

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2022

30 DE MARZO DE 2023

RSD
DIACONIA FRIF-IFD
www.diaconia.bo

Contenido

Introducción:.....	2
I. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	5
II. Descripción del cumplimiento de los objetivos y la política de Responsabilidad Social Empresarial.	11
III. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	13
IV. La forma en que la institución, dentro de la estructura organizacional, ha implementado la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....	46
V. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial	48

Introducción:

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

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

En este contexto y en cumplimiento a las directrices básicas para la gestión de RSE¹ emitidas por ASFI y establecidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Diaconía FRIF-IFD elaboró el presente informe para mostrar de manera resumida y descriptiva el trabajo realizado durante la gestión 2022.

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

¹ RSE: Responsabilidad Social Empresarial

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 2022 se tienen 947 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.

Nuestros Principios

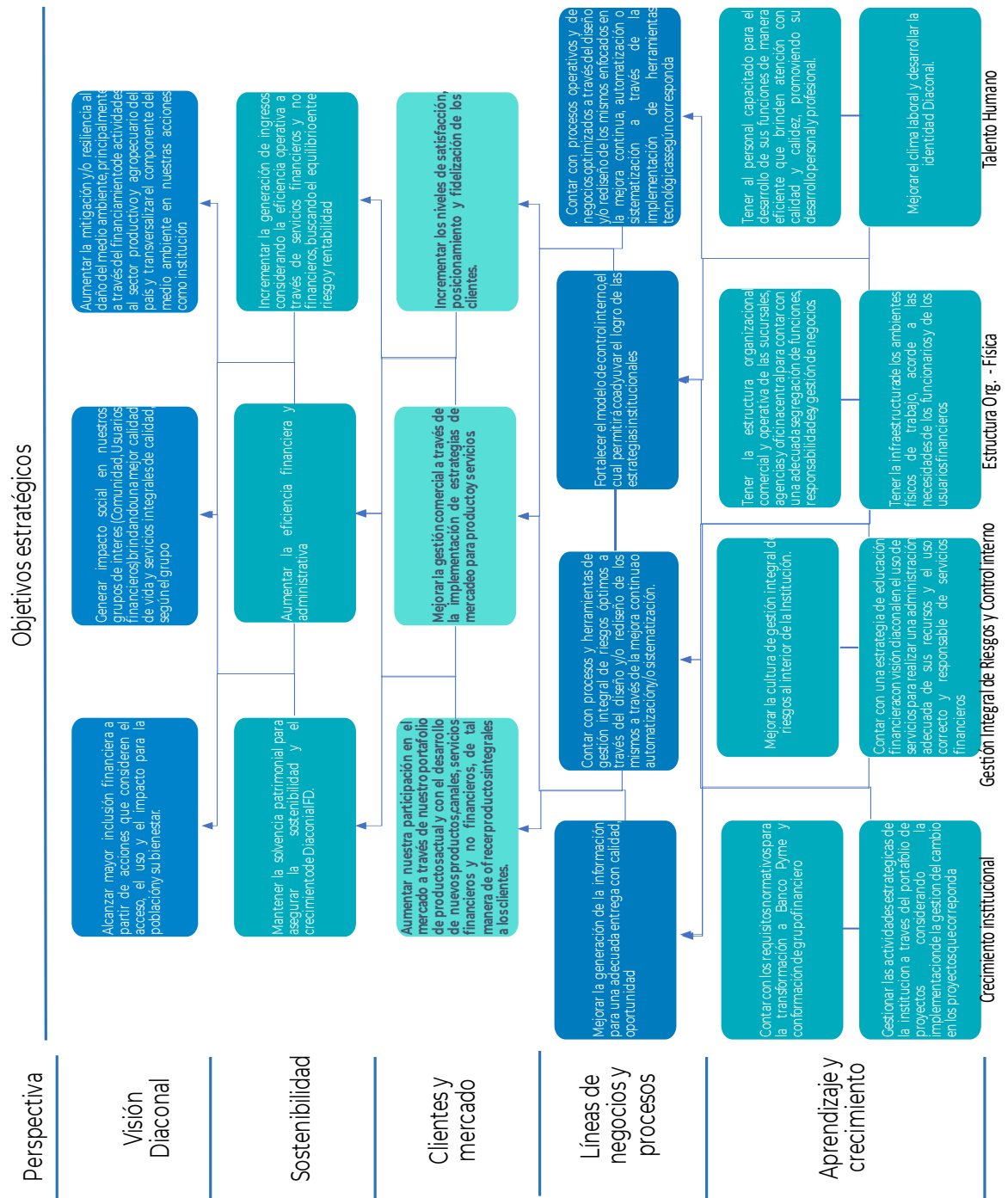
- **Compartir la Fe:** Somos agentes de transformación en Cristo Jesús compartiendo la fe en palabras y hechos.
- **Combatir la Pobreza:** Damos respuesta a la pobreza física, intelectual y espiritual.
- **Promover la Justicia:** Damos oportunidad a quienes están en desventaja y desigualdad en la sociedad.

