



Empresa:

Caja de Ahorros

Proyecto:

Programa de Educación Financiera de Caja de Ahorros

Categoría:

Social

image.pngimage.png

Bloque 1.

Presentación del programa.

Establecer el programa a postular: Identificar el programa que la empresa desea postular y la categoría que corresponde al mismo según los criterios ASG (Ambiente, Social y Gobernanza) y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y sus metas. En esta etapa usted debe ofrecer de forma precisa la siguiente información:

1. Nombre del programa:

Programa de Educación Financiera de Caja de Ahorros

2. Perfil de la empresa:

Entidad bancaria de la República de Panamá, creada mediante Decreto Ejecutivo N°54 del 15 de junio de 1934, que inició actividades el 5 de julio del mismo año. Brindando innovadores productos y servicios bancarios, rompiendo las brechas financieras con 60 sucursales a nivel nacional.

3. Descripción y propósito/objetivos del programa:

Objetivo:

Promover la educación financiera en la población panameña desde la infancia, fortaleciendo capacidades para la toma de decisiones financieras informadas.

Objetivos específicos:

- Fomentar el hábito del ahorro, la planificación de las finanzas personales, y la prevención del sobreendeudamiento.
- Bancarizar a Panamá mediante el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros.
- Potenciar las habilidades financieras de los emprendedores para fortalecer la sostenibilidad de sus negocios.
- Establecer alianzas estratégicas con actores públicos privados, y comunitarios, que nos permitan acercarnos a los beneficiados.

El Programa de Educación Financiera de Caja de Ahorros busca contribuir al desarrollo del país, brindando herramientas sobre el ahorro, presupuesto, planificación financiera y la importancia de una buena salud financiera; teniendo un especial énfasis en promover la inclusión, el emprendimiento y la toma de decisiones económicas responsables a lo largo de la vida.

4. Fecha de inicio y en qué etapa está el programa:

En octubre de 2016, se firma el convenio entre Caja de Ahorros y la Sparkassenstiftung Alemana, organización sin fines de lucro cuyo objetivo es impulsar el sector financiero en países en vía de desarrollo.

Tras la formalización, en el 2017 inició el proceso de adaptación y

contextualización de los materiales educativos, para que el Banco contara con su propio programa de cultura financiera.

Durante el primer año se logró capacitar a 1,080 colaboradores y 214 beneficiarios externos; que fueron punta de lanza de esta iniciativa. Hoy el programa se encuentra en una etapa de madurez implementando iniciativas que agregan valor a nuestro negocio, reforzando los planes de Estado de bancarización y buscando sensibilizar a los panameños sobre la buena salud financiera. El programa es administrado al 100% por el equipo de Sostenibilidad.

5. Razón por la cual se postula el programa en la categoría seleccionada (ASG):

Caja de Ahorros postula el Programa de Educación Financiera ya que ha beneficiado a 29,632 personas, desde su inicio, hasta junio del 2025, impactando directamente a niños, jóvenes, adultos y emprendedores a lo largo del país.

De esta manera se cumple con los pilares sociales y de gobernanza dentro de la organización, buscando la continuidad de las iniciativas de sostenibilidad

6. Explicar cómo el programa está alineado a la ISO 26.000 u otros estándares internacionales:

El Programa de Educación Financiera está estrechamente relacionado con diferentes estándares internacionales de sostenibilidad. Con base en la norma ISO 26000, trabajamos con la participación y desarrollo de comunidades, además se complementa con otros proyectos que desarrollamos como el programa de Huertos Escolares de Zambo. Como prácticas justas de la operación hemos aportado conocimientos a grupos tradicionalmente excluidos (jóvenes, mujeres, comunidades rurales).

Como derecho humano, la educación es fundamental, por ende el programa apoya el acceso equitativo al conocimiento, reduciendo desigualdades sociales. Nuestro programa también está alineado a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), plasmado en los informes de sostenibilidad, mediante la gestión de los temas materiales. Adoptamos también las Sustainability Accounting Standards Board (SASB) lo cual nos permitió determinar los temas que financieramente aportan a la sostenibilidad del negocio.

