

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2021

6 DE ABRIL DE 2022

RSD
DIACONIA FRIF-IFD
www.diaconia.bo

Contenido

Introducción:.....	2
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	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
Medio Ambiente.....	10
III. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	11
a) Inclusión Financiera	11
b) Índice de probabilidad de la pobreza – PPI	15
c) Programa Desarrollarse	17
d) Acciones de RSE con nuestros grupos de interés.....	19
e) Responsabilidad con el medio ambiente	36
IV. La forma en que la institución, dentro de la estructura organizacional, ha implementado la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....	37
V. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.....	39

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 incorporar 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 organizaciones y orientada hacia una gestión socialmente responsable, incorporando aspectos económicos, sociales y medioambientales.

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 FRIF-IFD elaboró el presente informe para mostrar de manera resumida y descriptiva el trabajo realizado durante la gestión 2021.

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 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 2021 se tienen 824 funcionarios y sesenta y cinco (65) Agencias 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.

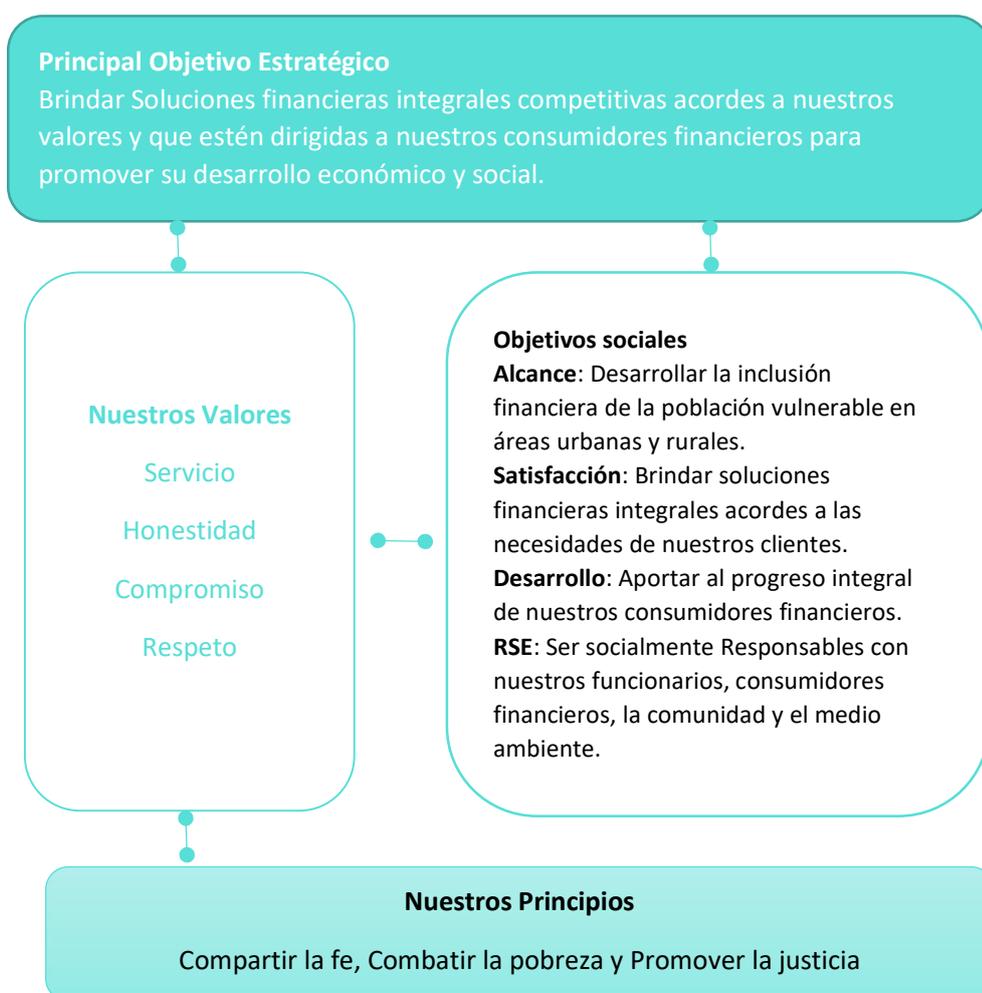
Visión

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.

Nuestra filosofía institucional alineada al objetivo estratégico de la institución



