



INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gestión 2020

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 2020. 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.

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

Destaco 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 consolidó 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 urbanas y rurales del país, brindó conocimientos en temas de planificación de metas a través del ahorro desarrollando nuevas habilidades para su futuro.

Durante los últimos 5 años se ha venido trabajando en la implementación de programas y proyectos, 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 la continuidad de nuestras acciones dirigidas al cuidado y preservación del medio ambiente, con programas de sensibilización mediante las jornadas de limpieza de residuos sólidos en zonas altamente contaminadas, con la participación de la comunidad e instituciones públicas y privadas.

Adicionalmente, se fortaleció nuestro programa de Jardines Ecológicos, implementando huertos urbanos en centros de desarrollo social, como en los hogares de varias familias de escasos recursos, con el fin de cuidar la seguridad alimentaria de los grupos con mayor vulnerabilidad al acceso de alimentos. Esta gestión fue difícil debido a la pandemia del COVID-19, sin embargo, el Banco reaccionó inmediatamente realizando campañas humanitarias y diversas adecuaciones para atender a las necesidades de los grupos de interés dentro del giro del negocio.

Todas estas actividades reflejan que los objetivos del Banco contribuyeron 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	5
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.....	6
6.	IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RSE	7
6.1	INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE BANCO PRODEM S.A.	7
6.2	MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO PRODEM S.A.	8
6.2.1	COMPROMISO.....	9
6.2.2	IDENTIFICACIÓN.....	9
6.2.3	PLANIFICACIÓN.....	9
7.	NUESTROS PILARES ESTRATÉGICOS.....	9
7.1.	NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	10
7.2.	SOCIEDAD.....	10
7.3.	COLABORADORES.....	10
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.....	21
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	22
12.	CALIFICACIÓN DE RSE	22

Índice de Gráficos

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

Índice de fotografías

Fotografía 1:	21 Familias en Contención Aldeas Infantiles SOS y Prodem S.A.....	15
Fotografía 2:	Campaña Humanitaria (COVID-19)	16
Fotografía 3:	Jornadas de Limpieza en zonas altamente contaminadas.....	17
Fotografía 4:	Jardín ecológico cuida mi salud (La Paz).....	18
Fotografía 5:	Jardín ecológico cuida mi salud (Cochabamba).....	19
Fotografía 6:	Jardín ecológico cuida mi salud (Santa Cruz)	19
Fotografía 7:	Donación de equipamiento para bomberos voluntarios.....	20
Fotografía 8:	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 2020.....	5
Cuadro 2: Materialidad, líneas de acción priorizadas por grupo de Interés 2020	9
Cuadro 3. Canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés.....	12
Cuadro 4: Cumplimiento de Actividades y Acciones de RSE gestión 2020	13
Cuadro 5: Actividades y acciones de RSE 2020.....	14
Cuadro 6: Procedimientos Manuales y Registros de RSE	20

INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – GESTIÓN 2020

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 2020, Prodem S.A.

