

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2020

Diaconía FRIF
Institución Financiera de Desarrollo

“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.”

Contenido

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2020.....	1
Perfil y filosofía institucional:.....	3
Visión.....	3
Misión	3
Nuestra filosofía institucional alineada al objetivo estratégico de la institución	4
I. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica:.....	5
Perspectiva Impacto Social	6
Perspectiva Financiera	6
Perspectiva Cliente Mercado	6
Perspectiva Procesos Internos	7
Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento	7
Estrategia Social	8
II. Descripción del cumplimiento de los objetivos y la política de Responsabilidad Social Empresarial:	9
Rendición de cuentas.....	9
Transparencia.....	9
Comportamiento ético.....	9
Respeto a los intereses de las partes interesadas.	9
Cumplimiento de las leyes y normas	9
Respeto a los derechos humanos	9
Medio Ambiente	10
III. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....	10
Compromisos Sociales	10
Compromiso con los consumidores financieros	10
Compromiso con los funcionarios	15
Compromisos con la Comunidad	19
Compromiso con los directores	27
Compromisos con los proveedores.....	28
Compromisos económicos.....	28
Compromiso con el medio ambiente.....	28
Dialogo con las partes interesadas	29
IV. La forma en que la institución, dentro de la estructura organizacional, ha implementado la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....	29
V. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.....	30

Introducción:

Diaconía FRIF-IFD es una Institución Financiera de Desarrollo con base diaconal y mandato social que incorpora la gestión de Responsabilidad Social Diaconal 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.

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 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 2020, una gestión que ha probado nuestra capacidad de resiliencia a causa de los efectos negativos que la pandemia del coronavirus ha traído para todos, en especial para el sector financiero.

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 Comunales 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 nacional llegando a todos los departamentos de Bolivia menos Pando. Hasta la Gestión 2020 se tienen 780 funcionarios y sesenta y cuatro (64) Agencias ofreciendo servicios de intermediación financiera (basado en sus lineamientos cristianos y principios diaconales: Compartir la fe, combatir la pobreza y promover la justicia) 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.

Nuestra filosofía institucional alineada al objetivo estratégico de la institución



Nuestros Principios

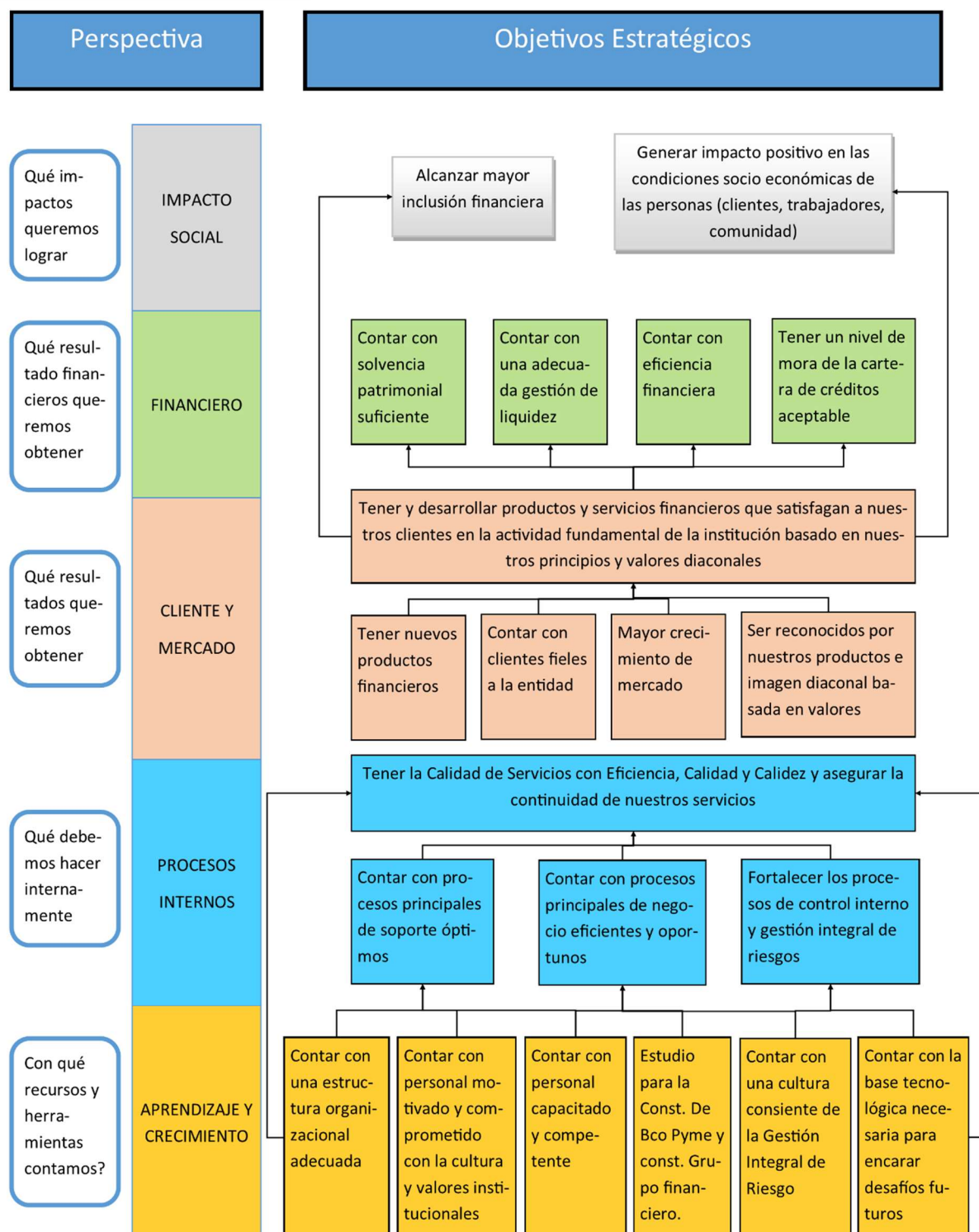
- **Compartir la Fe:** Somos agentes de transformación en Cristo Jesús compartiendo la fe en palabras y hechos.
- **Combatir la Pobreza:** Damos respuesta a la pobreza física, intelectual y espiritual.
- **Promover la Justicia:** Damos oportunidad a quienes están en desventaja y desigualdad en la sociedad.