Reportar bajo GRI y SASB nos ha llevado a establecer métricas e indicadores para la correcta gestión del programa y su mejora continua.

En 2015 Panamá se suma como firmante de las iniciativas para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, y como parte del Estado, hemos promovido iniciativas que aportan a la consecución de dichos objetivos, tal es el caso del programa de educación financiera que llevamos adelante.

Los principales objetivos de desarrollo sostenible que apuntamos con el programa son:

- ODS1 Fin De La Pobreza
- ODS4 Educación De Calidad

- ODS17 Alianzas Para Lograr los Objetivos

7. Establecer los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y metas que impacta el programa. Sustente su afirmación:

Dando continuidad a la respuesta anterior, los principales Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que impacta el programa son:

Fin De La Pobreza: Según cifras del Ministerio de Economía Finanzas del 2024, señala que en Panamá la pobreza general se estima en 20.8% y la pobreza extrema en 9.6%. Esto nos hace pensar sobre el incalculable valor que tiene un programa de educación financiera en el país.

Muchos de los factores que llevan a la pobreza son justamente el sobreendeudamiento y el mal manejo de las finanzas; con el programa que lleva adelante el Banco, se busca mitigar esos riesgos y cerrar las brechas de desigualdad que vivimos actualmente.

Educación de Calidad: Este objetivo pretende garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, promoviendo oportunidades de aprendizaje durante toda la vida. Esto es justo lo que realizamos en el programa de educación financiera; participando con comunidades rurales, llegando a emprendedores, capacitación a grupos de mujeres, visitando además a los niños desde edad temprana en las escuelas a lo largo del país.

Alianza Para Lograr los Objetivos: El programa nace justamente de una alianza internacional que permitió su desarrollo. Esta es la muestra de que la cooperación es fundamental para el desarrollo sostenible.

El Programa de Educación Financiera, también ha logrado acuerdos con instituciones públicas, organizaciones sin fines de lucro, escuelas de todos los niveles y empresa privada. Además de ser parte del programa “Tu Balboa Con sentido”, que dirige la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Bloque 2.

Integración del programa a la empresa y sus grupos de interés.

Identifique los protagonistas y roles: Identifique a los principales actores involucrados en el programa presentado (Tanto actores internos como externos):

8. Rol del Consejo Directivo en el programa:

La Junta Directiva de Caja de Ahorros, es el órgano de mayor jerarquía en la institución y es la encargada de aprobar anualmente la estrategia y el presupuesto destinado para la ejecución del programa, incluyendo la inversión en equipo y personal de la institución.

Adicionalmente, a través del Comité de Gobierno Corporativo, anualmente se rinden cuentas sobre los diferentes programas que lleva adelante la Gerencia de Sostenibilidad

9. Equipo que integra el programa por parte de la empresa:

Cindy González, Gerente Directiva de Gobierno Corporativo; supervisa la Gerencia de Sostenibilidad.

Irma Arosemena, Gerente de Sostenibilidad; supervisa el correcto funcionamiento del programa.

Irving Montenegro, Subgerente de Sostenibilidad; encargado del presupuesto y administración del personal destinado al programa.

Kelvin Miranda, Especialista de Sostenibilidad; principal facilitador del programa.

Ángel Pérez, Coordinador de Huertos; Principal facilitador en Santiago y Azuero

Moisés Balistan, Coordinador de Huertos, apoya como facilitador, principalmente enfocado en los niños.

Bizai Hernández, Especialista de Sostenibilidad, facilitador del programa.

10. Aliados estratégicos externos del programa:

Los módulos de educación financiera para adultos fueron creados gracias a la alianza con la Sparkassenstiftung Alemana, quién acompañó a Caja de Ahorros en todo el proceso de levantamiento, seguimiento y madurez del programa.

Para poder garantizar las charlas de educación financiera, requerimos de alianzas que nos permitan llegar a los beneficiarios. Trabajamos con escuelas, organizaciones sin fine de lucro, instituciones públicas y empresa privada.

