



INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gestión 2019

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Me siento satisfecho de presentarles el informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Prodem S.A., correspondiente a la gestión 2019. Este informe ha sido elaborado en conformidad a los estándares generales del Global Reporting Initiative (GRI) y los contenidos requeridos en la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

A lo largo del informe exponemos, la incorporación de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial a la planificación estratégica institucional, la cual se ve fortalecida con una misión y visión que refleja claramente nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del País.

Manifestó el logro de los objetivos estratégicos institucionales e impactos generados de nuestras acciones hacia nuestros grupos de interés, demostrando el compromiso de una gestión Socialmente Responsable, internalizada en todos los niveles de la entidad.

Desataco el aporte de la gestión de RSE para consolidar la función Social del Banco, ya que nos permitió identificar y priorizar los aspectos relevantes, para la mejora de servicios orientados a promover el desarrollo productivo y la inclusión financiera.

En esta gestión el Banco consolido importantes iniciativas, de las cuales quisiera destacar las más relevantes; el proyecto denominado “VALOR PRESENTE-VALOR FUTURO” de nuestro programa de Educación Financiera, dirigido a niñas, niños y jóvenes de zonas rurales del país brindo conocimientos en temas de planificación de sus metas a través del ahorro desarrollando nuevas habilidades para su futuro. Durante los últimos 4 años se ha venido implementando el Proyecto de Padrinazgo Empresarial, cuyo objetivo contribuye al restablecimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes en el marco de los objetivos del desarrollo para el vivir bien. Un hito importante a destacar fue el inicio de nuestras acciones dirigidas al cuidado y preservación de la Madre Tierra, con programas de sensibilización en residuos sólidos dirigidos a nuestros colaboradores como a escuelas del área rural, adicionalmente se desplegaron campañas internas de recolección de residuos sólidos que permitieron recaudar fondos a favor de organizaciones dedicada a preservar la salud infantil.

Todas estas actividades reflejan que los objetivos de nuestro Banco contribuyen al desarrollo de nuestros grupos de interés; siendo todo esto posible gracias al compromiso de nuestros accionistas, ejecutivos, y al gran equipo de colaboradores distribuidos en nuestras sucursales y agencias en todo el país. Por ello, quiero agradecer muy sinceramente por su esfuerzo y decisión, por no restringir tiempo y recursos para lograr resultados positivos en los proyectos de RSE que llevamos adelante, el comprobar que muchas personas se benefician de nuestros proyectos, nos motiva a seguir adelante y profundizar nuestra actividad socialmente responsable.

Muchas gracias!

ÍNDICE

1.	PERFIL INSTITUCIONAL	1
1.1.	VISIÓN	1
1.2.	MISIÓN	1
1.3.	ELEMENTOS DE NUESTRA VISIÓN Y MISIÓN	2
1.4.	VALORES INSTITUCIONALES.....	2
2.	INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	3
3.	DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS	4
3.1.	CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	4
3.2.	CÓDIGO DE ÉTICA.....	5
3.3.	CÓDIGO DE CONDUCTA.....	5
3.4.	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES DE BANCO PRODEM S.A.....	5
3.5.	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	6
3.6.	POLÍTICAS CONTRA EL RACISMO Y LA DISCRIMINACIÓN, RESPETO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, RESPETO A LAS MUJERES A UNA VIDA LABORAL LIBRE DE VIOLENCIA	6
4.	ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS.....	6
5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RSE	6
5.1.	FUNCIONES PRINCIPALES DEL ÁREA DE RSE.....	7
6.	IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RSE.....	7
6.1	INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL BANCO PRODEM S.A.	7
6.2	MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL BANCO PRODEM S.A..	8
6.2.1	COMPROMISO	9
6.2.2	IDENTIFICACIÓN.....	9
6.2.3	PLANIFICACIÓN	9
7.	NUESTROS PILARES ESTRATÉGICOS.....	10
7.1.	NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	10
7.2.	SOCIEDAD	11
7.3.	COLABORADORES.....	11
7.4.	CLIENTES	11
7.5.	PROVEEDORES	11

7.6.	ACCIONISTAS.....	11
8.	EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RSE.....	12
9.	PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE	20
10.	EVALUACIÓN Y CONTROL.....	20
11.	REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	20
11.1	REPORTES DE INFORMACIÓN	21
11.2	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	21
11.3	TRANSPARENCIA.....	21
11.4	COMPORTAMIENTO ÉTICO	21
11.5	RESPECTO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	21
11.6	RESPECTO A LAS LEYES.....	21
11.7	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	21
12.	CALIFICACIÓN DE RSE	22

Índice de Gráficos

Gráfico 1 :	Elementos de la Misión y Visión	2
Gráfico 2:	Lineamientos incorporados en la nueva estrategia de RSE del Banco.....	4
Gráfico 3:	Estructura Organizacional del Área de RSE	6
Gráfico 4:	Gestión de la RSE del Banco Prodem S.A.	8
Gráfico 5:	Gestión de RSE y Modelo de Implementación	8
Gráfico 6:	Modelo de Gestión de RSE en el Banco Prodem S.A.....	9
Gráfico 7:	Pilares estratégicos.....	10
Gráfico 8:	Grupos de Interés de Banco Prodem S.A.	11

Índice de fotografías

Fotografía 1:	Entrega de Tapitas recolectadas a la AVCI (Asociación de Voluntarios contra el Cáncer Infantil)	15
Fotografía 2:	Reconocimiento entregado a Banco Prodem por parte de la Fundación AVCCI.....	15
Fotografía 3:	Firma del Convenio Padrinazgo Empresarial y Familias en Contención	16
Fotografía 4:	Donación de Colaboradores al Hogar Tata San Juan de Dios	17
Fotografía 5:	Entrega de donaciones realizadas por los colaboradores	17
Fotografía 6:	Entrega de donaciones a bomberos voluntarios San José de Chiquitos	18
Fotografía 7:	Entrega de donaciones a comunidades del Municipio de San Julián	18
Fotografía 8:	Apoyo en recaudación de Fondos Centro de Rehabilitación Puntiti y cuidado para niños y jóvenes con discapacidad	18
Fotografía 9:	Limpieza Bahía de Copacabana	19

Fotografía 10: Limpieza Bahía de Copacabana	20
Fotografía 11: Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Micro Finanzas Rating	22

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Colaboradores nuevos que fueron capacitados en el Código de Ética y Conducta en la gestión 2019	5
Cuadro 2: Materialidad líneas de acción priorizadas por grupo de Interés 2019	10
Cuadro 3. Canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés.....	12
Cuadro 4: Cumplimiento de Actividades y Acciones de RSE gestión 2019	13
Cuadro 5: Actividades y acciones de RSE 2019	14
Cuadro 6: Procedimientos Manuales y Registros de RSE.....	20

INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – GESTIÓN 2019

1. PERFIL INSTITUCIONAL

Banco Prodem S.A. a lo largo del tiempo ha formado parte importante de la historia financiera nacional, plasmando hitos en la comunidad a través del desarrollo e implementación de tecnología crediticia e inclusiva hacia los sectores desatendidos en el área rural y ciudades intermedias de Bolivia.