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 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.

Objetivo Estratégico	Enfoque
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 con el 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	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

Objetivo Estratégico	Enfoque
Pyme y 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 el cumplimiento de los principios institucionales: 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 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 “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 Responsabilidad 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.

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

Diaconía 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.

Rendición de cuentas

Rendir 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.

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 a) cumplir con los requisitos legales y normativos, b) 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.

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.

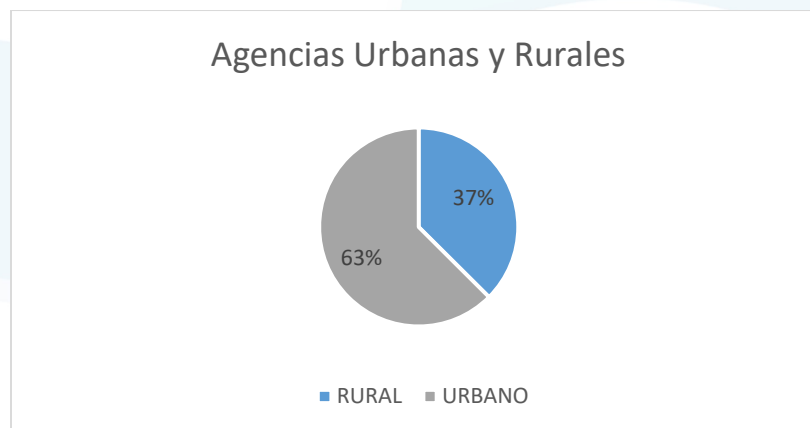
Compromisos Sociales

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

Compromiso con los consumidores financieros

Diaconía FRF-IFD promueve la **inclusión financiera** de las personas del área rural, con énfasis en localidades con bajo nivel de bancarización y poblaciones vulnerables expuestas a niveles debajo de la línea nacional de pobreza.

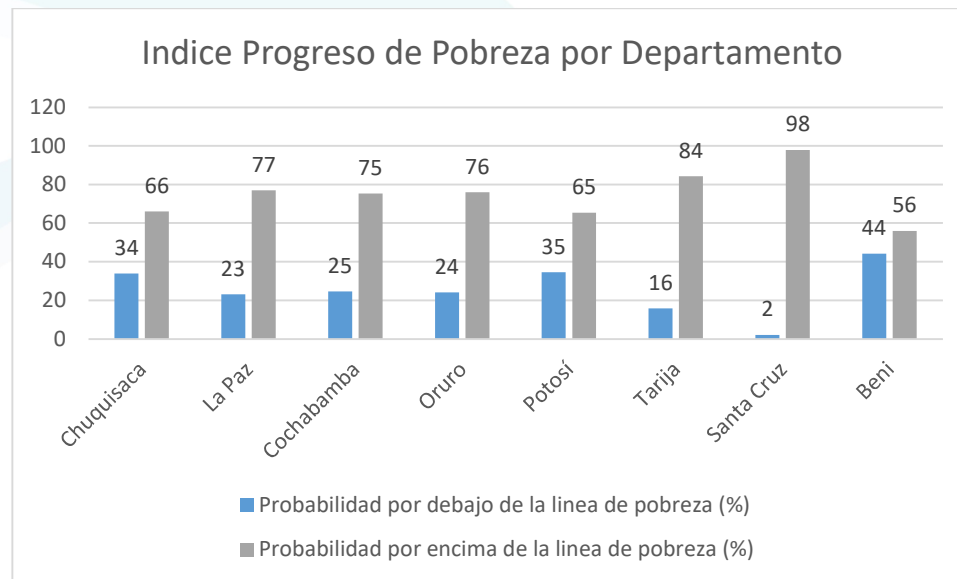
Diaconía FRIF-IFD cuenta con una red de 64 agencias, de las cuales el 37% son rurales y el 63% urbanas.