Hasta junio del 2024, el programa formó parte del proceso de inducción de los nuevos colaboradores de la Contraloría General de la República, esto mediante acuerdo firmado entre ambas partes.

Este 2025 se firmó un acuerdo con la empresa El Machetazo, para que el programa fuera dictado a sus colaboradores a lo largo del país. Actualmente tenemos alianzas con Tocumen S.A. y Policía Nacional; ésta última nos ha permitido llegar a más de 1,078 miembros de la fuerza pública en lo que va del 2025.

11. Actores beneficiados:

Estudiantes de hasta 8 años que cursan sus estudios en escuelas públicas y privadas del país, la capacitación del Ahorro de Zambo, les permite a los niños entender la importancia del ahorro, no solo de dinero, sino también del agua, energía y recursos naturales, aportando a los temas de sostenibilidad. Durante los últimos tres años, más de 2,000 niños han recibido esta capacitación.

Los jóvenes desde los 16 años en adelante son incluidos dentro del programa, incentivándolos a cuidar sus finanzas, con el módulo “Mi Hogar y Mi Dinero” a través del cual pueden conocer la importancia de la planificación de su dinero con casos prácticos y ejemplos del día a día.

En el caso de los adultos tenemos los módulos de:

- Mi Hogar y Mi Dinero
- Ahorro y Plan Financiero
- El Buen Uso del Crédito

- Mi Salud Financiera

Estas sesiones son ajustadas a diferentes públicos, respetando los temas culturales, religiosos, género e inclusión y diversidad. Dentro de los puntos que también son tomados en cuenta está la equidad de género, ya que entre el 2023 y 2025 se dictaron charlas específicas a mujeres, emprendedoras y en riesgo social. Otro de los módulos que brinda el programa, es el de “Yo y Mi Negocio” enfocado principalmente a emprendedores o propietarios de pequeñas empresas. Este año hemos estado trabajando en alianza con AMPYME para llevar capacitaciones a grupos de emprendedores en varios puntos del país, capacitando hasta junio 2025 a 1,229 emprendedores

Bloque 3.

Enfoque e impacto del programa.

Desarrolle el contexto del caso: Establece el contexto en el que se desarrolla el programa de sostenibilidad que se presenta.

12.Cuál es el problema o desafío central que se enfrenta en relación con su programa de sostenibilidad:

Hay varios desafíos que afronta el programa, pero los principales que podemos mencionar:

Logística: La ejecución del programa implica la movilización de personal a distintas regiones del país, lo cual representa un desafío operativo que puede incrementar los costos asociados.

Visibilidad: Frecuentemente, iniciativas de alto impacto como este programa no reciben la atención comunicacional que merece, lo que limita su alcance y reconocimiento institucional. Para maximizar sus beneficios, resulta fundamental contar con un plan de comunicación estratégico, integrado al enfoque organizacional, que permita visibilizar los logros, fortalecer la reputación corporativa y generar mayor participación de los grupos de interés.

Disponibilidad del Personal: La ejecución del programa enfrenta el desafío de contar con la disponibilidad de los colaboradores para impartir las capacitaciones, sin comprometer la continuidad de las operaciones bancarias. Este equilibrio entre la gestión interna y el acompañamiento a organizaciones externas requiere una planificación eficiente, que permita responder oportunamente a las solicitudes de capacitación y garantizar la calidad del servicio ofrecido.

13. Porqué es importante el programa para la empresa. Como se asocia a la estrategia de la empresa / negocio y cuáles son los riesgos y oportunidades que afronta la empresa en materia de sostenibilidad vinculadas al programa:

El Programa de Educación Financiera es uno de los principales aportes a la Estrategia de Sostenibilidad del Banco, enmarcado en el pilar de inclusión

financiera. Partiendo de esta premisa podemos entender la relevancia que tiene a todos los niveles de la organización.

El programa que inició como un programa interno, hoy es parte de la responsabilidad que como organización gubernamental tenemos. Más de 29,000 panameños han sido formados a la fecha, lo que demuestra el compromiso con el país, porque no solo beneficia a Caja de Ahorros sino a todo el sector bancario y productivo a nivel nacional.

