

## INFORME DE PROGRESO PERÍODO 2009



## Nuestra Empresa

El Grupo Internacional de Finanzas Sociedad Anónima Emisora de Capital Abierto (**Interfisa Financiera S.A.E.C.A.**) es una entidad fundada el 24 de julio de 1978.

El propósito estratégico de la organización se encuentra expresado a través de la Visión, Misión y Valores que son compartidos por todos sus integrantes.



### VISIÓN

“Mantener el liderazgo, proveyendo innovadores productos financieros que respeten las mejores prácticas, ejecutadas por profesionales de excelencia y ofreciendo soluciones de calidad a través de servicios competitivos, con atención personalizada, creando constante valor al accionista y a la comunidad”.

### MISIÓN

“Ofrecer una amplia gama de productos destinados a satisfacer las necesidades financieras y de servicios de clientes, personas, micro empresas y pymes que se encuentran trabajando en todo el país.”

### VALORES

“En Interfisa valoramos la integridad de las personas comprometidas con la Institución manteniendo el liderazgo mediante el trabajo en equipo con calidad y alegría, fomentando la transparencia y excelencia de nuestros servicios.”

Valores:

**Integridad – Liderazgo – Responsabilidad – Disciplina – Respeto – Lealtad – Compromiso – Confianza – Honestidad – Trabajo en Equipo – Transparencia – Calidad – Excelencia – Alegría.**

### NUESTROS OBJETIVOS:

- 1) Brindar a nuestros clientes productos y servicios de alta calidad.
- 2) Desarrollar el clima organizacional que facilite la gestión de la calidad, a través de una capacitación, concientización y promoción continua de los recursos humanos.
- 3) Lograr la adecuada rentabilidad para los accionistas.
- 4) Contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad.

### NUESTRA POLITICA DE CALIDAD

Implica brindar nuestros productos y servicios en forma oportuna y eficiente con las características y modalidades requeridas por nuestros clientes y a un costo equitativo en relación con la mejor calidad posible ofrecida a los mismos, la que será sostenible en el transcurso del tiempo.

## **FILOSOFIA CORPORATIVA**

Orientamos nuestra gestión a la satisfacción de las necesidades del mercado como medio para alcanzar las metas de solvencia, rentabilidad y liquidez monitoreando permanentemente el impacto de las políticas en el mercado y en la competencia.

## **NUESTRA POLITICA DE ETICA**

El propósito de nuestra entidad es dar a los inversionistas y clientes en general un servicio transparente en cuanto a las condiciones y alcances de los mismos, mediante la información y el análisis veraz de todos los requerimientos que puedan realizar en forma objetiva e independiente.

Es esencial que una empresa financiera sea claramente independiente de las presiones externas de inversionistas, clientes y accionistas.

La labor de intermediación financiera demanda una preparación profesional muy sólida, pero sobre todo, requiere de una conducta integra e intachable de sus integrantes, pues dicha labor implica conocer los aspectos empresariales y de gestión, manteniendo la confidencialidad de las operaciones realizadas. Para realizar dicha actividad, requerimos que el trabajo profesional de los integrantes de Interfisa Financiera se apoye en un conjunto de normas de ética que establezcan claramente los principios fundamentales de objetividad, independencia de criterio y manejo confidencial de la información, asegurando la imparcialidad de sus opiniones.

No consideramos meritorio un buen éxito comercial que no venga acompañado de un cumplimiento continuo de los siguientes principios:

- Independencia y transparencia
- Vocación por la verdad
- Calidad en el servicio
- Compromiso con el Paraguay
- Desarrollo del personal
- Responsabilidad con el trabajador
- Espíritu de equipo
- Crecimiento de la empresa

En INTERFISA FINANCIERA las Políticas de Ética se complementan con los procedimientos y políticas generales adecuadas para cumplir con dichos principios.

Todas las personas que se incorporen a la empresa en calidad de integrante, hacen promesa solemne de cumplir fielmente las Políticas de Ética, para lo cual suscriben una carta de compromiso en dicho sentido.