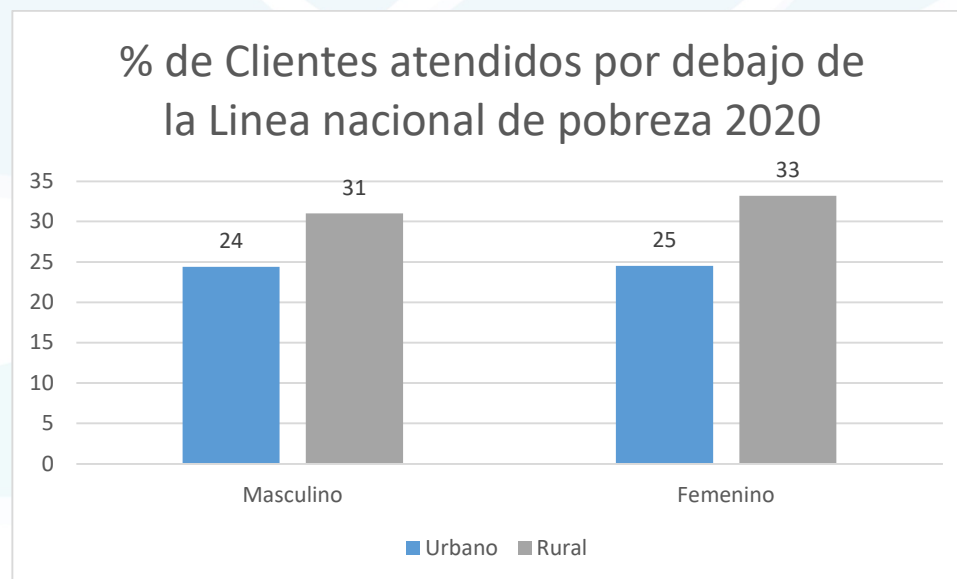
Implementación PPI

EL PPI (Poverty Probability Index, por sus siglas en inglés) es una herramienta para la medición de la pobreza para organizaciones que tienen la misión de hacer un impacto positivo sobre las vidas de personas que viven en la pobreza como es el caso de Diaconía FRIF-IFD.

Con el PPI, Diaconía puede identificar los clientes con mayores posibilidades de ser pobres o vulnerables a la pobreza, la puntuación calcula la probabilidad de que el hogar esté viviendo por debajo o por encima de la línea de pobreza.



De una muestra tomada con clientes recurrentes a diciembre 2020, un 85 % de los clientes evaluados mejoraron en un promedio del 12,23 % su probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza nacional luego de recibir un crédito de Diaconía.



Educación Financiera

A partir del mes de marzo y durante toda la gestión 2020 se desarrolló el programa de educación financiera que tiene el objetivo de brindar información y capacitación al consumidor financiero para la toma de decisiones reflexivas frente a la oferta de productos y servicios que ofrece el sistema financiero boliviano.

La pandemia del COVID-19 nos ha desafiado a replantear y repensar la planificación; buscando ser resilientes y lograr las metas propuestas a través de nuevas estrategias.

Este ha sido el caso del programa de Educación Financiera, en el que se puso como principal estrategia la transmisión de información educativa precisa y puntual del personal de contacto con el cliente nuevo y recurrente en las tecnologías crediticias individual y banca comunal.

Los proyectos implementados en el programa de Educación Financiera fueron:

