa e inclusiva de Responsabilidad Social Empresarial.



***Premio empresarial La Paz Líder 2016***  
El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz otorgó este reconocimiento a Banco Prodem S.A. por su gestión de Responsabilidad Social Empresarial.



***Premio al Liderazgo***  
El World Confederation of Business, otorgó un reconocimiento a nuestro Gerente General, Bladimir Reverón Madrid, por su capacidad de liderazgo, por ser un líder exitoso y por el trabajo innovador que desempeña.

***Premio a la Excelencia Empresarial***  
El World Confederation of Business otorgó un reconocimiento a Banco Prodem S.A. por: liderazgo empresarial, calidad de productos y servicios, sistemas de gestión, innovación y creatividad.





---

# 4

## Incorporación de la RSE en la Entidad

---

## 4. DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 4.1 ALCANCE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial reafirma el compromiso del Banco con el desarrollo sostenible de Bolivia y con sus grupos de interés. El Informe presenta información sobre el período comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016

El presente documento brinda información sobre el desempeño de Responsabilidad Social de Banco Prodem S.A. en los aspectos económico, social y ambiental de acuerdo a la Ley 393 de Servicios Financieros, normativa actual vigente y a los indicadores principales de la guía GRI y del suplemento GRI para el sector financiero.

### 4.2 COBERTURA DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial, cubre la gestión económica, social y ambiental de las operaciones de Banco Prodem S.A. en sus 128 agencias a nivel nacional y oficina nacional ubicada en la ciudad de La Paz.

### 4.3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), UN COMPROMISO DE BANCO PRODEM, S.A.

La Responsabilidad Social es la acción voluntaria de una organización de asumir la responsabilidad de hacerse cargo de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el ambiente a través de un comportamiento ético y transparente de manera que:



Actividad de navidad con los niños del CAM

- ✓ Sea consistente con el desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad.
- ✓ Tenga en cuenta las expectativas de sus grupos de interés.
- ✓ Se realice cumpliendo las leyes aplicables y las normas internacionales de conducta.
- ✓ Sea parte integral de la actividad de la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una filosofía adoptada en la gestión de la organización para actuar no solo en beneficio propio, sino también en beneficio de los trabajadores, sus familias y el entorno social. La práctica de la RSE implica que las empresas desarrollen una visión de futuro donde se obtenga el triple beneficio de: rentabilidad para la organización, mejora del entorno inmediato y beneficio para la sociedad como un todo en sentido extenso<sup>1</sup>.

El presente documento, expone de manera general la gestión y lineamientos de Responsabilidad Social de acuerdo a los requerimientos mínimos contenidos en la Circular ASFI/170/2013 del 19 de abril de 2013, Circular ASFI/365/2015 del 30 de diciembre de 2015 y Circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre de 2016, así como lo requerido por el Anexo 1 del Libro 10, Título I, Capítulo II - Informe de

---

<sup>1</sup> Benavides y Gastelumendi, 2001

RSE. Dicha gestión y lineamientos de RSE están descritos y abordados con mayor detalle en los siguientes capítulos del presente informe.

#### **4.4 INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL BANCO PRODEM.**

*(ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 1; ASFI/428/2016, Libro 10, Título I, Capítulo II, Anexo 1, Punto 1)*

##### **4.4.1 PLAN ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO PRODEM S.A.**

El Plan Estratégico organizacional de nuestro Banco, incluye los lineamientos que sirven de base en el cumplimiento de la RSE y de los objetivos que perseguimos en el accionar diario de nuestras actividades, como son:

1. La rendición de cuentas ante la sociedad.
2. La transparencia que nos caracteriza en nuestro accionar hacia nuestros distintos grupos de interés.
3. El comportamiento ético como principio esencial y primario que aplicamos en nuestro ámbito y en todas nuestras actividades.

El desarrollo del Plan Estratégico de RSE, incluyó las siguientes etapas:



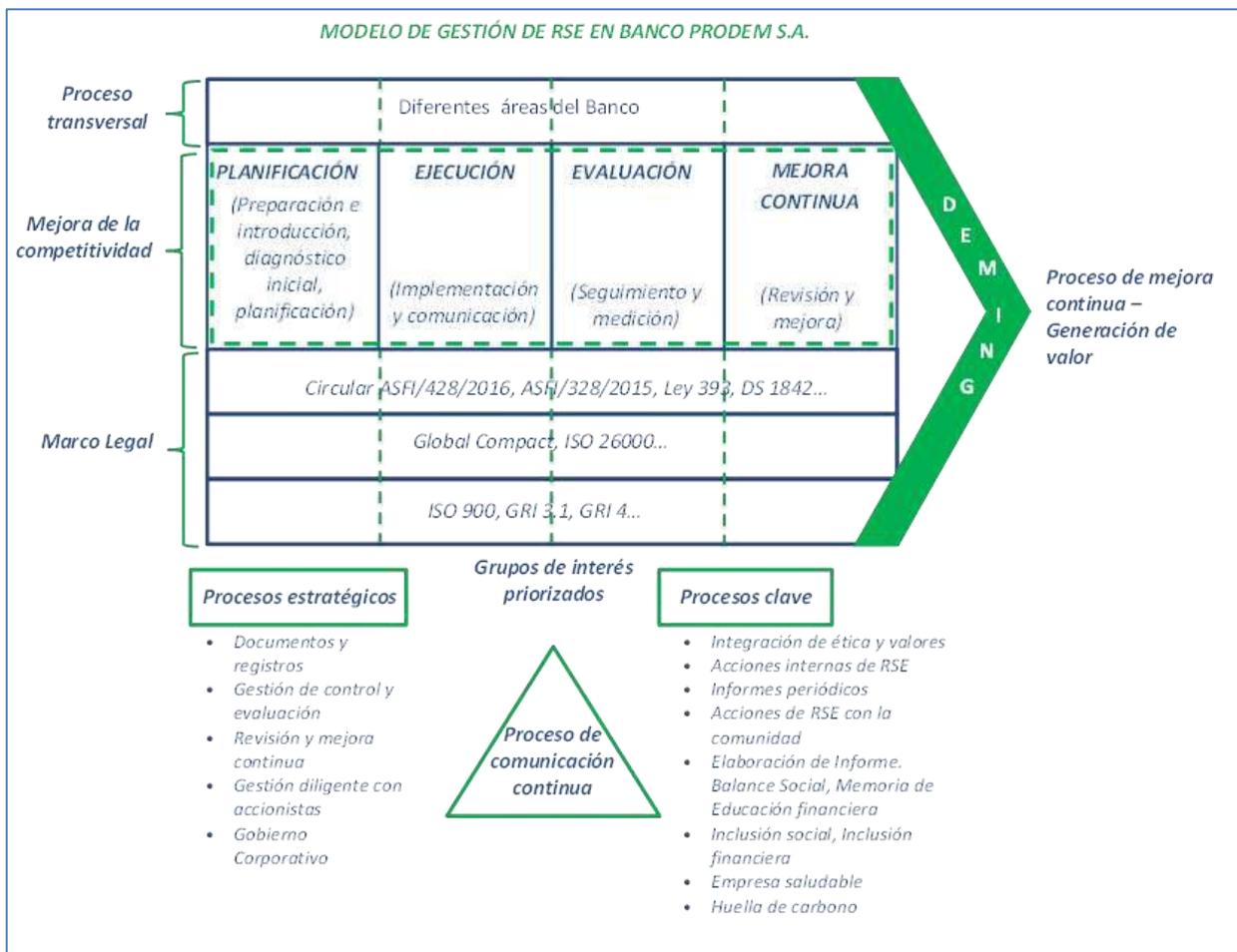
##### **4.4.2 MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO PRODEM S.A.**

Los movimientos sociales, políticos y económicos de los últimos tiempos han dado lugar a acentuar cada vez más el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, dejando de lado conceptos pasados sobre la RSE, como acciones netamente de filantropía o asistencialismo, pasando a un modelo de

impulso social. Hoy en día, en Banco Prodem S.A. tenemos un modelo de gestión incorporado a la estrategia del banco.

Consideramos que las organizaciones tienen la posibilidad de promover el cambio social a través de una gestión participativa e inclusiva de la RSE. En tal sentido, el gran reto de la gestión moderna de las organizaciones, es gestionar los negocios actuales y los del futuro atendiendo las necesidades del planeta, generando resultados exitosos en el desarrollo humano, como ser una mejora en la calidad de vida, apoyo social, inclusión social e inclusión financiera.

Trabajar en forma sostenible y socialmente responsable, significa contar con procesos de mejora continua, innovación constante de procedimientos, productos y servicios financieros, y asumir nuestro compromiso con la preservación de los recursos naturales y con el progreso y la mejora de la gente. Nuestra estrategia de RSE se fundamenta en la generación de valor dirigido a nuestros grupos de interés, mediante estrategias que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente responsables y socialmente justos, monitoreando mensualmente el cumplimiento de los objetivos estratégicos de RSE propuestos e incorporados a la Planificación Estratégica general del Banco a través del alineamiento de los objetivos estratégicos organizacionales y la Función Social, sus indicadores de Balance Social y sus metas de cumplimiento, de acuerdo a lo detallado en la circular ASFI/428/2016



Nuestro modelo de gestión de RSE contempla cuatro grandes etapas a saber:

1. *Planificación.*
2. *Ejecución.*
3. *Evaluación*
4. *Mejora continua.*

Basados en el círculo de mejora continua de Deming<sup>2</sup>, el modelo propone el involucramiento holístico de las diferentes áreas del Banco, donde de forma transversal se tomen en cuenta aspectos de la RSE, alineados a la estrategia de la entidad.

#### **4.5 DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE RSE**

*(ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 1; ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 2; ASFI/428/2016, Libro 10, Título I, Capítulo II, Anexo I, Punto 2)*

Nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial, se define a partir del compromiso que permite generar valor para los Grupos de Interés y también para el Banco.

La Política de RSE fue debidamente aprobada por Directorio y contiene los puntos más importantes para el desarrollo de una RSE coherente. A partir de esta premisa, se obtiene nuestro postulado general:

***Banco Prodem S.A. contribuye al desarrollo nacional mediante un accionar justo, transparente y equitativo para todos sus Grupos de Interés. En Banco Prodem S.A. respetamos los Derechos Humanos y desarrollamos un marco de relaciones laborales basadas en igualdad de oportunidades, no discriminación y respeto a la diversidad.***



Nuestro postulado general, a su vez, incluye otros temas de gran importancia como son:

1. Respetar los Derechos Humanos fundamentales consagrados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, en tal sentido no permitimos el trabajo infantil, la explotación laboral, la discriminación por raza, genero, origen étnico, religioso, discapacidad, ni sexo diversidad. En efecto, en fecha 20 de Julio de 2016, nuestro Directorio en la sesión N° 232/2016, aprobó la “Política contra el racismo, la discriminación, a favor del respeto a la mujer y personas con capacidades diferentes”. *En el punto relativo a “Nuestros Colaboradores” del Capítulo 6, se detalla nuestro desempeño social.*
2. Apoyar a la sociedad en sus necesidades de financiamiento a las actividades productivas, inclusión financiera, mediante la ampliación de la cobertura de los servicios financieros a sectores excluidos por la banca tradicional. Esta práctica se puede verificar en el Capítulo 6 en el punto de *Desempeño Social en lo relativo a “Nuestros Clientes y Educación Financiera”.*

<sup>2</sup> El ciclo de Deming es una estrategia de mejora continua de la calidad.

3. Mantener un compromiso ético y de transparencia en las relaciones con la competencia, mediante la participación en la institución que nos agremia, el combate de las prácticas comerciales desleales, el dialogo permanente con nuestros grupos de interés definidos en el Capítulo 4 y el desarrollo de buenas prácticas de Gobierno Corporativo definidas en el Capítulo 5.
4. Con relación a los Recursos Humanos, asumimos el cumplimiento de las buenas practicas establecidas en el Global Reporting Initiative (GRI por sus siglas en Ingles) en relación a clasificar al personal de acuerdo a distintas categorías, a los fines de transparentar la información para nuestros grupos de interés, tal como se puede verificar en el punto relativo a *“Nuestros Colaboradores”* del Capítulo 6.
5. Impulsar la buena relación con los consumidores y usuarios financieros a través de calidad de servicio, transparencia, veracidad de información y educación financiera, práctica que se verifica en el punto relativo a *“Nuestros Clientes y Educación Financiera”* del Capítulo 6.
6. Diseñar e implementar estrategias dirigidas al apoyo y fortalecimiento del aparato productivo, mediante el desarrollo de productos financieros destinados al Sector Productivo, tal como se puede verificar en el punto relativo a *“Nuestros Clientes”* del Capítulo 6.
7. Con relación a nuestros accionistas, mantenemos el estricto cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, por lo cual cumplimos con una gestión diligente y profesional que garantiza el suministro de información relevante, precisa y oportuna, tal como se puede verificar en el punto relativo a *“Gobierno Corporativo”* del Capítulo 5.
8. Dar estricto cumplimiento a las obligaciones legales y fiscales, tanto con el fisco nacional como las emanadas del ente regulador y el Instituto Emisor, tal como se puede verificar en el punto relativo a *“Desempeño Económico”* del Capítulo 7.
9. Promover las buenas prácticas en la contratación de proveedores, requiriendo el cumplimiento del Código de Ética y Conducta para proveedores, lo que significa no permitir el trabajo infantil, la explotación laboral, la discriminación por raza, genero, origen étnico, religioso, discapacidad, ni sexo diversidad y de la responsabilidad social y ambiental. Este aspecto se puede verificar en el punto *“Desempeño Social en lo atinente a “Proveedores”* del Capítulo 6.
10. Promover el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con discapacidad. Este aspecto se puede verificar en el punto *Desempeño Social de Nuestros Clientes* del Capítulo 6.
11. Promover la protección al Medio Ambiente y el *“Desarrollo Sostenible”*, mediante la concientización y capacitación del personal en aspectos relacionados a la preservación del medio ambiente. Esta práctica se verifica en punto *“Desempeño Ambiental”* del Capítulo 8.
12. Promover el respeto a los Adultos Mayores en el marco de lo establecido en la Ley General de las Personas Adultas Mayores. En tal sentido, en fecha 27 de abril de 2016, nuestro Directorio en la sesión N° 228/2016, aprobó el *“Reglamento Interno de trato preferente a Personas Adultas Mayores”*.

#### **4.6 DE LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)**

*Normativa: (ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 2; ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 3; ASFI/428/2016, Libro 10°, Título I, Capítulo II, Anexo 1, Punto 3)*

Durante la gestión 2016, desarrollamos varias actividades de acuerdo al Modelo de Gestión de RSE aprobado en fecha 27 de abril de 2016, por nuestro Directorio en la sesión N° 228/2016. El referido modelo consta de cuatro (4) etapas (*Planificación, Ejecución, Evaluación y Mejora Continua*).

Nuestra gestión de RSE forma parte de nuestra cultura organizacional, ya que se ha vuelto práctica constante del personal a todos los niveles y consta tres (3) pilares fundamentales: Social, Ambiental y Económico:

#### *Desempeño social*



- *Talento Humano*
- *Inclusión financiera*
- *Relación con la comunidad*

#### *Desempeño económico*



- *Accionistas*
- *Valor Económico Generado*
- *Valor Económico Distribuido*

#### *Desempeño ambiental*



- *Capacitación y concientización ambiental*
- *Productos ambientales*

Para cada uno de los pilares se establecieron Programas Estratégicos o actividades que ayudaron a cubrir las necesidades de cada uno de los grupos de interés identificados formalmente.

Dependiendo del tipo de actividad, se enfocaron esfuerzos y participación de manera conjunta a través de alianzas estratégicas o a través de recursos propios de la Institución.

#### **4.6.1 COMPROMISO**

En fecha 07 de Octubre de 2013, nuestro Directorio en la sesión N° 184/2013, aprobó el “Plan Estratégico de RSE”, desde ese momento la Responsabilidad Social, es un compromiso que paso a formar parte del “Plan Estratégico Institucional 2015-2019”. Adicionalmente, en función a los lineamientos establecidos en la Circular ASFI/428/2016, se alinearon los objetivos estratégicos institucionales con la Función Social de los Servicios Financieros y se establecieron las metas anuales considerando incorporando también los indicadores del Balance Social.

#### **4.6.2 IDENTIFICACIÓN**

Basados en las actividades de Responsabilidad Social realizadas por nuestro banco, se evalúa permanentemente las mismas en cada gestión con un enfoque de impacto hacia los grupos de interés externos e internos.

#### **4.6.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES**

A lo largo de nuestra historia, hemos cumplido de manera infalible con todas las regulaciones vigentes emanadas del ente regulador, así como con la Legislación Boliviana en todos sus aspectos. En este sentido, nuestro banco continuará con este lineamiento asegurando estricto cumplimiento y el compromiso que mantenemos con nuestros Grupos de Interés.

