

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2024

DIACONÍA FRIF-IFD

Esta entidad es supervisada por ASFI

Diaconía
Institución Financiera de Desarrollo



ÍNDICE

CARTA DE
NUESTRO MÁXIMO
REPRESENTANTE DE
LA EMPRESA **1**

¿QUIÉNES
SOMOS? **3**

NUESTRA GESTIÓN
ECONÓMICA **5**

NUESTRA GESTIÓN
SOCIAL **7**

SOBRE
NUESTRO
REPORTE **2**

NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD **4**

NUESTRA
GESTIÓN
AMBIENTAL **6**

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI **8**

CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA



CARTA DE NUESTRO MÁXIMO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

Diaconía FRIF-IFD, como institución financiera con enfoque social y principios cristianos, reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible como eje central de su estrategia institucional y operativa. Consideramos que la contribución a la sostenibilidad no sólo es una obligación ética, sino un pilar estratégico para garantizar el impacto positivo en la economía, el medio ambiente y las personas a las que servimos, en todas nuestras actividades y relaciones institucionales.

Visión y estrategia para el desarrollo sostenible

Visión

Ser una institución líder en la inclusión financiera, prestando soluciones financieras integrales de calidad con trato digno al cliente y respeto a los valores culturales, con una visión diaconal.

Estrategia

Estrategia basada en tres pilares fundamentales:

- Compartir la fe
- Combatir la pobreza
- Promover la justicia

Estos pilares orientan nuestros impactos de la siguiente manera:

Impacto económico positivo:

- Financiamiento inclusivo para población vulnerable, fomentando emprendimientos y generación de ingresos.
- Inversión responsable en proyectos sostenibles con beneficios económicos y ambientales.
- Gestión financiera responsable que promueve estabilidad económica y bienestar social.

Impacto ambiental positivo:

- Financiamiento verde para pequeños negocios ecológicos (microriego, resiliencia climática).
- Implementación de prácticas sostenibles en operaciones para reducir huella ambiental.
- Sensibilización ambiental para clientes y colaboradores.

Impacto social positivo:

- Financiamiento para proyectos de educación e inclusión social con modelo colaborativo.
- Programas de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.
- Garantía de respeto a los derechos humanos en toda nuestra operación.



Prevención de impactos negativos y generación de impactos positivos.

Diaconía FRIF-IFD ha implementado mecanismos de identificación y mitigación de impactos negativos potenciales o reales, promoviendo la mejora continua mediante:

- Apertura a nuevas perspectivas para identificar posibles impactos.
- Medidas de mitigación específicas conforme a capacidades.
- Evaluación periódica de materialidad y gestión dinámica de la sostenibilidad.
- Prioridades estratégicas a corto y mediano plazo.
- Ampliar el acceso a servicios financieros a poblaciones vulnerables en Bolivia.
- Financiar proyectos sostenibles con impacto económico y ambiental.
- Reducir la huella ambiental institucional implementando prácticas operativas responsables.
- Fortalecer programas de responsabilidad social empresarial.
- Promover y garantizar el respeto pleno a los derechos humanos.

Estas prioridades se encuentran plenamente alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y otros instrumentos intergubernamentales que orientan nuestra

gestión. Asimismo, nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas en junio de 2024 refuerza el compromiso institucional con los principios universales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, así como con la promoción activa de los ODS.

Contexto y tendencias que impactan nuestra estrategia

- Cambio climático: Consideramos esta amenaza como un desafío urgente para la economía, el medio ambiente y las personas. Nos comprometemos a reducir la huella de carbono institucional y apoyar la transición hacia una economía baja en carbono.
- Desigualdad social e injusticia: Enfocamos esfuerzos en combatir la exclusión social mediante la inclusión financiera, atendiendo a los grupos más vulnerables.
- Digitalización: Incrementamos inversiones en tecnologías digitales como banca electrónica y móvil para ampliar la cobertura y eficiencia de nuestros servicios.

Logros, eventos y desempeño en 2024:

- Elaboración del segundo Reporte de Sostenibilidad conforme a los Estándares GRI, con énfasis en la transparencia y responsabilidad.
- Implementación de medidas para reducir consumo energético, generación de residuos y condiciones contractuales negativas para proveedores.
- Promoción de capacitación constante en sostenibilidad y desarrollo socioeconómico para colaboradores y comunidades.
- Fortalecimiento del modelo colaborativo para el financiamiento de proyectos sociales y económicos.

Visión del rendimiento:

Estamos satisfechos con los avances obtenidos respecto a los objetivos de sostenibilidad, confirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la generación de impactos positivos en los aspectos (ASG) Ambientales, Sociales y de Gobernanza.

Retos y metas para próximos años:

- Consolidar la digitalización y nuevos canales de atención para facilitar el acceso financiero inclusivo, eliminando barreras para grupos vulnerables como comunidades indígenas y jóvenes.
- Avanzar en finanzas sostenibles en productos y servicios financieros.
- Incrementar el impacto social mediante la conceptualización de programas de desarrollo y formación de jóvenes en situación de vulnerabilidad.
- Mantener la alineación con marcos internacionales y fortalecer la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en todas las áreas.

Con esta declaración Diaconía FRIF-IFD reafirma su compromiso institucional con el desarrollo sostenible, buscando generar valor para Bolivia y las comunidades a las que servimos.

**SOBRE
NUESTRO
REPORTE**

2



SOBRE NUESTRO REPORTE

(Contenido 2-2, Contenido 2-3, Contenido 2-4)

El presente Informe de Sostenibilidad 2024 no incluye los Estados Financieros debido a que los presentamos en un documento independiente que es auditado por una empresa externa y son presentados a partir del 01 de enero de 2024 con corte al 31 de diciembre de 2024, los cuales se pueden encontrar en nuestra página web www.diaconia.bo.

Presentamos nuestro tercer Informe de Sostenibilidad GRI "Referenciado".

Este informe tiene una frecuencia anual y abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, al igual que el cierre de nuestros estados financiero que quedan sujetos a

las obligaciones tributarias (IUE) a finales del mes de abril 2024. Por esta razón no aplica el enfoque c) i,ii,iii (GRI 2-2)

En este documento actualizamos información focalizada a la revisión de nuestro proceso de materialidad descrita en el GRI 3.

Este es nuestro tercer informe de sostenibilidad. Este informe fue elaborado en el Programa de Negocios Competitivos de Global Reporting Initiative (GRI), con apoyo y guía del socio implementador ICR Systems & Management SRL

Nuestro punto de contacto es: samuel.duran@diaconia.bo

Este punto de contacto está a cargo de: Samuel Martín Durán Baspineiro

¿QUIÉNES
SOMOS?

3



¿QUIENES SOMOS?

(Contenido 2-1, Contenido 2-6)

Contenido 2-1: Detalles organizacionales

El nombre legal de la institución, obtenido oficialmente bajo la Licencia de Funcionamiento el 9 de septiembre del 2016, por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es: FUNDACIÓN DIACONÍA FONDO ROTATIVO DE INVERSIÓN Y FOMENTO–INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO (En adelante, “Diaconía FRIF-IFD”),

Diaconía FRIF-IFD es una fundación sin fines de lucro, constituida como una institución financiera de desarrollo. Es de propiedad privada y su forma jurídica es la de una fundación de derecho privado. La Mission Alliance de Oslo – Noruega es la entidad instituyente de Diacónía FRIF-IFD.

La Oficina Central de Diacónía FRIF-IFD se encuentra ubicada en la Avenida Juan Pablo II esquina Subteniente Jorge Eulert Nº125, Zona 16 de julio, ciudad de El Alto, Bolivia.

Diacónía FRIF-IFD opera en todo el territorio boliviano, a excepción del departamento de Pando. Cuenta con una red de 72 Puntos de Atención Financiera distribuidos en el país.

Nuestra Misión

Somos una entidad financiera con principios cristianos, que aporta al progreso integral de nuestros clientes y desarrolla la inclusión de la población vulnerable, a través de soluciones financieras integrales en áreas urbanas y rurales.

Nuestra Visión

Ser una institución líder en la inclusión financiera, prestando soluciones financieras integrales de calidad con trato digno al cliente y respeto a los valores culturales, con una visión diaconal.

Lineamientos Estratégicos:



Fortalecer la atención de las necesidades del cliente, brindando soluciones financieras integrales e inclusivas, con calidad, y propuestas de valor diferenciadas. (Inteligencia artificial, canales electrónicos/digitales, escuchando al cliente).



Promover e impulsar la transformación digital, automatización, optimización de procesos y digitalización, para generar un impacto favorable en el cliente, en la organización y en el trabajo del personal. (“Facilitando la Vida” al personal; “dar un salto hoy hacia el futuro”).



Asegurar la sostenibilidad y el Crecimiento de DIACONÍA FRIF - IFD, incrementando la rentabilidad y fortaleciendo el enfoque de eficiencia y gestión de riesgos. (perspectiva social y financiera – incrementar ingresos y reducir costos).