- *Proyecto 1: EduFin Enseña (Crédito Individual)*
 - Actividad: Transmisión de información educativa precisa y puntual del **personal en contacto con el cliente**, en un tiempo de calidad. Entrega de una Cartilla educativa.
 - Segmentación: Clientes nuevos de crédito individual.
 - Meta programa: 8.000 beneficiarios.
 - Meta alcanzada: 5.835 beneficiarios. (73%)
- *Proyecto 2: EduFin Enseña (Banca Comunal)*
 - Actividad: Transmisión de información educativa precisa y puntual del **personal en contacto con el cliente**, en un tiempo de calidad. Entrega de una Cartilla educativa.
 - Segmentación: Clientes recurrentes de crédito individual.
 - Meta programada: 10.000 beneficiarios.
 - Meta alcanzada: 6.712 beneficiarios. (67%)
- *Proyecto 3: EDUFINA TE ENSEÑA*
 - Actividad: Proceso de enseñanza/aprendizaje basado en la transmisión de información en tiempo de calidad, por el personal en contacto con el cliente nuevo de Banca Comunal.
 - Segmentación: Clientes de Banca comunal e individual.
 - Meta Programada: 2.000 beneficiarios.
 - Meta Alcanzada: 4.331 beneficiarios. (217%)
- *Proyecto 4: EduFin Radio*
 - Actividad: Difusión de una revista informativa dedicada a la Educación financiera que incorpora una a una las temáticas definidas, educando a través de entrevistas especializadas y/o socio dramas, de una forma ágil y amena.
 - Segmentación: Clientes y consumidores financieros.
 - Meta programada: 20.000 beneficiarios.
 - Meta alcanzada: 20.000 beneficiarios. (100%)
- *Proyecto 5: EDU FINENSEÑA CAPTACIONES*
 - Metodología Aplicada: Aplicación del programa "impulso al Desarrollo" a través de FINRURAL. Se diseñó una plataforma en la que se logró certificar a los participantes.
 - Segmentación: Clientes y consumidores financieros.
 - Meta programada: 3.000 beneficiarios.
 - Meta alcanzada: 1.174 beneficiarios. (39%)
 - Periodo: Junio – Diciembre.

Asimismo, junto a FINRURAL se procedió a la implementación del programa “Impulso al Desarrollo” que en el marco de un trabajo conjunto con el gremio se logró brindar capacitación de Educación Financiera a los consumidores financieros y difundir esta información por la red social Facebook.



Estas y otras iniciativas nos han permitido brindar resultados positivos llegando a más de **38 mil beneficiarios (89%)** de 43mil programados.

Semáforo de Mejora de la Calidad de Vida

Junto a la Fundación Paraguaya se inició la implementación del proyecto Semáforo de Mejora de la Calidad de Vida. El semáforo es una herramienta de innovación social que permite a las familias medir su nivel de pobreza e identificar estrategias personalizadas para solucionar sus necesidades específicas.

El Semáforo define qué significa “No ser pobre” a través de 6 dimensiones:

1. Ingresos y Empleo
2. Salud y Medio Ambiente
3. Vivienda e Infraestructura
4. Educación y Cultura
5. Organización y Participación
6. Interioridad y Motivación



SEMÁFORO DE
ELIMINACIÓN
DE POBREZA



Al finalizar la autoevaluación, los resultados se exponen de manera visual a través de colores en los 50 indicadores del Semáforo. Esta es la representación de la situación de las familias, quienes identificaron sus fortalezas y próximas metas.

Diaconía IFD está en proceso de implementar este proyecto para fortalecer nuestras acciones que ayudan a nuestros clientes a superar la pobreza.

Condonación de créditos:

En la gestión 2020 se procedió a la condonación de créditos a favor de nuestros clientes que por situaciones fortuitas no pueden cumplir con los pagos programados. Son considerados por nuestro directorio que otorga la condonación después de un análisis en el marco del espíritu solidario de nuestra institución, es el caso de los siguientes:

Prestatario: Juliana Huallpa (*)

- Importe desembolsado: Bs 90.000
- Saldo adeudado a capital condonado: Bs 66.181.93
- Destino del crédito: Compra vehículo para transporte de pasajeros
- Agencia: Rio Seco

Por la crítica situación económica y de salud de la cliente, quién se encuentra bajo el único cuidado de su madre y debido a que los garantes no están en condiciones de asumir el pago del crédito.

Prestatario: Cándido López (*)

- Importe desembolsado: Bs 69.500
- Saldo adeudado a capital condonado: Bs 4.879.56
- Destino del crédito: Compra de terreno agrícola (cultivo de cítricos)
- Agencia: Palos Blancos.

En apoyo a los padres de familia del deudor que son de la tercera edad y el cliente se encuentra ausente por problemas familiares y se desconoce su paradero la institución define la condonación de la deuda.

(*) Su usa seudónimos.

Capacitación Atención con Calidad y Calidez

Mediante las plataformas virtuales Diaconía IFD impulsó capacitaciones para todo el personal, un programa importante fue el de Atención con Calidad y Calidez en donde participaron 548 funcionarios que tienen contacto con nuestros clientes para generar habilidades técnicas y personales de atención a los clientes, resolución de conflictos para aplicar métodos amigables acordes a los valores de la institución y a favor de nuestros clientes.

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.

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 2020, muestra que el 76.6% corresponden al área urbana y 23.4 % 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 2020 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.

Compromiso con los funcionarios

Para Diaconía FRIF-IFD el capital humano es un factor muy importante, por lo cual además de cumplir con todos los compromisos legales y laborales facilita a los empleados otros beneficios adicionales, como la capacitación y espacios de análisis de la cultura organizacional.

