



INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gestión 2022

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	POLÍTICA CONTRA EL RACISMO Y TODA FORMA DE 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 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	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	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	21
10.	EVALUACIÓN Y CONTROL	21
11.	REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	21
11.1	REPORTES DE INFORMACIÓN.....	22

11.2	RENDICIÓN DE CUENTAS	22
11.3	TRANSPARENCIA.....	22
11.4	COMPORTAMIENTO ÉTICO.....	22
11.5	RESPECTO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	22
11.6	RESPECTO A LAS LEYES.....	22
11.7	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	22
12.	CALIFICACIÓN DE RSE	23

Índice de Gráficos

Gráfico 1 :	Elementos de la Misión y Visión	2
Gráfico 2:	lineamientos incorporados en la 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.	7
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:	Familias en Contención Aldeas Infantiles SOS y Prodem S.A	15
Fotografía 2:	Centro de desarrollo especial Pailón – (Santa Cruz).....	16
Fotografía 3:	Huertos Familiares – Visión Mundial Bolivia (Santa Cruz).....	16
Fotografía 4:	Huertos Comunitarios (El Alto).....	17
Fotografía 5:	Fundación Compa Huerto Educativo - (El Alto)	18
Fotografía 6:	Sociedad Católica San José Huertos educativos comunitarios – (La Paz).....	19
Fotografía 7:	Jornada de Limpieza (Achocalla - La Paz)	19
Fotografía 8 :	Jornada de Limpieza (Camiri – Santa Cruz).....	20
Fotografía 9 :	Jornada de Limpieza (Copacabana – La Paz)	21
Fotografía 10:	Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Microfinanzas Rating	23

Índice de Cuadros

Cuadro 1:	Colaboradores nuevos que fueron capacitados en el Código de Ética y Conducta en la gestión 2022	5
Cuadro 2:	Materialidad líneas de acción priorizadas por grupo de Interés 2022.....	10
Cuadro 3:	Canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés.....	12
Cuadro 4:	Cumplimiento de Actividades y Acciones de RSE gestión 2022	13
Cuadro 5:	Actividades y acciones de RSE 2022	14
Cuadro 6:	Procedimientos Manuales y Registros de RSE.....	21

INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – GESTIÓN 2022

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 de baja bancarización, haciendo gestión de un modelo económico inclusivo, en concordancia con la Misión y Visión del Banco.

1.1. Visión



Fuente: PEI 2022, Prodem S.A.

1.2. Misión

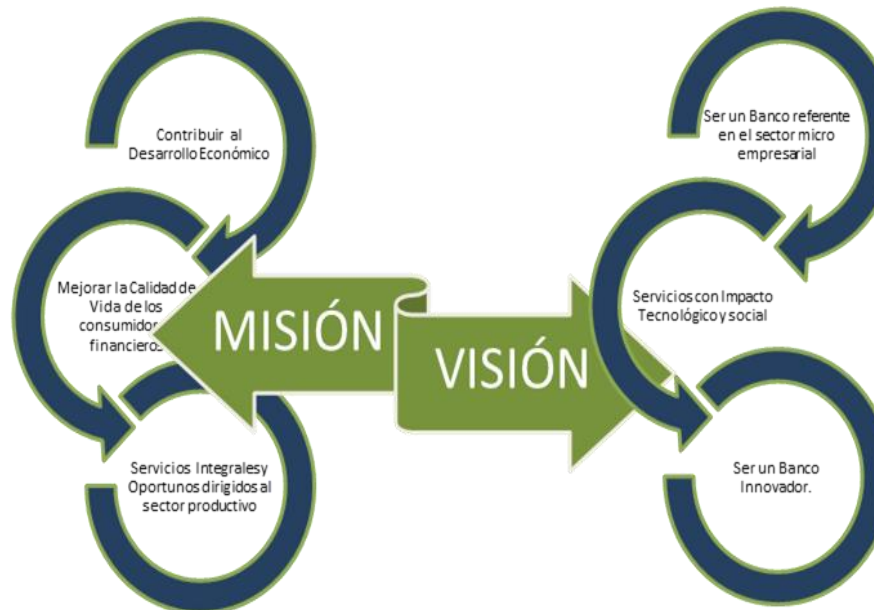


Fuente: PEI 2022, Prodem S.A.

