

Diaconía 30 AÑOS

Cosechando lo sembrado



30
Años
A TU SERVICIO

Diaconía
Institución Financiera de Desarrollo



TÍTULO ORIGINAL DE LA OBRA:
Diaconía 30 años – Cosechando lo Sembrado
1era. Edición – 2022
Diseño y diagramación: SATVA S.R.L
ISBN: 978-9917-9905-0505
Depósito Legal: 4-1-2499-2022
Reservados Todos los Derechos
Fundación Diaconía Fondo Rotativo de Inversión y Fomento
Av. Juan Pablo II N. 125 Zona 16 de Julio
El Alto – Bolivia



ÍNDICE

8	AGRADECIMIENTO	50	La presencia de Diaconía FRIF-IFD en Sucre, amistad más allá del crédito financiero
9	PRÓLOGO	52	Créditos en Potosí para consumo y vivienda
10	ANTECEDENTES	54	Don Lino, cumplir con los préstamos e invertir de manera constante
11	Años 1980's, antes de Diaconía FRIF-IFD	56	Diaconía FRIF-IFD recibe su personería jurídica de la Prefectura
12	La constancia y fortaleza del Hermano Ricardo Suxo	56	El nombre de la entidad obliga al servicio
14	Asamblea de la Misión Alianza Noruega de 1987	57	Tecnología de Banca Comunal
16	El Hno. Ricardo Suxo y el Programa de Producción de Papas	58	Las mujeres en las bancas comunales
18	Urbanización Umachua de Viacha	59	Las bendiciones de las bancas comunales
19	La historia en palabras del Hermano Ricardo Suxo	60	Ataque al cáncer femenino
20	Los tres pilares fundamentales del trabajo de Diaconía FRIF-IFD	61	Evaluación Externa del Plan Piloto
22	CAP. 1	62	Ejemplo de servicio de un cristiano noruego
	DEBAJO DEL PONCHO	64	¿Por qué razones tuvo éxito Diaconía FRIF-IFD?
23	Diaconía FRIF-IFD inicia operaciones en la Plaza Alonzo de Mendoza	65	Una dura lección de aprendizaje
25	Vivienda para No Videntes en Río Seco	66	CAP.3
25	Alianza con la Mutual		LA EDAD ADULTA DE DIACONÍA FRIF-IFD
26	Taller de capacitación en Santa Cruz	67	2004 – El año del gran Salto
26	Un buen Directorio y un personal comprometido	68	2005 – Diaconía FRIF-IFD alcanza la edad adulta
27	Viviendas para mujeres lavanderas en Kupini	70	Resultados más allá de lo esperado
28	Protagonistas de la historia de Diaconía FRIF-IFD, en sus primeros años	71	Software y Tecnología – El programa Búfalo
31	Principales eventos a través de los años	72	El sistema NetBank
31	Traslado de la oficina a El Alto para estar cerca de los Clientes	72	¿Por qué llamarle Búfalo al software de Diaconía FRIF-IFD?
32	La expansión, los asesores y los clientes	73	CAP. 4
34	La motocicleta, amiga fiel de los asesores		Diaconía FRIF-IFD, UN EJEMPLO DE INSTITUCIÓN FINANCIERA
35	Primera oficina en una zona comercial	74	El posicionamiento de Diaconía FRIF-IFD
36	Néstor y Valentina, la bendición de trabajar duro y obtener buenos resultados	77	2016 - Diaconía FRIF-IFD recibe su licencia de funcionamiento
38	CAP.2	78	Liderazgo basado en valores, una forma de ser de la entidad
	EL NOMBRE DE DIACONÍA ES UN LLAMADO AL SERVICIO	79	Líderes de un nuevo futuro
39	El inicio de las agencias en áreas rurales	80	El personal de Diaconía FRIF-IFD y los actos devocionales
41	Caranavi primera agencia del trópico	82	El apoyo de Diaconía FRIF-IFD en Ecuador, Paraguay y Liberia
42	Palos Blancos, donde abundan los cítricos y la banana	83	Principales logros de los últimos 30 años y tareas que ahora tocan trabajar
43	La conquista del trópico paceño	84	Otros servicios de Diaconía FRIF-IFD que se brindan en la actualidad
44	La capacitación del personal	85	“Empoderamiento Económico” y “Mujeres Digitalizadas”
46	Agencias de Diaconía FRIF-IFD en Bolivia	86	El sueño de convertirse en grupo financiero
48	La expansión de Diaconía FRIF-IFD como una celebración	86	Microseguros para los clientes
		86	Programa de Emisión de Bonos
		87	Becas BUMAND
		88	Hitos para destacar

Agradecimiento

Primeramente, como institución queremos dar gracias al Señor por la gran misericordia y gran amor que tiene con todos nosotros, uniéndonos en amor y paz en medio de todo lo bueno y también lo malo. Vemos el fruto del Espíritu obrando en cada uno de sus hijos que, con gran esfuerzo y determinación, trabajan día a día dando lo mejor de sí mismos para dar gloria al Padre.

Agradecer a nuestro Hermano y ex compañero Carlos Ross por toda la información documentada cronológicamente y que ha colaborado en el desarrollo del libro; también, a nuestro querido Hermano Nils Atle Krokeide quien ha sido revisor y colaborador de información que tiene un gran valor histórico para nuestra querida institución; a nuestro amado Hermano Ricardo Suxo quien en el último periodo de su vida nos ha proporcionado todas las vivencias, anécdotas y experiencias, sentando una base de lo que hoy en día es Diaconía FRIF-IFD.

Agradecemos a todos nuestros colaboradores, a las distintas áreas, sucursales y proveedores que, gracias a su esfuerzo, gran trabajo y confianza, hemos podido evidenciar este excelente libro que muestra el trabajo que Diaconía FRIF-IFD viene realizando año tras año en estas tres décadas.

Queremos dar gracias a:

- Javier Ayoroa
- Juan Carlos Aramayo
- Jorge Ovando
- Juan Carlos Ibieta
- Cintia Mollinedo
- Clemente Siñani
- Freddy Salcedo
- Alberto Suxo
- Julia Esquivel
- Tito Jordán

Finalmente, damos gracias a todos y cada uno de nuestros clientes que sin ellos Diaconía FRIF-IFD no sería lo que es hoy en día y proyecta ser en el futuro. Gracias por cada día seguir luchando para el crecimiento económico del país y mejorar la vida de cada uno de los habitantes de nuestra querida Bolivia.

Bendice, alma mía, a Jehová, Y bendiga todo mi ser su santo nombre. Bendice, alma mía, a Jehová, Y no olvides ninguno de sus beneficios. Él es quien perdona todas tus iniquidades, El que sana todas tus dolencias; El que rescata del hoyo tu vida, El que te corona de favores y misericordias; El que sacia de bien tu boca de modo que te rejuvenezcas como el águila.

Salmos 103:1-5

Prólogo

Otra parábola les refirió, diciendo: El reino de los cielos es semejante al grano de mostaza, que un hombre tomó y sembró en su campo; el cual a la verdad es la más pequeña de todas las semillas; pero cuando ha crecido, es la mayor de las hortalizas, y se hace árbol, de tal manera que vienen las aves del cielo y hacen nidos en sus ramas.

Mateo 13:31-32

El teólogo Evis Carvallosa muy atinadamente nos da una breve explicación acerca del pasaje: *“La pequeña semilla que fue plantada, cuando termina de crecer, sobrepasa en tamaño a las otras plantas, incluso a los de su propia clase. El punto central de la lección es que en la consumación la planta estará totalmente fuera de proporción con su desarrollo germinal durante su etapa inicial. El pequeño grano que se convirtió en una pequeña planta ha crecido de manera sorprendente y se ha convertido en un árbol. La predicación de Cristo y sus discípulos es aparentemente insignificante, pero mediante el proceso de crecimiento se convertirá en algo que nadie pudo imaginarse desde el punto de vista humano”¹*

El poder de la fe que es otorgada por el Padre nos inspira como Institución a tener una visión clara y alcanzable, con objetivos que definitivamente sin la intervención de Dios no se habrían podido tangibilizar tal como hasta el día de hoy ha ocurrido.

En un principio era inimaginable que el Fondo Rotativo de Inversión y Fomento podía algún día llegar a tener una expansión tal como hoy en día se conoce a Diaconía FRIF-IFD, actualmente tenemos más de 60 agencias a nivel nacional, contamos con más de 800 empleados y estamos ubicados entre las primeras IFDs del territorio boliviano haciéndonos una de las más importantes instituciones financieras para nuestra población.

Diaconía FRIF-IFD actualmente ayuda y colabora a las familias bolivianas a mejorar su calidad de vida a través de productos y servicios financieros, todo esto gracias a la tenacidad, el valor y el sacrificio (principalmente la fe) que se ha convertido en el fruto que hoy en día se cosecha.

A través del libro “Cosechando lo Sembrado” van a tener un viaje a través de la realidad y el camino de una gran institución, la gran carrera en la que actualmente Diaconía FRIF-IFD sigue corriendo, aventajando a algunos, teniendo tropiezos, dando saltos agigantados y compitiendo muy profesionalmente, pero sobre todo y con todo lo que hace, dando la gloria a Dios.

¹ Carvallosa Evis (2007), Mateo “la relación de la realeza de Cristo”: El tercer discurso de Jesús el Mesías (13:1-58), Michigan, Ed. Porta Voz

ANTECEDENTES

Así que, Hermanos míos amados, estad firmes y constantes, creciendo en la obra del Señor siempre, sabiendo que vuestro trabajo en el Señor no es en vano.
1 Corintios 15:58 (RV-1960)

Años 1980's, antes de Diaconía FRIF-IFD

La historia del inicio del Fondo Rotativo de Inversión y Fomento tiene dos fuentes principales que confluyen en el tiempo apoyando y mejorando la calidad de vida de la población a través de lo que hoy en día se llama **Diaconía FRIF-IFD**. Hasta la fecha, esta institución ha logrado aportar al desarrollo de la comunidad boliviana de una manera sostenida, en concordancia con los principios de **SERVICIO, FE CRISTIANA Y MISIÓN DIACONAL**.

El primer cauce viene desde las comunidades cercanas al Lago Titicaca, quienes son orgullosas descendientes de culturas milenarias, poseedoras de gran conocimiento, de una ética de vida estricta y disciplinada, sin embargo, herederas de un estado colonial que, hasta llegado el Siglo XX, las mantuvo en un estado de pobreza.

Como segundo cauce en esta historia se encuentra la Misión Alianza Noruega, que desde los años ochenta impartía su misión diaconal en esas comunidades, a través de la integración de proyectos de desarrollo social, econó-

mico, sobre todo en desarrollo agropecuario en el altiplano boliviano. En palabras del Hermano Nils Atle Krokeide *"No compartimos el evangelio para que otros se conviertan, sino porque hemos conocido el amor de Dios y lo queremos compartir. La mejor forma de hacerlo es mostrar amor en hechos prácticos como nos muestra nuestro Señor Jesús"*.

Hasta hoy en día la Misión Alianza Noruega trabaja bajo los principios de Compartir la Fe, Combatir la pobreza y Promover la Justicia.

Poco antes de 1980, la Misión Alianza Noruega, realizaba proyectos en La Paz con madres de escasos recursos económicos, a cuyos hijos les llegaba una beca de alrededor de \$US.10 netos, aportados cada mes por un padrino noruego. Las Trabajadoras Sociales de la Misión – quienes estaban en contacto con los papás de los niños becarios - conocían las necesidades de las familias con varios hijos, en temas de salud, educación, mejora de ingresos y alimentación, y también, la falta de vivienda.

La constancia y fortaleza del Hermano Ricardo Suxo



El Hermano Nils Atle Krokeide y el Hermano Ricardo Suxo

CONTEXTO HISTÓRICO

Bolivia sufrió cambios históricos en Bolivia que afectaron a su población

- *El inicio de una nueva era democrática.*
- *La sequía en el Altiplano*
- *La reorientación económica con el D.S. 21060*
- *Misión Alianza Noruega tenía varios proyectos sociales, pero con un enfoque más paternalista y no eran sostenibles.*
- *Se vio la necesidad de enfocar un desarrollo sostenible eliminando unas de las causas de la pobreza. La falta de ingresos por no tener trabajo o tener trabajo con salarios muy bajos.*
- *La relocalización minera con la pérdida de trabajo de 30.000 mineros que tuvieron que desplazarse a las ciudades.*

Paralelamente, en la comunidad de Compi – Capilaya, cerca del Lago Titicaca, trabajaba un joven de nombre Ricardo Suxo Condori, quien había nacido en 1946 y había sido testigo presencial de las injusticias a las que eran sujetos los indígenas del Lago.

Este joven, que vivió su espiritualidad cristiana evangélica de manera práctica y aplicada, fue quien estableció una relación muy estrecha con Misión Alianza Noruega, convirtiéndose en 1971 en Pastor de la Iglesia Luterana gracias a las constantes enseñanzas que los misioneros norteamericanos impartieron en esa zona.

La constancia de su aprendizaje en el mundo lo llevó hasta Perú, donde participó de un encuentro de campesinos que hizo que su visión cambie al ver el desarrollo acelerado del vecino país. En su viaje conoció la Universidad del Altiplano de Puno para luego viajar hasta la ciudad de Cuzco, en este periplo aprendió las técnicas del sembrado de papa y los manejos de tierra, un aprendizaje que luego llevaría de vuelta a su comunidad para aplicarlo en suelo boliviano.

A su retorno, en los años 80, el Hermano Ricardo Suxo, a pedido de los miembros de su comunidad, asumió el rol de Presidente del Comité de Aguas Potables de su población, en vista de que él ya conocía de estos temas por haber trabajado una temporada en el entonces existente Ministerio de Asuntos Campesinos.

En este tiempo comenzó una peregrinación en la cual, solamente equipado con su archivador amarillo, con el proyecto de agua potable para la comunidad de Compi – Capilaya, Suxo golpeaba puertas para conseguir los fondos necesarios para dotar de ese beneficio a los comunarios. Fue así que llegó hasta la Misión Alianza Noruega, donde se entrevistó con Ivar Aas, quien analizó el proyecto y decidió apoyarlo.

Desde entonces, gracias a las gestiones del Hermano Ricardo, la comunidad de Compi Capilaya cuenta con un servicio constante de agua potable.

Esa no fue la última obra que el Hermano Ricardo Suxo promovería para mejorar la vida de las comunidades, al contrario, su trabajo nunca cesó en ver la manera de conseguir recursos para vivienda, trabajo y otros.



Ricardo Suxo Condori, en su juventud trabajó en diversos proyectos hasta llegar a convertirse en uno de los fundadores de Diaconía FRIF-IFD. fue Gerente General de la entidad

Asamblea de la Misión Alianza Noruega de 1987

Debido a las consecuencias de la crisis económica que sobrevino a Bolivia a principios de los años ochenta, muchas familias, sobre todo del altiplano, se quedaron sin trabajo.

La Misión Alianza Noruega trabajaba para ayudar a estas familias compartiendo el amor por el evangelio y el mensaje del Señor Jesús. En ese sentido, anualmente, se llevaba a cabo una asamblea general para trazar planes y estrategias de lucha contra la pobreza. Aquella que se llevó a cabo en 1987 fue especial, porque fue cuando por primera vez se mencionó la creación de un Fondo de Inversión Social y de Fomento.

Para esta propuesta se debatieron distintas alternativas:

- Inicialmente apoyar directamente en la creación de nuevas empresas bolivianas con relación a similares en Noruega. El presupuesto para realizar esta iniciativa resultó muy grande por lo que no se logró financiarlo.
- Con el resultado negativo de la primera alternativa, se buscó otras, de las cuales, la opción de los microcréditos sociales pareció ser la mejor. En vez de invertir directamente en la creación de nuevas empresas productivas, se podría financiar y apoyar a un conjunto de iniciativas locales. Resultó ser mucho más barato y más sostenible.

- Paralelamente otro grupo había iniciado otra investigación relacionada a ayudar a familias de escasos recursos a tener su propia vivienda. Había otras iniciativas pero ninguna en una forma sostenible, lo que fue un criterio importante para Misión Alianza Noruega.

Casi paralelamente a la maduración de la idea de los créditos de vivienda, se dieron los planes para crear fuentes de empleo por medio de préstamos.

Al final se decidió unir los dos proyectos en uno solo, con el enfoque de financiar empresas del sector productivo y viviendas para el sector de personas de escasos recursos.

Misión Alianza Noruega trazó buenos objetivos para contribuir que los pobres de Bolivia salieran de la miseria, pero la entidad aprendió que sus estrategias no eran las más adecuadas. Por tal razón se emitió una resolución de la Asamblea anual de la Misión, fijando la creación de fuentes de trabajo como un objetivo central de la institución.

Se analizaron varias opciones, incluyendo un plan presentado en 1989 para armar un Proyecto Industrial que no obtuvo la aceptación necesaria para concretarse.

Luego de un año de análisis, se elaboró un programa de fondo de crédito para fomentar la expansión de las microempresas en la población boliviana.



Ivar Aas, visita a los artesanos de El Alto quienes le presentan sus trabajos para la venta



Un acto de encuentro entre el Hermano Nils y el Hermano Ricardo celebrando los 25 años de Diaconía FRIF-IFD en 2016

Es importante mencionar que, en la parte de fomentar a empresas, hubo una discusión fuerte dentro de Misión Alianza porque inicialmente la idea hablaba de un proyecto industrial. Algunas personas que estaban con esta idea no querían dejar su idea. Y después de conseguir los fondos, en realidad trataron de desviar este fondo, que era para microcrédito productivo, hacia un proyecto industrial. Ese fue un debate enorme”.