Acciones por la pandemia del COVID-19

Una vez que se declaró la emergencia sanitaria y con la finalidad de garantizar la continuidad de sus servicios, cuidando la salud emocional y bienestar de sus trabajadores dotó material de bioseguridad con constantes actualizaciones de acuerdo con las recomendaciones de los expertos. Aprobó y reglamentó el teletrabajo a favor de los funcionarios logrando la continuidad de sus labores.

Devocionales

Se Fortaleció el desarrollo espiritual de todos nuestros funcionarios para motivar la tranquilidad emocional de cada uno, a través de devocionales virtuales y tiempos de oración en modalidad virtual.

Se compartieron más de 68 encuentros virtuales masivos, desarrollados semanalmente en coordinación el área de talento humano, pastoral y de responsabilidad social diaconal.

Asimismo, los funcionarios de Diaconía participan del tiempo de acción de gracias mensual, donde se comparte información del avance de la institución y se abre espacio para diálogo con los funcionarios.

Los funcionarios son actores principales en estos espacios, remitiendo desde cada agencia videos motivacionales, canciones de alabanza y otros que les permite participar y sentirse motivados a pesar de la situación difícil que el coronavirus dejó en las familias de nuestros funcionarios.



Plan Alivio

Se diseñó e implementó el “Plan Alivio” que trata de la habilitación de canales de diálogo abierto las 24 horas al día los 7 días de la semana para apoyar cualquier necesidad emocional y de salud a nuestros funcionarios y sus familias.

Mientras el pico de contagios de la pandemia del coronavirus escalaba constantemente, Diaconía IFD facilitó a los funcionarios el acceso a telemedicina, otorgando a todos sus dependientes acceso a la salud y provisión de pruebas Covid-19 y otros medicamentos recomendados, en medio de un sistema de salud saturado por la pandemia.

Los funcionarios recibieron capacitación y participaron de la encuesta de medición del clima laboral, asimismo participaron del taller de realización de planes de acción del estudio antes mencionado.

Campaña sobre los Derechos Humanos

El mes de noviembre fue declarado el mes de los derechos humanos en Diaconía IFD, se motivó al personal a reflexionar en la importancia de respetar los derechos humanos y buscar acciones prácticas para promoverlas.

Durante este mes se compartieron 4 eventos para compartir los siguientes temas:

- Honrando al ser Humano (Principios de los Derechos Humanos)
- Principios de protección al cliente y el Servicio de Jesús con los más necesitados
- Trato preferencial a los Adultos Mayores.
- Personas con discapacidad



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.

Voluntariado Campaña navideña #MásUnidosQueNunca

Motivamos el trabajo de voluntariado de nuestros funcionarios a través de esta campaña navideña.

La época navideña nos ha mostrado que mucha gente tiene necesidad de una respuesta afectuosa que los saque de la soledad emocional y social que una gestión golpeada por la pandemia nos ha dejado. La gente más vulnerable se torna invisibles, muchas veces porque nadie quiere verlas.

Para dar respuesta a esta necesidad nuestros funcionarios se han organizado y han generado acciones diaconales a favor de las personas más necesitadas alrededor de nuestras agencias a nivel nacional. Su trabajo de voluntariado nos ha unido más que nunca.

Agradecemos la participación del Directorio, la Alta Gerencia y todos los funcionarios de Diaconía IFD a nivel nacional.



Algunas fotografías del trabajo diaconal de nuestros funcionarios.

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

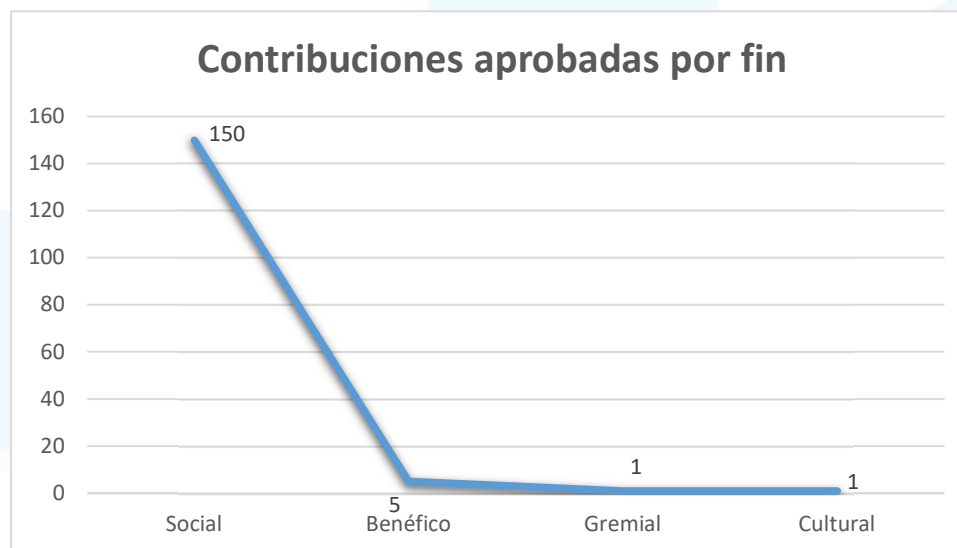
- Fomentamos en nuestros empleados el voluntariado social en beneficio de la comunidad.
- Nuestros empleados han ejercido tutorías para universitarios de escasos recursos a través de prácticas preprofesionales, en un programa social de apoyo a este grupo de la comunidad.