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 Banco 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 menores 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.

Mediante Acta de Directorio N° 388 de fecha 22 de febrero, se aprobó la planificación estratégica correspondiente a la gestión 2023, 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/428/2016 del 31 de octubre del 2016, así como lo citado 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 Responsabilidad Social Empresarial 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 con 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.

3.1 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 General 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 del 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 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, reflejado en su relacionamiento con los usuarios financieros, proveedores y grupos de interés, en el marco del respeto y la aplicación de los valores institucionales.

3.3 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.

Cuadro 1: Colaboradores nuevos que fueron capacitados en el Código de Ética y Conducta en la gestión 2022

FUNCIONARIOS NUEVOS QUE FUERON CAPACITADOS DE MANERA PRESENCIAL EN CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EN LA GESTIÓN 2022								
MES	SUCURSALES							
	LA PAZ-ORURO	POTOSÍ	COCHABAMBA	BENI-PANDO	SANTA CRUZ	CHUQUISACA	TARIJA	TOTAL
ENERO	8	3	9	2	0	6	0	28
FEBRERO	6	0	0	0	4	1	3	14
MARZO	1	0	12	9	0	3	2	27
AGOSTO	8	2	8	2	11	5	0	36
TOTAL	23	5	29	13	15	15	5	105

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

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 compromiso realizado con el sector micro financiero del país. Su Misión refleja la naturaleza de un trabajo social e impulsor económico de 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 y principios de honestidad, integridad y transparencia con todos nuestros Grupos de Interés”.*

3.6 Política contra el racismo y toda forma de 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 2022 se continuó formando parte de la Asociación de Entidades Financieras “ASOFIN”, institución gremial que representa al sector de microfinanzas en Bolivia.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Banco Prodem S.A. cuenta con un Área de Responsabilidad Social Empresarial aprobada en Directorio N°285 del 12 de octubre de 2018. En Acta de Directorio N°319 del 29 de noviembre de 2019, se aprobó la modificación al puesto de Analista 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; instaurar 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.

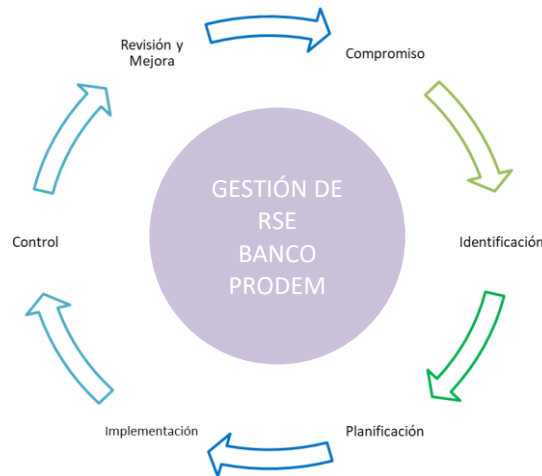
A continuación, se expone la forma de gestión y los lineamientos de Responsabilidad Social, de acuerdo a las disposiciones de la autoridad competente, bajo los requerimientos contenidos en la, Circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre de 2016, así como lo requerido por el Anexo 1 del Libro 10, Título I, Capítulo II – Informe de 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 Responsabilidad Social Empresarial se la implementa de acuerdo con la normativa vigente, siguiendo los pasos secuenciales de acuerdo al siguiente esquema:



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

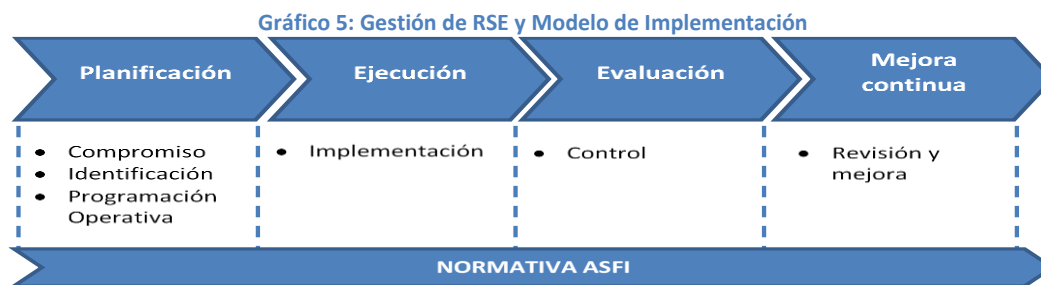
La gestión se la operativiza mediante un modelo de gestión que permite implementar la estrategia que deriva en acciones, así como la revisión y mejora continua con el fin de tener un ciclo ordenado y coherente.

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 el marco 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.

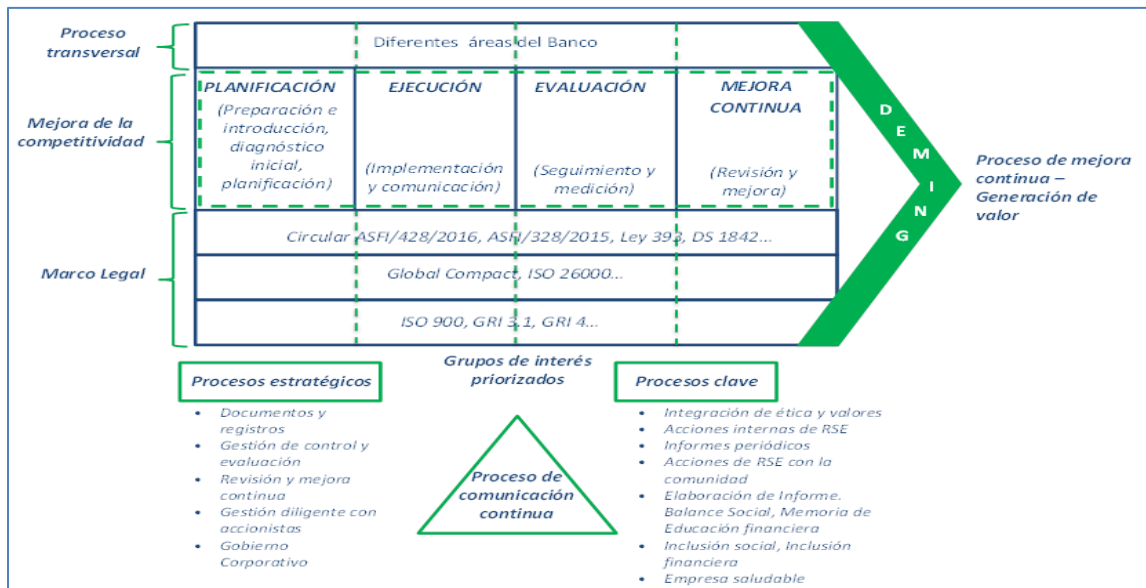
En el siguiente gráfico se ilustra el modelo de implementación de la gestión la Responsabilidad Social Empresarial dentro del Banco:



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:

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 en 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 2022