Fortalecer la cultura organizacional, compromiso y formación del talento humano, para propiciar la provisión integral de productos y servicios, con un crecimiento adecuado y enfoque de productividad y vocación diaconal. (El enfoque de eficiencia puede “apoyarse” y potenciarse desde la perspectiva Cristo Céntrica).

Nuestros Principios y Valores

Nuestros principios diaconales son los que nos definen como institución y son el fundamento para nuestro modelo de negocios:

**Compartir
la fe**

**Combatir la
pobreza**

**Promover la
justicia**

Nuestros valores institucionales son:

Servicio:

“Tenemos vocación de servicio a nuestros clientes y a nuestros funcionarios, que busca satisfacer las necesidades de cada uno de ellos”

Compromiso:

“Estamos comprometidos con nuestros clientes, con la Misión, Visión, Valores, y nuestros principios”

Honestidad:

“Somos honestos y transparentes en nuestro actuar”

Respeto:

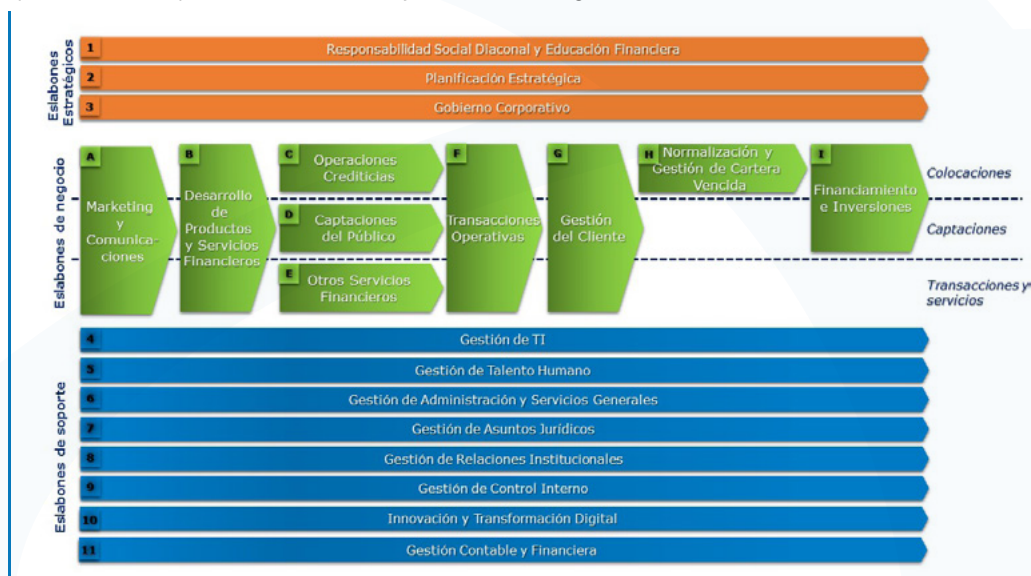
“Brindamos un trato justo y respetuoso con calidad y calidez”

Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

Diaconía FRIF-IFD desarrolla su actividad principal en el sector de las microfinanzas, enfocando sus esfuerzos en la inclusión financiera y el empoderamiento económico de poblaciones vulnerables en Bolivia. La institución opera a través de una red de Puntos de Atención Financiera estratégicamente ubicados en todo el territorio nacional, con excepción del departamento de Pando. El modelo de negocios de Diaconía FRIF-IFD se sustenta en una sólida base diaconal y una profunda misión social, pilares fundamentales de su filosofía institucional. Esta visión integral guía cada una de sus acciones, buscando generar un impacto positivo no solo en la rentabilidad financiera, sino también en el bienestar socioeconómico de las comunidades atendidas.

Nuestra cadena de Valor

La cadena de valor representa el mapa de procesos, ordenado por eslabones estratégicos, de negocios y de soporte. Todos estos coadyuvan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de nuestra entidad.



Nuestra cadena de valor en el contexto de nuestro sector incluye los siguientes servicios:

Banca Comunal

Dirigida a grupos de personas con actividades económicas que se agrupan para obtener un crédito

Créditos Individuales

Crédito de Vivienda

Dirigido a Personas con actividades de comercio, servicio, producción y empleados.

Crédito de Servicio

Destinado a actividades del sector de servicios, con el objetivo de incrementar el capital operativo, como el pago de salarios, la adquisición de insumos, o la inversión en capital fijo para la compra, mejora o ampliación de infraestructura.

Crédito Producción

Destinado a financiar actividades del sector productivo para incrementar el capital de operaciones como la compra de insumos, materia prima y/o capital de inversión como la ampliación de infraestructura, compra de maquinaria, equipos para la producción de bienes que incluye la transformación de materia prima.

Crédito Agropecuario

Destinado a financiar actividades del sector agropecuario para incrementar el capital de operaciones como la compra de insumos, materia prima, compra de semillas, mano de obra y/o capital de inversión como la ampliación de infraestructura, compra de maquinaria, equipo, lotes de trabajo, ganado, equipos para la producción agrícola y/o pecuaria

Crédito de Consumo

Destinado a financiar la adquisición de bienes de consumo, el pago de servicios o cualquier otro fin que sea requerido (libre disponibilidad) como imprevistos o emergencias.

Crédito Vivigas

Destinado a financiar la compra de equipos, instalación de tuberías y adecuación de ambientes para la instalación de gas domiciliario.

Crédito Ecoverde

Para actividades del sector agropecuario 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 a enfrentar los efectos del cambio climático, la cualidad especial del producto es que brinda capacitación técnica a nuestros clientes sobre la implementación de las medidas aplicadas para afrontar los efectos del cambio climático mediante un técnico agropecuario especialista en este segmento de mercado.

Crédito Vehicular

Destinado a financiar la compra de un vehículo nuevo o usado de cualquier concesionaria a nivel nacional con condiciones accesibles a nuestros clientes.

Línea de Crédito

Permite la libre y permanente disponibilidad de recursos a favor de un cliente hasta un determinado monto y por un período de tiempo pactado, en virtud al cual el cliente puede disponer de manera inmediata de los recursos de acuerdo a sus necesidades.

Seguros

Diacontigo/ASIS

Familias que desean proteger a todos los miembros de su núcleo familiar.

Diacontigo/VIDA

Personas que desean proteger a sus seres queridos en caso de fallecimiento.

Diacontigo/FAMILIA

Familias que desean proteger a todos los miembros de su núcleo familiar.

Servicios Financieros 2024

Diaconía ofrece una amplia gama de estos servicios para sus clientes y usuarios financieros, organizados en varios rubros:

Ahorro

Captaciones de Depósitos del Público

A partir de la recepción de la Resolución ASFI/297/2020 de fecha 26 de junio de 2020, en la cual se autoriza a DIACONÍA FRIF-IFD la captación de depósitos del público a través de Depósitos a Plazo Fijo y Cuentas de Caja de Ahorro, se ha llevado a cabo una planificación estratégica para la implementación del producto de Depósitos a Plazo Fijo; es así que se decide iniciar operaciones de Captaciones del público en fecha 10 de febrero de 2021 con el producto de Depósitos a Plazo Fijo y con el producto "Cuenta Comunal" que es una cuenta de caja de ahorros destinada para la administración del Fondo

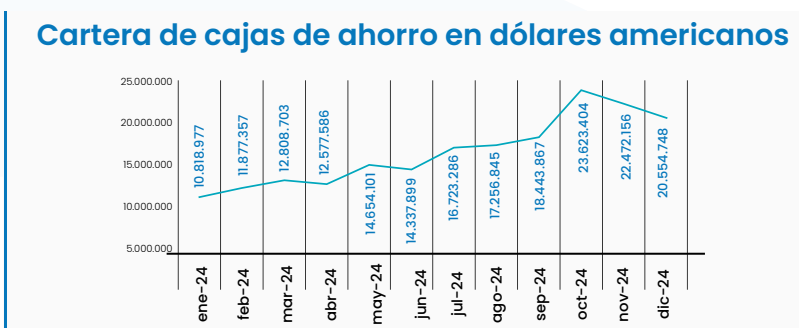
Común de las Asociaciones de Hecho que operan bajo la tecnología de Banca Comunal en el mes de septiembre de 2021.

Durante la gestión 2022, se dio comienzo con la apertura de cuentas de cajas de ahorro para personas naturales; permitiendo iniciar con el pago de sueldos y salarios a funcionarios de 10 agencias en el área rural, así como el inicio a la operativa para el desembolso de operaciones crediticias en todas nuestras agencias. Respecto a los Depósitos a Plazo Fijo, en la gestión 2022 se continuó con la estrategia para el incremento sostenido de las captaciones a través de campañas estacionales, teniendo bastante aceptación en nuestros clientes naturales.