#### 4.6.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES

Los Grupos de Interés definidos como aquellas personas naturales o jurídicas que influyen en las organizaciones o son influenciados por éstas. Los Grupos de interés en los que nos enfocamos son:



#### 4.6.5 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE BANCO PRODEM

GRUPOS DE INTERÉS (GGII)	LO QUE LOS GGII VALORAN	OBJETIVOS CON CADA GGII	RESPUESTAS DE BANCO PRODEM S.A. FRENTE A EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
<b>COLABORADORES</b>	<i>Comportamiento ético, profesionalismo, productos y servicios de alta calidad, compensación justa, respeto</i>	<i>Canales claros de comunicación, identificación y cultura</i>	<i>Código de ética, código de conducta bienestar y calidad de trabajo</i>	<i>Boletines de contacto, intranet, internet, canal de quejas y denuncias, informe de RSE</i>
<b>CLIENTES</b>	<i>Productos y servicios de alta calidad, comportamiento ético, trato amable y profesional, cobertura geográfica</i>	<i>Permanente contacto, productos y servicios de alta calidad, trato profesional y cordial</i>	<i>Código de ética, código de conducta, programas de orientación al cliente</i>	<i>Atención Punto de Reclamo, página web</i>
<b>SOCIEDAD</b>	<i>Contribución al desarrollo, transparencia en las operaciones, comportamiento ético</i>	<i>Promover educación financiera, contribución al desarrollo del país, apoyo social</i>	<i>Código de ética, código de conducta, educación financiera</i>	<i>Avisos en prensa, actividades de voluntariado, proyectos de RSE</i>
<b>ACCIONISTAS</b>	<i>Liderazgo, buen Gobierno Corporativo, rentabilidad</i>	<i>Confianza y transparencia, rentabilidad y sostenibilidad, información</i>	<i>Código de ética, código de conducta, prevención de lavado de dinero y actividades ilícitas, buenas prácticas de Gobierno Corporativo, Informes</i>	<i>Memoria Anual de Estados Financieros, Informe de RSE, Junta de accionistas, Informe anual de Gobierno Corporativo, Informe de Límites de gasto de RSE</i>
<b>PROVEEDORES</b>	<i>Procesos transparentes, relaciones sostenibles, cumplimiento de compromisos</i>	<i>Permanente contacto, apoyo a proveedores locales, legalmente constituidos y alineados a mejores prácticas de RSE</i>	<i>Código de ética y conducta para proveedores, preferencia por proveedores locales, condiciones justas de trabajo</i>	<i>Contratos justos, reuniones periódicas, página web</i>

#### 4.6.6 ÁREAS DE ACTUACIÓN

El desempeño social de nuestra institución durante los últimos siete (7) años, se enfocó principalmente en las áreas de:

1. **Salud:** Se creó y puso en funcionamiento un Consultorio Odontológico Móvil, para la salud de los niños de escasos recursos que se encuentran que albergan en diferentes instituciones que le sirven de Hogar.
2. **Educación:** Se realizó la dotación de material escolar a diferentes Albergues de menores en situación de orfandad.
3. **Cultura:** Se patrocinaron varias actividades culturales (Canto, Baile, Danza, etc.) en diferentes Albergues de Menores para promover el aprendizaje de las expresiones del Folclore Nacional y el sano entretenimiento.
4. **Deporte:** se patrocinó a varios deportistas para que en distintas competencias nacionales e internacionales en representación de del País y del Departamento de La Paz.
5. **Capacitación:** Se realizaron distintas actividades de capacitación a madres solteras en las áreas de: Gastronomía, Mantenimiento del Hogar y Repostería.

Las actividades de RSE llevadas a cabo en los últimos 7 años, en algunos casos se han realizado particularmente por nuestra institución, y en otros casos mediante alianzas con otras instituciones.

#### 4.6.7 DIAGNÓSTICO DE LAS PRÁCTICAS ACTUALES DE RSE

En el año 2013, contratamos a la empresa Price Waterhouse Coopers (PWC) a fines de que nos realizara un diagnóstico de la situación del Banco PRODEM con relación al cumplimiento de la normativa correspondiente a RSE, el mismo arrojó como resultado que habían algunos puntos con respecto a los cuales nos encontrábamos en suficiencia. No obstante, había otros puntos en los cuales era necesario implementar mejoras. A los fines de implementar esas mejoras, fue necesario implementar una serie de medidas para darle cabal cumplimiento de la normativa vigente.

Entre las medidas adoptadas se generó el Plan Estratégico de RSE, en el cual se establecieron los objetivos y las actividades a desarrollar para cumplir con las exigencias establecidas Circular ASFI/170/2013 (sustituída por la circular ASFI/428/2016).

#### 4.6.8 PLANIFICACIÓN

El Plan estratégico de RSE fue aprobado en Directorio Nro.184 de fecha 07/10/2013 y establece los siguientes Grupos de Interés y las áreas de actuación, tal como se define a continuación:

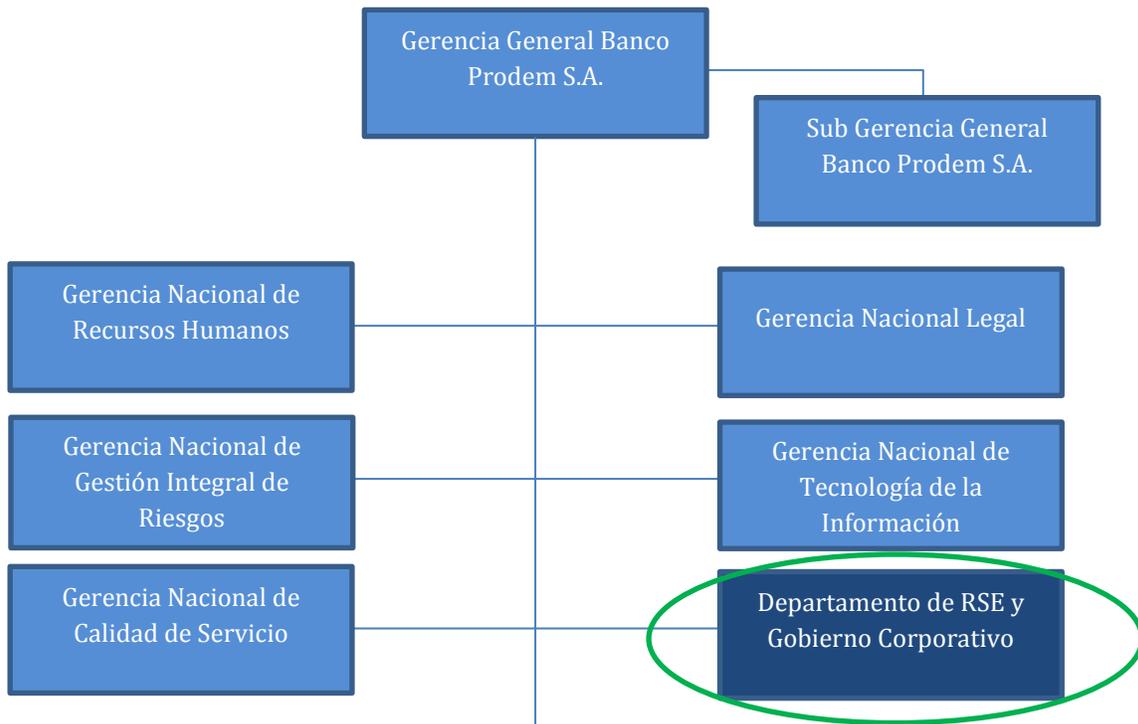
1. **Sociedad:** El banco enfocará sus esfuerzos en el segmento “Niños” (0 – 12 años de edad) poniendo, enfocando su accionar hacia el mejoramiento de la calidad de vida, nutrición, deportes, salud y deportes en el área urbano y rural.
2. **Colaboradores:** El banco enfocará sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de vida laboral, la capacitación y la salud.
3. **Clientes:** El banco enfocará sus esfuerzos en apoyar a la Educación Financiera y a la mejora continua de sus servicios.
4. **Accionistas, Gobierno y Reguladores:** El banco establecerá canales de comunicación permanentes a fines de mantener un contacto continuo, en pro de lograr el consenso necesario para captar las orientaciones acordes a la realidad financiera y socio económica del resto de los grupos de interés.

#### 4.6.9 IMPLANTACIÓN:

A los fines de llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar los objetivos trazados en la Planificación Estratégica, se definió la estructura organizacional de la unidad de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo, la misma se describe a continuación:

##### 4.6.9.1 ESTRUCTURA

Se creó el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo, el cual le reporta al máximo nivel Ejecutivo de la institución.



El Departamento está conformado por un Encargado Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo y un Analista Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo, y se han definido las funciones y responsabilidades respectivas para el correcto funcionamiento del departamento.

##### 4.6.9.2 POLÍTICA DE RSE

La política de RSE se define conforme a lo establecido en el punto 4.4 del presente informe. Durante la gestión 2016, hemos generado impactos para nuestros grupos de interés a través de un accionar justo transparente y equitativo, en las siguientes áreas:

- a. **Derechos Humanos:** Llevamos a cabo sesiones de capacitación y actualización para nuestros colaboradores en asuntos relacionados con los Derechos Humanos. Asimismo, hemos propiciado relaciones laborales sin discriminación de ningún tipo y con igualdad de oportunidades, tales como

capacitación permanente en varias áreas de interés para la institución, relaciones justas y equitativas con nuestros proveedores, y en el mejor trato, atención y servicio al cliente. Adicionalmente, nos hemos adherido voluntariamente al Pacto Global de las Naciones Unidas sobre Responsabilidad Social Empresarial, aceptando los “Diez Principios del Pacto Global” y los “Diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible”, relacionados a los Derechos Humanos.

- b. **Actividades Productivas e Inclusión Financiera:** Mediante la ampliación de nuestra red de cajeros Automáticos Inteligentes, puntos de atención e incremento del número de agencias, procuramos incrementar la bancarización como forma de combatir la exclusión de los distintos sectores. Asimismo, desarrollamos actividades de atención de solicitudes de créditos formuladas por clientes pertenecientes al sector Productivo.
- c. **Gobierno Corporativo:** En cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, se impulsó el afianzamiento de la cultura del Comportamiento Ético a todos los niveles de la Institución, mediante la difusión del Código de Ética y del Código de Conducta.
- d. **Recursos Humanos:** Se diseñaron e implementaron políticas de Recursos Humanos, orientadas al Desarrollo Profesional de nuestros colaboradores, mediante programas de capacitación y desarrollo profesional.
- e. **Educación Financiera:** Durante la gestión 2016, el Departamento de RSE impulsó la buena relación con los consumidores y usuarios financieros a través de la calidad de servicio, la transparencia, la veracidad de la información y especialmente a través del Programa de Educación Financiera dirigido al consumidor financiero de algunas zonas rurales y urbanas del país.
- f. **Informe de RSE 2015:** En la gestión 2016, se publicó el Informe Anual de RSE de la gestión 2015, que junto a la Memoria Anual Institucional del Banco, proporcionan información general y específica en cuanto a aspectos financieros, económicos, sociales y ambientales muy útil para nuestros grupos de interés.
- g. **Cumplimiento de Obligaciones impositivas:** Durante la gestión 2016, demostramos nuestro compromiso permanente con la sociedad, a través del pago puntual de impuestos y demás obligaciones legales y fiscales.
- h. **Transparencia:** El 18 de Enero de 2014, nos adherimos voluntariamente al movimiento convocado por las Naciones Unidas sobre Anticorrupción, el cual nos obliga a implementar prácticas de combate a todo tipo de acto de corrupción, extorsión o soborno.
- i. **Proveedores:** Actuamos con equidad y puntualidad mediante las políticas de pago puntual. De igual manera generamos el Código de Ética y Conducta para proveedores en pro de difundir las conductas empleadas en el Banco hacia nuestros proveedores.
- j. **Respeto a la diversidad:** Contamos con un enfoque de respeto a la diversidad étnica y cultural a través de nuestros productos y servicios diferenciados y la amplia cobertura a nivel nacional de la red de Cajeros Automáticos Inteligentes que operan en varios idiomas (español, inglés, aymara, quechua y guaraní). Asimismo, se diseñaron políticas inclusivas para el trato con el Adulto Mayor, respeto a la mujer, personas con discapacidad y una política especial en contra el racismo y la discriminación.
- k. **Trato a las personas con discapacidad:** Apoyamos y somos parte del cambio en la atención diferenciada a personas con discapacidad, para ello implementamos Cajeros Automáticos especialmente diseñados para este público objetivo, así como una política dirigida al trato a personas con capacidades diferentes.

#### 4.6.9.3 ASPECTOS AMBIENTALES



En cuanto a estos aspectos, hemos considerado al medio ambiente como un tema de gran relevancia, pese a que la industria en la que operamos no es altamente contaminante. A lo largo de la gestión 2016, se difundieron varias campañas internas de protección y preservación ambiental y de conservación de recursos naturales, para la concientización de colaboradores sobre el tema.

De igual manera, distribuimos a nivel nacional “Bolsitas Ecológicas” las cuales sirven de basureros móviles, a objeto de preservar el medio ambiente.

#### 4.6.9.4 PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE

Se desarrollaron manuales y procedimientos específicos para llevar a cabo la actividad del Departamento de RSE, de manera adecuada, los mismos se citan a continuación:

- a. **Rendición de cuentas ante la sociedad:** A través de la elaboración y socialización de la Memoria Institucional y del Informe anual de RSE, realizamos la rendición de cuentas ante la sociedad en general.
- b. **Información a los grupos de interés:** Se diseñó un procedimiento para comunicar a los grupos de interés, las actividades realizadas contempladas en los tres pilares estratégicos, deben comunicadas de manera honesta, completa y oportuna en el Informe Anual de RSE.
- c. **Elaborar, actualizar y divulgar el Código de Ética:** Durante la gestión 2016, se actualizó y divulgó el Código de Ética, el Código de Conducta, las normas para la administración del buzón de denuncias, el Código de Gobierno Corporativo, las Políticas de Gobierno Corporativo y otros documentos, fortaleciendo las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
- d. **Identificar, evaluar y atender a los grupos de interés:** Nuestro compromiso institucional con la sociedad, nos obliga a una interacción constante con los Grupos de Interés, generando comunicación permanentemente con ellos.
- e. **Acceso de la entidad a los requisitos legales y normativos aplicables:** Consideramos siempre los requisitos legales y la normativa vigente aplicables a las actividades realizadas, aspecto que es controlado por el ente regulador.
- f. **Aplicar y divulgar las disposiciones establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y en la Constitución Política del Estado:** Es nuestro compromiso la aplicación y el respeto a los derechos humanos tal cual es manifestado en nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas.

#### 4.6.9.5 CONTROL

En *Banco Prodem S.A.*, en general los procedimientos son autocontrolados, razón por la cual los procedimientos diseñados para cumplir con la RSE, similarmente, son suficientemente documentados y auto controlados aplicando los principios del control interno.

#### 4.6.9.6 REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Periódicamente, se hacen evaluaciones de la gestión de RSE para poder corregir oportunamente las desviaciones que pudieren existir. En este punto también incluimos las evaluaciones externas a proyectos y programas de RSE, y estudios para evaluar los sesgos y brechas existentes entre lo planificado, lo ejecutado y el impacto generado. Una buena fuente de mejora continua es la evaluación externa realizada a la gestión de RSE y la evaluación externa realizada a la gestión de Desempeño Social que cada año realiza el Banco a través de una empresa consultora independiente.

#### **4.6.9.7 REPORTE DE INFORMACIÓN**

La gestión de RSE se complementa con la generación de reportes efectivos, comprensivos y oportunos que permiten comunicar las actividades realizadas y el impacto alcanzado.

#### **4.7 DE LA ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE RSE**

*(ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 3; ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 4; ASFI/428/2016, Libro 10°, Título I, Capítulo II, Anexo 1, Punto 4)*

A partir de la gestión 2014, se crea el departamento de Responsabilidad Social Empresarial, inicialmente dependiente de la Gerencia Nacional Comercial, a partir de la gestión 2016, pasa a depender de Gerencia General. En el punto **4.5.7.1 del** presente informe, se encuentra el punto relativo a la estructura organizacional del Banco, donde se puede verificar la existencia del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo.

#### **4.8 DE LOS LINEAMIENTOS DE RSE**

*(ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 4; ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 5, ASFI/428/2016, Libro 10, Título I, Capítulo II, Anexo 1, Punto 5)*

##### **4.8.1 RENDICIÓN DE CUENTAS**

En Banco Prodem S.A. rendimos cuentas ante la sociedad en general por nuestros impactos sociales, ambientales y económicos a través del Informe de Responsabilidad Social Empresarial el cual se publica en nuestra página web. Similarmente, remitimos al Ente Regulador el referido informe conjuntamente con el Informe de Gobierno Corporativo y dos informes de Educación Financiera, uno a media gestión y el otro consolidado al final de gestión.

##### **4.8.2 TRANSPARENCIA**

En los informes referidos en el punto anterior, comunicamos de manera transparente, clara, completa y oportuna las decisiones y actividades que impactan a la sociedad, la economía y al medio ambiente.

##### **4.8.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO**

Contamos con buenas prácticas de Gobierno Corporativo que estimulan un ambiente de comportamiento ético en toda la Institución. Asimismo, nuestra institución cuenta con un Código de Ética, un Código de Conducta, un Código de Gobierno Corporativo, con las Políticas de Gobierno Corporativo, con el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y otras normas, políticas y reglamentos que rigen el accionar del Banco en esta materia y de todos sus grupos de interés.

#### **4.8.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Nuestros Grupos de interés han sido formalmente definidos y aprobados en la sesión de Directorio N° 184 del 07 de Octubre de 2013. En *Banco Prodem S.A.* respetamos los intereses de los Grupos de Interés considerando sus inquietudes con relación a las expectativas del Banco.

#### **4.8.5 RESPETO A LAS LEYES**

Cumplimos con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, en este sentido:

1. Cumplimos con los requisitos legales y normativos aplicables a nuestro giro de negocio.
2. Nos mantenemos informados sobre las obligaciones legales y normativas existentes.
3. Revisamos periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas vigentes.
4. Damos respuesta oportuna a los requerimientos emitidos por el Ente Regulador.