NILS ATLE KROKEIDE
EX DIRECTOR DIACONÍA FRIF Y REPRESENTANTE
DE MISIÓN ALIANZA NORUEGA

El Hno. Ricardo Suxo y el Programa de Producción de Papas



Ricardo Suxo en los sembradíos de papa



Cultivo de papa en Viacha. 1987

Uno de los aspectos más importantes que dio un giro a la estrategia de Misión Alianza Noruega fue la de dejar de lado la visión asistencialista, que de alguna manera impregnaba su relación con las comunidades con las que trabajaba.

El Hermano Clemente Siñani, Subgerente Nacional de Créditos en Diaconía FRIF-IFD, recalca que *"No se podía solucionar la pobreza solamente con asistencia social"*, y por tal razón se sacó una resolución en la Conferencia anual de la Misión Noruega en 1987, fijando la creación de fuentes de trabajo como un objetivo central de la institución.

Mientras este cambio iba madurando, el Hermano Ricardo Suxo, a su retorno de Perú, y como nuevo miembro de la Misión, planteó una propuesta, y de esa manera nació el Plan de Producción de Papas, cuyo enfoque puede resumirse en las siguientes palabras: *"El traba-*

jo duro merece y debe ser recompensado". Desde la implementación de ese Plan, la ayuda de Misión Alianza Noruega se enfocó en el apoyo al trabajo y a la fuerza laboral como los principios fundamentales de lucha contra la pobreza y la construcción de un futuro.

El Plan de Producción de Papa inició en terrenos de 3 hectáreas alquiladas en la ciudad de Viacha, cerca de El Alto, con un grupo de señoras que empezó la siembra, paralelamente, de quinua y cebada. Los involucrados en este plan comprendieron la importancia de trabajar por sus propios medios para conseguir lo necesario para la subsistencia.

"Así, gracias a la producción había dinero para el mantenimiento de las familias. Una parte hemos cosechado para la semilla y otra parte para la venta; la mayor parte para la venta. Hemos vendido la papa y teníamos recursos", recuerda el Hermano Ricardo Suxo.

"Nunca me gustó el paternalismo porque nosotros éramos trabajadores. Entonces a los Hermanos noruegos les gustó mi propuesta de dejar de recibir asistencia y que más bien se debería trabajar para así recibir ayuda. Ese año fue un poco duro para cambiar la forma de ser de las señoras que trabajaban en el campo, porque ellas estaban más acostumbradas a esa modalidad".

RICARDO SUXO

Urbanización Umachua de Viacha

Ricardo Suxo estuvo a cargo de dirigir la construcción de viviendas en la zona de Umachua, Viacha, las mismas que estaban destinadas para 21 familias con padrinos noruegos: 20 mujeres y un anciano, quien era el líder del grupo. Para esa fecha, Suxo pasó a trabajar en el proyecto del Fondo de Inversión de Misión Alianza Noruega, y lo hacía a tiempo completo.

El terreno donde se construyeron las casas se compró con el ahorro de las becas que los beneficiarios recibían de sus padrinos de Noruega y además por la venta de las papas que las señoras cultivaban en equipo.

Ese fue el verdadero objetivo del Plan de Producción de Papa, ganar recursos para lograr construir viviendas con esfuerzo y trabajo, por eso es que la iniciativa se llamó "Vivienda Social Autogestionada". También se ponía en funcionamiento el plan de "Mejoramiento de Viviendas" que buscaba reparar casas ya existentes.

En ese punto, el encuentro entre los dos cauces de la historia dio inicio a una de las instituciones de mayor éxito en Bolivia, Diaconía FRIF-IFD, que ya lleva 30 años de trabajo continuo bajo los preceptos fundamentales, con los cuales trabajaron sus fundadores.



Arvid Holleland, Presidente del Directorio de Diaconía FRIF-IFD, visita una casa construida con crédito de Diaconía FRIF-IFD en Viacha, Urbanización Umachua, año 1991

La historia en palabras del Hermano Ricardo Suxo:

"Hemos loteado y hemos hecho hacer los planos para construir las viviendas que hemos elegido. Para otros Hermanos hemos refaccionado sus casas, arreglamos las puertas y todo eso. Pero lo más sobresaliente fue la construcción.

Con toda alegría empezamos a construir las casitas. Las mismas personas hacían adobes con la participación de las señoras que sembraban las papas. Lamentablemente, un día nos faltó el dinero, se nos acabó justo cuando estábamos construyendo los dinteles y los umbrales de las puertas.

Ahí es cuando yo dije: "Vamos a prestarnos de la Misión Noruega. Posteriormente, vamos a cancelar con la venta de papas y con el dinero de las becas que se recibía. Esa era la idea.

Entonces las señoras me dijeron, "vaya a hablar con el director de la Misión, ruéguele para que nos preste y hagamos techar las casas". Y cuando hice las gestiones con la Misión, el director me miró y me dijo: "Ricardo, si estamos trabajando con gente tan pobre, tan de escasos recursos, de dónde crees que van a pagar". Y respondí: "Yo sé que van a pagar", le dije, con tanta fe. "Yo sé que van a pagar, con la venta de papa y la recaudación de las becas". De esa manera nos dieron dinero y así, tan pronto, nació ese proyecto de préstamos para las viviendas. En base a esa idea, el Fondo de Inversión Social y Desarrollo fue tomando un camino ya hacia el futuro".



Los Hermanos Nils y Ricardo cavando los cimientos de lo que sería las oficinas centrales de Diaconía FRIF-IFD

Los tres pilares fundamentales del trabajo de Diaconía FRIF-IFD



Personal de Diaconía FRIF-IFD comparte con el público los beneficios del acceso a créditos. Esta labor se basa en los tres pilares fundamentales de la institución

La iniciativa de generar un Fondo de Inversión y de Fomento para el Desarrollo, a diferencia de otras entidades financieras o de índole económica, nace como una necesidad identificada para servir a un segmento vulnerable y no así como un proyecto estructurado y planificado por un grupo empresarial con objetivos lucrativos.

Este segmento vulnerable necesitaba, en su momento, mejorar sus condiciones de vida, de vivienda y de servicios básicos. Diaconía FRIF-IFD al nacer de la necesidad de servir a ese grupo humano, se constituye en una organización con principios y valores cristianos cuyos objetivos principales fueron y son, actualmente, la meta principal del trabajo que se realiza en esta institución.

A través de este servicio diaconal, un grupo de personas con vocación conforman una familia que se convierte en la base de los recursos humanos de la entidad. La filosofía de trabajo se fundamenta sobre todo en las enseñanzas del Señor Jesús.

En ese sentido, Diaconía FRIF-IFD, acompaña a este grupo de personas necesitadas, y junto con ellas atraviesa diferentes fases en su historia institucional pero con una diferencia muy grande, sus recursos humanos que se empan de esta filosofía y acompañan este proceso, no solamente con la idea de realizar préstamos y créditos, si no de crecer juntos como una gran familia cristiana.

El trabajo en Diaconía FRIF-IFD inicia sus acciones basándose en tres pilares fundamentales:

- Compartir la Fe**
- Combatir la pobreza**
- Promover la justicia**

Para lograr resultados en este trabajo de servicio para los más necesitados, se generó el Fondo Rotativo de Inversión y Fomento como un instrumento o como un producto financiero que pueda ayudar a los clientes al mismo tiempo de compartir la Fe, luchar contra su situación de pobreza y promover la justicia en un mundo lleno de desigualdades.

No compartimos el evangelio para que otros se conviertan, sino porque hemos conocido el amor de Dios y lo queremos compartir. La mejor forma de compartir el evangelio es en la forma de mostrar amor en hechos prácticos como nos muestra nuestro Señor Jesús".

HNO.NILS ATLE KROKEIDE



El personal de Diaconía FRIF-IFD es uno de los pilares para llevar a cabo la misión de la entidad

Los principios con los que se inició el trabajo de Diaconía FRIF-IFD y que se mantienen hasta ahora

- *Compartir la Fe, Combatir la Pobreza y Promover la Justicia.*
- *Estructura legal en forma de una Fundación sin fines de lucro, independiente de Misión Alianza Noruega.*
- *Institución financiera diaconal. La búsqueda siempre fue la del equilibrio entre el servicio diaconal y lo financiero.*
- *Ser sostenible en el sentido de cubrir todos los gastos operativos con ingresos propios a partir del cuarto año.*
- *Enfocar igualdad de género.*
- *Dar prioridad al sector productivo y vivienda del sector de familias de escasos recursos.*

DEBAJO DEL PONCHO



Pues si yo, el Señor y el Maestro, he lavado vuestros pies, vosotros también debéis lavaros los pies los unos a los otros.

Juan 13:14

CAPÍTULO 1

Diaconía FRIF-IFD inicia operaciones en la Plaza Alonzo de Mendoza

Diaconía FRIF-IFD nació en 1991 bajo el denominativo de Fondo Rotativo de Inversión y Fomento como un proyecto de la Misión Alianza de Noruega en Bolivia.

Su trabajo tuvo humildes inicios en una pequeña oficina de la Plaza Alonso de Mendoza de la zona norte de la ciudad de La Paz, realizando operaciones de otorgamiento de créditos para la compra de terrenos, construcción de viviendas y empleos. El FRIF comenzó oficialmente con la solicitud del Hermano Ricardo Suño a Misión Alianza Noruega de recursos para concluir las 21 viviendas para mujeres en la población de Umachúa, Viacha.

El entonces director de Misión Alianza Noruega, Kristian Larsen, quien invitó inicialmente a personas que trabajaban en esa entidad de cooperación para que ocupen cargos administrativos en Diaconía FRIF-IFD. Larsen organizó lo que sería la primera encarnación de la entidad financiera.

Un poncho es un tejido rectangular típico, anterior a la llegada de los españoles a Sudamérica. Tiene una apertura para la cabeza y es una prenda muy abrigada.

Los seres humanos – como simbología - tenemos bajo el poncho diferentes cosas para ofrecer al prójimo. Puede ser un puño cerrado, un dedo acusador, un arma, una herramienta de trabajo, un bebé en gestación, un regalo, pan para el hogar, un libro, un corazón adolorido puede ser una sorpresa, pero también, una esperanza.

Bajo el poncho de Diaconía FRIF-IFD, en el centro, hay un corazón de amor sincero a Dios y hacia el obrero, al aimara, a la cholita, etc.; amor que les comprende y les respeta.

Bajo el poncho o a su lado, puede haber una chuspa o una alforja tejida que contiene merienda, coca, dinero, etc. En el caso de Diaconía-FRIF tiene fondos, y además, hay contratos de préstamo para los humildes de Bolivia, más estrategias para servirles.

Hno. Carlos Ross Primer gerente General de Diaconía FRIF-IFD

Recopilación de actividades desarrollada durante los años 1991-2005



Celeste Castañeda y Kristian Larsen firmando el acta de fundación de Diaconía FRIF-IFD

El Lic. Carlos Ross, quien venía años trabajando en Misión Alianza Noruega como auditor, fue nombrado como el primer Gerente General de la Institución, junto con la Sra. Julia Esquivel, que asumió el cargo de Personal Administrativo.

Don Ricardo Suxo recuerda:

“Una vez que comenzó la iniciativa del Fondo Rotativo de Fomento, comencé a hacer gestiones en otras partes del departamento, para ver a quiénes se podía ayudar, viajé a Chulumani, visité a familias de Chasquipampa. El proyecto nació con dos caras, uno para realizar proyectos industriales, y la otra para vivienda”.

Por su parte, Carlos Ross recuerda que, quien tenía las ideas claras era el Hermano Nils Atle Krokeide, quien, junto a otro asesor, Hans Toré Leithe, compartían una visión relacionada a ciertas entidades financieras que prestaban dinero a las mujeres pobres en Bangladesh. En base a esa visión se lograron conseguir los fondos para créditos en las áreas de vivienda, empleo e infraestructura. En esta última área de trabajo, el único proyecto que logró concretarse fue la construcción del alcantarillado de Villa Litoral, ubicado en las cercanías de Villa Armonía, en la ciudad de La Paz. Ross da cuenta de que fue una experiencia que lamentablemente no fue llevada de manera responsable, debido a las constantes disputas y controversias entre vecinos y dirigentes de la zona. *“Una vez que se terminó ese proyecto pasamos esos recursos para vivienda”*, señala.



Lic. Julia Esquivel estuvo desde los inicios de Diaconía FRIF-IFD y actualmente continúa su labor de ayuda a los más necesitados



Trinidad Segovia, primera cajera que vino en 1994 Trabajó en la Cooperativa El Alto Ltda



*Lic. Carlos Ross
Ex Gerente de
Diaconía FRIF-IFD*

Vivienda para No Videntes en Río Seco

Un día, a fines de 1991, llegó Misión Alianza Noruega que decía que se debía dar créditos de vivienda a los becarios y a sus familias. *“Hemos hecho así y priorizamos a los No Videntes de Río Seco”*, recuerda el Hermano Ricardo.

Misión Alianza Noruega con crédito del FRIF compró de FONVIS: 13 viviendas en lotes y servicios de Río Seco, El Alto. Eran pequeñas viviendas sociales sobre un lote de 90 m² y estaban destinadas a familias de no videntes, cuyos hijos tenían becas de padrinos noruegos. La forma de pago de este préstamo fue igual que en Viacha. 50% se pagó con beca y el otro 50%, con dinero de la propia familia. Todos ellos cumplieron con sus pagos, a excepción de una sola persona.

Alianza con la Mutual

Diaconía FRIF-IFD, al inicio de sus operaciones, y aprovechando la experiencia de la Mutual del Pueblo que llevaba años trabajando en la ciudad de El Alto, decidió entablar un convenio con esta entidad financiera.

La relación entre ambas instituciones duró poco tiempo, ya que posteriormente se rescindió el acuerdo para crecer hacia un futuro de independencia.



Créditos para obra fina de viviendas en la ciudad de El Alto

Taller de capacitación en Santa Cruz

Es necesario recalcar que el personal que trabajaba en Diaconía FRIF-IFD, durante los primeros años de su funcionamiento no tenían conocimiento claro sobre créditos.

Fue entonces que los asesores de crédito viajaron a Santa Cruz para participar de un taller de capacitación con la cooperativa Prisma. Después de ello, retornaron con mucho entusiasmo para iniciar el trabajo en Diaconía FRIF-IFD.

“Fuimos varias personas a Santa Cruz a la cooperativa PRISMA. Fue buena la idea del Hermano Nils de ir a capacitarnos y tener conocimiento con los créditos que ellos otorgaban, de esa manera aprendimos bastante desde la captación de clientes hasta la otorga-

ción de créditos. Ellos nos enseñaron bastante. Fuimos a ver, cómo se hacían las visitas a los clientes, vimos qué información se recolectaba, y cómo se debía captar a un cliente nuevo; cómo llenar un formulario y muchas cosas que eran desconocidas”, recuerda la Hermana Julia Esquivel.



El recientemente contratado personal de Diaconía FRIF-IFD en 1991 recibe capacitación en la ciudad de Santa Cruz

Un buen Directorio y un personal comprometido

Dos elementos fundamentales sostuvieron el trabajo inicial de Diaconía FRIF-IFD: un directorio compuesto por profesionales de experiencia y capacidad inigualables, y un personal fuerte y comprometido con el trabajo a realizar.

“En una oportunidad viajé a Taraco, en las orillas del lago Titicaca, para brindar asesoramiento a un pescador que necesitaba un préstamo para comprar redes de pesca. Al reunirme con ellos vi que estos pescadores eran gente sacrificada, ruda y comprometida. Comprendí que así debieron ser los apóstoles del Señor Jesús, y así deberían ser los trabaja-

dores de Diaconía, como apóstoles”, recuerda Carlos Ross.

El personal de Diaconía FRIF-IFD en ese entonces caminaba largas distancias, viajaba a lugares alejados, donde no existían caminos ni luz eléctrica, para llevar el apoyo que ofrecía el Fondo Rotativo.

Ross recuerda: *“Nosotros capacitamos a indígenas aimaras para cumplir los trabajos en sus zonas, a manejar computadoras, a conducir motocicletas. Contratamos gente de cada lugar, que tenía carácter y compromiso”.*

Viviendas para mujeres lavanderas en Kupini

Otro de los proyectos experimentales que se llevaron a cabo en esta primera etapa del Fondo Rotativo fue la compra de terrenos en la zona de Kupini (Valle de las Flores), los mismos que estaban situados en una pendiente de esa ladera, lo que obligó a que primero se construyeran muros de contención.

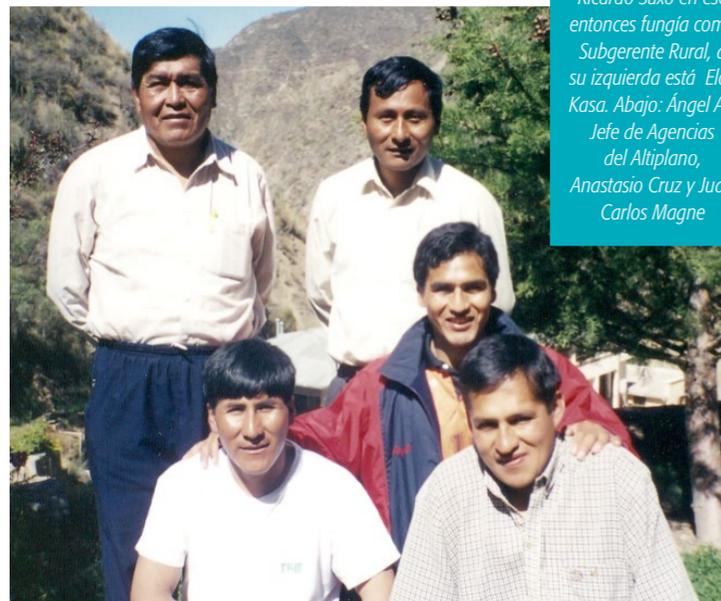
Las viviendas resultaron más costosas por esta situación, pero fueron entregadas a las mujeres lavanderas que tenían acceso directo a la zona sur de La Paz.