1.2. Misión

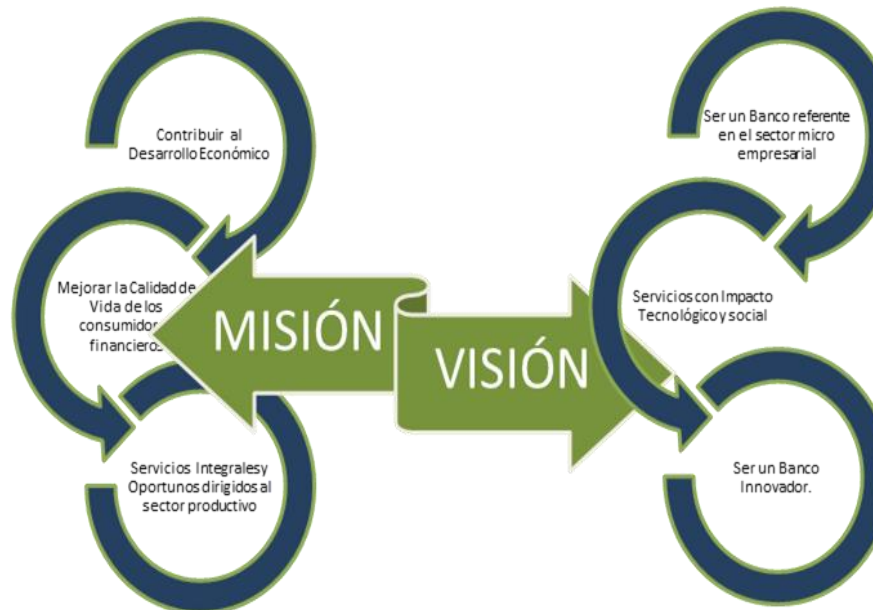


Fuente: PEI 2020, Prodem S.A.

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 las directrices 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 colaboradores, 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 de cinco años (2018-2022), la cual forma 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, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

GRÁFICO 2: LINEAMIENTOS INCORPORADOS EN LA 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 la operativa cotidiana de la institución. En estas se incluyen las siguientes:

- i) La rendición de cuentas ante la sociedad.
- ii) La transparencia que caracteriza el accionar hacia los distintos grupos de interés de Banco 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 que se describen a continuación.

1.5. Código de Gobierno Corporativo

Banco Prodem S.A. desarrolla su gestión en concordancia con el Gobierno Corporativo, acatando 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 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.

1.6. 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, reflejando en 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 2020

FUNCIONARIOS NUEVOS QUE FUERON CAPACITADOS DE MANERA PRESENCIAL EN CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EN LA GESTIÓN 2020							
MES	SUCURSALES						TOTAL
	LA PAZ-ORURO	POTOSÍ	COCHABAMBA	BENI-PANDO	SANTA CRUZ	CHUQUISACA	
ENERO	2				3	1	6
FEBRERO	3	4	5		2		14
MARZO			6	4			10
AGOSTO			5				5
TOTAL	5	4	16	4	5	1	35

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

1.7. Código de Conducta

El código de conducta establecido en 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 todos los grupos de interés.

1.8. 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.

1.9. 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”.

1.10. 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 2020 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 de 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 del país, 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, de la RNSF de la ASFI.

6.1 Incorporación de la RSE en la planificación estratégica de 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.

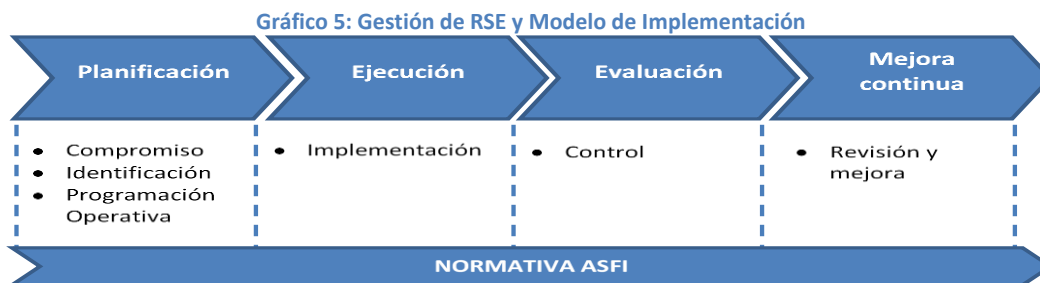
La gestión se la operativiza mediante un modelo de gestión que permite implementar la estrategia que deriva en acciones, así como la revisión y mejora continua con el fin de tener un ciclo ordenado y coherente.

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

Trabajar en forma sostenible significa tener procesos establecidos y acciones concretas para lograr impactos tangibles 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.