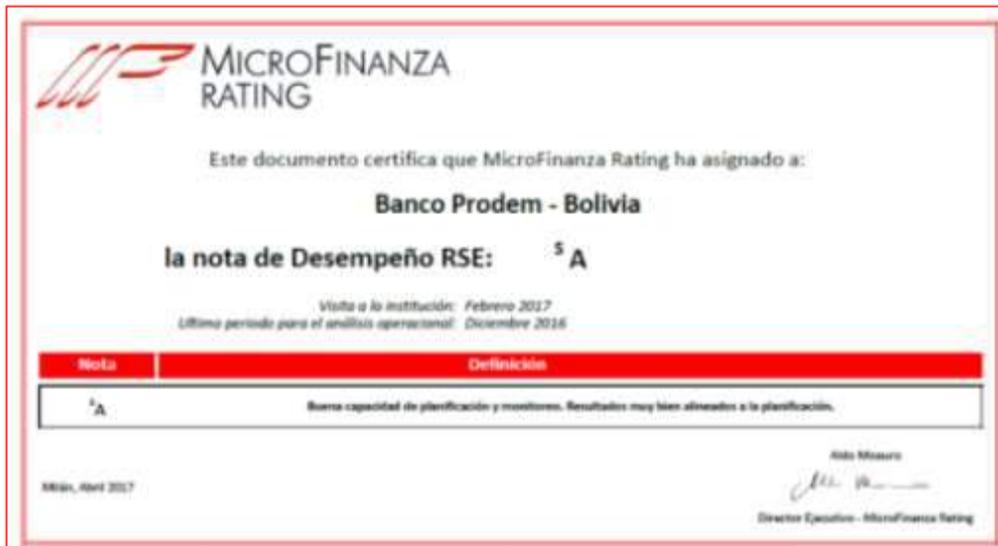
#### **4.8.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS**

Respetamos y promovemos los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

#### **4.8.7 CALIFICACIÓN DE RSE**

Conforme a lo requerido en la Circular ASFI/428/2016, Circular ASFI/170/2013 y Circular ASFI/365/2015, a partir de la gestión 2014 contamos con una calificación anual de desempeño de RSE. Durante la gestión 2016 (por el período comprendido entre el 1 de Enero 2016 y el 31 de diciembre 2016) obtuvimos nuestra calificación anual de desempeño de RSE, otorgada por MicroFinanza Rating, una firma calificadora de riesgo especializada, que cuenta con una metodología apropiada a los estándares internacionales. De igual manera, como parte de nuestros esfuerzos de mejora continua, también contamos con una calificación de Desempeño Social, emitida por la misma firma, que demuestra nuestra transparencia hacia nuestros grupos de interés. Para la gestión 2016 la calificación obtenida fue de "A".

## Calificación Desempeño RSE



## Calificación Desempeño Social



La Calificación <sup>5</sup>A obtenida por PRODEM se define como:

Buena capacidad de planificación y monitoreo.

Resultados muy bien alineados con la planificación



---

# 5

## Gobierno Corporativo

---

## 5. GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO PRODEM S.A.

El Gobierno Corporativo, se refiere a las estructuras y procesos para la dirección y el control de las compañías; se ocupa de las relaciones entre la Alta Gerencia, la Junta de Accionistas, los accionistas minoritarios y otras partes interesadas. El buen Gobierno Corporativo contribuye al desarrollo económico sostenible al mejorar el desempeño de las Compañías e incrementar su acceso al capital externo.

En Banco Prodem S.A. cuenta con una estructura de buen Gobierno Corporativo, alineada a los objetivos estratégicos organizacionales establecidos en la Planificación Estratégica Institucional, y a la cultura organizacional definida en la Misión, Visión y los Valores de la institución. Asimismo, se corresponde al comportamiento ético y moral tanto de los colaboradores como de los ejecutivos. El Gobierno Corporativo, a diferencia de la misión y visión, es el sistema, proceso o estructura mediante el cual las empresas son dirigidas y controladas. La estructura del Gobierno Corporativo, especifica la distribución de los derechos y responsabilidades de todos los agentes involucrados tales como: el Directorio, la Gerencia General, las Gerencias de Línea, y los Grupos de Interés internos y externos, constituyendo así las normas, políticas y procedimientos para un adecuado funcionamiento operativo y para la toma de decisiones diferenciadas de acuerdo al contexto que se presente.

En Banco Prodem S.A. consideramos que un buen Gobierno Corporativo se articula a través de normas y políticas que regulan algunos aspectos importantes, como ser:

- ✓ **Accionistas:** Temas relacionados con el ejercicio de sus derechos y la promoción de su participación en las Juntas de Accionistas.
- ✓ **Directorio:** Órgano principal de dirección y administración de Banco Prodem S.A.
- ✓ **Administración:** Normas internas con principios y reglas de actuación contenidas en el Código de Ética y de Conducta, así como los comités constituidos a nivel gerencial.
- ✓ **Colaboradores:** Constante motivación a colaboradores, reconocimiento, capacitación, desarrollo de sus habilidades y trabajo en equipo.
- ✓ **Transparencia en la información:** Mecanismos utilizados para brindar información transparente a accionistas y demás grupos de interés.

### 5.1 ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO PRODEM S.A.

Conforme al Art. 49 de los Estatutos del Banco, el directorio está compuesto por siete directores titulares y tres suplentes, sin función ejecutiva, para garantizar evaluaciones objetivas y transparentes.

La alta gerencia juega un papel preponderante en la gestión del Gobierno Corporativo del Banco Prodem S.A. Esta instancia está conformada por la Gerencia General, las Gerencias Nacionales y las Gerencias de Sucursales.

### 5.2 ÓRGANOS DE GOBIERNO EN BANCO PRODEM S.A.

- ✓ **Junta de Accionistas.** Constituye el órgano soberano máximo de decisión y control de la Entidad.
- ✓ **Directorio.** Órgano principal de dirección y administración de Banco Prodem S.A.
- ✓ **Gerencia General.** Es el máximo responsable de la gestión de la organización.

### 5.3 NUESTROS DIRECTORES

#### ***Simón Zerpa***

Licenciado en Estudios Internacionales. Cuenta con un Diplomado y una Maestría en Derecho Constitucional. Cuenta con 11 años de experiencia profesional. Director dependiente.

#### ***Iliana Ruzza***

Licenciada en Economía. Cuenta con un Diplomado en Ingeniería Financiera y Riesgo Financiero. Tiene 12 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

#### ***Andrés Álvarez***

Licenciado en Derecho. Maestría en Comercio Internacional y Diplomado en Servicios Jurídicos, Especialista en Instituciones Financieras y 13 años de experiencia profesional. Director dependiente.

#### ***William Cañas***

Licenciado en Derecho, Maestría en Derecho y Relaciones Internacionales, Especialización en Derecho Tributario. Cuenta con 21 años de experiencia profesional. Director dependiente.

#### ***James Hernández***

Licenciado en Derecho. Post grado en Administración con mención en Finanzas. Asesor jurídico de varias instituciones. 25 años de experiencia profesional. Director dependiente.

#### ***Sohail Hernández***

Licenciada en Economía. Máster en Economía Internacional con Diplomado en Economía Política. Tiene 14 años de experiencia profesional. Directora independiente.

#### ***Gabriel Giménez***

Licenciado en Estudios Internacionales. Especialista en Negociación y Resolución de Conflictos. Tiene 11 años de experiencia profesional. Director independiente.

#### ***Luceila González***

Licenciada en Estudios Internacionales con Diplomado en Transporte Marítimo y Comercio Exterior. Tiene 11 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

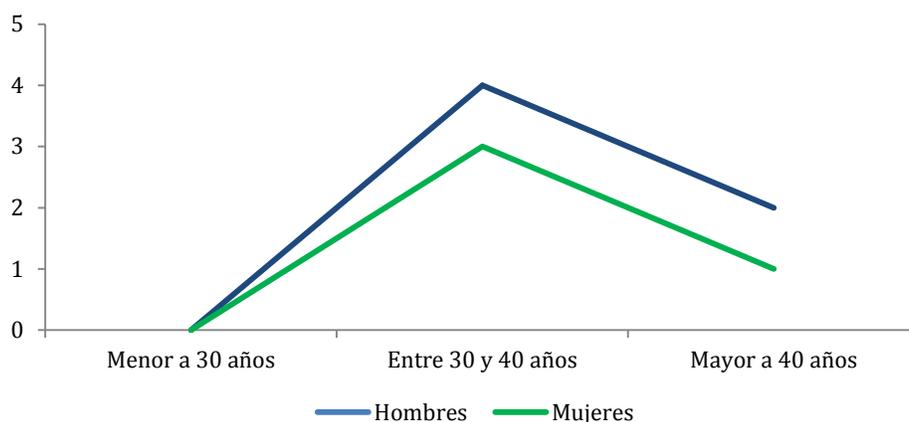
#### ***Vanessa Avendaño***

Licenciada en Derecho. Especialista en Negocios Internacionales Diplomado de Altos Estudios en Gestión y Liderazgo. Cuenta con más de 13 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

#### ***Xabier León***

Licenciado en Relaciones Internacionales. Maestría en Relaciones Internacionales. Doctorado Seguridad y Defensa de la Nación. Cuenta con más de 7 años de experiencia profesional. Director dependiente.

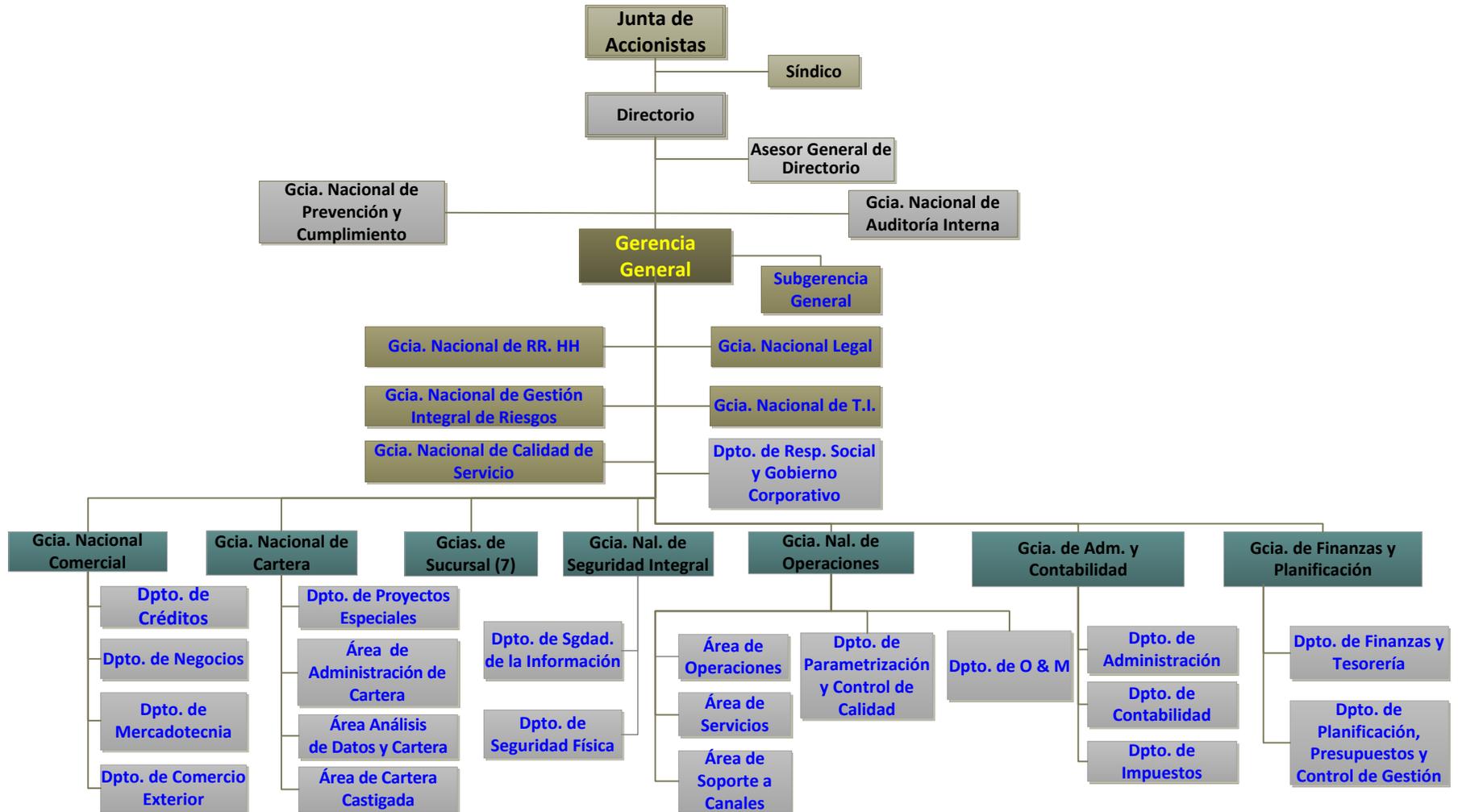
## 5.4 COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO POR GÉNERO Y EDAD



## 5.5 NUESTROS EJECUTIVOS

<b>Gerente General</b>	Bladimir Reverón Madrid
<b>Gerentes Nacionales</b>	
Gerente Nacional de Finanzas y Planificación	Nicolás Artiles
Gerente Nacional Comercial	Jorge Guzmán
Gerente Nacional de Operaciones	Silvana Garrett
Gerente Nacional de Administración y Contabilidad	Víctor Céspedes
Gerente Nacional de Seguridad Integral	Jorge Cadenas
Gerente Nacional Legal	Vladimir Camacho
Gerente Nacional de Cartera	Marcelo Álvarez
Gerente Nacional de Prevención y Cumplimiento	Ramiro Hermosa
Gerente Nacional de Gestión Integral de Riesgos	Miriam Silva
Gerente Nacional de Recursos Humanos	Miriam Mamani
Gerente Nacional de Tecnología de la Información	José Luis Zegarra
Gerente Nacional de Calidad de Servicios	Frank Saavedra
Gerente Nacional de Auditoría Interna	Enrique Castillo
<b>Gerentes de Sucursal</b>	
Gerente de Sucursal La Paz – Oruro	Hugo Gambarte
Gerente de Sucursal Cochabamba	José Herrera
Gerente de Sucursal Beni – Pando	Andrés Aramayo
Gerente de Sucursal Santa Cruz	María del Carmen Navarro
Gerente de Sucursal Tarija	Henry Mercado
Gerente de Sucursal Chuquisaca	Javier Bascopé
Gerente de Sucursal Potosí	Marcelo Aduviri

## 5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE BANCO PRODEM S.A.





## 5.7 PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE BANCO PRODEM S.A.

En Banco Prodem S.A. promovemos una cultura de comportamiento ético en todas las personas que forman parte de nuestra organización. En ese sentido, exigimos a todos nuestros colaboradores el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética, el Código de Conducta y las regulaciones legales en aspectos de seguridad de la información y física, y control antifraude.



Con relación al Código de Ética y al Código de Conducta, todos los colaboradores del Banco tienen la obligación de firmar y cumplir los temas que componen ambos códigos que consideran lo siguiente, entre otros: transparencia, honestidad, cumplimiento de leyes, normas y reglamentos; trato justo y equitativo a todos los clientes, proveedores, competidores y colaboradores; pautas de comportamiento interno; la no utilización de información privilegiada para realizar transacciones en beneficio personal; conductas éticas frente a la competencia; relaciones con los reguladores; confidencialidad de la información; uso de los activos del Banco; conflictos de interés en el desarrollo de las actividades comerciales; reglamentaciones para prevenir conductas inapropiadas vinculadas con el uso de alcohol o drogas ilícitas; comportamientos inadecuados como el acoso o la intimidación.

De igual manera, nuestro banco durante la gestión 2016 reforzó el canal de quejas, denuncias o sugerencias, como sistema que permite la recepción, análisis, solución y seguimiento de quejas relacionadas con asuntos internos tales como: violación de controles internos, violaciones de nuestro Código de Ética o Código de Conducta, fraudes, sobornos y cualquier otra conducta inapropiada.

## 5.8 COMITÉS QUE ASEGURAN UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En Banco Prodem S.A. contamos con Comités para la gestión de compromisos básicos de cada área funcional:

1. Comité de Gobierno Corporativo
2. Comité de Activos y Pasivos
3. Comité Ejecutivo
4. Comité de Tecnología de la Información
5. Comité de Gestión Integral de Riesgos
6. Comité de Créditos
7. Comité de Prevención y Cumplimiento
8. Comité de Auditoría
9. Comité Operativo de Tecnología de la Información
10. Comité de supervisión y seguimiento de denuncias
11. Comité de Seguridad Integral

## 5.9 POLÍTICAS QUE ASEGURAN UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

De igual manera, contamos con políticas establecidas para la adecuada gestión organizacional, algunas de las cuales son:

1. Política de revelación y acceso a la información
8. Política de interacción y cooperación entre los diferentes Grupos de Interés

2. Política para el manejo y resolución de conflictos de Interés
3. Política de sucesión de la Alta Gerencia
4. Política de aprobación de estructuras y nuevos productos financieros
5. Políticas para alcanzar objetivos y evaluar el cumplimiento de un buen Gobierno Corporativo
6. Políticas de comunicación y cultura
7. Políticas de dotación de personal
9. Políticas de capacitación y desarrollo
10. Políticas de planeamiento
11. Políticas de pagos al personal
12. Política de remuneraciones
13. Política de Gobierno Corporativo
14. Política contra el racismo, discriminación y a favor del respeto a la mujer

## 5.10 CÓDIGO DE ÉTICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA

La ética como el cimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, involucra iniciativas que procuran un buen Gobierno Corporativo y acciones planificadas para una buena gestión gerencial.

En Banco Prodem S.A. la ética es un valor fundamental para que nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial tenga sentido. Hemos difundido este valor al incorporarlo en los valores de la Institución, y transmitirlos a todos los colaboradores mediante programas de formación. Adicionalmente, hemos establecido canales para que actitudes no éticas sean denunciadas y se tomen acciones al respecto.

El Código de Ética y el Código de Conducta, aprobados en Directorio en la gestión 2013, revisados y actualizados cada año, establecen los parámetros éticos bajo los cuales se debe desenvolverse todo empleado. Estas pautas de comportamiento ético, plasmados en estos documentos, se aplican a todos los colaboradores del Banco, Alta Gerencia y miembros del Directorio.