Pilares estratégicos	Grupos de Interés	Áreas de acción	Zona Geográfica	Programas y Proyectos
Económico - Social - Ambiental	Sociedad	Educación - Salud - Desarrollo Social	Periurbano	<ul style="list-style-type: none"> Familias en contención Huertos ecológicos Jornadas de limpieza y descontaminación Dotación de equipamiento a centros rurales de personas con discapacidad.
Social - Ambiental	Colaboradores	Calidad de vida laboral - Capacitación - Salud	Urbano - Rural	<ul style="list-style-type: none"> Educación Financiera Capacitaciones normativas
Económico - Social	Clientes	Educación Financiera - Calidad y Calidez en el servicio e Inclusión Financiera	Urbano - Rural	<ul style="list-style-type: none"> Educación e información Financiera
Económico	Proveedores	Cumplimiento de Normativa Interna - Transparencia	Urbano - Rural	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la normativa interna
Económico	Accionistas	Buenas Práctica - Generación de Valor	Urbano	<ul style="list-style-type: none"> Generación de Valor en programas sociales.

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

7. NUESTROS PILARES ESTRATÉGICOS

La gestión de Responsabilidad Social Empresarial 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:



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 principales esfuerzos en el siguiente segmento.

- Familias niños y jóvenes 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 y bienestar.

7.4. Clientes

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

- Clientes del área rural y urbana poniendo énfasis en Educación Financiera, productos y servicios con mejora continua e innovación.

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 interrelacionamiento 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 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 (GI)	OBJETIVOS CON CADA GI	RESPUESTAS DE BANCO PRODEM S.A. FRENTE A EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
COLABORADORES	Canales claros de comunicación, identificación y cultura.	Código de ética, de conducta, bienestar y calidad de trabajo, reconocimiento.	Boletines de contacto, correo corporativo, intranet, redes sociales, canal de denuncias.
CLIENTES	Permanente contacto, productos y servicios de alta calidad, trato profesional, cordial, y educación financiera.	Código de ética, código de conducta, nuevos productos, estudio de satisfacción, educación financiera.	Atención Punto de Reclamo, página de internet, Centro de Contacto, redes sociales.
SOCIEDAD	Promover educación financiera, contribución al desarrollo del país, apoyo social.	Código de ética, Código de conducta. Programas sociales y ambientales.	Redes Sociales, Página de internet, 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 de internet.

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

8. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RSE

El plan de RSE gestión 2022, 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 2022

Pilar Estratégico	Grupos de Interés	Nombre del Proyecto	Grupo meta /Socio Estratégico	Resultados Esperados	Resultados Alcanzados	
SOCIAL - ECONÓMICO - AMBIENTAL	Clientes - Sociedad - Colaboradores	Educación financiera - Subprograma -Educación				
		"Valor Presente, Valor futuro"	N/A	5.850	7.491	
		Aprender Más, Decidir Mejor -Visita	N/A	6.000	7.056	
		Aprender Más, Decidir Mejor -Personas con Discapacidad	N/A	150	243	
		Aprender más, decidir mejor" - Funcionarios	N/A	2.000	2.397	
		Aprender Más, Decidir Mejor -Agencias	N/A	12.000	12.483	
		Educación financiera - Subprograma -Información				
		Difusión de Información Don Prodemcio te enseña (boletas de crédito)	N/A	13.000	13.000	
		Difusión de Información Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio circuito cerrado TV	N/A	5.000	5.952	
		Difusión de Información Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio Web	N/A	1.000	1.139	
		Difusión de Información Aprendamos de Educación Financiera Facebook	N/A	7.000	8.004	
		Apoyo a programas sociales con la comunidad				
		Sociedad - Proveedores	Aldeas SOS Familias en Contención	Aldeas Infantiles S.O.S	9	9
	Centro de desarrollo social para niños con discapacidad		Visión Mundial Bolivia	1	1	
	Proyecto Ambiental – Jardín Ecológico y huertos urbanos.		Sociedad Católica San José- Visión Mundial-Axion	4	4	
	Jornadas de limpieza en zonas rurales altamente contaminadas		Fundación COMPA-Visión Mundial Bolivia	3	3	

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

De forma complementaria, a continuación, se resumen los principales logros de los 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 2022 se ha trabajado en diferentes actividades relacionadas con la educación financiera, llegando a los clientes, consumidores financieros y la sociedad en general de manera clara y oportuna.

