



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2019

“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.”

Diaconía FRIF
Institución
Financiera de
Desarrollo.

Contenido

Introducción:	2
Perfil y filosofía institucional:	2
Nuestra Visión	3
Nuestra Misión	3
Nuestra filosofía institucional alineada al objetivo estratégico de la institución	3
Nuestros principios y valores	4
I. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica:	5
II. Descripción del cumplimiento de los Objetivos y la Política de Responsabilidad Social Empresarial, que incluya al menos los resultados de las prácticas relacionadas con los Derechos humanos, medioambiente y partes interesadas:	9
Rendición de cuentas	10
Transparencia	10
Comportamiento ético	10
Respeto a los intereses de las partes interesadas.....	10
Cumplimiento de las leyes y normas.....	10
Respeto a los derechos humanos.....	10
Derechos Humanos	11
Medio Ambiente.....	11
III. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....	11
Compromisos Sociales.....	11
A. Compromisos con los empleados.....	11
B. Compromisos con los consumidores financieros.....	12
C. Compromisos con la comunidad	13
D. Compromisos con los directores	14
E. Compromisos con los proveedores	15
F. Compromisos económicos	15
G. Compromisos con el Medio Ambiente.....	15
Dialogo con las partes interesadas.....	16
IV. La forma en que la institución, dentro de la estructura organizacional, ha implementado la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	16
V. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial	17
Cuadro resumen del cumplimiento de lineamientos de RSE	18

Introducción:

Diaconía FRIF-IFD es una Institución Financiera de Desarrollo con base diaconal y mandato social que incorpora la gestión de Desempeño Social y de Responsabilidad Social en forma transversal a todas sus actividades, para cumplir con la implementación de todas las estrategias y acciones orientadas al logro de su misión y visión, así como sus objetivos sociales de Desempeño Social y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Asimismo, y como parte de la búsqueda constante del equilibrio entre los objetivos económico-financieros con los sociales y medioambientales, Diaconía FRIF-IFD busca desarrollar sus actividades financieras precautelando la sostenibilidad y cumplir su misión y visión integrando a ellas la gestión de Desempeño Social y Responsabilidad Social Empresarial, en todas sus acciones.

En este contexto y en cumplimiento a las directrices básicas para la gestión de RSE emitidas por ASFI y establecidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Diaconía IFD elaboró el presente informe para mostrar de manera resumida y descriptiva el trabajo realizado durante la gestión 2019.

Perfil y filosofía institucional:

DIACONÍA FRIF-IFD nació en 1991 bajo el denominativo de Diaconía Fondo Rotativo de Inversión y Fomento (Diaconía 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 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 regional y global. Hasta la Gestión 2019 se tienen 756 funcionarios y sesenta y tres (63) Agencias ofreciendo servicios de intermediación financiera (basado en sus lineamientos cristianos y principios diaconales) generando inclusión financiera en todo el territorio boliviano.

Nuestra 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.

Nuestra 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.

Nuestra filosofía institucional alineada al objetivo estratégico de la institución



Nuestros principios y valores

Nuestros principios diaconales son los que nos definen como institución y son el fundamento para nuestro modelo de negocios:

- **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.