Nuestros Principios

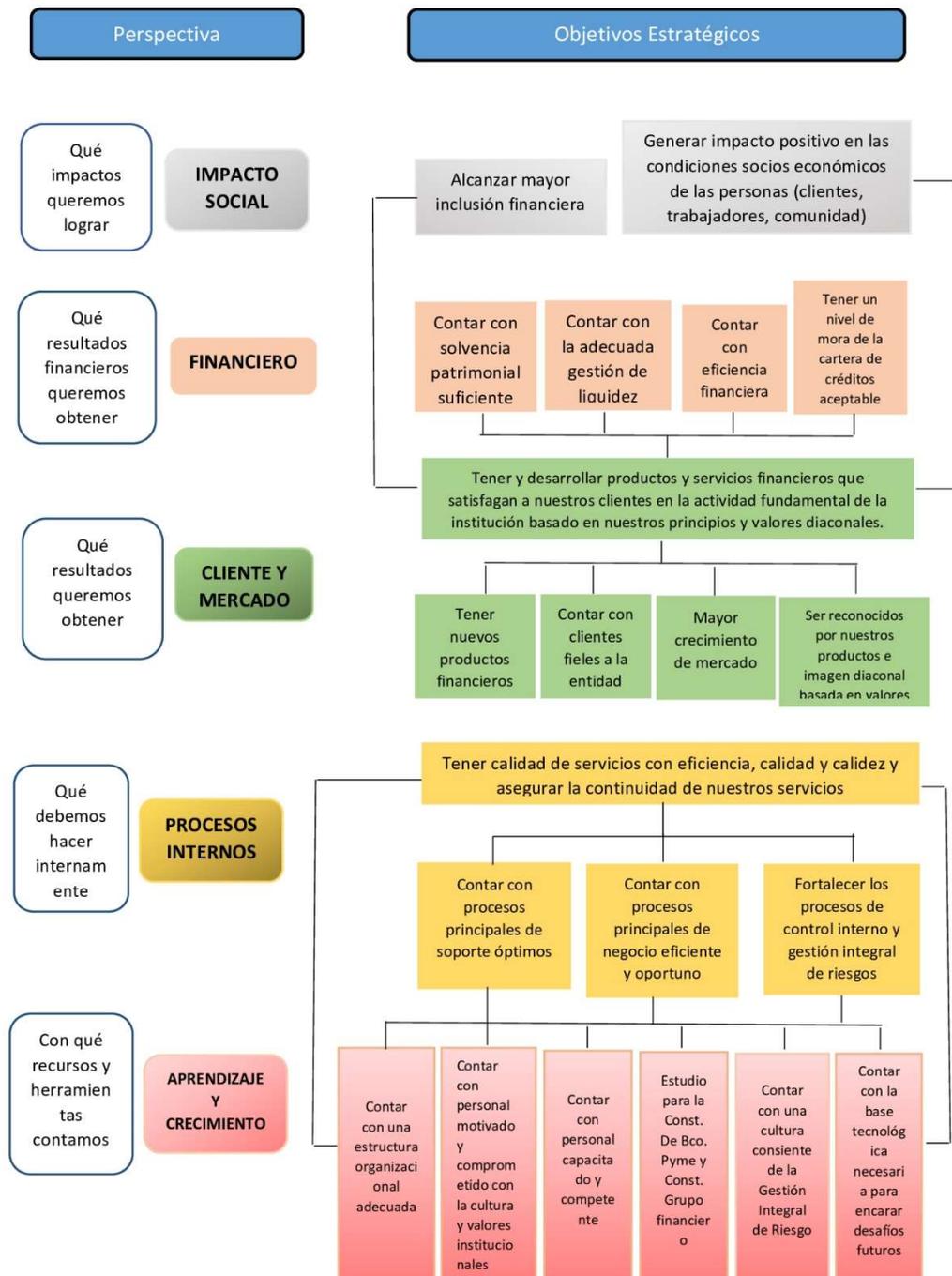
- **Compartir la Fe:** Somos agentes de transformación en Cristo Jesús compartiendo la fe en palabras y hechos.
- **Combatir la Pobreza:** Damos respuesta a la pobreza física, intelectual y espiritual.
- **Promover la Justicia:** Damos oportunidad a quienes están en desventaja y desigualdad en la sociedad.

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

Objetivo Estratégico	Enfoque
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

Objetivo Estratégico	Enfoque
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 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 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 “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 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.

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.

En cuanto a la implementación de la gestión de RSE, se han implementado basados en el modelo 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.

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 objetivo estratégico principal es Brindar soluciones financieras integrales competitivas acordes a nuestros valores y que estén dirigidas a nuestros consumidores financieros para promover su desarrollo económico y social.

a) Inclusión Financiera



Programa de Educación Financiera

42.219

personas fueron capacitadas en Educación Financiera a través de los proyectos que Diaconía IFD ejecutó en la gestión 2021.

Proyecto Enseña: Este proyecto consistió en la transmisión de información educativa precisa y puntual del personal en contacto con el cliente, en un tiempo de calidad y con la entrega de una cartilla educativa relacionada al tema de créditos individuales, banca comunal y captaciones. Sin embargo, nuestros funcionarios estaban debidamente capacitados para entregar información a nuestros clientes sobre reprogramaciones y diferimientos de créditos de acuerdo con la normativa vigente.

Proyecto Empoderamiento Económico:



El proyecto Empoderamiento Económico que Diaconía está implementando junto a la Fundación La Palabra Hecha Vida en la ciudad de El Alto, está enfocado a mujeres de alto riesgo de vulnerabilidad y sus hijos.

El proyecto presenta un modelo de empoderamiento que contempla las fases de Educación, Inversión, apoyo y liderazgo.



Diaconía y la Fundación la Palabra Hecha Vida, buscan el desarrollo de capacidades financieras, juntamente con formación laboral y desarrollo de nuevos conocimientos en emprendimiento, para el empoderamiento de la mujer y el alcance de su auto sostenibilidad.

Valores y educación financiera para la Vida:



Se apoyó a la unidad educativa Gran Bretaña en la ciudad de El Ato, insertando temáticas de educación financiera necesaria para los jóvenes menores de 18 años. A través de sesiones expositivas y vivenciales con los jóvenes se desarrolló nuestro programa de educación financiera con el nivel 6to. de secundaria, los jóvenes y señoritas se capacitaron y se atendió las dudas y necesidades que expusieron. Los cursos fueron brindados por personal de la institución como parte de su voluntariado social.