La gestión 2023 inició con la apertura de nuestra caja de ahorro "Cuenta Conmigo-Empleado" para el abono de sueldo de todos los funcionarios a nivel nacional, proceso que fue realizado con éxito. Dicha apertura también incluía el acceso a la banca electrónica "DIACONET", el cual permite operar tanto en la página web como el aplicativo móvil. Continuando con la implementación de productos de captaciones el mes de febrero de 2023, se lanzó al público en general la caja de ahorro "Cuenta Conmigo". El mismo mes se dio inicio con la apertura de una caja de ahorro institucional, para las operaciones diarias que realiza la Gestora Pública, así como la apertura de una Caja de Ahorro para una entidad financiera, y el para el segundo semestre del año se dio inicio de un nuevo producto de caja de ahorro denominado "Cuenta Estrella", el cual tuvo una considerable aceptación por parte de nuestros clientes por la tasa de interés competitiva. Respecto a nuestros Depósitos a Plazo Fijo, se continuó con la estrategia para el incremento sostenido de las captaciones a través de campañas estacionales, procurando mantener los saldos en la cartera de dicho producto.

En la gestión 2024 la cartera de captaciones tanto para Cajas de Ahorro como para Depósitos a Plazo Fijo tuvo una recuperación con una tendencia creciente en comparación con la gestión 2023, la cual viene dada principalmente por:

Cajas de ahorro, la Cuenta Estrella mantuvo una gran aceptación del público, logrando mantener saldos elevados para personas naturales, así también otras instituciones realizaron la apertura de cuentas de Caja de Ahorro, lo cual generó un incremento significativo de los saldos para este producto, como un incremento exponencial de la cantidad de clientes.

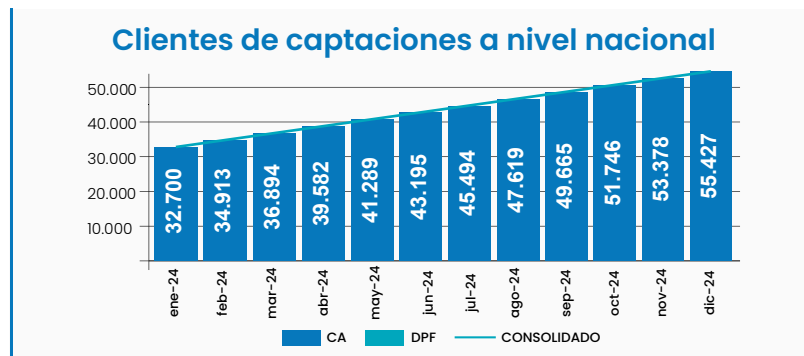


Si hablamos de Depósitos a Plazo Fijo, las campañas estacionales tanto internas como externas, permitieron mantener los saldos de personas naturales, sin embargo, el crecimiento de la cartera viene dada por la confianza de personas jurídicas, con campañas y nuevos mercados como la captación de clientes institucionales entidades financieras y SAFIs las cuales realizaron la apertura de varios DPF, entre las que se puede mencionar a la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo y Ganadero Sociedad Administradora de Fondos de inversión, entre otros.

La coyuntura por la Política Cambiaria por la que atravesó el país en la gestión 2024, tuvo un impacto significativo en las cuentas en moneda extranjera, específicamente Dólares Estadounidenses, lo cual comenzó a limitar el acceso a las captaciones en cuentas de moneda extranjera, por lo que los ahorros fueron reduciendo, adhiriéndose a este problema, la inflación del mercado, también impactó en el movimiento transaccional de las cuentas de caja de ahorro en moneda nacional generando una mayor salida de efectivo, la cual tuvo que ser compensada con activaciones y promociones en nuestras agencias.

Sin embargo, Diaconía FRIF IFD continuó trabajando en la mejora de nuestros canales de atención, por lo que el mes de abril lanzó la Tarjeta de Débito "DIACONET" que coadyuvó con el incremento de transacciones de cajas de ahorro, que podían ser retirados tanto en nuestros ATM, como en ATM de convenio con Banco Sol y Banco FIE, que se traduce en retiros de efectivo sin cargo para nuestros clientes, apoyando de esta manera a las operaciones realizadas por nuestra banca electrónica y Ordenes de Transferencias de Fondo para el público en general.

En lo que respecta al producto de Depósitos a Plazo Fijo, la evolución de la cartera de depósitos muestra un comportamiento creciente, debido a las emisiones realizadas por DPF de personas jurídicas, según se muestra a continuación:



Pese al crecimiento consolidado de la cartera de captaciones, ha existido una caída en DPF entre 2022 y 2023, la cual está vinculada a los inconvenientes coyunturales que se presentaron en el Sistema Financiero Nacional en dicho periodo, sin embargo, la recuperación en 2024 refleja un incremento de la confianza del público en el Sistema Financiero y sobre todo en DIACONÍA-FRIF IFD.

El desempeño financiero en Captaciones tanto en DPF's y Cajas de ahorro, en comparación entre los años iniciales, sugiere que las inversiones realizadas por la institución para brindar un servicio más acorde a las tendencias globales, tales como la banca digital, innovación tecnológica, tarjetas de débito, Cajeros Automáticos, etc. han coadyuvado al incremento en la cartera de captaciones entre los periodos analizados.

Para la gestión 2025, se tiene prevista la implementación de un nuevo producto de cuentas de caja de ahorro con características especiales y atractivas para el cliente, además de la implementación de Banca Digital (Banca electrónica y Banca Móvil) para personas jurídicas y la implementación de nuevos canales de atención como ser los Corresponsales No Financieros.

Cuenta Conmigo y Cuenta Conmigo Empleado

Es nuestra caja de ahorro habilitada para todos los clientes externos e internos, la cual solo tiene como requisito la presentación de la fotocopia del documento de identidad.

Cuenta Estrella y Cuenta Estrella Empleado

Es nuestra caja de ahorro habilitada para todos los clientes externos e internos, que paga un mayor interés, sin embargo, posee algunas condiciones particulares para beneficiarse de esta tasa:

Se debe mencionar que este tipo de caja de ahorro puede ser de manejo: individual y mancomunado, teniendo para esta última opción el manejo de manera alterna (operaciones con la presencia de cualquiera de los titulares) y conjunta (operaciones con la presencia de todos los titulares).

DPF DIACONÍA (Persona Jurídica)

El DPF DIACONÍA para Personas Jurídicas está representado mediante anotación en cuenta (desmaterializado) debidamente registrado en la Entidad de Depósito de Valores EDV, tiene como público objetivo las diferentes instituciones para las que se ofrece una tasa de interés atractiva en el mercado.

Los clientes que constituyen un Depósitos a Plazo Fijo podrán mantener sus ahorros de forma segura en una Entidad regulada por ASFI, así como la posibilidad de poder negociarlo en el mercado bursátil o extrabursátil, debido a que todas nuestras emisiones son inscritas en la Bolsa Boliviana de Valores.

La cadena de suministro de la organización

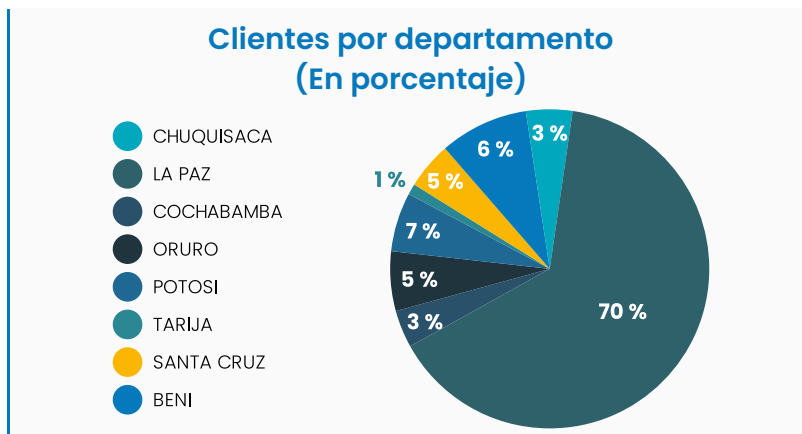
Durante la gestión 2024, Diaconía FRIF-IFD contó con 224 proveedores, cuyas actividades se distribuyen en cuatro categorías principales: Intermediarios, que incluyen distribuidores y agentes que facilitan la adquisición de materiales y componentes necesarios; contratistas y Mayoristas, que compran materiales y componentes en grandes cantidades para revenderlos, ofreciendo acceso a grandes volúmenes de suministros a precios competitivos; y Fabricantes Directos, que producen los materiales, componentes y equipos utilizados directamente en los procesos de la organización.

Las actividades llevadas a cabo por los proveedores en relación con los productos y servicios de la organización abarcan una amplia gama de servicios. Esto incluye la fabricación, la prestación de servicios de consultoría y profesionales, el soporte técnico especializado, así como servicios en áreas diversas como informática y publicidad. Además, se extienden al ámbito de la logística, la construcción y mantenimiento de inmuebles e instalaciones, la publicidad e imprenta, la venta de productos alimenticios y bebidas, la gestión de hoteles y restaurantes, la comercialización de vehículos automóviles y motocicletas, el suministro de insumos de limpieza, la venta de mobiliario de oficina, y la instalación de sistemas de cableado de energía y seguridad.