El Hermano Clemente Siñani, actual Subgerente de Créditos de Diaconía FRIF-IFD recuerda en sus memorias que en Kupini había un papá de un niño con beca de Noruega. Él pedía una beca de un año, ya que tenía un puesto de venta de Leche PIL y le faltaba capital para comprar productos. Él decía que debía tener una surtida variedad de mantequillas, leches, yogures de varios sabores, etc., de otro modo perdía a sus clientes. Este es exactamente el punto de vista de las microfinanzas. Él tenía toda la razón. Poco después, se financiarían negocios cubriendo la necesidad de falta de capital de trabajo.

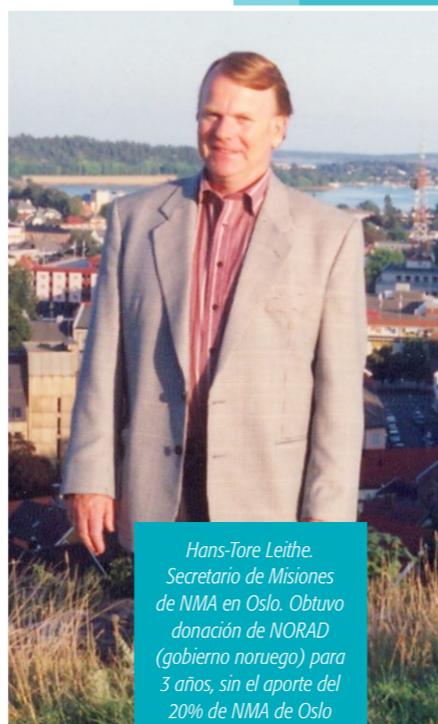


Familia trabajando en su terreno en el Valle de las Flores, Kupini

Protagonistas de la historia de Diaconía FRIF-IFD, en sus primeros años



Ricardo Sujo en ese entonces fungía como Subgerente Rural, a su izquierda está Eloy Kasa. Abajo: Ángel Ali, Jefe de Agencias del Altiplano, Anastasio Cruz y Juan Carlos Magne

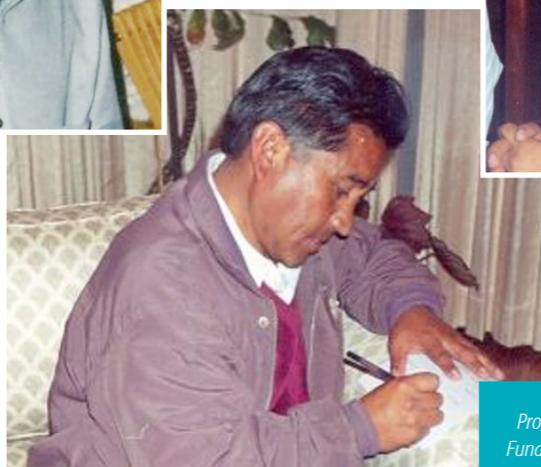


Hans-Tore Leithe. Secretario de Misiones de NMA en Oslo. Obtuvo donación de NORAD (gobierno noruego) para 3 años, sin el aporte del 20% de NMA de Oslo



Jorgen Haug, Encargado para América Latina de The Norwegian Mission Alliance de Oslo

Emel Viorel, Fundador de Diaconía FRIF-IFD y miembro del Directorio más de una vez. Fue Coordinador Administrativo en Misión Alianza Noruega en Bolivia



Prof. Miguel Cuellar Fundador de Diaconía FRIF-IFD

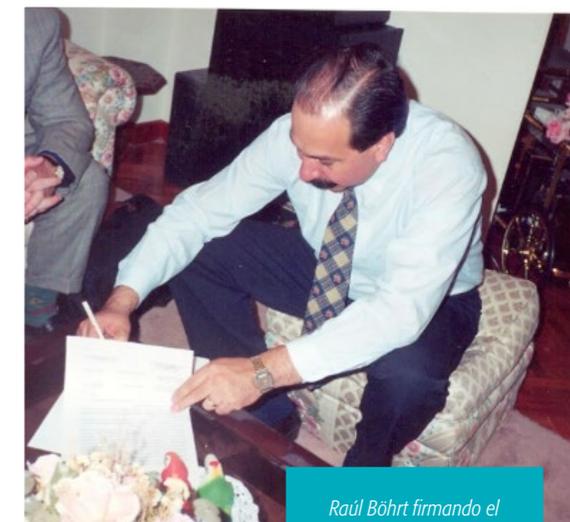


Jostein Obrestad, misionero noruego, firmando el acta de fundación de Diaconía FRIF-IFD. Fue parte del Directorio y vivió varios años en Achiri, Paccajes



De izquierda a derecha: Ex Gerente Carlos Ross, el cliente, Pastor Manuel Cortez (en la fábrica de pipocas Sansón de El Alto) y el misionero noruego Nils Atle Krokeide. Manuel Cortez fue miembro del Directorio en dos oportunidades.

Dominga Quenta, ex trabajadora de Diaconía FRIF-IFD, Juana Carin Choque (de pie), Ex-Jefe de Agencia Senkata y Maritza Aguilar, ex Cajera de Agencia de Villa Bolivar, en la actualidad ella es Encargada de Finanzas y Tesorería



Raúl Böhr firmando el acta de fundación de Diaconía FRIF-IFD, en su Departamento de Cota Cota



Juan Sillerico, Jefe de Agencia de la zona de Chasquipampa en ciudad de La Paz, y el asesor de créditos, Isaac Mamani, de Río Seco



Clemente Siñani, Economista que ingresó el 1994. Fue Jefe de Sucursal de Villa Bolívar. Actualmente ocupa el cargo de Subgerente Nacional de Créditos



De Izq. a Der: Eduardo Trujillo, Jefe Agencia Caranavi, ex Aux. Luciano Paño, portero de las primera oficinas de Av. J. Pablo II, Vidal Ramos, Conserje de V. Bolívar y Eliseo Cuellar, quien ayudó a establecer las bancas comunales



Luis Valdéz, se incorporó en 1994. Fue Jefe de agencia de Río Seco y Subgerente de Finanzas y Administración



Wilfredo Huacani, Jefe de Agencia en la Av. Buenos Aires y Julio Quispe, ex Contador de Diaconía FRIF-IFD

Principales eventos a través de los años

- **1987**
 - La Conferencia anual de Misión Alianza Noruega define que la creación de fuentes de empleo debe ser un objetivo de su futuro trabajo.
- **1989**
 - Se prepara el primer proyecto de Desarrollo Industrial, el cual fue rechazado en la búsqueda de fondos.
- **1990**
 - Se envía un proyecto para créditos de vivienda que es aceptado por Oslo.
- **1991**
 - Se inician los créditos y la construcción de 21 viviendas en Viacha
 - Se compra a FONVIS, 13 viviendas sociales en Río Seco, El Alto, para familias de no videntes, cuyos hijos tenían becas de padrinos de Noruega.
 - Se hace convenio para trabajar con la Mutual del Pueblo.
- **1992**
 - Se dan créditos a casi 30 familias de becarios para que construyan sus casas en Kupini, ciudad de La Paz.
 - Se firman convenios para tener servicios de crédito en el área rural: Achiri, en Mayo (Prov. Pacajes) y Santiago de Machaca en Julio (Prov. J. M. Pando)
 - Diaconía FRIF-IFD decide evaluar a sus clientes y desembolsar el crédito directamente.
 - Se firma un convenio con la Cooperativa El Alto para que ellos cobren las cuotas de los créditos.



Nuevo edificio en la Av. Franco Valle (Ex- Oficina Central) y actual Agencia Franco Valle

Traslado de la oficina a El Alto para estar cerca de los clientes

El año 1993, después de buscar posibles oficinas en El Alto se compró una casa de 3 plantas en la Av. La Paz. El terreno había sido afectado al ampliarse la avenida y sólo tenía 80 m². Estaba situado a 3 cuadras cortas de la Av. Juan Pablo II, en el corazón mismo de El Alto Norte. Antes había sido oficina del Plan de Padrinos. Se la compró en \$US.18.000. Ese mismo año, se aumentó una planta y años después se la vendió a la Misión Alianza de Noruega en Bolivia.

La expansión, los asesores y los clientes



Eliseo Kasa, Asesor de Crédito.
Evaluando un crédito.

El 6 de marzo de 1997, fecha de aniversario de la Ciudad de El Alto, en la Av. Franco Valle, se inició la atención al público con la idea de que los artesanos y los campesinos alteños buscaban materiales en esa zona.

En esa oficina empezó a trabajar como portero, Eliseo Kasa Copana, quien luego haría carrera como Asesor de Créditos en el desarrollo de Diaconía FRIF-IFD.

En el área de administración en esa agencia trabajaba Julio Quispe, quien se dedicaba a la contabilidad. “El año 1998 se tuvo más de \$US.600.000 de utilidad y se tuvo que pa-

gar impuesto por las utilidades (25% sobre la rentabilidad), más de \$US.115.000. Como Diaconía FRIF-IFD es una fundación sin fines de lucro y no una empresa, se tramitó la exención de dicho impuesto. Esa primera exención fue cuando Julio Quispe era Contador de la entidad”, recuerda el Hno. Clemente Siñani.

El año 1999 se abrió la agencia de Río Seco en oficinas alquiladas, en la ex Tranca. El año 2000, se abrió otra agencia en el Cruce de Villa Adela. Se tuvo que comprar una casa bien ubicada porque los dueños de casa querían cobrar un alquiler demasiado elevado ya que era una zona donde las financieras tenían sus sucursales.

“Ha sido impactante para nosotros ver cómo mejoraba la gente. Antes quizás no había ninguna ayuda, pero Diaconía lo logró hacer. Fue una bendición que se lograra apoyar a la gente y luego trabajar para llevar esa ayuda a otros pueblos en el resto del país.

HNO. CLEMENTE SIÑANI,
SUBGERENTE NACIONAL DE CRÉDITOS



“En ese tiempo se tenía la libertad de tener una herramienta de trabajo de evaluación, con el criterio propio de los trabajadores. Posteriormente ya fuimos actualizando, pero se tenía la libertad de elegir a los clientes. En ese sentido, fuimos aprendiendo; a mí me sucedió que al no saber controlar la cartera de clientes, cometí errores, pero fuimos aprendiendo”, recuerda Eliseo Kasa.

Los Asesores de Crédito en las agencias se comprometían a tal nivel con los valores y principios de la institución que algunos de ellos trabajaban incluso en fines de semana. “Algunos de los asesores venían, sacaban las motos y se iban a buscar clientes, incluso en día sábado. Los clientes nos invitaban, nos contaban sus problemas, y después de entrar en confianza, recién se entraba a hablar del crédito. La evaluación era como una charla familiar”, recuerda Kasa, al subrayar que en ese entonces no se contaba con accesos a las centrales de riesgos.

La relación entre los asesores y los clientes fue tal que se constituyeron en parte de las familias a las que atendían, y esa fue una característica de la institución que actualmente continúa.

“Hay pequeños emprendimientos que lo único que tienen son los deseos de emprender algo; de querer tener un ingreso mínimamente estable. Entonces, ese tipo de clientes son quienes acuden a nosotros desde el inicio, para comprar maquinaria, equipo, viviendas muchos de ellos son unidades familiares, donde trabajaba el padre, la madre, los hijos. Hoy en día los podemos ver ya como microempresarios, quienes definitivamente han invertido de buena forma, si vale el término, de lo que se les ha dado como Diaconía FRIF-IFD.”, expresa Freddy Salcedo, Jefe de Sucursal de El Alto Norte.

La motocicleta, amiga fiel de los asesores



Margarita Condoni, una de las asesoras de Diaconía FRIF-IFD, que recorría las calles de El Alto en su motocicleta

La asesora de la agencia de La Ceja, Margarita Condoni, fue una mujer fuerte que aprendió a conducir motocicleta y recorría las calles de El Alto trabajando para Diaconía FRIF-IFD con compromiso y devoción. El Hermano Clemente Siñani recuerda que, lamentablemente, Margarita sufrió el choque de un conductor distraído, un accidente que la condujo al Hospital para ser intervenida quirúrgicamente. Hasta el día de hoy, Margarita lleva un clavo en la clavícula.

Otro de los asesores, Víctor Poma, también sufrió la caída de su motocicleta que le causó daño a una de sus piernas.



La motocicleta es una fiel compañera de los asesores de créditos de Diaconía FRIF-IFD. Esta herramienta de trabajo le permite recorrer distancias grandes para visitar clientes.



El Hermano Héctor Loza, de Sucre, visitando un cliente interesado en adquirir un crédito agrícola en la zona de Viña Pampa

Primera oficina en una zona comercial



Antigua fachada de la casa de Av. Juan Pablo II, en la zona 16 de julio

Con fondos propios se adquirió un terreno en la Av. Juan Pablo II de 998 m², el lugar estaba situado en el corazón de la zona 16 de Julio. Se trataba de una construcción en tres plantas donde actualmente se emplaza el moderno edificio corporativo de Diaconía FRIF-IFD.

Con recursos de la entidad se hicieron mejoras, arreglos y algunas construcciones para evitar las inundaciones desde la Av. Eulert, todo ello con el trabajo arduo de los trabajadores.

No fue fácil adquirir el lugar, ya que fue motivo de controversias con los anteriores dueños. Al final, tras una cadena de oraciones, se reconoció el lugar como propiedad de Diaconía FRIF-IFD.

HISTORIA DE ÉXITO

Néstor y Valentina, la bendición de trabajar duro y obtener buenos resultados



Néstor Espinoza y Valentina Cori están todos los días en la feria 16 de Julio de El Alto ofreciendo fricasé, ají de fideo, pollo dorado y otros platos tradicionales de la cocina boliviana en un puesto en el que la gente se aglomera para conseguir su alimento mañanero o su café con marraqueta antes de empezar la jornada laboral.

El negocio es un éxito, y actualmente la pareja cuenta con cinco puestos de venta de comida distribuidos en toda la feria, cada uno de ellos genera recursos para que la pareja continúe con su labor diaria.

“Yo nací en esta ciudad antes de que sea lo grande que es ahora. Era pobre, estudiaba en la escuela y trabajaba en las tardes”, recuerda don Néstor.

Por su parte, Doña Valentina recalca que el único bien que le dejaron sus mayores fue el conocimiento de los sabores y preparados que le permitieron sacar lo que es, tal vez, el mejor fricasé de la Feria 16 de julio de El Alto.

“Éramos jovencitos con el Néstor cuando nos casamos, no teníamos dinero, y de esa manera yo me he animado a abrir este puesto de comida, que hace 30 años solamente vendía caldo de pollo y sopita de fideo”, cuenta doña Valentina mientras sirve con su cucharón un caldo de cerdo humeante que se lo pasa a don Néstor para que sirva a un ansioso comensal.

Este pequeño puesto empezó a generar recursos y se convirtió en un buen negocio gracias al trabajo duro de la pareja. En ese momento, en 1995 se dieron cuenta que podían crecer gracias a los microcréditos. Fue así que se apersonaron a Diaconía FRIF-IFD en la Av. Juan Pablo II y se hicieron asesorar con uno de los oficiales de crédito, quién les otorgó Bs. 5000 Para ampliar su negocio con un segundo puesto.



Con ese capital, cancelando el primer crédito, se arriesgaron para sacar dinero para comprar un terreno y construir una casa, en el cuarto crédito pusieron un tercer puesto de venta, en total 16 préstamos permitieron que la familia sea actualmente una de las más prósperas de la Feria.

“Todo está en el manejo de tus finanzas”, dice Valentina, *“Si manejas bien tu dinero, trabajas duro, y lo entregas todo en manos de Dios, no hay cómo pueda irte mal”,* subraya.

Las hijas de la pareja siguen sus pasos, pero diversificando el negocio en otros rubros, ellas también ya sacaron crédito de Diaconía FRIF-IFD.





EL NOMBRE DE DIACONÍA ES UN LLAMADO AL SERVICIO

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

Mateo 20:28 (RV-1960)

CAPÍTULO 2

Un misionero noruego y un boliviano viajaban al área rural a las 6 de la mañana. En la puerta de la Casa de la Cultura en la ciudad de La Paz, aunque no había coches ni gente, el noruego esperaba el cambio de la luz amarilla para pasar la calle con el coche. Recién pasó cuando su compañero le dijo que esa luz estaba así toda la noche.

En otra ocasión, en una tienda del Altiplano, había conservas de carne de cerdo de Dinamarca, a un precio barato. El boliviano se llevó un par de latas, pero el noruego, cuando leyó en inglés la etiqueta de la lata, y vio que era donación, se negó a comprarla.

