

**DIACONÍA FRIF**  
**Institución Financiera de**  
**Desarrollo**

**INFORME**  
**DE**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL**  
**EMPRESARIAL - 2017**

## Introducción

*“Diaconía FRIF-IFD es una Institución Financiera de Desarrollo con base diaconal y mandato social en forma transversal en la institución, para cumplir con todas las acciones orientadas al logro de su misión y la Responsabilidad Social Empresarial.”*

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

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

Asimismo y como parte del equilibrio entre los objetivos sociales y financieros, Diaconía busca la sostenibilidad para poder cumplir su misión e integrar la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en todas sus acciones.

En ese contexto y en cumplimiento a las Directrices básicas para la gestión de RSE emitidas por ASFI y establecidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Diaconía IFD elaboró el presente informe para mostrar de manera resumida y descriptiva el trabajo realizado durante la gestión 2016.

## II. Perfil y Filosofía institucional

La Fundación Diaconía FRIF, inicia operaciones el año 1991, como un proyecto dentro de Misión Alianza de Noruega en Bolivia, otorgando créditos para la compra de terrenos y la construcción de viviendas en la ciudad de El Alto. Desde el año 2006 inicia un periodo de crecimiento con la apertura de nuevas agencias en otros departamentos, actualmente Diaconía FRIF – IFD ha cumplido 27 años al servicio de la población boliviana, brindando servicios financieros integrales, cuenta con 58 agencias en todo el territorio nacional facilitando una oportunidad laboral a más de 600 funcionarios.

El 9 de septiembre del 2016, después de un proceso de adecuación y luego de haber cumplido con todos los requisitos operativos y documentales establecidos por la ASFI, Diaconía FRIF obtiene la Licencia de Funcionamiento como FUNDACIÓN DIACONÍA FONDO ROTATIVO DE INVERSIÓN Y FOMENTO – INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO con la sigla “Diaconía FRIF – IFD”, siendo la única entidad de intermediación financiera con sede en la ciudad de El Alto del Departamento de La Paz.

## Misión

*Somos una Institución Financiera de Desarrollo con principios cristianos, que busca contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas de las personas y de la micro y pequeña empresa, brindando servicios financieros, en zonas urbanas y rurales.*

## Visión

*Ser una institución financiera líder en el mercado, reconocida por ofrecer servicios oportunos, brindando un trato digno y respetuoso hacia el cliente y sus valores culturales, con una visión diaconal.*

## Objetivos Sociales

- Facilitar la inclusión financiera de las personas, de la micro y pequeña empresa (de poblaciones con menor desarrollo) de zonas urbanas, periurbanas y rurales.
- Brindar servicios financieros integrales con atención de calidad y calidez.
- Contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas y de vivienda de nuestra clientela meta.
- Ser socialmente responsables con nuestros empleados, consumidores financieros, la comunidad y el medio ambiente.

## Valores Organizacionales

**Servicio:** Tenemos una vocación de servicio a las personas de menores ingresos.

**Sostenibilidad:** Buscamos ser productivos y eficientes para ser sostenibles y asegurar la continuidad de nuestros servicios.

**Ética:** Nuestro accionar institucional es guiado por la ética y está inspirado en los valores y principios cristianos.

