



INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gestión 2024

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	7
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.	NUESTRAS DIMENSIONES ESTRATÉGICAS	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	23
10.	EVALUACIÓN Y CONTROL	23
11.	REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	23
11.1	REPORTES DE INFORMACIÓN	24

11.2	RENDICIÓN DE CUENTAS	24
11.3	TRANSPARENCIA.....	24
11.4	COMPORTAMIENTO ÉTICO.....	24
11.5	RESPECTO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	24
11.6	RESPECTO A LAS LEYES.....	24
11.7	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	24
12.	CALIFICACIÓN DE RSE	25

Índice de Gráficos

Gráfico 1 : Elementos de la Misión y Visión	2
Gráfico 2: lineamientos de 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.	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: Dimensiones estratégicas	10
Gráfico 8: Grupos de Interés de Banco Prodem S.A.	11

Índice de fotografías

Fotografía 1: Familias en Contención Aldeas Infantiles SOS y BANCO Prodem S.A.....	15
Fotografía 2: Centro de discapacidad Virgen de Guadalupe Entre Ríos – (Tarija).....	16
Fotografía 3: Centro de discapacidad Carola Torrico Pocoata (Potosí)	17
Fotografía 4: Equipo médico Fundación “Un Boliviano contra el Cáncer” (Trinidad -Beni)	18
Fotografía 5: Visión Mundial Huertos familiares - (Plan 4000 -Santa Cruz).....	18
Fotografía 6: Fundación Alternativas – (El Alto).....	19
Fotografía 7: Huertos educativos comunitarios – ONG Los Chacos (Cotoca- Santa Cruz).....	20
Fotografía 8: Jornada de Limpieza (Centro turístico cementerio de trenes -Uyuni -Potosí)	21
Fotografía 9: Jornada de limpieza (Camiri – Santa Cruz)	22
Fotografía 10: Jornada de Limpieza (URU URU – Oruro)	22
Fotografía 11: Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Microfinanzas Rating	25

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Colaboradores nuevos que fueron capacitados en el Código de Ética y Conducta en la gestión 2024.....	5
Cuadro 2: Líneas de acción priorizadas por grupo de Interés 2024.....	10
Cuadro 3. Canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés.....	12
Cuadro 4: Cumplimiento de actividades y acciones de RSE gestión 2024	13
Cuadro 5: Actividades y acciones de RSE 2024	14
Cuadro 6: Normas y Procedimientos de RSE.....	23

INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – GESTIÓN 2024

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 2024, Prodem S.A.

1.2. Misión

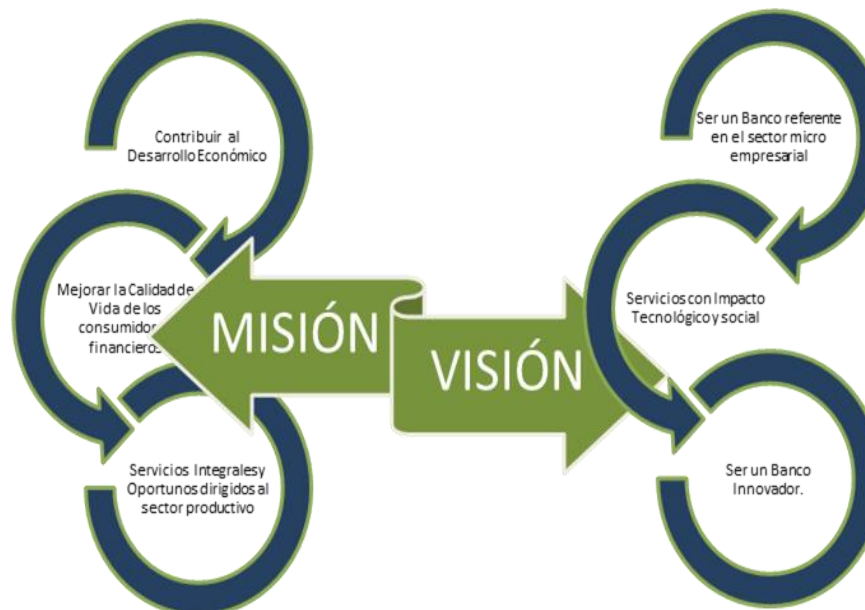


Fuente: PEI 2024, Prodem S.A.