## **FINES DE INTERFISA**

Somos una empresa orientada a los beneficios y el crecimiento continuo de nuestra participación en el mercado.

## **NUESTRA ESTRUCTURA ORGANICA**

La estructura orgánica empresarial se encuentra organizada a través de un Directorio, Gerencia General, Directores de Áreas, Comité Ejecutivo y Gerencias de Áreas y de Productos, y Gerencias de Sucursales distribuidas funcionalmente en las instalaciones de la Casa Matriz y Sucursales.



Contamos con 25 sucursales distribuidas estratégicamente en las zonas de mayor dinamismo económico del Paraguay. Actuamos únicamente en Paraguay en las zonas metropolitanas y rurales.

### **Nuestros Servicios:**



Somos una empresa Nacional proveedora de Servicios Financieros ofrecemos una gama de productos y servicios en la Capital del país y en el interior. Los productos que ofrecemos son: Préstamos personales, préstamos a micros, pequeñas y medianas empresas del área rural y urbana, préstamos corporativos, préstamos a asociaciones, certificado de ahorros (CDA), cambios de moneda, tarjetas de crédito y débito, cajas de ahorros en dólares y en guaraníes, pagos

de salarios, transferencia de dinero, cobros de servicios públicos y privados, Home Banking e Interfisa Club.

### **Nuestros Clientes:**

Por contar con 25 sucursales estratégicamente ubicadas en todo el país, nuestros clientes también están ubicados en la zona de influencia de las sucursales en áreas metropolitanas y rurales. Contamos con 75 mil clientes en todo el país.





Somos una empresa con orientación a las Microfinanzas. En el año 2009 este sector ha demostrado una importante evolución. El sector rural ha tenido un gran protagonismo a través de la tecnología de microcredito que se ha implementado en Interfisa y en todo el sistema financiero. En este contexto económico favorable han surgido nuevos microempresarios en el área urbana y rural generando de esta forma una revitalización y mayor demanda para los créditos.

La cartera de micro finanzas ocupa el 55% del total de la cartera de nuestra empresa, continuando con el objetivo estratégico de desarrollar este segmento de la economía nacional con potencial crecimiento y con la necesidad de formalizarse y bancarizarse.

Interfisa ha invertido en un sistema tecnológico que permite evaluar la situación socio económica de los clientes, complementado por las visitas personalizadas de los profesionales del área de las microfinanzas.

### COMPOSICIÓN DE LA CARTERA

|                     |     |
|---------------------|-----|
| Banca Microfinanzas | 55% |
| Banca Personal      | 30% |
| Banca Empresa       | 15% |



## ***Relaciones Institucionales***

Nuestra empresa posee alianzas estratégicas con diferentes Instituciones y entidades a través de las cuales se canalizan actividades comerciales, sociales y de transferencia de conocimiento.

- Red Global de Microfinanzas del WWB – Women’s World Banking
- BID - Banco Interamericano de Desarrollo
- VISA Internacional
- Mastercard Internacional
- Western Unión
- Pronet S.A.
- Procard S.A.
- Bancard S.A.
- ADEFI - Asociación de Empresas Financieras del Paraguay.
- ADEC- Asociación de Empresarios Cristianos.
- Red de Microfinanzas del Paraguay
- Red del Pacto Global del Paraguay
- DENDE: Desarrollo en Democracia
- World Compliance
- Mix Microfinance Information Exchange



*Es un honor para mí, en nombre del Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A (Interfisa Financiera), presentar el informe de progreso y reafirmar el compromiso de la empresa con los Principios enunciados en el Pacto Global de las Naciones Unidas.*

*Con el objetivo de buscar la mejora continua con nuestro público de interés y con el Pacto Global al cual nos adherimos en el año 2006, hemos realizado acciones y demostrado nuestro firme compromiso de seguir trabajando para el desarrollo económico de trabajadores microempresarios con una clara orientación y apoyo al fortalecimiento a la educación que es uno de los principales derechos de todo ciudadano.*

*Entre las acciones del año 2009 podemos destacar el compromiso con nuestro equipo humano trabajando en el plan de carreras, plan de formación y mejoras salariales para el 30% del plantel, siendo el objetivo para el año entrante extender a la mayor cantidad de los funcionarios.*