El compromiso de mejorar el acceso financiero a las áreas geográficas postergadas se ha reflejado a través de la cobertura con puntos de atención en comunidades y ciudades fronterizas de baja bancarización. Haciendo gestión de un modelo económico inclusivo, en concordancia con la Misión y Visión del Banco.

1.1. Visión



Fuente: PEI 2015-2019, Prodem S.A.

1.2. Misión

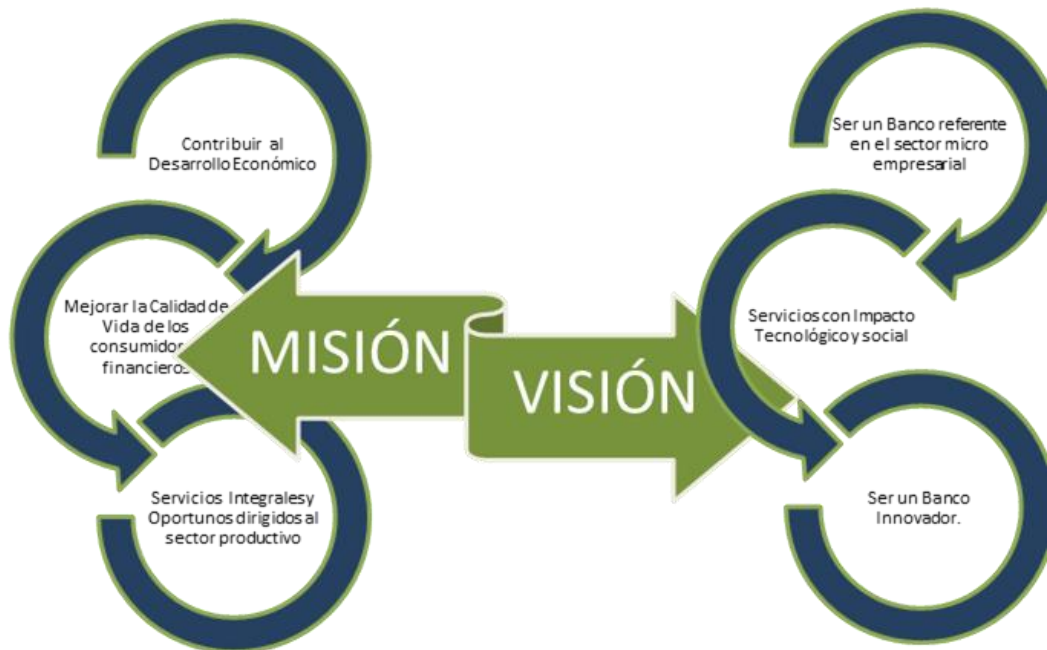


Fuente: PEI 2015-2019, Prodem S.A.

1.3. Elementos de nuestra Visión y Misión

Banco Prodem S.A. apunta a contribuir al desarrollo económico local, mejorando la calidad de vida de los consumidores financieros con servicios integrales y oportunos dirigidos al sector productivo; con liderazgo e innovación como se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico 1 : Elementos de la Misión y Visión



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

1.4. Valores Institucionales

Los valores de Banco Prodem S.A se cimientan en la base de su cultura organizacional con eficiencia, compromiso, honradez, honestidad, transparencia, confianza y vocación de servicio convirtiéndose de esta manera en la principal directriz del comportamiento de sus colaboradores, como se expone en el siguiente esquema:

Esquema N°1: Valores de Prodem S.A.

Eficiencia

- Es la relación entre los recursos utilizados y los logros conseguidos. La eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Compromiso

- Con la misión y visión – con el conocimiento – con el mejoramiento continuo – con la formalidad y el cumplimiento.
- Es la entrega intelectual, emocional y de esfuerzos que de manera voluntaria se aporta para el logro de las estrategias y objetivos organizacionales.

Honradez, Honestidad, Transparencia

- Es la cualidad de actuar y de pensar, respetando las normas que se consideran correctas y adecuadas en la comunidad en la cual se vive o interactúa.
- Es la orientación a decir y valorar la verdad en relación con los hechos vivenciados o conocidos, relacionados con el entorno, las demás personas y con uno mismo.
- Es el acceso y disponibilidad de la información de manera visible, entendible, precisa y oportuna para la toma de decisiones y acciones. La seguridad organizacional y la privacidad del consumidor financiero o funcionario, delimitan el nivel de accesibilidad.

Confianza

- Es la seguridad de que se cumplirá lo esperado. Implica la creencia de que ciertos resultados o expectativas serán alcanzados en determinadas situaciones.

Vocación de Servicio

- Pasión, anhelo e interés genuino por realizar un trabajo o una acción que ayude a los funcionarios, los consumidores financieros y la comunidad, adoptando una actitud permanente de cooperación.

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

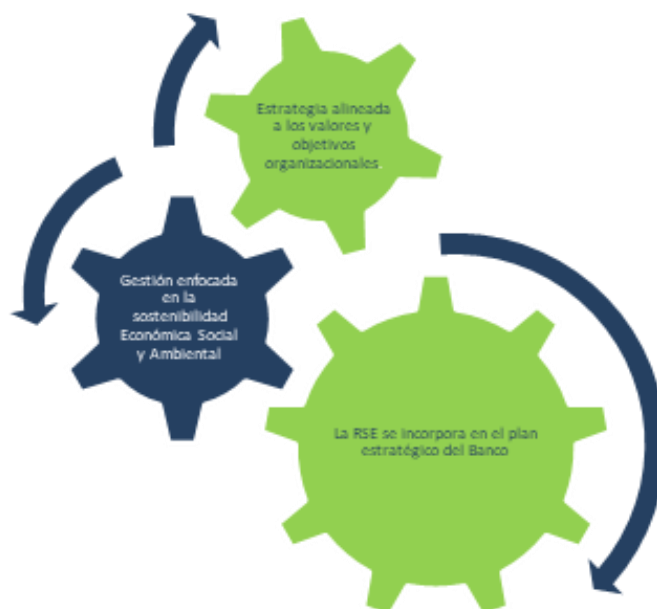
2. INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Banco Prodem S.A. coadyuva al cumplimiento de la misión y visión institucional, así como en la generación de condiciones para el logro de los objetivos estratégicos. La gestión de RSE en el Banco se formalizó desde el año 2013 planteando la primera estrategia de acción definida en su política interna.