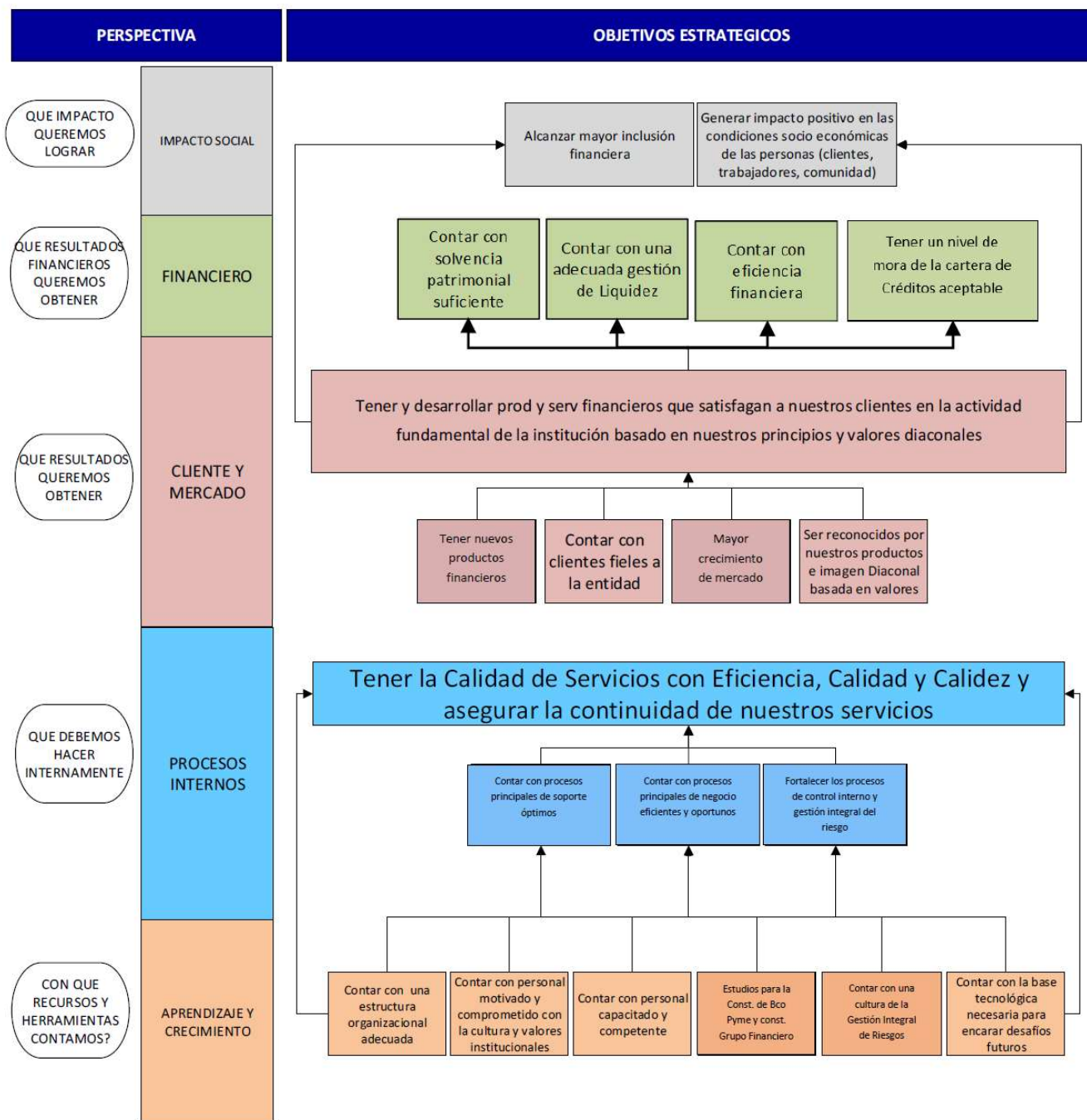
Compartir
la Fe
Combatir
la Pobreza
Promover
la Justicia

Nuestros valores institucionales que salen de nuestros principios diaconales:

- **Servicio:** Tenemos una vocación de servicio a nuestros clientes y a nuestros funcionarios, 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 2019-2021 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 Impacto Social

Objetivo Estratégico	Enfoque
Alcanzar mayor inclusión financiera	Se busca que la población en general pueda acceder a servicios financieros de manera oportuna y con la información adecuada
Generar impacto positivo en las condiciones socio económicas de las personas (clientes, trabajadores, comunidad)	Se busca que la población en general pueda mejorar su calidad de vida, así como sus condiciones socio económicas