Clientes y Beneficiarios

Durante la gestión 2024 se atendieron 78.032 clientes de cartera.

La estratificación de clientes por género muestra que el 45% corresponde al género femenino y el 55% al género masculino.



En el marco de las iniciativas de responsabilidad social empresarial, se desarrollaron diversos proyectos orientados a beneficiar a distintos sectores de la sociedad. Estas acciones incluyeron trabajo con comunidades vulnerables, iniciativas medioambientales, actividades con iglesias y la comunidad, así como colaboraciones con funcionarios y socios estratégicos. En total, estas intervenciones alcanzaron a 97 beneficiarios directos, con un total de 31.536 personas beneficiarias reflejando el compromiso institucional con el bienestar social, ambiental y comunitario.

Relaciones comerciales pertinentes

Servicios Financieros

Las actividades de los servicios financieros se iniciaron el año 2008, con el objeto de brindar servicios financieros complementarios a la población en general. El fuerte compromiso y vocación de servicios de Diaconía FRIF-IFD, permite en la Gestión 2024 mantener una amplia lista de servicios financieros complementarios ofertados al consumidor financiero.

En este marco, los servicios implementados en gestiones anteriores se han mantenido, especialmente las cobranzas de los servicios básicos, gracias a la confianza de los clientes de Diaconía FRIF – IFD.

Asimismo, el producto “Cuenta Comunal” que es una cuenta de caja de ahorros destinada para la administración del Fondo Común de las Asociaciones de Hecho que operan bajo la tecnología de Banca Comunal, incrementando de manera sustancial los saldos de las obligaciones con el público en ahorros.

Durante la gestión 2024, se ha dado continuidad a las operaciones con el producto para Banca Comunal con nuevos desembolsos y clientes. Cabe destacar que en la gestión 2021 se autorizó la inscripción de Depósitos a Plazo Fijo (emitidos y por emitir) en la Bolsa Boliviana de Valores, que habilita a Diaconía FRIF-IFD, realizando emisiones para clientes jurídicos y naturales.

Seguros

Los productos de seguros tienen una función social muy importante, su contribución a la sociedad se ve en la estabilidad que proporcionan para el funcionamiento del país, que a través de estos se promueve el ahorro, la cultura de prevención y se salvaguarda la economía de las personas y asimismo de las familias.

Diaconía FRIF-IFD, en aras de su compromiso social, ha ampliado su oferta más allá del seguro de desgravamen, el cual cubre el riesgo crediticio en caso de fallecimiento de los deudores. En línea de nuestros valores, nuestro compromiso social y nuestro enfoque en la protección integral, hemos incorporado seguros de vida, salud, protección de tarjetas de débito y garantías. Estas pólizas altamente demandadas, fortalecen la seguridad financiera de nuestros clientes y contribuyen al bienestar de la población.

GOBIERNO CORPORATIVO

(Contenido 2-9)

Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición

Estructura de Gobierno Corporativo

Acorde con los principios para un buen Gobierno Corporativo enunciados por la ASFI en la RNSF, en Diaconía FRIF-IFD se ha establecido una estructura organizativa que refleja una clara segregación de responsabilidades y funciones, acorde al tamaño y complejidad de las operaciones que realiza.

En ese entendido, se tienen establecidos los siguientes órganos de gobierno:

1. Representantes de Capital Fundacional
2. Directorio
3. Alta Gerencia (que está conformada por el Gerente General, Gerentes de Área e instancias equivalentes y Subgerentes).
4. Organismos de Control y Fiscalización Interna
5. Comité de Ética

Adicionalmente a dichos órganos, y de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la entidad cuenta con Comités organizados por el Directorio que coadyuvan en la gestión y control institucional.

Los organismos de control de la Entidad estarán conformados por el o los fiscalizadores internos, el Comité de Auditoría, la Unidad de Auditoría interna y la Unidad de Cumplimiento.

Miembros Representantes de Capital Fundacional

N°	Nombre	Cargo	Fecha de ingreso
1	JAVIER ALCIDES AYOROA VERA	REPRE. CAPITAL FUNDACIONAL	13/1/2021
2	ARNT H. JERPSTAD	REPRE. CAPITAL FUNDACIONAL	14/12/2023
3	NILS ATLE KROKEIDE	REPRE. CAPITAL FUNDACIONAL	16/9/2016
4	EDGAR GILBERTO BAREA ALTAMIRANO	REPRE. CAPITAL FUNDACIONAL	1/4/2021
5	RAUL TITO MIRANDA GOYTIA	REPRE. CAPITAL FUNDACIONAL	1/4/2021

Miembros del Directorio:

N°	Nombre	Cargo	Fecha de ingreso
1	JAVIER ALCIDES AYOROA VERA	DIRECTOR - PRESIDENTE	7/9/2016
2	FERNANDO ALVARO MORATO HEREDIA	DIRECTOR - VICEPRESIDENTE	1/6/2017
3	TANIA PAOLA CASAS MENDOZA	DIRECTOR - SECRETARIA	1/4/2021
4	KATYA SUSANA JACQUELINE COLLAO GRANDI	DIRECTOR - VOCAL	4/4/2018
5	XENIA IVONNE RUIZ MONTERO	DIRECTOR - VOCAL	7/9/2016
6	MIRKO RAFAEL PARRAGA ANDRADE	DIRECTOR - VOCAL	7/9/2016
7	CARLOS MARCELO DIAZ QUEVEDO	DIRECTOR - VOCAL	24/3/2022
8	GUILLERMO W. SANCHEZ VELASCO	SUPLENTE	24/03/202
9	RAÚL TITO MIRANDA GOYTIA	FISCALIZADOR INTERNO	1/4/2023

El 33.3% de los miembros titulares del Directorio son mujeres. Promovemos la participación de directores independientes con una formación y trayectoria intachables, quienes aportan una visión externa y crítica oportuna. Definimos a un director independiente como una persona seleccionada por su prestigio profesional e independencia económica, que no ha tenido ninguna vinculación con la empresa, su administración, su grupo económico o sus accionistas principales en los tres años previos a su designación.

I POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO

(Contenido 2-27)

Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas

En la gestión 2024, Diaconía FRIF- IFD realizó los siguientes pagos derivados de sanciones impuestas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a la Institución de acuerdo al siguiente detalle:

- Monto de sanciones pagadas: 26.132,86 Bs.
- Número de sanciones pagadas: 7
- Número de sanciones no monetarias: 0

**NUESTRO
ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD**

4



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(Contenido 3-1, Contenido 3-2)

Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales

La materialidad es un análisis que permitió identificar los temas relevantes para nuestra gestión de sostenibilidad 2024 basándonos en una evaluación de impactos económicos, ambientales y sociales. Los pasos del proceso de materialidad en la gestión 2023 también nos permitió identificar la importancia de los temas materiales y su influencia en las decisiones, preocupaciones, inquietudes y expectativas, de nuestros grupos de interés que para nuestro Informe de Sostenibilidad 2024 estaban representados por la alta gerencia.



Para determinar el enfoque de sostenibilidad y el contenido estratégico del informe de sostenibilidad 2024, hemos realizado conforme a nuestra explicación (Actualización GRI 2-4) una revisión de la materialidad implementando los siguientes pasos descritos a continuación y conforme a nuestra explicación (Actualización GRI 2-4).

Revisión de la Materialidad gestión 2024

La materialidad en Diaconía IFD es un proceso dinámico. Por ello la revisamos periódicamente y de forma anual la evaluamos para reflejar los cambios de condiciones, de expectativas de las partes interesadas y de tendencias de contexto de sostenibilidad.

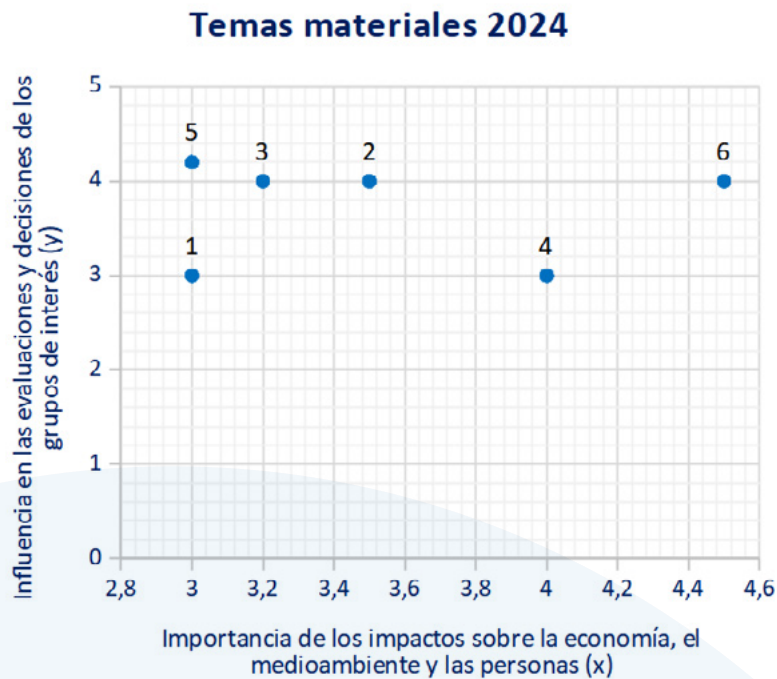
Las opiniones y expectativas de las partes interesadas y sus representantes pueden cambiar debido a diversos factores, entre ellos mejor comprensión de los componentes que determinan la materialidad y mayor comprensión de los impactos identificados/evaluados en la gestión anterior.