Proyecto Educación Financiera Virtual: Destacamos sobre este proyecto los siguientes subproyectos ejecutados:

Mujeres Digitalizadas:



Junto a la Fundación PROFIN, Diaconía FRIF-IFD desarrolló el proyecto Mujeres Digitalizadas para dar a las emprendedoras oportunidades de empoderarse a través de la tecnología digital, acceso financiero y habilidades en negocios a



través de una plataforma digital especialmente diseñada para el proyecto. En Diaconía el 73% de los clientes de Banca Comunal son mujeres y se beneficiaron de este proyecto, implementado ya en 26 agencias de La Paz y El Alto, con la participación de 377 mujeres en El Alto.

Asimismo, el proyecto brindó a las participantes el acceso a un seguro de vida con cobertura COVID-19 gratuito que incluía la asistencia médica específica para mujeres.

DIGITAL
Mi Negocio es Digital

CONOCE LAS HERRAMIENTAS PARA HACER QUE TU NEGOCIO ¡SEA DIGITAL!
CAPACÍTATE DE MANERA GRATUITA

22 INICIO FEBRERO INSCRIBETE Y OBTÉN EL ACCESO A TU PLATAFORMA EDUCATIVA VIRTUAL

CERTIFICADO
AL FINALIZAR TU CAPACITACIÓN

- ✓ SE PARTE DEL MUNDO DIGITAL Y LLEGA A MILES DE CLIENTES
- ✓ LA MEJOR OPORTUNIDAD PARA CAPACITARTE EN UNA PLATAFORMA DIGITAL DONDE PODRÁS AVANZAR A TU RITMO
- ✓ FORTALECE TUS CONOCIMIENTO Y HABILIDADES

4 MÓDULOS VIRTUALES EN LOS QUE APRENDERÁS:

- ✓ Cómo iniciar en el mundo digital
- ✓ Manejo de redes sociales para tu negocio
- ✓ Banca digital
- ✓ Bioseguridad en tiempos de pandemia

Una iniciativa de:

JICA FUNDACIÓN PRo-FIN Diaconía

DIGITAL
Mi Negocio es Digital

Seguro de Vida COVID 19 con coberturas específicas para Mujeres

✓ **QUÉ CUBRE EL SEGURO DE VIDA?**
En caso de que llegarás a fallecer por cualquier causa incluido COVID 19, tu familia recibirá Bs 5000 como indemnización.

✓ **QUÉ SERVICIOS ADICIONALES ESPECÍFICOS PARA MUJERES TIENE EL SEGURO DE VIDA?**

- ✓ ASISTENCIA MÉDICA
 - ✓ Consultas Ginecológicas
 - ✓ Examen de Papanicolaou
- ✓ ALCANCE
 - ✓ 2 Consultas ginecológicas de exploración y valoración de mamas (1 por semestre)
 - ✓ Toma de muestra para examen de Papanicolaou
 - ✓ Análisis de la muestra para Papanicolaou en laboratorio clínico
 - ✓ Consulta ginecológica para la interpretación de los resultados de Papanicolaou

SI ERES PARTE DE LA PLATAFORMA MINEGOCIOES.DIGITAL Y FINALIZAS TU CAPACITACIÓN, TENDRÁS UN SEGURO DE VIDA DURANTE 1 AÑO!
Comunícate con tu asesor de banca para recibir más información.

Una iniciativa de:

JICA FUNDACIÓN PRo-FIN Diaconía

Finalmente, se entregaron certificados para las participantes que concluyeron satisfactoriamente el curso que se desarrolló en una plataforma digital.

En Diaconía buscamos brindar una educación financiera de calidad y pertinente a nuestros clientes, al consumidor financiero y a la población en general.





Este año nos planteamos una meta de 38.000 personas alcanzadas a través del subprograma de Educación Financiera y logramos alcanzar a 42.219 personas a nivel nacional.

Asimismo, se difundió constantemente a través del subprograma de difusión de información, con publicaciones pertinentes y necesarias para la población en nuestras redes sociales, página web y circuito cerrado audiovisual en todas nuestras agencias a nivel nacional.

b) Índice de probabilidad de la pobreza – PPI

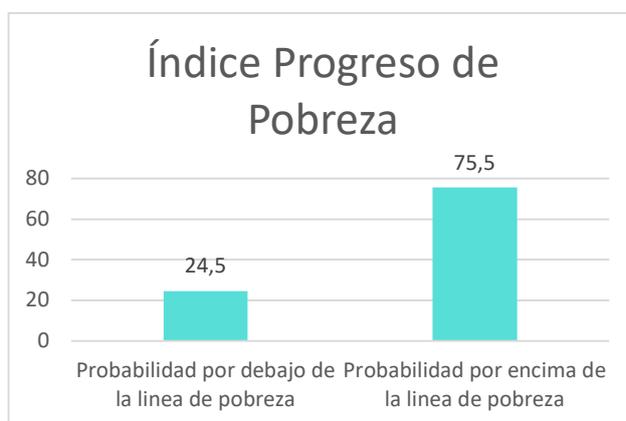


Esta herramienta se desarrolló por la iniciativa de la Fundación Grameen que a su vez debe su existencia a Grameen Bank que se originó en 1976, en base al trabajo del profesor Muhammad Yunus de la Universidad de Chittagong (Bangladesh). El PPI ha demostrado su fiabilidad y viabilidad a muchas organizaciones de todo el mundo. Armadas con datos de pobreza a nivel de cliente, estas organizaciones ahora están tomando decisiones y evaluaciones más informadas. El PPI ahora es utilizado por una amplia gama de organizaciones (ONG internacionales, empresas sociales, donantes, inversionistas, corporaciones multinacionales, gobiernos y más) en una variedad de sectores que incluyen agricultura, atención médica, educación, energía e inclusión financiera.