A partir de los cambios en la normativa de Responsabilidad Social del sistema financiero nacional, en el Acta de Directorio N° 284 de fecha 28 de septiembre del 2018 se aprobó la estrategia de RSE con un horizonte 2018-2022, donde la misma pasó a formar parte integral de la estrategia general del Banco.

A continuación, se presenta 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 del 2013, Circular ASFI/365/2015 del 30 de diciembre del 2015, Circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre del 2016 y Circular ASFI/462/2017 del 31 de mayo del 2017, así como lo requerido por el Anexo 1 del Libro 10, Título I, Capítulo II – Informe de RSE.

Gráfico 2: Lineamientos incorporados en la nueva estrategia de RSE del Banco



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

El Plan Estratégico de RSE de Banco Prodem S.A., incluye los lineamientos estratégicos que están articulados con el accionar cotidiano de la institución y estos incluyen los siguientes:

- i) La rendición de cuentas ante la sociedad.
- ii) La transparencia que caracteriza el accionar hacia los distintos grupos de interés de Prodem S.A.
- iii) El comportamiento ético como principio esencial y primario que se aplica en todas las actividades del Banco.

3. DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS

Dando cumplimiento al marco normativo de acuerdo a los lineamientos estratégicos, Banco Prodem S.A. establece un sistema documentario que permite operativizar las líneas de acción para una gestión por resultados articulada a la misión, visión y valores organizacionales.

3.1. Código de Gobierno Corporativo

Banco Prodem S.A. desarrolla su gestión armonizando con su Gobierno Corporativo. Es decir, obedece el conjunto de principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones y directrices entre los integrantes de los Órganos de Gobierno del Banco, como son la Junta de Accionistas, Directorio, Alta Gerencia y Órganos de Control, bajo estándares de eficiencia, equidad y transparencia.

Este código, constituye los principios organizacionales y establece la base de una alineación sostenible; promoviendo relaciones estables y armónicas entre el Banco y todos sus Grupos de Interés. La operativización de la gestión de su Gobierno Corporativo, se la efectúa mediante el Código de Ética, Código de Conducta, la Política y el Reglamento de Gobierno Corporativo.

Documentos que son revisados y analizados anualmente por el Comité de Gobierno Corporativo, para luego ser aprobados y/o actualizados por Directorio y validados por la Junta de Accionistas.

3.2. Código de ética

Este código tiene por objeto, establecer estándares mínimos de conducta y buenas prácticas que son adoptadas por directores, ejecutivos y todos los colaboradores, el cual refleja su relacionamiento con los usuarios financieros, proveedores y grupos de interés, en el marco del respeto y la aplicación de los valores institucionales.

Cuadro 1: Colaboradores nuevos que fueron capacitados en el Código de Ética y Conducta en la gestión 2019

COLABORADORES NUEVOS QUE FUERON CAPACITADOS DE MANERA PRESENCIAL EN CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EN LA GESTIÓN 2019									
SUCURSALES									
MES	NACIONAL	LA PAZ-ORURO	POTOSÍ	COCHABAMBA	BENI-PANDO	SANTA CRUZ	CHUQUISACA	TARIJA	TOTAL
ENERO	3	9	1	16	4	18			51
FEBRERO		11	1	4	3	15		1	35
MARZO	2	11	4	11	8	1			37
ABRIL		8	2	22	1	9			42
MAYO		7			3	6		3	19
JUNIO		8		9	3	11			31
JULIO		15	2	7	6	17		1	48
AGOSTO	3	12	3	22	3	6			49
SEPTIEMBRE		4	2	4	7	5		4	26
OCTUBRE	2	11	1	5	4	3		2	28
NOVIEMBRE	1	6	2		5		1	1	16
DICIEMBRE			1	9			1	2	13
TOTAL	11	102	19	109	47	91	2	14	395
COLABORADORES CAPACITADOS A DISTANCIA CON EL CURSO "CÓDIGO DE ÉTICA-CÓDIGO DE CONDUCTA-GOBIERNO CORPORATIVO"									
SUCURSALES									
MES	NACIONAL	LA PAZ-ORURO	POTOSÍ	COCHABAMBA	BENI-PANDO	SANTA CRUZ	CHUQUISACA	TARIJA	TOTAL
dic-19	190	673	146	645	223	482	126	164	2649

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, Prodem S.A.

3.3. Código de Conducta

El código de conducta establecido en el Banco Prodem S.A., obedece a los lineamientos de la reglamentación de Defensa del Consumidor, contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). El objeto de este Código es: establecer estándares de conductas respetuosas y sanas que deberán ser asumidas por Directores, ejecutivos y colaboradores de Banco Prodem S.A., en su relacionamiento con los todos los grupos de interés.

3.4. Código de Ética y Conducta para proveedores de Banco Prodem S.A.

El Banco estableció lineamientos claros de conducta hacia sus proveedores, formalizándolos en un conjunto de principios y valores generales que rigen las acciones y los estándares de comportamiento ético, tanto en las relaciones de los proveedores como de los colaboradores de Banco Prodem S.A.

3.5. Política de Responsabilidad Social Empresarial

Desde su creación, Banco Prodem S.A. ha tenido una fuerte orientación social y de apoyo a la economía boliviana, a través del trabajo realizado en el sector micro financiero del país. Su Misión, refleja la naturaleza de un trabajo social y del impulso económico a los sectores desatendidos de Bolivia.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la política de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Prodem S.A. se formaliza a partir de la siguiente declaración:

“Contribuimos al desarrollo sostenible de la Sociedad Boliviana con un alto compromiso de Responsabilidad Social Empresarial, considerando aspectos económicos, medio ambientales y sociales, a través de una gestión de negocio responsable, con alta ética profesional, con principios de honestidad, integridad y transparencia con todos nuestros Grupos de Interés”.