El compromiso anual con el contexto de sostenibilidad nos ayuda a comprender estos cambios para actualizar nuestra materialidad. Por ello y a partir de nuestra Lista de Temas Materiales de la gestión 2023 y nuestros compromisos asumidos, implementamos en el año 2024 una revisión siguiendo los siguientes pasos, que fueron documentados en la Ficha de Diálogo III, que dará continuidad al proceso de materialidad de la gestión anterior.

Pasos de la revisión de los temas materiales GRI 3-2

- 1** Revisión de nuestro cumplimiento de compromisos asumidos según lista de temas materiales GRI 3-2 gestión 2023.
- 2** Identificación de los temas materiales para precisión o en su caso eliminación.
- 3** Identificación de los nuevos temas materiales a ser complementados con determinación de impactos y evaluación de influencia e importancia.
- 4** Visualización de los resultados de la revisión en la matriz de evaluación de temas materiales y la lista de temas materiales GRI 3-2 b) para el Informe de Sostenibilidad 2024.

A continuación, se exponen los resultados de la revisión en la matriz de evaluación de temas materiales para el presente Informe de Sostenibilidad 2024, según importancia y niveles/escala según requerimientos GRI 3-3 para una gestión diferenciada de los impactos en lo económico, medio ambiente y personas.



Los cambios y actualizaciones quedan integrados en la siguiente Lista de Temas Materiales de temas materiales que además integran los resultados de nuestra revisión en los referido a los compromisos asumidos y su cumplimiento.

N°	Lista de Temas Materiales GRI 3-2 (Reporte de Sostenibilidad anterior)	Componente de Gestión GRI 3-3 preexistente gestión 2023	Compromiso asumido GRI 3-3 a ser trabajado en la gestión 2024	Avance			Impacto	Real	Potencial	Negativo	Positivo
				Inicio	Avance	Implementado					
1	Proveedores GRI 204-1	Política de Proveedores, Manual de Procedimiento, Guías de Contratación, Política RSE	Política de Sostenibilidad	x			Gestión 2023: Reducción de las condiciones contractuales que puedan afectar negativamente a nuestros proveedores y su gestión económica.	x			x
2	Consumo de energía GRI 302-1	Política RSE, Política Ambiental, Plan de Acción Medioambiental para reducción de Huella	Línea Estratégica (Diversificación de Matriz Energética) dentro dentro del PEI 2025-2029			x	Gestión 2023: Reducción del consumo de energía nacional per cápita por día y por trabajador, con el objetivo de disminuir nuestra huella ambiental, gestionada a partir de las emisiones (Alcance 2).	x		x	
3	Gestión de Residuos GRI 303-1	Política RSE, Política Ambiental, Plan de Acción Medioambiental para reducción de Huella Ambiental, Proyecto de Gestión de Residuos	Línea Estratégica (Papel) dentro de una PEI 2025-2029			x	Gestión 2023: Optimizar la gestión de residuos en la Oficina Central para reducir significativamente nuestra huella de carbono institucional.	x			x
4	Empleados 2-7, 401-1	Políticas de Contratación, Política de RSE	Política de Sostenibilidad	x			Gestión 2023: Fortalecer los procesos de contratación para impulsar la inclusión de la mujer.	x			x
5	Capacitación 404-1, 2, 3	Plan de Capacitación, Plan de RSE Sensibilización	Política de Sostenibilidad		x		Gestión 2023: Fortalecimiento de la formación y capacitación diferenciada en el contexto de sostenibilidad.	x			x
6	Resiliencia en la comunidad 413-1 ai	Programa Desarrollarse	Política de Sostenibilidad y conceptualización de un programa de impacto		x		Gestión 2023: Mejora de las condiciones socioeconómicas de jóvenes en situación de vulnerabilidad.	x			x

NUESTRA GESTIÓN
ECONÓMICA

5



PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO

(Estándar 204 (2016), Contenido 204-1)

Estándar 204 (2016): Prácticas de abastecimiento

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

- a) Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos, que tiene el desempeño económico de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.

Como institución financiera de desarrollo, nuestra misión es contribuir al progreso integral de nuestros clientes y fomentar la inclusión de la población vulnerable mediante soluciones financieras integrales en áreas urbanas y rurales.

En cuanto a los impactos del desempeño económico de la organización, se estimula la economía local al priorizar la compra de bienes de producción nacional, creando empleo y fomentando el desarrollo de proveedores locales.

En el ámbito medioambiental, la preferencia por proveedores del mercado formal fomenta prácticas sostenibles, ya que estos proveedores suelen cumplir con normativas ambientales.

Diaconía FRIF-IFD promueve activamente relaciones comerciales justas y equitativas, lo que se traduce en una mejora de las condiciones laborales en toda la cadena de suministro y en el apoyo al respeto de los derechos humanos. Como parte de nuestras prácticas de adquisición, mantenemos procedimientos que verifican el estado legal de los proveedores y contamos con un sistema que previene y mitiga cualquier proveedor con antecedentes negativos. En caso de detectarse, procedemos a dar de baja a dichos proveedores.

- b) Indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales.

La institución no está directamente vinculada a impactos negativos a través de sus actividades o relaciones comerciales. Sin embargo, se puede identificar como un impacto potencial negativo la falta de políticas que reduzcan las condiciones contractuales que puedan afectar negativamente a nuestros proveedores y su gestión económica.

- c) Describir sus políticas o compromisos en relación al desempeño económico de la organización.

En línea con esta misión, nuestra política para la adquisición de bienes y servicios refleja nuestro compromiso con la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de las normativas vigentes, como el Código Tributario y el Código de Comercio. Esta política se basa en principios como la mayordomía y el cumplimiento de las disposiciones legales, y establece condiciones para la contratación de bienes y servicios, asegurando el uso adecuado de los recursos económicos y la gestión transparente de los procesos de adquisición. Además, aborda de manera ética y transparente los conflictos de intereses y se revisa y actualiza periódicamente para mantener su relevancia y efectividad.

Con base en los avances alcanzados y en cumplimiento con los requerimientos de gestión establecidos por GRI 3-3, asumimos el compromiso de desarrollar una política de sostenibilidad alineada con los resultados del análisis de materialidad y la identificación de impactos relevantes.

Esto nos permitirá:

Atender inicialmente las posibles omisiones señaladas en el apartado c. de GRI 3-3, referidas a la definición de políticas relativas a los temas materiales e impactos identificados.

Progresar paulatinamente en la implementación de acciones que respondan a los requisitos de los apartados d., e. y f. de GRI 3-3, relativos a las medidas de gestión, la evaluación de su eficacia y la participación de los grupos de interés.

Realizar un diagnóstico de vulnerabilidades en el grupo subcontratado del servicio de limpieza, a fin de identificar riesgos y oportunidades de mejora para fortalecer la gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales

- d) El porcentaje del presupuesto de abastecimiento para las ubicaciones de operación significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (*) (como el porcentaje de productos y servicios que se compra en el ámbito local).

En el año 2023, Diaconía FRIF-IFD efectuó pagos a proveedores por un monto total de 4.828.401 dólares para la adquisición de diversos bienes y servicios. De este total, el 99.63% proviene de proveedores nacionales, mientras que el restante 0.037% corresponde a proveedores internacionales. Este dato resalta la prioridad dada a la contratación de proveedores locales, lo que refleja un compromiso significativo con la economía nacional.

- b) La definición geográfica de "local" de la organización.

Para Diaconía FRIF-IFD, "local" se define como cualquier proveedor que opera dentro del territorio nacional, es decir, dentro de las fronteras del país. Esta definición incluye a proveedores ubicados en diversas comunidades y regiones del país, sin hacer pagos internacionales a estos proveedores.

c) La definición utilizada para “ubicaciones de operación significativas”.

Diaconía FRIF-IFD considera “ubicaciones de operación significativas” a todas las áreas del país donde tiene presencia y realiza actividades comerciales sustanciales. Estas ubicaciones son clave para nuestras operaciones y contribuyen de manera importante a nuestro desempeño económico y social.

(*) Proveedores locales: Organización o persona que proporciona un producto o servicio a la organización reportante y que opera en el mismo mercado geográfico que la empresa (es decir, no se hacen pagos internacionales a un proveedor local).