Es el caso de Diaconía IFD implementamos el PPI con todos los clientes de crédito individual, en la gestión 2021 se programó la ampliación de la muestra del PPI a nivel nacional, de esta forma se facilitará la toma de decisiones relacionadas a nuestro alcance a los más pobres en Bolivia en todas nuestras zonas de intervención.

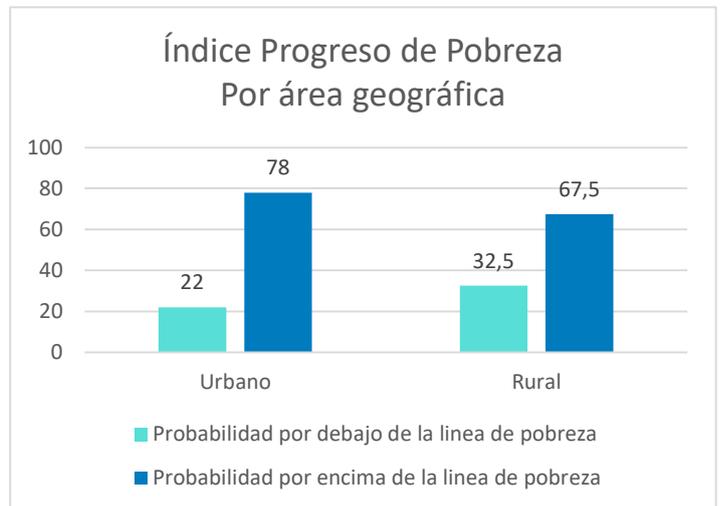
En la gestión 2021, en términos generales el 24,5% de nuestros clientes tienen probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza. De una muestra tomada con

clientes recurrentes a diciembre 2021, un 82% de los clientes evaluados mejoraron en un

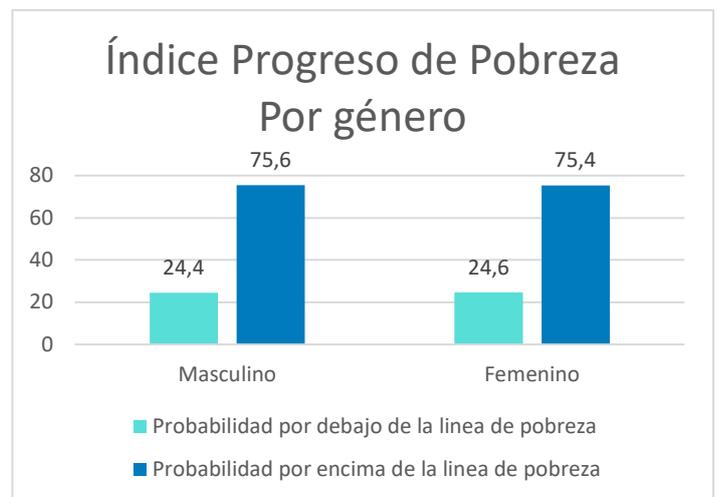


promedio del 15,40 % su probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza nacional luego de recibir un crédito de Diaconía.

En relación con el área geográfica tenemos un 32,5% 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 ayudar a nuestros clientes a superar la probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza con 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, sin embargo, nuestras clientes se mantienen en una relativa igualdad que los varones en cuanto a su probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza 24,6% en relación a un 24,4% de los varones. Diaconía IFD, ha realizado varios esfuerzos en cuanto a la inclusión financiera de la mujer, que podrán revisar más adelante en este documento.



c) Programa Desarrollarse



El programa Desarrollarse está basado en la metodología del Semáforo, es una herramienta de innovación social que utiliza una metodología desarrollada por la Fundación Paraguaya que permite a las familias evaluar sus condiciones de vida y llevar a cabo estrategias personalizadas para superar sus necesidades. El Semáforo se ha implementado con más de 200 organizaciones en más de 20 países y es parte de un movimiento global para la eliminación de la pobreza, familia por familia.



En 2021, Diaconia IFD se ha aliado con la Fundación Paraguaya para implementar el Semáforo complementando así nuestro programa de Responsabilidad Social Diaconal. Se buscará llegar a 300 familias con el Semáforo, el cual hemos adaptado al contexto de Bolivia y al cual hemos dado el nombre de “Desarrollarse”. Una vez identificadas las necesidades más

apremiantes de las familias, buscaremos alianzas locales que nos permitan llegar a soluciones sostenibles. De esa manera, Diaconia IFD logrará brindar a las familias participantes una oportunidad de superación a través de alianzas y estrategias que les permita desarrollarse para superar sus debilidades y mejorar su calidad de vida.