Autoridades

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

Proyectos con la comunidad

Se recibieron 157 solicitudes de contribuciones que fueron procesadas y ejecutadas en el marco de la política de Responsabilidad Social Diaconal. El cuadro a continuación refleja estas solicitudes clasificadas por su finalidad, ejecutadas en la gestión 2020.



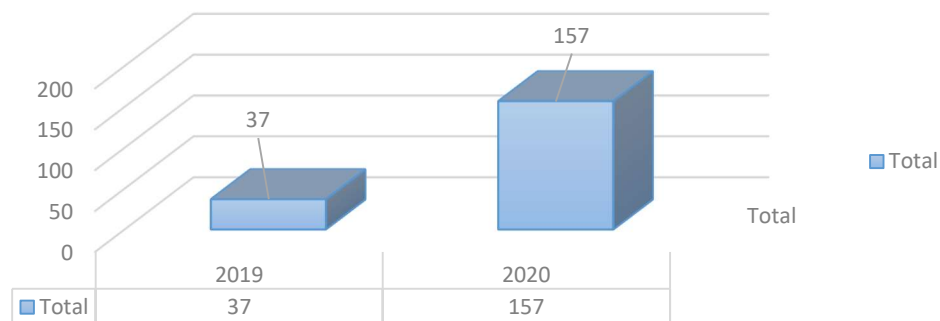
Para Diaconía la estrategia de **trabajo con Iglesias** ha marcado un canal importante para llegar a las familias más necesitadas a través de iniciativas diaconales o de servicio de iglesias evangélicas locales a favor de la comunidad. En la gestión 2020 se apoyaron 89 iniciativas de las iglesias, 60 iniciativas diaconales de nuestras agencias a través de los funcionarios, otras donaciones y nuestros proyectos propios de becas universitarias y Fútbol Cruza Fronteras.

Destinos de Contribuciones 2020



En la gestión 2020 Diaconía IFD mostró un alto espíritu de solidaridad y su amor al prójimo abriendo la posibilidad de apoyar a una importante cantidad de iniciativas diaconales:

Nro de Proyectos por gestión



Trabajo con Iglesias:

Proyecto Ser Iglesia en Tiempo de Coronavirus

Recordar las palabras del Señor Jesús, que dijo: Más bienaventurado es dar que recibir. (Hechos 20:35)

Profundamente comprometida con las familias más vulnerables en Bolivia y más golpeadas a causa de la pandemia; implementó el proyecto denominado “Ser Iglesia en tiempo de coronavirus” y en alianza con la Asociación Nacional de Evangélicos de Bolivia (ANDEB) lanzó una convocatoria para la presentación de mini proyectos de apoyo a la comunidad para atender las necesidades más sentidas, como dotación de víveres, alimentos, elaboración de pan y productos de aseo y limpieza.

La convocatoria fue respondida por **85 iglesias** de áreas rurales y periurbanas de todo el país y Diaconía brindó los recursos económicos para llevar adelante el 100% de los mini proyectos presentados, dando así una respuesta clara a la mayor crisis de salud que en los últimos años hemos vivido a nivel mundial.

El trabajo conjunto movilizó a más de **800 voluntarios** que realizaron las tareas de acopiar, dividir, empaquetar y en algunos casos, transformar los insumos, para su entrega a más de 5.800 familias de los 9 departamentos de Bolivia.



La inversión, traducida en ayuda oportuna, fue mayor al medio millón de bolivianos. Los productos se entregaron a las familias más vulnerables sin importar la religión, raza o creencia religiosa, mostrando un alto espíritu de inclusión y misericordia.

Se vio mucha creatividad para cubrir las necesidades de los más vulnerables y encontramos aliados muy comprometidos. Desde Diaconía FRIF-IFD y estamos agradecidos con cada persona y organización que desinteresadamente participó, en esa movilización.

Diaconía también se sumó con un importante apoyo a la campaña #BoliviaConVida liderada por Fundación FH Bolivia para llevar más de 10 mil kits de emergencia a familias que viven en extrema pobreza.

Proyecto Calzada:

El que recibe en mi nombre a un niño como este, me recibe a mí. Mateo 18.5

Diaconía junto a **LifeWords**, organización que dirige el “Proyecto Calzada”, tiene por objetivo proveer recursos cristianos creativos para ayudar a otros a conectarse con las Palabras de Vida, a través de una herramienta terapéutica que ayuda en la **Identificación** de los traumas que afectan los sentimientos de los niños, **Sanidad** de estos sentimientos heridos y **Restauración** emocional y espiritual.