**NUESTRA GESTIÓN
AMBIENTAL**

6



IGESTIÓN DE LA ENERGÍA

(Estándar 302 (2016), Contenido 302-1)

Estándar 302 (2016): Energía

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

- a) Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos, que tiene el desempeño económico de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.

En cuanto a la gestión de energía, se ha identificado un impacto real negativo debido a la incrementación del consumo de energía per cápita por día y por trabajador. Este dato se obtuvo a través de la medición de la huella de carbono institucional, lo que refleja el compromiso de Diaconía FRIF-IFD con la sostenibilidad ambiental.

- b) Indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales.

La institución no genera impactos negativos directos; sin embargo, la diversidad de sus actividades implica el consumo de recursos como papel, combustibles y energía, los cuales son monitoreados a través de la medición anual de la huella de carbono institucional. Esta evaluación cuantitativa permite identificar fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y orientar la adopción de medidas concretas para reducir su impacto ambiental.

Aunque Diaconía FRIF-IFD utiliza energía eléctrica, cuyo consumo está asociado a emisiones de carbono, ha implementado una estrategia ambiental destinada a mitigar estos efectos. En el marco de la gestión, la institución además trabajó en la exploración de opciones para diversificar su matriz energética, iniciativa que se considera dentro del plan de gestión para el año 2025.

El enfoque integral que aplica la institución a través de la medición y mitigación de su huella de carbono contribuye a una gestión ambiental responsable y a la reducción sistemática de sus emisiones, alineándose con las mejores prácticas y estándares internacionales para el cálculo y manejo de huellas de carbono institucionales.

- c) Describir sus políticas o compromisos en relación al desempeño económico de la organización.

Diaconía FRIF-IFD tiene una serie de políticas y compromisos relacionados con su desempeño económico. Destacan la "Política para Responsabilidad Social Diaconal" y la "Política para Gestión Ambiental Institucional", las cuales establecen directrices y normativas para la gestión ambiental y social de la organización. Además, cuenta con un Plan de Acción Medioambiental interno para la reducción de la huella de carbono.

Durante la gestión 2024, con el objetivo de promover la reducción del consumo energético y avanzar hacia una matriz energética más sostenible, se impulsó el proyecto para la instalación de paneles solares en la institución. Este proceso incluyó la coordinación con las áreas responsables, así como la búsqueda, de proveedores adecuados para la implementación de soluciones renovables.

La iniciativa forma parte de una estrategia integral destinada a diversificar la matriz energética, adoptando fuentes renovables como medio para mitigar los impactos negativos asociados al consumo de energía convencional.

Para fortalecer estas acciones, la organización mantiene campañas de concientización y fomenta prácticas sostenibles entre sus colaboradores, sensibilizándolos sobre la importancia de optimizar el uso energético y facilitando así la detección y corrección de hábitos ineficientes.

Con base en estos avances y en cumplimiento de los componentes de gestión requeridos por GRI 3-3, nos comprometemos a definir y formalizar una política de sostenibilidad alineada con los resultados del análisis de materialidad e impacto. Esta política y acciones nos permitirá atender inicialmente las omisiones identificadas en el apartado c. de GRI 3-3, relacionadas con la definición de políticas para temas materiales e impactos, y avanzar progresivamente en la aplicación de las medidas correspondientes a los apartados d., e. y f. del estándar.

Asimismo, se considerará la implementación de iniciativas específicas, entre ellas la instalación de paneles solares, que contribuyen a la diversificación de la matriz energética y a la reducción de impactos ambientales.

Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización

El consumo de energía dentro de nuestra organización abarca una variedad de fuentes y tipos de combustibles. Durante el período especificado, nuestro consumo total de combustibles alcanzó los 6.051,19 GJ. Este consumo incluye gas natural (GN) con un total de 310,58 GJ, gas licuado de petróleo (GLP) con 206,27 GJ, y gasolina con una cantidad significativa de 5.534,33 GJ.

Consumo total de combustibles	
Tipo de combustible	GJ
GN	310,58
GLP	206,27
Gasolina	5.534,33
Total	6.051,19

Fuente: Elaboración propia en base a los registros de consumo de Diaconía FRIF-IFD 2024

Dentro del contexto de Diaconía FRIF-IFD, el consumo eléctrico se sitúa en 1.609,89 megavatios-hora (MWh). Esta cifra representa la cantidad de electricidad utilizada por la institución durante el periodo específico, lo que subraya su compromiso con la gestión responsable de los recursos energéticos en sus operaciones. Los cálculos se basan en los registros de consumo de energía de Diaconía FRIF IFD para el año 2024. Para calcular las emisiones directas, se utilizan datos específicos de extracción de combustibles junto con factores de emisión estándar. Respecto a las emisiones indirectas, se emplean datos de consumo de energía eléctrica y papel, aplicando los factores de emisión correspondientes. Estas estimaciones se realizan bajo supuestos que incluyen relaciones estándar de emisión y factores de conversión de unidades.

GESTIÓN DE RESIDUOS

(Estándar 306 (2020), Contenido 306-3)

Estándar 306 (2020): Residuos

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

- a) Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos, que tiene el desempeño económico de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.

Los impactos reales y potenciales del desempeño económico de Diaconía sobre la economía, el medio ambiente y las personas incluyen aspectos positivos y negativos. Positivamente, las medidas estratégicas implementadas para la gestión de residuos, como la promoción de la reutilización y el reciclaje de papel, así como la gestión de residuos, contribuyen a su reducción y fomentan prácticas ambientalmente responsables. Esto puede conducir a una disminución del impacto ambiental y a la promoción de una cultura de sostenibilidad dentro de la organización. Sin embargo, los impactos negativos potenciales podrían surgir si estas medidas no se implementan de manera efectiva, lo que podría resultar en un aumento de los residuos generados y un mayor impacto ambiental.

- b) Indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales.

Diaconía FRIF-IFD no está directamente relacionada con un impacto negativo a través de sus actividades o relaciones comerciales. Sin embargo, las prácticas de gestión de residuos podrían potencialmente tener efectos adversos si no se implementan de manera adecuada y responsable.

- c) Describir sus políticas o compromisos en relación al desempeño económico de la organización.

Las políticas y compromisos de Diaconía FRIF-IFD respecto a su desempeño económico engloban tanto su Política para Gestión Ambiental como su Política de Responsabilidad Social Diaconal. Estas políticas se centran en la implementación de medidas efectivas para gestionar los impactos ambientales y sociales derivados de sus operaciones.

Diaconía FRIF-IFD ha adoptado diversas medidas para gestionar su desempeño económico y los impactos asociados. Esto incluye la implementación de medidas preventivas y de mitigación para abordar los impactos negativos potenciales de la generación de residuos, así como la colaboración con otras instituciones para mejorar la gestión de residuos en sus operaciones.

Para evaluar la efectividad de estas medidas, Diaconía FRIF-IFD emplea procesos de monitoreo continuo y establece metas, objetivos e indicadores para medir el progreso. Además, este enfoque se integra en el plan de acción de Huella de Carbono de la organización.

A partir de nuestros avances y para cumplimiento de los componentes de gestión requeridos por GRI 3-3 nos comprometemos a definir una política de sostenibilidad conforme a los resultados del análisis de la materialidad y del impacto. De esta forma daremos respuesta en una primera instancia a las omisiones de GRI 3-3 c. y progresivamente a los consiguientes d., e. y f.¹

¹ GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales): c. políticas para el tema material y el impacto d. medidas para gestionar el tema material y los impactos, e. eficacia de las medidas, d. participación en las medidas de grupos de interés y su efectividad.

Contenido 306-3: Residuos generados

Durante el período indicado, el peso total de residuos generados alcanzó las 43,23 toneladas métricas, calculadas principalmente en función del consumo de papel en las operaciones de Diaconía FRIF-IFD. Este cálculo se basó en el registro del número de paquetes de papel de 500 hojas consignados en los libros contables, considerando el gramaje correspondiente. Es importante destacar que, hasta la fecha, no se cuentan con datos sobre otros tipos de residuos generados durante este periodo.

En el año 2024, Diaconía FRIF-IFD avanzó en la primera fase del programa de Gestión de Residuos, desarrollado en colaboración con la plataforma Kiosko Verde de la Cámara Nacional de Industrias. Desde enero se implementó un programa interno de gestión de residuos en la Oficina Central, coordinado con la Subgerencia Nacional de Administración. Este programa se llevó a cabo en estrecha colaboración con el personal de limpieza, asegurando la correcta clasificación y manejo de los residuos generados.

NUESTRA GESTIÓN
SOCIAL

7



Como parte de esta iniciativa integral, se instalaron contenedores diferenciados para la separación de papel y botellas PET, junto con un sistema adecuado de almacenamiento para los distintos tipos de residuos. Gracias a estas acciones, se logró reciclar un total de 949.50 kilogramos de materiales reciclables durante el año.

Además, la institución asume el compromiso de ampliar la gestión y monitoreo a otros tipos de residuos, con el fin de fortalecer la estrategia integral de manejo sostenible y minimizar el impacto ambiental en todas sus operaciones.