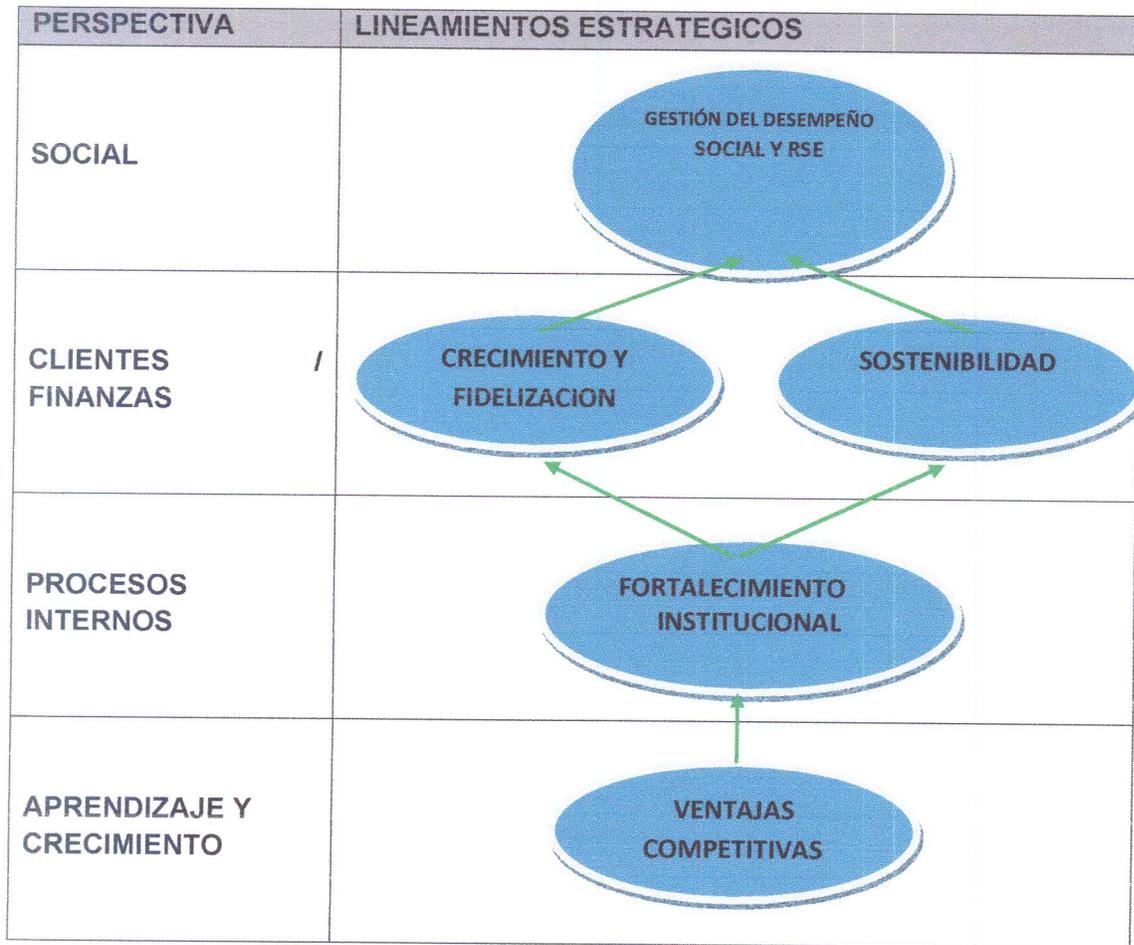
**Equidad:** Actuamos sin ningún tipo de discriminación hacia las personas.

**Responsabilidad:** Cumplimos con las normas vigentes, rendimos cuentas por nuestros actos y asumimos las consecuencias de los mismos.

**Respeto:** Brindamos un trato justo y respetuoso a las personas.

## II. Descripción de la incorporación de RSE en la Planificación estratégica.

A partir de la gestión 2013 Diaconía integró en el Plan Estratégico Institucional la perspectiva social, el Plan Estratégico Institucional actualizado y orientado a la función social de los servicios financieros PEI 2016-2018 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:

**GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL:** Esta línea estratégica busca operativizar el cumplimiento de la misión institucional para el logro de los objetivos sociales, bajo un enfoque integral de la gestión de desempeño social, buscando contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y condiciones socioeconómicas de los consumidores financieros y visibilizando la contribución de los servicios financieros al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, así como para la eliminación de la pobreza y la exclusión social de la población.

**SOSTENIBILIDAD:** Esta línea, se concentra en mantener una posición financiera sostenible, dado el entorno con tasas de interés reguladas para el sector productivo y para créditos de vivienda de interés social y la asignación de cupos mínimos de cartera. En ese marco, se

espera mantener un ROE después de impuestos de por lo menos 5%<sup>1</sup>, bajo un enfoque de gestión de riesgos equilibrando el desempeño financiero y el social.

**CRECIMIENTO Y FIDELIZACION DE CLIENTES:** Línea estratégica orientada a:

- Lograr un crecimiento de cartera y un mayor número de consumidores financieros, desarrollando productos y servicios financieros manteniendo la calidad de la cartera.
- Fidelizar a nuestros consumidores financieros, mediante la oferta de productos de calidad y adecuados a sus necesidades.