3.6. Políticas contra el racismo y la discriminación, respeto a las personas con discapacidad, respeto a las mujeres a una vida laboral libre de violencia

El espíritu planteado en esta política, se desprende del marco normativo, definiendo así la posición del Banco con relación al racismo y toda forma de discriminación, el respeto a la diversidad étnica y pluricultural, así como su compromiso y defensa de los derechos de personas con discapacidad y su lucha constante contra la violencia hacia las mujeres, en todas las operaciones de carácter laboral como comercial.

4. ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

En la gestión 2019 se continuó formando parte de la Asociación de Entidades Financieras “ASOFIN”, institución gremial que representa al sector de micro finanzas en Bolivia.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RSE

Banco Prodem S.A. cuenta con un Área de Responsabilidad Social Empresarial aprobada en Directorio N°285 del 12 de octubre del 2018. En Acta de Directorio N° 319 del 29 de noviembre/2019, se aprueba la modificación al puesto de Analistas Nacional de RSE, por Auxiliar Nacional de RSE, como se observa en el gráfico de la estructura organizacional vigente:

Gráfico 3: Estructura Organizacional del Área de RSE



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

5.1. Funciones principales del Área de RSE

Las funciones principales del Área de RSE del Banco Prodem S.A. en el marco de las directrices institucionales se presentan a continuación:

1. Establecer los programas y proyectos de RSE, de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés.
2. Incorporar los lineamientos de RSE a la gestión integral del Banco.
3. Revisar y proponer el marco normativo de RSE; establecer procedimientos y normas.
4. Establecer líneas de acción, económicas, sociales y ambientales a favor de los grupos de interés del Banco.
5. Definición de metas e indicadores para mediar la gestión de RSE y Función Social.
6. Elaboración del informe de Responsabilidad Social Empresarial y la calificación de Desempeño de RSE.
7. Establecer las condiciones para la Función Social del Banco.

6. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RSE

La gestión de RSE integrada a la estrategia y función social del Banco, reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible de Bolivia, los grupos de interés en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

A continuación, se expone la forma de gestión y los lineamientos de Responsabilidad Social de acuerdo a las disposiciones de la Autoridad Competente bajo los requerimientos contenidos en la Circular ASFI/365/2015 del 30 de diciembre de 2015, Circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre de 2016 y Circular ASFI/462/2017 del 31 de mayo de 2017, así como lo requerido por el Anexo 1 del Libro 10, Título I, Capítulo II – Informe de RSE.

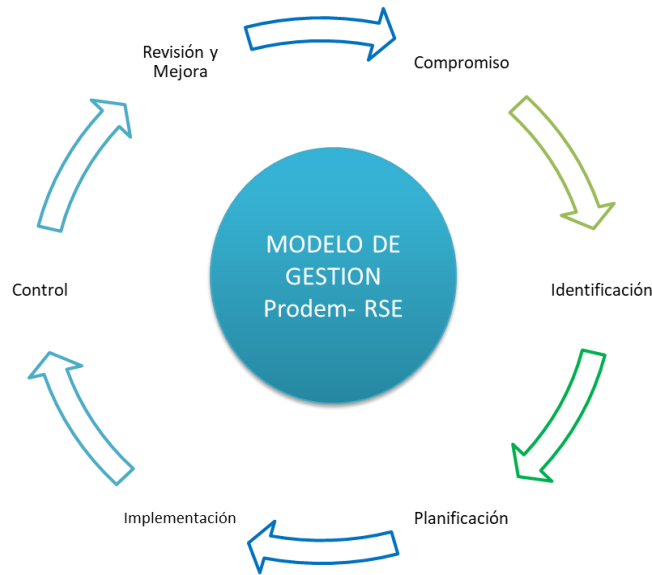
6.1 Incorporación de la RSE en la planificación estratégica del Banco Prodem S.A.

El Plan Estratégico del Banco, incluye los lineamientos normativos de RSE, así como las acciones y actividades de toda la organización, enmarcadas en las siguientes directrices.

1. La rendición de cuentas ante la sociedad.
2. La transparencia 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.

La gestión de RSE se la implementa de acuerdo a la normativa vigente, siguiendo pasos secuenciales de acuerdo al siguiente esquema:

Gráfico 4: Gestión de la RSE del Banco Prodem S.A.



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

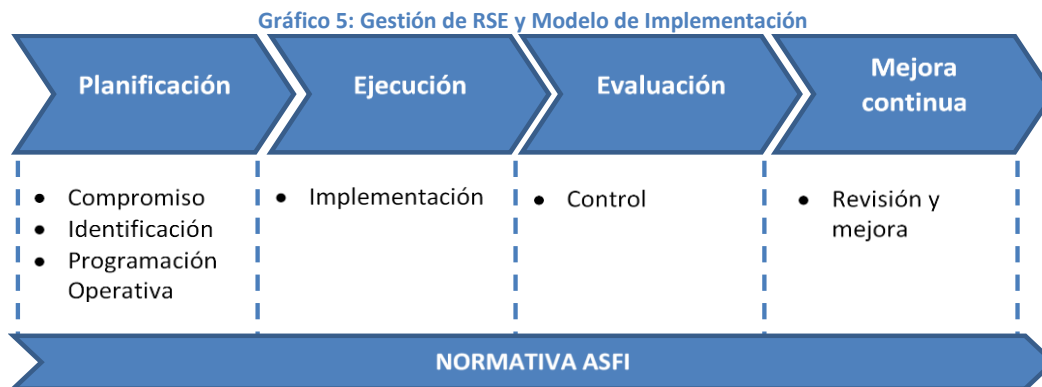
La gestión se la operativiza mediante un modelo de gestión que permite implementar la estrategia que deriva en acciones, así como la revisión y mejora continua con el fin de tener un ciclo ordenado y coherente.

6.2 Modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial del Banco Prodem S.A.

Trabajar en forma sostenible, significa tener procesos establecidos y acciones concretas para lograr disminuir los impactos generados hacia los grupos de interés del Banco, en lo económico, social y ambiental, para lo cual se plantea un modelo en base a las directrices de la norma internacional ISO 26000 y los lineamientos de gestión del ente regulador.

El modelo se fundamenta en la generación de valor dirigido a nuestros grupos de interés, mediante acciones y procesos que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente responsables y socialmente justos, monitoreando mensualmente el cumplimiento de las metas propuestas en el plan de RSE.