Perspectiva Financiera

Objetivo Estratégico	Enfoque
Contar con solvencia patrimonial suficiente	Se busca mantener un indicador CAP acorde a nuestras políticas internas alineada a las normas externas que nos regulan
Contar con una adecuada gestión de Liquidez	Se busca mantener niveles adecuados de liquidez para poder atender obligaciones al corto y mediano plazo
Contar con eficiencia financiera	Se busca tener indicadores ROA, ROE eficientes acorde a nuestra políticas y definiciones Institucionales y reducción del índice de gasto administrativo sobre Cartera promedio
Tener un nivel de mora de la Cartera de Créditos aceptable	Se busca tener un nivel de mora de la cartera de créditos que sea aceptable conforme al nivel de crecimiento de la misma

Perspectiva Cliente Mercado

Objetivo Estratégico	Enfoque
Tener nuevos productos financieros	Se busca que los productos de la Institución sean competitivos y satisfagan el mercado objetivo en tiempo costo y calidad, así como realizar una mejora continua de los ya existentes
Contar con clientes fieles a la entidad	Se busca que los clientes no solo nos vean como una entidad de apoyo financiero, sino que también sepan que cuentan con nosotros en todas las etapas de su crecimiento
Mayor crecimiento de mercado	Obtener una mayor participación de mercado alineado a la misión y valores de nuestra entidad reflejada en el número de clientes y del volumen de la cartera.
Ser reconocidos por nuestros productos e imagen Diaconal basada en valores	Se busca que el público nos reconozca como una entidad financiera que apoya su crecimiento a través de nuestros productos satisfaciendo su necesidad.

Perspectiva Procesos Internos

Objetivo Estratégico	Enfoque
Contar con procesos principales de soporte óptimos	Se busca que los procesos críticos de soporte o apoyo brinden las herramientas necesarias a los procesos de negocio logrando eficiencias administrativas a menor costo.
Contar con procesos principales de negocio eficientes y oportunos	Se busca que los procesos de negocio y/o Core sean eficientes en su desempeño en tiempo, costo y calidad logrando la competitividad buscada en el mercado
Fortalecer los procesos de control interno y gestión integral del riesgo	Se busca que los procesos de control interno y gestión de riesgos logren un adecuado control operativo, crediticio, liquidez, mercado, legal, reputacional, y de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento del terrorismo y que se enmarque en los criterios de exposición al riesgo que la entidad quiere asumir

Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

Objetivo Estratégico	Enfoque
Contar con una estructura organizacional adecuada	Se busca una descentralización que agilice la toma de decisiones, además de contar con la capacidad instalada óptima para lograr los resultados esperados
Contar con personal motivado y comprometido con la cultura y valores institucionales	Se busca que la deserción voluntaria sea menor, así como la ocurrencia de fraudes internos y la identificación del personal con nuestra cultura y valores
Contar con personal capacitado y competente	Se busca que nuestro personal tenga las capacidades técnicas y culturales de acuerdo al nivel de responsabilidad y funciones que desempeña, además de identificar las competencias necesarias por puesto de trabajo
Contar con un plan de capacitación	Se busca que las capacitaciones sean realizadas conforme a las necesidades de los funcionarios en forma ordenada y cubriendo las necesidades de la Entidad
Estudios para la constitución de Banco Pyme y de Grupo Financiero	Se busca tener estudios para la constitución del Banco Pyme con las aprobaciones y no objeciones de los entes reguladores, así como de Grupo Financiero
Contar con una cultura de la Gestión Integral de Riesgos	Se busca que cada funcionario de la Institución y en cada nivel conozca la gestión integral de riesgos y el manejo adecuado de los mismos
Contar con la base tecnológica necesaria para encarar desafíos futuros	Se busca que la entidad cuente con la tecnología suficiente que permita la eficiencia operativa y administrativa dentro de la institución en concordancia a la transformación digital.

Estrategia Social

Diaconía FRIF-IFD es una Institución Financiera de Desarrollo con base diaconal y mandato social que incorpora la gestión de Desempeño Social 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 la visión de servicio: servir a Dios a través del servicio a los hermanos y los tres (3) siguientes principios: compartir la fe, combatir la pobreza y promover la justicia.

El mandato social que tiene la institución desde su fundación se refleja en el compromiso de mejorar la calidad de vida de la población meta a través de los servicios financieros.