**EFICIENCIA Y CALIDAD:** Esta línea estratégica considera alcanzar de forma eficiente y eficaz los resultados institucionales, a través de:

- La estandarización y mejora continua de los sistemas, procesos y procedimientos institucionales.
- Incluir la gestión de desempeño social y actuar en concordancia con la responsabilidad social, considerando las partes interesadas de la institución: Directores, ejecutivos y empleados, consumidores financieros, comunidad y medio ambiente.

**CAMBIO ESTRUCTURAL Y DESARROLLO PROFESIONAL:** Lineamiento orientado a lograr ventajas competitivas, desarrollando y fortaleciendo todas las áreas institucionales, lo que permitirá generar una oferta diferenciada, competitiva y de calidad. Para el efecto se debe:

- Institucionalizar el sistema de recursos humanos de manera integral (reclutamiento, inducción, capacitación, desempeño, carrera, premios e incentivos) de forma equitativa y responsable.
- Fortalecer la cultura institucional de servicio, como “entidad financiera regulada” con valores cristianos y enfoque de género.
- Adecuar la estructura de agencias, cumpliendo la normativa de seguridad de la información y seguridad física, que incluya una imagen corporativa estandarizada.
- Fortalecer e implementar nuevos sistemas y tecnología de información y comunicación de acuerdo a la regulación y a las necesidades institucionales.
- Desarrollo institucional, que implica obtener de manera gradual:
  - a. Autorización para captar recursos del público como IFD
  - b. Constitución de Banco PYME
  - c. Creación de un grupo financiero

---

<sup>1</sup> Para este efecto se tomó en cuenta que el indicador ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio) debe ser por lo menos 5%

## ESTRATEGIA SOCIAL

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

La **base diaconal** se traduce en la visión de servicio: servir a Dios a través del servicio a los hermanos y los tres (3) siguientes principios: compartir la fe, combatir la pobreza y promover la justicia.

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

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

Asimismo con estos principios mínimos se busca 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 los mismos y llegando con servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de la población.

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

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

Para el logro de nuestra misión incorporamos de forma transversal a la institución la **Gestión de Desempeño Social**, como un enfoque de gestión orientado a alcanzar la misión a través de los Objetivos sociales de la institución con fundamentos en la *Inclusión financiera, la prestación de servicios financieros adecuados y de calidad, la generación de beneficios socioeconómicos para los consumidores financieros y la Responsabilidad Social*. Este enfoque es promovido a nivel internacional por la Fuerza de Trabajo de Desempeño Social (SPTF) para su adopción por las instituciones financieras que tienen mandato social.

Las aplicaciones de estos estándares universales definen a la organización como una institución con “doble rentabilidad”, donde los objetivos sociales sirven al propósito más amplio, lograr la misión, manteniendo un cuidadoso equilibrio entre los objetivos financieros y sociales de la institución

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

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

**III. Descripción del cumplimiento de los Objetivos y la Política de Responsabilidad Social Empresarial, que incluya al menos los resultados de las prácticas relacionadas con los Derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.**

El año 2015 entra en vigencia la primera versión de la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social, misma que es actualizada de forma periódica obedeciendo a las necesidades institucionales y normativas. La socialización de la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social Empresarial el año 2015 marca un hito importante en la gestión de RSE ya que la misma se constituye en una herramienta fundamental que formaliza la experiencia previa en la gestión de Desempeño Social y Responsabilidad Social Empresarial de Diaconia FRIF-IFD.

En la gestión 2017 el Directorio aprobó la actualización de la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social que establece los lineamientos estratégicos y las líneas de acción para el presente y el futuro.

La Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social es una declaración de principios y directrices para la Gestión del Desempeño Social y una declaración de intenciones en relación al compromiso de la institución con la Responsabilidad Social Empresarial; su alcance es general para todos los empleados y directores de la Institución.

Para Diaconía como una institución que nació con una vocación social, *el Desempeño Social es un enfoque de gestión orientado a alcanzar los Objetivos Sociales de la Institución Financiera*, con fundamentos en la inclusión financiera, la prestación de servicios financieros adecuados y de calidad, la generación de beneficios socioeconómicos para los consumidores financieros y la Responsabilidad Social. Dicho enfoque es promovido a nivel internacional por la Fuerza de Trabajo del Desempeño Social (Social Performance TaskForce o SPTF, por sus siglas en inglés), para su adopción por parte de instituciones financieras que persiguen fines sociales.