**SEMÁFORO DE
ELIMINACIÓN
DE POBREZA**



El proceso contó con la participación de un equipo multidisciplinario de la institución con el apoyo de la Fundación Paraguaya, nuestras agencias Tumusla, Viacha y Potosí podrán implementar el programa con los clientes de la tecnología de Banca Comunal, se pretende expandir progresivamente el programa para alcanzar a más familias.

Asimismo, este programa será implementado estratégicamente en los proyectos sociales que el modelo de trabajo con iglesias de Responsabilidad Social Diaconal implementa. De esta forma Diaconía IFD podrá monitorear el impacto a favor de las familias beneficiarias de sus intervenciones sociales en Bolivia y plantear acciones concretas que aporten efectiva y eficientemente para superar la pobreza.



Dimensiones del programa Desarrollarse:

 <p>Ingreso y Empleo</p> <p>Contando con empleo e ingresos adecuados, las familias pueden ocuparse de otras dimensiones que afectan su calidad de vida.</p>	 <p>Salud y Medio Ambiente</p> <p>Las familias deben ocuparse de su bienestar y del medio ambiente que las rodea para poder vivir en una comunidad productiva y próspera.</p>
 <p>Vivienda e Infraestructura</p> <p>Sin las condiciones adecuadas de vivienda e infraestructura, la vida diaria de las familias se torna complicada, exponiéndolas al peligro.</p>	 <p>Organización y Participación</p> <p>Participando en grupos comunitarios de forma regular, las familias pueden ser actores y testigos de las mejoras en su comunidad.</p>
 <p>Educación y Cultura</p> <p>Priorizando la educación, las familias pueden aumentar su confianza, experiencia y capacidades para abordar y mejorar diferentes aspectos de su vida y contribuir con la construcción de sociedad más justa e inclusiva.</p>	 <p>Interioridad y Motivación</p> <p>Con autoestima y motivación, las familias buscan soluciones a sus problemas de forma proactiva, permitiéndoles analizar sus necesidades y tomar mejores decisiones de vida.</p>

d) Acciones de RSE con nuestros grupos de interés

El año 2021, DIACONIA cumplió **30 años** de existencia, fiel a sus principios de compartir la fe, combatir la pobreza y promover la justicia. Principios que han marcado su nacimiento y existencia. Por los 30 años de servicio se comparten a continuación 30 acciones implementadas en Responsabilidad Social Diaconal que se desarrollaron en la gestión 2021.

I. **17** becarios universitarios fueron fortalecidos en sus capacidades a través de la escuela de líderes del programa BUMAND.



Los jóvenes participantes son líderes y tienen un muy buen rendimiento académico, a lo largo de toda la gestión fortalecen su liderazgo y adquieren experiencia laboral temprana.

II. Más de **550** niños, niñas y adolescentes se han fortalecido en salud y valores cristianos a través del deporte, participado del proyecto Fútbol Cruza Fronteras.



A pesar de la pandemia el proyecto continuó en forma virtual y también presencial en zonas vulnerables de la ciudad de El Alto. Diaconía Equipó y dotó de los insumos y personal necesario para la implementación de este proyecto.

- III. **726** niños menores de 12 años que son hijos de los funcionarios de la institución recibieron presentes en navidad como una muestra de agradecimiento y cariño a las familias de nuestros funcionarios.



- IV. **83** familias de la comunidad Cumana del municipio de Puerto Pérez tienen agua potable gracias a la construcción de un tanque de agua potable su comunidad.



Como una tarea de Solidaridad, en la comunidad de Cumana, del municipio Puerto Pérez, departamento de La Paz, Diaconía entregó un Tanque de Agua Potable, que garantiza el

suministro de agua apta para el consumo humano a más de 83 familias, gracias a su capacidad de 50.000 litros. El agua llega al centro de salud y a la comunidad educativa, que cuenta con 100 alumnos de todos los niveles.

- V. **3** respiradores fueron Adquiridos en previsión para casos graves de COVID -19.



Buscando reducir al máximo el riesgo de enfermedad en nuestros funcionarios y sus familias debido a la pandemia.

- VI. Diaconía a través de la fundación “La palabra hecha vida” ayudó a **50** mujeres en situación vulnerable buscando el empoderamiento económico de ellas y sus familias.



Ellas fueron constantes en los talleres de educación financiera y de fortalecimiento de sus capacidades para emprender en negocios, que les ayudan a salir de la situación vulnerable en la que están, La fundación La Palabra Hecha Vida busca romper ciclos de violencia fundamentada en Juan 10:10.

- VII. Diaconía financia la primera generación de emprendedoras a través de la campaña “Impactón”. **3** mujeres recibirán capacitación y mentoría para desarrollar sus ideas de emprendimientos.



Regístrate ahora
Inicia el 3 de noviembre

www.yoemprendo.bo/impacton2021

Un concurso para inspirar a la nueva generación de emprendedores de triple impacto

Premios

¿En qué consiste?
Programa de Mentoría Wara para recibir apoyo técnico y emocional en su camino como mujeres emprendedoras.

Cantidad de Premios
3 becas valuadas en \$400

Criterios de elegibilidad
Emprendedoras mujeres seleccionadas por el comité evaluador

Periodo de solicitud de premio
Programa comienza el mes de Febrero 2022

Un concurso para inspirar a la nueva generación de emprendedores de triple impacto

En la que concursaron emprendedores de negocios a nivel nacional, proceso coordinado.