*Hemos reafirmado nuestro compromiso con la educación a través del proyecto del reciclado de computadoras, y el apoyo constante a escuelas de escasos recursos con materiales educativos, fortaleciendo nuestro compromiso con los derechos humanos y los estándares laborales. Este año procedimos a la firma de un documento de compromiso con una ONG para inclusión laboral.*

*En el ejercicio 2009 hemos iniciado el proceso de difusión de los principios del pacto a los funcionarios y a nuestro público de interés, a través de comunicaciones por correo electrónico, por publicaciones internas y externas así como a través de la participación de nuestros funcionarios en cursos, talleres y seminarios para conocer a profundidad las implicancias del compromiso asumido con el PACTO GLOBAL y la difusión a todo nuestro público de interés.*

*En el año 2010 las acciones de nuestra empresa estarán orientadas a concienciar nuestros clientes, proveedores y la comunidad en lo que respeta al cuidado del medio ambiente a través de programas relacionados y la difusión interna del programa de inclusión laboral de personas con capacidades diferentes y decididos firmemente a priorizar la inclusión de niños de familias carentes en Educación Escolar Básica, ya que estamos convencidos que esta es la base para la construcción de una sociedad justa, equitativa y más humana.*

*Una vez mas queremos reafirmar el compromiso de INTERFISA FINANCIERA en apoyar los diez principios del PACTO GLOBAL, con el deseo de seguir creciendo en su promoción y principalmente en la implementación a su cadena de valor y en cada uno de los proyectos existentes.*

*Dr. Darío Arce Gutiérrez*

*Vicepresidente Ejecutivo*

### ***Nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial***

En Interfisa entendemos que el fin último de la Responsabilidad Social Empresarial es promover actividades empresariales y acciones sociales que fomenten el bien común y eleven la calidad de vida de sus funcionarios y la comunidad.

Nos orientamos a integrar nuestra gestión diaria con los principios éticos y valores institucionales a fin de alinearnos con los principios del Pacto Global.

Nuestra Visión de RSE se proyecta al largo plazo apuntando, a la educación de la niñez que es la base fundamental el desarrollo humano. Hacemos énfasis, principalmente en acciones que incluyan desarrollo de la educación infantil y de la niñez a sectores carenciados de la sociedad, de tal forma a fomentar una sólida formación cívica, ética y moral para el futuro del país.

A partir de este contexto orientamos acciones concretas que contribuyan con este fin, comprometiéndose a nuestra gente con el desarrollo de las mismas.

En nuestra memoria del año 2008, hemos agregado una sección especial para el área de Responsabilidad Social y la misma se encuentra en nuestra pagina web [www.interfisa.com.py](http://www.interfisa.com.py)





## Nuestro compromiso con los Principios del PACTO GLOBAL

### 1- DERECHOS HUMANOS

**“Los derechos humanos y las libertades fundamentales son patrimonio innato de todos los seres humanos y son conceptos que se refuerzan mutuamente”.** Declaración de Viena Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos, 1993

1. **Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. **Principio 2:** Las empresas deben asegurar de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.

#### **Que significa para Interfisa estos principios:**

Para INTERFISA significa que asumimos el compromiso de apoyar la protección de los derechos humanos, de no ser cómplice de abusos de los derechos humanos con nuestros funcionarios y la cadena de valor .

#### **Objetivos:**

- Apoyar la declaración universal de los DDHH.
- Asegurar de que se cumplan con los principios de los Derechos Humanos.

#### **Sistema de gestiones y apoyo a este principio**

- Realizar un diagnostico para medir el clima organizacional, la expectativa laboral de los funcionarios.
- Incorporar un plan de carreras profesional.
- Contar con un comité de Recursos Humanos y bien estar del personal.
- Contar con una política de contratación de personal que sea inclusiva.
- Elaborar un programa anual de capacitaciones que incluya el mayor % de los empleados.