## 5.11 PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO

Según lo establecido y aprobado por Directorio de Banco Prodem S.A, el objetivo principal de la Gerencia de Prevención y Cumplimiento, consiste en evitar que la organización sea utilizada como instrumento para la realización de operaciones y transacciones relacionadas con actividades de legitimación de activos, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes, que permitan mantener los registros para notificar a los organismos de control sobre las transacciones financieras inusuales e injustificadas.

Con el propósito de garantizar su independencia de criterios, a partir de febrero de 2014, la Gerencia Nacional de Prevención y Cumplimiento depende del Directorio. Contamos con Políticas, Normas y Procedimientos para la Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del terrorismo con un enfoque basado en Gestión de Riesgo, elaboradas bajo los lineamientos de la UIF de Bolivia y recomendaciones del GAFI, los cuales se encuentran plasmados en el Manual Interno de Prevención y Cumplimiento.

De igual manera, aplicamos la política “Conozca a su Cliente”, tanto al inicio de la relación comercial como durante la misma. Para la vinculación con nuestra entidad se establecen requisitos mínimos de información que tienen que ser proporcionados por los clientes para su correspondiente Alta, ésta es utilizada para establecer el “Perfil del Cliente”.

Asimismo, hemos incorporado el modelo SARLFAT y la Metodología RISICAR, bajo los estándares de la ISO 31000, que miden adecuadamente el establecimiento de sistemas de gestión de riesgo eficiente, en prevención de la legitimación de activos y financiamiento al terrorismo, habiéndose definido los siguientes Factores de Riesgo: clientes, productos, zonas geográficas y canales de distribución.

Utilizamos la herramienta de control transaccional AMLC Compliance con enfoque basado en Gestión de Riesgo, la cual realiza la detección automática de alertas, administración de parámetros, monitoreo continuo automático y manual, Generación de Perfiles de riesgo de vinculación y perfiles dinámicos, establecimiento matrices de riesgo y reportes.

Durante la gestión 2016, realizamos capacitaciones sobre la Normativa Interna de Prevención y Cumplimiento con enfoque basado en gestión de riesgo a 541 funcionarios de oficina nacional, sucursales y agencias, bajo la modalidad presencial y capacitaciones a distancia a través de la herramienta C-Mentor, en los cuales participaron 1.973 funcionarios a nivel nacional.



## **5.12 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

La Gestión Integral de Riesgos del Banco se ha enmarcado en la legislación vigente dispuesta por la Ley de Servicios Financieros y la Recopilación de Normas para Servicios Financieros que dispone la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Boliviano (ASFI), destacándose que durante la gestión 2016, el Banco PRODEM S.A. mantiene su solvencia y buen desempeño financiero, en un entorno económico estable y dando cumplimiento al marco regulatorio correspondiente.

### **5.12.1 RIESGO CREDITICIO**

En Banco Prodem S.A. mantenemos como nuestro principal activo, la cartera de créditos, lo cual implica una gestión estricta de los riesgos de crédito que se presenten.

El Banco distingue la gestión del riesgo de crédito en dos etapas, antes del desembolso del crédito (ex ante) y después del desembolso del crédito (ex post). En la etapa ex ante las labores de gestión se concentran en:

1. La definición de un proceso crediticio claro con segregación de funciones.
2. El establecimiento de comités de crédito y niveles de aprobación.
3. Contar con políticas, normas y procedimientos que amparen la otorgación de créditos y que las mismas se encuentren debidamente aprobadas por Directorio.
4. La opinión independiente sobre solicitudes de crédito que impliquen niveles de exposición elevados para el Banco.

En la etapa ex post, la gestión del riesgo de crédito considera:

1. Seguimiento periódico de la cartera en función al volumen de operaciones.
2. Acciones de recuperación temprana de créditos en mora.
3. Monitoreo de la cartera de créditos y de factores de riesgo (Calidad, Concentración y Estrategia).
4. Revisión y monitoreo del proceso crediticio.

Los factores de riesgo monitoreados permiten afirmar que los riesgos de crédito a los que el Banco se encuentra expuesto están controlados, esto se logró con la profundización del grado de diversificación de la cartera, el desarrollo de herramientas que se adecuan a las características del mercado objetivo y la mejora constante de los estamentos de control en el proceso crediticio.

### **5.12.2 RIESGO DE LIQUIDEZ**

La gestión del Riesgo de Liquidez del Banco se caracteriza por un manejo equilibrado y prudente, que considera los indicadores financieros de liquidez, la estructura de activos y pasivos y los flujos de caja institucional. Adicionalmente, ha implementado herramientas y modelos internos que contribuyen a una eficiente administración de este riesgo.

El continuo monitoreo de los indicadores de liquidez, los niveles de activos líquidos, la concentración de pasivos por modalidad, el análisis de brechas del calce de plazos y los niveles de efectivo en el flujo de caja, contribuyen a una eficiente gestión de este riesgo. Periódicamente se realizan análisis de estrés y pruebas al plan de contingencias para determinar la solidez de la liquidez frente a posibles escenarios adversos, los resultados de estas proyecciones determinan que el Banco tiene la capacidad suficiente para hacer frente a sus compromisos de pago y al crecimiento de sus operaciones crediticias en condiciones normales y posibles condiciones adversas.

### **5.12.3 RIESGO DE MERCADO**

Para la Gestión del Riesgo de Tasas de Interés, realizamos análisis continuos de la evolución de las tasas de interés y su impacto financiero. Contamos con un Comité de Activos y Pasivos donde se evalúa la situación y evolución del mercado monetario, la incidencia de las medidas oficiales, y se determina la adopción de medidas necesarias y oportunas para la mitigación del riesgo de tasas de interés en el actual entorno regulado por el Gobierno Central.

La Unidad de Riesgos realiza el análisis del reprecio de los activos y pasivos financieros en base a un modelo interno para el cálculo de la duración modificada, determinando la brecha de duración de los activos y pasivos sensibles a tasas de interés, midiendo el impacto de la variación de tasas en el margen financiero y en el valor patrimonial de la entidad. Adicionalmente, de forma periódica se realizan pruebas de tensión al modelo mencionado a fin de medir los límites de tolerancia al riesgo de tasas de interés. Durante la gestión 2016 al igual que la gestión pasada el Banco fue afectado negativamente en sus ingresos financieros por la reducción del retorno de activos productivos, en atención al marco regulatorio de tasas de interés y cupos de cartera, aspecto del que se recupera en los últimos meses gracias a la adecuación de algunas estrategias comerciales.

En la gestión del Riesgo por Tipo de Cambio, monitoreamos de manera permanente la Posición Cambiaria y el Ratio de Riesgo Cambiario, mediante herramientas diseñadas en base a lo establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. Periódicamente se realizan análisis de estrés para medir la exposición de la entidad a posibles cambios adversos del tipo de cambio que afecten negativamente los resultados de la entidad.

Durante la gestión 2016, la exposición al Riesgo Cambiario se mantuvo baja, debido a una administración conservadora de la moneda extranjera, manteniendo una posición corta y controlada que responde fundamentalmente al entorno económico que promueve la bolivianización de operaciones y la inamovilidad del tipo de cambio del dólar americano desde hace 5 años.

### **5.12.4 RIESGO OPERATIVO**

En el Banco hemos implementado políticas, normas y procedimientos actualizados para la gestión del Riesgo Operacional, dando cumplimiento a la regulación establecida por ASFI, logrando que en el proceso de gestión del riesgo, se realice la identificación, monitoreo, evaluación, control, mitigación y divulgación, en pro de la eficiencia y eficacia operativa, reduciendo el impacto o probabilidad de ocurrencia de eventos que afecten la imagen o el desempeño económico de la Institución.

Como herramientas principales, se cuentan con bases de datos de eventos de riesgo operativo y con información generada a través de relevamiento, análisis y evaluación de procesos críticos del negocio, en base a un programa de trabajo anual coordinado con los responsables de la ejecución y control de los procesos, orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos.



---

# 6

**Desempeño  
Social**

---

## 6. DESEMPEÑO SOCIAL

### 6.1 NUESTROS COLABORADORES

En Banco Prodem S.A. tenemos un compromiso con nuestros colaboradores y trabajamos constantemente en su desarrollo, porque estamos convencidos de que el crecimiento de nuestra Institución depende en gran medida del talento humano. Con mejores personas construimos una mejor Institución y una mejor sociedad.

En Banco Prodem S.A. nos caracterizamos por tener empleados orgullosos, satisfechos y felices de formar parte de nuestro equipo, con las competencias requeridas, en el puesto apropiado y en el momento adecuado. Como premisa fundamental consideramos que las mayores ventajas competitivas sostenibles provienen en gran medida de las personas y de la cultura organizacional.



2.653

**colaboradores**  
**a nivel nacional**



(en %)

48/52



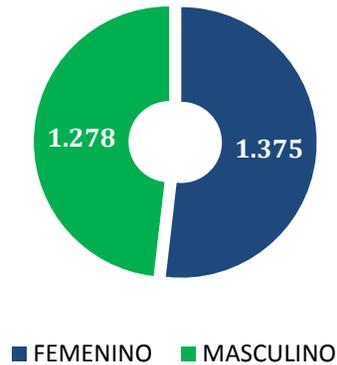
En Banco Prodem S.A. trabajamos día a día con el objetivo de que el talento humano de nuestros empleados se gestione de forma integral. Nuestros colaboradores encuentran un gran lugar de trabajo y además un espacio de crecimiento laboral y personal que les permite lograr un mayor bienestar, lo que redunda en su entorno familiar y en los aportes al desarrollo de Bolivia.

La relación entre la Institución y los colaboradores se rige por el Reglamento Interno de Trabajo, el cual establece las obligaciones de la Institución y de los colaboradores, basadas en un principio básico de mutuo respeto, el reconocimiento de derechos de los demás y el cumplimiento de las propias obligaciones.

## 6.2 DOTACIÓN DE PERSONAL

Al 31 de diciembre de 2016, Banco Prodem S.A. contaba con 2.653 colaboradores, de los cuales, 2.640 eran colaboradores con contrato a plazo indefinido.

### Colaboradores clasificados por género



### Colaboradores clasificados por género y edad



### Colaboradores clasificados por tipo de contrato y género

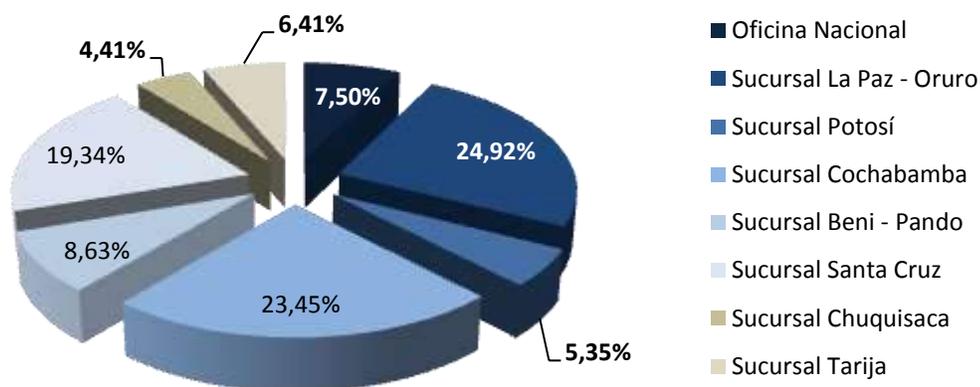
Sexo	Indefinido	Fijo	Total
Femenino	1369	6	1375
Masculino	1271	7	1278
<b>Total</b>	<b>2.640</b>	<b>13</b>	<b>2.653</b>

## Colaboradores clasificados por edad, género y procedencia geográfica

REGIÓN	Edad			Sexo		Procedencia Geográfica	
	18 a 30	31 a 40	41 en adelante	M	F	Boliviana	Venezolana
La Paz	253	360	182	434	361	790	5
Oruro	29	29	7	27	38	65	-
Cochabamba	328	250	44	300	322	622	-
Santa Cruz	279	181	53	199	314	513	-
Beni	114	74	12	102	98	200	-
Pando	15	12	2	14	15	29	-
Potosí	51	75	16	69	73	142	-
Chuquisaca	52	43	22	51	66	117	-
Tarija	70	82	18	82	88	170	-
<b>TOTAL</b>	<b>2.653</b>			<b>2.653</b>		<b>2.653</b>	

\* Colaboradores a plazo fijo incluidos

## Colaboradores clasificados por región geográfica a nivel nacional



## Cantidad de colaboradores con discapacidad



Gestión 2016  
11 colaboradores

## Colaboradores clasificados por edad, género y región geográfica nacional

<i>Sucursal</i>	<i>Sexo</i>	<i>18 a 20 Años</i>	<i>21 a 30 Años</i>	<i>31 a 40 Años</i>	<i>41 a 50 Años</i>	<i>51 a 60 Años</i>	<i>61 a 71 Años</i>	<i>TOTAL</i>
Of. Nacional	F	-	9	31	19	7	-	66
	M	1	10	58	45	12	5	131
Suc. La Paz - Oruro	F	3	153	140	32	3	1	332
	M	2	101	160	46	16	1	326
Suc. Potosí	F	-	30	37	4	1	-	72
	M	-	20	38	8	3	-	69
Suc. Cochabamba	F	-	186	121	13	1	-	321
	M	-	138	129	21	8	1	297
Suc. Beni - Pando	F	1	59	45	6	-	-	111
	M	-	68	40	7	1	-	116
Suc. Santa Cruz	F	2	181	104	24	2	1	314
	M	-	96	77	25	1	-	199
Suc. Chuquisaca	F	-	36	25	5	-	-	66
	M	-	16	18	16	1	-	51
Suc Tarija	F	-	40	40	7	-	-	87
	M	1	28	42	8	3	-	82
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>1.171</b>	<b>1.105</b>	<b>286</b>	<b>59</b>	<b>9</b>	<b>2.640*</b>

\* No incluye colaboradores a plazo fijo

## Colaboradores por tipo de empleo, tipo de contrato y región

<i>REGION</i>	<i>Tipo de Empleo</i>			<i>Tipo de Contrato</i>	
	<i>Administrativo</i>	<i>Comercial</i>	<i>Operativo</i>	<i>Indefinido</i>	<i>Plazo Fijo</i>
La Paz	297	285	213	791	4
Oruro	7	33	25	64	1
Cochabamba	106	309	207	618	4
Santa Cruz	97	240	176	513	-
Beni	52	68	80	198	2
Pando	4	14	11	29	-
Potosí	33	62	47	141	1
Chuquisaca	29	46	42	117	-
Tarija	38	74	58	169	1
<b>Total general</b>	<b>2.653</b>			<b>2.653</b>	

### Participación de género en cargos gerenciales

<i>Género</i>	<i>Número de Gerentes</i>	<i>Porcentaje</i>
Masculino	17	81%
Femenino	4	19%

### 6.3 NIVEL DE ROTACIÓN

A continuación se presenta la tasa de rotación de Banco Prodem S.A. durante la gestión 2016:

#### Ingresos y Salidas de personal

<i>Total de Ingresos 2016</i>	404
<i>Total de desvinculaciones 2016</i>	394
<i>Total de personal a diciembre 2016</i>	2.653
<b>INDICE DE ROTACIÓN</b>	<b>0,38%</b>

\* En la gestión 2016, respondiendo a las necesidades de la organización, se mantiene el nivel de contrataciones.

#### Tasa de rotación por región, edad y género

<i>Región</i>	<i>Sexo</i>	<i>Cuenta de 18 a 30</i>	<i>Cuenta de 31 a 40</i>	<i>Cuenta de 41 en adelante</i>
<i>Beni</i>	F	5,26%	-2,70%	0,00%
	M	1,75%	-8,11%	0,00%
<i>Chuquisaca</i>	F	5,56%	-8,00%	-20,00%
	M	6,25%	-16,67%	-5,88%
<i>Cobija</i>	F	-25,00%	0,00%	-50,00%
	M	18,18%	-66,67%	0,00%
<i>Cochabamba</i>	F	-1,07%	-14,88%	0,00%
	M	16,31%	-9,30%	-10,00%
<i>La Paz</i>	F	10,81%	-5,16%	1,72%
	M	5,71%	-3,90%	-3,23%
<i>Oruro</i>	F	16,67%	-12,50%	-50,00%
	M	18,18%	0,00%	0,00%
<i>Potosí</i>	F	9,68%	-2,70%	0,00%
	M	30,00%	-10,53%	18,18%
<i>Santa Cruz</i>	F	6,56%	-5,77%	-7,41%
	M	8,33%	-12,99%	-3,85%
<i>Tarija</i>	F	4,88%	-17,50%	0,00%
	M	3,45%	2,38%	0,00%

En relación a los niveles de reincorporación y retención por baja, maternidad o paternidad, se puede mencionar lo siguiente:

### Empleados a los que les correspondía permisos por maternidad/paternidad

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Oficina Nacional</i>	12	3
<i>La Paz - Oruro</i>	14	40
<i>Chuquisaca</i>	3	9
<i>Santa Cruz</i>	6	28
<i>Tarija</i>	6	8
<i>Cochabamba</i>	47	38
<i>Potosí</i>	1	7
<i>Beni - Pando</i>	12	11
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>144</b>

### Empleados que tomaron permisos por maternidad/paternidad

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Oficina Nacional</i>	10	3
<i>La Paz - Oruro</i>	9	40
<i>Chuquisaca</i>	3	9
<i>Santa Cruz</i>	5	28
<i>Tarija</i>	6	8
<i>Cochabamba</i>	20	38
<i>potosí</i>	1	7
<i>Beni - Pando</i>	12	11
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>144</b>

### Empleados que retornaron después de permisos maternos/paternales, por género

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Oficina Nacional</i>	10	3
<i>La Paz - Oruro</i>	9	40
<i>Chuquisaca</i>	3	9
<i>Santa Cruz</i>	5	28
<i>Tarija</i>	6	8
<i>Cochabamba</i>	20	38
<i>Potosí</i>	1	7
<i>Beni - Pando</i>	12	11
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>144</b>

## Empleados que retornaron después de permisos maternales/paternales y que se mantuvieron por lo menos a diciembre de 2016 en la Institución después de su regreso

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Oficina Nacional</i>	10	3
<i>La Paz - Oruro</i>	8	40
<i>Chuquisaca</i>	3	9
<i>Santa Cruz</i>	5	28
<i>Tarija</i>	6	8
<i>Cochabamba</i>	14	38
<i>Potosí</i>	-	7
<i>Beni - Pando</i>	9	11
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>144</b>

(\*) A doce meses posteriores de su reincorporación

### 6.4 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En Banco Prodem S.A. contamos con una normativa y procedimiento de dotación de personal que incluye reclutamiento y selección del personal, la misma se aplica a nivel nacional para garantizar la igualdad de oportunidades y la atracción del talento externo

El proceso de dotación inicia con el reclutamiento partiendo de los perfiles por cargo definidos para cada puesto, con el propósito de seleccionar al que posea mejor perfil. El área de Recursos Humanos del Banco, trabaja de manera profesional y confidencial, conjuntamente con la unidad interesada en cubrir una vacancia, de modo que los candidatos reciban el mismo tratamiento, pasen los mismos procesos para incorporarse y se garantice que no exista discriminación de raza, sexo, origen étnico, capacidades diferentes u otras razones distintas de los propios requisitos establecidos para cada puesto.