Número de consejerías por género en la gestión 2020:

Femenino: 47 Masculino: 39

Número de consejerías por edad:

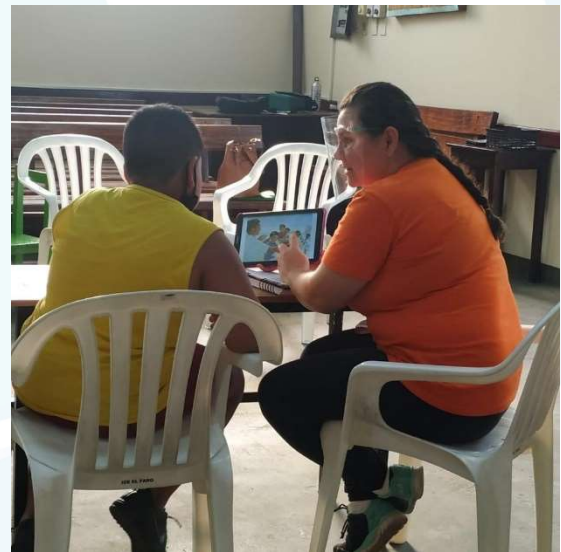
5 a 8 años - 33

9 a 12 años - 39

13 a 16 años – 14

Mejoría de autoestima basado en evaluación técnica: 95%

Desde octubre del 2019 Diaconía y Proyecto Calzada empezaron una asociación de mucho éxito: llevar esperanza y restauración a la niñez y adolescencia que tanto sufre con situaciones traumáticas. El éxito de ese trabajo que realizamos juntos para Dios no está en los números, porque alcanzamos niño a niño, pero está en la transformación que cada uno que escucha historias del Maletín Verde experimenta. Son niños, niñas y adolescentes de barrios de El Alto, atendidos por iglesias de la Fundación de Desarrollo Diaconal. Ellos relatan situaciones muy duras que enfrentan como: mi mamá me abandonó, mis tíos me pegan, no tengo amigos, mi mamá me maltrata, mi papá se murió, mis amigos me llaman por nombres feos, mis papás me dejan sola por su trabajo, a veces tengo que comer las sobras de comida en la calle, mi hermano se emborracha y me pega... Ellos enfrentan mucho dolor y sufrimiento. Pero cuando escuchan que Dios los ama, que son importantes y valorados, una llama de esperanza se enciende en sus corazones y ellos creen en esa verdad. De eso se trata, también, el versículo en que Jesús declara a los adultos cuánto valor tiene los niños. Recibir a un niño en su nombre es restaurar su identidad, escucharlos en un tiempo de calidad, empoderarles sobre el futuro de alegría y posibilidades que tienen por delante y acogerlos ofreciendo protección. Antes de concluir ese tiempo de atención brindada con el Maletín Verde, los niños nos cuentan cómo se sienten con lo que experimentaron en ese encuentro: me siento feliz, sé que no estoy solo, tengo más fuerza ahora - ya no tengo miedo, Dios está en mi corazón, estoy más confiada y tranquila, me siento bonita, estoy protegida y cuidada, sé que tengo mucho valor, me siento libre y Dios me cuida... ¡Por transformaciones como estas es que la asociación de Diaconía con el Proyecto Calzada tiene mucho éxito, estamos recibiendo a los niños como Jesús desea!



Cleisse Andrade – Coordinadora del Proyecto Calzada en América Latina

Congreso de Líderes junto a la Misión ALEF

Te haré entender, y te enseñaré el camino en que debes andar; Sobre ti fijaré mis ojos.

Salmo 32:8

Cada año, la Misión ALEF promueve el Congreso ALEF en Brasil, con el objetivo de incentivar, capacitar y conectar a pastores y líderes, especialmente a aquellos que trabajan en las zonas empobrecidas del país, para que se involucren en la misión integral a través de la formación de redes locales de cooperación.

El 2020, debido a la pandemia de COVID-19, en alianza con Missão Aliança Brasil y otras organizaciones, tomamos la decisión de realizar el congreso de forma totalmente digital en una plataforma exclusiva, con 22 facilitadores confirmados, entre los que se encuentran Samuel Escobar y Ruth Padilla. El congreso está fue coorganizado por Mission ALEF, Mission Aliança Brasil, World Vision Brazil y por primera vez para Bolivia a través de Diaconía IFD.

Leandro Silva- Director Misión ALEF

Diaconía IFD facilitó la participación de 43 pastores y líderes de iglesias en Bolivia en el congreso virtual titulado “Iglesia y Ciudad: Vocación & Misión.”