GESTIÓN DE TALENTO

(Estándar 401 (2016), Contenido 401-1, Contenido 401-3, Contenido 2-7)

Estándar 401 (2016): Empleo

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

- a) Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos, que tiene el desempeño económico de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.

El desempeño económico de Diaconía FRIF-IFD tiene un impacto significativo en la empleabilidad y el bienestar de las personas. De manera positiva, contribuye a la creación de empleo directo e indirecto a través de sus operaciones lo que fortalece la economía local y brinda oportunidades laborales a la comunidad. Además, al invertir en el desarrollo del talento humano y promover actividades de capacitación y formación integral, la organización mejora las habilidades y la empleabilidad de los individuos, facilitando su inserción en el mercado laboral y su desarrollo profesional.

- b) Indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales.

Diaconía FRIF-IFD se esfuerza por minimizar cualquier impacto negativo derivado de sus actividades y relaciones comerciales. Sin embargo, es importante reconocer que también podría haber efectos adversos en la empleabilidad, especialmente en términos de desigualdades en las contrataciones. Por lo tanto, existe una oportunidad significativa para Diaconía FRIF-IFD de mejorar en este aspecto y abordar estas desigualdades.

- c) Describir sus políticas o compromisos en relación al desempeño económico de la organización.

Nuestra política de Búsqueda y Selección de Talento Humano se centra en la equidad y la diversidad, garantizando igualdad de oportunidades para todos los candidatos. Nos comprometemos a promover un proceso de selección transparente y basado en el mérito, donde se evalúen las habilidades, competencias y experiencia de manera objetiva, sin discriminación por motivos de género, edad, origen étnico, orientación sexual, o cualquier otra característica protegida por la ley.

Nuestros compromisos abarcan la integración de aspectos que fomentan la igualdad de oportunidades en políticas relacionadas con áreas como la contratación y el desarrollo del talento humano

Implementaremos metas a largo plazo para evaluar nuestro avance y estamos atentos a las tendencias emergentes para ajustar nuestras políticas según sea necesario.

A partir de nuestros avances y para cumplimiento de los componentes de gestión requeridos por GRI 3-3 nos comprometemos a definir una política de sostenibilidad conforme a los resultados del análisis de la materialidad y del impacto. De esta forma daremos respuesta en una primera instancia a las omisiones de GRI 3-3 c. y progresivamente a los consiguientes d, e. y f.²

Contenido 2-7: Empleados

- a) Indicar el número total de empleados, y desglosarlo por género y región;

La información reportada contempla los grupos etario, género y departamento en números enteros.

La mayor cantidad de empleados son del departamento de La Paz, principal nicho de mercado de la institución. Asimismo, incluye la oficina central ubicada en la ciudad de El Alto.

El número total de funcionarios para el periodo en objeto es de: 1051

Desglose por Genero	
Masculino	584
Femenino	467
Total	1.051

2. GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales): c. políticas para el tema material y el impacto d. medidas para gestionar el tema material y los impactos, e. eficacia de las medidas, d. participación en las medidas de grupos de interés y su efectividad.

Desglose por Grupo Etario	
Entre 18 a 30	270
Entre 31 a 40	478
Entre 41 a 50	241
mayor a 50	62
Total	1.051

Desglose por departamento	
Beni:	50
Cochabamba:	25
La Paz:	550
Oficina Nacional:	222
Oruro:	61
Pando:	0
Potosí:	35
Santa Cruz:	71
Sucre:	27
Tarija:	10
Total de empleados	1.051

Contenido 401-I: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

Para la gestión 2024 Diaconía FRIF-IFD tuvo 217 contrataciones de las cuales

Desglose por Genero	
Masculino	117
Femenino	100
Total	217

Desglose por Grupo Etario	
Entre 18 a 30	113
Entre 31 a 40	71
Entre 41 a 50	29
mayor a 50	4
Total	217

Desglose por departamento	
Beni:	6
Cochabamba:	9
La Paz:	137
Oruro:	11

Pando:	0
Potosí:	4
Santa Cruz:	38
Sucre:	8
Tarija:	4
Total de empleados	217

Para la gestión 2024, Diaconía FRIF-IFD presenta los siguientes datos relativos a la rotación de personal.

Desglose por Genero	
Masculino	15%
Femenino	14%

Desglose por Grupo Etario	
Entre 18 a 30	17%
Entre 31 a 40	16%
Entre 41 a 50	11%
mayor a 50	11%

Desglose por departamento	
Beni:	2%
Cochabamba:	48%
La Paz:	13%
Oruro:	15%
Pando:	0%
Potosí:	11%
Santa Cruz:	18%
Sucre:	30%
Tarija:	50%

CAPACITACIÓN A COLABORADORES

(Estándar 404 (2016), Contenido 404-1, Contenido 404-2, Contenido 404-3)

Estándar 404 (2016): Formación y educación

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

- a) Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos, que tiene el desempeño económico de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos

Como Diaconía FRIF-IFD, somos plenamente conscientes del profundo impacto que nuestro desempeño económico ejerce sobre nuestra estrategia de formación y educación institucional. Reconocemos que la implementación de programas de capacitación y formación, especialmente en temas relacionados con la sostenibilidad, es esencial para fortalecer las habilidades y competencias de nuestros empleados. Estas habilidades no solo influyen en el funcionamiento interno de la organización, sino que también tienen repercusiones en la economía, el medioambiente y la comunidad en general.

- b) Indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales.

Como institución, no estamos directamente vinculados a un impacto negativo a través de nuestras actividades o relaciones comerciales. Una oportunidad identificada es la inclusión de capacitaciones con un enfoque de sostenibilidad para el personal de la institución.

- c) Describir sus políticas o compromisos en relación al desempeño económico de la organización.

Nuestra política y compromisos en relación al desempeño económico de Diaconía FRIF-IFD se centran en varios aspectos clave. En primer lugar, reconocemos la capacitación del personal como esencial para promover el desarrollo integral de nuestros empleados y, como resultado, el desarrollo de la entidad en su conjunto. Estamos comprometidos a proporcionar oportunidades de capacitación continua que fortalezcan las habilidades y competencias de nuestro equipo, lo que nos permite adaptarnos eficazmente a un entorno laboral en constante cambio y mejorar nuestra eficiencia operativa y competitividad en el mercado. Además, contamos con una Política de Evaluación de Desempeño que nos permite evaluar sistemáticamente el rendimiento de nuestros empleados y brindar retroalimentación constructiva para su desarrollo profesional. Esta política nos ayuda a mantener altos estándares de desempeño y a alinear los objetivos individuales con los objetivos organizacionales, contribuyendo así a nuestro éxito económico a largo plazo.

Para gestionar nuestro desempeño económico y abordar los impactos asociados, asumimos el compromiso de implementar un programa de capacitación en sostenibilidad. Reconocemos la importancia de integrar prácticas sostenibles en nuestras operaciones y este programa proporciona a nuestro personal las herramientas y conocimientos necesarios para identificar oportunidades de mejora y minimizar nuestro impacto negativo

Para monitorear la eficacia de las medidas adoptadas, se establecerá una coordinación estrecha entre las áreas correspondientes y la Subgerencia de Talento Humano.

A partir de los avances logrados y en cumplimiento con los componentes de gestión establecidos por GRI 3-3, nos comprometemos a definir una política de sostenibilidad basada en los resultados del análisis de materialidad e impacto, así como a establecer una ruta de capacitación en sostenibilidad. De esta manera, atenderemos inicialmente las omisiones identificadas en el apartado c. de GRI 3-3 y, de forma progresiva, implementaremos las acciones correspondientes a los apartados d., e. y f.

Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado

Del 100% de horas promedio de capacitación realizadas en la gestión 2024, el 6% fue destinado a personal de categoría estratégica, el 30% fue destinado a personal de categoría táctica y el 64% fue destinado a personal de categoría operativa.

El promedio de horas de formación que los empleados de la organización han recibido durante el periodo objeto del informe se desglosa de la siguiente manera:

Género:

Femenino: 464 horas

Masculino: 464 horas

Categoría Laboral:

Estratégico: Promedio de 29 horas por empleado

Operativo: Promedio de 139 horas por empleado

Táctico: Promedio de 296 horas por empleado

Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición

Durante la gestión 2024, se implementó una estrategia integral de formación con el objetivo de fortalecer las competencias del personal y garantizar un desempeño eficiente alineado con las necesidades de Diaconía FRIF-IFD. Estos programas fueron diseñados para abordar distintos aspectos del desarrollo de personal, ofreciendo un enfoque estructurado y adaptado a los requerimientos específicos.

Inducción al cargo: Se brindó un proceso de integración a la institución y al cargo para los nuevos empleados, permitiéndoles conocer sus funciones, responsabilidades y el entorno laboral desde el inicio de su trayectoria en Diaconía FRIF-IFD.

