

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2023

MAYO DE 2024

RSD
DIACONIA FRIF-IFD
www.diaconia.bo

Contenido

Introducción:.....	2
I. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	4
II. Descripción del cumplimiento de los objetivos y la política de Responsabilidad Social Empresarial.	10
III. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	12
IV. La forma en que la institución, dentro de la estructura organizacional, ha implementado la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....	40
V. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial	42

Introducción:

Diaconía FRIF-IFD es una institución financiera de desarrollo con principios cristianos y con un fuerte compromiso con sus valores institucionales que son: Compartir la fe, combatir la pobreza y promover la justicia.

Estas bases permiten a Diaconía mantener la gestión de Responsabilidad Social Diaconal en todas sus actividades y cumplir con la implementación de todas las estrategias y acciones orientadas al logro de su misión, visión y los objetivos sociales. Asimismo, se busca desarrollar las actividades en el marco de los principios de sostenibilidad que están relacionados a la cultura y orientada hacia una gestión responsable, incorporando aspectos económicos, sociales y medioambientales.

En este contexto y en cumplimiento a las directrices básicas para la gestión de RSE¹ emitidas por ASFI y establecidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Diaconía FRIF-IFD elaboró el presente informe para mostrar de manera resumida y descriptiva el trabajo realizado durante la gestión 2023.

Perfil y filosofía institucional:

DIACONÍA FRIF-IFD nació en 1991 bajo el denominativo de Fondo Rotativo de Inversión y Fomento (FRIF) como un proyecto de la Misión Alianza de Noruega en Bolivia, con una oficina ubicada en inmediaciones de la plaza Alonso de Mendoza de la ciudad de La Paz, realizando operaciones de otorgamiento de créditos para la compra de terreno y la construcción de vivienda a veintiuno (21) beneficiarios en la población de Viacha. En el año 1992, Diaconía FRIF inició operaciones en el área rural del Departamento de La Paz.

En el año 1998 tras obtener la aprobación de su personería jurídica y de sus estatutos por parte de la Prefectura del Departamento de La Paz, DIACONÍA FRIF - IFD continuó el proceso de implementación de su modelo de negocio con orientación social; en el año 2002 empezó a operar con Bancas Comunes destinadas a otorgar créditos principalmente a mujeres de escasos recursos.

Un hito significativo, se dio el nueve de septiembre del 2016, al obtener oficialmente por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la Licencia de Funcionamiento

¹ RSE: Responsabilidad Social Empresarial

como FUNDACIÓN DIACONÍA FONDO ROTATIVO DE INVERSIÓN Y FOMENTO - INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO, con la sigla: “Diaconía FRIF-IFD”.

Desde su fundación, DIACONÍA FRIF-IFD ha crecido constantemente con sus operaciones crediticias y se ha enmarcado en un proceso de expansión geográfica nacional llegando a todos los departamentos de Bolivia menos Pando. Hasta la Gestión 2023 se tienen 1017 funcionarios y sesenta y siete (67) puntos de atención, ofreciendo servicios de intermediación financiera basados en sus lineamientos cristianos y principios diaconales: Compartir la fe, combatir la pobreza y promover la justicia y generando inclusión financiera en todo el territorio boliviano.

Visión

Ser una institución líder en la inclusión financiera, prestando soluciones financieras integrales de calidad con trato digno al cliente y respeto a los valores culturales, con una visión diaconal.

Misión

Somos una entidad financiera con principios cristianos, que aporta al progreso integral de nuestros clientes y desarrolla la inclusión de la población vulnerable, a través de soluciones financieras integrales en áreas urbanas y rurales.

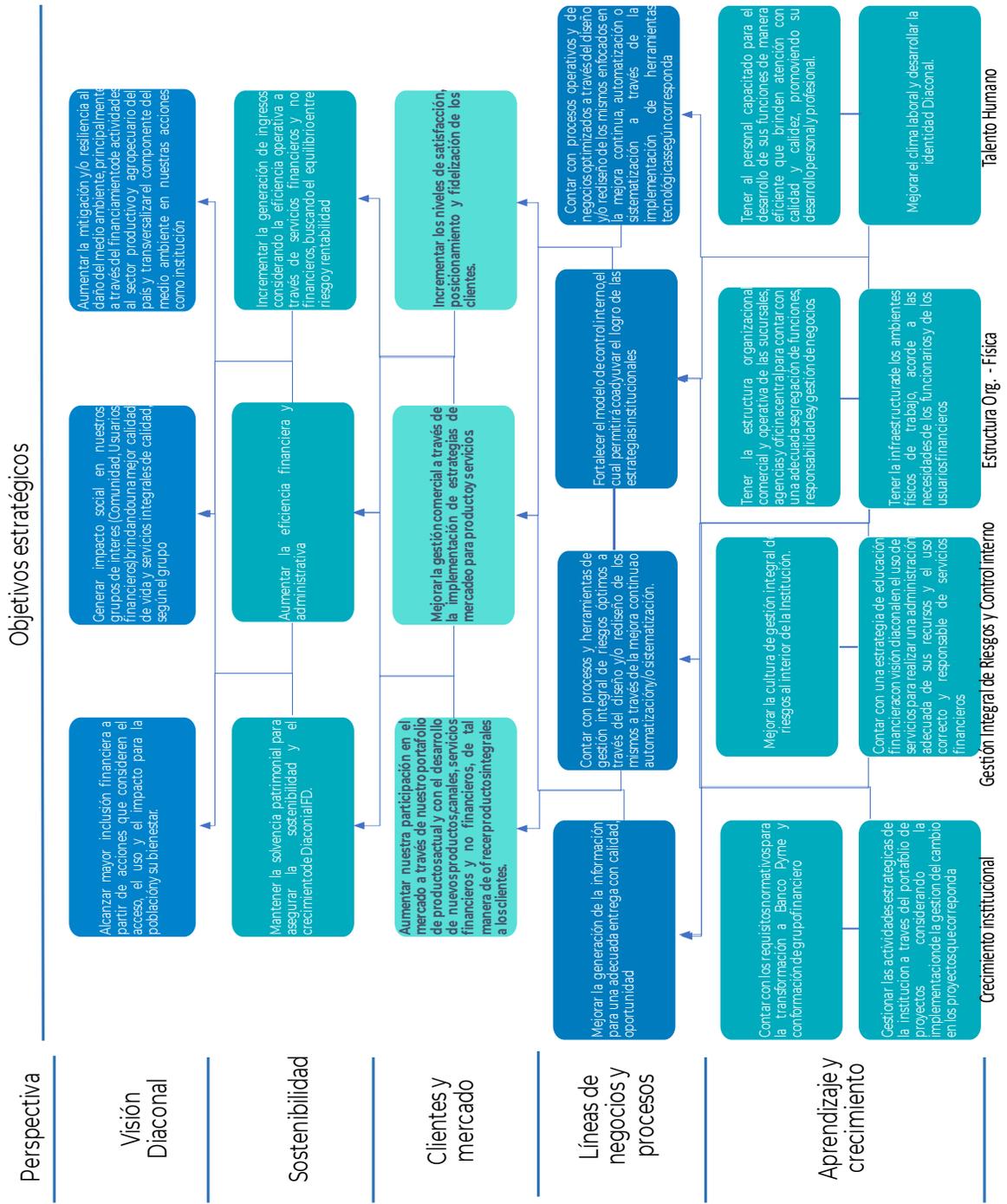
Nuestros Principios

- **Compartir la Fe:** Somos agentes de transformación en Cristo Jesús compartiendo la fe en palabras y hechos.
- **Combatir la Pobreza:** Damos respuesta a la pobreza física, intelectual y espiritual.
- **Promover la Justicia:** Damos oportunidad a quienes están en desventaja y desigualdad en la sociedad.