- VIII. Las familias de más de **800** funcionarios de la institución pueden sentirse seguros por el proyecto alivio que en casos graves de Covid-19 brindó apoyo económico.



IX. Diaconía es **solidaria** con sus clientes y otorgó esperanza con la condonación de una deuda más un apoyo económico adicional a la cliente Berta que lo perdió todo en un accidente.

En solidaridad con una clienta financiera que sufrió un accidente producto de la explosión de una garrafa, Diaconía se solidarizó con el suceso condonando la deuda y brindando apoyo para que la clienta pudiera salir adelante.



X. **56** Pastores y líderes de Iglesias en Bolivia participaron del congreso "Iglesia del futuro y el futuro de la iglesia" con la Misión ALEF de Brasil.



Como respuesta al modelo de trabajo con iglesias, asistieron 56 personas a la actividad, con un enfoque en el impacto de ciudades grandes de la iglesia.

XI. La campaña **#MásUnidosQueNunca 2021** impactó a más de **16.000** personas a través de todos nuestros funcionarios movilizados a nivel nacional, con un corazón de servicio y apoyo al prójimo.





Con más de 70 iniciativas diaconales a nivel nacional.

XII. En predios de Diaconía se realizó una importante campaña de **vacunación** y concientización del Covid-19 en colaboración con UNICEF



Más de 100 personas fueron vacunadas, entre 1ras, 2das, 3ras dosis, reduciendo así el riesgo de mortalidad de los vacunados.



XIII. Personas del asilo de **ancianos** “La Sagrada Familia” en Oruro, reciben lotes de medicamentos ante la situación grave de contagios por COVID-19.

Diaconía a través de la Defensoría del Pueblo entregó un lote de medicamentos para tratar el Covid-19.



XIV. **735** mujeres, clientes de Banca Comunal fueron capacitadas con el Proyecto Mujeres Digitalizadas, con alfabetización digital, educación financiera y habilidades de liderazgo.



Diaconía junto a la fundación PROFIN desarrolló el Proyecto Mujeres Digitalizadas con el objetivo de capacitar a las mujeres en el uso correcto de las herramientas digitales para sus emprendimientos y negocios, el proyecto tuvo resultados eficientes ya que implementaron todo lo aprendido.

XV. **23** niños y niñas de primería de la Unidad Educativa de la Comunidad Aroma en el municipio de Yaco, gozan de una mejor salud gracias a la batería sanitaria y un incinerador de basura construida en su comunidad.





- XVI.** Más de **100** jóvenes de la Unidad Educativa Gran Bretaña en la ciudad de El Ato, recibieron talleres de educación financiera y valores y fueron desafiados a ejecutar un proyecto social en su comunidad educativa.



- XVII.** Se desarrolló el curso “Contracorriente” para el liderazgo de la institución con **161** participantes a nivel nacional, en su segunda y tercera versión.



XVIII. Como parte de las actividades de fortalecimiento de la **cultura** institucional, se equipó la sala de eventos con equipos de sonido e instrumentos musicales.



Con el fin de fortalecer los espacios semanales de reflexión, capacitación de valores y tiempos de alabanza, parte importante de nuestra cultura e identidad diaconal.

XIX. Justo al ministerio Go Mission y los becarios del programa BUMAN-D se entregaron canastas familiares en **6 comunidades** rurales de La Paz.



XX. Mediante Diaconía y el proyecto Alpha, un curso de 11 semanas que crea un espacio, online o en persona, donde la gente se siente motivada a compartir con sus amigos una conversación sobre la vida, la fe y Dios. Más de **100** jóvenes cristianos participaron del día "Alpha".





Bajo el liderazgo de los becarios del programa BUMAN-D, alrededor de 100 jóvenes pasaron las capacitaciones del programa “Alpha” culminando con el denominado día “Alpha” que fortalece a las iglesias evangélicas en su proceso de discipulado.

XXI. 97 líderes de la institución cursan el Diplomado de Gestión Basada en Valores.



El personal de Diaconía FRIF-IFD recibe un intenso proceso formación en torno a la cultura institucional para la obtención de habilidades de liderazgo basadas en la identidad diaconal de la institución.

XXII. **875** personas Vacunadas con apoyo de Diaconía FRIF – IFD y el SEDES La Paz.

Con el apoyo de Diaconía, el SEDES La Paz desarrolló el “VACUNATON” en las ciudades de La Paz y El Alto, movilizándolo a más de 350 personal de salud.



XXIII. Diaconía apoyo a la primera versión de la carrera “5k fit tourism” en conmemoración al día Mundial del

Medio Ambiente.

A través de diaconía se apoyó el evento “5k fit tourism” que busca fomentar el desarrollo sostenible y el cuidado del medio ambiente, así como la promoción de diversos lugares turísticos de la ciudad de El Alto.



XXIV. Alrededor de **1.000** personas participaron del festival de talentos de la fundación “Casa del Pan” apoyada por Diaconía.



Junto a Diaconía, la fundación “Casa del Pan” cuyo objetivo meta son niños y adolescentes de

escasos recursos, realizaron un festival de talentos, brindando un ambiente fraterno entre los beneficiarios de la fundación.

XXV. Se Apoyó al desarrollo de la comunidad Compi – Taucá con la paertura del centro de interpretación, un espacio de impulso al **turismo** comunitario.