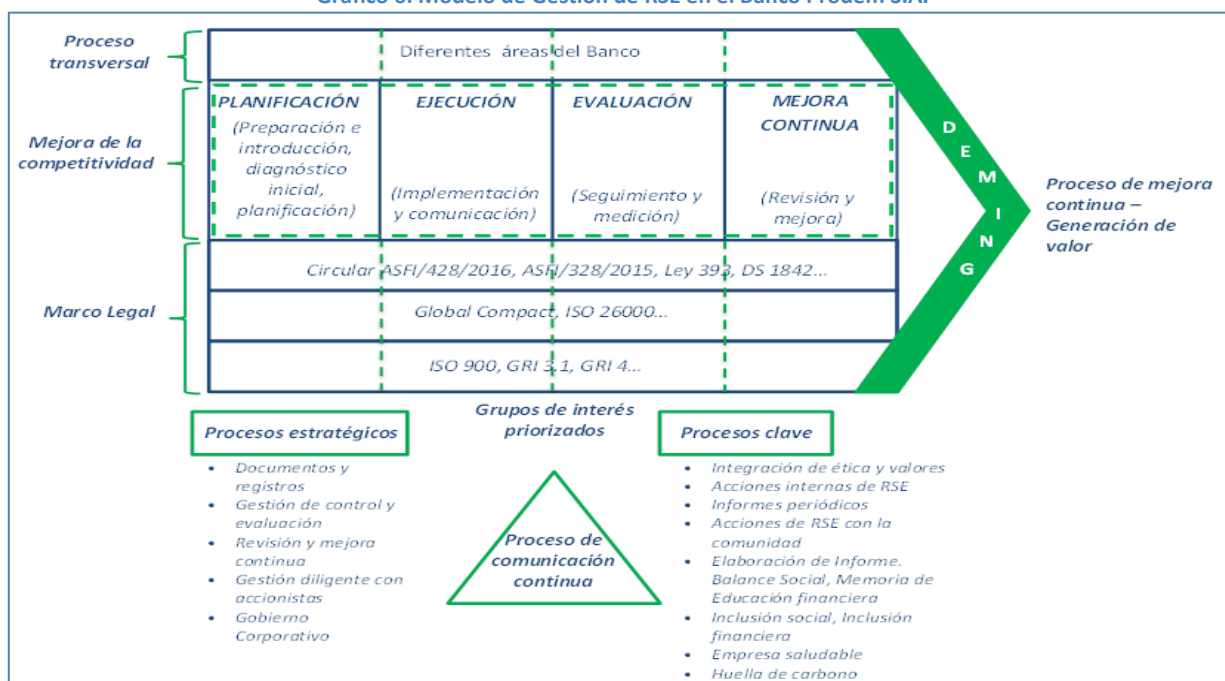
En siguiente gráfico se ilustra el modelo de implementación de la gestión la Responsabilidad Social Empresarial dentro del Banco:



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

Complementariamente el modelo se transversaliza a todas las áreas del Banco, en un círculo de mejora continua como se ilustra en el siguiente esquema:

Gráfico 6: Modelo de Gestión de RSE en el Banco Prodem S.A.



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

La implementación del modelo de RSE en el banco, contempla las siguientes fases:

6.2.1 Compromiso

El alto Compromiso de la máxima autoridad del Órgano de Gobierno permite incorporar los lineamientos de RSE en la Misión y Visión del Banco.

6.2.2 Identificación

El proceso de identificación se lo realiza a partir de un análisis basado en un diagnóstico interno y externo de la realidad de RSE en el Banco. Basados en esta información, se procede a construir toda la estrategia de RSE, identificando los requisitos legales aplicables a la actividad y aquellas que se han asumido de manera voluntaria, identificando y evaluando a las partes interesadas.

6.2.3 Planificación

La etapa de Planificación proyecta las necesidades identificadas en nuestros grupos de interés; considerando un diagnóstico inicial, que incluye las expectativas y necesidades de los grupos de interés para el planteamiento de programas y proyectos en función al tipo y magnitud de impacto sobre ellos. Las acciones y actividades se plantean función a los aspectos materiales del plan de RSE, como se expone en el siguiente cuadro:

Cuadro 2: Materialidad líneas de acción priorizadas por grupo de Interés 2019

Pilares estratégicos	Grupos de Interés	Áreas de Acción	Zonas Geográficas	Programas
Económico - Social - Ambiental	Sociedad	Educación – salud – Desarrollo Social	Urbano-Rural	<ul style="list-style-type: none"> • Mi jardín Ecológico • Apoyo a Aldeas Infantiles SOS. • Educación financiera para niños y jóvenes. • Educación Ambiental • Limpieza y descontaminación en zonas rurales.
Social - Ambiental	Colaboradores	Calidad de vida laboral Capacitación, programas de Voluntariado, campañas de apoyo por desastres naturales	Urbano-Rural	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de donaciones, en caso de desastres naturales Internas. • Voluntariado- recaudación de tapitas para niños con cáncer • Voluntariado – elaboración y donación de ECOLADRILLOS • Campaña de reciclaje de pilas en desuso. • Voluntariado en campañas de limpieza y descontaminación. • Capacitación en Educación Financiera.
Social- Económico	Clientes	Educación Financiera Mejora continua e innovación de servicios	Urbano-Rural	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Financiera
Social- Económico	Proveedores	Cumplimiento normativa interna	Urbano-Rural	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento al Código de ética y de Conducta para proveedores
Económico	Accionistas	Buenas Practicas Generación de Valor	Urbano-Rural	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de valor en lo planes y programas

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

7. NUESTROS PILARES ESTRATÉGICOS

La gestión de RSE dentro del Banco se define en lineamientos generales de acción que son nuestros pilares fundamentales en los ámbitos Social, Económico y Ambiental, que a continuación son ilustrados:

Gráfico 7: Pilares estratégicos

Ámbito económico



- Valor Económico Generado
- Valor Económico distribuido

Ámbito social



- Talento Humano
- Inclusión Financiera
- Relación con las comunidad

Ámbito ambiental



- Capacitación y concientización ambiental

7.1. Nuestros grupos de Interés

Los Grupos de Interés son 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 los siguientes:

Gráfico 8: Grupos de Interés de Banco Prodem S.A.



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

7.2. Sociedad

Para el grupo de interés denominado "Sociedad", Banco Prodem S.A. enfoca sus esfuerzos en el siguiente segmento.

- Niños: (0 – 15 años de edad) poniendo énfasis en mejorar la calidad de vida, educación/formación, nutrición y salud en el área rural y urbano a nivel nacional.