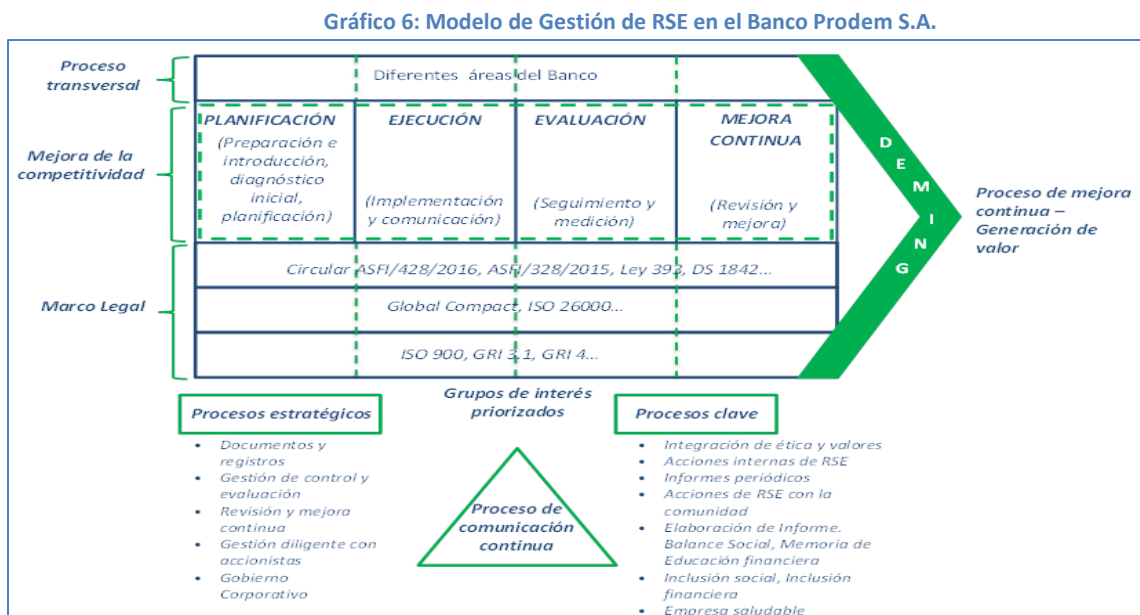
El modelo se fundamenta en la generación de valor dirigido a nuestros grupos de interés, mediante acciones y procesos que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente responsables y socialmente justos, monitoreando mensualmente el cumplimiento de las metas propuestas en el plan de RSE.

En el 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:



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 2020

Pilares estratégicos	Grupos de Interés	Áreas de acción	Zona Geográfica	Programas y Proyectos
Económico - Social - Ambiental	Sociedad	Educación - Salud - Desarrollo Social	Periurbano	Apoyo a Aldeas Infantiles SOS Mi Jardín Ecológico Cuida mi Salud Limpieza y descontaminación Educación Ambiental
Social - Ambiental	Colaboradores	Calidad de vida laboral - Capacitación - Salud	Urbano - Rural	Capacitación Educación Financiera Capacitación Educación Ambiental Capacitación en medidas de Bioseguridad
Económico - Social	Clientes	Educación Financiera - Calidad y Calidez en el servicio Inclusión Financiera	Urbano - Rural	Educación Financiera
Económico	Proveedores	Cumplimiento de Normativa Interna - Transparencia	Urbano - Rural	Cumplimiento de Normativa interna
Económico	Accionistas	Buenas Práctica - Generación de Valor	Urbano	Generación de Valor en Planes y Programas Sociales.

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



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

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, correo corporativo intranet, redes sociales, canal de denuncias, informe de RSE.
CLIENTES	Permanente contacto, productos y servicios de alta calidad, trato profesional y cordial, y educación financiera.	Código de ética, código de conducta, nuevos productos, estudio de satisfacción, educación financiera.	Atención Punto de Reclamo, página web, centro de contacto, redes sociales, circuito cerrado TV.
SOCIEDAD	Promover educación financiera, contribución al desarrollo del país, apoyo social.	Código de ética, código de conducta. Programas sociales y ambientales.	Redes Sociales, Pagina Web informe de RSE, plataformas digitales.
ACCIONISTAS	Confianza, transparencia, rentabilidad, sostenibilidad e 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 comerciales justas y transparentes.	Comunicación permanente por correo electrónico, redes sociales, página web.