Nuestros Valores institucionales:

- **Servicio:** Tenemos una vocación de servicio a nuestros clientes internos y externos, que buscan satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.
- **Honestidad:** Somos honestos y transparentes en nuestro actuar.
- **Compromiso:** Estamos comprometidos con nuestros clientes, con la Misión, Visión y nuestros Principios.
- **Respeto:** Brindamos un trato justo y respetuoso con calidad y calidez.

I. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.



El Plan Estratégico Institucional actualizado y orientado a la función social de los servicios financieros PEI 2022-2024 contempla a la RSE como parte de la estrategia global de la institución.

Cada uno de los lineamientos estratégicos expuestos conducen a una serie de imperativos estratégicos que se muestran a continuación:

Perspectiva Visión Diaconal

Objetivo Estratégico	Enfoque
Alcanzar mayor inclusión financiera a partir de acciones que consideren el acceso, el uso y el impacto para la población y su bienestar.	Abarcar áreas de nula bancarización a través de apertura de puntos de atención financiera y planes de educación financiera plasmara la visión diaconal que tenemos como institución.
Generar impacto social en nuestros grupos de interés (Comunidad, Usuarios financieros) brindando una mejor calidad de vida y servicios integrales de calidad, según el grupo.	Poder impactar de forma positiva en nuestros grupos de interés a través de la satisfacción de necesidades o bien mejorando su calidad de vida
Aumentar la mitigación y/o resiliencia al daño del medio ambiente, principalmente a través del financiamiento de actividades al sector productivo y agropecuario del país y transversalizar el componente del medio ambiente en nuestras acciones como institución.	La responsabilidad que tenemos con el medio ambiente la plasmamos a través de la otorgación de créditos y el financiamiento de proyectos que busquen la mitigación y/o resiliencia al daño del medio ambiente.

Perspectiva Sostenibilidad

Objetivo Estratégico	Enfoque
Mantener la solvencia patrimonial para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento de Diaconía IFD.	Asegurar la solvencia patrimonial, misma que brinda el soporte ante el crecimiento esperado.
Aumentar la eficiencia financiera y administrativa.	Optimizar el uso de los recursos para fortalecer la rentabilidad de la institución
Incrementar la generación de ingresos considerando la eficiencia operativa a través de servicios financieros y no financieros, buscando el equilibrio entre riesgo y rentabilidad.	Fortalecer la generación de todos los ingresos sin dejar de lado la calidad al momento de generar los mismos.

Perspectiva clientes y mercado

Objetivo Estratégico	Enfoque
Aumentar nuestra participación en el mercado a través de nuestro portafolio de productos actual y con el desarrollo de nuevos productos, canales, servicios financieros y no financieros, de tal manera de ofrecer productos integrales a los clientes.	Para incrementar nuestra participación en el mercado se trabajara con la implementación de nuevos subproductos y servicios financieros, por otra parte se hará énfasis en la productividad de las distintas líneas de negocios.
Incrementar los niveles de satisfacción, posicionamiento y fidelización de los clientes.	Se realizara la medición del posicionamiento, fidelización y satisfacción de clientes, con el fin de mejorar estos índices se desarrollara un plan de acción para cada uno de estos criterios.
Mejorar la gestión comercial a través de la implementación de estrategias de mercadeo para producto y servicios.	Para incrementar nuestra participación en el mercado, se acompañara con distintas estrategias comerciales.

Perspectiva líneas de negocio y procesos

Objetivo Estratégico	Enfoque
Mejorar la generación de la información para una adecuada entrega con calidad, oportunidad.	Es necesario trabajar en la generación de información dado que a través de la información podemos tomar las mejores decisiones para nuestra institución.
Contar con procesos y herramientas de gestión integral de riesgos óptimos a través del diseño y/o rediseño de los mismos a través de la mejora continua o automatización y/o sistematización.	Mejorar los procesos de gestión integral de riesgos nos permitirá reaccionar con antelación ante cualquier exposición a los distintos riesgos.
Fortalecer el modelo de control interno, el cual permitirá coadyuvar el logro de las estrategias institucionales.	El modelo de control interno acompañara al logro de las estrategias institucionales cumpliendo su función.
Contar con procesos operativos y de negocios optimizados a través del diseño y/o rediseño de los mismos enfocados en la mejora continua, automatización o sistematización a través de la implementación de herramientas tecnológicas según corresponda.	Se trabajaran con todos los procesos institucionales para optimizarlos en función a su criticidad, buscando minimizar las tareas manuales en los procesos conforme a la tecnología disponible y a la que tenga acceso la entidad.

Perspectiva de aprendizaje

Objetivo Estratégico	Enfoque
Tener la infraestructura de los ambientes físicos de trabajo acorde a las necesidades de los funcionarios y de los usuarios financieros.	Para fortalecer el posicionamiento de nuestra institución es necesario trabajar con la imagen institucional en nuestros puntos de atención financiera, por otra parte también es necesario evaluar las áreas de trabajo de las reas de soporte
Mejorar la cultura de gestión integral de riesgos al interior de la Institución.	Se desarrollan distintas capacitaciones para fortalecer la cultura de gestión integral de riesgo de toda la institución.
Mejorar el clima laboral y desarrollar la identidad Diaconal.	Se tiene que trabajar en la satisfacción laboral y la cultura organizacional de la institución para lograr el compromiso de todo el personal.
Tener al personal capacitado para el desarrollo de sus funciones de manera eficiente que brinden atención con calidad y calidez, promoviendo su desarrollo personal y profesional.	Al ser el personal el activo mas importante de la institucional es necesario capacitarlo y formarlo según los requerimientos que se tengan por parte de las distintas áreas
Gestionar las actividades estrategicas de la institucion a traves del portafolio de proyectos considerando la implementacion de la gestion del cambio en los proyectos que corresponda.	El portafolio de proyectos agrupara todas las actividades estratégicas, las cuales se las gestionara de manera eficiente.
Contar con una estrategia de educación financiera con visión diaconal en el uso de servicios financieros para realizar una administración adecuada de sus recursos y el uso correcto y responsable de servicios financieros.	Se implementara el plan de educación financiera de forma anual, pero se dará un enfoque de visión diaconal.
Contar con los requisitos normativos para la transformación a Banco Pyme y conformación de grupo financiero.	La transformación a banco y la conformación de grupo financiero, nos brindara el crecimiento institucional.
Tener una estructura organizacional comercial y operativa de las sucursales, agencias y oficina central para contar con una adecuada segregación de funciones, responsabilidades y gestión de negocios.	Se requiérela revisión de la estructura organizacional de distintas áreas para una correcta segregación de funciones.