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

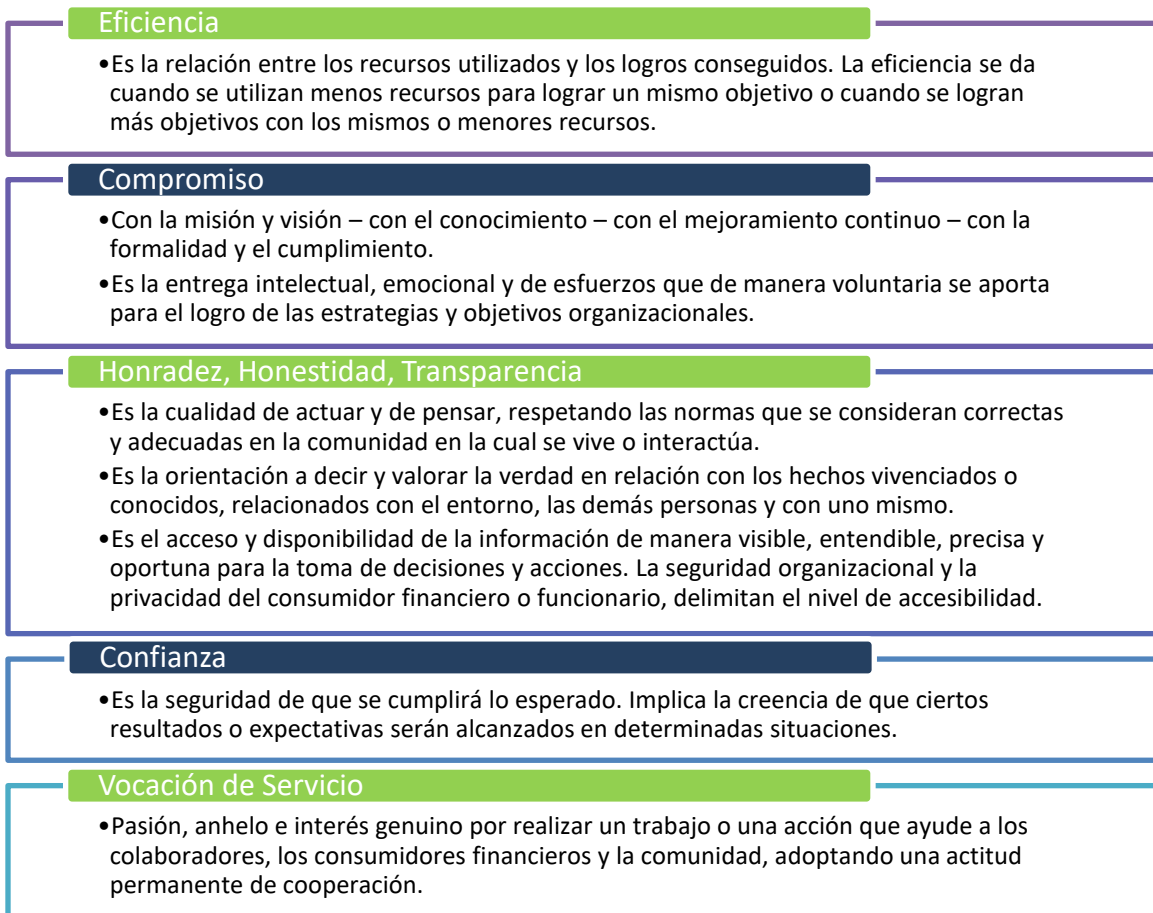


Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

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.