#### **Acciones realizadas en el Ámbito de los Derechos Humanos:**

- En este sentido la empresa cuenta con código de ética y normas de conducta con respecto a los clientes internos y externos que es difundido durante el plan de inducción realizado a los nuevos funcionarios, el mismo incluye el comportamiento ético, personal y profesional que debe asimilar cada funcionario. Además con la firma del contrato laboral cada funcionario firma un acuse de haber leído todos los documentos y se compromete al cumplimiento de dichas normas.
- Nuestra empresa hoy en día cuenta con un cuadro de funcionarios compuesto mayoritariamente por personas menores de 30 años. Además se insta a la educación universitaria y actualmente contamos con el 60% del plantel de funcionarios con estudios universitarios concluidos.

| <i>Funcionarios</i>   |     |      |
|-----------------------|-----|------|
| Total de funcionarios | 413 | 100% |
| Hombres               | 228 | 55%  |
| Mujeres               | 185 | 45%  |

| <i>Mandos Medios</i> | 30 | 100% |
|----------------------|----|------|
| Hombres              | 7  | 23%  |
| Mujeres              | 23 | 77%  |

| <i>Puestos Ejecutivos</i> | 46 | 100% |
|---------------------------|----|------|
| Hombres                   | 30 | 65%  |
| Mujeres                   | 16 | 35%  |

| <i>Rangos de edades</i> | <i>Hombres</i> | <i>Mujeres</i> |
|-------------------------|----------------|----------------|
| Entre 18 - 20           | 2%             | 10%            |
| Entre 21 - 30           | 54%            | 62%            |
| Entre 31 - 40           | 33%            | 20%            |
| Entre 41 - 50           | 8%             | 8%             |
| Mayores a 51            | 3%             | 0%             |

|                                 |   |      |
|---------------------------------|---|------|
| <i>Funcionarios Extranjeros</i> | 6 | 1,5% |
|---------------------------------|---|------|

#### **Planes de Carrera para Funcionarios:**

En el año 2009 la empresa ha realizado varios planes de carrera y adecuación de puestos de trabajo, ayudando de esta forma a que los mismo estén conforme con los trabajos y los puestos a los cuales están realizando sus tareas.

| <i>Plan de Restructuración salarial</i> |     |      |
|---|-----|------|
| Total de funcionarios                   | 413 | 100% |
| Reestructuración año 2009               | 98  | 24%  |
| Reestructuración año 2010               | 166 | 40%  |

| <i>Adecuación de puestos de trabajo</i> | 413 | 100% |
|---|-----|------|
| Realizado en el 2009                    | 155 | 38%  |

| <i>Plan de carrera</i>   | 413 | 100% |
|--------------------------|-----|------|
| Realizado en el año 2009 | 82  | 20%  |



**1.000 HORAS DE  
CAPACITACIÓN**



## Capacitaciones Internas y Externas



La empresa posee programas de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos garantizando de esta forma que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes /comportamiento de las personas. Estas acciones o capacitaciones están a cargo del Área de Recursos Humanos y del departamento de Calidad, acompañados de cerca por la Gerencia General.

Para todos los funcionarios que soliciten algún tipo de capacitación inherente a sus responsabilidades y funciones, la entidad absorbe el 100% del costo total.

En la empresa existe una constante preocupación por mantener un plantel de funcionarios capacitados acorde a las exigencias del mercado. En el año 2009, un % muy elevado de los funcionarios que ocupan cargo de Front Office fueron capacitados en temas específicos.

### Plan de capacitación

|  |       |      |
|--|-------|------|
| Total de horas de capacitación externa | 400   | 40%  |
| Total de horas de capacitación interna | 600   | 60%  |
| Total de horas en capacitación         | 1.000 | 100% |

## Capacitaciones Externas

Una de las grandes inversiones que hace la empresa es la capacitación a sus funcionarios, para contar con recursos humanos acordes a las exigencias del mercado, y año tras año, va aumentando la cantidad de funcionarios que cuentan con esta oportunidad de ampliar sus horizontes y de esta forma mejorar su desempeño profesional y personal.