A través del apoyo de Diaconía, la comunidad de Compi – Taucá pudo hacer viable el proceso de inauguración del centro de interpretación, en homenaje al hermano Ricardo Suño precursor del desarrollo de esa comunidad y muchas otras.

XXVI. Jóvenes del programa de becas universitarias BUMAND realizaron campañas de acción social en Tarija y Camargo en su **viaje de servicio** anual.



Los becarios universitarios apoyaron a iniciativas de las iglesias de Tarija y Camargo, brindando actividades de recreación, impartiendo valores, principios bíblicos y transmitiendo las bases diaconales a líderes de iglesias.

XXVII. El Programa **Desarrollarse** basada en la metodología del semáforo de la Fundación Paraguaya, es implementada en Bolivia a través de Diaconia IFD, para ayudar a las familias a mejorar su calidad de vida y superar el índice de pobreza a través de su propio desarrollo.



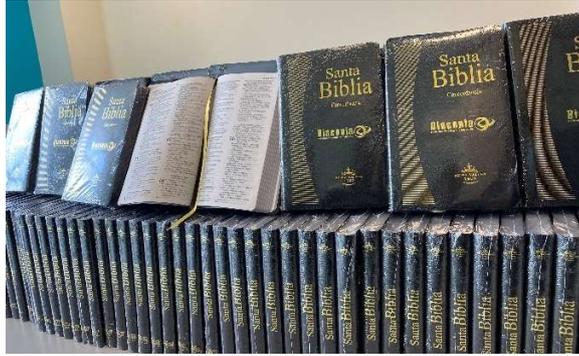
XXVIII. Compartimos con la comunidad a través del proyecto

Fútbol Cruza

Fronteras, nuestros funcionarios participaron de partidos amistosos en con el fin de fortalecer la relación de la comunidad, Diaconía y nuestro proyecto socio deportivo en zonas vulnerables de la ciudad de El Alto.



XXIX. 1000 Biblias fueron distribuidas a funcionarios y amigos de la institución.



Compartimos la palabra de Dios con todos nuestros funcionarios a través de una biblia personalizada que contiene además la historia de la institución y las bases diaconales bíblicas.

xxx. Y recibimos reconocimientos importantes.



La Paz, 30 de diciembre de 2021
DEIAVECHIN-588/2021

Señor Juan Carlos Asenayo
GERENTE GENERAL DE DIACONIA IFD
El Alto

Ref.: Agradecimiento

De mi mayor consideración:

A través de la presente, tengo el honor de agradecer el más sincero agradecimiento por el apoyo económico de Bs. 2.385 (Dos mil trescientos ochenta y cinco DOPSO bolivianos) otorgado a la señora Margarita Isabel Troncoso en favor de su hija Elisa Larrosa Rivera Troncoso (paciente con discapacidad mental-psíquica) para la adquisición de medicamentos de tratamiento psiquiátrico. Dicho desembolso de la prestigiosa institución que dirige, evidenció un alto compromiso con los derechos humanos y el bienestar de las personas más necesitadas.

Asimismo, agradezco el agradecimiento que la madre de la persona beneficiaria realizó a su entidad al momento de firmar el acta de entrega de donación. Para fines que sean necesarios, adjunto obra cédula y copias en color de identidad y carnet de discapacidad de la beneficiaria.

Con este grado motivo, aprovecho la oportunidad para reiterarle las seguridades de mi más alta estimación.

Atentamente,
Margarita Troncoso
MADRE DE LA BENEFICIARIA

www.diaconia.gub.bo
LINEA GRATUITA 800 90 800

ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL DE BOLIVIA
BRIGADA PARLAMENTARIA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ

La Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia, la Brigada Parlamentaria del Departamento de La Paz, en el ejercicio de sus obligaciones conferidas por el Art. 159, numeral 11 y el Art. 160, numeral 7, de la Constitución Política del Estado y el Art. 43, inciso el del Reglamento de Reconocimientos y Condecoraciones de la Brigada Parlamentaria de La Paz, en ocasión de celebrar **CDXXXII Aniversario** de la Fundación de la ciudad de Nuestra Señora de La Paz del Departamento de La Paz.

Otorga el presente:

RECONOCIMIENTO
A:
DIACONIA

1548 - 2021

Como justo reconocimiento por su aporte al desarrollo de la ciudad Miraflores de Nuestra Señora de La Paz del Departamento de La Paz, cualidad reconocida por el Estado Plurinacional de Bolivia.

La Paz, 30 de octubre de 2021

GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD

CONFIERE EL SIGUIENTE:

CERTIFICADO

A:
DIACONIA FRIF - IFD

Por contribuir con su valioso apoyo y compromiso con la salud de la población y por su fortalecimiento al Programa Ampliado de Inmunización de la Unidad de Epidemiología e Investigación del SEDES La Paz en el marco de su responsabilidad social.

La Paz, Octubre 2021

#LaPazUnidos
#GobiernoWaynaWamani
#GADLP
#SEDESLaPaz

HuaynaFEX 2021
Feria Internacional de El Alto

RECONOCIMIENTO A LA MEJOR ATENCIÓN AL CLIENTE

OTORGADO A:
Diaconia

Por destacar en el área de mejor Atención al Cliente en la Feria Internacional HUAYNAFEX desarrollada del 01 al 03 de Octubre en la ciudad de El Alto.