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° 401 de fecha 23 de febrero, se aprobó la planificación estratégica de RSE correspondiente a la gestión 2024, junto a 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 de 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 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 2024

MES	FUNCIONARIOS NUEVOS QUE FUERON CAPACITADOS DE MANERA PRESENCIAL EN CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EN LA GESTIÓN 2024							
	LA PAZ-ORURO	POTOSÍ	COCHABAMBA	BENI-PANDO	SANTA CRUZ	CHUQUISACA	TARIJA	TOTAL
ENERO	12	0	14	1	10	4	0	41
FEBRERO	12	1	0	3	9	1	5	31
MARZO	5	0	24	5	2	0	0	36
ABRIL	16	1	3	1	13	3	1	38
MAYO	2	4	0	2	5	1	1	15
JUNIO	19	0	13	3	11	5	2	53
JULIO	7	1	0	5	10	3	2	28
AGOSTO	10	4	13	0	12	0	0	39
SEPTIEMBRE	14	1	7	1	3	0	3	29
OCTUBRE	6	4	9	1	8	3	0	31
NOVIEMBRE	9	1	0	5	8	0	1	24
DICIEMBRE	10	4	0	2	5	0	0	21
TOTAL	122	21	83	29	96	20	15	386

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 2024 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°412 del 28 de noviembre de 2024, se ratifica la estructura del área, como se observa en el gráfico siguiente.

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 con 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 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 con el siguiente esquema:

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



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

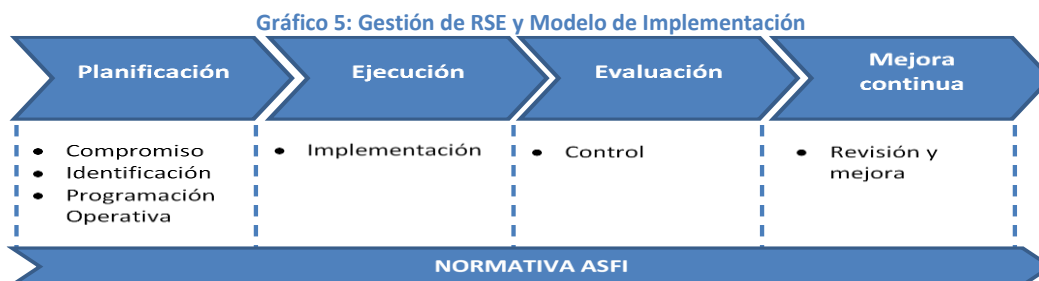
La gestión se la operativiza mediante un modelo de gestión que permite implementar la estrategia que deriva en acciones, así como la revisión y mejora continua con el fin de tener un ciclo ordenado y coherente.

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 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.

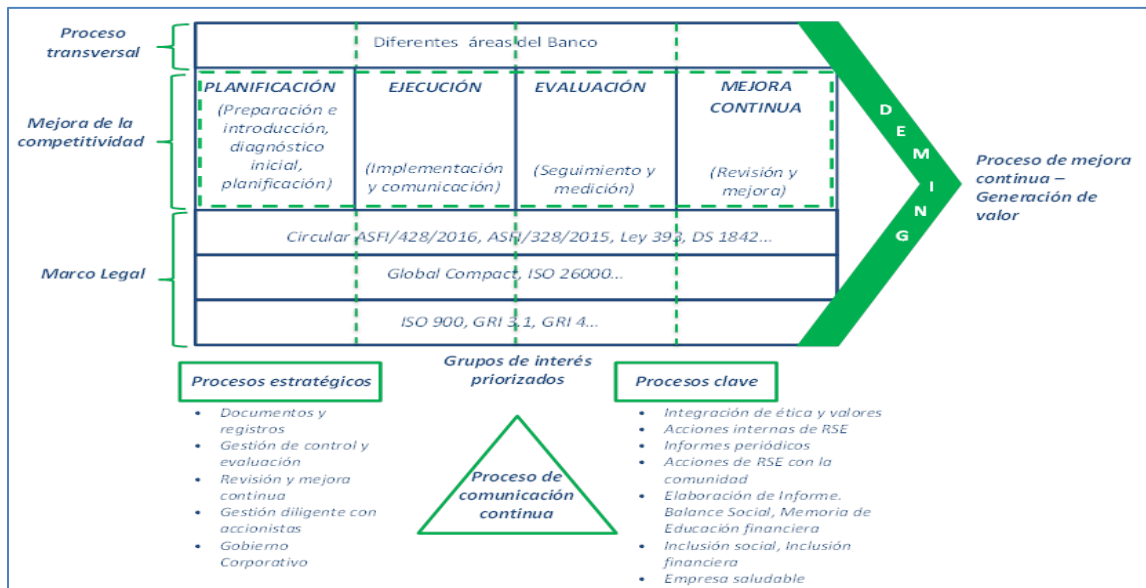
En el siguiente gráfico se ilustra el modelo de implementación de la gestión la Responsabilidad Social Empresarial dentro del Banco:



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 se incluye desde la presente gestión al Comité de Responsabilidad Social Empresarial instaurado con el objetivo de proyectar las principales dimensiones para el planteamiento de programas y proyectos en función al tipo y magnitud de impacto sobre los grupos de interés

Cuadro 2: Líneas de acción priorizadas por grupo de Interés 2024

Pilares estratégicos	Grupos de Interés	Áreas de acción	Zona Geográfica	Programas y Proyectos
Económico - Social - Ambiental	Sociedad	Educación - Salud - Desarrollo Social	Periurbano	- 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	- Educación Financiera - Capacitaciones normativas
Económico - Social	Clientes	Educación Financiera - Calidad y Calidez en el servicio e Inclusión Financiera	Urbano - Rural	Educación e información Financiera
Económico	Proveedores	Cumplimiento de Normativa Interna - Transparencia	Urbano - Rural	Cumplimiento de la normativa interna
Económico	Accionistas	Buenas Práctica - Generación de Valor	Urbano	Generación de Valor en programas sociales.

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

7. NUESTRAS DIMENSIONES ESTRATÉGICAS

La gestión de Responsabilidad Social Empresarial dentro del Banco se define en lineamientos generales de acción, que son nuestras dimensiones 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, rehabilitación 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 colaboradores 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 encuestas nacionales de servicios financieros, canales de comunicación mediante los colaboradores, 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
COLABORADORES	Canales claros de comunicación, identificación y cultura organizacional.	Código de ética, de conducta, bienestar y calidad de trabajo, reconocimiento.	Boletines, 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 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.

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

8. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RSE

El plan de RSE gestión 2024, contempló varias acciones alineadas a las dimensiones estratégicas, económicas, sociales y ambientales a continuación se detallan:

Cuadro 4: Cumplimiento de actividades y acciones de RSE gestión 2024

Grupos de Interés	Nombre del Proyecto	Grupo meta /Socio Estratégico	Resultados Esperados	Resultados Alcanzados
Clientes - Sociedad - Colaboradores	Educación financiera - Subprograma -Educación			
	Proyecto Valor Presente, Valor Futuro Valor Presente	Unidades educativas, centros de desarrollo social, universidades y escuelas técnicas urbanas y rurales	26.000	27.349
	Aprender Más, Decidir Mejor -Visita	Asociaciones, gremios, sindicatos, productores, comerciantes entre otros		
	Proyecto Aprender más decidir mejor- Personas con Discapacidad	Asociaciones y centros de personas con discapacidad		
	Proyecto Aprender más decidir mejor – Funcionarios	Colaboradores de la entidad		
	Proyecto Aprender más decidir mejor – Agencias	Clientes y consumidores financieros en general		
	Educación financiera - Subprograma de Difusión de Información			
	Proyecto Aprendamos Educación Financiera- Radio y Televisión	Consumidores financieros en general de18 a 60 años adelante	26.000	29.880
	Aprendamos de Educación Financiera – Videos a través de circuito cerrado	Clientes y consumidores financieros en general		
	Proyecto Aprendamos Educación Financiera- Facebook	Consumidores financieros		
	Mensajes de educación financiera – WhatsApp	Clientes entre 25 a 60 años		
	Aprendamos de Educación Financiera – Web	Consumidores financieros		
	Apoyo a programas sociales con la comunidad			
Sociedad - Proveedores	Aldeas Infantiles SOS " Familias en Contención"	Aldeas Infantiles S.O.S	9	9
	Equipamiento a Centro de desarrollo social para niños con discapacidad en zonas rurales y periurbanas	Visión Mundial Bolivia	2	2
	Seguridad alimentaria - Huertos familiares, educativos, comunitarios	Fundación Alternativas- ONG Los Chacos-Visión Mundial	3	3
	Jornadas de limpieza en zonas rurales altamente contaminadas	ONG Los Chacos-Visión Mundial Bolivia- GAM Uyuni	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 2024 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 2024, el Banco adecuó los Subprogramas educativo y de difusión e información financiera, de acuerdo a la Guía Anual para el diseño de Educación Financiera emitida por ASFI, segmentando los grupos etarios determinados, así como el alcance territorial, con la finalidad de brindarles contenidos de acuerdo con sus necesidades.

Estos ajustes a los subprogramas, nos han permitido fortalecer los 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 en medios masivos y el contenido en la cartilla de Educación Financiera digital, 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 y talleres presenciales, virtuales, ferias, agencias entre otros que fueron 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 jóvenes a nivel nacional para promover la cultura de ahorro.

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en el “**programa de Educación Financiera**” durante la gestión 2024:

Cuadro 5: Actividades y acciones de RSE 2024

Proyecto	Meta Propuesta	Meta Lograda
SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA		
"Valor Presente, Valor futuro"	5.850	6.436
Aprender más, decidir mejor – Agencias	12.000	12.015
Aprender más, decidir mejor – Funcionarios	2.000	2.018
Aprender más, decidir mejor – Visitas	6.000	6.727
Aprender más, decidir mejor - Personas con discapacidad	150	153
Total.	26.000	27.349
SUBPROGRAMA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN		
Informamos de Educación Financiera mediante: videos-Página Web-Mensajes por WhatsApp-- Facebook- Radio y televisión	26.000	29.880

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. Los proyectos estuvieron dirigidos a promover la educación, 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”**

En alianza con Aldeas Infantiles SOS, el Banco ejecutó el modelo "Familias en Contención", con el objetivo de fortalecer el bienestar integral de 26 familias y 95 niñas, niños y adolescentes en diversas regiones del país. La intervención se centró en promover la autosuficiencia de las familias participantes mediante la implementación de planes de desarrollo social con enfoque sistémico, orientados a mejorar sus condiciones personales y económicas.

El programa facilitó la generación de capacidades sociales y emocionales entre los miembros de las familias, contribuyendo a su consolidación y bienestar a largo plazo, con el principal objetivo de prevenir el abandono de los menores dentro de las familias.

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



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Equipamiento Centro de desarrollo para personas con discapacidad Virgen de Guadalupe – Entre Ríos - Tarija.**

En coordinación con Visión Mundial Bolivia, contribuimos al equipamiento de espacios adecuados para las áreas de fisioterapia y psicopedagogía del Centro de Educación Especial “Virgen de Guadalupe”, ubicado en el municipio de Entre Ríos, en la ciudad de Tarija. Este espacio fue diseñado para beneficiar a más de 60 niñas, niños, adolescentes y personas adultas con discapacidad, garantizando un entorno seguro y confortable favoreciendo su rehabilitación integral.

Entre los principales resultados de este proyecto se tiene la participación de El Gobierno Autónomo Municipal de Entre Ríos y Visión Mundial Bolivia quienes ejecutaron las obras civiles construyendo las aulas de fisioterapia. Banco Prodem financió el equipamiento especializado para la rehabilitación física y motora. El Ministerio de Educación asignó maestros especializados y el Servicio Departamental de Educación de Tarija comprometió un ítem para un fisioterapeuta a partir de la gestión 2025.