Nuestros Valores institucionales:

- **Servicio:** Tenemos una vocación de servicio a nuestros clientes internos y externos, que buscan satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.
- **Honestidad:** Somos honestos y transparentes en nuestro actuar.

- **Compromiso:** Estamos comprometidos con nuestros clientes, con la Misión, Visión y nuestros Principios.
- **Respeto:** Brindamos un trato justo y respetuoso con calidad y calidez.

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



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

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

Perspectiva Visión Diaconal

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

Perspectiva Sostenibilidad

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

Perspectiva clientes y mercado

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

Perspectiva líneas de negocio y procesos

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

Perspectiva de aprendizaje

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

Estrategia Social

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.

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

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

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

Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.

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

Promover el desarrollo integral para el vivir bien.

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

Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.

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

Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.

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

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

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

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

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

Para Diakonía 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

Dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de Rendir cuentas, ante de la sociedad en general, por los impactos de la Institución en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como, por las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Transparencia

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

Comportamiento ético

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

Respeto a los intereses de las partes interesadas.

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

Cumplimiento de las leyes y normas

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

Respeto a los derechos humanos

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

Medio Ambiente

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

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

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

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

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

1) Proyectos enfocados a mujeres

Fortalecimiento Económico – Casa Esperanza

Casa Esperanza es un lugar dónde las mujeres víctimas de violencia sexual pueden llegar y recibir apoyo integral para ellas y sus familias. El proyecto Fortalecimiento Económico (FE) es ejecutado por Project Suma que tiene por objetivo romper ciclos de pobreza en familias afectadas por la explotación sexual desarrollando sus capacidades individuales.

A través de este proyecto estamos generando oportunidades a mujeres vulnerables para generar ingresos, fortalecer sus pequeños emprendimientos o brindarles oportunidades para continuar sus estudios y contar con una carrera.



Dentro del proyecto se capacitaron en Educación Financiera 105 participantes entre mujeres y adolescentes capacitadas.

Se formaron 19 emprendedoras, 8 mujeres capacitadas para su empoderamiento, 1 mujer beneficiada con contrato fijo en una empresa de costura.

Asimismo, 20 mujeres dejaron atrás la explotación sexual y ahora tienen ingresos de actividades no explotadas (emprendimientos y asalariadas).

Aprendiendo a vender con Casa del pan

Nuestro socio, la Fundación Casa del Pan, ha ejecutado varios proyectos. El enfoque es a la familia, apoyando a los adolescentes, jóvenes y madres de familia.

El proyecto Yatek'añani Aljayañataki (Aprendiendo a vender traducido del Aymara), apoyó a 50 mujeres emprendedoras madres de familia, con capacitaciones y asesoramiento en pequeños emprendimientos.



Valores y deporte:

Durante la gestión, a través de nuestro socio Ambassadors se inició el trabajo en el centro de reintegración de mujeres menores de edad, con una estrategia de transmisión de valores a través del deporte. En promedio 10 señoritas han participado y están aplicando principios y valores cristianos para su ayuda en la reinserción social.



2) Proyectos enfocados a jóvenes

Programa de becas universitarias - BUMAND

Cada año 20 jóvenes y señoritas en promedio son participantes del programa, se benefician con un proceso de formación de líderes juveniles a través del programa de Becas Universitarias (BUMAND), los jóvenes participantes están un promedio de 3 años junto a Diaconía IFD, son capacitados en liderazgo diaconal, realizan acciones de servicio y hacen sus prácticas preprofesionales en la institución en áreas acordes a sus carreras universitarias.

Nuestros becarios son jóvenes de escasos recursos, y logran continuar sus estudios gracias al apoyo de una beca monetaria que solventa una importante parte de sus gastos personales e incluso familiares. Los jóvenes y señoritas participantes fortalecen su liderazgo y aportan en sus iglesias sirviendo a jóvenes, adolescentes, niños y otros grupos.



Deportes para reintegrar jóvenes en la sociedad

A través de Ambassadors Football Bolivia llevamos las buenas noticias a los jóvenes menores de 18 años que se encuentran en el centro de reintegración Social de varones.

Se les proporciona una salida para que se desarrollen a través de modelos a seguir saludables, interacción supervisada, entrenamiento y competencia deportiva, esta gestión se trabajó con el Centro de reintegración Social Varones, 25 jóvenes participan activamente y fueron capacitados en principios y valores cristianos para la reinserción social. Asimismo, el deporte ayuda a descargar el estrés del encierro y generar un poco de alegría en medio de las dificultades que atraviesan en su situación personal, familiar y legal.



Ideas de negocios juveniles

A través de la fundación casa del pan, se apoyó el proceso de capacitación y presentación de ideas de negocio de los jóvenes de zonas vulnerables en El Alto.

En este proceso 50 jóvenes fueron capacitados, 21 de ellos participaron con ideas de negocio, después se seleccionó a 10 ideas de negocio que pasaron a la defensa y se premió a las 5 mejores propuestas con fondos de capital semilla.



Fortalecimiento del liderazgo juvenil con iglesias – JUCUM

Juventud con una misión es una organización dedicada a fortalecer el liderazgo juvenil. Se movilizó grupos de jóvenes de Brasil y Argentina que aportaron en un intercambio de experiencias con jóvenes Bolivianos. Este proceso utilizó las Artes como el teatro, música y otros que permiten el desenvolvimiento de los jóvenes que comparten sus valores con otras personas en la sociedad.