Justamente esta sinergia permite ubicar el programa como uno de los proyectos insignias del Banco, alineado a la estrategia de negocio y de sostenibilidad.

Un reto importante es la disponibilidad de personal que impartirá las charlas, siempre que se involucre a colaboradores habrá un impacto en la operación.

Para contrarrestar esta situación existe dentro de la Gerencia de Sostenibilidad, una persona dedicada al 100% al programa, coordinando las capacitaciones, revisando el material didáctico y levantando los KPI del programa.

14. Porqué es importante el programa para las audiencias externas y/o beneficiadas:

En nuestra visión como organización tenemos establecido bancarizar a Panamá y este programa es uno de nuestros principales aportes.

La ley 374 del 3 de marzo de 2023, establece la enseñanza obligatoria de la educación financiera en los centros educativos oficiales y particulares del país. En Caja de Ahorros lo veníamos impulsando desde el año 2016, con la capacitación del Ahorro de Zambo.

Según cifras de The Global Economy, en Panamá, antes de la pandemia la mora crediticia estaba en 1.7% lo que indicaba una buena salud financiera del sistema bancario, durante pandemia se incrementó creo que debería leer a más del 2%. Durante este período, el programa se mantuvo en la modalidad virtual para seguir brindando el soporte a los panameños a través de charlas y webinars, donde tuvimos un alcance de más de 200,000 vistas.

Sin duda el programa es de gran valor para los niños, jóvenes y adultos; datos revelan que las personas con problemas financieros pueden sufrir de ansiedad, depresión y hasta problemas de autoestima. Nuestro programa busca mitigar estas situaciones, brindándoles herramientas a los panameños para evitar el sobreendeudamiento.

15. Objetivos del programa, situación actual y metas a corto, mediano y largo plazo:

El objetivo del programa es promover la educación financiera a la población panameña, desde la infancia, fortaleciendo capacidades para una toma de decisiones económicas informadas.

Justamente apegados a este objetivo, actualmente el programa se encuentra en una fase de madurez, llevando indicadores mensuales de los resultados obtenidos a través del programa.

Ya existe un mecanismo definido para la capacitación de facilitadores del

programa, que es liderado por el equipo de formación de Gestión Humana de Caja de Ahorros. Esta metodología permite que los colaboradores formados estén ubicados en cualquier región del país.

Nuestras metas a corto plazo son, poder impactar a 7,000 panameños al finalizar el 2025. Así mismo poder incluir estos resultados en el Informe de Sostenibilidad 2025, con sus métricas y oportunidades.

A mediano plazo mantener el número de beneficiados por año, aumentar el doble de los voluntarios capacitados en los distintos módulos del programa. Migrar la figura de facilitador del programa a asesor financiero, buscando mantener la buena salud financiera de las personas y ofreciendo productos acordes a sus necesidades; esto permitirá que eviten el sobreendeudamiento o que lo puedan disminuir.

A largo plazo buscamos que desde el 2025 al 2030 se logren capacitar más de 35,000 panameños, aportando al crecimiento económico y de la mano de nuestro accionista el Estado Panameño.

16. Recopile datos (línea base, diagnóstico socio-económico, estudios específicos si se tienen), estadísticas:

Adjunto encontrará la información de los números desde su inicio hasta junio 2025.

17. Cómo la empresa ha decidido abordar el problema y sus posibles soluciones. (Resuma el plan de ejecución del programa y sus fases):

Caja de Ahorros nació con el propósito de que cada panameño tuviera su cuenta de ahorro para lograr sus metas, desde esta premisa fue creado el Programa de Educación Financiera, buscando promover el ahorro y aportando a la salud financiera de los beneficiarios. En el 2016 nace el programa con un enfoque netamente social, orientado a fortalecer las capacidades financieras básicas de niños, jóvenes y adultos; incluyendo a nuestros colaboradores. Se ejecutó presencialmente hasta la pandemia, donde su propósito fue contribuir a la inclusión financiera mediante contenidos prácticos y accesibles.