En la gestión 2022, el Banco adecuó los Subprogramas educativo y de difusión e información financiera, incorporando las metodologías establecidas por ASFI, segmentando los grupos etarios determinados, así como el alcance territorial, con la finalidad de brindarles contenidos de acuerdo a sus necesidades.

Estos ajustes a los subprogramas, nos han permitido fortalecer los contenidos y canales de difusión e información masiva, desarrollando nuevos materiales visuales, y estructurando talleres en plataformas online como presenciales, de manera práctica y sencilla para una mejor comprensión por parte de los grupos de interés y consumidores financieros en general.

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



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

La **estrategia formativa** ligada al subprograma de Educación Financiera tuvo el propósito de educar al consumidor financiero en contenidos expuestos en la cartilla de Educación Financiera, que fue de interés en los sectores de la población.

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

1. Aportar al éxito de la estrategia de inclusión y profundización financiera otorgando el conocimiento suficiente para una mejor toma de decisiones por parte del consumidor financiero.
2. Contribuir al desarrollo educacional y al mejoramiento de la calidad de vida de los consumidores financieros.
3. Brindar al consumidor financiero un conjunto de herramientas que les permitan desenvolverse en el mundo actual.
4. Impulsar la educación financiera en niños y jóvenes a nivel nacional para promover la cultura del ahorro.

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en el **“programa de Educación Financiera”** durante la gestión 2022:

Cuadro 5: Actividades y acciones de RSE 2022

Proyecto	Meta Propuesta	Meta Lograda
SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA		
"Valor Presente, Valor futuro"	5.850	7.491
Aprender más, decidir mejor – Agencias	12.000	12.483
Aprender más, decidir mejor – funcionarios	2.000	2.397
Aprender más, decidir mejor – Visitas	6.000	7.056
Aprender más, decidir mejor - Personas con discapacidad	150	243
Total.	26.000	29.670
SUBPROGRAMA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN		
Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio – Spot-Web-Boletas de pago de Crédito- Facebook- correo interno corporativo	26.000	28.095

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

- Proyectos para la Sociedad

Se han realizado importantes esfuerzos a favor de diversos sectores de la sociedad mediante programas de apoyo internos y externos. Los proyectos estuvieron dirigidos a promover la educación infantil, la inclusión social, salud, seguridad alimentaria y el medio ambiente. En ese contexto se desarrollan a continuación las acciones implementadas en la gestión del presente reporte.

- Proyecto Aldeas Infantiles SOS “Familias en contención”

Banco Prodem S.A. y Aldeas Infantiles SOS, establecieron una alianza estratégica para apoyar al desarrollo, social y económico de 25 familias, 86 niños y adolescentes que formaron parte de los servicios de fortalecimiento familiar implementados en 7 ciudades del país.

Aldeas Infantiles elaboró y estableció planes de contención para cada una de las veinticinco familias de acuerdo a sus necesidades y características, con el objetivo de fortalecer las capacidades personales, de protección y emprendimiento, mejorando las condiciones de vida y sobre todo previniendo el abandono y la explotación infantil.

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



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Proyecto Centro de desarrollo especial Pailón – Santa Cruz

La problemática en Bolivia con relación a los niños y adolescentes con discapacidad nos lleva a enfrentar una realidad social de múltiples dificultades como resultado de la discriminación, el estigma y la pobreza.

En este contexto, el Banco identificó múltiples necesidades en cuanto a equipamiento, personal especializado y recursos para la atención básica de personas con discapacidad, por esta razón, el Banco, decidió destinar por segundo año, recursos dirigidos al fortalecimiento y equipamiento de centros de desarrollo especial y de rehabilitación para personas con discapacidad, en las zonas rurales del país.