Los noruegos discutían con energía si no estaban de acuerdo entre sí. Los bolivianos tomamos un des-acuerdo como una ofensa personal. Un misionero noruego dijo una vez que un problema económico, podría resolverse de varios modos. Creo que incluso se aplica a lo técnico: no hay un sólo un modo de hacer las cosas.

Hno. Carlos Ross
Primer gerente General de Diaconía FRIF-IFD
 Recopilación de actividades desarrollada durante los años 1991-2005

El inicio de las agencias en áreas rurales

Hasta inicios de los años 90, las instituciones financieras tenían como principales puntos de trabajo los centros urbanos más poblados, por ejemplo, la ciudad de La Paz y El Alto, el cruce Viacha o Senkata.

Diaconía FRIF-IFD, movida por sus principios y valores de ayuda al prójimo, decidió expandir sus horizontes hacia lugares rurales alejados.

Un año después de arrancar la iniciativa del Fondo Rotativo de Fomento, la necesidad de las comunidades de contar con una agencia para conocer más sobre los créditos ofertados y sus alcances se fue haciendo más evidente. Sobre todo cuando representantes de comunidades alejadas de los centros urbanos se hacían presentes en las oficinas para pedir reunión con los directivos y solicitaban la apertura de agencias en sus municipios.

Desde muy temprano, la entidad estuvo dispuesta a servir al campesino y abrió sus agencias en el Altiplano árido y con una población dispersa.

Las comunidades, al ver la posibilidad de contar con una agencia de Diaconía FRIF-IFD solicitaron a la central la implementación de las mismas en sus zonas de trabajo. Su solicitud era atendida y el personal se hacía presente para explicar las modalidades de créditos.

En mayo de 1992 se firmó el convenio con la comunidad de Achiri, de la Provincia Pacajes del departamento de La Paz, para la apertura de una agencia de créditos en esa comunidad. En julio de ese mismo año, se abre la agencia de Santiago de Machaca.

El Hermano Clemente Siñani recuerda que cuando se abrieron las agencias, y para conseguir la venta de los créditos, “primero, se hacía una visita a las comunidades, sobre todo aquellas dónde se podía abrir más agencias. Había personal que salía a ver a ver las necesidades que tenía la gente en área rural y elegíamos algunas poblaciones en las que había ferias semanales y mensuales. Visitábamos las comunidades que solicitaban agencias nuevas, esto para conocer más sobre ellas antes de abrir una nueva”.



El Hermano Ricardo Suxo supervisa la fila de comunarios que participarán del curso de Educación Financiera en el altiplano boliviano.



Diaconía FRIF-IFD participó de la 2da. Feria del Crédito en el que se hizo conocer los servicios y productos para beneficio de la población.

Convenios con las comunidades

Antes de entrar a trabajar en una zona del área rural, por respeto a las autoridades del lugar, se hacía un convenio en el cual se señalaban casi todas las características del crédito para la comunidad. El borrador de ese convenio se lo pasaba a las autoridades antes de la firma por el Subprefecto, Corregidor, Presidente del Consejo Municipal, Alcalde, Líder Agrario, Presidente de la Junta de Vecinos y líderes de grupos de productores o comerciantes de la zona.

La firma generalmente se realizaba un día domingo por la mañana, delante de todo el pueblo, quien oía la lectura del convenio y podía preguntar del tema. (varones, porque las damas, sentadas atrás en grupo, sólo escuchaban, pero al final, ellas resultaban ser un alto porcentaje de clientes). A veces, las preguntas de último momento, cuando ya el Convenio estaba en limpio en varias copias – listo para firmas y sellos – esto ponía los nervios de punta. O no se había leído el borrador o no se entendió su contenido, o los datos eran técnicos, o era una forma de democracia aimara.

En los primeros convenios de crédito rural había un delegado de la comunidad que era parte del Comité de Créditos local, quien ayudaba a la entidad a decidir a quién prestar y cuánto. Esto se perdió a medida que la entidad se movió a centros más poblados, donde las autoridades estaban politizadas. Se requería el visto bueno de dicho delegado para conceder el crédito. Se dio el caso de una persona de mucha edad, que era ex combatiente de la Guerra del Chaco, quien era delegado en una comunidad de la Provincia Pacajes. Él no ponía en riesgo su prestigio, por lo que no era fácil obtener su firma.

Hno. Carlos Ross
Primer gerente General de Diaconía FRIF-IFD
 Recopilación de actividades desarrollada durante los años 1991-2005

“Hemos llegado a lugares muy alejados, donde ninguna institución financiera había llegado antes, actualmente formamos parte de la vida diaria de esos lugares y somos la opción principal de los comunarios para mejorar sus maneras de trabajar y así progresar”, dice Freddy Salcedo, Jefe de Agencias de la zona El Alto Norte.

Como Diaconía FRIF-IFD, se empezaron los trabajos en el área rural al ver la necesidad de la población de tener una institución financiera al lado de ellos para poder apoyarles, y así progresar, mejorar su nivel de vida y tener un ingreso extra.

En sector Altiplano existen 11 agencias, Cachiaviri, Pucarani, Viacha, Copacabana, Jesús

Caranavi primera agencia del trópico

El Hermano Ricardo Suxo recuerda que la primera agencia que se decidió abrir en la zona de los Yungas fue la del municipio de Caranavi:

“Hicimos un pre estudio de factibilidad que nos dio un panorama negativo sobre la posibilidad de abrir una agencia en este municipio, ya que en ese entonces no había una vía caminera para llegar hasta allá, y eso la hacía una zona de riesgo y demasiado aislada. Sin embargo nosotros inspirados por la fe en Dios, abrimos la agencia sin tomar en cuenta el estudio. Después de 30 años, Caranavi es una de las agencias que mejor les va en el territorio nacional”, destaca el Hermano Suxo.

de Machaca, Puerto Pérez, Guaqui, Chúa Cocabi, Sorata, Santiago de Machaca y Batallas.

Generalmente, en esa zona, los comunarios necesitan préstamos para mejorar su producción de leche y aumentar las cabezas de ganado, tanto vacuno como de camélidos. También utilizan los recursos para incrementar la extensión de sus tierras para producción agrícola.

Ellos también buscan mejorar su manera de vivir, y los créditos que solicitan también apuntan a mejorar sus viviendas, o construirlas de cero.

Tras realizar estudios de factibilidad, Diaconía FRIF-IFD implementa las agencias en las zonas que así lo solicitan.



Fachada de la oficina de Diaconía FRIF-IFD en Caranavi



Aviso de créditos en la avenida principal en el municipio de Palos Blancos

Palos Blancos, donde abundan los cítricos y la banana

Noel Álvaro Pacaje Quispe es un agricultor del municipio de Palos Blancos de la provincia de Sud Yungas, en el trópico del departamento de La Paz. Noel Álvaro se dedica al cultivo de la naranja y de la banana en 14 hectáreas y media de terreno que fueron adquiridos poco a poco gracias a los préstamos otorgados por Diaconía FRIF-IFD.

Álvaro recuerda que Diaconía FRIF-IFD llegó a Palos Blancos en el año 1998, cuando él tenía 18 años en ese entonces por su juventud, no entendía que esa institución podía ayudarle a generar un modo de vida que actualmente es el principal sostén de su familia.

Mientras tanto para ganarse el pan de cada día, Álvaro trabajaba con su cuñado en el transporte, y fue ahí que pudo aprender las virtudes y las ventajas de sembrar la tierra, ya que este familiar también trabajaba en el cultivo de papaya, cacao, y otros.

Fue su amigo y compañero de la Universidad, Wilder Escóbar Janco, a quien conoció en la ciudad de La Paz, y quien ya trabajaba de asesor de créditos en Diaconía FRIF-IFD que lo guió para que obtenga un primer préstamo para trabajar la tierra.

“Diaconía es la mejor institución financiera, y el préstamo está garantizado cuando el cliente demuestra interés y voluntad de pago”, expresa Álvaro.

Álvaro empezó con un crédito de Bs. 10.000; invirtió, y luego cumplió con sus pagos, luego se animó a prestarse Bs. 20.000, luego

Bs. 40.000 y actualmente tiene un crédito de Bs.105.000 que paga a medida que va trabajando su terreno.

“Cultivar la tierra necesita mucha inversión, y por eso acudí a los préstamos productivos de Diaconía”, dice Álvaro.

Cada día, cerca de las 6 de la mañana, Noel Álvaro y su esposa, Elia, se dirigen al terreno para trabajarlo hasta que el sol se esconda. El trabajo, si bien es duro, no es un motivo para que la familia se amilane, más al contrario, lo enfrentan de una manera profesional para obtener la cosecha de los cítricos y las bananas que les permitirán salir adelante.

“El proceso de la producción de naranja generalmente empieza con la “chuteada” (limpieza) del monte, que generalmente está en estado de barbecho, limpiamos y luego realizamos el tumbado de ramas para que todo caiga al piso y se seque por unas semanas, explica Pacaje Quispe, que después de limpiar el terreno procede a sembrar los plantines de naranja.

En el terreno de Álvaro entran 36 árboles de naranja en una hectárea, y ello tiene un valor de Bs. 400, solamente en las plantas, el valor va sumando con la mano de obra y la distribución.

En medio de estas hectáreas, en las que entran los 36 árboles de naranja, el productor también decidió incorporar árboles de banano, de los cuales también obtiene ganancias por su cosecha, distribución y venta. Esta planta produce fruta cada dos semanas.



En una hectárea de terreno, Noel Álvaro y Elia, siembran 36 árboles de naranja y, en los espacios restantes, árboles de plátano



Noel Alvaro Pacaje Quispe, productor de naranja y banano en Palos Blancos

La conquista del trópico paceño

Con el objetivo de expandir el trabajo de Diaconía FRIF-IFD, tanto en su aspecto espiritual como el de colaborar con los productores a progresar mediante créditos productivos, el año 1997 la institución envió un grupo de ocho empleados hasta Ixiamas, al norte del departamento de La Paz, a fin de ver nuevas poblaciones y mercados. En el recorrido entre la ciudad de La Paz y el extremo norte del territorio paceño se reconocieron muchas poblaciones potenciales para abrir agencias de servicios financieros, entre esas poblaciones se pueden contar Sapecho, Palos Blancos, Rurrenabaque y San Buenaventura.

En septiembre de 1998 se abrió la oficina en Palos Blancos, y en los años siguientes se tuvo oficinas pequeñas en otros poblados menores de la provincia de Alto Beni, como Kilómetro 52 y San Antonio.

En Caranavi y en el Cantón cafetalero de Calama, también se abrieron oficinas de Diaconía FRIF-IFD.

La capacitación del personal

Para un mejor funcionamiento de las agencias en las zonas rurales y las más alejadas de los centros urbanos, se procedió a la contratación de personal del mismo lugar. Cada uno de ellos debía apersonarse hasta la central en la ciudad de El Alto para recibir capacitación con los asesores urbanos.

“Nuestros compañeros que nos visitaban del interior venían a capacitarse. Nos seguían en todo trabajo que hacíamos para aprender a desenvolverse con los clientes. De esa manera fueron conociendo las modalidades de trabajo y a la gente; luego de ello, tam-

bién tomaron cursos y talleres”, menciona la Julia Esquivel.

El personal de las áreas rurales venía desde comunidades de Beni, desde el norte de La Paz, Ixiamas, San Buenaventura, Rurrenabaque, y otros.

Una recomendación del Directorio para los clientes rurales fue que diversifiquen sus riesgos para evitar crisis por caída de precios de mercado o plagas, o sea, no sólo tengan un negocio o fuente de ingresos, sino varias. Los créditos grandes permiten diversificar las fuentes de los recursos.



Retiro del personal el año 2019

Las historias de éxito en el área rural, desde el momento en que se decidió abrir las agencias en las zonas alejadas, son diversas, éstas son algunas historias que demuestran el buen manejo de los créditos de parte de los clientes:

Sorata

Un cliente del municipio de Sorata, un valle cuya característica es su clima templado, que permite la crianza de pollos para el faenado, solicitó un crédito para implementar su empresa con un ganado inicial de 100 pollitos.

El negocio se hizo conocer en la región, y logró concretar una empresa que en Sorata se constituyó como una de las más grandes, gracias a su constancia.

Batallas

En Batallas, los productores de leche, para renovar su ganado, solicitaron un crédito para cumplir con las demandas de las empresas acopiadoras, como PIL; Delizia y otras.

Los productores invirtieron en la compra de ganado mejorado para no fallar en estos cupos, además de expandir su infraestructura y sus tierras para el pastero del ganado.

Caquiaviri

En esta comunidad la producción de estuco es vital para la economía de la gente, la misma que viene desde tiempos ancestrales y siempre fue desarrollada de manera artesanal. Al implementarse la agencia de créditos de Diacónia FRIF-IFD, se otorgaron los recursos necesarios para mejorar esta producción.

De esa manera, desde los años 90, los productores cuentan ya con equipo pesado para moler el estuco y máquinas embolsadoras para comercializarlo. Por otra parte, el crédito les permitió la compra de vehículos de transporte para trasladar su producción hasta los mercados urbanos de El Alto, La Paz y Oruro.



El hecho de llegar a nuestros clientes mediante un crédito, es una excusa. Nuestro objetivo va mucho más allá, que es hacer que nuestros clientes conozcan la Palabra de Dios y que sepan que Él está con ellos. Todo el personal practicamos esos principios como parte de nuestra labor diaria”.

HNO. FREDDY SALCEDO
JEFE DE AGENCIAS EL ALTO NORTE



Personal de la sucursal de Santiago de Machaca, en reunión junto a Ricardo Suño, quien fungía como Sub Gerente Rural



TRÓPICO DE LA PAZ

- AGENCIA FIJA | SORATA
- AGENCIA FIJA | TIAHUANACU
- AGENCIA FIJA | CARANAVI
- AGENCIA FIJA | CHULUMANI
- AGENCIA FIJA | IXIAMAS
- AGENCIA FIJA | PALOS BLANCOS
- AGENCIA FIJA | SAN BUENAVENTURA



EL ALTO

- OFICINA CENTRAL | OFICINA CENTRAL
- AGENCIA FIJA | JUAN PABLO II
- AGENCIA FIJA | FRANCO VALLE
- AGENCIA FIJA | RIO SECO
- AGENCIA FIJA | VILLA BOLIVAR
- AGENCIA FIJA | SENKATA
- AGENCIA FIJA | ESTRELLAS DE BELEN
- AGENCIA FIJA | CASCADEA
- AGENCIA FIJA | SANTA ROSA
- AGENCIA FIJA | HUAYNA POTOSI
- AGENCIA FIJA | SAN ROQUE
- AGENCIA FIJA | BALLIVIAN
- AGENCIA FIJA | SAN MARTIN
- AGENCIA FIJA | VENTILLA
- AGENCIA FIJA | COSMOS 79
- AGENCIA FIJA | LITORAL
- AGENCIA FIJA | BAUTISTA SAAVEDRA
- AGENCIA FIJA | FRANZ TAMAYO



ORURO

- SUCURSAL | SUCURSAL ORURO
- AGENCIA FIJA | TAGARETE
- AGENCIA FIJA | HUANUNI
- AGENCIA FIJA | MERCADO YOUNG



BENI

- AGENCIA FIJA | SAN BORJA
- AGENCIA FIJA | YUCUMO
- AGENCIA FIJA | RURENABAQUE
- SUCURSAL | BENI



SANTA CRUZ

- AGENCIA FIJA | LA RAMADA
- AGENCIA FIJA | PLAN 3000



TARIJA

- AGENCIA FIJA | TARIJA

ALTIPLANO LA PAZ

- OFICINA FIERAL CON ATENCION RECURRENTE | SANTIAGO DE MACHACA
- AGENCIA FIJA | VIACHA
- AGENCIA FIJA | ACHACACHI
- AGENCIA FIJA | BATALLAS
- AGENCIA FIJA | CAQUIAVIRI
- AGENCIA FIJA | CHUA COCANI
- AGENCIA FIJA | COPACABANA
- AGENCIA FIJA | GUAQUI
- AGENCIA FIJA | JESUS DE MACHACA
- AGENCIA FIJA | PUCARANI
- AGENCIA FIJA | PUERTO PEREZ

LA PAZ

- AGENCIA FIJA | CHASQUIPAMPA
- AGENCIA FIJA | TUMUSLA
- AGENCIA FIJA | VILLA COPACABANA
- AGENCIA FIJA | VILLA FATIMA
- AGENCIA FIJA | VINO TINTO
- AGENCIA FIJA | TEMBLADERANI
- AGENCIA FIJA | CIUDADELA FERROVIARIA
- AGENCIA FIJA | ZONA CEMENTERIO
- AGENCIA FIJA | OBRAJES

POTOSÍ

- OFICINA FIERAL CON ATENCION RECURRENTE | RAVELO
- AGENCIA FIJA | POTOSI
- AGENCIA FIJA | LLALLAGUA
- SUCURSAL | SUCURSAL POTOSI
- AGENCIA FIJA | POCOATA



COCHABAMBA

- AGENCIA FIJA | COCHABAMBA
- AGENCIA FIJA | QUILLACOLLO



CHUQUISACA

- AGENCIA FIJA | SUCRE
- AGENCIA FIJA | MORRO



AGENCIAS
Diaconía
FRIF-IFD
EN BOLIVIA

La expansión de Diaconía FRIF-IFD como una celebración

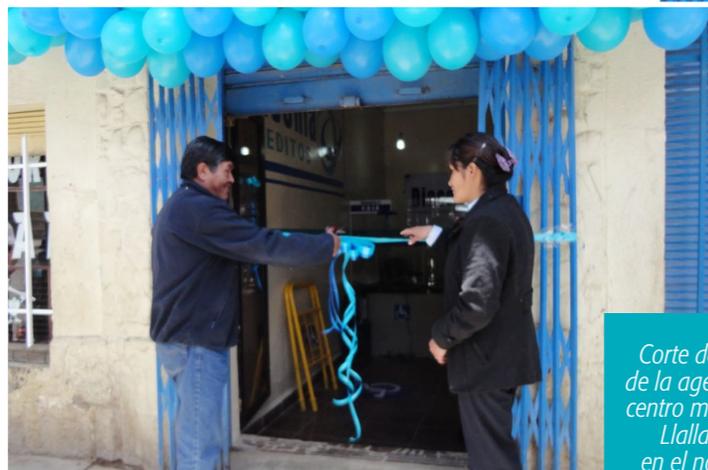
Ricardo Sujo, entonces Gerente General de Diaconía FRIF-IFD, inaugura la agencia de Río Seco



Personal de Diaconía FRIF-IFD que trabaja en Caquiaviri



Inauguración de la agencia de Diaconía FRIF-IFD en Guaqui, en la zona del Lago Titicaca



Corte de Cinta de la agencia del centro minero de Llalagua, en el norte de Potosí



Fachada de la agencia de Diaconía FRIF-IFD en la zona de la ex terminal en Santa Cruz



Apertura de la agencia en Ventilla



Personal de la agencia de San Buenaventura, norte del Departamento La Paz



Personal de la agencia de Cochabamba

La presencia de Diaconía FRIF-IFD en Sucre, amistad más allá del crédito financiero



Edificio donde funcionan las oficinas de Diaconía FRIF-IFD en Sucre

Héctor Loza es un asesor de crédito en la ciudad de Sucre, donde ejerce el servicio diaconal de la institución y la asesoría a los clientes, como parte de los objetivos de Diaconía FRIF-IFD.