El espíritu de la Función Social de los Servicios Financieros tiene como principios centrales la Equidad, Inclusión, Accesibilidad, Confiabilidad, Eficiencia, Seguridad e Innovación, principios que en muchos aspectos coinciden con los Valores institucionales de Diaconía FRIF-IFD.

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 Desempeño Social**, 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 “doble rentabilidad”, donde los objetivos sociales 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 Desempeño Social se traduce desde la declaración de la misión institucional hasta monitorear el impacto en los clientes. Todas nuestras acciones están orientadas a cumplir la función social de nuestros servicios financieros.

La Gestión de Desempeño Social se enmarca en la Ley No 393 de Servicios financieros, el Reglamento para la Función social de los servicios financieros y el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.

II. Descripción del cumplimiento de los Objetivos y la Política de Responsabilidad Social Empresarial:

El año dos mil quince entra en vigor la primera versión de la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social, misma que es actualizada de forma periódica obedeciendo a las necesidades institucionales y normativas. La socialización de la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social Empresarial marca un hito importante en la gestión de RSE ya que la misma se constituye en una herramienta fundamental que formaliza la experiencia previa en la gestión de Desempeño Social y Responsabilidad Social Empresarial de Diaconía FRIF-IFD.

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

La Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social es 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; su alcance es general para todos los empleados y directores de la Institución.

Para Diaconía como una institución que nació con una vocación social, el *Desempeño Social* 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 la Responsabilidad Social.

Asimismo, la *Responsabilidad Social* es un enfoque de gestión orientado a actuar en beneficio de las Partes Interesadas de la Institución en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y ambientales, contribuyendo al Desarrollo Sostenible, con fundamentos en la 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.

Rendición de cuentas

Rendimos cuentas, ante 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, a través de la Memoria institucional, el presente informe y otros documentos que publicamos en la página WEB institucional.

Transparencia

Somos una Institución que comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa las decisiones y actividades que impactan en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Comportamiento ético

Mantenemos en todo momento un comportamiento organizacional basado en nuestros principios y valores y en la difusión cumplimiento y monitoreo de lo que se establece en nuestro Código de Ética y Conducta.

Respeto a los intereses de las partes interesadas.

Identificamos las partes interesadas con criterio objetivo, respetando sus intereses, considerando sus inquietudes y reconociendo sus intereses y derechos legales.

Que son:

Cumplimiento de las leyes y normas

Cumplimos con las regulaciones nacionales, aplicables al objeto de la Institución. y nos mantenemos informados de todas nuestras obligaciones y revisamos periódicamente el cumplimiento de estas.

Respeto a los derechos humanos

Respetamos y promovemos 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.

Derechos Humanos

La institución reconoce la importancia de los derechos humanos, por lo que busca que su actuar se compatibilice fundamentalmente con el respeto a las personas, sin ningún tipo de discriminación.

Diaconía establece un firme compromiso de cumplimiento de los Derechos humanos reflejado en la filosofía institucional: visión y valores organizacionales, la Política de Responsabilidad Social, la implementación difusión y compromiso con el Código de ética y conducta, la aplicación de Políticas de Gestión de Recursos Humanos y Código de Gobierno corporativo.

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 continuas orientadas al logro de una gestión ambiental integral.

Internamente se ha elaborado, difundido e implementado la Política y Manual de Buenas prácticas ambientales, se han facilitado espacios de sensibilización y discusión sobre aspectos medioambientales.

Se ha trabajado en incorporar de una forma piloto y a través de un proyecto específico una metodología de evaluación crediticia que incorpore el riesgo climático, asimismo y respondiendo a las necesidades de los clientes del área rural y los efectos del cambio climático se ha desarrollado el Crédito Verde EcoMicro, destinado a financiar actividades de pequeños productores agrícolas para que implementen medidas de adaptación al cambio climático.

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

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.

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

Compromisos Sociales

Nuestro compromiso principal es hacer finanzas responsables, maximizando los impactos positivos de nuestras actividades, y minimizando los posibles impactos negativos.