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

8. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RSE

El plan de RSE gestión 2020, contempló 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 2020

Pilar Estratégico	Grupo de Interés	Nombre del Proyecto	Socio Estratégico	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Restados Esperados	Resultados Obtenidos	
SOCIAL - ECONÓMICO - AMBIENTAL	Clientes - Sociedad - Colaboradores	Educación Financiera - Subprograma de Educación		02/01/2020	31/12/2020	26,000	33,700	
		Valor Presente- Valor Futuro	N/A	02/03/2020	30/12/2020	6,000	9,086	
		Proyecto Aprender Más, Decidir Mejor -Visitas	N/A	01/07/2020	31/12/2020	11,900	15,564	
		Proyecto Aprender Más, Decidir Mejor -Personas con Discapacidad	N/A	02/11/2020	31/12/2020	100	140	
		Aprender más, decidir mejor ¹ - Funcionarios	N/A	01/04/2020	31/07/2020	2,000	2,238	
		Proyecto Aprender Más, Decidir Mejor -Agencias	N/A	01/08/2020	31/12/2020	6,000	6,672	
		Educación Financiera - Subprograma de Difusión de Información		02/01/2020	31/12/2020	26,000	42,667	
		Sub Programa de Difusión de Información Don Prodemcio te enseña- Boletas de pago de Crédito.	N/A	01/04/2020	31/12/2020	12,208	12,208	
		Sub Programa de Difusión de Información Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio SPOT	N/A	02/02/2020	31/12/2020	12,192	23,540	
		Aprendamos Educación Financiera con Don Prodemcio- Correo interno	N/A	01/04/2020	31/10/2020	600	1,900	
		Sub Programa de Difusión Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio-Facebook	N/A	01/06/2020	31/12/2020	1,000	4,619	
		Apoyo a programas sociales con la comunidad		02/01/2020	31/12/2020			
		Aldeas Infantiles SOS, apoyo a 21 Familias en Contención	Aldeas Infantiles SOS	01/05/2020	31/12/2020	21	21	
		Fondo para desastres y recuperación	Fundación para la conservación del bosque Chiquitano "FCBC"	01/09/2020	31/12/2020	1	1	
	Proyecto Ambiental – Mi Jardín Ecológico Cuida mi Salud	Fundación Alas de Paz -SCSI- Hogar de niños SC	01/09/2020	30/11/2020	3	3		
	Jornadas de limpieza en zonas rurales altamente contaminadas	Fundación Alternativas	01/04/2020	30/11/2020	3	3		
	Campaña canasta alimenticia solidaria COVID-19	N/A	01/04/2020	30/04/2020	1,600	1,600		
		Sociedad - Proveedores - Accionistas						

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 2020 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 gestión 2020 nos trajo muchos retos y nuevos aprendizajes, debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país. El Banco desarrolló e implementó nuevos mecanismos y herramientas de educación financiera, utilizando medios y plataformas digitales con el fin de llegar con información efectiva y oportuna a los clientes y consumidores.

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 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 2020:

Cuadro 5: Actividades y acciones de RSE 2020

Proyecto	Meta Propuesta	Meta Lograda
SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA		
"Valor Presente, Valor futuro"	6,000	9,086
Aprender más, decidir mejor - Agencias	6,000	6,672
Aprender más, decidir mejor - funcionarios	2,000	2,238
Aprender más, decidir mejor - Visitas	11,900	15,564
Aprender más, decidir mejor - Personas con discapacidad	100	140
SUBPROGRAMA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN		
Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio – Spot-Web-Boletas de pago de Crédito- Facebook- correo interno corporativo	26,000	42,667

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, seguridad alimentaria y el medio ambiente. En ese contexto se desarrolla a continuación los programas y acciones implementadas en la gestión del presente reporte.

- **Proyecto Aldeas Infantiles SOS “Familias en contención”**

En la gestión 2020 se renovó la alianza entre Aldeas Infantiles SOS y el Banco, consolidando el compromiso interinstitucional por la niñez boliviana, durante 5 años consecutivos. De esta manera, se elaboró e implementó un proyecto que logró fortalecer y desarrollar a 21 familias con 82 niños, niñas y adolescentes parte de los servicios de Fortalecimiento Familiar en riesgo, en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Sucre, Potosí y Tarija. De manera complementaria, a continuación, mencionamos los resultados de mayor relevancia dentro el proyecto:

Se contribuyó de manera relevante y sostenible al desarrollo de las 21 familias y 82 niños, niñas y adolescentes. Se aseguró la adecuada nutrición, se mejoró las condiciones de habitabilidad reduciendo el hacinamiento y se cubrió con todas las necesidades básicas de alimentación y salud.