7.3. Colaboradores

Para el grupo de interés denominado "Colaboradores" Banco Prodem S.A. orienta sus esfuerzos en el siguiente segmento:

- Todos los funcionarios del Banco, poniendo énfasis en mejorar su calidad de vida laboral, capacitación integral, salud y promoviendo el voluntariado corporativo.

7.4. Clientes

Para el grupo de interés denominado "Clientes" Banco Prodem S.A. enfoca sus esfuerzos en los siguientes segmentos:

- Clientes del área rural poniendo énfasis en Educación Financiera con mejora continua e innovación de servicios.

7.5. Proveedores

Para el grupo de interés denominado "Proveedores" Banco Prodem S.A. orienta sus esfuerzos en actividades que involucran el reforzamiento de la confianza, la equidad y la transparencia en el inter relacionamiento constante de ambas partes.

7.6. Accionistas

Para el grupo de interés denominado "Accionistas" Banco Prodem S.A. enfoca sus esfuerzos en actividades que involucran el reforzamiento de la transparencia, las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y la generación de valor.

El Banco utiliza diversos mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los grupos de interés como informes de satisfacción, canales de comunicación mediante los colaboradores en las agencias, centro de contacto y redes sociales.

A continuación, se muestra el cuadro que contiene la matriz de canales de comunicación con los grupos de interés.

Cuadro 3. Canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés

GRUPOS DE INTERÉS (GGII)	OBJETIVOS CON CADA GGII	RESPUESTAS DE BANCO PRODEM S.A. FRENTE A EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
COLABORADORES	Canales claros de comunicación, identificación y cultura	Código de ética, código de conducta bienestar y calidad de trabajo, reconocimiento	Boletines de contacto, intranet, internet, canal de denuncias, informe de RSE
CLIENTES	Permanente contacto, productos y servicios de alta calidad, trato profesional y cordial	Código de ética, código de conducta, programas de orientación al cliente, Estudio de satisfacción.	Atención Punto de Reclamo, página web, centro de contacto, redes sociales
SOCIEDAD	Promover educación financiera, contribución al desarrollo del país, apoyo social	Código de ética, código de conducta con proveedores.	Avisos en prensa, actividades de voluntariado, proyectos de RSE
ACCIONISTAS	Confianza y transparencia, rentabilidad y sostenibilidad, información	Código de ética, código de conducta, prevención de lavado de dinero y actividades ilícitas, buenas prácticas de Gobierno Corporativo, Informes	Memoria Anual de Estados Financieros, Informe de RSE, Junta de accionistas, Informe anual de Gobierno Corporativo, Informe de Límites y destino de RSE
PROVEEDORES	Permanente contacto, apoyo a proveedores locales, legalmente constituidos y alineados a mejores prácticas de RSE	Código de ética y conducta para proveedores, preferencia por proveedores locales, condiciones justas de trabajo	Contratos justos, reuniones periódicas, página web

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

8. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RSE

El plan de RSE 2019, contemplo varias acciones alineadas a los pilares estratégicos, orientados a satisfacer las demandas de los grupos de interés que a continuación se detallan:

Cuadro 4: Cumplimiento de Actividades y Acciones de RSE gestión 2019

Pilar Estratégico	Grupos de Interés	Zona Geográfica	Nombre del Proyecto	Socio Estratégico	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Resultados Esperados	Resultados Logrados
Económico-Social - Ambiental	Sociedad	La Paz	"Contamina solo aquí" Reciclaje de Pilas	Gestión Ambiental HAM	Mayo	Diciembre	Crear conciencia en nuestros funcionarios de la importancia del reciclaje de pilas.	Los colaboradores de la Sucursal La Paz Oruro y Nacional recaudaron 200kg. de pilas en desuso.
	Sociedad	Nivel Nacional	Reutilizando ayudamos al Planeta: Eco ladrillos	Organización Proyecto de Vida	Abril	Noviembre	Crear conciencia en nuestros funcionarios de la importancia del a reutilización de residuos	Los Colaboradores de la oficina Nacional y Sucursal La Paz- Oruro, elaboraron 71 Eco ladrillos, que fueron Donados a la Escuela Virgen del Socavón para su Jardín ecológico
	Sociedad: Niños	Nivel Nacional	Una tapita por los chicos	Asociación de Voluntarios contra el Cáncer Infantil	Abril	Diciembre	Recolectar la mayor cantidad de tapitas para la compra de insumos médicos para los niños con cáncer.	Los colaboradores del Banco a nivel Nacional lograron recaudar 300 Kilos de tapas plásticas para la campaña de niños con cáncer.
	Sociedad	La Paz	Donación Humanitaria damnificados Bajo Llojeta Municipio de La Paz	Gobierno Autónomo Municipal de La paz	Mayo	Mayo	Beneficiar a 50 familia damnificadas por los deslizamientos en el Municipio de La PAZ -Zona Bajo Llojeta	parte del Banco Un donación de Bs.6.000 por parte de los colaboradores Se apoyo a 80 Familia damnificadas que recibieron los productos donados.
	Sociedad	Nacional	Equipos de Seguridad, botiquines y alimentos a damnificados de los incendios forestales de la Chiquitania .	Gobiernos municipales de la Chiquitania - Santa Cruz	Agosto	Agosto	Recaudación de Bs. 40.000,00	Recaudación de Bs. 58.985,00. Apoyo a 9 Municipios Afectados por el fuego. 300 familias beneficiarias.
	Sociedad: Niños	El Alto	Mi jardín Ecológico	Organización Proyecto de Vida y Unidad Educativa Virgen del Socavón	Abril	Noviembre	temas ambientales y de reciclaje de basura. Implementar un Jardín con material reciclado en la Escuela Virgen del Socavón de la Ciudad de El Alto.	Entrega del Jardín Ecológico terminado
	Sociedad - Niños	Sucre- Tarija- Cochabamba- Potosí	Padrinazgo Empresarial Familias en contención	Aldeas infantiles SOS	Enero	Diciembre	Apoyar económicamente a 8 familias	Apoyo económico y desarrollo social 2 de ellas dentro del programa "Padrinazgo empresarial" y 6 dentro del programa "Familias en Contención" en las ciudades de Cochabamba, Sucre Potosí y Tarija respectivamente, coadyuvando al desarrollo integral y restitución de derechos a 44 niñas y niños.
Clientes-Sociedad- colaboradores	Nacional	Programa de Educación y difusión Financiera				25,542 personas capacitadas en educación financiera. 25,542 personas informadas en temas de educación financiera	45,433 personas capacitadas en educación financiera.167,443 personas informadas en temas de educación financiera	

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

De forma complementaria, a continuación, se resumen los principales logros de programas y proyectos implementados por el Área de RSE:

— **Programa de Educación y Difusión financiera:**

La educación coadyuva a superar la pobreza y la desigualdad. A lo largo de la gestión 2019 se ha trabajado en diferentes actividades relacionadas con la educación financiera llegando a los consumidores financieros y la sociedad en general de manera clara y oportuna.