### 6.5 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



**100.958**

*horas de  
capacitación en la  
gestión 2016*

El Plan de Capacitación y desarrollo se elabora en base a los requerimientos existentes de cada área con quienes se realizan reuniones para conocer sus necesidades y priorizar en base a ello, la propuesta de acciones a tomar. Por otro lado, el Plan de Capacitación se ejecuta mediante cursos que cada responsable de área identifica para sus dependientes.

Durante la gestión 2016, los colaboradores de Banco Prodem S.A., recibieron un total de 100.958 horas de capacitación que

representa un promedio de 38 horas de formación por funcionario.

### Carga horaria de capacitación clasificada por categoría de empleado

<i>Consolidado</i>	<i>Cuenta de participantes</i>	<i>Suma de carga horaria</i>	<i>Promedio por funcionario</i>
<i>Administrativa</i>	501	13.097	26
<i>Comercial</i>	1.152	39.399	34
<i>Operaciones</i>	1.000	48.461	48
<b>Total</b>	<b>2.653</b>	<b>100.958</b>	<b>38</b>

### Carga horaria de capacitación dividida por género

<i>Consolidado</i>	<i>Cuenta de participantes</i>	<i>Suma de carga horaria</i>	<i>Promedio por funcionario</i>
<i>Femenino</i>	1.375	48.944	36
<i>Masculino</i>	1.278	52.014	41
<b>Total</b>	<b>2.653</b>	<b>100.958</b>	<b>38</b>

### Horas de capacitación por empleado en temas de Derechos Humanos

<i>Consolidado</i>	<i>Cantidad participantes</i>	<i>Carga horaria</i>	<i>% de empleados</i>
<b>Total</b>	<b>2.626</b>	<b>14.227</b>	<b>99%</b>
<b>PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO</b>		<b>5,4</b>	

Los temas tratados en estas capacitaciones estuvieron relacionados a: Atención a personas con discapacidad, Atención al adulto mayor, Atención y servicio al cliente, Código de Conducta, Código de Ética y violencia contra la mujer.

En cuanto a colaboradores capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción, el total de horas de capacitación por empleado durante la gestión 2016, se describe a continuación:

### Carga horaria en procedimientos anti corrupción

<i>Curso</i>	<i>Participantes</i>	<i>Carga horaria</i>
<i>Prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo</i>	2.372	5.918,5
<b>PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO</b>		<b>2.2</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>89%</b>

Durante la gestión 2016, también se capacitaron a los colaboradores sobre Habilidades Gerenciales, a continuación se presentan los resultados de asistencia:

### Carga horaria en habilidades gerenciales

<i>Curso</i>	<i>Participantes</i>	<i>Carga horaria</i>
<i>Desarrollo de líderes (programa interno)</i>	318	4.784
<b>PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO</b>		<b>9.5</b>
<b>PORCENTAJE DE PERSONAL CAPACITADO</b>		<b>63%</b>

### 6.6 GASTOS SALARIALES

La remuneración a nuestros colaboradores está compuesta por el salario básico, el bono de antigüedad y otros conceptos de diferentes características.

En Banco Prodem S.A. proporcionamos a nuestros colaboradores de planta un empleo estable y de calidad, con posibilidades de desarrollo profesional dentro de la institución y con una compensación adecuada y motivadora.

Durante la gestión 2016, el total de gastos salariales a nivel nacional alcanzó a Bs 201.576.313. La remuneración de todos los colaboradores se encuentra por encima del sueldo mínimo nacional (Bs 1.805), siendo el nivel mínimo ganado en la Institución Bs 2.000 (1.11 veces el salario mínimo nacional). Adicionalmente, vale la pena mencionar que no existen diferencias entre el salario que perciben los hombres y mujeres en ninguno de los niveles.

El área de Recursos Humanos cuenta con bandas salariales según el nivel de cargo, esto significa que las bandas salariales se aplican a cada posición por igual a nivel nacional, por lo cual no existen diferencias significativas entre colaboradores que trabajan en la misma posición en diferentes regiones del país.

### Relación salarial por área respecto al salario mínimo nacional

<i>Áreas</i>	<i>Femenino</i>	<i>Masculino</i>	<i>Total</i>
<i>Créditos Agencia</i>	2,81	2,76	2,79
<i>Operaciones Agencia</i>	2,09	2,07	2,08
<b>Promedio</b>	<b>2,45</b>	<b>2,42</b>	<b>2,43</b>

### Ratio salarial del personal que ingresó en la gestión 2016 respecto al salario mínimo nacional

Áreas	Femenino	Masculino	Total
<i>Créditos Agencia</i>	1,89	1,89	1,89
<i>Operaciones Agencia</i>	1,07	1,08	1,08
<b>Promedio</b>	<b>1,48</b>	<b>1,49</b>	<b>1,48</b>

#### 6.7 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

Las acciones que se vienen desarrollando en esta materia responden en principio a lineamientos legales, pero en particular nuestro banco ha establecido un programa de salud ocupacional, cuyo objetivo es mantener un ambiente sano y seguro en todos los sitios de trabajo, procurando controlar y eliminar los factores y agentes que generan riesgo en los empleados, contratistas, terceras personas y clientes que participan de los procesos derivados de la propia actividad.

Los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales registrados por género y edad durante la gestión 2016, fueron las siguientes:

#### Accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, por género y edad

Sucursal	Varones	Mujeres	18-30	31-40	41-Adelante
<i>OFICINA NACIONAL</i>	1	1	-	2	-
<i>LA PAZ - URURO</i>	7	6	2	7	4
<i>CHUQUISACA</i>	-	-	-	-	-
<i>SANTA CRUZ</i>	-	-	-	-	-
<i>TARIJA</i>	-	-	-	-	-
<i>COCHABAMBA</i>	3	5	5	3	-
<i>POTOSI</i>	-	-	-	-	-
<i>BENI - PANDO</i>	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>4</b>

## Días de trabajo totales perdidos por temas de salud

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>	<i>18-30</i>	<i>31-40</i>	<i>41-Adelante</i>
<i>OFICINA NACIONAL</i>	220	732	41	790	121
<i>LA PAZ - URURO</i>	627	2.783	1.315	1.626	469
<i>CHUQUISACA</i>	63	1.703	892	840	34
<i>SANTA CRUZ</i>	608	2.416	2.084	785	155
<i>TARIJA</i>	109	978	528	548	11
<i>COCHABAMBA</i>	571	3.057	2.380	1.215	33
<i>POTOSI</i>	5	539	335	102	107
<i>BENI - PANDO</i>	60	1.009	500	568	1
<b>Total</b>	<b>2.263</b>	<b>13.217</b>	<b>8.075</b>	<b>6.474</b>	<b>931</b>

\*Incluye bajas médicas por maternidad.

Durante la gestión 2016 se registraron 2 personas fallecidas.

### 6.8 COMUNICACIÓN INTERNA



Las herramientas de comunicación interna tienen como objetivo mantener debidamente informado a nuestro personal, involucrándolos en diferentes temas de índole laboral y temas relacionados con el desarrollo personal y calidad de vida. Para formalizar la comunicación interna contamos con procedimientos y diferentes canales, con el objetivo de:

1. Mantener informado al personal sobre temas estratégicos.
2. Comunicar acontecimientos de relevancia.
3. Transmitir información relacionada con fundamentos culturales de Prodem.
4. Transmitir información útil para el desenvolvimiento de los colaboradores en entornos externos a la Institución (temas de salud, seguridad personal, finanzas, etc.).
5. Generar expectativas en el personal, en base a propósitos estratégicos.
6. Involucrar al personal con los logros institucionales.

Los principales canales utilizados para el proceso de comunicación son:

1. Intranet - Portal del Empleado.
2. Boletines electrónicos de publicación periódica.
3. Correo Electrónico – Envío de comunicaciones masivas.
4. Boletín Dejando Huella – El Boletín de Banco Prodem S.A. y su gente.
5. Publicaciones en Pizarras.

Los canales de comunicación mencionados han permitido que nuestro personal cuente con información formal y de utilidad para su desempeño y desenvolvimiento laboral.

## 6.9 BENEFICIOS Y OTRAS INICIATIVAS

El área de Recursos Humanos ha adquirido un compromiso claro con sus funcionarios creando y desarrollando actividades dirigidas al mejoramiento de la calidad de vida, abriendo escenarios que generen una percepción favorable del clima en la organización y manteniendo el equilibrio entre la vida laboral y personal.

A continuación se muestran algunos de los beneficios y las actividades institucionales realizadas a favor de nuestros colaboradores:

<i>Ítem</i>	<i>Descripción de beneficios</i>	<i>Monto entregado en Bs</i>	<i>Cantidad de personas que obtuvieron el beneficio</i>
1	Seguro de salud: Caja de Salud de la Banca Privada y Caja Nacional de Salud.	21.787.653	2.653
2	Seguro Vida Grupo para los colaboradores de la institución.	822.491	2.653
3	Cooperativa "La Confianza" Aporte institucional por cada colaborador para doblar los aportes mensuales de los afiliados	2.387.367	2.032
4	Dotación de uniformes (3 camisas) a cada colaborador de manera anual.	1.340.000	2.624
5	Entrega de tarjetas institucionales a cada uno de los colaboradores en el día de su cumpleaños.	2.070	2.621
6	Entrega de obsequios institucionales a cada uno de los colaboradores en el día de su cumpleaños.	36.694	2.621
7	Entrega de obsequios institucionales a cada una de las colaboradoras mujeres en el día de la madre.	33.589	1.371
8	Entrega de obsequios institucionales a cada uno de los colaboradores varones en el día del padre.	30.772	1.256
9	Fiesta para los colaboradores para la celebración de fin de año.	300.000	2.000
10	Entrega de canastones navideños a cada uno de los colaboradores.	2.250.000	2.624
11	Agasajo para los hijos de los colaboradores por navidad.	200.000	2.200
12	Entrega de obsequios navideños para los hijos de los colaboradores menores de 12 años.	675.000.-	2.700





## 6.10 NUESTROS CLIENTES

El cliente es quien da sentido a todos los esfuerzos realizados por Banco Prodem S.A. Tenemos el firme compromiso de ofrecer un servicio de calidad, acompañando a nuestros clientes permanentemente en sus necesidades financieras y ofreciéndoles las mejores alternativas del mercado.



**76.093**  
*Cientes de cartera  
en área rural*



**53.622**  
*Cientes de cartera  
en área urbana*



**76.163**  
*Cientes de cartera  
varones*



**53.523**  
*Cientes de cartera  
mujeres*



**Bs2.697.076.716**  
*desembolsados en  
créditos del  
sector productivo*



**Bs4.380.717.024**  
*desembolsados en la  
gestión 2016*

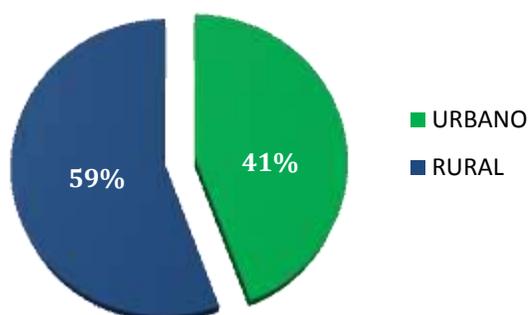
## 6.11 CARTERA DE BANCO PRODEM S.A.

### Nuestra cartera por área (en Bs)

Área	Cartera	Clientes
URBANO	2.866.609.069	53.622
RURAL	3.598.576.691	76.093
<b>TOTAL</b>	<b>6.465.185.760</b>	<b>129.715</b>

A diciembre de 2016, Banco Prodem S.A. contaba con **129.715 clientes**, de los cuales el **58,66%** correspondía al **área rural** y el **41,34%** al **área urbana**. El Banco superó las cantidades registradas a diciembre de 2015, cuando contaba con un total de 126.906 clientes y una cartera de Bs kpl5.789.406.123.

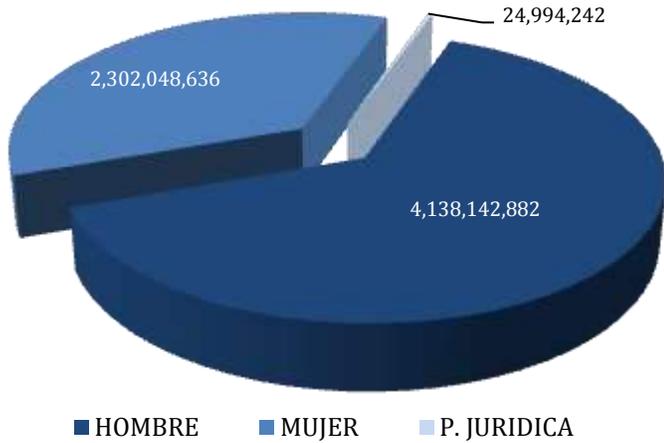
Cartera por área en %\*



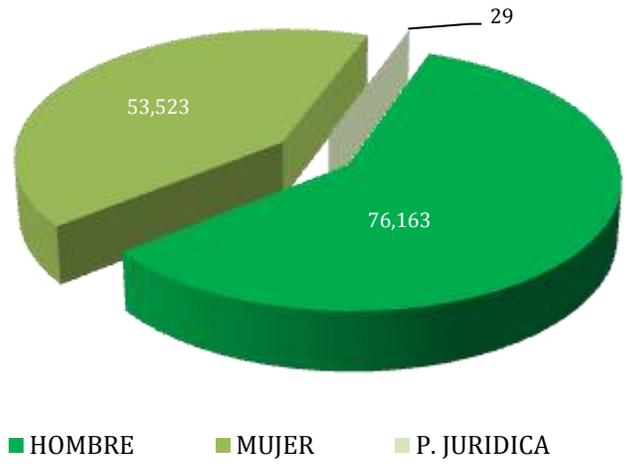
### Cartera por género (en Bs)

Género	Cartera	Clientes
HOMBRE	4.138.142.882	76.163
MUJER	2.302.048.636	53.523
P. JURIDICA	24.994.242	29
<b>TOTAL</b>	<b>6.465.185.760</b>	<b>129.715</b>

**Cartera (en Bs)**

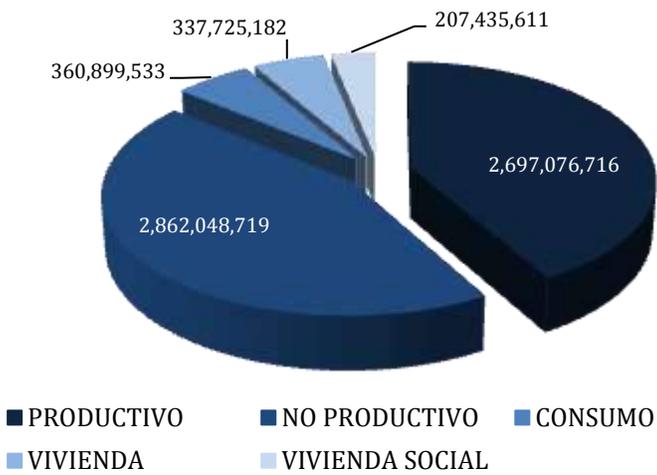


**Clientes**

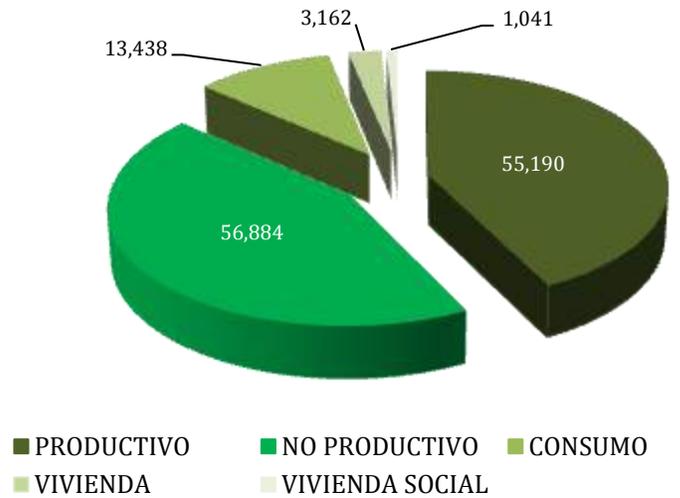


En la gestión 2016, el tipo de cartera estaba dividido de la siguiente manera:

**Cartera (en Bs)**



**Clientes**



## Cuadro comparativo de cartera por segmento en relación a la gestión 2015

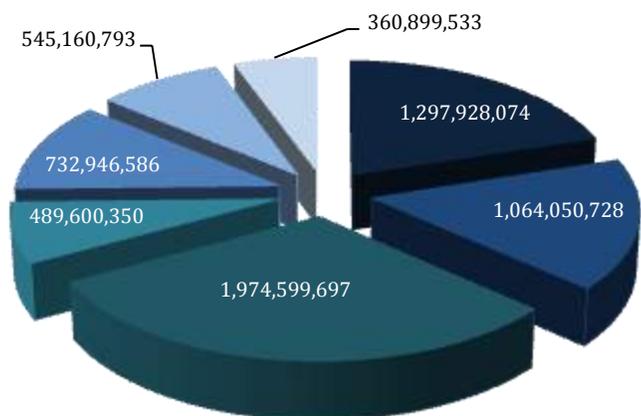
SEGMENTO	dic-15		dic-16		VAR: DIC 15 - DIC 16	
	Cartera*	Clientes	Cartera*	Clientes	Cartera*	Clientes
PRODUCTIVO	2.035.060.350	45.297	2.697.076.716	55.190	662.016.366	9.893
NO PRODUCTIVO	3.010.697.722	67.319	2.862.048.719	56.884	(148.649.003)	(10.435)
CONSUMO	238.495.889	9.408	360.899.533	13.438	122.403.644	4.030
VIVIENDA	384.759.046	4.238	337.725.182	3.162	(47.033.864)	(1.076)
VIVIENDA SOCIAL	120.393.116	644	207.435.611	1.041	87.042.495	397
<b>TOTAL</b>	<b>5.789.406.123</b>	<b>126.906</b>	<b>6.465.185.760</b>	<b>129.715</b>	<b>675.779.638</b>	<b>2.809</b>

\*Expresado en bolivianos

La cartera productiva, de consumo y de vivienda social incrementó de manera significativa en relación a la gestión 2015.