Durante la pandemia del 2020, el programa se reinventó adaptando sus contenidos a la modalidad virtual, lo que permitió ampliar su alcance a nivel nacional y garantizar la continuidad de aprendizaje.

Como parte de los compromisos con la sostenibilidad ambiental, en 2024 se eliminó el uso de materiales impresos, migrando completamente a contenidos digitales. Esta decisión ha generados ahorros operativos y ha contribuido a la reducción del consumo de papel y huella ambiental del programa.

Actualmente el programa ha evolucionado a un modelo integral, que brinda asesoramiento financiero, atendiendo las necesidades de los participantes, con temas como: presupuesto, ahorro, gastos, formas de crédito y emprendimiento. Este programa es el ejemplo de que, trabajando en equipo, generando alianzas y analizando los problemas que afronta el país, podemos generar iniciativas de valor para todos los panameños de manera inclusiva.

18. Describa cómo se lleva a cabo la estrategia de comunicación del

programa:

Internamente el programa es socializado mediante los diferentes canales con que cuenta el Banco como la intranet y el correo electrónico, dónde se realiza la convocatoria para las capacitaciones y luego se dan a conocer los resultados a través de comunicados.

A lo externo se realiza comunicación periódica de las iniciativas de la Gerencia de Sostenibilidad, incluyendo el Programa de Educación Financiera. Esto incluye redes sociales y en algunos casos medios tradicionales.

También realizamos colaboraciones con las instituciones y organizaciones a las que dictamos charlas, esto nos permite tener mayor visibilidad y alcance.

19. El programa ofrece innovaciones en su diseño, ejecución, documentación y reporte:

A lo largo del tiempo el programa se ha reinventado para ofrecer alternativas que impacten positivamente a los beneficiarios y la organización. Tal fue la situación durante la pandemia, donde se tuvo que recurrir a la virtualidad y a cápsulas educativas para que el programa siguiera en pie y los panameños se continuaran educando.

Otro dato relevante es haber eliminado la impresión de módulos lo que se traduce en ahorro y menor huella ambiental. Cada folleto mantenía alrededor de 10 páginas lo que implica que solo a junio 2025 exista una reducción de 40,000 hojas de papel.

A mediados de este año, también se eliminó el llevar las listas de asistencia de manera manual, sino a través de un “form” donde los beneficiarios llenan sus datos y así se lleva un registro de manera 100% digital.

Bloque 4.**Monitoreo y reporte del programa.**

Monitoreo y reportes: Establece cómo la empresa da seguimiento al programa y lo reporta a las distintas audiencias.

20. Cómo la empresa monitorea los avances del programa:

Se mantiene un informe de seguimiento de las metas que es compartido quincenalmente a la Gerente Directiva de Gobierno Corporativo, este informe posee metas mensuales, entidades beneficiadas, género de los capacitados, región a la que pertenecen y si son emprendedores.

Este informe también es compartido a la Superintendencia de Bancos como aporte al programa “Tu Balboa Con Sentido” mencionado anteriormente.

El Especialista de Sostenibilidad, genera reportes, coordina las charlas con las organizaciones, coordina internamente todo lo administrativo referente al tema (transporte, material didáctico, espacio para dictar las capacitaciones), también es el responsable de resguardar y consolidar los registros de los

beneficiados. De esta manera garantizamos la continuidad y avances de las metas propuestas.

21. Impactos actuales del programa. Incluya indicadores específicos que sustentan dichos impactos:

Los impactos del programa los identificamos de la siguiente manera:

Empoderamiento financiero de la población: Mejora los conceptos básicos como ahorro, crédito, presupuesto, intereses, gastos hormigas y planificación. Promueve hábitos responsables en el uso del dinero y el acceso a productos financieros.

Fomento de la Inclusión Financiera: Aporta al cierre de brechas de acceso a servicios financieros, especialmente en comunidades vulnerables o rurales. Contribuye al cumplimiento de estrategias nacionales de inclusión financiera y de metas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Impacto institucional y en la sostenibilidad: Refuerza el compromiso de la organización con la educación como motor de desarrollo.

A largo plazo el programa busca crear una población resiliente a crisis económicas.