Asimismo *la Responsabilidad Social es un enfoque de gestión orientado a actuar en beneficio de las Partes Interesadas de la Institución* en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y

ambientales, contribuyendo al Desarrollo Sostenible, con fundamentos en la ética, la legalidad y el respeto por los derechos humanos.

Dicho enfoque es promovido a nivel internacional por la Organización de las Naciones Unidas y la norma ISO 2600, para su adopción por parte de todo tipo de organización.

La Institución adopta los siguientes Principios internacionales de la Responsabilidad Social Empresarial, promovidos por la Norma ISO 2600 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 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

## **DERECHOS HUMANOS**

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

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

## **MEDIO AMBIENTE**

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

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

Se ha trabajado en incorporar de una forma piloto y a través de un proyecto específico una metodología de evaluación crediticia que incorpore el riesgo climático, asimismo y respondiendo a las necesidades de los clientes del área rural y los efectos del cambio climático se ha desarrollado un producto crediticio: Crédito Verde EcoMicro, destiando a financiar actividades de pequeños productores agrícolas para que implementen medidas de adaptación al cambio climático, en este aspecto en la gestión 2016 se ha aprobado la Política y procedimientos para este producto a ser implementado en la siguiente gestión.

### IV. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

A partir de la publicación de la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social se ha trabajado en la socialización y difusión de la misma a todo nivel, en el caso de los empleados, como una de las principales partes interesadas, durante la gestión 2017 se ha institucionalizado el dar a conocer esta Política en el proceso de inducción del personal.

En lo referido a los ajustes tanto normativos como de gestión, el año 2017 se ha actualizado la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social Empresarial. Igualmente y como un aspecto importante para la implementación de la Gestión de RSE, se ha establecido la forma de operativización de los Compromisos sociales generados y descritos con cada una de las partes interesadas de la institución.

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

## **COMPROMISOS SOCIALES**

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

#### *A) COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS*

##### **Beneficios establecidos por ley**

Cumplimos con todos los beneficios legales para nuestros empleados, establecidos en las leyes y normativa laboral vigentes.

Adoptamos políticas de gestión de recursos humanos que equilibran los derechos de los trabajadores y de la entidad.

##### **Beneficios adicionales**

Conforme con las políticas institucionales, brindamos a nuestros empleados beneficios que van más allá de lo establecido por Ley.

**ACCIONES** : Generación de la Política de Gestión de Recursos humanos, Reglamento interno de personal y Política de incentivos.

Como una iniciativa institucional el Consejo de ética de la institución cuenta, además de los representantes de la alta gerencia, con un miembro en representación de los empleados.

Se establecen procesos de Capacitación continua así como la dotación de uniformes y material de trabajo.

Durante la gestión 2017 se promovió la capacitación a nivel ejecutivo de la Gestión basada en valores.

#### *B) COMPROMISOS CON LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS*

##### **Protección de los consumidores financieros**

Atendemos las necesidades de los consumidores financieros, buscamos satisfacerlas, respetamos sus derechos y les otorgamos un trato justo y respetuoso.

Enfocamos nuestros servicios en función a la calidad, transparencia y veracidad de información.

Conocemos las razones de salida de nuestros clientes para la toma oportuna de decisiones.

##### **Educación financiera**

Brindamos educación financiera con la finalidad de que los consumidores financieros tomen decisiones adecuadas de manera más informada.

El Plan anual de educación financiera de la institución ha sido implementado llegando con diferentes estrategias a cada público al que está orientado.

### **Respeto**

Respetamos a las personas adultas mayores y las personas con discapacidad, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Garantizamos a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

### **Financiamiento para el desarrollo productivo**

Apoyamos las necesidades de financiamiento de actividades productivas, vivienda, comercio, servicios y otras relacionadas con el sector productivo.

### **Inclusión financiera**

Promovemos la inclusión financiera de las personas que no están debidamente atendidas por los servicios financieros buscando un desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades en el marco de la función social de los servicios financieros.

### **Servicios financieros rurales**

Buscamos expandir y diversificar nuestros servicios financieros hacia zonas rurales.

### **Equidad**

Respetamos la diversidad étnica y pluricultural, realizando nuestras actividades con un enfoque de servicios que considera la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.