## Oportunidades Laborales para Primer Empleo.



**INTERFISA** es una empresa nacional que ofrece oportunidades laborales a muchos paraguayos. En cada nuevo local que habilita, genera empleo a las personas de la ciudad, aportando de esta forma nuevas fuentes de trabajo y riqueza para la ciudad y el país. Las entrevistas laborales son gestionadas a través del departamento de Recursos Humanos con personal capacitado y preparado para atender la oferta laboral.

### Plan de inserción laboral

|                      |     |      |
|----------------------|-----|------|
| Total de entrevistas | 450 | 100% |
| Nuevos ingresos      | 135 | 30%  |



## Acciones Realizadas en el ámbito de los Derechos Humanos relacionados con la EDUCACIÓN:

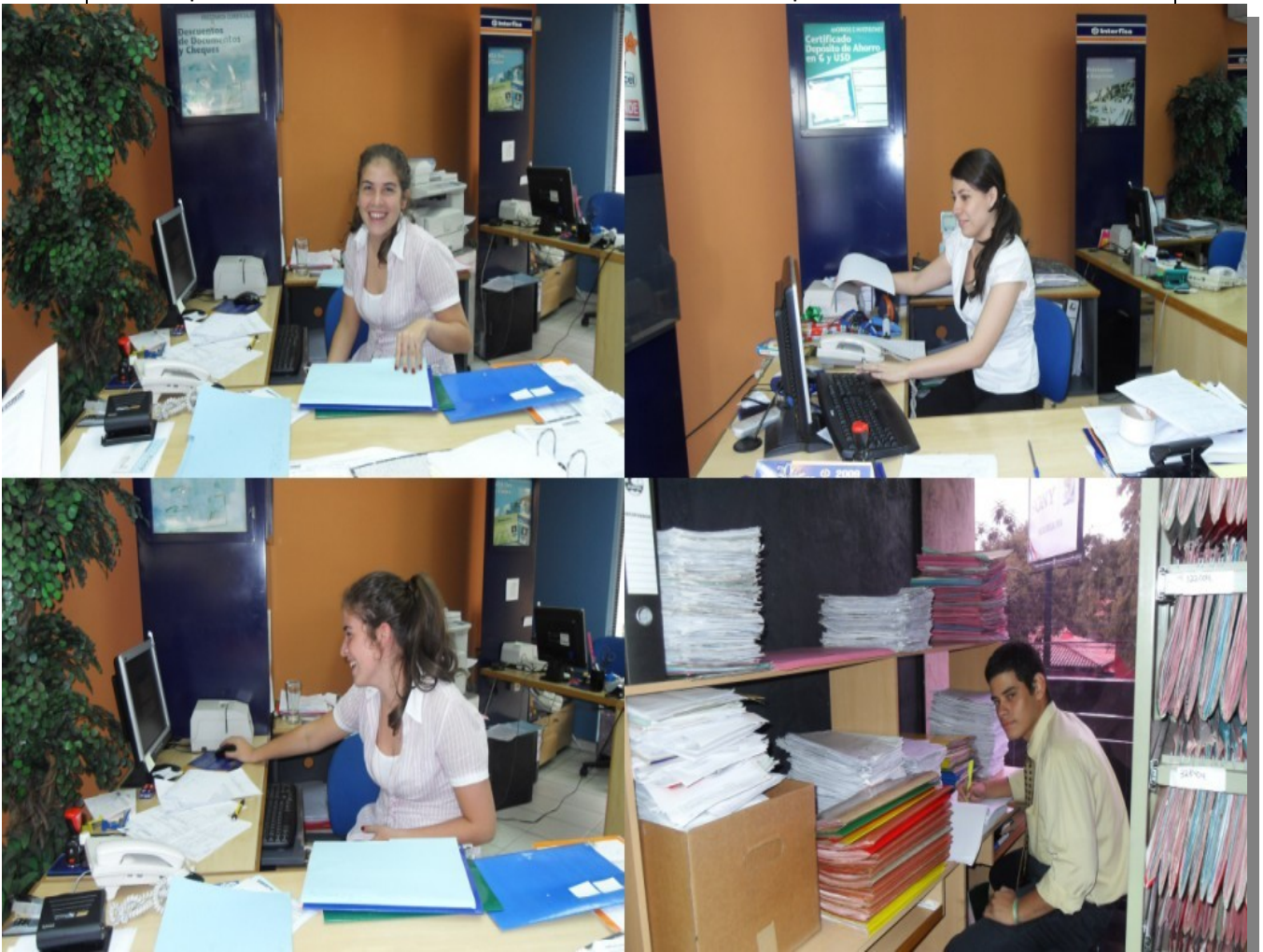
### 1. - Programa de Pasantías Escolares