Fecha: 08/10/2021

Juan Carlos Asenayo
GERENTE GENERAL
CAINCO EL ALTO

Maria Cristina Soto Vega
PRESIDENTE
CAINCO EL ALTO

ÓRGANO LEGISLATIVO MUNICIPAL DE
PUERTO PÉREZ

Constituido por el Art. 147, inciso b) de la Ley de 1994.
Municipio Autónomo de Puerto Pérez, Los Andes, La Paz - Bolivia

PUERTO PÉREZ - BOLA NEGRITA - MIZANAPATA - CASCACA - CUMANA - DIAQUERAYATA

EL ÓRGANO LEGISLATIVO MUNICIPAL DE PUERTO PÉREZ EN USO LEGÍTIMO DE SUS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO, LEY DE GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL Y REGLAMENTO GENERAL DEL CONCEJO MUNICIPAL DE PUERTO PÉREZ, OTORGA LA PRESENTE:

CONDECORACION DE HONOR

AL: "DIACONIA FRIF-IFD"
"Entidad Financiadora"

Por haber financiado en el Proyecto de "Construcción de Baños Sanitarios para Unidad Educativa Cumana" y "Tanque de agua Potable", en bien de la población de comarcal Cumana.

Este presente reconocimiento se otorga a través de la Resolución Municipal 004/2021 de 22 de julio de 2021, por el municipio de Puerto Pérez a los señores días del mes de julio de 2021 del presente año.

Agradecemos los reconocimientos que nos impulsan a seguir adelante con nuestro servicio y compromiso con nuestra función social en Bolivia.

e) Responsabilidad con el medio ambiente

Política ambiental institucional

Con el objetivo de Integrar el concepto de cambio climático y reducción de emisiones de GEI en las operaciones cotidianas de Diaconía, fortaleciendo el compromiso de todos sus funcionarios a nivel gerencial y a nivel operativo con el cambio climático tanto desde la perspectiva de mitigación como de adaptación. La política ambiental institucional incorpora medidas ambientales responsables y sostenibles en las operaciones cotidianas de la institución.

Gestión ambiental interna y externa

Diaconía FRIF-IFD aborda los temas de protección y cuidado del medio ambiente mediante una estrategia y política institucional formal, promoviendo la conciencia medioambiental tanto a nivel de nuestros trabajadores como de nuestros clientes; evitando promover directa o indirectamente acciones que afecten el medio ambiente.

Huella de carbono institucional



El cálculo de la Huella de Carbono de Diaconía para el período noviembre 2020 a octubre 2021 ha considerado las emisiones que se generan tanto en la oficina central como en sus agencias, distribuidas a lo largo de todo el país.

El cálculo realizado muestra que la Huella de Carbono total de Diaconía en todas sus operaciones y sucursales a nivel nacional, para el periodo señalado asciende a 1,692.34 tCO₂e (toneladas de CO₂ equivalente). De ese total, el 50% se debe al transporte diario de los empleados desde sus viviendas hasta sus fuentes de trabajo (841.03 tCO₂e).

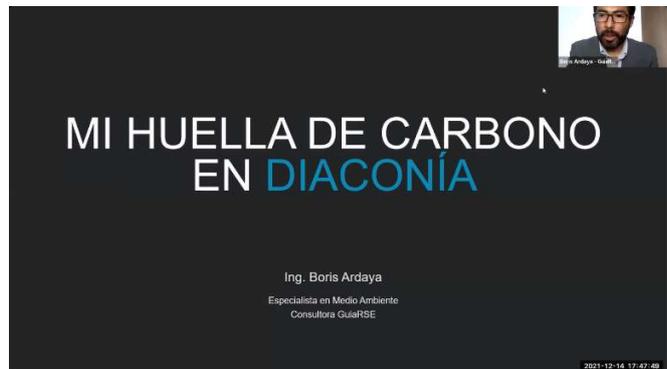
La siguiente fuente de emisión de mayor impacto es el uso de la electricidad en todas sus instalaciones, que representa el 29 % (488.43 tCO₂e). Las emisiones directas por el uso de combustible para la movilización de los vehículos y la combustión estacionaria, representa el 16% (270.70 tCO₂e). Finalmente, el 5% restante corresponde a emisiones por uso de productos (papel), 92.17 tCO₂e.

Dentro de las emisiones directas se analizó el uso de combustibles como gasolina para generadores de respaldo, gas licuado de petróleo – GLP, gas natural domiciliario para actividades fijas como calderas, calefón de agua caliente u otros usos menores, que representa el 2% del total de emisiones hallada.

Del conjunto global de oficinas, es bastante claro que la oficina central tiene una importante contribución por ser la que cuenta con más empleados, seguida de la sucursal de Río seco y luego por la sucursal Juan Pablo II. En cuanto al consumo de energía eléctrica y su

correspondiente emisión, 19% del total se atribuye a la oficina central, 226,313 kWh/año de un total de 1,221,084 kWh/año).

En cuanto a uso de papel, la oficina central emite 8,38 tCO₂e/año frente a las demás sucursales que en promedio emite un 1,5 tCO₂e/año. Pero con relación al uso de combustible para la movilización de vehículos su aporte es “0” tCO₂e. Siendo en este caso, la agencia Juan Pablo II la que más emite (20 toneladas, de las 150,3 toneladas totales), cifra muy relacionada con la cantidad de vehículos.



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 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 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	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.

Lineamiento	Acción realizada para el cumplimiento
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>