Estrategia Social

Diaconía FRIF-IFD es una Institución Financiera de Desarrollo con base diaconal y mandato social que incorpora la gestión de RSE en forma transversal en la institución, para cumplir con todas las acciones orientadas al logro de la función social y Responsabilidad Social Empresarial.

La base diaconal se traduce en el cumplimiento de los principios institucionales: compartir la fe, combatir la pobreza y promover la justicia.

Por lo tanto, los principios de la institución: Compartir la fe, combatir la pobreza y promover la justicia; buscan proveer servicios financieros velando por la inclusión de las poblaciones

desfavorecidas o de baja densidad poblacional, proporcionando servicios y productos financieros confiables y accesibles a través de diferentes medios de acceso.

Velando por el respeto a los consumidores financieros, así como por el resguardo de la protección de la información de estos y llegando con servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de la población.

Todos estos aspectos son contemplados en Diaconía al momento de proveer servicios financieros.

La base diaconal y el mandato social fundamentan la **Filosofía Institucional** expresada en la Misión, Visión y Valores con enfoque social, la cual es compartida y se ve plasmada en el cumplimiento de la Función social de los servicios financieros.

Para el logro de nuestra misión incorporamos de forma transversal a la institución la **Gestión de Responsabilidad Social Diaconal**, como un enfoque de gestión orientado a alcanzar la misión a través de los Objetivos sociales de la institución con fundamentos en la Inclusión financiera, la prestación de servicios financieros adecuados y de calidad, la generación de beneficios socioeconómicos para los consumidores financieros y la **Responsabilidad Social**.

Diaconía es una institución con compromiso económico, social y medioambiental, por esta razón los objetivos sociales y ambientales sirven al propósito más amplio, lograr la misión, manteniendo un cuidadoso equilibrio entre los objetivos financieros y sociales de la institución.

El ciclo de desarrollo de la Gestión de Responsabilidad Social se traduce desde la declaración de la misión institucional hasta monitorear el impacto en nuestros grupos de interés. Todas nuestras acciones están orientadas a cumplir la función social de nuestros servicios financieros.

Alineación de los objetivos de función social con los objetivos estratégicos institucionales

Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.

- Mantener la solvencia patrimonial para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento de Diaconía IFD.
- Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- Alcanzar mayor inclusión financiera a partir de acciones que consideren el acceso, el uso y el impacto para la población y su bienestar.
- Aumentar nuestra participación en el mercado a través de nuestro portafolio de productos actual y con el desarrollo de nuevos productos, canales, servicios financieros y no financieros, de tal manera de ofrecer productos integrales a los clientes.

Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

- Contar con una estrategia de educación financiera con visión diaconal en el uso de servicios financieros para realizar una administración adecuada de sus recursos y el uso correcto y responsable de servicios financieros.

Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.

- Aumentar la eficiencia financiera y administrativa.
- Contar con procesos operativos y de negocios optimizados a través del diseño y/o rediseño de los mismos enfocados en la mejora continua, automatización o sistematización a través de la implementación de herramientas tecnológicas según corresponda.
- Gestionar las actividades estratégicas de la institución a través del portafolio de proyectos considerando la implementación de la gestión del cambio en los proyectos que corresponda.
- Incrementar la generación de ingresos considerando la eficiencia operativa a través de servicios financieros y no financieros, buscando el equilibrio entre riesgo y rentabilidad.
- Tener una estructura organizacional comercial y operativa de las sucursales, agencias y oficina central para contar con una adecuada segregación de funciones, responsabilidades y gestión de negocios

Promover el desarrollo integral para el vivir bien.

- Aumentar la mitigación y/o resiliencia al daño del medio ambiente, principalmente a través del financiamiento de actividades al sector productivo y agropecuario del país y transversalizar el componente del medio ambiente en nuestras acciones como institución.
- Generar impacto social en nuestros grupos de interés (Comunidad, Usuarios financieros) brindando una mejor calidad de vida y servicios integrales de calidad, según el grupo.

Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.

- Tener al personal capacitado para el desarrollo de sus funciones de manera eficiente que brinden atención con calidad y calidez, promoviendo su desarrollo personal y profesional.
- Incrementar los niveles de satisfacción, posicionamiento y fidelización de los clientes.
- Mejorar el clima laboral y desarrollar la identidad Diaconal.
- Tener la infraestructura de los ambientes físicos de trabajo acorde a las necesidades de los funcionarios y de los usuarios financieros.

Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.

- Alcanzar mayor inclusión financiera a partir de acciones que consideren el acceso, el uso y el impacto para la población y su bienestar.
- Aumentar nuestra participación en el mercado a través de nuestro portafolio de productos actual y con el desarrollo de nuevos productos, canales, servicios financieros y no financieros, de tal manera de ofrecer productos integrales a los clientes.

II. Descripción del cumplimiento de los objetivos y la política de Responsabilidad Social Empresarial.

Diaconía FRIF-IFD cuenta con la política de Responsabilidad Social Diaconal, que para nuestra institución representa una declaración de principios y directrices para la Gestión del Desempeño Social y una declaración de intenciones en relación con el compromiso de la institución con la Responsabilidad Social Empresarial con bases Diaconales. Su alcance es general para todos los empleados y directores de la Institución.

La mencionada Política es actualizada periódicamente obedeciendo a las necesidades institucionales y normativas.

El Directorio es la instancia encargada de aprobar la Política de Responsabilidad Social Diaconal que establece los lineamientos estratégicos y las líneas de acción para el presente y el futuro.

Para Diaconía como una institución que nació con una vocación social, la gestión de Responsabilidad Social Empresarial es un enfoque de gestión orientado a alcanzar los Objetivos Sociales de la Institución Financiera, con fundamentos en la inclusión financiera, la prestación de servicios financieros adecuados y de calidad, la generación de beneficios socioeconómicos para los consumidores financieros y nuestra responsabilidad social que además busca actuar en beneficio de los grupos de interés de la institución en cuanto a sus expectativas financieras, sociales, medioambientales y diaconales, contribuyendo al desarrollo sostenible, con fundamentos de ética, la legalidad y el respeto por los derechos humanos.