El desarrollo de capacidades de protección y personales fueron el pilar fundamental, cuyo resultado fue positivo. Los cuidadores asumieron mayor responsabilidad y protagonismo para poner en práctica las reflexiones, los conocimientos y ejercicios llevados adelante para la protección y seguridad intrafamiliar.

En el ámbito educativo, pese a interrupciones temporales por cambios o ajustes que el Ministerio de Educación establecía, se logró sostener la formación escolar a través de herramientas digitales y en uso de TICs.

Dentro de las posibilidades, se motivó para que las familias encaminen o den continuidad a sus proyectos de generación de recursos económicos. Los resultados son alentadores con varios casos donde se puede impulsar el establecimiento de micro actividades económicas, en el marco del emprendimiento.

Finalmente, las familias estuvieron cubiertas en las necesidades médicas mediante 2 formas: La primera fue a través de la asistencia a centros de salud para dar continuidad a tratamientos de enfermedades preexistentes y controles rutinarios. La segunda fue personalizada por médicos contratados por Aldeas Infantiles SOS.

Fotografía 1: 21 Familias en Contención Aldeas Infantiles SOS y Prodem S.A



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Campaña Humanitaria (Canasta Solidaria COVID-19)**

En respuesta a la emergencia sanitaria dispuesta por el Gobierno Nacional a partir del 21 de marzo mediante D.S. N° 4199, donde se declaró cuarentena nacional total a raíz de la Pandemia Mundial COVID-19, Banco Prodem desarrolló un plan de ayuda social destinando recursos para alimentación a más 1.600 familias a nivel nacional.

Se trabajó con más de 100 colaboradores voluntarios en las 7 Sucursales y 59 agencias del Banco. La campaña contempló tres etapas que consistieron en:

- i) La compra de alimentos básicos por un monto Bs. 147.903.00 (Ciento cuarenta y siete mil novecientos tres Bolivianos 00/00) donados por el Banco.
- ii) Se realizó un mapeo identificando a las familias de escasos recursos, cuyos integrantes principalmente eran niños, madres solas y personas adultas mayores en las zonas rurales y periurbanas donde tenemos puntos de atención.

Fotografía 2: Campaña Humanitaria (COVID-19)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Jornadas de Limpieza**

El Banco, en el marco de nuestro pilar estratégico de cuidado del medio ambiente hacia las comunidades, realizó tres jornadas de limpieza de recolección de residuos (basura) en zonas altamente contaminadas y de riesgo ambiental, específicamente en los Municipios de: El Alto, Copacabana y Cochabamba respectivamente.

La primera jornada de limpieza se desarrolló en la ciudad de El Alto, distrito 7 Zona Tilata, se convocó a 150 voluntarios entre padres de familia, niños, vecinos y voluntarios independientes que fueron organizados en 5 equipos, para recibir capacitación respecto al impacto en la salud y medio ambiente que provoca la basura y los desechos. Posteriormente, se realizó la actividad de limpieza de desechos en la que se recolectó 3 toneladas de residuos (basura) de la zona.

La segunda jornada de limpieza se la realizó en coordinación con el Gobierno Municipal de Copacabana y organizaciones de voluntarios/as independientes, quienes fueron los encargados de llevar adelante las acciones de limpieza y logística en el lago. Se contó con el apoyo de 100 participantes de La Paz y El Alto los cuales fueron organizados en cuatro grupos para la limpieza

de: Inti kala, El calvario, Playa Copacabana y Playa Challapampa. En la jornada se recolectó 4 toneladas de residuos (basura) en los 4 puntos de limpieza.

La tercera jornada de limpieza, se realizó en la ciudad de Cochabamba Zona Alalay, entre distrito 6 y 7, y se convocó a 50 padres de familia, vecinos y voluntarios/as de la Iglesia Católica, se recolectó 2 toneladas de residuos de la zona. En esta actividad también se realizó la entrega de un letrero que ayudará con mensajes para el cuidado del lugar, como para la educación y prevención sobre el problema de la basura. También se entregó las herramientas de rastrillos para que puedan los padres y madres de familia continuar con la limpieza en el lugar.