Este esfuerzo conjunto entre Banco Prodem, el Gobierno Autónomo Municipal de Entre Ríos, Visión Mundial Bolivia y la Dirección Departamental de Educación refleja un compromiso sólido con la inclusión social y el fortalecimiento de capacidades locales en beneficio de las personas más vulnerables.

Fotografía 2: Centro de discapacidad Virgen de Guadalupe Entre Ríos – (Tarija)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

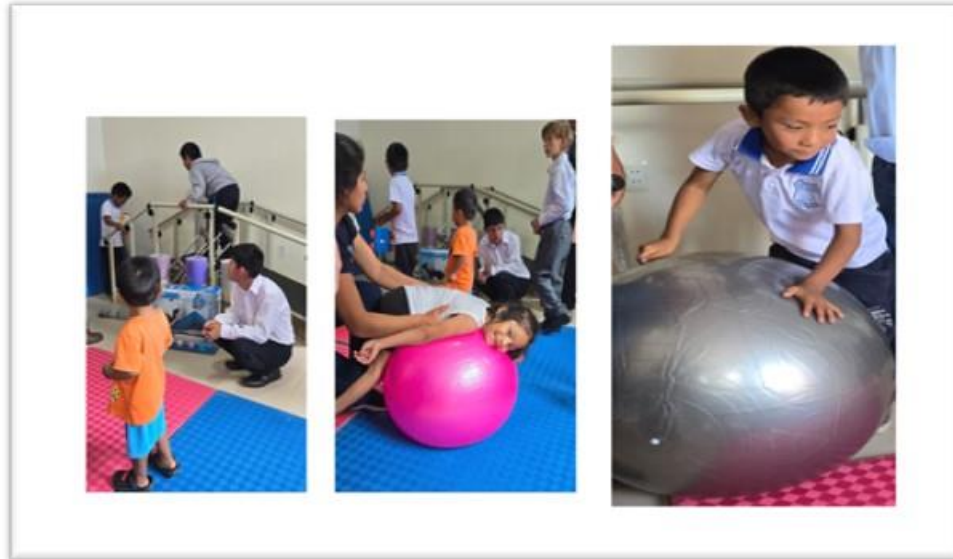
- **Equipamiento del Centro de desarrollo para personas con discapacidad Carola Torrico– Pocoata -Potosí.**

Banco Prodem, en estrecha coordinación con Visión Mundial Bolivia, realizó la entrega de equipos y materiales especializados para la sala fisioterapéutica y Kinesiología del Centro de Educación Especial "Carola Torrico". Esta iniciativa representó un avance significativo en la atención a niñas, niños y adolescentes con discapacidad, al brindarles una rehabilitación integral y especializada.

Por su parte, Visión Mundial Bolivia y el Gobierno Autónomo Municipal de Pocoata construyeron con la construcción de tres ambientes destinados al funcionamiento de las salas de fisioterapia,

kinesiología y psicopedagogía, consolidando al centro como un espacio dedicado a la atención integral de más de 50 niñas, niños, adolescentes y adultos con discapacidad en el municipio de Pocoata y comunidades circundantes.

Fotografía 3: Centro de discapacidad Carola Torrico Pocoata (Potosí)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Compra equipo médico – Fundación “Un Boliviano contra el Cáncer” (Trinidad -Beni)

En el marco de su política de responsabilidad social, Banco Prodem reafirmó su compromiso con el bienestar de las comunidades bolivianas a través de una significativa contribución a la Fundación “Un Boliviano contra el Cáncer”. Este apoyo se lo realizó mediante la entrega de un colposcopio, un equipo médico especializado en la detección temprana del cáncer intrauterino.