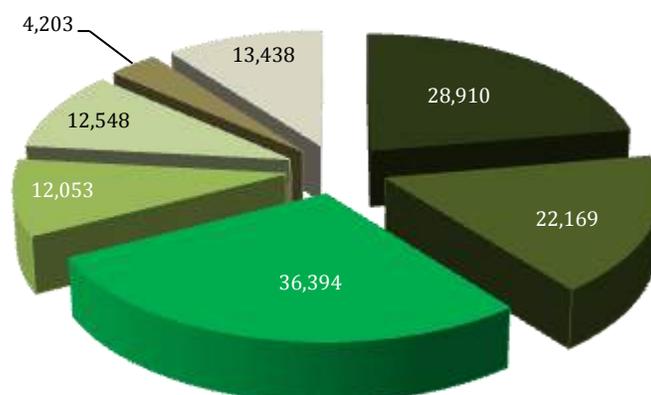
### Cartera por actividad

*Cartera (en Bs)*



■ AGROPECUARIA    ■ PRODUCCION    ■ COMERCIO  
■ SERVICIOS    ■ TRANSPORTE    ■ VIVIENDA  
■ CONSUMO

*Clientes*



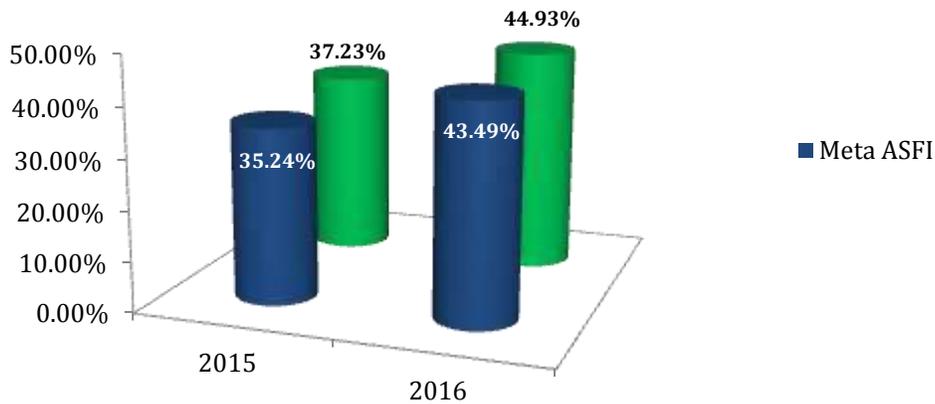
■ AGROPECUARIA    ■ PRODUCCION    ■ COMERCIO  
■ SERVICIOS    ■ TRANSPORTE    ■ VIVIENDA  
■ CONSUMO

### 6.12 METAS DE CARTERA REGULADA

La ley de Servicios Financieros promulgada en agosto de 2013, establece que todos los Bancos Múltiples deben lograr, hasta el 2018, el 60% de su cartera sea regulada. Cartera regulada se define como cartera destinada al sector productivo y cartera destinada a vivienda social. Paralelamente, para garantizar el cumplimiento progresivo de la meta, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

estableció metas intermedias de cartera regulada. El 23 de enero de 2015, el referido Ministerio de estableció el mecanismo para definir las metas intermedias de cartera regulada para las entidades financieras.

Utilizando éste mecanismo, la meta de cartera regulada para el 2016 correspondiente a nuestra entidad fue definida en 43.49%, la misma fue superada en 1.44 puntos porcentuales, ya que el porcentaje de cartera regulada llegó a 44.93%. De esta manera, queda evidenciado que Banco Prodem S.A., a través de un esfuerzo continuo, ha logrado adaptarse a las nuevas exigencias establecidas en la Ley de Servicios Financieros.

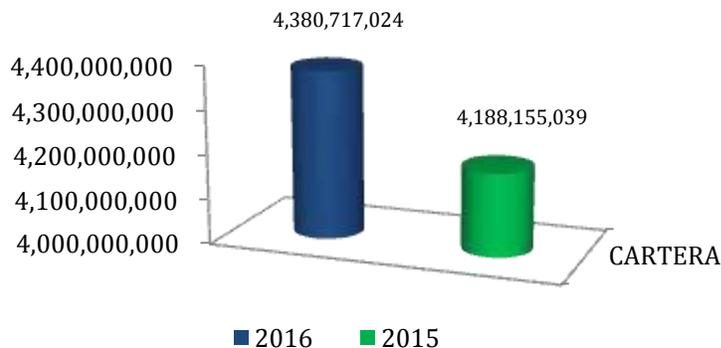


### Desembolsos en la gestión 2016

<i>GENERO</i>	<i>2016*</i>
<i>CARTERA</i>	4.380.717.024
<i>CRÉDITOS</i>	89.951

\* Expresado en Bs

Los desembolsos del Banco aumentaron en relación a la gestión 2015, a continuación se presenta el incremento (expresado en Bs):



### **6.13 INCLUSIÓN FINANCIERA**

La inclusión financiera para Banco Prodem S.A. es la manera de combatir la segregación y la exclusión de vastos sectores de la población y de promover el desarrollo de comunidades locales, ya que procura integrar al sistema financiero, aquellos sectores de la población excluidos por sus bajos ingresos y sus escasas oportunidades de acceso al crédito.

Banco Prodem S.A. siempre se ha caracterizado por apoyarse en la innovación tecnológica, lo cual permitió simplificar y adaptar la oferta de productos y servicios al perfil de una población no bancarizada, llegando con servicios financieros a lugares donde ninguna otra entidad financiera podía llegar.

En la gestión 2015, Banco Prodem S.A. fue reconocido por el Fondo Multilateral de Inversiones, miembro del grupo BID, en la categoría "Inclusión Financiera", por el desempeño financiero, calidad y uso de sus productos y canales, además de la innovación y eficiencia para proporcionar servicios financieros a poblaciones pobres y de bajos ingresos.

Uno de los proyectos innovadores, implementado desde el año 2009, es la creación de una Red de Corresponsales No Financieros, denominada "Puntos Prodem", el cual permite ampliar el radio de acción en la oferta de servicios, en localidades con nula o baja bancarización.

De igual manera, en alianza estratégica con la compañía aseguradora Nacional Seguros de Bolivia, Banco Prodem S.A. ha logrado posicionarse privilegiadamente en la cobertura de Microseguros, llegando masivamente y a precios muy accesibles a toda la población boliviana. Actualmente, con los productos PRODEM VIDA, PRODEM BIENES y PRODEM SALUD, el Banco ha logrado asegurar durante la gestión 2016 a más de 234.872 personas de bajos recursos, logrando atenuar con ello eventuales contingencias y generando una cultura aseguradora en toda Bolivia.

### **Agencias**

Banco Prodem S.A. cuenta con **128 Agencias** en todo el territorio nacional de las cuales, **73 son rurales** y **55 urbanas**. Nuestras agencias están habilitadas para brindar un servicio integral al cliente, donde se pueden realizar todas las operaciones y servicios autorizados por nuestro ente regulador.

### **Oficinas Externas**

Contamos con **13 Puntos de atención** habilitados para prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas, recibir pagos de créditos, pagar funcionarios públicos, compra y venta de moneda extranjera, pagos de rentas y bonos, servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.

### **Punto corresponsal no financiero**

Banco Prodem S.A. cuenta con **19 puntos corresponsales no financieros**, los cuales facilitan a la población el acceso a servicios financieros, sentando así nuestra presencia institucional en diversas poblaciones de todo el territorio nacional.

### **Ventanilla de cobranza**

Banco Prodem S.A. cuenta con **8 puntos de atención financiera** con el objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o privadas.

### **Cajeros automáticos**

Se tienen **164 Cajeros Automáticos** distribuidos en todo el territorio nacional. Estos Puntos de atención financiera permiten a los clientes de servicios financieros realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, envío de giros, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros.



## 6.14 PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

### Cuentas en captaciones

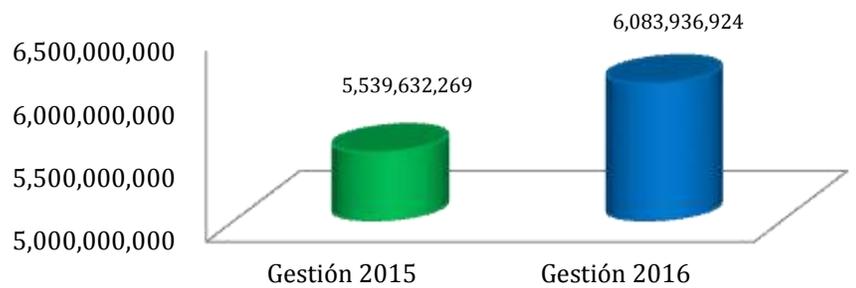


**958,690**  
*cuentas en captaciones*

### Captaciones en bolivianos



*En 2016*  
*captamos*  
**Bs6.083.936,924**



Trabajamos para generar una oferta de servicios y productos adaptada a las necesidades de nuestros clientes.

### ***Servicio de cobranza***

El servicio de cobranza facilita a nuestros clientes empresariales la relación comercial que tienen con sus clientes, brindándoles una herramienta que les permite terciarizar sus cobranzas con un sistema de reportes que ayuda a realizar un seguimiento personalizado y diario de sus transacciones. Está dirigido, principalmente, a empresas que realizan ventas masivas tales como: Empresas de Servicios Básicos, Telecomunicaciones, Inmobiliarias, Empresas de seguros y Mercantiles.

### ***Servicio de cobranza de Microseguros***

Este servicio de cobranza da la posibilidad a personas de todos los estratos sociales de contar con Seguros de Vida, de Bienes Patrimoniales o de Salud a bajo costo (Microseguros). Estos Microseguros denominados "Prodem Vida", "Prodem Bienes" y "Prodem Salud" respectivamente tienen el respaldo de la empresa aseguradora Nacional Seguros S.A.

### ***Servicio de pago a proveedores y de salarios***

El servicio de Pago a Proveedores es una opción para nuestros clientes empresariales, de realizar pagos a sus proveedores, empleados, y cualquier persona o empresa con la que mantengan una relación comercial o de servicios. Este servicio es prestado en todas nuestras agencias a nivel nacional en las modalidades de pago en efectivo y abono en cuenta.

### ***Seguro de Desgravamen***

El seguro de desgravamen otorga cobertura al saldo deudor de las operaciones crediticias del prestatario asegurado, en caso de muerte o invalidez total o permanente, liberando a su familia de toda responsabilidad económica. La prima es pagada conjuntamente con la cuota del crédito desembolsado.

### ***Servicio Banco de Desarrollo Productivo (BDP)***

Este es un servicio de Administración de Cartera contratado por el Banco de Desarrollo Productivo (BDP), para que el Banco Prodem S.A. pueda otorgar créditos destinados al Sector Productivo en moneda nacional y con una tasa de interés conveniente, fomentando con ello la producción y las inversiones en Bolivia.

### ***Servicio de cambio de moneda***

Este servicio permite a nuestros clientes realizar el cambio de moneda de acuerdo a sus necesidades transaccionales.

### ***Tarjeta inteligente***

Nuestra Tarjeta Inteligente brinda seguridad y transparencia a través del uso de la huella digital como sistema único de seguridad desde la creación del Banco Prodem S.A. ya hace más de 17 años, con la cual nuestros clientes pueden realizar sus operaciones financieras en nuestra red de puntos de atención a nivel nacional.

### ***Servicio de recaudación de tributos fiscales***

Servicio de recaudación de tributos fiscales  
El servicio de recaudación de tributos fiscales, continúa apoyando a las políticas tributarias generadas por el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) y contribuyendo al movimiento del sector impositivo nacional.

### ***Servicio de cobranza de RUAT***

El servicio de cobro de Impuestos Municipales a través del RUAT a nivel nacional, viene a consolidar la presencia del Banco Prodem S.A. en servicios de atención al contribuyente de todos los Gobiernos Municipales, siendo nuestra característica el asesoramiento y apoyo tributario al cliente y ahora con el servicio de la Policía.

### **Servicio de cobranza de infracciones y rosetas de inspección vehicular**

Este servicio se brinda a la Policía Boliviana, para realizar el cobro de Boletas de Infracciones de Tránsito y de Rosetas de Inspección Técnica Vehicular a nivel nacional, ayuda a transparentar la labor que viene realizando esta importante entidad, además de facilitar y dar mayor comodidad a la población en general para este tipo de trámites.

### **Giros Nacionales**

El servicio de giros nacionales permite a las personas enviar y recibir dinero a nivel

nacional, contamos con más de 300 puntos de atención, de los cuales el 60% están ubicados en el área Rural.

### **Remesas Internacionales**

Banco Prodem S.A en constante compromiso y visión de ofrecer productos financieros a las grandes mayorías, visualiza a las remesas internacionales como el vínculo económico y emocional de los migrantes y sus familias en Bolivia, que a su vez se convierten en un instrumento de inclusión y equidad social en las comunidades. Este servicio es brindado a través de Western Unión.

## **6.15 EDUCACIÓN FINANCIERA**

Con el fin de garantizar la seguridad de la información de clientes y de las transacciones realizadas, venimos realizando diversas acciones para lograr este objetivo, no solo adoptando protocolos internos de seguridad informática completos, sino también educando a los clientes para evitar posibles fraudes.

La educación es la mejor manera de superar la pobreza y la desigualdad. A lo largo de la gestión 2016 hemos trabajado en diferentes actividades relacionadas con la educación financiera llegando a nuestros clientes de manera clara y oportuna.

En Banco Prodem S.A. entendemos la importancia de trabajar en favor de la educación financiera para que las personas adquieran actitudes y comportamientos que favorezcan sus condiciones de vida y estén preparados para enfrentar el presente y el futuro, lo que deriva en una mejor calidad y nivel de vida para las personas, promoviendo así una ciudadanía responsable y un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros en nuestros clientes.

El principal objetivo de nuestro plan de educación financiera fue el de aportar al éxito de la estrategia de inclusión y profundización financiera otorgando el suficiente conocimiento para una mejor toma de decisiones. La educación financiera en nuestro Banco, no es un programa de capacitación para ventas sino uno de formación de ciudadanía responsable y con conocimientos.

El contenido de nuestros programas de Educación Financiera fueron dirigidos para que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.





En la gestión 2016, dimos continuidad al Plan de Educación Financiera destinado a la niñez y juventud denominado “**Valor Presente, Valor Futuro**”, el cual fue generado y divulgado en gestiones anteriores con resultados muy alentadores por tratarse de un plan que impulsa la conciencia en temas de educación financiera (como el ahorro) en niños y jóvenes bolivianos.

Nuestro Plan de Educación Financiera contó esencialmente con dos estrategias: la estrategia informativa (sub programa de Difusión de Información) y la estrategia formativa (sub programa de Educación Financiera).

- La **estrategia informativa** ligada al subprograma de Difusión de Información, con el propósito de difundir información calificada al consumidor financiero y de esta manera mejorar su capacidad de interpretación de contenidos financieros significativos según sus características, que les permitan ampliar su visión sobre la importancia de temas financieros en su vida personal y laboral, cualificar su interacción con el sistema financiero y conocer la actualidad de la dinámica económica del país.
- La **estrategia formativa** ligada al subprograma de Educación Financiera, con el propósito de difundir y enseñar información financiera calificada al consumidor financiero que le permita tener un conocimiento más apropiado y veraz sobre los temas planteados en el Plan de Educación Financiera alineados a la normativa vigente.



**Afiches**



Los objetivos alcanzados a través del Plan de Educación Financiera, son los siguientes:

1. Mejorar la cultura financiera de los clientes urbanos, periurbanos y rurales promoviendo un mayor conocimiento de los productos y servicios financieros.
2. Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece Banco Prodem S.A.
3. Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
4. Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.

5. Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos, aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación.
6. Incentivar programas de capacitación interna con los colaboradores de Banco Prodem S.A.



**Cuadernos**

La estrategia de comunicación del Plan de Educación Financiera para la gestión 2016 se realizó mediante el personaje creado en nuestra Institución, llamado “Don Prodemcio” y su acompañante una “alcancía en forma de cerdito”. Ambos visitaron áreas rurales enseñando la importancia del ahorro para adultos y jóvenes, el uso de los diferentes canales de atención al cliente, importancia del manejo de los recursos financieros e incluyó la visita por regiones a lo largo del año, impulsando así la bancarización y educación financiera en áreas lejanas y poco accesibles, promoviendo también la mejora en las condiciones de vida de las poblaciones.

El Sub Programa de Educación Financiera contó con la siguiente estrategia de comunicación:

1. **Visita a Unidades Educativas urbanas y rurales a través de talleres educativos didácticos: a través de las mismas** se desarrollaron talleres educativos presenciales didácticos a estudiantes de último año de secundaria y a padres de familia. Los temas que se tocaron a través de esta metodología fueron: Características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, el ahorro y el rol de ASFI en el Sistema financiero.



**Volantes**

2. **Visita a Centros y Hogares de niños y jóvenes bajo los programas de RSE:** el Banco realiza actividades en Responsabilidad Social a este grupo de interés y los temas que se tocaron a través de esta metodología fueron: Características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, el ahorro y el rol de ASFI en el Sistema financiero.

3. **Jornadas de Educación Financiera organizadas por ASFI:** mediante ferias de Educación Financiera a Nivel Nacional realizadas una vez al mes en cada ciudad en coordinación con el Ente Regulador ASFI, se tocaron a través de esta metodología los siguientes temas: Garantías, Instrumentos Electrónicos de pago y Pagos Adelantados.
4. **Explicación de temas de Educación Financiera y distribución de cartillas financieras:** se distribuyeron cartillas de educación financiera a nivel nacional donde se tocaron los siguientes temas, ¿qué significa ser garante de un crédito? Instrumentos Electrónicos de Pago, Pagos adelantados, Caja de Ahorro y DPF, Créditos, Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero, Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, Planificación Familiar Financiera, ¿Qué es ASFI?, El rol de ASFI en el Sistema Financiero, Principales tareas que cumple ASFI, ¿Qué es la CIRC? y transferencias enviadas y recibidas del exterior.
5. **Ferias comerciales con entrega de cartillas financieras:** Banco Prodem S.A. estuvo presente en distintas ferias comerciales, tales como: Día Internacional del Trigo 2016, Feria de la Salud, ACIPACC, Feria del Crédito, entre otras, entregando cartillas financieras y brindado una explicación de algunos de los temas incluidos en las mismas.

El Sub Programa de Difusión de Información contó con la siguiente estrategia de comunicación:

1. **Difusión de temas de Educación Financiera en spots de circuito cerrado a nivel nacional:** mediante esta estrategia implementada a nivel nacional los temas que se tocaron fueron: Derechos y obligaciones del consumidor financiero, El rol de la ASFI en el sistema financiero y El ahorro.
2. **Difusión de temas de Educación Financiera a través de mensajes sms vía celular:** se enviaron mensajes de texto SMS vía celular a nuestros clientes a nivel nacional. Los temas que se tocaron a través de esta metodología fueron: ¿Qué es una garantía?, ¿Qué significa ser garante de un crédito?, el cuidado que debes tener al garantizar a alguien, ¿Qué son los Instrumentos Electrónicos de Pago?, Beneficios de los instrumentos electrónicos de pago, Pagos adelantados, el Ahorro, El crédito, Planificación Familiar Financiera, ¿Qué es la ASFI? y el rol de la ASFI en el Sistema Financiero.
3. **Actualización y mejora de la página web institucional:** durante las últimas gestiones se ha trabajado con más fuerza en la sección de Educación Financiera de la página Web de Banco Prodem S.A., con el objetivo de hacerla más clara, visible y completa. Este trabajo fue llevado a cabo para brindar mayor información a los distintos grupos de interés que deseen conocer sobre el tema. En este acápite se ha incluido el material de educación financiera y los videos generados sobre información financiera y educación financiera. Ambos tipos de materiales están generados en un formato amigable, con nuestro personaje *Don Prodemcio*, para llegar de manera efectiva, clara y didáctica a nuestros grupos de interés. Nuestra dirección Web es : (<https://www.prodem.bo/index.php/educacion-financiera>).

**Página Web  
Educación  
Financiera**



Adicionalmente, durante la gestión 2016 hemos capacitado a nuestra gente para una mejor atención al cliente, en temas como derechos de los clientes y usuarios, canje y fraccionamiento, tiempo de espera, punto de reclamo. Asimismo, se ha promovido la educación financiera hacia clientes a través de la página web, material audiovisual e impreso en general.



De acuerdo a lo establecido en el Plan de Educación Financiera de Banco Prodem S.A., hemos visitado alrededor de 90 unidades educativas a nivel nacional, alcanzando a más de 5.700 personas.

A continuación se exponen los resultados de impartir Educación Financiera durante la gestión 2016:

<i>Proyecto</i>	<i>Número de consumidores financieros beneficiados (1er semestre)</i>	<i>Número de consumidores financieros beneficiados (2do semestre)</i>	<i>Número de consumidores financieros beneficiados</i>
<b>Educación Financiera</b>			
Ferias comerciales con entrega de cartillas financieras	-	1.838	<b>1.838</b>
Jornadas de Educación Financiera	8.471	15.207	<b>23.678</b>
Educación a través de cartillas de Educación Financiera	-	11.991	<b>11.991</b>
Educación a Unidades Educativas urbanas y rurales	5.731	-	<b>5.731</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14.202</b>	<b>29.036</b>	<b>43.238</b>
<b>Difusión de Información Financiera</b>			
Difusión a través de spots de circuito cerrado	10.483	18.773	<b>29.256</b>
Difusión a través de mensajes SMS vía celular	-	70.317	<b>70.317</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10.483</b>	<b>89.090</b>	<b>99.573</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24.685</b>	<b>118.126</b>	<b>142.811</b>



## 6.16 MECANISMOS FORMALES PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS

Nuestra Entidad cuenta con Políticas, Normas, Procedimientos y una estructura para la atención de reclamos mediante el “Punto de Reclamo”, debidamente aprobados por el Directorio.

Con el objetivo de facilitar el acceso a este servicio, el mismo se encuentra debidamente identificado y habilitado en nuestros Puntos de Atención Financiera y en nuestra página web, pudiendo realizar reclamos también mediante nuestro Centro de Contactos.

A continuación se tiene un detalle de los tipos de reclamos recibidos y atendidos durante las últimas dos gestiones, en los que se aprecia un leve incremento:

<i>Concepto</i>	<i>2016</i>	<i>2015</i>
Atención al cliente	65	70
Banca por Internet	2	-
Boleta de garantía	-	1
Caja de ahorro	20	14
Central de riesgos	-	3
Central de Información Crediticia	3	-
Créditos	114	95
Crédito de Vivienda de Interés Social	3	-
Crédito Productivo	1	-
Depósitos a Plazo Fijo	1	1
Giros y transferencias	-	-
Giros y remesas	2	-
Órdenes de retenciones y suspensiones	10	-
Órdenes judiciales y retenciones	-	9
Pago de impuestos y servicios	-	-
Tarjeta de Crédito	1	-
Tarjeta de Débito	4	21
Fraccionamiento de material monetario	-	1
Cuenta Corriente	-	-
Canje de billetes	-	3
Banca por internet	-	-
Burós de información crediticia	-	1
Comisiones y cobros	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>222</b>

## **6.17 SOCIEDAD**

Desplegamos importantes esfuerzos en favor de diversos sectores de la comunidad a través de diversos programas de apoyo internos y externos. A través de proyectos que promueven la educación infantil, la inclusión social, la salud, la alimentación, la cultura, el deporte y el medio ambiente, Banco Prodem S.A. apoya para contribuir con el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo social y económico de la sociedad, especialmente de la niñez y juventud en Bolivia.

### **6.17.1 FUNDACIÓN KAYA CHILDREN INTERNATIONAL.**

La Fundación Kaya, hasta la fecha de su cierre en el mes de Abril de 2016, brindó a niños y niñas de la calle (objeto de violencia, abuso y de familias desintegradas) la oportunidad de tener una vida digna bajo la protección familiar, atendiendo un programa de acogimiento con niños, niñas, adolescentes y jóvenes bajo un modelo familiar.

El apoyo que nuestro Banco brindó a esta organización se materializaba a través de nuestro consultorio odontológico ubicado en la Fundación Kaya completamente subvencionado por el banco incluyendo los honorarios de la Dra. a cargo. Por otra parte, el Banco también apoyaba de manera constante al comedor de la Fundación KAYA, ofreciendo la oportunidad de que los niños puedan mejorar su alimentación diaria con comida saludable.

### **6.17.2 ASOCIACIÓN BENÉFICA REMAR**

Es una Asociación benéfica que ayuda a niños, jóvenes y adultos a combatir problemas de drogadicción y alcoholismo. Apoyamos a Remar con tres comedores populares para niños de escasos recursos de zonas alejadas y humildes. Uno de los comedores está ubicado en Alto Nuevo San Pedro de la zona Alto Achachicala. El segundo comedor en la zona de Rio Seco en la ciudad de El Alto y el tercero en la localidad de Cotoca en el departamento de Santa Cruz.

Llega el medio día y los pequeños comensales empiezan a aparecer en los comedores provenientes de varias cuerdas a la redonda. En muchos casos este alimento es el único que varios niños probarán en 24 Hrs. por lo que es importante que sea lo más sustancioso posible. Una vez que los niños almuerzan, retoman sus actividades diarias: algunos van al colegio, otros retornan de él y muchos otros se dirigen a sus hogares a jugar. En la gestión 2016, se apoyaron a alrededor de 110 niños con estas actividades y con agasajos navideños.

### **6.17.3 ALDEAS INFANTILES SOS**

Aldeas SOS basa su trabajo en el desarrollo saludable de niños y niñas en un entorno familiar protector integrado en una comunidad que cuenta con el apoyo social. A partir de la gestión 2014, apoyamos a Aldeas SOS con un programa de RSE denominado "Padrinazgo Empresarial", que apoya al desarrollo integral de una familia completa a través de un aporte mensual económico que coadyuva a que estos niños mejoren su calidad de vida.

Son diez niños en la ciudad de La Paz y ocho en la ciudad de Cochabamba los componentes de la familia SOS, quienes con el aporte del banco pueden llevar a cabo su plan de vida individual en aspectos relacionados con sus estudios, actividades extracurriculares, oficios, curaciones y mejoras en su salud, tratamientos médicos, entre otros aspectos. Adicionalmente, también hemos realizado agasajos navideños para las familias de La Paz y Cochabamba y para toda Aldeas SOS en La Paz para aproximadamente 120 niños.

#### **6.17.4 CENTRO DE APOYO A LA MUJER - CAM**

El Centro de Apoyo a la Mujer – CAM apoya a mujeres con alta probabilidad y riesgos de aborto. El CAM atiende a estas mujeres y a sus hijos nacidos mediante este programa.

El objetivo primordial del CAM, es evitar que las mujeres se practiquen abortos en los embarazos no deseados e intervienen con apoyo moral, psicológico y material ya que ayudan a las madres con sus gastos pre y post natales.

#### **6.17.5 ASILO LAS AWICHAS**

Con el apoyo de nuestros voluntarios, Banco Prodem S.A. visita dos veces al año a este centro de personas de la tercera edad, llevando una amplia variedad de víveres, mucha alegría, compañía y ganas de escuchar historias de vida.

Los ancianitos del asilo “Las Awichas” demuestran mucha alegría todas las veces que los visitamos y siempre nos comentan lo importante que es para ellos el poder contar con el apoyo de Banco Prodem S.A. en víveres, que es lo que más necesitan y consumen. Las personas que participan en esta actividad son los voluntarios del banco, quienes con mucha predisposición y paciencia, no solo dejan los víveres en el asilo, sino comparten gratos momentos, jugando, escuchando y ayudando a los ancianitos en su diario quehacer.

#### **6.17.6 CENTRO DE EDUCACION ESPECIAL GENOVEVA RIOS**

El Centro Genoveva Ríos para niños con capacidades diferentes, está ubicado en el municipio de Patacamaya a 95 Km de la ciudad de La Paz. Alberga a alrededor de 30 niños con capacidades especiales que recibieron con mucha felicidad toda la ayuda brindada por el banco, la cual incluía material didáctico educativo y regalos navideños.

La escuela de formación especial realiza actividades de capacitación, formación y estimulación especial para que niños con capacidades diferentes puedan mejorar sus habilidades motrices y cognitivas.

#### **6.17.7 CENTRO SOLIDARIDAD VIDA**

Centro Solidaridad Vida ayuda a niños, jóvenes y adultos a combatir problemas de drogadicción y alcoholismo. Trabaja en varios frentes en pro de lograr reinsertar a ésta población a la sociedad. Banco Prodem S.A. apoya al Centro a través de un aporte económico bimestral.

#### **6.17.8 RECORRIDOS TURISTICOS BOLTUR**

Gracias a un convenio Institucional entre Banco Prodem S.A. y la Empresa Estatal Boliviana de Turismo – BOLTUR, se propició un día de esparcimiento con guías especiales para niños de la Fundación Alalay denominado “City Tour Exploradores”.

El tour empezó en oficinas del banco, donde los niños fueron cariñosamente recibidos por el plantel ejecutivo y empleados, para luego dirigirse a las oficinas de BOLTUR en Plaza Murillo, continuar con el Palacio de Gobierno y el Teleférico Rojo.

### **6.17.9 CAMPAÑA POR UN BOLIVIANO**

De manera recurrente apoyamos la campaña denominada “Por Un Boliviano” realizada por la Fundación UNIFRANZ. Dicha campaña, desde sus orígenes, ha estado dirigida a generar soluciones preventivas y de tratamiento médico a niños, jóvenes y personas en general que padecen de cáncer.

El desafío de esta gestión fue el de generar la mayor cantidad de aportes dirigidos a la mejora de la Clínica UNIFRANZ, ubicada en una zona muy conocida de la ciudad de La Paz, donde se cuentan con equipos médicos y personal calificado para atender las necesidades de la población.

Banco Prodem S.A. apoyó con personal y toda la logística necesaria para realizar el conteo de dinero en el eje troncal del País, garantizando a la población la seguridad de sus aportes.

### **6.18 PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DE BANCO PRODEM S.A.**

El programa de Voluntariado del banco denominado “Voluntario Prodem”, agrupa a personas voluntarias de la Institución las que además de sus propias labores profesionales cotidianas, de modo desinteresado y responsable, dedican parte de su tiempo a actividades solidarias realizadas en favor de la comunidad.

La acción voluntaria exige de personas sensibilizadas y mentalizadas con el tema social, que además se comprometan asumiendo de forma responsable su ofrecimiento de tiempo libre solidario, para poner sus capacidades y experiencias en beneficio de los demás.

“Voluntario Prodem” se plantea como una acción social en la comunidad y para la comunidad. El voluntariado, como forma específica de intervención social y como expresión de compromiso solidario, se abre a un amplio abanico de acciones con múltiples formas y tareas. Durante la gestión 2016, se realizaron alrededor de 10 actividades de voluntariado en diferentes organizaciones.

## 6.19 NUESTROS PROVEEDORES



**4.072**

### *Proveedores a nivel nacional*

El Departamento de Administración considera, para la contratación de los proveedores, aspectos referidos al trabajo infantil, mujeres en estado de gestación, explotación laboral, violación a derechos humanos, criterios en los aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales.

Los servicios contratados que demandan un alto nivel de especialización, imposibilita la contratación de menores de edad; aquellos que no requieren competencias técnicas como son los servicios de limpieza, construcción, mantenimiento en general u otros, exigen al proveedor la correspondiente mayoría de edad de sus dependientes y los implementos de seguridad o trabajo esenciales, de faltar los mismos y si la situación lo amerita, nuestra Institución se encarga de la citada dotación.

Se pretende lograr un equilibrio en la negociación entre partes, velando por los intereses tanto de la organización como de los proveedores, exigiendo el cumplimiento de la calidad y tiempos estipulados, en cuanto a los bienes y servicios adquiridos, así como facilitar de manera clara los requerimientos al proveedor y otorgar un pago justo y puntual. Esta relación se basa en la confianza y transparencia de ambas partes.

El criterio de elegibilidad de proveedores toma como base a los proveedores locales para la mayoría de los ítems adquiridos, apoyando de esta manera el fortalecimiento y desarrollo de los mismos. Algunos factores que influyen en la selección de un proveedor son: costos, ubicación, calidad, garantía del bien o servicio, tiempo de entrega, monto de anticipo, etc.

En la gestión 2016, se elaboró, aprobó y difundió el Código de Ética y Conducta para Proveedores de Banco Prodem S.A., el cual tiene por objeto establecer la conducta esperada de cada proveedor alineada a los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas. El Código contempla diversas pautas de conducta de los proveedores, relacionadas con la Legislación Vigente, Derechos Humanos, Comportamiento Ético y Medidas Contra el Soborno y Corrupción, Seguridad y Medio Ambiente, Confidencialidad de los Proveedores y Responsabilidad de los Proveedores.