Contamos con un programa de Pasantía Estudiantil para alumnos de la Secundaria, que capacita y apoya a los jóvenes del nivel técnico de la enseñanza media.

En el año 2008 participaron de este programa, más de 40 jóvenes estudiantes durante los meses de vacaciones escolares, cumpliendo la cantidad de horas requeridas por el MEC. Este año estimamos ofrecer la misma cantidad de vacancias para los jóvenes que participarán en dicho proyecto en las sucursales del área metropolitana y del interior del país. Esta pasantía se realiza desde el mes de noviembre hasta el mes de febrero del año siguiente.

Los pasantes de colegios podrán trabajar y realizar su capacitación medio día en forma opcional. Los tutores y encargados de las capacitaciones, seguimiento, bienestar y seguridad son los gerentes o encargados de la sucursal o departamentos. Al término de su pasantía la Empresa le entrega un Certificado Laboral firmado por RRHH y el Tutor.

Creemos es este un aporte importante a todas las instituciones educativas del país, así como también para el desarrollo de los estudiantes de una visión empresarial.





## 2. - Programa de Modernización Tecnológica en Escuelas de Escasos Recursos.

Con el objetivo de seguir apoyando la reforma del sistema educativo impulsada por el Ministerio de Educación y Cultura, en el año 2009 continuamos con dicho programa beneficiando así a más de 500 niños de escasos recursos que podrán adentrarse en el área informática.

Este mismo proyecto también hace parte de un programa de apoyo y cuidado al medio ambiente, ya que con la utilización de las computadoras, contribuimos no solo a la educación de los niños, sino al cuidado del medio ambiente, al reciclar estas herramientas.



## 3. - Programa de Ayuda a la Comunidad:

Estamos en constante contacto con las comunidades en las cuales contamos con sucursales, es así que el objetivo es estar presentes en todas las conmemoraciones festivas, ayudas y proyectos que puedan fomentar la educación de los niños y la construcción de un país más seguro y humano.

**3.1- Escuela de la Fundación San Roque de Ayuda Integral al Niño:**  
Institución Educativa que ofrece educación a más de 150 niños de escasos recursos. Nuestra empresa ha apoyado económicamente para la reconstrucción del techo.



**3.2 - Festejos por el Día de los Niños:** Para INTERFISA los niños son una prioridad, es así que en todas las sucursales se hace un festejo en este día, para agasajar a tantos niños que no tienen la oportunidad de recibir un regalo. Este año hemos visitado centros de cuidados a niños especiales, casas cunas, escuelas de barrios lejano, para ofrecer una gotita de alegría y esperanza en un día tan especial. Este es un proyecto que año tras año va creciendo.



| Día del niño en las comunidades | 2008 | 2009 |
|---------------------------------|------|------|
| Fundaciones beneficiadas        | 7    | 12   |
| Niños beneficiados              | 500  | 1500 |

**3.3 Proyecto de Pastoral Deportiva y solidaria para niños:** Nuestra empresa apoya el deporte como forma de contribuir a la vida sana. En este contexto, el proyecto deportivo, ayuda a niños y niñas de escasos Recursos del Barrio Bañado, uno de los barrios más pobres de la capital, con un centenar de niños que encuentran a través del deporte una forma de salir de la pobreza, de las calles y de la adicción a las drogas. Este año, más de 100 niños participaron del proyecto llevado a cabo con el objetivo de evangelizar a través del deporte.