A. Compromisos con los empleados

Beneficios establecidos por ley

- Cumplimos con todos los beneficios legales para nuestros empleados, establecidos en las leyes y normativa laboral vigentes.
- Adoptamos políticas de gestión de recursos humanos que equilibran los derechos de los trabajadores y de la entidad.

Beneficios adicionales

- Generación de la Política de Gestión de Recursos humanos, Reglamento interno de personal y Política de incentivos.
- Como una iniciativa institucional el Consejo de ética de la institución cuenta, además de los representantes de la alta gerencia, con un miembro en representación de los empleados.
- Se establecen procesos de capacitación continua, así como la dotación de uniformes.
- El personal de Diaconía FRIF-IFD comparte espacios semanales de reflexión y capacitación sobre los valores, cultura e identidad institucional a nivel nacional.
- En el mes de octubre se realizó el Retiro Nacional para el personal de Diaconía FRIF-IFD en la ciudad de Cochabamba, titulado “Nuestra Identidad”. 650 personas de la familia de Diaconía IFD participaron del evento, incluidos directores, junta de asociados y la alta gerencia. El evento se realizó en instalaciones del Hotel Regina en Tiquipaya, dos fines de semana con el objetivo de confraternizar entre el personal, socializar los principios institucionales y el significado de la imagen institucional; este evento nos permitió además fortalecer el compromiso con nuestros principios e identidad.
- Entrega de canastones navideños a todo el personal.
- Se realizó una fiesta navideña y regalos para los hijos de los empleados a nivel nacional.

B. Compromisos con los consumidores financieros

Protección de los consumidores financieros

- Atendemos las necesidades de los consumidores financieros, buscamos satisfacerlas, respetamos sus derechos y les otorgamos un trato justo y respetuoso.
- Enfocamos nuestros servicios en función a la calidad, transparencia y veracidad de información.
- Gestión y cumplimiento del Reglamento de Protección del consumidor financiero. Establecimiento del Punto de reclamo como instancia normativa de atención a reclamos de los consumidores financieros.

Educación financiera

- Brindamos educación financiera con la finalidad de que los consumidores financieros tomen decisiones adecuadas de manera más informada.
- El Plan anual de educación financiera de la institución ha sido implementado llegando con diferentes estrategias a cada público al que está orientado.

Proyecto	Alcance # de personas
Edufin Enseña	24.200
Edufina te Enseña	1.495
Edufin Radio	20.000
Me informo y Educo	Difusión de Material

- Se ha aprobado el Programa de Educación Financiera con un Plan anual y planificación cumplida.

- Se busca espacios de participación e interacción con la comunidad para socializar aspectos de Educación financiera. Participando activamente de ferias y jornadas con los gobiernos municipales.
- Los proyectos o intervenciones sociales van acompañadas de procesos de capacitación en educación financiera.

Respeto

- Brindamos un trato digno a las personas adultas mayores y las personas con discapacidad, y de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente contamos con rampas de acceso a las oficinas y trato preferente en la atención en filas.
- De acuerdo con lo establecido por la normativa vigente hemos adecuado la totalidad de nuestras instalaciones para un acceso de las personas con discapacidad. Respetamos los derechos de todas las personas expresado en la misión y Código de ética y conducta.
- Respetamos la diversidad étnica y pluricultural, realizando nuestras actividades con un enfoque de servicios que considera la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.

Financiamiento para el desarrollo productivo

- Apoyamos las necesidades de financiamiento de actividades productivas y otras relacionadas con el sector agropecuario.

Inclusión financiera

- Promovemos la inclusión financiera de las personas que no están debidamente atendidas por los servicios financieros.
- buscamos un desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades en el marco de la función social de los servicios financieros.
- Ofrecemos el pago de servicios y bonos estatales como la Renta dignidad a un alto porcentaje de la población que realiza el cobro de este bono.

Servicios financieros rurales

- Atendemos en zonas rurales. La participación de clientes por área geográfica durante la gestión 2019, muestra que el 76.42% corresponden al área urbana y 23.58 % al área rural, esto debido principalmente a la ubicación de nuestras oficinas en el área rural desde donde brindamos de forma continua créditos y otros servicios financieros.
- Identificamos las necesidades y requerimientos del sector rural y productivo con el desarrollo de productos crediticios específicos. El año 2019 se dio continuidad al Crédito Verde EcoMicro, como un servicio financiero integral: financiamiento para la adaptación al cambio climático acompañado de Asistencia técnica; producto crediticio destinado al sector agropecuario.