La Institución adopta los siguientes Principios internacionales de la Responsabilidad Social Empresarial, promovidos por la Norma ISO 26000 así como la reglamentación establecida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

Asimismo, Diaconía FRIF-IFD cuenta con la política institucional de medio ambiente, que marca las directrices del sistema de gestión ambiental interna y externa en el marco del compromiso responsable con el medio ambiente.

Rendición de cuentas

Dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de Rendir cuentas, ante de la sociedad en general, por los impactos de la Institución en la sociedad, la

economía y el medio ambiente, así como, por las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Transparencia

Ser una Institución transparente en su gestión y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa las decisiones y actividades que impactan en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Mínimamente, revelar información sobre: a) misión y visión, b) políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente y c) impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente.

Comportamiento ético

Mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético, basado en los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Conducta de la Institución.

Respeto a los intereses de las partes interesadas.

Respetar y considerar los intereses de las Partes Interesadas de la Institución, identificando las partes interesadas con criterio objetivo, respetando sus intereses, considerando sus inquietudes y reconociendo sus intereses y derechos legales.

Cumplimiento de las leyes y normas

Cumplir con las leyes y regulaciones nacionales, aplicables al objeto de la Institución. Para ello la Institución al menos debe cumplir con los requisitos legales y normativos, mantenerse informada de todas sus obligaciones y revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

Respeto a los derechos humanos

Respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado y la Carta Universal de los Derechos Humanos, y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Medio Ambiente

Para Diaconía la gestión ambiental se constituye en un aspecto importante y complementario a toda la gestión de Desempeño Social, razón por la cual realiza acciones orientadas al logro de una gestión ambiental integral.

III. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

En cuanto a la gestión de RSE, se han implementado programas dirigidos a los grupos de interés identificados internos y externo. Asimismo, el trabajo con la comunidad se ha basado principalmente el modelo interno de trabajo con aliados estratégicos e iglesias.

Como un aspecto importante para la implementación de la Gestión de RSE, se ha establecido la forma de operativización de los Compromisos sociales generados y descritos con cada una de las partes interesadas de la institución y la medición de impacto

Estos Compromisos sociales, parten de la Política de Responsabilidad Social Diaconal, son descritos a continuación acompañados de una breve descripción de las acciones realizadas, como resultado de la implementación de la RSE.

1) Educación Financiera

Más de 58.000 personas se han capacitado con nosotros.

En el marco de los esfuerzos por la Inclusión Financiera, Diaconía FRIF-IFD se ha comprometido con el consumidor financiero para brindarle oportunidades de capacitación prácticas que le permita estar informado y capacitado para tomar las mejores decisiones en sus finanzas personales y de pequeños negocios.

Diaconía FRIF-IFD cuenta con el aplicativo de Formación Educativa Financiera “FE”, en su versión web y Android. Este aplicativo tiene cursos y programas prácticos y útiles para cualquier usuario que desee aprender e invertir un poco de su tiempo en esto.

<http://educa.diaconia.bo>

SIGUE LAS INSTRUCCIONES Y REGÍSTRATE
INGRESA AL SIGUIENTE LINK:
<https://educa.diaconia.bo>

REGÍSTRATE
Regístrate con tu cuenta de Facebook, Google o llenando el formulario de registro

Ingreso tus datos

¿Ya tienes cuenta? **Regístrate**

Facebook | Google

Ingresa tus datos personales

Registro

Apellido:

Nombre:

DNI:

Correo electrónico:

Profesión:

Dirección:

País:

Avatar:

Seleccionar avatar

Ingresa una contraseña segura con mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales *, # ...c.

Envío

EMPIEZA A DISFRUTAR DE ESTA INNOVADORA FORMA DE APRENDER...

Próximamente

Nuestro personaje “Juanita” comparte de forma amigable y en un lenguaje sencillo los cursos y programas de Educación Financiera, los usuarios pueden mantener un registro de su avance y obtener certificados que avalan su aprendizaje después de rendir sencillos exámenes que les permite continuar aprendiendo al resolverlos.

educa.diaconia.bo/curso/22

FE Sobre Nosotros Cursos Programas Recursos ▾ Enl...

BÁSICO

0:19 / 1:35

- Video: Evitar Estafas
- Lectura: Evitar Estafas
- Prueba: Exámen (100.00 %) 🟢
- Tu certificado

En el proyecto “Educación Financiera Diaconal” se capacitaron de forma presencial más de 6.200 familias, nuestro equipo de voluntarios visitó iglesias, unidades educativas y otros centros para brindar capacitación a mujeres, jóvenes y niños.





Asimismo, el proyecto “El Mentor Financiero” ha capacitado en el contacto con los clientes nuevos de la institución para informar y enseñar sobre las temáticas que solicitan alcanzando a más de 51.400 personas.





2) Programas Propios

Deportes Cruza Fronteras

Este año alcanzamos a 622 niños y adolescentes, el 34% fueron mujeres y estamos en cuatro zonas vulnerables de la ciudad de El Alto y dos reclusorios de menores en La Paz.

Con nuestros entrenadores y un equipo de voluntarios de iglesias hemos logrado compartir principios y valores cristianos a todos los participantes a través del deporte.





Los participantes tienen la oportunidad de salir de círculos de violencia, para encontrar espacios de esparcimiento, alegría y seguridad en nuestras escuelas de fútbol. Asimismo, los participantes en el reclusorio liberan su estrés por el encierro y la necesidad de contar con el apoyo emocional mientras practican el Futsal.



Becas Universitarias:

El programa BUMAND (Becarios Universitarios de Diaconía IFD), apoya a jóvenes de situación económica y social vulnerable, pero con potencial de liderazgo para continuar sus estudios universitarios a través de tres componentes:

a) Escuela de Líderes Diaconales:

Una vez por semana durante todo el año, los jóvenes participan de la escuela de líderes que contiene capacitación en habilidades de liderazgo contextualizadas a la realidad actual, el personal de la institución de forma voluntaria comparte sus conocimientos con los jóvenes, y además se utilizan materiales como el programa Vida & Misión de CETI Continental, formando a los jóvenes de forma integral.

b) Prácticas preprofesionales:

Durante toda la gestión, los jóvenes participantes del programa son asignados a las diferentes áreas de la institución acorde a sus carreras universitarias, para aprender de forma práctica guiados por sus mentores que son nuestros funcionarios.



c) Acciones de Servicio:

Durante toda la gestión se programan distintas actividades que desafían a los jóvenes a aplicar lo aprendido en acciones concretas de servicio a la comunidad, ellos se unen a los socios de Diaconía FRIF - IFD y apoyan en los procesos que desarrollan con grupos vulnerables, también apoyan al consumidor financiero capacitándolos en educación financiera y otros.