En coordinación con Visión Mundial Bolivia, se logró equipar la sala de fisioterapia, kinesiología; adicionalmente se coadyuvo a mejorar seis ambientes del Centro de Discapacidad de Pailón en la ciudad de Santa Cruz, beneficiando a más de 170 personas con discapacidad de las zona rurales y periurbanas colindantes de este municipio.

Fotografía 2: Centro de desarrollo especial Pailón – (Santa Cruz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Huertos familiares – Visión Mundial Bolivia (Santa Cruz)

La pandemia del COVID 19, ha originado dificultades de acceso a diferentes alimentos en la comunidad. El Banco ha seguido estrechamente esta problemática, destinando recursos para la implantación y generación de huertos periurbanos, con el objetivo de preservar la seguridad alimentaria, especialmente en grupos vulnerables, familias como niños y jóvenes.

El Banco en coordinación con Visión Mundial Bolivia y la Universidad Evangélica desarrollamos iniciativas de agricultura urbana mediante la implementación de huertos para brindar alternativas de alimentación saludable, cuidado del medio ambiente y capacitación a 30 familias vulnerables de zonas periurbanas en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, con el objetivo de contribuir y promover la seguridad alimentaria y la reactivación económica de esta población vulnerable.

Fotografía 3: Huertos Familiares – Visión Mundial Bolivia (Santa Cruz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Huertos comunitarios – Fundación COMUNIDAD Y AXIÓN (El Alto)**

En el marco de la actual crisis multifacética (climática, ambiental, sanitaria, económica, alimentaria y social) muchas de las familias migrantes padecen de inseguridad alimentaria, por su situación de pobreza, con efectos sistémicos en su estado de salud, inseguridad laboral y económica, entre muchos factores.

En este contexto y de acuerdo con la alianza estratégica entre el Banco y la fundación COMUNIDAD Y AXIÓN, implementamos cuatro Huertos ecológicos comunitarios que beneficiaron a más de 20 familias en zonas con altos índices de pobreza y de inseguridad alimentaria, en la ciudad de El Alto, coadyuvando a mejorar el acceso y disponibilidad de alimentos orgánicos.

Fotografía 4: Huertos Comunitarios (El Alto)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Huerto Educativo – Fundación COMPA (El Alto)**

En alianza estratégica entre el Banco y la Fundación COMPA, se implementó un huerto educativo que benefició a la Unidad Educativa Illimani de la ciudad de El Alto, este proyecto se desarrolló con el objetivo de capacitar y sensibilizar a los estudiantes de la unidad educativa y a la comunidad, en acciones a favor del medio ambiente y el cuidado de la salud.

Los principales resultados alcanzados fueron, el trabajo de los padres de familia y voluntarios que construyeron el huerto educativo, la implementación de talleres de capacitación en labores culturales, producción de hortalizas, compost orgánico, manejo de residuos y buenas prácticas a más de 20 familia y 180 estudiantes de la Unidad Educativa.

Fotografía 5: Fundación Compa Huerto Educativo - (El Alto)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Sociedad Católica San José huertos educativos –(La Paz)

En el marco del programa de seguridad alimentaria, dirigido a mejorar el acceso y disponibilidad de alimentos de las comunidades periurbanas, implementamos en coordinación con la Sociedad Católica San José, tres carpas solares comunitarias educativas, que se constituyeron como un medio de sensibilización y capacitación para 80 niños y jóvenes de la comunidad. Complementariamente, las carpas solares fueron el medio de autoabastecimiento y de ingresos económicos para 15 familias de la zona de Alpacoma, las cuales, mediante el trabajo coordinado de producción, lograron organizarse para la conformación de una sociedad civil, con la finalidad de comercializar la producción excedente, en centros de abastecimiento cercanos.