Loza es un joven profesional titulado en la carrera de Ingeniería Comercial, toca guitarra y canta alabanzas durante las reuniones devocionales del personal. *“Cuando salí de la universidad, gracias a Dios ingresé a trabajar a Diaconía FRIF-IFD; para mí fue importante porque considero que uno se forma en el tra-*

bajo, acá yo me he convertido en otra persona, porque la carrera laboral que he ejercido en la institución, me ha ayudado en mi vida personal”, expresa, Héctor.

El joven asesor considera que el servicio que se brinda en Diaconía FRIF-IFD, inculcó un conocimiento espiritual y de amor al prójimo que no es enseñado en las universidades, éste aprendizaje al que se refiere incluye el compañerismo con los colegas de trabajo, solidaridad, labor en equipo y el servicio que se brinda a los clientes.

Sucre es la ciudad capital de Bolivia, y en el área urbana confluyen campesinos productores y personas humildes necesitadas de ayuda para financiar sus iniciativas comerciales o cubrir sus necesidades de vivienda. Las familias de escasos recursos de las zonas periurbanas de la ciudad demandan una oportunidad de financiamiento a través de un microcrédito, éstas por lo general se encontraban excluidas del sistema financiero tradicional por una serie de factores, como el respaldos de ingresos, garantías reales, tecnologías y productos crediticios más adecuados que estén de acuerdo a las necesidades de la población.

Cuando Diaconía FRIF-IFD logró abrir su agencia en esa ciudad en el año 2005, la demanda de créditos individuales, comunales, de vivienda y de comercio fueron cubiertas. 12 personas trabajan actualmente en esa ciudad.

Pero más allá de eso, la relación que Héctor Loza ha logrado entablar con los clientes va más allá de la asesoría del crédito, y hoy en día es más un amigo de ellos. *“Los más jóvenes nos preguntan sobre qué deberían estudiar, temas familiares y sobre otros trámites que necesitan hacer en el área urbana”*, explica.

Para Héctor Loza, recibir el agradecimiento de los clientes es una satisfacción. *“Recuerdo a un cliente de nombre Abraham Mostacedo, que se hizo su casa con un crédito de vivienda, él nos agradece siempre, y nos muestra su casa con orgullo y nos dice que ahora quiere comprarse automóvil”*.

En la ciudad de Sucre se brinda, sobre todo, créditos agropecuarios; los de consumo y los de vivienda también son solicitados, pero existe una demanda por los créditos productivos.



Trabajadores de Diaconía FRIF-IFD en Sucre celebran un año más de la institución

Créditos en Potosí para consumo y vivienda



Fachada de una de las agencias de Diaconía FRIF-IFD en Potosí

En la ciudad de Potosí, en la zona de Villa Banzer, se alza una casa de un piso que fue construida en un terreno de 200 m². En la vivienda habita Simón Sánchez y su esposa Susana Copa, una pareja que decidió mejorar sus condiciones de vida a través de la adquisición de un terreno, la construcción de una vivienda y la inversión para un negocio de venta de prendas de vestir.

Susana relata que su padre, el señor Felipe Copa, fue el primero que se acercó a Diaconía FRIF-IFD para recibir asesoramiento sobre la compra de un terreno y la construcción de una vivienda en la zona Tumusla de la Villa Imperial. En esa casa actualmente vive él y los Hermanos de Susana.

“Desde la fundación de Diaconía FRIF-IFD en la ciudad, mi familia y yo hemos estado atentos a las facilidades que nos brindan para construir nuestras viviendas, y tal vez, para iniciar nuevos negocios para aumentar nuestras ganancias”, menciona Susana.

En el departamento de Potosí, Diaconía FRIF-IFD, está presente en tres agencias que asesoran a los clientes para invertir en sus comercios o construir sus viviendas, la presencia de la entidad financiera en la Villa Imperial ha permitido que muchas personas accedan a recursos, la mayoría de ellos familias venidas desde las provincias en busca de un mejor futuro.

Susana, siguiendo el ejemplo de su padre, decidió contraer un crédito de Bs. 7.000 para la compra de ropa para comercio. El negocio no resultó como ella esperaba y después de cumplir con su préstamo, decidió continuar con su puesto de venta de comidas en la Feria de la Avenida Mariscal Santa Cruz.

“Marcela (su asesora de créditos) se me acercó un día y me explicó las facilidades para sacar los créditos en Diaconía FRIF-IFD, fue ella quien me asesoró para los préstamos que nos hicimos con mi esposo para la construcción de mi casa en Villa Banzer”, comenta.

Simón Sánchez esposo de Susana, es quien encara el crédito junto con ella, ya que él trabaja en un ingenio minero. Él se encargó de la mano de obra en la construcción de la casa.

Las hermanas de Susana también decidieron contraer créditos para sus viviendas, mientras que la pareja piensa terminar de pagar el suyo en septiembre de este año y ya sueña en uno nuevo para construir otro módulo en su terreno de 200 m².



Personal de Diaconía FRIF-IFD en Potosí

HISTORIA DE ÉXITO

Don Lino, cumplir con los préstamos e invertir de manera constante

Lino Constancio Mamani Sipe es de la comunidad de Querarani, en el municipio de Pucarani, cerca del Lago Titicaca.

Sus antepasados, descendientes de las comunidades de esa zona, fueron agricultores desde tiempos ancestrales y con ese trabajo consecuente de relación recíproca con la tierra, su padre logró sacar adelante a sus hijos enseñándoles la manera de producir, crecer y mantenerse.

Junto con la agricultura, la familia criaba seis vacas para vender leche. Cuando la industrialización llegó a Bolivia con la Planta Industrializadora de Leche, PIL, la zona empezó a conocer las virtudes de la crianza de ganado.



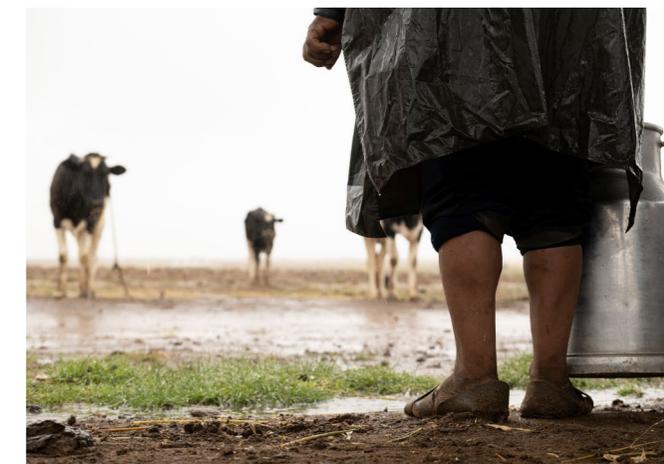
// **Nosotros somos puntuales en los pagos, eso nos conviene porque si cumplimos, podemos conseguir más financiamiento para infraestructura, ganado, semilla y tierra”, dice Don Lino.**



Actualmente, Don Lino tiene un terreno de 1 hectárea en Pucarani, producto de la división de un terreno de 21 hectáreas entre sus Hermanos que les dejó su papá al morir. Para mejorar sus condiciones de trabajo, y aumentar las posibilidades de mayores ganancias, Don Lino, fue hasta la agencia de Diaconía FRIF-IFD, donde, en primera instancia, logró conseguir un financiamiento de Bs. 20.000 para la compra de un nuevo terreno de 1 hectárea, en el cual actualmente siembra avena, alfalfa y cría a su ganado para la producción de leche.

El préstamo fue cancelado en un año, y luego, Don Lino, se prestó Bs. 17.000 para comprar dos cabezas de ganado. Un tercer préstamo de Bs. 40.000 le permitió adquirir un terreno más para la siembra de alfalfa y avena.

Don Lino es actualmente uno de los productores más exitosos de la zona de Pucarani, y tiene grandes proyectos para el futuro, en los cuales no descarta continuar con la inversión para mayor crecimiento de su negocio.



Diaconía FRIF-IFD recibe su personería jurídica de la Prefectura



El Hermano Nils Atle Krokeide, rodeado del Directorio del año 2019, el Hermano Ricardo Suxo, el Hermano Javier Alcides Ayoroa Vera, el Hermano Juan Carlos Aramayo y otros miembros del Directorio.

Desde sus inicios, Diaconía FRIF-IFD gozó de un estatus de independencia y autonomía frente a la Misión Alianza Noruega. *“No teníamos una personalidad propia, y formalmente era un proyecto de la Misión”*, subraya el Hermano Nils Atle Krokeide.

En búsqueda de obtener la personería jurídica, Diaconía FRIF-IFD formó su propio directorio y se presentaron los papeles necesarios en la entonces Prefectura de La Paz, en el año 1991. Lamentablemente, esa documentación se extravió en las oficinas de esa entidad pública, por lo que se tuvo que ingresar nuevamente el trámite, en 1993.

Los reclamos de parte del ex Gerente General en ese tiempo, Carlos Ross, no

se hicieron esperar. La Prefectura entonces aceleró el trámite y la personería jurídica finalmente llegó en 1997.

De esa manera, la resolución de la Prefectura de La Paz, aprobando los Estatutos y la Personalidad Jurídica de la entidad salió en Mayo 14 del año 1998.

El nombre de la entidad obliga al servicio

La palabra **“diaconía” (servicio)** del nombre de la entidad, marcó con fuego desde un inicio. Siempre se recordaría la misión de servir a los menos favorecidos.

Tecnología de Banca Comunal

En Diaconía FRIF-IFD ha habido una evolución natural en cuanto a la otorgación de créditos con el transcurso del tiempo. La Institución nació otorgando créditos para la construcción de viviendas para personas de escasos recursos en Umachúa, Viacha. Ese fue el inicio de Diaconía FRIF-IFD: que de a poco inició otras tecnologías créditos de baja cuantía, lo que se denomina actualmente como microcréditos.

Con el transcurso del tiempo, siempre en función a las necesidades de los clientes, se fueron creando una serie de tipos de crédito y dentro de éstos, lo que se conoce ahora como la tecnología de Banca Comunal.

En Diaconía FRIF-IFD, básicamente se dan dos créditos bajo dos tecnologías: los créditos que se denominan individuales, que están destinados a financiar actividades de producción, comercio, servicios y también bajo esta tecnología los créditos de vivienda y de consumo. La otra tecnología es la de banca comunal, que es un crédito considerado masivo de baja cuantía para personas que tienen sus negocios en pequeña escala.

Jorge Ovando, Gerente Nacional de Créditos de Diaconía FRIF-IFD, explica que las entidades financieras brindan el servicio mediante la tecnología de banca comunal en el marco establecido por el regulador, la Autoridad de Su-

pervisión del Sistema Financiero, ASFI. Por estas disposiciones se permite otorgar créditos a grupos o asociaciones productivas, sobre todo de mujeres, que tengan un mínimo de 8 asociadas y un máximo de 30.

En esta modalidad de crédito se incentiva también al ahorro, para que, después de cumplir el ciclo de pagos, las asociaciones puedan realizar inversiones en su rubro para hacer crecer sus fuentes de ingreso.

Otra característica de esta tecnología, es que se genera un vínculo entre las socias, un vínculo de amistad y de apoyo.

“Estamos convencidos en Diaconía que el apoyo a la mujer, empoderarla y darle oportunidades mediante el acceso al crédito a través de esta tecnología de banca comunal, es algo que deberíamos seguir haciendo”, menciona Obando.



Mercedes Oblitas fue Coordinadora de Bancos Comunales y Celia Copa fue Supervisora de Bancos Comunales

Las mujeres en las bancas comunales



Mujeres de la Asociación de Comerciantes que adquirieron su crédito de Banca Comunal.

“Hemos visto que mucha gente, especialmente las mujeres, necesitaban ese tipo de apoyo, y nosotros, prácticamente no sabíamos de crédito de Banca comunal o cómo se manejaba, pero sí, PROMUJER y CRECER ya habían dado créditos pequeños a estos sectores. Entonces nosotros viendo esa necesidad, hemos visto de sacarlos adelante”, recuerda el Hermano Clemente Siñani.

Para desarrollar la tecnología de las Bancas Comunales (BBCCs), Diaconía FRIF-IFD conformó un equipo de profesionales de amplia experiencia en este tipo de trabajo.

Al inicio ayudó en el programa Eliseo Cuellar, una persona que tenía experiencia previa en BBCCs en Crecer. También fue importante Juan Carlos Aramayo, el Contador de La Ceja hoy Gerente General, quien antes había trabajado como administrativo en los BBCCs de Crecer.

Mercedes Oblitas, una Técnica Agrónoma que estudió en Caquiaviri y trabajó en Promujer con los Bancos Comunales, ayudó a comenzar nuevas áreas de trabajo con la tecnología de BBCCs. Ella trabajó con los primeros grupos de señoras en las nuevas agencias de Chasquipampa (2004) y Achachicala (2004) en la ciudad de La Paz.

A Achachicala se ingresó a invitación de la T. S. Judith Trujillo, quien tiene una ONG de crédito en la zona, pero trabaja con capital de su familia y no abastecía la demanda.

Tiempo después se abrieron BBCCs en Estrellas de Belén, Av. Cívica (Santa Rosa), La Cascada, Senkata y Huayna Potosí, todos en ciudad de El Alto.

Quando se iniciaron los Bancos Comunales (Asociaciones de Microcrédito), el Asesor Eduardo Benítez, Pastor de una Iglesia de Río Seco en El Alto, oraba por bendición para el grupo de señoras y sus negocios. Compartía con las clientes la parábola de los Talentos en Mateo 25, donde los que reciben un capital deben multiplicarlo haciendo trabajar el dinero. Antes, los grupos de señoras, al recibir el crédito envolvían el dinero en un aguayo junto con arroz, para así obtener una bendición.

Lamentablemente las tareas del citado Asesor lo absorbían y los grupos crecían cada día más, de modo que no se pudo continuar con esta sana costumbre.



Diaconía FRIF-IFD socializó la tecnología de banca comunal en distintas comunidades del país

Las bendiciones de las bancas comunales

En las reuniones con los clientes para el desembolso de los fondos; al momento de entregar el dinero a las socias para que se distribuya de acuerdo a las solicitudes, uno de los principales actos es hablarles y educarles acerca de la responsabilidad de obtener un crédito; sobre las implicaciones y los efectos que pueden tener si no pagan el crédito y la importancia de cumplir sus compromisos.

Pero la clave de este encuentro es expresarles con mucha convicción, que ese dinero está bendecido por Dios, quien es el Creador de todas las cosas. Así, los objetivos que se persiguen a través del crédito serán bendecidos si los recursos son bien utilizados.

En ese sentido, las socias reciben el dinero con fe y confianza, además de contar con la seguridad de que les irá bien. Por eso, muchos de nuestros clientes nos dicen: “No sé qué pasa, pero a Diaconía yo le puedo cumplir, me llega el dinero y no tengo problemas al momento de pagar la deuda”.

LECTURA BÍBLICA:

“Y su señor le dijo: Bien, buen siervo y fiel; sobre poco has sido fiel, sobre mucho te pondré; entra en el gozo de tu señor.” Mt. 24.

Ataque al cáncer femenino

Al hacer un formulario de salud con ayuda del médico Freddy Baltazar, se hizo evidente que el cáncer de cuello uterino era la primera causa de muerte entre las mujeres de El Alto. En las clientes de Banca Comunal, se había decidido asumir cierta responsabilidad por su salud. Por ello, el Dr. Baltazar ayudó a diseñar un plan sencillo para hacer pruebas de laboratorio de papanicolao, por medio de un personal de salud mínimo a contratarse.