Valores para la Vida

Diaconía trabajó con dos unidades Educativas, en El Alto con la Unidad Educativa Federal de Alemania y otra en La Paz con la Unidad Educativa Bolivia II.

Los estudiantes de la promoción recibieron un proceso de capacitación en Educación Financiera y valores. Asimismo, se financió sus iniciativas en el cuidado del medio ambiente y su evento de graduación.

Más de 120 jóvenes fueron parte de este programa, en el futuro Diaconía continuará el apoyo a los jóvenes de las unidades educativas a través de socios que fortalezcan el enfoque de trabajo con jóvenes en las comunidades educativas.





Proyecto Destino Seguro

Los jóvenes que participaron en este proyecto recibieron orientación sobre su vocación a través de un campamento de 3 días y dos noches en la localidad de Coroico – La Paz. 120 participantes fueron fortalecidos en su autoestima y proyección de vida a través de talleres, conferencias y actividades lúdicas enfocados en valores y principios cristianos.





3) Proyectos enfocados a niños

Deportes Cruza Fronteras



Los niños y adolescentes de El Alto participan en nuestras escuelas de fútbol, estamos programando el apoyo en otras disciplinas que permita la inclusión de más personas. Nuestras escuelas de deportes brindar espacios seguros y libres de violencia para los niños participantes, ya son 4 años que Diaconía IFD está ejecutando este proyecto y en la pasada gestión se inauguró una nueva zona de trabajo. Estas escuelas de deportes son gratuitas para toda la población, el objetivo es brindar valores a través del deporte a los participantes y sus familias.

Tenemos 554 participantes y estamos fortaleciendo las estrategias de intervención del programa con el apoyo de nuestro socio

Ambassadors con quienes ejecutaremos campamentos deportivos con los niños participantes y el intercambio de experiencias nacional e internacional.



Reconocimiento al mérito estudiantil

Como parte de los procesos de fortalecimiento a nuestro personal y sus familias, 84 niños hijos de funcionarios fueron reconocidos por la institución por el logro de altos promedios en la gestión.



Los niños recibieron en sus cuentas de caja de ahorro un incentivo económico para fomentar hábitos de ahorro de su niñez.

Una feliz navidad para los niños

Con el objetivo de fortalecer la unión familiar en los hogares, 730 niños y niñas hijos de funcionarios menores a 12 años fueron beneficiados con el incentivo navideño en la institución.



Nuestra campaña navideña #MásUnidosQueNunca

Asimismo, a través del trabajo voluntario de nuestros funcionarios se financió 49 proyectos que beneficiaron a 10.198 personas a nivel nacional, principalmente niños.



4) Inclusión Financiera

Programa de Educación Financiera

57.758

personas fueron capacitadas en Educación Financiera a través de los proyectos que Diaconía IFD ejecutó en la gestión 2022.

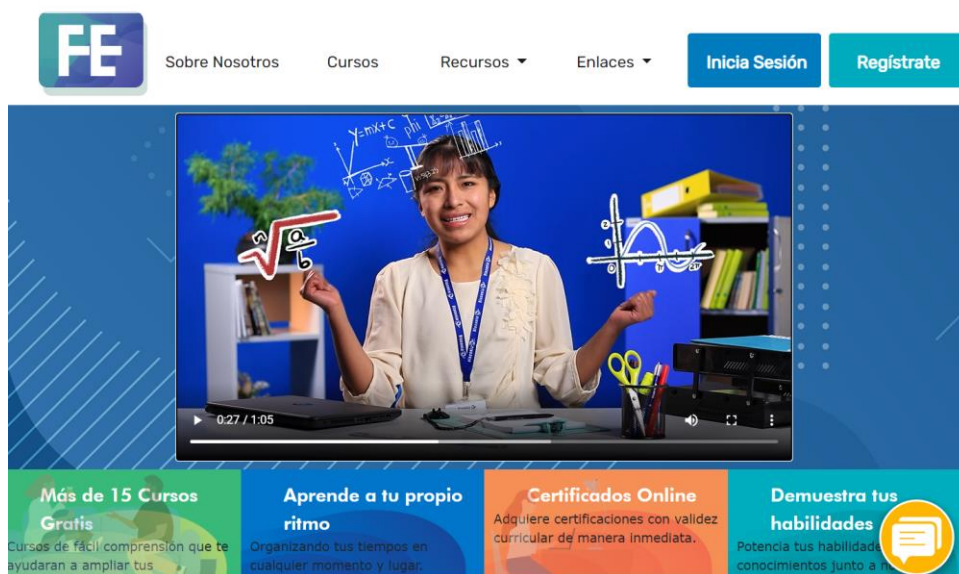
Desde el mes de febrero hasta diciembre del 2022 se ejecutó el programa de Educación Financiera 2022, en el que destacamos los siguientes proyectos ejecutados:

Diaconía APP: 917 personas capacitadas.