La sostenibilidad del modelo rotatorio de producción en los huertos comunitarios educativos plantea un ciclo de capacitación y producción para 15 familias, las cuales una vez concluido el periodo de aprendizaje, son capaces de consolidar sus propios huertos familiar, administrando su propia producción, para el consumo familiar, como para la venta de excedentes a través de la Asociación de Mujeres Productoras

Fotografía 6: Sociedad Católica San José Huertos educativos comunitarios – (La Paz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Jornada de Limpieza (Achocalla - La Paz)**

Banco Prodem S.A., coadyuvó a la Implementación de la jornada de limpieza y descontaminación en la comunidad de Cantón Villa Concepción del Municipio de Achocalla, esta actividad fue coordinada con la fundación COMPA, autoridades comunitarias y Municipales, con el objetivo de concientizar y fomentar el cuidado ambiental a través de la descontaminación de residuos del río Achila colindante con la Ciudad del El Alto.

Con la colaboración de la junta de vecinos, la Unidad Educativa Franz Tamayo y autoridades, se llevaron adelante talleres de sensibilización en la construcción de eco ladrillos, manejo de residuos y economía circular, una vez terminada la sensibilización se inició la jornada de limpieza con la participación de 110 voluntarios.

Fotografía 7: Jornada de Limpieza (Achocalla - La Paz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Jornada de Limpieza (Camiri- Santa Cruz)**

Se realizó junto a Visión Mundial Bolivia, en la ciudad de Camiri, la segunda jornada de limpieza para la protección del río Parapetí, principal fuente de agua dulce de la zona del Chaco.

Se realizaron distintas campañas de sensibilización, respecto al cuidado del medio ambiente, así como la importancia del manejo de residuos para evitar la contaminación y preservar la salud de los pobladores.

Se realizaron capacitaciones destinadas al personal Municipal de Camiri, colectivos ambientales y juntas de vecinos. El Banco a su vez, entregó material de limpieza para más de 450 voluntarios y señalética, que fue colocada en puntos estratégicos del Río, donde se identificaron los mayores focos de contaminación por basura. Se recuperó más de 500 kilogramos de residuos reciclables (botellas plásticas), adicionalmente se colocaron 8 contenedores para reciclar residuos plásticos y 15 contenedores para la recolección de botellas PET en puntos estratégicos.

Fotografía 8 : Jornada de Limpieza (Camiri – Santa Cruz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Jornada de Limpieza (Copacabana- La Paz)**

Banco Prodem por 5to año consecutivo, coadyuvó a la Implementación de la Jornada de limpieza denominada “Copacabana en Acción”, esta actividad movilizó a varias organizaciones de la sociedad civil, que trabajan en favor del medio ambiente. El principal objetivo de esta jornada fue responder frente a la contaminación que va aumentando año tras año y sensibilizar a la comunidad con acciones ambientales concretas y sencillas que ayuden a mitigar el impacto negativo ambiental.

La jornada se inició con charlas de las autoridades y representantes de las organizaciones, dirigidas a concientizar sobre la importancia de cuidar las reservas acuíferas y el impacto negativo de los residuos sólidos en todo el ecosistema, posteriormente se inició la limpieza, a la playa y sus alrededores. Los principales resultados fueron, la participación de 90 voluntarios, incluyendo colectivos ambientales, juntas vecinales, activistas y comunidad. Se recolectaron 150 kilogramos Basura en 3 puntos de limpieza de alta concurrencia Turística.

Fotografía 9 : Jornada de Limpieza (Copacabana – La Paz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

9. PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE

Se desarrollaron y actualizaron los 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>Se 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 - PNP-RSE-001 Políticas, Normas y Procedimientos para la Implementación del Programa de Educación Financiera

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

10. EVALUACIÓN Y CONTROL

En Banco Prodem S.A., periódicamente se evalúan 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 sobre 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 en 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 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

El Banco cumple con las leyes y regulaciones nacionales vigentes, en este sentido:

- a) Cumplimiento de 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 2022, 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 2022, 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 expone:

Fotografía 10: Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Microfinanzas Rating



Fuente: Base fotográfica Área de RSE