Dos años después, el segundo semestre de 2005, con fondos propios, se implementó un Plan Piloto para detectar este tipo de cáncer entre las señoras de los grupos de El Alto. Se hicieron 516 test de papanicolao en las zonas de Santa Rosa, Estrellas de Belén, Senkata y 12 de Octubre.

Celia Pacari. Encargada del programa de Detección Temprana de Cáncer de Cuello Uterino, más el ex Subgerente de Finanzas, J. C. Aramayo quien actualmente es Gerente General



Clientes de Créditos Individuales de El Alto con juego para aprender a sacar costo de producción



Evaluación Externa del Plan Piloto

Se contrató al Dr. Kevin Tapia, un joven radiólogo con experiencia para tratar el cáncer en Italia, Argentina, Paraguay y Guatemala y quien trabaja hoy en día en el Hospital de Clínicas de la ciudad de La Paz.

Esta evaluación debía dar luz para proseguir el programa o modificarlo para alcanzar a más de 10.000 señoras de la banca comunal, en el plazo de 4 años. Al Dr. Kevin Tapia le pareció loable el haber encarado el programa, y para atender a grupos mayores, entre otras cosas, recomendó lo siguiente:

- Dar charlas de sensibilización a las clientes en lenguaje aimara.
- Luego de concluir las pruebas en un centro, el socio de salud debe dar su informe escrito, que incluye estadísticas en formato del Ministerio de Salud.
- Diaconía FRIF-IFD debe tener esquema de tratamiento (medicamentos) para bajar los costos.
- Comprar un autobús y adaptarlo para consultorio (higiénico y con esterilizador).
- Sugiere para el Programa el tener un Oncólogo como Coordinador Médico.
- Si van a haber 4.000 pruebas por año, sugiere tener ambientes de trabajo para la Coordinación, la Sensibilización, el Registro de Estadísticas y un Consultorio.
- Se debe involucrar a la pareja de la cliente en el tratamiento de inflamaciones.

Parte del 2006, como socio de salud, se tuvo un convenio con el ginecólogo, Dr. Carlos Mollinedo, docente de la UMSA, quien puso su personal y equipo. Se trabajó con la ONG CIES, bajo las mismas condiciones. El plan para el año 2006 fue analizar 1.500 clientes de los Centros de Cascada, Villa Bolívar y Huayna Potosí de El Alto.

Ejemplo de servicio de un cristiano noruego

El año 2001 se festejaban en Oslo, Noruega, los 100 años de iniciada la Misión Alianza Noruega NMA de Oslo (NMA). A la celebración fueron invitados 2 ejecutivos de Diaconía FRIF-IFD y el Presidente del Directorio. Los 3 bolivianos fueron una mañana para reunirse con el Secretario General, Nils-Tore Andersen y otros noruegos.

Cuando los bolivianos llegaron al lugar de la celebración, en la puerta del edificio de The Norwegian Mission Alliance de Oslo, el Secretario General se encontraba limpiando la puerta con un balde y elementos de aseo en la mano. Muchos dicen que si él hubiera seguido como Pastor en la Iglesia Luterana noruega, ya sería Obispo. Realizar ese trabajo fue una lección que enseñó el Señor Jesús en Marcos 10: 43 al 45, que literalmente dice:

Versículo 43

“Pero no será así entre vosotros, sino el que quiera hacerse grande entre Vosotros, será vuestro servidor”.

Versículo 44

“Y el que de vosotros quiera ser el primero, será siervo de todos.”

Versículo 45

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

Entre los líderes noruegos había coherencia en esta forma de servir. Varios años antes, el personal boliviano de MAN-B observó a su Director, el misionero noruego Avid Holleland, sirviendo refrescos al personal en los retiros o días de campo. Era extraño.

Un ejemplo de servicio dio Jesús en la última cena, al lavar los pies de los apóstoles.



Centro: Secretario General de NMA, Nils-Tore Andersen, aseando la puerta de la oficina, año 2001 en Oslo. A la Izq. Contralor Alfredo Gonzáles y a la Der., ex Gerente Carlos Ross.



Raúl Böhr, Presidente de Directorio, Pastor Juan de Guayaquil, líder comunal del Alto, Rústica Limachi y Contralor Alfredo Gonzáles, 100 Aniversario de Misión en Oslo, 2001.

¿Por qué razones tuvo éxito Diaconía FRIF-IFD?

Entre las razones más importantes, se pueden señalar las siguientes:

- Aunque a un inicio no había seguridad en varias temáticas, lo que sí estuvo claro era la faceta de evitar mostrar dos caras a los clientes: como donante bueno y como duro cobrador de mora.
 - Desde el inicio, Diaconía FRIF-IFD tuvo su Directorio propio. Si bien los Estatutos fueron aprobados por la Prefectura el 14 de mayo de 1998, el rumbo de la institución hacia la vocación de servicio a los pobres sin donaciones, estuvo siempre claro.
 - Se vio con claridad que el microcrédito era un servicio distinto al realizado por la Misión Noruega, con donaciones para salud, educación, agropecuaria, o ayuda de emergencia para superar crisis, así como también con el apoyo a las iglesias evangélicas.
 - Desde el inicio se tuvo la seguridad de la firmeza en la cobranza.
 - Se entendió con claridad la necesidad de capacitar al personal continuamente.
 - Se capacitó a los futuros clientes, dándoles un curso de información a los solicitantes del crédito; así, ellos sabrían cuáles eran las consecuencias de no pagar un préstamo o entrar en mora.
 - Se aplaude que The Norwegian Mission Alliance de Oslo, por años, confió la administración de la institución en sus directivos bolivianos elegidos.
 - Por años hubo buena coordinación entre el Directorio y el ejecutivo de Diaconía FRIF-IFD. Las decisiones fueron tomadas localmente en forma rápida. Influyó que Bolivia sugirió personas capaces al Directorio, y Oslo las nombró. El Directorio siempre tomó las decisiones más importantes, como aprobar el presupuesto anual.
 - El personal fue reclutado de la población meta.
- Gran parte de ellos, son migrantes (o hijos de migrantes), a los que se capacitó. El personal conocía el palpitar del corazón de los clientes. Por eso se tiene una mora tan baja.
- Los líderes del personal fueron consultados para las principales decisiones. Y cuando llegó la oportunidad se reconoció el mérito de ellos en los logros.
 - El personal trabajó con esfuerzo – aprendiendo esa virtud de los clientes.
 - Los líderes mostraron al resto del personal, compromiso y motivación.
 - El personal se reforzó con gente de ONGs de crédito, FFPs, Cooperativas, etc.
 - Se mantuvieron costos bajos y no se malgastó las donaciones o la rentabilidad.
 - Dios protegió a Diaconía FRIF-IFD. Se le dio gracias por sus bendiciones y se pidió en oración, la guía divina. El personal, cada semana, recibía estudios de la Biblia.
 - Hubo siempre prioridad de la Diaconía (servicio bíblico a los pobres) antes de tener solo utilidades. Por ello fue un gozo iniciar las bancas comunales.
 - Pese a ser una entidad con principios cristianos, mitad del personal no fue de fe evangélica. El personal se calificó y evaluó, por sus resultados, no por su fe.
 - La entidad incorporó avances tecnológicos en computación y comunicaciones.
 - La Gerencia tuvo la política de puertas abiertas para oír al personal. Al estar el Gerente en El Alto, ayudó a conocer la vida, trabajo y problemas de sus clientes.

Una dura lección de aprendizaje

La filial boliviana de una empresa internacional apoyaba a las pequeñas empresas de Bolivia con asesoramiento para la administración y otorgando capital. Como su matriz tardaba en aprobar los aportes y enviar los fondos, la filial pidió que Diaconía FRIF-IFD asumiera este apoyo con préstamos de dinero por 3 o 4 meses, para que luego, una vez llegado el dinero, se devolviera el capital más los intereses.

Por tener exceso de liquidez, el Directorio de Diaconía FRIF-IFD autorizó el año 2001 estos créditos y se prestó a una empresa cochabambina fabricante de pisos de parquet de norma americana. Otro de estos créditos fue para una empresa que exportaba billeteras de cuero de calidad. No se registraron problemas con el pago de ambos créditos.

El año 2002 se otorgaron dos créditos más, uno para una empresa exportadora de muebles y otro para una de cintas adhesivas, pero lamentablemente estos créditos no fueron cancelados.

Intentos Fallidos de Cobranza

- En mayo de 2003 se realizaron sin éxito acciones de cobranza judicial a los créditos pendientes de pago.

Molestia al interior de la institución

El personal observó la autorización de este tipo de créditos de montos considerables, pero a un cliente microempresario se le piden garantías y requisitos por créditos de \$US.300.

La responsabilidad de esta pérdida fue múltiple. Del Directorio, por autorizar los préstamos, del Contralor, por elaborar inadecuados contratos y del ex Gerente General, por firmarlos.

Para un boliviano es difícil creer que una entidad internacional no pague sus obligaciones.

La puntualidad en Diaconía FRIF-IFD

Los primeros misioneros que Bolivia recibió fueron de mucha vocación de servicio y traían consigo mucho de su bagaje cultural, en el sentido positivo. Algo que enseñaron en Diaconía FRIF-IFD fue a ser puntuales, de modo que con el tiempo, en el Directorio los miembros bolivianos estaban puntuales, incluso antes que los mismos noruegos.

Una vez un médico boliviano se atrasó a una reunión y el Director noruego le dijo que su atraso había hecho perder 6 horas. El médico replicó: **“sólo fue ½ hora”**, pero el Director había multiplicado todas las medias horas de los asistentes a la reunión.

En cierta ocasión se estaba viajando, y el noruego dijo es hora, nos vamos. Pero el boliviano dijo no llegó la Secretaria. El misionero igual quería dejarla, pero el nacional aclaró que había que esperarla porque ella tenía el dinero para el viaje.

LA EDAD ADULTA DE DIACONÍA FRIF-IFD

Y su señor le dijo: Bien, buen siervo y fiel; sobre poco has sido fiel, sobre mucho te pondré; entra en el gozo de tu señor.

Mateo 25:21 (RV-1960)

Diaconía 
Institución Financiera de Desarrollo

CAPÍTULO 3

2004 – El año del gran Salto

Al llegar el Siglo XXI, Diaconía FRIF-IFD empezó a trabajar en el aspecto organizacional de la institución con la ayuda de consultores que realizaron estudios para analizar los escenarios posibles de desarrollo en 10 años.

Se tomó en cuenta los fondos requeridos, el número de personal y agencias, más el tipo de liderazgo; además, el N° de clientes a tener. El estudio se hizo en Octubre de 2004.

El Hermano Clemente Siñani recuerda: “Nos hemos expandido por todo el país en otras áreas de trabajo. Hasta ese año solo atendíamos en la ciudad de El Alto. Pero eso no era bueno, estar en un solo mercado que, posteriormente podíamos tener problemas, entonces nos preguntamos ¿por qué no nos expandimos. Entonces ahí vimos la necesidad de salir y bajar a ciudad de La Paz. Ahí abrimos las agencias de Chasquipampa, las de la calle Buenos Aires, Vino Tinto y así. También abrimos agencias en Cochabamba, nos expandimos más en el área rural, en Sorata, Achacachi, Batallas. Por año, inaugurábamos unas 7, 8 agencias”.

Dios hizo su obra de propagación mundial del evangelio con rudos pescadores. Su plan fueron sus discípulos. Por ello, toda gloria es para Dios (verso 29). El personal de Diaconía FRIF-IFD no sabía nada de microcréditos, pero quería servir a los pobres.

Diaconía FRIF-IFD heredó muchas prácticas del trato noruego de la Misión Alianza al personal. Al inicio pagaba sueldos el 25 de cada mes. La Administración observó porque variaban las tasas de cambio en el pago de impuestos y se suspendió esta buena práctica. Pagar sueldos anticipado era una señal, que demostraba la importancia del personal.



Vista del nevado Huayna Potosí desde la terraza del edificio de Diaconía FRIF-IFD.

2005 – Diaconía FRIF-IFD alcanza la edad adulta

Desde el inicio, el año 1991 la agencia de cooperación del Gobierno noruego NORAD y The Norwegian Mission Alliance de Oslo, apoyaron a Diaconía FRIF-IFD con donativos para créditos y para su patrimonio. Al 30 de junio de 2006, Diaconía FRIF-IFD tenía un patrimonio \$US.14.040.938, de los cuales, \$US.6.153.233 fueron donaciones noruegas. Esto significa aproximadamente un 44% de todo el capital.

Hasta el año 2005 los recursos para poder generar los créditos y el apoyo a los más necesitados de parte de Diaconía FRIF-IFD provenían de la Misión Alianza Noruega, que, durante casi 15 años fue el instituyente, el sostén económico y espiritual de la institución. Sin embargo, un nuevo horizonte se vislumbraba en el futuro.

El Hermano Nils Atle Krokeide, quien fuera uno de los impulsores de Diaconía FRIF-IFD desde sus inicios hasta mediados de los años noventa, para el año 2004 solamente participaba en la entidad como miembro del directorio. También fue parte del estudio de reorientación estratégica que llevó a nuevas formas de financiar los créditos que se otorgaban en Bolivia.

Nils Atle recuerda que *“en el estudio se planteó lo siguiente: ¿Qué quiere Diaconía para el futuro?, ¿quiere mantenerse como está?, era sostenible, era positivo, pero bastante pequeño. Recuerdo que planteamos 4 escenarios, o crecer con el superávit anual pero así sin prestarse plata de nadie, solamente con recursos propios*

y resultando un crecimiento limitado, pero con crecimiento. Por otro lado planteamos tener una mayor valentía, o apetito de mayor riesgo y empezar a prestarse plata en forma progresiva. Yo he vuelto a revisar los escenarios y la realidad fue mejor que lo más optimista.”

Es así que en el año 2005 la Misión Alianza Noruega detiene los recursos de financiamientos a Diaconía FRIF-IFD, en un momento en el que la cartera estaba con 16 millones de dólares.

El Hermano Juan Carlos Aramayo, Gerente General de Diaconía FRIF-IFD, recuerda: *“como*

El directorio de Diaconía FRIF-IFD estaba compuesto por 7 personas; 2 eran elegidos de Noruega, 3 nacionales. El 6to. y el 7mo. tenían que ser personal de la institución.

estaba previsto, nuestro instituyente (Misión Alianza Noruega) nos apoyó hasta la gestión 2005. Ese momento fue un desafío, porque la cuestionante iba en el sentido de ¿cómo seguir adelante solos?. Así, tuvimos que ver la mejor forma de acercarnos a los

financiadore, tanto del exterior como locales.”

Los directivos de Diaconía FRIF-IFD iniciaron una campaña para conseguir financiamiento.

“Tuvimos la oportunidad de asistir a varios foros con el propósito de hacer conocer a la institución”, destaca Juan Carlos Aramayo.

El Hermano Ricardo Sucho cuenta que empezaron a participar en el FOROMIC (Foro de los Microcréditos) en el cual participan todos los financiadores. Los Hermanos Ricardo y Juan Carlos, el gerente actual, fueron a estos eventos para conseguir los recursos para continuar con los proyectos.

Diaconía FRIF-IFD tuvo éxito ya que logró crear confianza con financiadores europeos, con financiadores de EEUU y con los más grandes, como el BID, y, recientemente con la CAF.



En los años venideros fue muy importante el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo - BID- en varios proyectos que también recibieron asistencia técnica. En su momento, también, el apoyo de la Corporación Andina de Fomento y el Banco de Desarrollo de América Latina. Para nosotros fue importante recibir el apoyo de estas dos instituciones porque marcó la madurez de la institución”

JUAN CARLOS ARAMAYO
GERENTE GENERAL
DIACONÍA FRIF-IFD

Ese año de transición fue nombrado Gerente General el Hermano Ricardo Sucho Condori, quien asumió el reto de conseguir los fondos necesarios para dar continuidad a Diaconía FRIF-IFD.

Don Ricardo relata:

“En marzo de 2006 empecé a trabajar como Gerente General de Diaconía FRIF-IFD con 16 agencias. En ese entonces hemos trabajado sin salarios, porque no había recursos. No es que no teníamos capital, pero había demasiada demanda de los clientes que nos solicitaban préstamos.

Ese año hemos sufrido de falta de recursos. Para pagar los salarios del personal, Misión Alianza Noruega nos prestó 50 mil dólares, y con eso logramos cancelar los sueldos. Después, cada agencia rotaba sus propios recursos, solo para sus clientes.

En octubre, nos reunimos con Juan Carlos Aramayo, Clemente Siñani y Luis Valdez, para analizar qué podíamos hacer para enfrentar esta situación, y en ese encuentro decidimos ir al foro de la microempresa en Quito. La verdad que nos costó entender las relaciones entre las empresas, los bancos privados e instituciones financieras del exterior con instituciones como la nuestra. Fuimos a Ecuador, y en el evento nos acercábamos con volantes a todos los “gringuitos” que veíamos, y ellos nos preguntaban de dónde veníamos, y nosotros, como inocentes muchachos, les pedíamos reunimos para explicarles.

La primera institución que nos hizo llegar medio millón de dólares fue Oxfam; luego, otras instituciones nos fueron prestando recursos. Para enero de 2007, ya teníamos más de medio millón, y con ese fondo iniciamos ese año.

Ese fue el reto que asumimos al empezar en mi gestión como gerente general de Diaconía FRIF-IFD. Hoy en día tenemos una organización que tiene 700 empleados, 60 agencias y 160 millones de dólares.