---

# 7

**Desempeño  
Económico**

---

## 7. DESEMPEÑO ECONÓMICO

### 7.1 COMPOSICIÓN ACCIONARIA.

A continuación se presenta la composición accionaria de Banco Prodem S.A. con corte al 31 de diciembre de 2016 (expresado en Bs):

<i>C.I. o NIT</i>	<i>NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL ACCIONISTA</i>	<i>NACIONALIDAD</i>	<i>VALOR NOMINAL DE LA ACCION</i>	<i>CANTIDAD ACCIONES</i>	<i>IMPORTE PAQUETE ACCIONARIO</i>	<i>% PARTICIPACIÓN</i>
4181475 BE	Armin Giese Parada	Boliviana	100	30	3,000	0.00%
6200047526	Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela - BANDES	Venezolana	100	4,964,530	496,453,000	99.01%
4665521 SC	Berty Añez Vaca	Boliviana	100	4	400	0.00%
3856822 SC	Cristina Barrón Molina	Boliviana	100	85	8,500	0.00%
4659520 SC	Emilio Molle Mamani	Boliviana	100	14	1,400	0.00%
1115555 CH	Gonzalo Antonio Campero Ampuero	Boliviana	100	4	400	0.00%
2020558 LP	Helmut Raúl Nuñez Suarez	Boliviana	100	69	6,900	0.00%
3895799 SC	Hernán Meneses Aillón	Boliviana	100	85	8,500	0.00%
4420418 CB	Humberto Ronald García Sánchez	Boliviana	100	14	1,400	0.00%
3430705 LP	Ismael Fabricio Sotomayor Bravo	Boliviana	100	85	8,500	0.00%
3964768 PO	José Alfredo Buhezo	Boliviana	100	30	3,000	0.00%
3429160 LP	José Arturo Alvizuri Gallozo	Boliviana	100	92	9,200	0.00%
215893 LP	José Omonte Romero	Boliviana	100	47,399	4,739,900	0.95%
4928952 LP	Juan Jimber Usnayo Laura	Boliviana	100	30	3,000	0.00%
4416960 CB	Julio Cesar Valenzuela Perez	Boliviana	100	4	400	0.00%
4608114 SC	Marcelo Ardaya Cossio	Boliviana	100	14	1,400	0.00%
3858379 SC	Marco Antonio Machaca Funes	Boliviana	100	41	4,100	0.00%
5388993 SC	Maria Luiza Álvarez Valverde	Boliviana	100	49	4,900	0.00%
1425548 PO	Marvin Javier Llanos Morales	Boliviana	100	4	400	0.00%
4155045 TJ	Miguel Ángel Camacho Coca	Boliviana	100	30	3,000	0.00%
3863002 SC	Osman Vaca Suarez	Boliviana	100	773	77,300	0.02%
4506477 CB	Ramiro Gutiérrez Amurrio	Boliviana	100	14	1,400	0.00%
4475233 CB	Rubén Denis Cholima Leigue	Boliviana	100	231	23,100	0.00%
5241706 CB	Saúl Simón Terrazas Trigo	Boliviana	100	49	4,900	0.00%
3817424 CB	Shirley Norah Soliz Tordoya	Boliviana	100	85	8,500	0.00%
3172958 SC	Tereza Márquez Velásquez	Boliviana	100	268	26,800	0.01%
3819577CB	Willans Erlan Balderrama Rojas	Boliviana	100	14	1,400	0.00%
1111878 CH	Yamil César Torres Ovando	Boliviana	100	85	8,500	0.00%
4152450 TJ	Zulma Torrez Rodríguez	Boliviana	100	30	3,000	0.00%
<b>TOTALES</b>				<b>5,014,162</b>	<b>501,416,200</b>	<b>100.00%</b>

## 7.2 COMUNICACIÓN CON LOS ACCIONISTAS

La comunicación con los accionistas es permanente y se realiza a través de distintos mecanismos, entre ellos:

1. La Memoria Anual del Banco,
2. El Informe de RSE anual,
3. El Informe Anual de Gobierno Corporativo,
4. El Informe Anual de Educación Financiera
5. El Informe de Límites de Gasto de RSE,
6. La Junta de Accionistas, entre otros.

Con relación a éste último, vale la pena mencionar que durante la gestión 2016, se registró la siguiente cantidad de Juntas de accionistas:

<i>Tipo de Junta</i>	<i>Cantidad</i>
Junta Ordinaria de Accionistas	2
Junta Extraordinaria de Accionistas	2

Los medios que la Institución utiliza para convocar a Juntas con los Accionistas son: correo electrónico, vía telefónica y publicaciones por prensa.

De igual manera cada gestión se informa a los accionistas y a otros grupos de interés, acerca de información relacionada al Banco y expuesta en la Memoria Anual Institucional y en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

La Memoria Anual Institucional contiene información general de Banco Prodem S.A., el Informe Gerencial, Estados Financieros Auditados, Dictamen del Auditor Independiente, Calificación de Riesgo e Informe del Síndico.

Por otra parte el Informe de Responsabilidad Social Empresarial contiene información relacionada a aspectos sociales, ambientales y económicos, los grupos de interés, educación financiera, gobierno corporativo, medio ambiente, clientes, colaboradores, proveedores, productos, servicios, entre otros.

Con la finalidad de promover la transparencia y la difusión de la información contenida en la Memoria Anual Institucional y en la de Responsabilidad Social Empresarial, se han incluido ambos documentos en la página web del banco, posibilitando así que tanto los accionistas como cualquier Grupo de Interés puedan leer esta información y conocer más sobre nuestro Banco.

### 7.3 BANCO PRODEM S.A. EN CIFRAS

	2016	2015
<b>Activos</b>		
Total Activo	7.792.013.116	7.115.436.961
<b>Pasivo y Patrimonio</b>		
Total Pasivo	7.120.031.013	6.523.087.426
Total Patrimonio	67.,982.103	592.349.534
<b>Empleados</b>		
Número total de empleados	2.653	2.635
<b>Canales de Atención</b>		
Número total de Canales de Atención	332	325
Cajeros Automáticos	164	148
Total de Agencias Urbanas	55	54
Total de Agencias Rurales	73	73
<b>Cartera por Género</b>		
Créditos otorgados a mujeres	2.302.048.636	2.111.457.942
Créditos otorgados a varones	4.138.142.882	3.660.978.117
Créditos otorgados a personas jurídicas	24.994.242	16.970.064
<b>Clientes por género</b>		
Cantidad de prestatarias mujeres*	53.523	54.070
Cantidad de prestatarios varones*	76.163	72.815
Cantidad de prestatarios personas jurídicas*	29	21

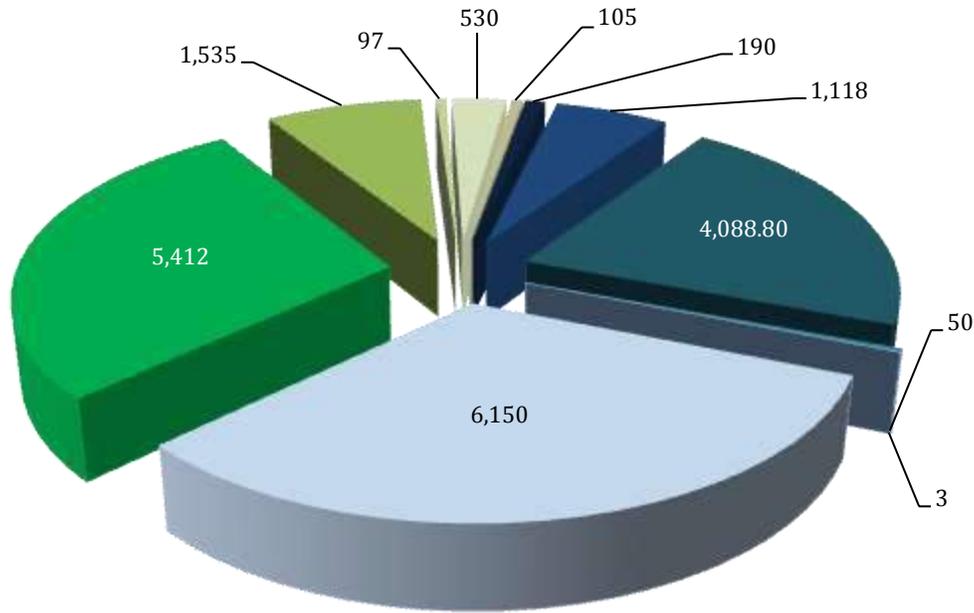
\*Cantidad expresada en número de clientes

### Indicadores Económicos Importantes

Indicador	2015	2016
ROE	18,06%	15,65%
ROA	1,43%	1,26%
Margen Neto de Utilidad	1,82%	1,58%

### 7.4 IMPUESTOS PAGADOS

Cumpliendo puntualmente con las obligaciones impositivas, los impuestos pagados a lo largo de la gestión 2016 se distribuyeron de la siguiente forma, expresado en Miles de Dólares:



■ ITF ■ IVA ■ IT ■ RET-IT ■ IT-TRANSF ■ IUE ■ AA-IUE ■ IUE-BE ■ RET-IUE ■ RC-IVA C-A ■ RC-IVA D.

## 7.5 GENERACIÓN DE VALOR

Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan información importante sobre la forma en la que el banco ha generado riqueza para sus grupos de interés.

El Valor Económico Creado (VEC) es el valor generado a lo largo de una gestión producto del giro principal del negocio y otros servicios.

El Valor Económico Distribuido (VED) es el valor y riqueza distribuida a los diferentes grupos de interés del banco; es decir, pago de sueldos y salarios para colaboradores, pago a proveedores, pago de impuestos al Estado, donaciones y actividades de RSE con la sociedad en general, etc.

Finalmente, el Valor Económico Retenido (VER), es el valor retenido en la organización para reinvertir en el banco, seguido por las provisiones y amortizaciones y reserva legal que mantenemos de acuerdo a Ley.

## Indicadores Económicos Importantes (Expresado en Bs)

VALOR ECONOMICO CREADO Y DISTRIBUIDO	2016	2015	2014
<b>VALOR ECONOMICO CREADO (VEC)</b>	<b>993,414,040</b>	<b>871,719,064</b>	<b>788,571,002</b>
a) Ingresos (ventas netas+ingresos por inversiones financieras+ventas de activos)	993,414,040	871,719,064	788,571,002
Ingresos financieros	866,943,650	807,292,666	728,055,374
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	254	5,519	7,767
Recuperación de activos financieros	61,503,475	7,610,860	6,821,814
Otros ingresos operativos	64,966,661	56,810,019	53,686,047
<b>VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO (VED)</b>	<b>866,774,173</b>	<b>754,789,802</b>	<b>682,392,695</b>
b) Costos operativos (pago a proveedores, royalties y pagos de facilitación)	401,156,285	323,126,085	283,223,359
Cargos por obligaciones con el público	169,257,866	153,309,151	110,086,842
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	295,377	1,612,963	258,213
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	556	910	1,281
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	99,874,303	48,897,440	49,682,461
Otros gastos operativos	8,624,223	5,553,875	10,422,336
Servicios contratados	35,517,671	33,079,186	30,195,852
Seguros	2,807,541	2,915,854	3,224,880
Comunicaciones y traslados	17,674,483	15,208,453	15,274,445
Mantenimiento y reparaciones	8,736,501	6,379,658	7,679,629
Gastos notariales y judiciales	1,240,776	1,331,293	1,419,135
Alquileres	25,882,267	24,283,930	22,476,435
Energía eléctrica, agua y calefacción	6,541,442	6,330,186	6,008,739
Papelería, útiles y materiales de servicio	12,894,361	13,213,675	15,121,560
Subscripciones y afiliaciones	34,570	167,316	47,254
Propaganda y Publicidad	6,208,450	5,763,770	6,241,089
Gastos de representación	0	11,454	2,096
Aportes otras entidades - Normativo por entidad	351,136	356,606	355,172
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	331,300	201,211	233,400
Diversos (menos gastos de RSE)	4,883,462	4,509,154	4,492,540
c) Salarios y beneficios sociales (Pagos totales a los empleados y contribuciones sociales)	339,402,263	338,454,961	318,592,204
Gastos de personal	339,402,263	338,454,961	318,592,204
d) Pagos a proveedores de fondos (Dividendos accionistas e intereses por préstamos)	6,161,246	6,601,396	3,959,002
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	6,161,246	6,601,396	3,959,002
e) Pagos al gobierno (Tasas e impuestos brutos)	119,629,964	86,205,092	75,762,522
Impuestos	8,977,947	2,523,948	3,119,185
Aportes ASFI	7,591,962	6,886,054	6,399,228
Multas ASFI	13,371	9,872	25,803
Aportes Fondo de Reestructuración Financiera	30,395,974	27,217,050	22,627,454
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas	72,650,710	49,568,168	43,590,852
f) Inversiones en la comunidad (Aportaciones, inversiones en comunidad y doaciones)	424,415	402,268	855,608
Responsabilidad Social y donaciones	424,415	402,268	855,608
<b>VALOR ECONOMICO RETENIDO (VER=VEC - VED)</b>	<b>126,639,867</b>	<b>116,929,262</b>	<b>106,178,307</b>





---

# 8

## Desempeño Ambiental

---

## 8. DIMENSIÓN AMBIENTAL

### 8.1 GESTIÓN RESPONSABLE DEL MEDIO AMBIENTE

Trabajamos diariamente conscientes de los temas ambientales, brindando a nuestros colaboradores capacitación y concientización en temas como el cambio climático, sensibilización y ahorro en el consumo energético, entre otros.



La sensibilización ambiental se realizó a través de campañas internas dirigidas al ahorro en el consumo de agua potable, energía eléctrica, papel, uso racional de telefonía y artefactos eléctricos y combustible.

Con relación a la biodiversidad, nuestro banco no genera impactos significativos sobre esta, por lo que no se han detectado especies de la naturaleza en peligro de extinción en ninguna de las operaciones, por ende no se diseñaron estrategias que gestionen estos impactos.

Con relación a vertidos de aguas residuales, no se ha identificado ninguno que afecte a la biodiversidad. Los vertidos del banco son únicamente de uso sanitario y de limpieza de las instalaciones y no afectan los recursos hídricos ni a la biodiversidad.

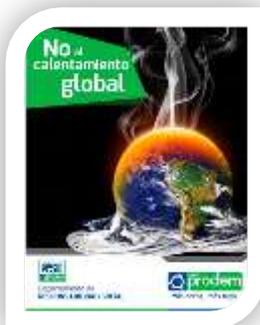
De igual manera, debido al tipo de servicios que ofrecemos, no transportamos productos, materiales o residuos peligrosos, ni producimos derrames de sustancias químicas, aceites o combustibles que podrían tener efectos negativos sobre el medio ambiente.

### 8.2 INICIATIVAS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Durante la gestión 2016, se realizaron diversas campañas internas de cuidado medio ambiental en Banco Prodem S.A., relacionadas al ahorro y cuidado de energía eléctrica, agua potable, ahorro de papel, entre otros, tratando de concientizar a los colaboradores sobre la importancia de la preservación medio ambiental.

Las campañas realizadas en la gestión, fueron:

1. Salvemos el planeta
2. Reciclemos el papel
3. Más que un papel
4. Ahorremos energía y
5. Ahorremos agua potable



### 8.3 CONSUMO DE RECURSOS

	2015		2016		Variación	
	Consumo en bolivianos	Consumo en Unidad de medida	Consumo en bolivianos	Consumo en Unidad de medida	Consumo en bolivianos	Consumo en Unidad de medida
<b>Consumo de agua</b>						
<b>Total consumo de agua potable</b>	253.487	20.393 m3	260,978	20,990 m3	7,491	597 m3
<b>Consumo de energía</b>						
<b>Total consumo de energía eléctrica</b>	6.076.699	4.822.777Kwh	6,280,463	4,980,000 kwh	203.764	157.223 kwh
<b>Total combustible consumido</b>	1.235.411	330.324 lts.	1,258,295	362.621 litros	22,884	307,440 litros
<b>Consumo de papel</b>						
<b>Total consumo de papel consumido</b>	2.328.341	160 ton.	2,017.903	139 ton.	310,438	21 ton.
<b>Gestión de residuos</b>						
<b>Tonners</b>	2.945.983	2.928 u.	3,155,706 *	3,136 u.	209,723	208 u.

\*Considera tonners, cintas y cartridges

El consumo de agua de Banco Prodem S.A. en la gestión 2016, incrementó en relación a la gestión 2015, de la misma manera, el consumo de energía, tanto de energía eléctrica como combustible, sufrió un incremento para la gestión 2016. Por el contrario, durante el periodo evaluado, se observa una reducción en el consumo de papel, en relación a la gestión 2015 y finalmente un incremento en el consumo de Tonners, Cintas y Cartridges.

### 8.4 INICIATIVAS DE PRODUCTOS AMBIENTALES

Continuando lo realizado en la gestión 2015, se está trabajando en conjunto con la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico (Swiss Contact). Debido a esto, se ha podido impulsar un producto financiero destinado al sector ladrillero artesanal y relacionado con producción más limpia (PML). El proyecto tiene la finalidad de mitigar el cambio climático a través de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y mejorar la calidad de vida de la población boliviana, promoviendo la implementación de modelos integrales de producción más limpia en los sectores artesanales de ladrillo y yeso.

El producto crediticio está orientado a satisfacer las necesidades de capital de inversión (adquisición de maquinaria y equipo amigable con el medio ambiente) requerido por los productores de ladrillo artesanal de 14 zonas a nivel nacional. Este cambio de tecnología en la producción ladrillera, significa una reducción de los gastos operativos, una mejora en la eficiencia y productividad y por ende un incremento en los ingresos de nuestros clientes.

Durante la gestión 2017 se dará mayor impulso a este producto y se verán también otras iniciativas complementarias de productos crediticios sostenibles que estén relacionados con incentivar la protección del medio ambiente.

## **8.5 GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES**

Se han gestionado procesos de contratación para el cambio de tecnología en cuanto a iluminación; una Sucursal y dos Agencias ya cuentan con el sistema completo de luces LED que mejora la luminosidad de los ambientes y baja el consumo de energía eléctrica.



---

# 9

## Informe de Calificación de Desempeño de RSE y de Desempeño Social

---

## **9. INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE Y DE DESEMPEÑO SOCIAL**



**INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
2016**