C. Compromisos con la comunidad

Contribuciones y aportes

- Nos solidarizamos con las necesidades de los sectores vulnerables de la comunidad a través de la inversión social y las contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos.

Voluntariado social

- Fomentamos en nuestros empleados el voluntariado social en beneficio de la comunidad.
- Nuestros empleados han ejercido tutorías para universitarios de escasos recursos a través de prácticas preprofesionales, en un programa social de apoyo a este grupo de la comunidad.

Derechos Humanos

- Respetamos los derechos humanos y buscamos intervenir en acciones para promoverlos.

Autoridades

- Damos cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales y otras, absteniéndonos de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo.

Acciones:

- Se ha implementado una prueba piloto de apoyo a la comunidad a través del voluntariado de iglesias cristianas en las zonas de intervención de Diaconía, con enfoque en la gestión 2019 en las comunidades educativas de El Alto y a través de tres proyectos:
 - Desarrollo de valores para la vida, con niños y niñas de unidades educativas en El Alto.
 - Proyecto Calzada para el uso de una herramienta terapéutica que ayuda en la Identificación, Sanidad y Restauración de niños, niñas y adolescentes en situación vulnerable.
 - Por una zona limpia y saludable, para implementación del manejo correcto de la basura y cuidado del medio ambiente en la zona Bautista Saavedra de El Alto.
- Se implementa un programa de becas para universitarios de escasos recursos que les permita tener continuidad en sus estudios y se benefician con capacitación en “liderazgo de servicio” brindada por la institución y asimismo puedan realizar prácticas preprofesionales durante el proceso del programa para fortalecer sus capacidades académicas y generar experiencia laboral temprana.
- Se implementa un proyecto socio deportivo denominado “Fútbol Cruza Fronteras” para la transmisión de principios y valores para niños, niñas y adolescentes a través del deporte en tres zonas vulnerables de la ciudad de El Alto.

D. Compromisos con los directores

Rendición de cuentas

- Practicamos una gestión diligente y profesional, proporcionando a nuestros directores información relevante, rendición de cuentas sobre el desempeño de la Institución, transparente, veraz, oportuna y completa, que considera no sólo los aspectos económicos y legales, sino también los aspectos sociales.

Cumplimiento

- Aseguramos a nuestros directores el debido cumplimiento de las medidas determinadas por dicha instancia en el marco de sus atribuciones.

Acciones

- El Directorio de la institución recibe informes mensuales sobre la gestión organizacional, con información transparente, oportuna y completa.
- Se realizan informes a requerimiento de la gerencia para realizar un seguimiento a la estrategia institucional.

E. Compromisos con los proveedores

- Promovemos la equidad y veracidad en todas las actividades con los proveedores, estableciendo estabilidad permanente en la relación cliente – proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad.
- Realizamos pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas y seleccionamos proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los fundamentos de la Responsabilidad Social.

Acciones

- La relación con los proveedores es establecida en el Código de ética y conducta de la institución.

F. Compromisos económicos

Gestión integral de riesgos

- Buscamos realizar una gestión integral de riesgos, para asegurar la administración prudente de todos los riesgos inherentes a nuestras actividades y operaciones.

Objetivos Financieros y Sociales

- Tenemos claro que ser sostenibles es un medio, pero no un fin para cumplir con nuestros Objetivos Sociales.

Sanas prácticas de gobierno corporativo

- Velamos por instaurar sanas prácticas de gobierno en la Institución, que aseguren la sostenibilidad de esta y la continuidad de sus servicios.

Acciones

- Practicamos una gestión integral de riesgos de forma gradual para asegurar la calidad de nuestros servicios.
- Buscamos un equilibrio entre los objetivos financieros y sociales realizando un seguimiento al cumplimiento de estos.
- Se instauran sanas prácticas de Gobierno corporativo, traducidas en la formalización del Comité de gobierno corporativo, y normativa vigente.