Este proyecto desafió a la institución a Diseñar e implementar una Aplicación móvil para la Educación Financiera. Este proceso no fue sencillo, estamos contentos por ser la primera

institución del rubro que genera una herramienta como esta, para el uso libre de toda la población boliviana.

La aplicación se denomina FE (Formación Educativa Financiera), tiene el objetivo de transmitir cursos de Educación Financiera a los usuarios de una manera sencilla y práctica.



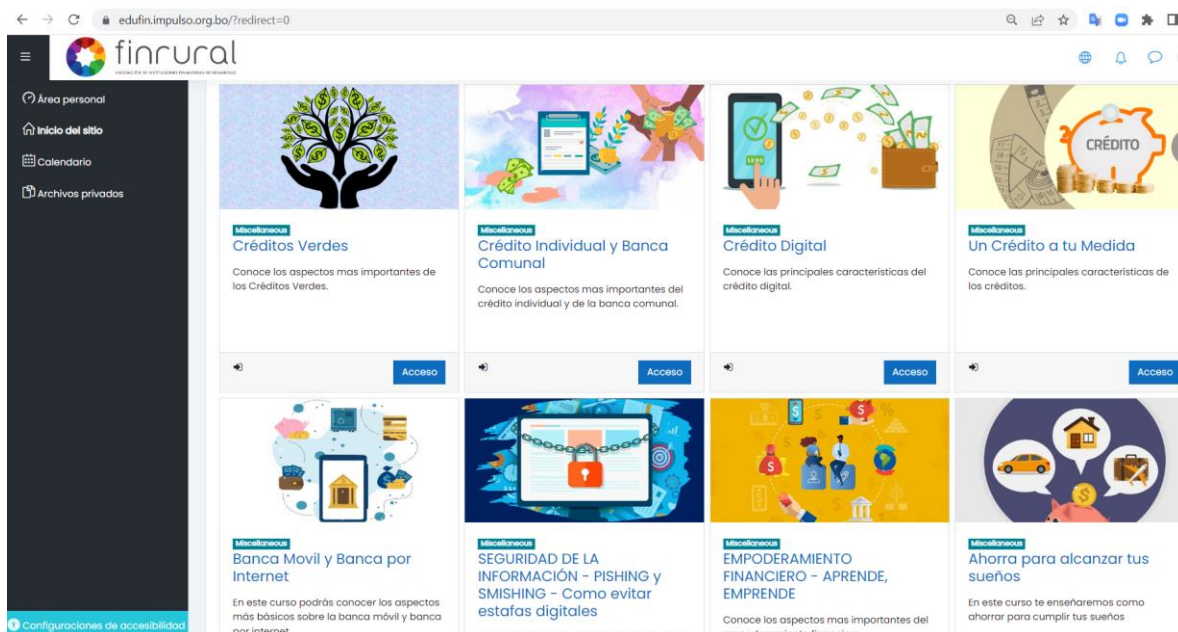
La aplicación FE está basada en la creación de un personaje que hemos llamado “Juanita”, ella se encargará de educar a toda la población que acceda al aplicativo desde la web o desde su celular en Android e iOS. Juanita es una joven que es parte del programa social de becas universitarias BUMAND que financia Diaconia, su carácter sencillo y amigable la hace perfecta para la tarea de compartir con la gente de forma digital y presencial.

La aplicación FE es un producto eficiente, innovador y práctico. Conocemos que esta es la primera aplicación de este tipo en Bolivia.

Otra actividad desarrollada en el proyecto Diaconia APP, fue desarrollada junto a **FINRURAL** y la plataforma “**Impulso para el desarrollo**” ²se han capacitado a 802 personas de las cuales 354 son mujeres, esta plataforma virtual permitió alcanzar a personas a nivel nacional. La modalidad de los cursos consistió en la difusión en vivo de un

² <https://edufin.impulso.org.bo/>

seminario virtual, el mismo le permitía al usuario ingresar a la plataforma virtual para rendir un examen que certifique su aprendizaje.



Mediante la página de Facebook de FINRURAL y los seminarios virtuales en vivo se alcanzó a 16.766 personas.



Junto a la Fundación casa del Pan, se compartieron talleres presenciales para brindar colaboración técnica para el buen manejo de un negocio.

Se alcanzó a 115 personas. Este grupo estaba conformado por mujeres adultas y jóvenes emprendedores.



Educación Financiera Diaconal: 2.321 personas capacitadas.

En este proyecto se trabajó con la metodología de Segmentación y trabajo en sitio con el público objetivo. Estratégicamente se trabajó con organizaciones aliadas a Diaconía IFD en el marco de su programa de Responsabilidad Social Diaconal. A continuación, detallamos los alcances logrados.

- i. Educación Financiera en las Ferias de servicios financieros para el Vivir Bien**
Diaconía participó en las ferias que la ASFI promovió, no solo ofertando productos y servicios financieros, sino también con la transmisión de información educativa precisa y puntual del personal en contacto con el cliente segmentado en todas las edades (-18 años; 18-24 años; 25 – 59 años; +60 años), en un tiempo de calidad y con la entrega de una cartilla educativa, en otros casos a través de un tótem digital interactivo con temáticas de educación financiera. El siguiente cuadro resume la cantidad de participantes que pasaron por el stand de Diaconía y recibieron educación financiera.