**3.4 - Proyecto de Bi Alfabetización:** El Programa Bi Alfabetización es una propuesta educativa de alfabetización bilingüe simultánea en guaraní y castellano, para jóvenes y adultos. Propone, a través del carácter lúdico de sus metodologías, el aprendizaje significativo mediante el cual los participantes aprenden a leer y a escribir su realidad; se atiende el enfoque de género y la revalorización de ser y sentirse persona con el reconocimiento de los derechos humanos inherentes a ella. En el año 2009, 1.500 personas fueron beneficiadas con dicho proyecto que es llevado adelante por la Fundación Cámara De Comercio Paraguayo Americana, en conjunto con el Ministerio de Educación y Cultura y financiado por empresas privadas. Este proyecto desarrollado en los departamentos de Caaguazu, Concepción y San Pedro, ayuda a que mujeres, jóvenes y personas mayores puedan contar con herramientas para su desarrollo personal y profesional.





**3.5 – Programa Interno de Concienciación sobre donación de Sangre:** La empresa apoya el programa ***DONAR SANGRE ES VIVIR*** del Ministerio de Salud, a través de la concienciación de la importancia de la donación de sangre. El proyecto abarcará a todas las sucursales. En las charlas se disipan las dudas sobre la donación y los voluntarios del Ministerio de Salud ofrecen a la empresa la oportunidad de que las donaciones de sangre, se hagan dentro de la empresa, evitando de esta forma que los funcionarios deben acudir a un centro de salud para ello.



### **3.6- Proyecto de Seguridad Ciudadana y Dignificación de los Vendedores**

**Ambulantes:** En este sentido, hemos firmado un convenio con el Ministerio del Interior la Municipalidad y la Asociación de Vendedores Ambulantes de la zona de LOMA PYTA, TRINIDAD y MARIANO ROQUE ALONSO para la dignificación de los vendedores ambulantes.

La necesidad de cohesionar y llevar adelante un Proyecto de Seguridad, en el entendimiento de que los mismos comparten; no solo, un territorio, sino un sentido de comunidad y pertenencia, por el hecho de que poseen intereses, valores e identidades propias que permiten la aplicación de políticas, basadas en la protección de los derechos y libertades y la optimización de los aspectos preventivos, participativos y de la solidaridad. El objetivo principal del proyecto es ofrecer un concepto integrador de seguridad humana, y dejar atrás la pobreza extrema y la exclusión social y empezar a trabajar para que puedan proyectarse al futuro con dignidad y respeto, contando de esta forma con seguridad laboral. Los vendedores ambulantes, hoy denominados informales, son personas en su gran mayoría jefes/as de familia y desplazados, que para generar sus ingresos prestan servicios o venden productos en la vía pública, buscando un refugio frente al desempleo y la falta de inclusión económica. En este sentido nuestra empresa ofrece toda la indumentaria a los más de 300 vendedores ambulantes censados en la Municipalidad y en conjunto con las asociaciones, las comisarias de los barrios afectados el Ministerio del Interior, llevará a cabo programas para la dignificación de los mismos. Además para el año próximo contaremos con el proyecto de capacitación y financiamiento de sus proyectos.



**3.6-Programa de Voluntariado Interno:** Todos los años nuestra empresa participa de la COLECTA NACIONAL DE ALIMENTOS organizada por la Fundación Banco de Alimentos, donde los funcionarios de las diferentes sucursales participan como voluntarios para recaudar alimentos en los supermercados del país, para posterior entrega a instituciones carentes parte del programa. En el año 2008 los funcionarios de las sucursales de Santani, Caaguazu, Luque y del área metropolitana se unieron a la campaña, donando horas de trabajo voluntario para la recolección de alimentos no perecederos. Este año con el apoyot de los funcionarios de Interfisa se ha recaudado 40 mil kilos de alimentos y el año 2009, la colecta genero la suma de 46 mil kilos de alimentos que serán distribuidos más de 30 instituciones censadas por la Fundación Banco de Alimentos.





**3.7 Padrinos del Corazón:** Además se realizan campañas internas de ayuda a compañeros necesitados en casos de enfermedad, accidentes, teniendo siempre la colaboración de todos los integrantes de la empresa.