3) Con la comunidad – Modelo de trabajo con aliados Programa de Fortalecimiento Económico

El programa de “Fortalecimiento Económico” ejecutado por nuestro socio Project Suma, ha alcanzado a 54 mujeres víctimas de explotación sexual y sus hijos. A través de formación en Educación Financiera, talleres de emprendedurismo y capital semilla para iniciar sus negocios las mujeres reciben la oportunidad de una vida libre de violencia junto a sus hijos.

Asimismo, fortalecemos al socio ejecutor para buscar nuevas alianzas que les permita mejorar su alcance y cobertura.



Proyecto Construyendo entornos familiares y comunidades inclusivas

Este proyecto ejecutado por la Asociación de padres, madres y familiares de niños, niñas y jóvenes con discapacidad “Jach’a Uru” con el acompañamiento de sus familias, contribuyen al desarrollo de una comunidad inclusiva, es decir garantiza una educación inclusiva, equitativa, con calidad promoviendo oportunidades de aprendizaje para los demás a través de la labor de seguimiento del proceso educativo, que los niños terminen la educación primaria y secundaria con resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.



Escuelas de Vida

Financiamos el proyecto *Escuelas de Vida* ejecutado por la Fundación Juventud Sin Límites para Cristo, se basa en rescatar principios y valores de adolescentes y jóvenes, en colegios del área rural y urbana de la ciudad de La Paz, El Alto y Santa Cruz.

La metodología del proyecto consiste en la inmersión de la fundación en el colegio participante, aproximadamente por un mes y se trabaja integralmente con los estudiantes, profesores y padres de familia. Desarrollando siete actividades principales (Break de profesores, concurso de redacción, conferencias, evento cultural, correo JPC, estudiantes en acción y charla para los padres), de las siete, en cinco hay participación directa con los jóvenes. El proyecto se desarrolla juntamente con una iglesia local, la cual se encarga de dar el seguimiento a cada uno de los adolescentes y jóvenes.

En la gestión 2023 se alcanzó a 8 colegios, llegando a más 2.900 alumnos y 3.500 personas que se beneficiaron del programa.



Proyecto “Unidos”

En este proyecto las iglesias participantes realizan un proceso de formación que les permite reflexionar y ser desafiadas a aportar en el desarrollo de sus comunidades. Es así como las Iglesias preparan proyectos comunitarios, involucrando a los garantes de derecho de sus comunidades. Este año se enfocaron en proyectos medioambientales, aportando a la resiliencia al cambio climático a través de la provisión de agua para consumo y cultivos.



Ambassadors Football Bolivia

A través de este proyecto, buscamos ser parte de una transformación genuina en la vida de cada niño, adolescente y familia, mediante el amor de nuestro Señor y el ministerio del fútbol. Este servicio ha abarcado el alcance a personas en situación de vulnerabilidad, tanto en cárceles como en las calles de nuestra comunidad, con el propósito de compartir el amor de Cristo a través de la práctica deportiva. Asimismo, hemos iniciado la capacitación de voluntarios para que puedan involucrar a más personas en el impacto positivo dentro de sus comunidades mediante el ministerio del fútbol.



4) Con los consumidores financieros

Campaña #MásUnidosQueNunca2023

Cada año financiamos una campaña navideña que es promovida por el corazón solidario de nuestros funcionarios a nivel nacional. Este año alcanzamos a más de 10.308 personas, principalmente niños, mujeres y ancianos. Nuestros funcionarios se organizan con disfraces, música, alimentos y regalos para beneficiar a la población más vulnerable que transitan cerca a nuestros puntos de atención financiera en toda Bolivia.

5) Con los funcionarios

Incentivo Navideño

Incentivo Navideño La Navidad es un tiempo para fortalecer el amor y las buenas relaciones en la familia. Por eso Diaconía FRIF - IFD cada año otorga un incentivo Navideño a los niños de las familias de nuestros funcionarios. Este año se beneficiaron más de 700 niños a nivel nacional distribuidos en nuestros 67 puntos de atención financiera a nivel nacional.



6) Responsabilidad con el medio ambiente

En Diaconía FRIF-IFD, buscamos ser un actor importante y responsable en la preservación del medio ambiente y la promoción de prácticas sostenibles, contamos con la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental Interna y Externa. Mediante una estrategia y política institucional estamos comprometidos para abordar temas de protección y cuidado del medio ambiente con el objetivo de promover la conciencia medioambiental tanto con el cliente interno y externo.

Huella de Carbono Institucional e iniciativas Medioambientales

En el año 2023, Diaconía FRIF-IFD llevó a cabo una exhaustiva evaluación de su Impacto Ambiental considerando 67 puntos de medición incluyendo los puntos feriales en Icla, Ravelo y Santiago de Machaca. Los resultados muestran que el total de emisiones de carbono ascendió a 1,064.17 toneladas de CO2 equivalente (tCO2e). Los datos por persona y por día muestran una ligera reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), disminuyendo de 2.88 KgCO2e en 2022 a 2.87 KgCO2e en 2023.



Durante el periodo analizado, es crucial resaltar los esfuerzos tanto administrativos como promocionales, los cuales desempeñaron un papel fundamental en la sostenibilidad de la huella de carbono, incluso ante el crecimiento de la institución. Esta leve disminución en las emisiones se atribuye directamente a la implementación de la política ambiental institucional, así como al plan de acción diseñado para lograr un equilibrio entre aspectos económicos, sociales y ambientales

Concientización del personal de la institución

Se realizó la instalación de los adhesivos medioambientales a nivel nacional con el propósito de implementar la conciencia medioambiental con mensajes específicos.



Capacitación Medioambiental

Se realizaron capacitaciones a todo el personal de Diaconía acerca de las 3R; reducir, reciclar y reutilizar, se logró generar un impacto significativo al aumentar la conciencia sobre la gestión de residuos y la aplicación práctica de las 3R en la vida cotidiana, que se traduzca en cambios positivos de comportamiento para reducir la generación de residuos y proteger el medio ambiente y la huella de carbono de la Institución, alcanzando a un total de 1015 funcionarios capacitados.

Eficiencia energética

Durante la gestión, se llevó a cabo la difusión de contenidos a través del correo electrónico interno y la página de Facebook institucional. El propósito fundamental de estas acciones fue generar conciencia y promover la eficiencia energética a nivel institucional.



Reciclaje de papel

En estrecha coordinación con la Subgerencia Nacional de Administración, se implementó un programa de reciclaje.

Se gestionaron 273,7164 kg de papel que se encontraban en desuso y/o sin movimiento, los cuales fueron entregados a la Unidad de Responsabilidad Social Diaconal, con el propósito de fomentar la conciencia medioambiental tanto en el personal interno como en los clientes de Diaconía FRID - IFD se reutilizó el papel para producir libretas ecológicas, destacando nuestro compromiso y contribución a la gestión ambiental de la institución.