Departamento	abr	may	jul	sep	oct	Total general
La Paz	282					282
Cochabamba		461				461
Trinidad			79			79
Oruro				430		430
Potosí					549	549
Sucre					307	307
Total general	282	461	79	430	856	2.108



ii. Curso de Educación Financiera con la Fundación Casa del Pan.

Participaron personas entre 18-24 años, recibiendo cursos de educación financiera combinados con colaboración técnica para la creación y buen manejo de un negocio.

iii. Trabajo en Unidades Educativas

a. Unidad Educativa Kollasuyo

Participaron niños del nivel inicial (-18 años), con charlas sobre Ahorros, brindado por personal de la institución.

b. Unidad Educativa Bolivia II

Participaron jóvenes de la promoción entre 18-24 años. Es una unidad educativa nocturna, es un grupo vulnerable con quienes se compartió temáticas de valores para la vida y educación financiera a lo largo del año.

c. Unidad Educativa Alemania.

Participaron jóvenes (-18 años) de todos los paralelos de la promoción, durante el año se brindaron cursos de valores para la vida y de educación financiera.

iv. Proyecto Fortalecimiento Económico con Project Suma

El proyecto de fortalecimiento económico es financiado por Diaconía y ejecutado junto a la Fundación Project Suma en la zona 12 de octubre de la ciudad de El Alto. Está enfocado a mujeres afectadas por la explotación sexual (prostitución, trata y tráfico) y de sus familias de manera integral, identificado como un grupo vulnerable y excluido del sistema financiero.

Actualmente, existen más de 25.000 mujeres registradas entre La Paz y El Alto en situación de prostitución (de acuerdo con cifras brindadas por los centros de salud CDEVIR y por conteos propios de registro de salud). Muchas de estas mujeres llegaron por engaños, necesidades económicas y fuerza. Asimismo, el total de mujeres que llegan a las instalaciones de la fundación no cuentan con estabilidad económica, ya sea por la poca formación, mínimas oportunidades de empleo o necesidades de subsistencia familiar; haciendo de este un eje central a tratar.

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

Diaconía y la Fundación Project Suma, buscan el desarrollo de capacidades financieras, juntamente con formación laboral y desarrollo de nuevos conocimientos para el emprendimiento, para el empoderamiento de la mujer y el alcance de su autosostenibilidad.



Ilustración 1: Capacitación de Educación Financiera en Casa Esperanza, El Alto.



Ilustración 2: Líderes de la Fundación Project Suma y Diaconía IFD en la firma de convenio

Capacitación persona a persona: 54.520 participantes.

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 principalmente a temas de créditos individuales, banca comunal, seguros y captaciones y relacionados al sistema financiero. Nuestros funcionarios están debidamente capacitados para entregar información a nuestros clientes sobre Reprogramación y refinanciamiento de crédito, Cobro de intereses del periodo de gracia de acuerdo con la normativa vigente.



Asimismo, junto a PROFIN se realizó la capacitación asincrónica titulada “Herramientas de ventas de seguros masivos inclusivos”. Este tipo de capacitaciones aportan en la formación de nuestros funcionarios que los habilita para compartir efectivamente con los clientes información sobre los productos y servicios financieros que se ofrecen.

En Diaconía buscamos brindar un programa de 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 **25.000** personas alcanzadas a través del subprograma de Educación Financiera y logramos alcanzar a **57.758** personas a nivel nacional. En la gestión 2023 se impulsará la APP FE, que brindará Educación Financiera de una forma innovadora para la población.

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.

5) Responsabilidad con el medio ambiente

Diaconía IFD cuenta con una política ambiental, buscamos que nuestras intervenciones sean responsables con el medio ambiente y se diseñó un sistema de gestión ambiental interna y externa.

Diaconía 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.

A continuación, detallamos algunas acciones:

Huella de carbono institucional

Diaconía IFD mide anualmente su huella de carbono institucional, considerando las emisiones que se generan tanto en la oficina central como en sus 62 agencias y 3 puntos feriales.

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 980,51 tCO₂e (toneladas de CO₂ equivalente).

Los resultados calculados per cápita por día y por trabajador, demuestran que debido a que Diaconía FRIF-IFD aplica la política ambiental institucional y su plan de acción buscando el equilibrio económico, social y ambiental en todas sus acciones, las emisiones de GEI³ redujeron de 2,92 KgCO₂e a 2,88 KgCO₂e en la gestión 2022 respectivamente.



Fuente: Elaboración propia en base a los registros de consumo de Diaconía 2022

³ GEI: Gases de efecto invernadero

Se puede identificar una diferencia entre las gestiones 2021 y 2022 de GEI de 0,04 Kg CO₂e, dicha cantidad demuestra una reducción de emisiones de GEI durante la gestión 2022

Campaña Diaconía + verde

La campaña se lanzó a nivel nacional dirigido a todos nuestros funcionarios, el objetivo principal es crear una cultura ambiental dentro de la Institución con inclusión de prácticas verdes, en forma coordinada y controlada para disminuir la huella de carbono institucional.