Gracias a esta donación, fue posible fortalecer las campañas de detección precoz del cáncer intrauterino en la ciudad de Trinidad y en comunidades rurales circundantes. La iniciativa beneficiará a cientos de mujeres que enfrentaban dificultades para acceder a servicios médicos especializados, brindándoles la posibilidad de recibir un diagnóstico oportuno y mejorar sus oportunidades de tratamiento.

Fotografía 4: Equipo médico Fundación “Un Boliviano contra el Cáncer” (Trinidad -Beni)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Huertos familiares – Visión Mundial (Plan 4000 -Santa Cruz)

El Banco dentro de su programa de seguridad alimentaria en coordinación con Visión Mundial Bolivia dieron continuidad al compromiso con la sostenibilidad a través del programa de agricultura periurbana en Santa Cruz de la Sierra, implementando con éxito 30 huertos familiares en los barrios del Plan 4000.

Estos huertos han sido diseñados para cultivar hortalizas orgánicas, libres de químicos, con el objetivo de mejorar la nutrición y proporcionar alternativas económicas a las familias, especialmente a niños y personas con discapacidad. Las capacitaciones en buenas prácticas agrícolas y alimentación saludable han fortalecido los conocimientos de los participantes, promoviendo así la sostenibilidad ambiental y mejorando la calidad de vida dentro de los hogares de la zona.

Fotografía 5: Visión Mundial Huertos familiares - (Plan 4000 -Santa Cruz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Huertos comunitarios- Fundación Alternativas (El Alto)**

Banco Prodem, en coordinación con la Fundación Alternativas, implementó un proyecto de fortalecimiento de la soberanía alimentaria en 10 huertos familiares comunitarios en la ciudad de El Alto. Esta iniciativa abordó las dificultades de acceso a alimentos enfrentadas por las familias debido a la falta de centros de abastecimiento y recursos económicos para producir o adquirir alimentos. A través de la implementación de las 10 eco-huertas urbanas con un enfoque eco-social, el proyecto benefició a más de 50 familias de las comunidades indígenas migrantes, promoviendo prácticas sostenibles y resilientes en la producción de alimentos.

Paralelamente, se fortaleció el empoderamiento de las mujeres, fomentando su participación en la soberanía productiva y alimentaria, así como en su sensibilización para lograr una independencia económica.

Fotografía 6: Fundación Alternativas – (El Alto)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Huertos comunitarios- ONG Los Chacos (Santa Cruz)**

Banco Prodem, en coordinación con la ONG Los Chacos, implementó un proyecto de fortalecimiento de la seguridad alimentaria y económica en las comunidades de Cotoca en la ciudad de Santa Cruz, la actividad consistió en la capacitación de las familias de escasos recursos de la comunidad en técnicas de producción de lombrices, humus y plántines, promoviendo prácticas agrícolas sostenibles. Además, se desarrollaron capacidades en mujeres y adolescentes para asumir un rol activo en la gestión de residuos y el desarrollo local, con la finalidad de mejorar sus capacidades en beneficio de su seguridad económica y calidad de vida.

El proyecto benefició directamente a 40 familias, de las cuales 10 participaron de manera activa en la producción y manejo de lombrices y humus, mientras que 50 familias adicionales se beneficiaron indirectamente mediante el intercambio de alimentos y la producción a pequeña escala en sus hogares. El proyecto está ubicado en la escuela de campo de la comunidad, donde se implementaron procesos continuos de capacitación, ampliando el impacto del proyecto y fortaleciendo la sostenibilidad de las comunidades beneficiadas.

Fotografía 7: Huertos educativos comunitarios – ONG Los Chacos (Cotoca- Santa Cruz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Jornada de Limpieza (reactivación de centro turístico cementerio de trenes en Uyuni-Potosí)

Banco Prodem, en coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de Uyuni, llevó a cabo la primera jornada de limpieza de residuos sólidos en el Cementerio de Trenes, con el objetivo de reactivar esta importante zona turística, mejorar su conservación y promover la conciencia ambiental en la comunidad.