El Hermano Ricardo Sujo, Biblia en mano, en un curso de Educación Financiera en el altiplano boliviano.

Resultados más allá de lo esperado

Un economista noruego que vivió en Bolivia y que actualmente trabaja en Oslo en la consultora Jethro Consult, y que estuvo en varios países de la ex URSS, Asia, India y África, el 9 de junio de 2003 envió un e-mail al ex Gerente de Diaconía FRIF-IFD (comentando sobre los cambios en los nuevos Estatutos de la entidad).

En el segundo párrafo, se expresa así de Diaconía FRIF-IFD:

“El éxito de Diaconía FRIF-IFD es principalmente un resultado de esfuerzos y sacrificios en Bolivia. La labor tuvo durante todos estos años un importante apoyo de un excelente equipo de trabajo. También hay que recordar el valioso trabajo del directorio. Tal vez por esas razones, la institución, en mi manera de ver, es una de las mejores micro financieras en todo el mundo. Debe ser orgullo de toda Bolivia y se debe hacer lo máximo para que siga beneficiando a su población meta, cumpliendo su objetivo”.

Viniendo el comentario de un experto que es asesor en el mercado de las microfinanzas a nivel internacional, es algo que alienta para seguir adelante.

Para garantizar la continuidad del trabajo realizado por Diaconía FRIF-IFD desde el año de 2005, se tomaron las siguientes determinaciones desde el Directorio.

1. Capacitar al personal joven para que sean dignos de reemplazar a los mayores quienes ya tenían la edad de jubilarse. La capacitación se realizó en temas diaconales de servicio a las personas de escasos recursos económicos, liderazgo cristiano y temas gerenciales.
2. Crear 4 Subgerencias: de Área Urbana, de Área Rural, de Finanzas y de Banca Comunal. Además, se sugirió fortalecer las unidades de Auditoría Interna y Sistemas.
3. Se nombraron 3 coordinaciones: Una para créditos individuales en El Alto, otra de Créditos Individuales para la Ciudad de La Paz y la tercera fue de Banca Comunal.

Software y Tecnología – El programa Búfalo

“Había terminado mi carrera, con mi título y todo lo que tenía que hacer. Recuerdo que visité las oficinas de Compassion International y me encantó el ver que estaban con música cristiana, que tenían sus letreros y todo eso. Después de ello, oré: “Señor, quisiera tener un trabajo donde pueda orar y cantar sin que nadie me restrinja y trabajar en aquello para lo que he estudiado. Amaba a Dios con todo mi corazón y quería ejercer mi profesión, en aquello para lo cual había estudiado”.

Cintia Mollinedo, Gerente Nacional de TIC.

La implementación de tecnologías de información para mejorar los flujos de procesos informáticos en Diaconía FRIF-IFD comenzaron mucho antes que otras entidades financieras. Hasta finales de los años noventa se trabajaba en un sistema desarrollado en FOX PRO que se implementó en las agencias de General Pando y Jesús de Machaca.

El objetivo de esta implementación era el de acelerar los créditos y brindar a los clientes mayores facilidades en los trámites para obtener sus préstamos.

Este primer software permitía registrar préstamos, trabajar con grupos solidarios con los que se había trabajado en ese momento; pero, no tenía nada de registro de solicitudes, ni módulos administrativos. Básicamente apuntaba a la colocación de créditos, cobros y contabilidad.

De ese sistema básico desarrollado en FOX, se hizo la transición a otro que se llamó CENTAURO que permitía registrar devengamiento de intereses, cobrar el interés fijo, tal cual, cobros de interés por adelantado cuando los clientes venían por adelantado. Con CENTAURO ya se podía calcular los intereses sobre saldo y tener una contabilidad más automática.

Después de esa experiencia que permitía mayor automatización de los proyectos, Cintia Mollinedo, la joven ingeniera de sistemas que trabajaba en el área de Informática junto con Germán Calle, jefe de área, propuso el desarrollo de un software más completo, complejo y con mayores posibilidades de automatización.



De izq. a derecha, Germán Calle, ex Jefe de la Unidad de Sistemas y las entonces analistas Sofia Condori, Cristina Mamani y Cintia Mollinedo, quien actualmente es Gerente Nacional de Tecnología de Información y Comunicaciones



La Hermana Ing. Cintia Mollinedo,
Gerente Nacional de Tecnología.

“He luchado hasta que la propuesta fuera aprobada, la he defendido y puesto mi alma, corazón y vida para que salga adelante. Ese no ha sido un esfuerzo por recibir un salario, ha sido un compromiso que tenía conmigo, con mi jefe, Germán Calle, porque me había dado una oportunidad de desarrollar un sistema”, recuerda la Ingeniera Mollinedo.

Así nació Búfalo, un software integral que permitía mejorar los procesos que se tenían, y al ser un “traje a medida del cliente”, permitía implementar mejoras a medida que se iban solicitando las áreas de trabajo en la entidad.

“Hemos podido hacer todo lo que es una operación crediticia, desde la solicitud y otorgación de créditos, cobros, operaciones especiales, como castigos, cambios de estados y todo eso. Y también hemos entrado al tema administrativo. Teníamos nuestro módulo de almacenes, de activos, de personal y planillas. Era amplio”, destaca Mollinedo”.

Cabe destacar el esfuerzo del personal de Sistemas, en especial Cintia Mollinedo y Cristina Mamani, en el diseño y elaboración de este nuevo programa.

El sistema NetBank

Actualmente Diaconía FRIF-IFD realiza sus operaciones bancarias en un software específico de nombre NetBank que permite contar con mayores beneficios digitales para los clientes, con aplicaciones para el pago de sus servicios básicos, pagar impuestos y otros. Adjunto a este software también se encuentra el sistema administrativo SAI que le permite un control de finanzas, procesos y contrataciones a la entidad, de una manera sistematizada y automatizada.

¿Por qué llamarle Búfalo al software de Diaconía FRIF-IFD?

El nombre del software viene de la cita bíblica que dice: “Dios aumentará nuestras fuerzas como las del Búfalo y seremos ungidos con aceite.”

“Solamente Dios me pudo haber dado las fuerzas para seguir adelante y desarrollar este proyecto. Por eso le he puesto el nombre de Búfalo, porque ha sido siempre desde el principio algo que he consagrado al Señor.”, comenta la ingeniera de sistemas.

DIACONÍA FRIF-IFD, UN EJEMPLO DE INSTITUCIÓN FINANCIERA

Así alumbre vuestra luz delante de los hombres, para que vean vuestras buenas obras, y glorifiquen a vuestro Padre que está en los cielos.

Mateo 5:16 (RV-1960)

DIACONÍA
Institución Financiera de Desarrollo

El posicionamiento de **Diaconía FRIF-IFD**

Diaconía FRIF-IFD empezó en 1991 con la premisa ser una entidad de apoyo a los más necesitados, a las mujeres empobrecidas, a los productores y a los campesinos.

En trabajo realizado durante los primeros años lograron hacer que la institución se gane un sitio en la población alteña, y boliviana en general, como una entidad que no solamente presta dinero, sino que cumple con una visión de conectarse con la realidad de la gente y convertirse en parte fundamental de su crecimiento personal, social y económico.

Todo ese trabajo está imbuido por los principios de la Fe cristiana, los valores y principios que llevaron al Señor Jesús a alzar la voz para que los más necesitados de Su Palabra lo escuchen.

“Estos valores cristianos nos ayudan mucho, especialmente para incorporar al personal, porque las personas son las que trabajan y la honestidad es importante, la transparencia que se maneja siempre, la información, el compromiso, la lealtad que tiene el personal hacia la entidad y también posicionarnos en el mercado. Los clientes nos conocen como “Hermanos”, así nos dicen, el Banco de los Cristianos. Inicialmente nos decían, el Banco de los Hermanos y así nos siguen llamando, no engañan, no roban, no mienten. Esos son los valores importantes, especialmente que se han aplicado para lograr un posicionamiento en un mercado que no estaba aún preparado para los microcréditos”, comenta el Hermano Clemente Siñani.

“Cuando nosotros recibimos la licencia de funcionamiento de parte de la autoridad reguladora de la banca, organizamos una reunión con los directivos y autoridades de la ASFI. En esa reunión también participó el entonces Ministro de Economía que hoy en día es el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia (Luis Arce Catacora).

Junto con nosotros estaban varias personalidades que eran parte de la entidad en ese entonces. A eso, se me acercaron los directivos de la ASFI y me dieron un tiempito para compartir unas palabras. Entonces hablé, y dije: Muchísimas gracias, Señor Ministro, muchísimas gracias a todos los que nos han apoyado para que nosotros podamos ser un ente ya regulado. Y en este momento, quisiera rogarles que se pongan de pie para elevar una oración al Señor. Y, todos se pusieron de pie para orar, incluido el Ministro de Economía.

Ricardo Suxo Condori

Ex Gerente General y Fundador de Diaconía FRIF-IFD

Por su parte, el Gerente General de Diaconía FRIF-IFD destaca que *“hasta el 2010 podemos hablar de una entidad que es bastante sólida y que ha podido gestionar de manera adecuada su cartera, pero, evidentemente con retos para el crecimiento. Retos como fortalecer el control interno, fortalecer la gestión de riesgos y obviamente, fortalecer el gobierno corporativo. En este periodo, a partir de 2010, sí podemos ver que la institución ha fortalecido el tema de control interno. Es una institución que gracias a Dios tiene un excelente directorio, con mucha experiencia en el sector de microfinanzas”.*

En esos años se contrató personal proveniente de otras financieras, como: Banco Sol, Prodem, FIE, Sartawi, Coop. El Alto, Crecer, Promujer, Red Habitat y Habitat para la Humanidad. Ellos sabían de microcrédito, solamente había que darles la filosofía diaconal. Algunos de ellos, por su capacidad, llegaron a ser Jefes en Diaconía FRIF-IFD.



“Nuestros Asesores de Crédito, nuestros Jefes de Agencia hablan el idioma nativo de su región, ya sea quechua o aimara. Entonces eso facilita la comunicación y genera un factor importante de confianza, pero lo que procuramos y buscamos es generar un vínculo entre el Asesor de Créditos, entre el personal de Diaconía y el cliente”

JORGE OVANDO,
GERENTE NACIONAL DE CRÉDITOS

Algunos aspectos que se reconocen como importantes para el posicionamiento de Diaconía FRIF-IFD entre las mejores entidades financieras son las siguientes:

- El enfoque buscando el equilibrio entre institución financiera y Diaconal.
- Ser distinto de los demás, priorizando el sector productivo y vivienda de carácter social.
- El enfoque cultural de identificarse con los clientes buscando personal idóneo de las mismas zonas de trabajo.
- El respeto al cliente. El cliente es quien mejor conoce su negocio.
- El apetito de riesgo lanzándonos a nuevas zonas, inicialmente en el Altiplano y después en el trópico de La Paz pero posteriormente a nivel nacional.
- El clima institucional de cooperación mutua entre el Directorio, la gerencia y el personal operativo.



En 2014, Diaconía FRIF-IFD obtiene la primera titularización de la institución mediante la cual se pudo acceder a financiamiento en la Bolsa Boliviana de Valores, después de un largo camino que empezó en 2006.

A mitad de la década del 2010, la entidad financiera ya había alcanzado un nivel financiero aceptable para conseguir esta titularización.

2016 - Diaconía FRIF-IFD Recibe su licencia de funcionamiento



El Hermano Ricardo Suño Recibe el Certificado de la Licencia de Funcionamiento de Diaconía FRIF-IFD de parte de la ASFI.

En septiembre de 2016, tras 25 años de funcionamiento continuo, y luego de haber atravesado una serie de obstáculos para consolidarse como una Institución Financiera de Desarrollo (IFD), Diaconía FRIF-IFD recibió de la Autoridad del Supervisión del Sistema Financiero, ASFI, la licencia de funcionamiento después de cumplir con los requisitos operativos y documentales establecidos en la normativa vigente.

Si bien Diaconía FRIF-IFD ya era parte de un esquema de autorregulación, a través del gremio de FINRURAL, el haber obtenido la licencia de funcionamiento fue hito histórico positivo, no sólo para Diaconía FRIF-IFD si no también para todas las entidades de ese gremio, que en su momento, no eran reguladas y que después de un tiempo lograron acceder a la licencia.

Clemente Siñani explica: “Quizás hacíamos artesanalmente nuestros trabajos antes de 2016, pero a partir de la otorgación de la licencia mejoramos en todo: mejoramos algunas

áreas que no teníamos personal con experiencia, por ejemplo, no contábamos con Unidad de riesgos ni de Auditoría, y con la otorgación de la licencia pudimos implementar ambas. Entonces hemos mejorado mucho y eso nos ha ayudado a manejar transparentemente nuestros recursos y eso ha sido fundamental. Después entramos ya también a hacer captaciones de fondos. Los financiamientos con otras entidades, tanto en internas y externas”.

“La licencia de funcionamiento otorgada por el ente regulador, ASFI, ha sido un anhelo, perseguido por muchos años, porque eso ha permitido que nos vean los financiadores con mayor confianza, si bien Diaconía ha estado junto con otras IFD's muchos años previos a obtener la licencia en un proceso de autorregulación de cumplimiento, de trabajo, y adecuación a lo que establece hoy en día el regulador, es distinto y ha marcado un antes y un después, en obtener la licencia de funcionamiento del regulador”, comenta Jorge Ovando, Gerente Nacional de Créditos.

Liderazgo basado en valores, una forma de ser de la entidad

Una de las características propias de la historia de Diaconía FRIF-IFD es el liderazgo basado en valores y principios que tiene su principal fuente en la Palabra del Señor Jesús, escrita en la Biblia, en el Antiguo y Nuevo Testamento.

El trabajo desarrollado a lo largo de los 30 años de historia de la institución ha demostrado que la formación de estos líderes en base a estos conceptos espirituales ha logrado cambios muy significativos en la historia de la ciudad de El Alto, y de toda Bolivia.

El Hermano Javier Ayoroa, presidente del Directorio de Diaconía FRIF-IFD destaca el hecho de que el "Liderazgo basado en valores" es un concepto que se maneja solamente en teoría, mientras que en esta institución ha logrado crecer en base con la práctica de este principio fundamental.

"Nosotros cultivamos el Liderazgo basado en valores de todo nuestro personal, los valores pertenecen a la palabra de Dios escrita en la Biblia, y el liderazgo lo basamos en las enseñanzas del más grande líder que ha tenido la humanidad, el Señor Jesús, quien es nuestro modelo de liderazgo con miles de millones de seguidores".

Adoptar este modelo de liderazgo con la implementación de los valores fue un elemento que generó un compromiso más allá de área laboral, sino más bien un compromiso con la Fé y con el trabajo para Dios.

Ese es el aporte que brindan las reuniones devocionales, los días de Acción de Gracias, y los momentos de oración, que nos permite compartir todo esto no solamente para el enriquecimiento espiritual de la institución, si no, de cada uno de nosotros como individuos y como seres humanos.

"Gracias a Dios hemos tenido excelentes líderes en nuestra institución; líderes que han podido dejar una huella para nosotros y que nos han dejado un aprendizaje profundo a todos nosotros. Tener buenos líderes en la institución creo que ha sido un factor clave de éxito, porque al tener un liderazgo comprometido con el servicio, y ser la punta de lanza de lo que es la gestión y el avance institucional, es definitivamente una huella en el corazón de cada uno de nosotros.", comenta Juan Carlos Aramayo.

Viajes de Comunión del Personal

Los primeros años de Diaconía FRIF-IFD se viajaba con el personal y sus familias a algún lugar cercano, como el Lago Titicaca. Algunas veces Ricardo Suxo invitaba a cosechar papas y habas. La entidad ponía la carne, los refrescos, etc. Se jugaba fútbol y las esposas cocinaban juntas. También había un pequeño devocional y paseos en bote por el lago.

Como había estrés en la oficina, este tiempo era importante. Cuando creció el personal, Ricardo ya no pudo invitar a tanta gente, pero anualmente se tenía una especie de retiro. A veces, se tenía una cena en el centro de La Paz con las esposas, esto era por agencias. Era una forma de disculparse por quitar al papá y a la mamá temprano y a veces los fines de semana.

Líderes de un nuevo futuro



Juan Carlos Aramayo, Gerente General de Diaconía FRIF-IFD y Javier Ayoroa, Presidente del Directorio



Plantel Gerencial Diaconía FRIF-IFD



Plantel general Oficina Central Diaconía FRIF-IFD

El personal de Diaconía FRIF-IFD y los actos devocionales

Para que el personal contratado se nutra de la palabra de Dios, y que ésta se constituya en el pilar fundamental del trabajo que realicen desde su incorporación como parte del staff de Diaconía FRIF-IFD, cada día, y como un ofrecimiento del trabajo realizado a Dios, las reuniones devocionales permitían que la filosofía de servicio diaconal sea el mapa en el cual se base el trabajo.

Juan Carlos Aramayo, Gerente General destaca que *“para nosotros como institución, creo que la clave fundamental es y ha sido la dependencia de Dios y el apego a los valores institucionales. Este ha sido el factor clave en conjunto con el compromiso de nuestro personal. En los momentos más duros de la historia de Diaconía, en el día a día, éstos valores y principios han salido a relucir en el trabajo de 30 años. Destaco que en el día a día, eso se va manteniendo en la institución, siguiendo las reuniones devocionales donde el énfasis fundamental está en que podamos nutrirnos de la palabra de Dios para realizar un mejor trabajo. Asimismo, realizar nuestros retiros anuales ha sido muy importante para que el personal pueda integrarse.”*

A través de un pastor las reuniones devocionales comienzan a tomar la forma de una actividad dedicada en su totalidad a aprender más sobre la Palabra del Señor Jesús, su mensaje y su plan para la gente más necesitada. En ese sentido las reuniones devocionales se consti-

tuían en el pilar ético del personal y de la forma de trabajo de la institución.