Se promovió la concientización ambiental dentro de la Institución mediante la difusión de contenido vía mail para reducir el consumo energético, promover la reutilización de papel y el reciclaje.



Ahorro de energía y papel - Proyecto Outsourcing

Diaconía IFD implementó un proyecto de digitalización de documentos y control de equipos de impresión, para fomentar la reducción de papel, a través de la digitalización de documentos, estos equipos son de alto ahorro energético y están instalados en todas nuestras oficinas a nivel nacional.

Financiamiento de proyectos medioambientales

Achacachi recicla

Se entregó contenedores de botellas PET y residuos en general, al municipio de Achacachi, promoviendo el reciclaje. Los contenedores facilitan y aseguran que los residuos sean diferenciados y depositados en lugares adecuados, esta acción disminuye el impacto negativo generado por los desechos plásticos y otros.



Iglesia por el prójimo y el medio ambiente

En la comunidad de Azambo del municipio de Luribay, 40 niños, niñas y adolescentes de la comunidad participaron de capacitaciones con enfoque de medio ambiente y disfrutaron de un parque temático con mensajes de respeto y cuidado del medio ambiente.



Batería sanitaria en la comunidad educativa Azambo

Promoviendo la capacitación a 173 estudiantes y 18 docentes en el cuidado del agua y manejo de la basura, Diaconía IFD gestiona el proyecto: “Construcción de batería sanitaria y un incinerador de basura”, fomentando la educación ambiental y salud en la Unidad Educativa Azambo, promoviendo la reducción de volumen de desechos sólidos acumulados por falta de acceso a servicios de recolección o basureros públicos, mediante el proceso de incineración.



Sistema de micro riego con resiliencia al cambio climático, en la comunidad Calacala

Este proyecto incrementa la producción agrícola mediante el uso eficiente de agua y fortalece la autogestión local de los regantes. El sistema permite irrigar óptimamente 4.08 hectáreas donde antes no era posible, beneficiando así a 24 familias con acceso a riego comunitario y capacitación en cuidado de medio ambiente.



Producto crediticio EcoVerde

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

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

En la gestión 2020, Diaconía FRIF-IFD decide dar continuidad al proyecto, convirtiéndolo en parte de su pizarra de productos crediticios, ahora el ECOVERDE se amplió a las zonas de influencia de Diaconía y en todas las agencias del País, y se prosigue con la contratación de profesionales agropecuarios por región para la asistencia técnica al pequeño productor agropecuario.

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

Resultados alcanzados en el producto Ecoverde durante la gestión 2022.

En los cuadros que se muestran a continuación se pueda observar la cantidad de operaciones de crédito ECOVERDE desembolsadas mensualmente en las diferentes agencias a nivel nacional, habiéndose alcanzado un total de 3012 clientes durante la gestión 2022, Asimismo se puede observar los montos desembolsados de manera mensual, habiéndose alcanzado un total de monto desembolsado de 17.217.949 dólares americanos.

Meses 2022	Nro. Clientes	Meses 2022	Cartera (USD)
Enero	105	Enero	551.341
Febrero	213	Febrero	1.028.304
Marzo	252	Marzo	1.392.915
Abril	244	Abril	1.451.093
Mayo	286	Mayo	1.809.700
Junio	296	Junio	1.750.251
Julio	284	Julio	1.615.649
Agosto	326	Agosto	1.916.564
Septiembre	262	Septiembre	1.509.888
Octubre	277	Octubre	1.564.716
Noviembre	218	Noviembre	1.244.751
Diciembre	249	Diciembre	1.382.777
TOTAL:	3.012	TOTAL:	17.217.949

Saldo de Clientes y Cartera

En cuanto a saldos de clientes y cartera, al 31 de diciembre de 2022, se tienen los siguientes resultados.

PRODUCTO CREDITICIO	CARTERA BRUTA (USD)	CLIENTES (Nro.)
ECOVERDE	17.320.893	3.307
ECOMICRO	219.899	146
Total:	17.540.793	3.453

6) Medición del impacto - Programa Desarrollarse

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

Diaconia IFD es la única institución financiera en Bolivia que está implementando este programa a favor de sus clientes en la tecnología de Banca Comunal y los beneficiarios de los programas sociales.



Desarrolla*RSE*



El 2022, Diaconía IFD implementó el programa dentro de su programa Deportes Cruza Fronteras en los Distritos 4, 6, 8 y 14, la misma busca identificar las necesidades más apremiantes dentro las familias de los niños que participan de este programa, para así ejecutar



un plan de acción que ayude a mejorar sus indicadores rojos o amarillos y alcanzar a ser verdes.

Se realizó procesos de capacitación de facilitadores para el programa, se certificaron 25 personas que aplican la herramienta en diferentes entornos.