### **ACCIONES:**

Gestión y cumplimiento del Reglamento de Protección del consumidor financiero. Establecimiento del Punto de reclamo como instancia normativa de atención a reclamos de los consumidores financieros.

Se ha aprobado el Programa de Educación Financiera con un alcance de cinco años y una planificación anual cumplida..

Se busca espacios de participación e interacción con la comunidad para socializar aspectos de Educación financiera. Participando activamente de ferias y jornadas con los gobiernos municipales.

Los proyectos o intervenciones sociales van acompañadas de procesos de capacitación en educación financiera.

De acuerdo a lo establecido por la normativa vigente hemos adecuado la totalidad de nuestras instalaciones para un acceso de las personas con discapacidad. Respetamos los derechos de todas las personas expresado en la misión y Código de ética y conducta.

Ofrecemos el pago de servicios y bonos estatales como la Renta dignidad a un alto porcentaje de la población que realiza el cobro de este bono. El acceso de los adultos mayores en zonas de media y baja bancarización ha sido una prioridad de la gestión pasada.

Identificamos las necesidades y requerimientos del sector rural y productivo con el desarrollo de productos crediticios específicos. El año 2017 se implementó el Crédito Verde EcoMicro, como financiamiento para la adaptación al cambio climático. Producto crediticio destinado al sector agropecuario.

Nuestro personal actúa respetando la diversidad étnica y pluricultural adaptándose a la variedad de culturas y lenguas, de acuerdo a la zona geográfica del territorio nacional.

### **C) COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD**

#### **Contribuciones y aportes**

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

#### **Voluntariado social**

Fomentamos en nuestros empleados el voluntariado social en beneficio de la comunidad.

#### **Derechos Humanos**

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

#### **Autoridades**

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

#### **ACCIONES:**

En la gestión 2017 se implementó la Política y procedimientos para contribuciones, misma que ha sido ejecutada de acuerdo a la normativa interna y externa.

Se ha iniciado el Plan de voluntariado institucional, el cual está siendo aún mejorado identificado las necesidades de la comunidad.

Se han definido los mecanismos necesarios de control para velar por el cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales que correspondan.

### **D) COMPROMISOS CON LOS DIRECTORES**

#### **Rendición de cuentas**

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

### **Cumplimiento**

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

### **ACCIONES:**

El Directorio de la institución recibe informes mensuales sobre la gestión organizacional, con información transparente, oportuna y completa.

Se realizan informes trimestrales a la gerencia para realizar un seguimiento a la estrategia institucional.

### **E) COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES**

Promovemos la equidad y veracidad en todas las actividades con los proveedores, estableciendo estabilidad permanente en la relación cliente – proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad.

### **Aplicamos los**

Realizamos pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas y seleccionamos proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los fundamentos de la Responsabilidad Social.

**ACCIONES:** La relación con los proveedores es establecida en el Código de ética y conducta de la institución, los procesos de están dirigidos por el Manual de .....

### **F) COMPROMISOS ECONOMICOS**

### **Gestión integral de riesgos**

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

### **Objetivos Financieros y Sociales**

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

### **Sanas prácticas de gobierno corporativo**

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

### **ACCIONES:**

Practicamos una gestión integral de riesgos de forma gradual para asegurar la calidad de nuestros servicios.

Buscamos un equilibrio entre los objetivos financieros y sociales realizando un seguimiento al cumplimiento de los mismos.

Se instauran sanas prácticas de Gobierno corporativo, traducidas en la formalización del Comité de gobierno corporativo, y normativa vigente.

#### ***G) COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE***

##### **Gestión interna**

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

##### **ACCIONES:**

Desde la gestión 2015 se aprobó la Política y Manual de buenas prácticas ambientales. La totalidad de nuestros funcionarios a nivel nacional han participado de actividades de socialización y capacitación en temas referidos al medio ambiente y cambio climático.

La mencionada Política es actualizada anualmente y el proceso de capacitación forma parte del proceso de inducción del personal.

Se realiza la medición semestral de la Huella de carbono institucional, a nivel muestral, en la gestión 2017 se ha evidenciado una reducción de la huella de carbono institucional: GEI Gases de efecto invernadero.

Promovemos el uso de las tres R, Recicla, Reusa y reutiliza, donde se promueven y realizan campañas para gestionar el uso adecuado de los residuos.