22. Cómo puede validar su programa: entidades externas validadoras, auditorías, opinión de expertos, certificaciones, estudios ad hoc:

Anualmente la Gerencia de Sostenibilidad pasa por un proceso de auditoría interna, que incluye la revisión del programa. Esto es indicativo de que el programa puede estar sujeto a verificación externa.

Se puede verificar la trazabilidad de los datos con los registros de beneficiarios, capacitaciones realizadas, ya que los resultados están documentados mediante las listas de asistencia.

Se pueden contratar estudios puntuales que analicen el impacto del programa en una población beneficiaria concreta. Utilizando herramientas como encuestas, entrevistas a grupos focales o comparativos antes y después de las intervenciones.

En el Informe de Sostenibilidad, el programa está validado bajo los estándares GRI específicamente en el estándar 3-3 y SASB (SASB FN-CB-240a.1; FN-CB-240a.4; FN-CB-000.B)

23. Se cuenta con un reporte de sostenibilidad que refleje los avances y/o resultados del programa:

Contamos con Reporte de Sostenibilidad desde el año 2022 que da cuenta de los resultados del programa en el 2023 y 2024 bajo los estándares GRI y SASB. Adjuntaremos el Informe de Sostenibilidad 2024, en su versión preliminar, aún estamos en revisión de dicho informe, pero deseamos incluirlo para su validación.

24. Cuáles son las lecciones aprendidas y planes de mejora continua:

La adaptabilidad como factor clave de la sostenibilidad del proyecto, los

cambios de las necesidades de los beneficiarios, evidenció la necesidad de transformar modelos tradicionales a formatos digitales y flexibles, lo que permitió mantener e incluso ampliar la cobertura.

La segmentación del público es fundamental ya que las necesidades financieras de los niños, jóvenes, adultos y emprendedores son distintas, y los contenidos deben adaptarse a la edad, contexto, nivel socioeconómico, etc.

El impacto es mucho mayor cuando se ofrece asesoría personalizada ya que se genera una experiencia más transformadora y cercana para las personas. Los participantes tienen la oportunidad de resolver dudas y aportar opiniones que nos ayudan a fortalecer los módulos.

La falta inicial de herramientas de evaluación limitó la capacidad de demostrar el impacto; con indicadores sistemáticos se ha mejorado la rendición de cuentas y toma de decisiones.

Bloque 5.

Conclusiones

25. Explicar de forma concisa cómo se ha pasado de una situación determinada a los objetivos planteados en el programa:

El Programa de Educación Financiera de Caja de Ahorros ha sido clave para fomentar una cultura financiera responsable en Panamá, beneficiando a más de 29,000 personas de todas las edades y regiones del país, desde su implementación en 2017.

Hemos demostrado liderazgo y coherencia institucional al incorporar la educación financiera como eje estratégico de su enfoque ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), alineándose con los objetivos de sostenibilidad y desarrollo del país.

El programa apuesta por la inclusión financiera, atendiendo a grupos tradicionalmente excluidos y fortaleciendo alianzas con actores públicos, privados y comunitarios, lo que ha contribuido a su éxito y escalabilidad. Llevar indicadores de género, edades y regiones nos permite dar fe de la madurez con que se lleva el programa.

La iniciativa se encuentra alineada con normas y marcos internacionales como ISO 26000, GRI, SASB y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), consolidando su papel como agente de cambio en la lucha contra la pobreza, promoción de la educación y fortalecimiento de alianzas.

Con su evolución hacia una herramienta de prospección de clientes, el programa ha demostrado su capacidad para adaptarse a los objetivos estratégicos del banco, integrando sostenibilidad y valor comercial.

Anexos

Incluya la información necesaria que sustenta el caso. Se podrán aportar un máximo 3 documentos complementarios tales como diagnósticos, auditorías,

certificaciones, estudios, informes y auditorías certificadas por terceros, testimonios de terceros, etc.

[Data_programa_de_Educación_Financiera.pdf](#)

Data sobre los resultados del programa.

Video

<https://youtu.be/gqb0F-EQsyA>