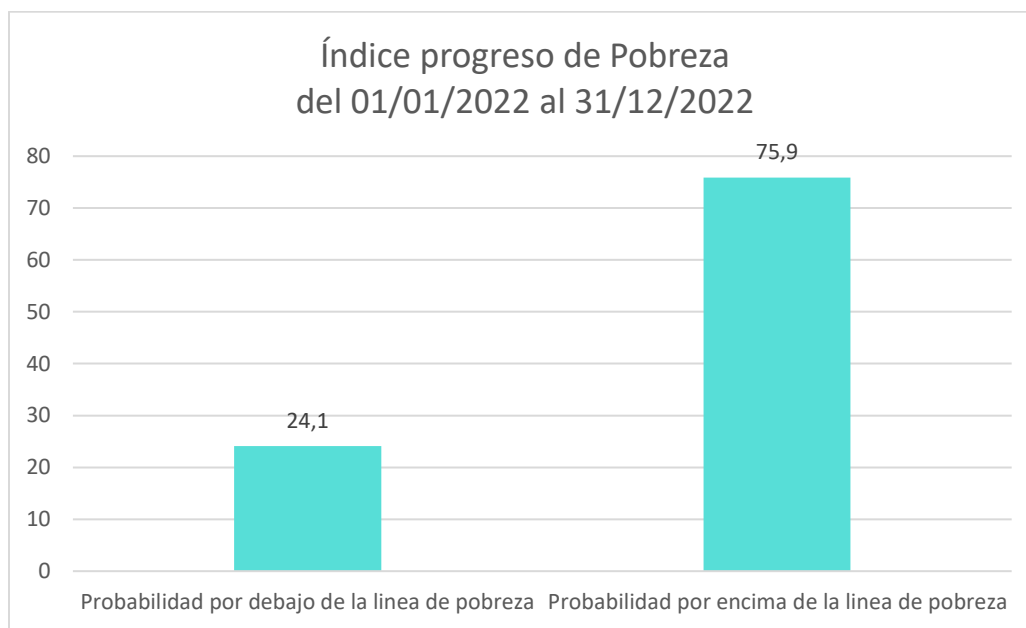
Como resultado de la línea base obtenida, se ha implementado un plan de acción diferenciado para los grupos participantes. Un ejemplo son las capacitaciones en temáticas de ahorro y diversificación de ingresos que se aplican con grupos de Banca Comunal en nuestra agencia Viacha.

Asimismo, los participantes del programa BUMAND demuestran una mejora significativa a través del apoyo que reciben y las acciones aplicadas como el apoyo en su salud dental.



7) Índice de probabilidad de la pobreza - PPI

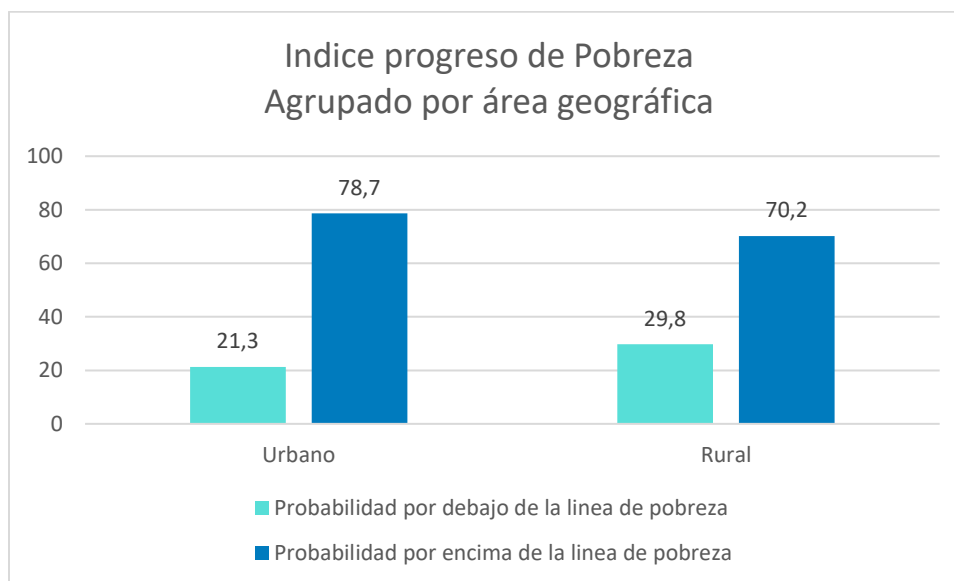
El PPI ha demostrado su fiabilidad y viabilidad a muchas organizaciones de todo el mundo. Armadas con datos de pobreza a nivel de cliente, Diaconía está tomando decisiones y evaluaciones informadas.