Becarios Universitarios BUMAN-D:

Como el Hijo del Hombre no vino para ser servido, sino para servir, y para dar su vida en rescate por muchos.

Mateo 20:28



BUMAN-D es un programa de capacitación en liderazgo de servicio, dirigido a estudiantes universitarios cristianos evangélicos, de escasos recursos, que tienen gran potencial de formarse como líderes diaconales, para ser agentes de cambio en la familia, la iglesia, el trabajo y la comunidad.

Sus tres componentes son:



En la gestión 2020, dos becarios universitarios han concluido su proceso en el programa y se han graduado.



Eddy Frank Cruz Tapia

Centro de estudios: Universidad Mayor de San Andrés

Carrera: Informática

Iglesia: Asambleas de Dios – Nueva Visión

Ciudad: El Alto

Edwin Osco Paxi

Centro de estudios: Escuela Superior de Formación de Maestros - Warisata

Carrera: Educación Física, deportes y recreación

Iglesia: Nazareno Rio Seco

Ciudad: El Alto



Fútbol Cruza Fronteras:

Todo lo puedo en Cristo que me fortalece.
Filipenses 4:13

Fútbol Cruza Fronteras, es un proyecto socio deportivo de Diaconía IFD en favor de niños, niñas y adolescentes de la ciudad de El Alto buscamos que los “Niños, niñas y adolescentes beneficiarios del proyecto aprendan valores cristianos a través del deporte y lo apliquen en sus vidas”.



En esta gestión hemos dado continuidad con las escuelitas de fútbol en las siguientes zonas:

- Distrito 4 de la ciudad de El Alto, Zona Pedro Domingo Murillo.



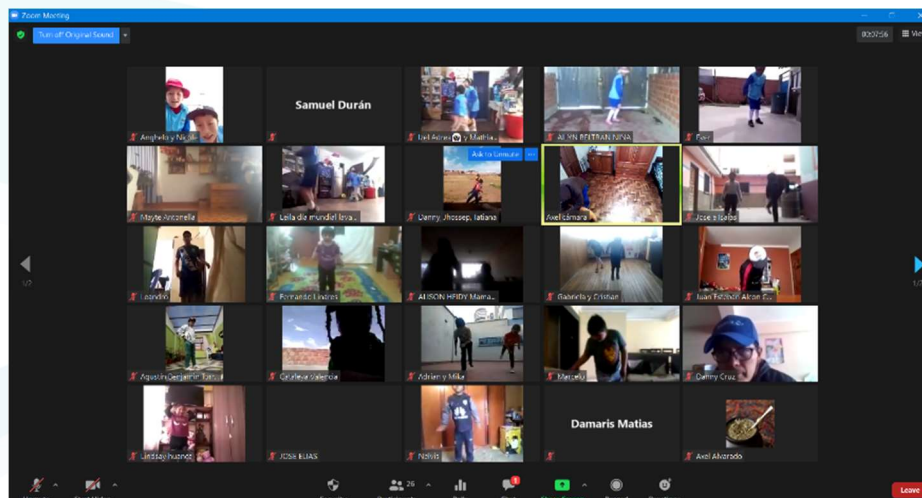
- Distrito 6 de la ciudad de El Alto, Zona Guaqui, Alto Lima.



- Distrito 14 de la ciudad de El Alto, Zona Puerto Camacho.



El proyecto se reinventó durante la gestión debido a la situación de la pandemia y el confinamiento que el gobierno decretó, siendo los niños un grupo vulnerable a quienes no se les permitió por mucho tiempo salir de casa. El proyecto logró ingresar en los hogares de los niños participantes a través de medios digitales, dando continuidad al proyecto y extendiendo el alcance a nivel nacional.



Cerramos la gestión 2020 con 209 participantes que, a través de los entrenamientos virtuales, las charlas de capacitación y eventos como las tardes de talento virtuales disfrutaron de un proyecto que ha aliviado y fortalecido las vidas de nuestros niños, niñas y adolescentes en casa.

Campaña #MásUnidosQueNunca

A través de nuestros funcionarios se generaron 60 iniciativas en favor de varios sectores de la comunidad como niños, mujeres, ancianos y familias que recibieron con alegría estas acciones.

Beneficiamos a más de 9.500 niños y 5.100 familias a nivel nacional.

Compromiso 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.
- Curso contracorriente, el liderazgo de Diaconía participó en un curso virtual sobre las bienaventuranzas en la Iglesia, el Trabajo, la Familia y la Sociedad durante 8 semanas reflexionando en la importancia de comprender la palabra "Bendecido" en un tiempo de dificultad por la pandemia del COVID-19.

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.

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.

Compromiso 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.
- 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 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 Sub gerentes de área supervisan la implementación de la estrategia social de la institución.

La Gerencia Nacional de Estrategia e innovación 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 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.

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 Jefatura de Responsabilidad Social Diaconal. 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.