Durante la actividad, se realizaron tareas de limpieza y rehabilitación, además de una capacitación sobre manejo de residuos sólidos, reciclaje y cuidado del medio ambiente, destinada a sensibilizar a los participantes sobre la importancia de mantener limpio este atractivo turístico y proteger el entorno natural.

La jornada contó con la participación activa de escuelas locales, el Gobierno Municipal de Uyuni y las Fuerzas Armadas, quienes se unieron al esfuerzo colectivo. Banco Prodem tuvo el rol de proporcionar señalética, contenedores de basura y materiales para los más de 250 voluntarios que colaboraron en la iniciativa, asegurando la disposición adecuada de residuos a futuro.

Fotografía 8: Jornada de Limpieza (Centro turístico cementerio de trenes -Uyuni -Potosí)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Jornada de Limpieza Río Parapetí (Camiri- Santa Cruz)

Banco Prodem, en colaboración con el Gobierno Autónomo Municipal (GAM) de Camiri y la ONG Los Chacos, lideró durante cuatro años consecutivos una campaña de limpieza en la ribera del río Parapetí, con acciones de sensibilización ambiental enfocadas en la descontaminación por residuos sólidos. La iniciativa contó con la participación de unidades educativas, universidades, instituciones públicas y privadas, comunidades guaraníes y campesinas, así como de la población en general.

En su última versión, la comunidad, organizada a través de colectivos y OTBs, asumió el protagonismo, extendiendo la campaña por dos días adicionales para limpiar las quebradas que vierten aguas contaminadas en el río Parapetí. Más de 500 voluntarios participaron en esta actividad, destacando un compromiso colectivo hacia el cuidado del medio ambiente.

El Gobierno Autónomo del Municipio de Camiri, se comprometió a liderar esta campaña en 2025, consolidando su rol en la preservación de las riberas del río Parapetí y asegurando la continuidad de estas acciones para fortalecer la sostenibilidad ambiental en la región.

Fotografía 9: Jornada de limpieza (Camiri – Santa Cruz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Jornada de Limpieza (URU URU – Oruro)

El Banco, en colaboración con Visión Mundial Bolivia y el Gobierno Municipal de Oruro, llevó a cabo una jornada de limpieza en el lago Uru Uru, en la ciudad de Oruro. Esta iniciativa se enfocó en la recolección de residuos, e incluyó actividades de sensibilización y capacitación dirigidas a la comunidad sobre cambio climático, reciclaje y la importancia de los recursos hídricos en la conservación ambiental.

La jornada contó con la participación activa de más de 435 personas, entre familias, estudiantes de escuelas y universidades, quienes lograron recolectar un total de 44,22 toneladas de residuos sólidos. Esta acción reflejó el compromiso del Banco con el cuidado del medio ambiente y la promoción de prácticas sostenibles en beneficio de la comunidad.

Fotografía 10: Jornada de Limpieza (URU URU – Oruro)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Medición de la huella de carbono del Banco

Durante la gestión 2024, Banco Prodem realizó la medición de su huella de carbono a nivel nacional, con el objetivo de establecer una política ambiental interna y diseñar una estrategia para sensibilizar a sus colaboradores sobre la importancia de reducir el consumo de energía eléctrica y papel en todas sus sucursales.

Los resultados del estudio indicaron que la huella de carbono del Banco alcanzó 2,837 toneladas de CO₂e, cifra equivalente al consumo de energía eléctrica de 3.000 hogares en un año. Las principales fuentes de estas emisiones fueron el uso de energía eléctrica y combustibles fósiles. Estos hallazgos sentaron las bases para implementar medidas sostenibles en la operación del Banco, demostrando su compromiso con la mitigación del cambio climático y la promoción de prácticas responsables en el sistema financiero.

9. PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE

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

Cuadro 6: Normas y Procedimientos de RSE

Manuales y Registros	Contenido
Se actualizaron y divulgaron los siguientes documentos y procedimientos:	- 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 2024, 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 2024, 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 11: Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Microfinanzas Rating



Fuente: Base fotográfica Área de RSE