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

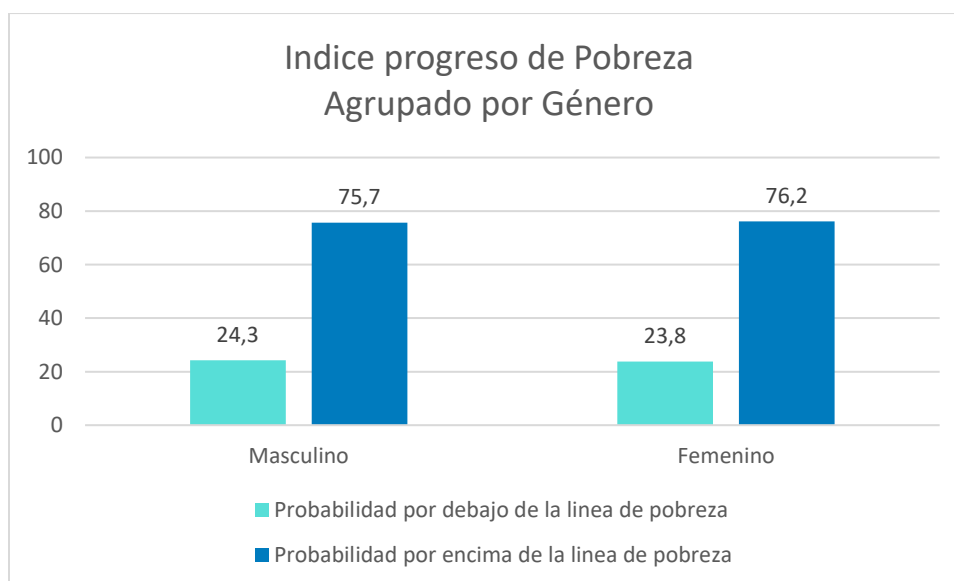
En la gestión 2022, en términos generales el 24,1% de nuestros clientes tienen probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza. De una muestra tomada con clientes recurrentes, un 79% de los clientes evaluados mejoraron en un promedio del 12% su probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza nacional luego de recibir un crédito de Diaconía.

En relación con el área geográfica tenemos un 29,8% de nuestros clientes que están con la probabilidad por debajo de la línea de pobreza, es decir que nuestro enfoque de inclusión financiera hacia el área rural nos desafía a 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.

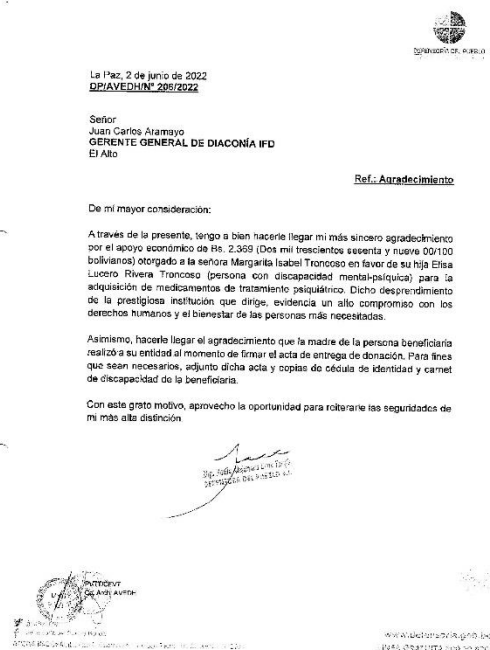


Un sector vulnerable y prioritario cuando se habla de inclusión financiera son las mujeres, sin embargo, nuestras clientes han reducido su probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza en relación con los hombres. Las mujeres clientes de diaconía tienen 23,8% de probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza con relación a un 24,3% de los varones.

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



Agradecimiento defensoría del Pueblo



Unidad Educativa Bolivia II



Asociación de instituciones financieras de desarrollo - FINRURAL



Human Value - Empleador Líder



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:

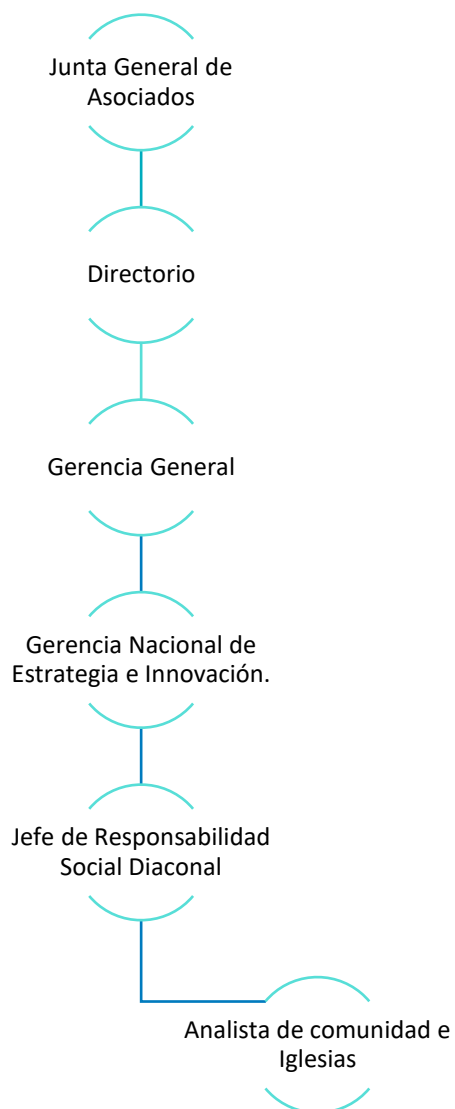
El Directorio establece la dirección estratégica de Responsabilidad Social de la Institución; es la instancia competente para aprobar la Política de Responsabilidad Social Diaconal y toda actualización de esta.

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.

Lineamiento	Acción realizada para el cumplimiento
	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.