G. Compromisos con el Medio Ambiente

Gestión Interna

- Abordamos los temas de protección y cuidado del medioambiente mediante una política y estrategia institucional formal y promovemos la conciencia medioambiental a nivel de nuestros empleados.

Acciones

- La Política es actualizada anualmente y el proceso de capacitación forma parte del proceso de inducción del personal.
- Se realiza la medición semestral de la Huella de carbono institucional, a nivel muestral, en la gestión 2019 se ha evidenciado una reducción de la huella de carbono institucional: GEI Gases de efecto invernadero.

Gestión externa

- Promovemos la concientización en temas medioambientales de los consumidores financieros; diseñamos y brindamos productos financieros y servicios que buscan contribuir al cuidado y preservación del medio ambiente.
- Se transversaliza la temática del medio ambiente en los proyectos sociales que se apoyan como contribuciones.

Dialogo con las partes interesadas

- Buscamos mantener un diálogo interno con las Partes Interesadas de nuestra Institución, haciendo uso de los canales de comunicación internos entre la alta gerencia y el Directorio.
- Promovemos la comunicación y los canales adecuados para recibir las sugerencias de empleados y ejecutivos.
- Facilitamos medios y canales adecuados para escuchar las inquietudes de los consumidores financieros.
- Escuchamos las inquietudes y solicitudes de las organizaciones que forman parte de la comunidad.

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

A partir del año 2014 la institución toma la decisión de formalizar dentro de su estructura organizacional la Sub gerencia de Desempeño Social, un cargo ejecutivo con la tarea de formalizar e impulsar la Gestión de Desempeño Social y Responsabilidad Social, durante este proceso se elaboró el primer documento referido a la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social, 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 del Desempeño Social de la Institución; es la instancia competente para aprobar la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social y toda actualización de esta. El *Gerente General* es quien asegura los medios para implementar la estrategia social. Los *Gerentes y Sub gerentes* de área supervisan la implementación de la estrategia social de la institución. La *Subgerencia de Desempeño Social* 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 del Desempeño Social y la Responsabilidad Social.

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

La institución aún se encuentra en un proceso de implementación y mejora continua de la gestión de RSE, asimismo, a partir de la gestión 2017 se ha incorporado la participación de la Sub gerencia de Desempeño Social en el Comité estratégico del Directorio.

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 Desempeño Social y Responsabilidad Social Empresarial.

En ese sentido desde el inicio formal de esa 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.

Cuadro resumen del cumplimiento de lineamientos de RSE

Lineamiento	Acción realizada para el cumplimiento
Rendición de cuentas ante la sociedad en general	La Institución elabora y publica anualmente la Memoria institucional con información sobre los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. La institución elabora el Informe anual de RSE.
Transparencia	La institución define y comunica a las partes interesadas la Filosofía institucional: Misión, Visión y Valores organizacionales. La filosofía institucional es publicada en la página web institucional, intranet y documentos organizacionales. Aplicamos el Reglamento de protección al consumidor financiero y buenas prácticas de protección al cliente. Se han establecido aspectos formales y normativos referidos a la Seguridad de la información.
Comportamiento ético	La institución divulga internamente el Código de ética y conducta. La institución cuenta y publica internamente el Reglamento y Código de Gobierno Corporativo. 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.
Respeto a los intereses de las partes interesadas	La institución ha identificado y priorizado las partes interesadas prioritarias incluyendo dentro de la Política de Responsabilidad Social Empresarial Compromisos con cada una de ellas. Los Compromisos sociales son operativizados y monitoreados a través de la Sub gerencia de Desempeño Social. Los mismos son traducidos en acciones concretas que buscan resultados positivos.
Respeto a las leyes	La institución cumple con las leyes y normativa vigente a nivel nacional.
Respeto a los derechos humanos	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. La institución socializa temas de RSE al interior de la organización y también participa activamente de iniciativas locales, nacionales e internacionales. 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.