“En Diaconía tenemos esos principios y esos valores muy arraigados, y los practicamos, los repasamos (si vale el término) todos los días, en nuestro diario vivir y nuestras actividades. Y definitivamente creo que es un ejemplo de cómo las primeras veces que llegaban todos, con miedo de decir la palabra “cristianos”. Aquí nadie te obliga al cambio, nadie te pide cambiar o convertirte a la religión o bautizarte en la Iglesia, sino que todos los días, a través de compartir la Palabra (que es la Biblia) hace que tú mismo cambies y que transmitas eso definitivamente a tus clientes. Nuestros clientes lo ven de esa manera. Ellos no nos ven como una entidad financiera, si no como “El banco de los Hermanos””, comenta el Hermano Alberto Suxo, Jefe de Sucursal del Altiplano.

El ex Contralor, Alfredo Gonzáles, quien era Auditor de profesión, pero también líder de una Iglesia Evangélica de la ciudad de La Paz, contribuyó a la Gerencia dando devocionales semanales de la palabra de Dios para el personal y organizando retiros espirituales.

El ex Gerente de la entidad, Carlos Ross, recuerda que las reuniones devocionales se las hacía todos los días en horarios matutinos. Pero a pedido de los clientes, ese horario se pasó al medio día, en el que el flujo de visitas cesaba, y se podía tomar un momento para un encuentro con Dios.



El personal de Diaconía FRIF-IFD en una sesión devocional



Acción de gracias por fin de año



Retiro espiritual de líderes en Huatajata

El apoyo de Diaconía FRIF-IFD en Ecuador, Paraguay y Liberia



Bendición de la hermana Tania Mendoza para su viaje a Liberia

Dentro de todos los proyectos que surgieron de la Misión Alianza Noruega en el mundo, Diaconía FRIF-IFD en Bolivia es probablemente el más exitoso; sin embargo, el desarrollo de este proyecto no fue sencillo y se tuvieron que aprender dolorosas lecciones con experiencias que ahora son parte de la experiencia de la institución.

Es en ese sentido que la hermana Tania Mendoza, quien actualmente es parte del Directorio de Diaconía FRIF-IFD, se ausentó hasta la República de Liberia, un país ubicado en la costa oeste de África que actualmente está en el proceso de recuperación, después de dos sangrientas guerras civiles y donde Misión Alianza Noruega planificaba la apertura de una iniciativa similar a la de Bolivia.

La apertura de Diaconía FRIF-IFD – Liberia, empezó desde los cimientos, y gracias al compromiso de la hermana Tania se logró esta inauguración que actualmente funciona en ese país africano.

Diaconía FRIF-IFD también colaboró con el Banco D-Miro, una entidad financiera ecuatoriana con la cual se compartieron experiencias de trabajo. También se apoyó con capacitación al personal de Diaconía ADP en Paraguay para el inicio de operaciones en la tecnología de banca comunal.

“Las puertas de Diaconía siempre van a estar abiertas para compartir las experiencias en este proceso histórico, con otros proyectos que sean nacionales e internacionales, sobre todo los de Misión Alianza Noruega”, destacó Javier Ayoroa, presidente del Directorio.

Principales logros de los últimos 30 años y tareas que ahora tocan trabajar



Reconocimiento a la resiliencia 2021 otorgado a Diaconía FRIF-IFD recibido por Juan Carlos Aramayo, Juan Carlos Ibieta y Samuel Durán

Diaconía FRIF-IFD, actualmente está presente en 8 de los 9 departamentos del país, sin contar Pando, donde aún no se cuentan con agencias disponibles. Este gran logro de expansión viene acompañado con el crecimiento de la cartera que superó las expectativas que se tenían de alcanzar los U\$ 100 millones. Actualmente la cartera supera los U\$ 200 millones.

Gracias a la prudencia de las autoridades del Directorio y los ejecutivos, quienes con la guía de Dios tomaron decisiones correctas sobre el patrimonio de la institución, éste actualmente supera al patrimonio de las otras entidades que son parte del gremio. Esto ha permitido que se superen momentos de crisis en Bolivia, tanto sociales, como políticas y también se proyecten nuevas perspectivas de desarrollo de la institución y buscando mayor presencia a nivel nacional.

Estos logros de los últimos años permiten que Diaconía FRIF-IFD sea una institución financiera de desarrollo regulada, de confianza entre sus clientes, y que actualmente no solamente brinda servicios de créditos, si no que ya está haciendo captaciones mediante Depósitos a Plazo Fijo, y pronto con otros servicios y productos en beneficio del público.

Diaconía FRIF-IFD trabaja para desarrollar tecnología que permita reducir tiempos en los procesos que se siguen, tanto interna como externamente, como por ejemplo, el pago de la Renta Dignidad a las personas adultas mayores del área rural; que en un futuro a corto plazo puede ser una herramienta muy importante de servicio para las personas más necesitadas.

El conjunto de estos logros hacen que la institución sea una entidad líder en el mercado.

Otros servicios de Diaconía FRIF-IFD que se brindan en la actualidad

Diaconía FRIF-IFD tiene el sueño de convertirse en un grupo financiero, pero no como los que actualmente existen en Bolivia, si no que continúe siendo una herramienta para llegar al público objetivo, con la lucha contra la pobreza y la promoción de la justicia.

En ese sentido, Diaconía FRIF-IFD se ha alineado a las políticas nacionales para mejorar las condiciones de vida de los bolivianos y, para cumplir esos objetivos, ofrece actualmente los siguientes servicios.

Caja de Ahorro

Diaconía FRIF-IFD no solamente genera el impacto social a través de los créditos que brinda, si no que promueve el ahorro en sus clientes para que mejoren su calidad de vida y así se obtenga mejores beneficios de sus propias inversiones.

DPF Diaconía (Depósito a Plazo Fijo)

El DPF DIACONÍA, es un instrumento de inversión que otorga tasas de interés bastante atractivas por realizar un Depósito de efectivo a un plazo determinado. Es una excelente forma de ahorrar a plazo y asegurar un interés pactado. El DPF DIACONÍA tiene un plazo mínimo de 30 días, al término de los cuales se cancelará el capital invertido además de los intereses generados durante el periodo.

El DPF está destinado a quienes buscan el mejor rendimiento para su capital.

Giros Diaconía

Permite el movimiento de dinero entre las 64 sucursales de Diaconía FRIF-IFD asentadas en todo el territorio nacional de manera simultánea.

Pago de Bonos y Servicios

La Renta Dignidad, para personas de la tercera edad; el Bono Juana Azurduy, para madres de familia, pueden recabarse en las agencias de Diaconía FRIF-IFD, con lo que la institución pone su granito de arena para una mejor distribución de este beneficio para los más necesitados.

Por otra parte, y para brindar más comodidad al público objetivo, también se pueden realizar pagos de los servicios básicos de luz eléctrica, agua, gas domiciliario, telefonía móvil y Entel.

Al margen de ello, también otras instituciones reciben pagos mediante Diaconía FRIF-IFD, éstas son: Alianza Seguros, Natura, Viva, Segip, Belcorp, RUAT, AXS, y otros.

Créditos

Si bien Diaconía FRIF-IFD inició sus servicios con los créditos de vivienda, actualmente y después de 30 años de trabajo, se cuenta con las tecnologías individuales y comunales para los créditos. Los clientes de la entidad pueden acceder a créditos de servicios, agropecuarios, de consumo, comerciales y de vivienda, además del crédito Ecoverde que es destinado a la compra de materiales e insumos para la aplicación de medidas de adaptación concretas que permiten a las y los pequeños productores agropecuarios enfrentar los efectos del cambio climático.

También se cuenta entre los servicios el crédito Vivigas, destinado para la compra de equipos, instalación de tuberías y adecuación de ambientes para la instalación de gas domiciliario y mejoramiento de cocina.

“Empoderamiento Económico” y “Mujeres Digitalizadas”



Encuentro de Mujeres Digitalizadas organizado por Diaconía FRIF-IFD

En el área de Responsabilidad Social, “Empoderamiento Económico” y “Mujeres Digitalizadas” son programas que implementa Diaconía FRIF-IFD en las ciudades de La Paz y El Alto. Las beneficiarias son mujeres en situación de vulnerabilidad y clientas de la institución financiera.

El proyecto “Empoderamiento Económico” busca el desarrollo de capacidades financieras, formación laboral y desarrollo de nuevos conocimientos para emprendimientos y por consiguiente para incidir en el empoderamiento de mujeres y alcance de su autosostenibilidad. El proyecto se implementa junto a la Fundación La Palabra Hecha Vida en la ciudad de El Alto, zona 12 de octubre. Está enfocado a mujeres y sus familias afectadas por la explotación sexual (prostitución, trata y tráfico).

Por otra parte “Mujeres Digitalizadas” es el proyecto que junto a la Fundación PROFIN pretende brindar a mujeres emprendedoras más y mejores oportunidades aprovechando el uso de la tecnología digital, acceso financiero y habilidades de negocios.

Debemos romper barreras de género para lograr la equidad. En Diaconía impulsamos que hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades”

SAMUEL DURÁN BASPINEIRO,
JEFE NACIONAL DE RSE

El sueño de convertirse en grupo financiero

El gran sueño de Diaconía FRIF-IFD es conformar un grupo financiero, pero como herramienta y medio para seguir llegando al segmento de mercado ya definido. Para ello se debe

pasar por un proceso de conversión a banco, pero sin perder la esencia que siempre ha sido la ayuda al prójimo empapada por la asistencia financiera a los grupos más vulnerables.

Microseguros para los clientes

Actualmente, Diaconía FRIF-IFD viene trabajando en estructurar productos muy específicos para el público objetivo con fuerte presencia en temas de género, como ser los microseguros para mujeres, para microempresarias, y otros que brinden cobertura por pérdidas materiales. El plan no es de ahora, si no que data desde las épocas en que la institución

aún no era regulada por la ASFI, y cuando se contaba con un Fondo de Reserva Técnica que permitía coberturas de seguro de vida y gastos de sepelio para los clientes, como lo hacen las empresas aseguradoras. Una vez que comenzó la regulación, la normativa obligó a trabajar de diferente manera, por lo que actualmente se está viendo de generar este desarrollo de productos enfocado al público objetivo.

Programa de Emisión de Bonos

Mediante resolución ASFI/673/2021 Diaconía FRIF-IFD fue autorizada para llevar adelante su Programa de Emisión de Bonos en el Mercado de Valores de Bolivia que permite a la institución fortalecerse financieramente al mismo tiempo de expandir su cartera crediticia enfocada al sector microempresarial del país.

“Cumplimos todos los requisitos que la normativa vigente exige y realizamos todas las evaluaciones requeridas, de esta manera Diaconía FRIF-IFD recibió la autorización que le permite emitir bonos en la Bolsa Boliviana de Valores, este programa se convierte en una nueva alternativa para fortalecer financieramente a la institución y seguir trabajando para todos los bolivianos”, destacó Juan Carlos Aramayo, Gerente General de Diaconía FRIF-IFD.

Becas BUMAND



Becarios de la Beca Bumand

Este programa está dirigido a jóvenes de escasos recursos en edad universitaria y busca fortalecer el liderazgo de los participantes a través de la escuela de líderes: un proceso de formación, de al menos tres años, que fortalece sus habilidades de liderazgo y los prepara para afrontar los desafíos futuros en el ámbito laboral, familiar, iglesia y sociedad. El 60% de los participantes del programa de becas universitarias BUMAND de Diaconía FRIF-IFD son mujeres.

Todos los participantes del programa se benefician de tutorías brindadas por la institución, forjando su experiencia laboral temprana y los prepara para el futuro lo que se constituye en una ventaja competitiva.

Hitos para destacar

- **1992**
 - Se firma convenio en Catacora, Prov. J. M. Pando (zona alta de camélidos)
 - El personal viaja a Santa Cruz para recibir capacitación de microcréditos en la Cooperativa San Luis, en la zona de La Cuchilla.
 - Se compra la casa de Av. La Paz en El Alto y se está cerca de los clientes.
 - Se cierra la oficina de Edif. S. Anita en la Plaza A. de Mendoza, en La Paz
 - El ex Gerente se ausenta por 7 meses a Inglaterra con una beca de estudios
 - Se transcriben los saldos de las cuentas de clientes para cobrar por sistemas
 - Es el primer año que se llegan a obtener utilidades
- **1994**
 - Diaconía FRIF-IFD en Av. La Paz, abre su Caja para recuperar los créditos directamente
 - Llega el 1er. Asesor de Créditos profesional y un Asesor de la Coop. El Alto
- **1995**
 - Apertura de la agencia de Caranavi
- **1996**
 - 1ra. evaluación externa (consultora Científica y un consultor noruego)
- **1997**
 - Se abre la agencia de La Ceja (Av. F. Valle, zona 12 de Oct.) en El Alto.
 - Viaje por Rurrenabaque (en el Beni) e Ixiamas para estudiar el mercado
 - Compra de la casa céntrica de Av. J. Pablo II, zona 16 de Julio de El Alto
- **1998**
 - La consultora boliviana Científica y un consultor noruego evalúan externamente a Diaconía FRIF-IFD. También se analiza el Impacto Ambiental del crédito
 - Último año que se paga impuesto por utilidad a las empresas (\$US.115.000)
 - Prefectura de La Paz emite Resolución aprobando la personalidad jurídica
 - Se abre la agencia de Palos Blancos, en El Alto Beni
- **1999**
 - Al final del año se presenta la crisis de computadoras del Y2K
 - Se abre la agencia de Río Seco en El Alto (local alquilado)
 - Comienza su trabajo el Contralor (especie de Gerente de Finanzas)
- **2000**
 - Consultora Global Consulting Group evalúa los créditos de vivienda
 - Se abre la agencia de Villa Bolívar en El Alto
- **2001**
 - Tres personas de Diaconía FRIF-IFD son invitadas al 100 Aniversario de NMA de Oslo

- **2002**
 - En marzo se inician los créditos de BBCCs (Asociaciones de Microcrédito)
 - Finrural, bajo guía de Paul Mosley de la Universidad de Sheffield (Inglaterra), hace un estudio del impacto del crédito. Se publica un libro con el estudio
 - Primera Evaluación Externa de la norteamericana Microrate
 - Se contrata al programa de cartera y contabilidad Centauro Millenium
- **2003**
 - Dos expertas evalúan el Plan Piloto de BBCCs (AAMM)
 - Segunda Evaluación Externa de la norteamericana Microrate
 - En febrero y octubre hay convulsión social y el Presidente Gonzola Sánchez de Lozada huye de Bolivia
 - 12 empleados de Diaconía FRIF-IFD tienen parte de beca en el Diplomado de Microfinanzas en IDEA
- **2004**
 - Se hace el estudio del Clima Organizacional por Consultora Advisory Group
 - Un economista noruego hace el estudio de los escenarios de crecimiento
 - Primera Evaluación Externa de la francesa Planet Rating
 - Comienza a funcionar la Central de Riesgos de Infocred (Finrural y Asofin)
 - Se abren las agencias de Chasquipampa y Achachicala en ciudad de La Paz
 - Se da inicio a la conexión de agencias urbanas mediante fibra óptica. De igual modo, inician conexión - con antenas satelitales - las agencias rurales
- **2005**
 - Se hace el Plan Piloto de Detección Precoz del Cáncer de Cervix en BBCCs (el año 2006 se hace la Evaluación Externa de dicho programa)
 - Se crean 3 Subgerencias (Urbana, Rural y Financiera) y 3 Coordinaciones (Alto, La Paz y BBCCs). El Auditor Interno es elegido por el Directorio
 - Se abre la agencia de San Borja. Por primera vez se sale del Dpto. de La Paz
 - Es el último año que se recibieron donaciones de parte de Noruega
 - Consult. Yanapti hizo 11 Dominios sobre Políticas de Seguridad Informática
 - Se abre la agencia rural de Guaqui, Prov. Ingavi del Dpto. de La Paz
 - La agencia de Senkata de El Alto es asaltada con armas de fuego y robada
 - Se instalan alarmas y cámaras de TV, circuito cerrado para seguridad física
 - Se hacen costos para cajeros del Banco Económico en agencias urbanas de Diaconía FRIF-IFD
 - Se abren agencias de Villa Fátima, Villa Copacabana y Av. Buenos Aires en La Paz. En El Alto se abre la agencia de Huayna Potosí para BBCCs
 - Software para BBCCs, llamado Búfalo (también para créditos individuales)
 - La consultora Patricia Claire concluye el Manual de Procedimientos de los BBCCs
- **2006**
 - Se inicia la segunda Evaluación Externa de la francesa Planet Rating
 - Se da inicio a las agencias de Oruro y Yucumo (Departamento del Beni)
 - Con fondos propios comienza la II Fase de la Detección de Cáncer de Cervix
 - Préstamo del banco noruego de II Piso Kolibri Kapital
- **2016**
 - ASFI otorga la licencia de funcionamiento a Diaconía FRIF-IFD
- **2020**
 - Otorgación de licencia de captaciones





30
Años
A TU SERVICIO

Diaconía
Institución Financiera de Desarrollo