Fotografía 3: Jornadas de Limpieza en zonas altamente contaminadas



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Proyecto Jardín Ecológico Cuida Mi Salud**

Banco Prodem desde hace un par de años viene apoyando a proyectos de reciclado y reutilizado de residuos sólidos para la elaboración de espacios ecológicos y de seguridad alimentaria. En este marco, el Banco durante el presente trimestre implementó tres jardines ecológicos y huertos urbanos en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, denominados Jardines ecológicos - Cuida Mi Salud, con el fin de promover entornos y espacios de cambio social, que logren mejorar las condiciones de vida en los centros que acogen a niñas, niños y adolescentes en situación vulnerable.

- **Jardín Ecológico - Cuida mi salud, La Paz**

En coordinación con la Sociedad Católica San José, el Banco dono insumos para la implantación de 12 huertos ecológicos beneficiando a 12 familias de la zona de Alpacoma en la ciudad de La Paz, con el objetivo de promover el autoabastecimiento dentro de un modelo de auto sustentabilidad, incorporando buenas prácticas de la agricultura orgánica y rescatando los conocimientos tradicionales de agricultura locales; fomentando así conductas favorables con el medio ambiente desde el ámbito educativo, a través de la creación participativa de huertos orgánicos y alimentación saludable.

- **Jardín Ecológico - Cuida Mi Salud, Cochabamba**

El Banco donó insumos para la implantación de un Jardín Ecológico y Huerto Educativo a la Fundación Alas de Paz en la ciudad de Cochabamba, que fue construido a partir de material reciclado y el trabajo de voluntarios de la comunidad. El huerto piloto beneficiará a 180 familias, quienes recibirán capacitación en la construcción de huertos urbanos, el manejo de cultivos orgánicos y alimentación saludable, para que posteriormente puedan replicar la experiencia en sus hogares.

- **Jardín Ecológico - Cuida Mi Salud, Santa Cruz**

La Fundación Hogar de Niños Santa Cruz es una organización que acoge a 160 niños y jóvenes de alto riesgo de vulnerabilidad social. El Banco donó insumos para la implantación de un Jardín Ecológico bajo el concepto de construcción de espacios recreacionales a partir de material reciclado y reutilizado. Se logró promover la sensibilización e importancia del reciclado de residuos comunes y el cuidado del medio ambiente como parte integral de las actividades de los niños que habitan en el hogar.

Fotografía 4: Jardín ecológico cuida mi salud (La Paz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

Fotografía 5: Jardín ecológico cuida mi salud (Cochabamba)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

Fotografía 6: Jardín ecológico cuida mi salud (Santa Cruz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Manejo de Incendios Forestales

La Chiquitania tiene cada vez más larga e intensa la temporada de déficit hídrico (sequía), lo cual provoca escenarios de escasez de agua e incendios forestales. El presente año, ha sido de especial preocupación por la proliferación de focos de calor y expansión del fuego en las áreas de influencia y dentro del Parque Noel Kempff Mercado. Los incendios ocurridos han ocasionado gran pérdida de superficies de bosques donde los más vulnerables son las poblaciones indígenas, quienes se ven afectadas por la pérdida de sus medios de vida, deterioro a la salud, daños a sus viviendas, chacos de subsistencia, animales y fuentes de agua.

El Banco donó equipamiento al cuerpo de bomberos voluntarios del Parque Nacional Noel Kempff Mercado, para contribuir al combate de incendios forestales y el resguardar a las comunidades del área de influencia, beneficiando a más de 150 familias dentro de las comunidades de la zona.

Fotografía 7: Donación de equipamiento para bomberos voluntarios



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
<p>Actualizaron y divulgaron los siguientes documentos y procedimientos:</p>	<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 de 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 al 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 del 31 de octubre del 2016, durante la gestión 2020 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 2020, la calificación obtenida por el Banco fue de "sA" *"Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación"*, que a continuación se expone:

Fotografía 8: Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Micro Finanzas Rating



Fuente: Base fotográfica Área de RSE