Adquisición de papel sostenible

Diaconía IFD adquirió 19,500 paquetes de papel de la marca BRIO, considerando sus cualidades medioambientales como una opción ecológica y sostenible para reducir su impacto ambiental.

El papel BRIO es un tipo de papel ecológico que se distingue por estar hecho a partir de fibras recicladas, lo que reduce la demanda de papel nuevo y contribuye a la conservación de los bosques. Su proceso de fabricación es respetuoso con el medio ambiente, utilizando menos energía y agua que otros tipos de papel. Además, es biodegradable y compostable, lo que evita la contaminación del medio ambiente. Este papel está certificado por el FSC (Forest Stewardship Council), garantizando que proviene de bosques gestionados de forma sostenible.

Proyecto Huellas que renuevan – Iglesias

El proyecto huellas que renuevan surge como respuesta a la baja comprensión sobre el cuidado del medioambiente, esta iniciativa es promovida por el equipo de la Red de Juvenil de América Latina y el Caribe – Bolivia, con el objetivo de fomentar una conciencia ambiental en la sociedad y en las iglesias, reconociendo la importancia de asumir responsabilidades sociales y eclesiales respecto al entorno natural. Este proyecto se ejecutó

en la ciudad de El Alto y Tarija capacitando a 8 iglesias, participaron jóvenes y personas adulto-mayores teniendo como resultado 173 personas capacitadas, generando diversas iniciativas para reducir los residuos y promover practicas más sostenibles.



Sembradores de vida

Es una organización de jóvenes voluntarios ambientalistas, su objetivo es contribuir al cuidado del medio ambiente y la promoción de la vida sostenible. A través de acciones voluntarias, se dedican a actividades como la reforestación, la educación ambiental y la concientización sobre la importancia de preservar nuestros recursos naturales.

Diaconía FRIF - IFD apoyó la carrera pedestre ambientalista “Eco Runner 5k” en la ciudad de La Paz, logrando la recolección de 7,375 botellas PET, equivalente a 275 kilos, con 550 participantes en la carrera culminando con una capacitación con enfoque en la gestión eficaz de residuos plásticos y prácticas integrales hacia la sostenibilidad.



Asimismo, se tuvo jornadas de forestación:

Con el proyecto de Forestación en Unidades Educativas de El Alto, se trabajó con 5 unidades educativas que son: Cuerpo de Cristo, Julian Apaza, Luis Espinal, Natividad y Simón Bolívar. Se plantaron 250 árboles y se capacitó a los estudiantes y docentes de las unidades educativas sobre la conciencia climática y el cuidado del medio ambiente.



En la comunidad de Uncura del municipio de Achocalla de plantaron 200 árboles cuya función es crucial en la mitigación de la erosión hídrica del suelo y el establecimiento de una base sólida para la preservación del ecosistema local y fortalecer a la biodiversidad movilizando a 100 voluntarios, 35 comunarios y autoridades de las comunidades.



Producto crediticio EcoVerde

Previo a la implementación del producto ECOVERDE, específicamente durante la gestión 2017, Diaconía FRIF IFD suscribió un convenio con el BID/FOMIN a través del cual ambas instituciones comprometieron recursos para el diseño e Implementación del entonces Proyecto EcoMicro – “Financiamiento verde para la adaptación al cambio climático”.

Dicho proyecto contemplaba como uno de sus principales componentes el desarrollo de un producto financiero verde, en ese entonces denominado “Crédito Verde EcoMicro” destinado a financiar la implementación de medidas de adaptación al cambio climático, este producto incluía asistencia técnica (mediante especialistas agropecuarios) que permita a los clientes aumentar su resiliencia ante los efectos del cambio climático y, por ende, asegurar sus ingresos para mantener la calidad de vida de sus familias.

En la gestión 2020, Diaconía FRIF-IFD decide dar continuidad al proyecto, convirtiéndolo en parte de su pizarra de productos crediticios, ahora el ECOVERDE se amplió a las zonas de influencia de

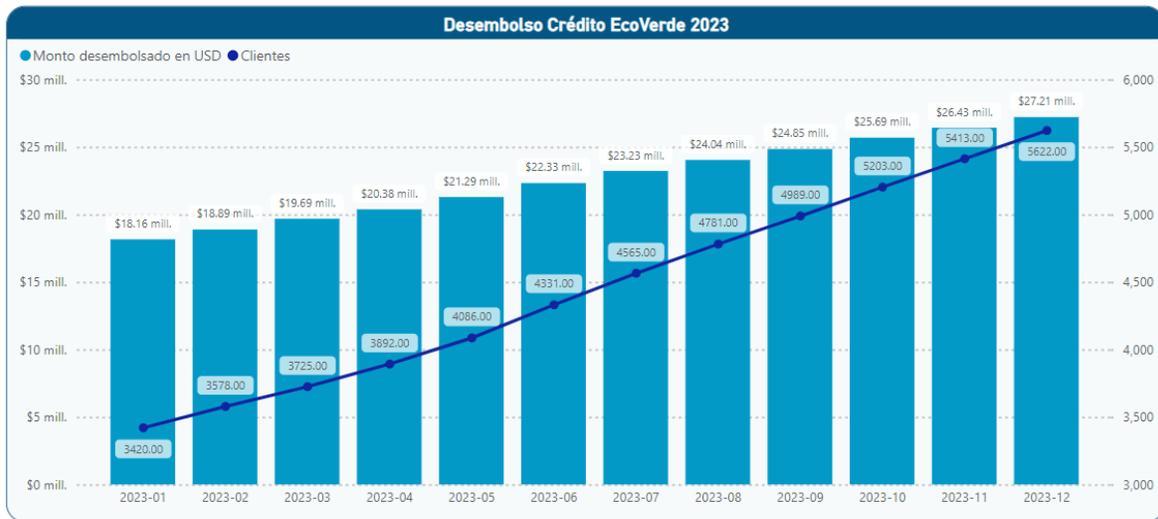
Diaconía y en todas las agencias del País, y se prosigue con la contratación de profesionales agropecuarios por región para la asistencia técnica al pequeño productor agropecuario.

El producto ECOVERDE tiene el objetivo de contribuir a mejorar la resiliencia al cambio climático de pequeños productores agropecuarios de Bolivia, otorgando financiamiento y asistencia técnica con el fin de promover las medidas de adaptación al cambio climático con el manejo racional y sostenible de los recursos naturales, que a su vez contribuyan a mantener o aumentar sus niveles de productividad.

Resultados alcanzados con el Producto Financiero Verde “EcoVerde”

Al 31 de diciembre de 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:

- 5.622 clientes del crédito Verde “EcoVerde”, pequeños productores agropecuarios son capacitados para mejorar sus habilidades productivas, adoptando nuevas prácticas en la producción agropecuaria y manteniendo estable y/o mejorando sus ingresos provenientes de sus fuentes de trabajo.
- 5.622 clientes que adquirieron el crédito “EcoVerde” mejoraron su producción y a la vez sus ingresos, alcanzando una cartera acumulada de 27.213 MM de dólares americanos.