La Educación Financiera se refiere al conjunto de habilidades y conocimientos que permiten tomar decisiones informadas en todas las actividades financieras.

El principal objetivo del programa de educación financiera, es aportar al éxito de la estrategia de inclusión y profundización financiera, otorgando el suficiente conocimiento a consumidores financieros para sus futuras decisiones.

El Programa de Educación Financiera contó esencialmente con dos estrategias: la primera formativa (sub programa de Educación Financiera) y la segunda informativa (sub programa de Difusión de Información).



La **estrategia informativa** ligada al subprograma de Difusión, tuvo el propósito de difundir información en temas específicos contenidos en la cartilla de Educación Financiera, que son de interés general.

La **estrategia formativa** ligada al subprograma de Educación Financiera, tuvo el propósito de educar al consumidor financiero en temas amplios contenidos en la cartilla de Educación Financiera, de interés específico a ciertos sectores de la población.

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

1. Mejorar la cultura financiera de los clientes urbanos, periurbanos y rurales promoviendo un mayor conocimiento de los servicios y productos 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.
7. Educar sobre las garantías no convencionales.

A continuación, se exponen los resultados del programa de Educación Financiera durante la gestión 2019:

Cuadro 5: Actividades y acciones de RSE 2019

Proyecto	Meta Propuesta	Meta Lograda
SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA		
"Valor Presente, Valor futuro"	6.000	6.063
Aprender más, decidir mejor - Agencias	15.000	15.619
Aprender más, decidir mejor - funcionarios	2.100	2,348
Aprender más, decidir mejor - Visitas	21.000	21.000
Aprender más, decidir mejor - Personas con discapacidad	100	403
SUBPROGRAMA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN		
Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio – Spot- Web- Boletas de pago de Crédito- Facebook- Instagram- correo interno corporativo	25,542	167,443

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

— Proyectos para la Sociedad

Se han realizado importantes esfuerzos en favor de diversos sectores de la sociedad a través de programas de apoyo internos y externos. Los proyectos que promueven la educación infantil, la inclusión social, salud, alimentación, cultura y el medio ambiente. En ese contexto se desarrolla a continuación los programas y acciones implementadas en la gestión del presente reporte.

— Proyecto una Tapita por los Chicos

La Asociación de Voluntarios contra el Cáncer Infantil, es una organización sin fines de lucro que fue fundada el año 2012, con el fin de mejorar la calidad de vida de los niños diagnosticados con cáncer y sus familias, buscando soluciones a la problemática que acompaña a todos los aspectos del cáncer infantil y su tratamiento en nuestro país.

El Banco tomó la decisión de unirse a esta campaña por segundo año consecutivo, con la recolección de tapitas de plástico a nivel nacional para coadyuvar a cubrir los gastos de urgencia de estos niños.

En total se logró recaudar 300 Kg. a nivel nacional, cumpliendo con la meta propuesta para la gestión 2019.

Fotografía 1: Entrega de Tapitas recolectadas a la AVCI (Asociación de Voluntarios contra el Cáncer Infantil)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

Fotografía 2: Reconocimiento entregado a Banco Prodem por parte de la Fundación AVCCI



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— Proyecto Padrinazgo Empresarial y Familias en Contención Aldeas Infantiles SOS

Por quinto año consecutivo Banco Prodem apoyó a 8 familias de Aldeas Infantiles SOS, 2 de ellas dentro del programa “Padrinazgo empresarial” y 6 bajo el programa “Familias en Contención” en las ciudades de Cochabamba, Sucre Potosí y Tarija respectivamente, el objetivo del apoyo fue coadyuvar al desarrollo integral y restitución de derechos de 44 niñas y niños en situación de vulnerabilidad.

Fotografía 3: Firma del Convenio Padrinazgo Empresarial y Familias en Contención Prodem S.A. y Aldeas Infantiles SOS



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— Donación humanitaria deslizamientos Bajo Llojeta La Paz

A partir del deslizamiento ocurrido en el sector de Inmaculada Concepción de la zona bajo Llojeta, en la avenida Kantutani, más de 60 viviendas fueron destruidas, 88 familias sin hogar y 380 personas afectadas por el desastre.

Banco Prodem frente a esta situación y en el marco de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresaria en cuanto al apoyo a nuestros grupos de interés (sociedad) y en cumplimiento a los valores institucionales que nos caracterizan, realizó una campaña de recaudación interna de productos de higiene personal, agua embotellada y alimentos con el fin de solidarizarse con las familias y personas damnificados por los deslizamientos ocurridos.

La campaña logró una recaudación de Bs. 6,000.00 (Seis mil bolivianos 00/00) en efectivo que fueron destinados a la compra de alimentos. En especie se recaudó 70 Kg. de productos de higiene y 2,630 litros de agua donados por el Banco. Las donaciones realizadas beneficiaron a 80 familias y 400 personas afectadas.

Fotografía 4: Donación de Colaboradores al Hogar Tata San Juan de Dios



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

Fotografía 5: Entrega de donaciones realizadas por los colaboradores



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— Campaña recaudación interna Todos por la Chiquitania

El incendio forestal suscitado en la Chiquitania boliviana en 2019, dejó más de 5.3 millones de hectáreas quemadas, 4,472 familias afectadas y más de 1,000 especies de fauna sin habitat.

La magnitud de la afectación a nuestra riqueza natural, despertó la iniciativa y solidaridad de nuestros colaboradores que tuvieron una respuesta inmediata desde los diferentes departamentos del país, recaudando materiales y dinero en efectivo que se utilizó para apoyar el trabajo de los bomberos y voluntarios que participaron en el arduo trabajo de apagar el incendio de tal magnitud.

El dinero recaudado fue de Bs. 58,985.00, y se lo destinó a la compra de equipamiento para control del fuego, alimentos, bebidas hidratantes, medicamento para quemaduras entre otros. El impacto de la campaña ha beneficiado a 9 municipios de la Chiquitania, 70 voluntarios y más de 500 personas afectadas.