Formación en nuevas competencias: Se impartieron cursos especializados orientados al desarrollo de competencias y conocimiento clave para las funciones actuales y futuras, para el crecimiento profesional.

Actualización normativa interna: Se proporcionó capacitación sobre modificaciones y ajustes en políticas y procedimientos internos, asegurando que el personal esté plenamente informado y cumpla con los lineamientos institucionales establecidos.

Actualización normativa externa: Se llevó a cabo formación sobre regulaciones externas relevantes para las distintas áreas de trabajo, garantizando que los empleados mantengan el cumplimiento normativo y actúen conforme a los marcos regulatorios vigentes.

Otras actividades de formación: Se desarrollaron programas complementarios que respondieron a necesidades específicas, abordando diversas temáticas en función de los requerimientos de las diferentes unidades.

En conjunto, estas iniciativas reflejan un compromiso estratégico con la mejora continua del talento humano, optimizando la capacidad operativa y promoviendo un ambiente de trabajo fundamentado en el conocimiento y la excelencia profesional.

Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

El compromiso con el desarrollo profesional de nuestro equipo se refleja en la participación del 100% de nuestros empleados en la evaluación de desempeño anual, continuado de un plan de acción de formación. Este enfoque garantiza que se acceda a una formación continua, fortaleciendo sus competencias y potenciando su desempeño en sus respectivas funciones.

Por medio de políticas y procedimientos de formación y desarrollo, proporcionamos conocimiento útil para el desempeño de sus funciones que se alinean a la estrategia institucional. Las capacitaciones no solo se enfocan en el desarrollo técnico, sino también considera el desarrollo de competencias blandas y principios institucional que contribuyan a la cultura organizacional basada en la mejora continua.

Este esfuerzo reafirma nuestro compromiso con el talento humano, asegurando que cada funcionario disponga de oportunidades para crecer profesionalmente, contribuyendo así a la competitividad y sostenibilidad de nuestra empresa.

COMUNIDADES LOCALES

(Estándar 413 (2016), Contenido 413-1)

Estándar 413 (2016): Comunidades locales

Contenido 3-3: Gestión de temas materiales

- a) Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos, que tiene el desempeño económico de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.

El programa BumanD tiene como objetivo Formar líderes juveniles que contribuyen a la labor diaconal de sus iglesias, familias, trabajo y sociedad.

Se apoya a jóvenes universitarios de escasos recursos, fortaleciendo su liderazgo a través de tres componentes. El primero es la "Escuela de Líderes" proporciona capacitación y desarrollo de competencias, el segundo son las prácticas preprofesionales que nuestra institución les ofrece para que obtengan experiencia profesional temprana. El tercer componente es cuando los becarios participan en actividades de servicio que promueven el compromiso comunitario. Durante la gestión, 24 becarios de la ciudad de El Alto y La Paz se beneficiaron de este programa. Al finalizar su participación en el programa, se espera que estos jóvenes se conviertan en agentes de transformación en sus iglesias, lugares de trabajo, familias y comunidades.

En cuanto a los impactos económicos, medioambientales y sociales, existen tanto efectos positivos como potenciales. Por un lado, el programa contribuye al desarrollo económico al proporcionar oportunidades educativas y de desarrollo profesional a jóvenes de bajos recursos, potenciando así su capacidad y competencias para acceder a mejores oportunidades de empleos y contribuir al crecimiento económico de sus comunidades. Además, al promover el liderazgo y el compromiso, el programa tiene impactos positivos en el tejido social y la cohesión comunitaria.

- b) Indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales.

La institución respecto al tema material, no está vinculada a ningún impacto negativo.

- c) Describir sus políticas o compromisos en relación al desempeño económico de la organización.

Diaconía FRIF-IFD, como institución con principios cristianos, tiene firmes compromisos sociales que se detallan en su Política de Responsabilidad Social Diaconal.

A partir de nuestros avances y para cumplir con los componentes de gestión requeridos por GRI 3-3, nos comprometemos a definir una política de sostenibilidad alineada con los resultados del análisis de materialidad e impacto, así como a conceptualizar un programa integral de sostenibilidad. Esta política incluirá la estructuración de una ruta de capacitación que fortalezca las competencias en sostenibilidad dentro de la organización.

De esta forma, daremos respuesta inicial a las omisiones identificadas en el apartado c. de GRI 3-3, relativo a la definición de políticas para temas materiales e impactos, y avanzaremos progresivamente en la implementación de las acciones correspondientes a los apartados d., e. y f. del estándar, asegurando una gestión integral y efectiva de los temas materiales.

Contenido 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

El programa BumanD recibe un apoyo que representa el 16% del presupuesto que la organización destina a sus contribuciones.

El programa BD (Becarios Universitarios de Diaconía IFD) está dirigido a jóvenes universitarios cristianos evangélicos en situación de vulnerabilidad económica, con potencial para formarse como líderes diaconales activos en sus comunidades, iglesias y entornos sociales. Este programa busca impactar de manera directa y positiva en las comunidades de los becarios.

Diaconía IFD ejecuta el programa con un enfoque integral que incluye la vinculación estrecha con iglesias locales, familias y universidades, garantizando que los becarios desarrollen iniciativas diaconales en sus lugares de origen. La selección de los becarios considera el respaldo de su comunidad de fe y se realiza mediante un proceso riguroso que asegura su compromiso con los objetivos del programa.

El programa cuenta con objetivos claros y cuantificables, cuyo fin último es formar líderes juveniles capaces de contribuir significativamente a la labor diaconal en sus iglesias y comunidades.

Los componentes fundamentales del programa incluyen:

- La Escuela de Líderes, con un enfoque de servicio, que ofrece formación a través de cursos diseñados para ayudar a los becarios a desenvolverse eficazmente en sus entornos social, laboral, eclesial y comunitario, con una duración usual de entre tres y cuatro años.
- El desarrollo de prácticas preprofesionales, realizadas dentro de la institución bajo la modalidad de mentoría

impartida por colaboradores de Diaconía FRIF-IFD, lo que permite a los jóvenes adquirir experiencia laboral temprana.

- Actividades de servicio, mediante las cuales los becarios proponen y ejecutan iniciativas sociales constantes, fortaleciendo su compromiso comunitario.

La ejecución del programa está respaldada por planes de acción detallados que incluyen una serie de actividades y un riguroso proceso de monitoreo y evaluación, con dos informes semestrales. Los indicadores de avance miden el porcentaje de becarios que cumplen con sus actividades, la implementación de iniciativas, la participación en acciones formativas y los resultados comunitarios.

El programa BumanD reporta su sostenibilidad mediante datos e indicadores claros que evidencian el impacto positivo y el desarrollo a largo plazo en las comunidades involucradas, cumpliendo así con los requerimientos estratégicos y sociales establecidos.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS GRI

8



Declaración de uso	Diaconía FRIF-IFD ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2024 y 31 de diciembre de 2024 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Número de página	Omisión			Nº de referencia del Estándar Sectorial
			Requisitos omisión:	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-1: Detalles organizacionales	9				NA
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7				NA
	Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7				NA
	Contenido 2-4: Actualización de la información	7				NA
	Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10	c	Restricciones de confidencialidad	Este contenido se considera confidencial.	NA
	Contenido 2-7: Empleados	28	b,c,d y e	No disponible	Al momento de la recopilación de información no se encontraba disponible la información	NA
	Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados	-	2-8	No procede	Diaconía FRIF-IFD no cuenta con trabajadores que no sean empleados.	NA
	Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	15	b,c i-vii	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	NA
	Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4		Este contenido es el mensaje de gerencia general		NA
	Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	16	c y d	Restricciones de confidencialidad	Este contenido se considera confidencial.	NA
GRI 3: Temas Materiales	Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	18				NA
	Contenido 3-2: Lista de temas materiales	18				NA
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	21	d,e,f.	Información no disponible	Información para generar en siguientes gestiones	NA
Estándar 204 (2016): Prácticas de Abastecimiento	Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	21				NA

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	24	d,e,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	NA
Estándar 302 (2016): Energía	Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización(*)	24	b, d	No procede	Diaconía FRIF-IFD no consume combustibles procedentes de fuentes renovables. Diaconía FRIF-IFD no vende electricidad, calefacción, vapor o refrigeración.	NA
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	25	d,e,f.			NA
Estándar 306 (20220): Gestión de Residuos	Contenido 306-3: Residuos generados	26				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	28	d,e,f.			NA
Estándar 401 (2016): Empleo	Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	29				NA
	Contenido 401-3: Permiso parental	29	401-3	Información no disponible	No se tiene información disponible Información a ser generada en siguientes gestiones	NA
Formación y educación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	30	d,e,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	NA
Estándar 404 (2016): Formación y educación	Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	30				NA
	Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	31				NA
	Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	31				NA
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32	d,e,f.	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	NA
Estándar 413 (2016): Comunidades locales	Contenido 413-1: Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	32	a.iv.-viii	Información no disponible	Información a ser generada en siguientes gestiones	NA

Esta entidad es supervisada por ASFI