7) Medición del impacto - Programa Desarrollarse

El programa Desarrollarse está basado en la metodología del Semáforo de la fundación Paraguaya, es una herramienta de innovación social que permite a las familias evaluar sus condiciones de vida basada en una metodología de medición de la pobreza multidimensional y la Gestión del cambio. Las familias aplican estrategias personalizadas para superar sus necesidades. Los colores del semáforo son la referencia para los indicadores, rojo significa extrema pobreza, amarillo pobreza media y verde por encima del nivel de pobreza.



Somos una entidad pionera en el sistema financiero en la implementación del programa “DesarrollaRSE” con la metodología del Semáforo de Eliminación de la pobreza, la Fundación Paraguaya aplicado a nuestros grupos de interés. Este programa es una herramienta que busca activar el potencial de las familias y comunidades para salir de la pobreza multidimensional a través de la metodología de la teoría del cambio.

En la gestión 2023 se aplicó la medición de impacto a una muestra de 72 participantes del programa Deportes Cruza Fronteras, un proyecto social de Diaconía demostrando que el 53% de los participantes han mejorado su calidad de vida respecto a la gestión pasada.



Asimismo, se realizó la medición de la tecnología de Banca Comunal con una disminución del 24% de indicadores que se traducen en una mejora de la condición socioeconómica de los clientes.

Estos resultados son obtenidos gracias a acciones efectivas de intervención realizadas por Diaconía FRIF - IFD.

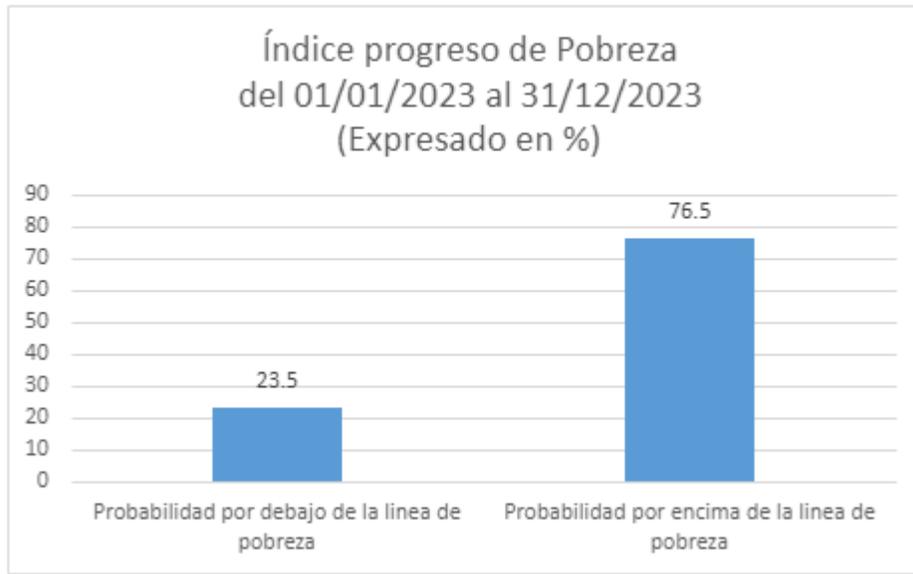


Diaconía FRIF-IFD, se convertirá en la primera institución del sector Financiero en Bolivia que adquiere un estatus de HUB a través de su programa DesarrollaRSE de la metodología del semáforo de la eliminación de la pobreza.

Los Hubs son socios estratégicos que representan y distribuyen el Semáforo en un área geográfica específica. Tienen la capacidad suficiente para conseguir y capacitar a socios locales para que ellos integren esta herramienta a sus programas.

8) Índice de probabilidad de la pobreza - PPI

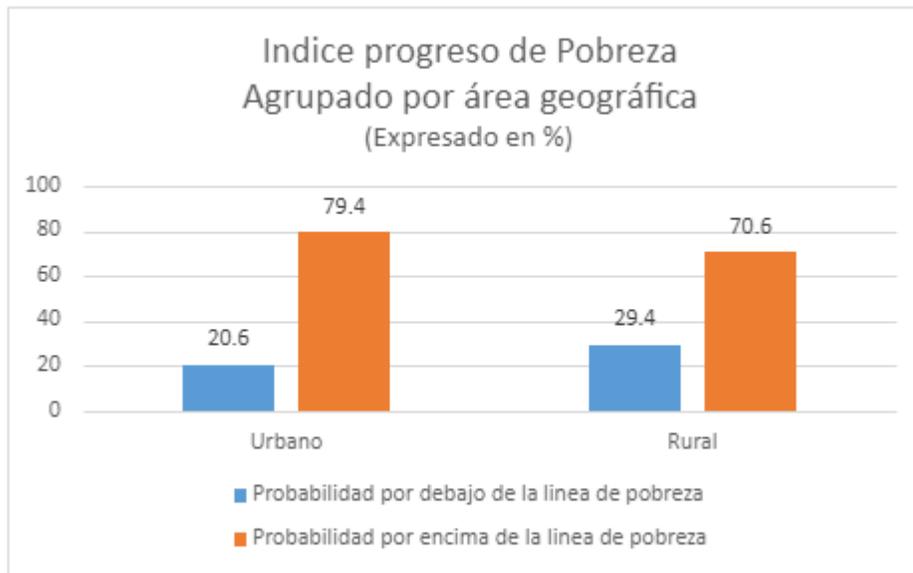
El PPI ha demostrado su fiabilidad y viabilidad a muchas organizaciones de todo el mundo. Armadas con datos de pobreza a nivel de cliente, Diaconía está tomando decisiones y evaluaciones informadas.



Es el caso de Diaconía FRIF - IFD implementamos el PPI con todos los clientes de crédito individual a nivel nacional.