##### **Gestión externa**

Promovemos la concientización en temas medioambientales de los consumidores financieros; diseñamos y brindamos productos financieros y servicios que buscan contribuir al cuidado y preservación del medio ambiente.

#### ***DIALOGO CON LAS PARTES INTERESADAS***

Buscamos mantener un diálogo interno con las Partes Interesadas de nuestra Institución, haciendo uso de los canales de comunicación internos entre la alta gerencia y el Directorio.

Promovemos la comunicación y los canales adecuados para recibir las sugerencias de empleados y ejecutivos.

Facilitamos medios y canales adecuados para escuchar las inquietudes de los consumidores financiero.

Escuchamos las inquietudes y solicitudes de las organizaciones que forman parte de la comunidad.

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

A partir del año 2014 la institución toma la decisión de formalizar dentro de su estructura organizacional la Sub gerencia de Desempeño Social, un cargo ejecutivo con la tarea de formalizar e impulsar la Gestión de Desempeño Social y Responsabilidad Social, durante este proceso se elaboró el primer documento referido a la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social, se identificaron los grupos de interés y se definieron los grupos prioritarios.

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

El Directorio establece la dirección estratégica del Desempeño Social de la Institución; es la instancia competente para aprobar la Política de Desempeño Social y Responsabilidad Social y toda actualización de la misma. El Gerente General es quien asegura los medios para implementar la estrategia social. Los Gerentes y Sub gerentes de área supervisan la implementación de la estrategia social de la institución. La Subgerencia de Desempeño Social debe coordinar la implementación de la estrategia social de la Institución, actualizar, difundir y supervisar la implementación de la Política y reportar sobre la misma al Gerente General; apoyando a todos los niveles de la organización en adoptar buenas prácticas para la gestión del Desempeño Social y la Responsabilidad Social.

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

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

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

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

En ese sentido desde el inicio formal de esa gestión se ha avanzado primordialmente en algunos aspectos, como la socialización de los aspectos relativos a la gestión de RSE,

implementación y cumplimiento de los Compromisos con las partes interesadas como un medio para lograr que estas acciones puedan adherirse a la cultura organizacional.

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

#### CUADRO RESUMEN DEL CUMPLIMIENTO DE LINEAMIENTOS DE RSE

LINEAMIENTO	ACCIÓN REALIZADA PARA EL CUMPLIMIENTO
<b>Rendición de cuentas ante la sociedad en general</b>	<p>La Institución elabora y publica anualmente la Memoria institucional con información sobre los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.</p> <p>La institución elabora el Informe anual de RSE.</p>
<b>Transparencia</b>	<p>La institución define y comunica a las partes interesadas la Filosofía institucional: Misión, Visión y Valores organizacionales.</p> <p>La filosofía institucional es publicada en la página web institucional, intranet y documentos organizacionales.</p> <p>Aplicamos el Reglamento de protección al consumidor financiero y buenas prácticas de protección al cliente.</p> <p>Se han establecido aspectos formales y normativos referidos a la Seguridad de la información.</p>
<b>Comportamiento ético</b>	<p>La institución divulga internamente el Código de ética y conducta.</p> <p>La institución cuenta y publica internamente el Reglamento y Código de Gobierno Corporativo.</p> <p>Las capacitaciones sobre aspectos éticos se realizan al 100% del personal a nivel</p>

	<p>nacional, como parte de la cultura organizacional, a través de reuniones semanales sobre aspectos relacionados con el comportamiento ético y los valores cristianos.</p>
<p><b>Respeto a los intereses de las partes interesadas</b></p>	<p>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.</p> <p>Los Compromisos sociales son operativizados y monitoreados a través de la Sub gerencia de Desempeño Social. Los mismos son traducidos en acciones concretas que buscan resultados positivos.</p>
<p><b>Respeto a las leyes</b></p>	<p>La institución cumple con las leyes y normativa vigente a nivel nacional.</p>
<p><b>Respeto a los derechos humanos</b></p>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La institución socializa temas de RSE al interior de la organización y también participa activamente de iniciativas locales, nacionales e internacionales.</li> </ul> <p>La institución reconoce y difunde los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, durante la gestión 2017 se profundizó la difusión de los mismos a través del Programa de Educación Financiera..</p>