Fotografía 6: Entrega de donaciones a bomberos voluntarios San José de Chiquitos



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

Fotografía 7: Entrega de donaciones a comunidades del Municipio de San Julián



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— **Apoyo a personas con discapacidad, Centro Puntiti**

El Centro Puntiti, creado en 1996, presta servicios sociales a 140 niños y jóvenes con discapacidad severa. Anualmente el Centro organiza una Kermesse para la recaudación de fondos destinados a la compra alimentos, medicamentos y refacciones generales de las instalaciones.

La sucursal de Cochabamba, por tercer año apoyó a su realización con la participación de funcionarios voluntarios, quienes colaboraron con la contratación del sonido para el evento, la instalación del escenario, la venta de rifas y donaciones en especie (pañales, leche, raciones secas). El evento logró recaudar más de Bs. 60,000.00 (Sesenta mil bolivianos 00/00), cumpliendo con la meta propuesta por el Centro.

Fotografía 8: Apoyo en recaudación de Fondos Centro de Rehabilitación Puntiti y cuidado para niños y jóvenes con discapacidad



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— **Proyectos de Medio Ambiente: Jornada de limpieza playa de Copacabana**

Se apoyó a la realización de una jornada de limpieza de desechos sólidos (basura) existentes en la Playa de Copacabana y sus alrededores, el Banco contribuyó con la provisión bolsas de Polietileno, ponchillos y guantes para el recojo manual de los desechos. Se contó con la participación de 115 voluntarios y se logró acopiar 9,500 Kg. de basura durante la jornada.



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— **“Contamina sólo aquí” reciclaje de pilas**

El Banco comprometido con el reciclaje y el manejo apropiado de residuos, motivó a los colaboradores a depositar las baterías y pilas en desuso, con el fin de darle un destino apropiado y así mitigar la contaminación generada por estos desechos. En la gestión 2019 se acopio un total de 200 kg. de pilas en desuso que fueron entregadas a la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos correspondiente al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

— **Reutilizando ayudamos al Planeta “Ecoladrillos”**

Se realizó un concurso entre la Sucursal La Paz-Oruro y oficina Nacional para la elaboración de ladrillos ecológicos con el fin de concientizar a los colaboradores en la reducción, reutilización y reciclaje de residuos sólidos para disminuir la carga ambiental. Los colaboradores realizaron 71 Ecoladrillos que fueron donados a la Escuela Virgen del Socavón para utilizarlos en su Jardín Ecológico.

— **“Mi Jardín Ecológico”**

En la gestión 2019 se firmó un convenio de alianza estratégica entre la Fundación Alternativa, el Banco Prodem S.A. área de Responsabilidad Social y la Casa de la Solidaridad, el Proyecto de Vida para la implementación de un proyecto social denominado “JARDIN ECOLÓGICO” que benefició a la Unidad Educativa Virgen del Socavón de la ciudad de El Alto.

El Banco apoyó con la construcción del Jardín Ecológico donde participaron 70 personas de la comunidad, 137 Padres de Familia, 16 maestros, 15 voluntarios y 263 estudiantes.

Fotografía 10: Limpieza Bahía de Copacabana



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

9. PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE

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

Cuadro 6: Procedimientos Manuales y Registros de RSE

Manuales y Registros	Contenido
Se elaboraron, actualizaron y divulgaron los siguientes documentos y procedimientos:	<ul style="list-style-type: none"> - NP-RSE Normas y Procedimientos para Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos para Donaciones Sociales - PO-RSE Política de Responsabilidad Social Empresarial - PO-RSE Política Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación - RE-RSE Reglamento Interno de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

10. EVALUACIÓN Y CONTROL

En Banco Prodem S.A., periódicamente se evalúa los programas de Responsabilidad Social Empresarial mediante la verificación del cumplimiento de indicadores y metas programadas en el sistema de seguimiento y control del plan estratégico y Plan Operativo Anual.

Este monitoreo de cumplimiento y control, permite identificar preventivamente las desviaciones y corregirlas para el buen desempeño de los programas comprometidos.

11. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

En este punto también incluimos las evaluaciones externas a proyectos y programas de RSE, estudios para identificar los sesgos y brechas existentes entre lo planificado, lo ejecutado y el

impacto generado. Una buena práctica de mejora continua es la evaluación externa realizada a la gestión de RSE que cada año se la realiza a través de una empresa consultora independiente.

11.1 Reportes de información

La gestión de RSE se la expone mediante el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, el cual permite comunicar y difundir información clara, veraz y oportuna de las actividades realizadas y el impacto alcanzado.

11.2 Rendición de cuentas

En Banco Prodem S.A. rendimos cuentas ante la sociedad en general de los impactos sociales, ambientales y económicos a través del Informe de Responsabilidad Social Empresarial, el Informe de Gobierno Corporativo y el informe anual de Educación Financiera los cuales fueron remitidos al Ente Regulador y publicados en la página web de la institución.

11.3 Transparencia

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

11.4 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, las Políticas de Gobierno Corporativo, 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.

11.5 Respeto a los intereses de los grupos de interés

Nuestros Grupos de interés han sido formalmente definidos y aprobados en sesión y acta de Directorio N° 284 de fecha 28 de septiembre del 2018. En Banco Prodem S.A. respetamos las necesidades de los Grupos de Interés considerando sus inquietudes con relación a las expectativas del Banco.

11.6 Respeto a las leyes

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

- a) Se cumple con los requisitos legales y normativos aplicables a l giro de negocio de nuestra institución.
- b) La institución se mantiene informada sobre las obligaciones legales y normativas existentes.
- c) Se revisa periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas vigentes.
- d) Se brinda respuesta oportuna a los requerimientos emitidos por el Ente Regulador.

11.7 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.

12. CALIFICACIÓN DE RSE

Conforme a lo requerido en la Circular ASFI/428/2016, Circular ASFI/170/2013 y Circular ASFI/365/2015, durante la gestión 2019 Banco Prodem S.A. obtuvo la calificación anual de desempeño de RSE, otorgada por MicroFinanzas Rating, una firma calificadora de riesgo especializada, que cuenta con una metodología apropiada a los estándares internacionales. Para la gestión 2019 la calificación obtenida por el Banco fue de “A” “Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación”, que a continuación se la expone.

Fotografía 11: Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Micro Finanzas Rating



Fuente: Base fotográfica Área de RSE