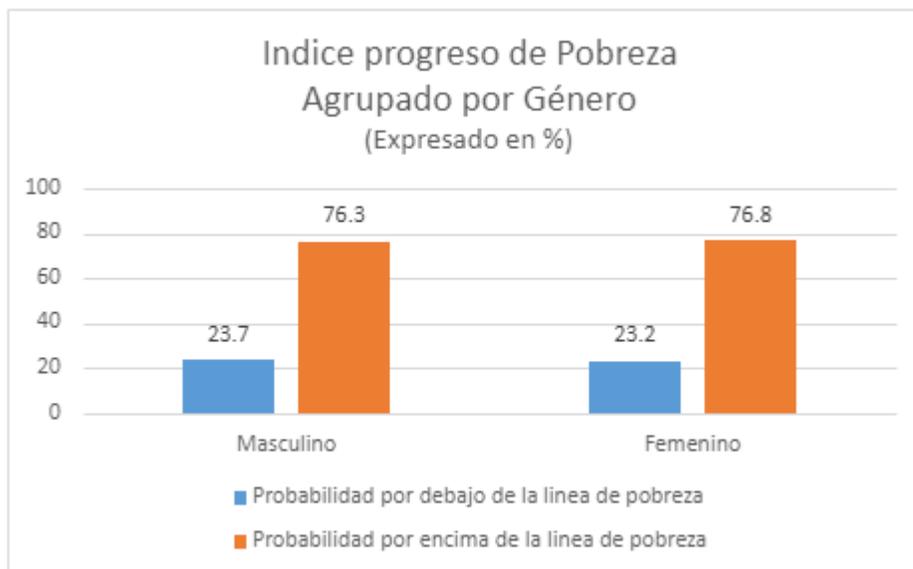
En la gestión 2023, en términos generales el 23,5% de nuestros clientes tienen probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza. De una muestra tomada con clientes recurrentes, un 81% de los clientes evaluados mejoraron en un promedio del 11% su probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza nacional luego de recibir un crédito de Diaconía.

En relación con el área Rural tenemos un 29,8% de nuestros clientes que están con la probabilidad por debajo de la línea de pobreza, es decir que nuestro enfoque de inclusión financiera hacia el área rural nos desafía a continuar ayudando a nuestros clientes a superar la pobreza a través de nuestros productos crediticios y otros servicios de función social que se implementan a través de nuestra área de Responsabilidad Social Diaconal.



Un sector vulnerable y prioritario cuando se habla de inclusión financiera son las mujeres, por eso nuestras clientes han reducido su probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza en relación con los hombres. Las clientes de diaconía tienen 23,2% de probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza con relación a un 23,7% de los varones.

Diaconía FRIF - IFD, ha realizado varios esfuerzos en cuanto a la inclusión financiera de la mujer para mejorar su calidad de vida.



9) Reconocimientos

Reconocimiento - GRI Latam por elaborar su primer reporte de sostenibilidad con estándares GRI internacionales.



Bogotá, 21 de septiembre 2023

Certificado de participación – IBCE



Certificado de compromiso con la resiliencia – Cámara Nacional de Industrias



Reconocimiento a la Resiliencia – Cámara Nacional de Industrias



Reconocimiento – Juventud para Cristo



IV. La forma en que la institución, dentro de la estructura organizacional, ha implementado la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

A partir del año 2019 la institución toma la decisión de formalizar dentro de su estructura organizacional la Jefatura de Responsabilidad Social Diaconal, un cargo con la tarea de formalizar e impulsar la Gestión de Desempeño Social y Responsabilidad Social, durante este proceso se elaboró el documento referido a la Política Responsabilidad Social Diaconal, se identificaron los grupos de interés y se definieron los grupos prioritarios.

Asimismo, cada una de las partes interesadas, al interior de la institución, tiene las siguientes responsabilidades genéricas:

El Directorio establece la dirección estratégica de Responsabilidad Social de la Institución; es la instancia competente para aprobar la Política de Responsabilidad Social Diaconal y toda actualización de esta.

El Gerente General es quien asegura los medios para implementar la estrategia social. Los Gerentes y Subgerentes de área supervisan la implementación de la estrategia social de la institución.

La Gerencia Nacional de Estrategia y Transformación Digital a través de la Jefatura de Responsabilidad Social Diaconal debe coordinar la implementación de la estrategia social de la Institución, actualizar, difundir y supervisar la implementación de la Política y reportar sobre la misma al Gerente General; apoyando a todos los niveles de la organización en adoptar buenas prácticas para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

Todo el personal debe conocer la Filosofía Institucional y los Objetivos Sociales de la Institución y contribuir a su logro, conocer la Política de Responsabilidad Social Diaconal, para contribuir a implementarla.

En la estructura el área que tiene a su cargo es:



V. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial

En el presente informe hemos descrito los principales procesos de construcción de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

En ese sentido desde el inicio formal de esta gestión se ha avanzado primordialmente en algunos aspectos, como la socialización de los aspectos relativos a la gestión de RSE, implementación y cumplimiento de los Compromisos con las partes interesadas como un medio para lograr que estas acciones puedan adherirse a la cultura organizacional.

A continuación, se presenta un cuadro resumen donde se describe el cumplimiento de la entidad con relación a los Lineamientos del Reglamento de RSE y que se encuentran también descritos en la Política de Responsabilidad Social de la institución.

Lineamiento	Acción realizada para el cumplimiento
Rendición de cuentas ante la sociedad en general	<p>La Institución elabora y publica anualmente la Memoria institucional con información sobre los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.</p> <p>La institución elabora el Informe anual de RSE.</p> <p>Por primera vez, la institución publicará una memoria anual de RSE.</p> <p>Se elabora el informe de sostenibilidad basado en los indicadores GRI Internacional.</p>
Transparencia	<p>La institución define y comunica a las partes interesadas la Filosofía institucional: Misión, Visión y Valores organizacionales.</p> <p>La filosofía institucional es publicada en la página web institucional, intranet y documentos organizacionales.</p> <p>Aplicamos el Reglamento de protección al consumidor financiero y buenas prácticas de protección al cliente.</p>

Lineamiento	Acción realizada para el cumplimiento
	Se han establecido aspectos formales y normativos referidos a la Seguridad de la información.
Comportamiento ético	<p>La institución divulga internamente el Código de ética y conducta.</p> <p>La institución cuenta y publica internamente el Reglamento y Código de Gobierno Corporativo.</p> <p>Las capacitaciones sobre aspectos éticos se realizan al 100% del personal a nivel nacional, como parte de la cultura organizacional, a través de reuniones semanales sobre aspectos relacionados con el comportamiento ético y los valores cristianos.</p>
Respeto a los intereses de las partes interesadas	<p>La institución ha identificado y priorizado las partes interesadas prioritarias incluyendo dentro de la Política de Responsabilidad Social Diaconal Compromisos con cada una de ellas.</p> <p>Los Compromisos sociales son operativizados y monitoreados a través de la Jefatura de Responsabilidad Social Diaconal. Los mismos son traducidos en acciones concretas que buscan resultados positivos.</p>
Respeto a las leyes	La institución cumple con las leyes y normativa vigente a nivel nacional.
Respeto a los derechos humanos	<p>Diaconía FRIF-IFD respeta los derechos de las personas y lo expresa tanto en la Filosofía institucional como en el Código de Ética y conducta.</p> <p>La institución socializa temas de RSE al interior de la organización y también participa activamente de iniciativas locales, nacionales e internacionales.</p> <p>La institución reconoce y difunde los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, durante la gestión 2019 se profundizó la difusión de estos a través del Programa de Educación Financiera.</p>

Es cuanto podemos informar para dines consiguientes.