Otras de las acciones de voluntariado interno es el padrinazgo. Todos los años en NAVIDAD, los funcionarios apadrinan a niños que viven en diferentes instituciones, entregándoles un regalo de navidad a través de la Caravana de la Navidad organizada por la Fundación Corazones por la Infancia. Este año 2009, se ha visitado a 2 hogares y se entregaron los obsequios de Navidad recaudado por los funcionarios que se volvieron padrinos de los niños.



**3.8- Programa Interno de Ayuda Solidaria :** Contamos con un programa de Ayuda Solidaria interna, donde los funcionarios ingresan de forma voluntaria, y con los aportes se subsidian algunos eventos de importancia. En el año 2009, veinte (20) funcionarios fueron subsidiados por este programa.

El programa contempla subsidios para: Internación Sanatorial y reposo domiciliario, por fallecimiento. Además el programa contempla premios para: Nacimiento o adopción plena, por matrimonio y por Graduación Universitaria.

**3.9-Programa de Reconocimiento Interno- ACTITUD INTERFISA.**

En el año 2009 se desarrolló el programa interno de reconocimiento a todos los funcionarios que de alguna manera contribuyen con nuevas ideas, nuevos conceptos, nuevos programas.

Este programa fue lanzado de manera oficial en el mes de mayo 2009 para la totalidad de los funcionarios. Las actitudes a las cuales se premia son:

***ACTITUD INNOVADORA Y CREATIVA - ACTITUD DE DISCIPLINA Y COMPROMISO-  
ACTITUD DE TRABAJO EN EQUIPO- ACTITUD DE VOCACION DE SERVICIO-  
ACTITUD DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD- ACTITUD DE RESPETO A LAS  
PERSONAS- ACTITUD DE ETICA Y SIGILO***





## **2.- ESTANDARES LABORALES:**

**Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

### **Que significa para Interfisa este principio:**

En nuestra empresa respetamos la libre asociación de los empleados.

#### **Objetivos:**

- Capacitación interna a los funcionarios sobre los beneficios de la creación de una Asociación de empleados.

#### **Sistema de gestiones y apoyo a este principio:**

- Se realizará un diagnostico para conocer la percepción de los funcionarios sobre el tema de la asociación.
- Se dará énfasis en los valores, la pertenencia y las necesidades de los involucrados.
- Se utilizarán las herramientas tecnológicas como ser correo interno, intranet, paneles y reuniones gerenciales.

#### **Acciones a Realizar:**

- Se conformará un comité para llevar adelante el tema, este comité deberá contar con funcionarios del área de recursos humanos, legales y RSE y se denominará **comité social**.
- Se realizará un diagnostico de la cultura organizacional para medir el grado de pertenencia y las expectativas con relación al tema.
- Se presentará el resultado a los grupos de interés involucrados.

**Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de todo trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

### **Que significa para Interfisa este principio:**

En la empresa no se permite y se prohíbe cualquier tipo de el trabajo forzoso o realizado bajo algún tipo de coacción.

Por el tipo de actividad laboral que ejerce la financiera, el trabajo forzoso no constituye un factor de riesgo. El diálogo y la participación, respeto al individuo y el trabajo decente son temas de gran valor para los directivos y cuerpo gerencial de la empresa.

#### **Objetivos:**

- Concienciar y capacitar en el primer año a 5 de los proveedores críticos sobre este principio del pacto.
- Concienciar a los grupos de interés a no permitir el trabajo forzoso o realizado bajo algún tipo de coacción.

#### **Sistema de gestiones y apoyo a este principio:**

- Se realizará un programa de incorporación de prácticas de RSE en los 5 proveedores durante el primer año del proyecto.
- Este programa será desarrollado a través de una consultoría externa.
- Se creará un comité interdisciplinario para la presentación de este objetivo a los proveedores

- Se enviará una carta de invitación a los 5 proveedores para ser parte del programa de incorporación de prácticas de RSE y aplicación de este principio en sus acciones diarias.
- Se hará una reunión de presentación del programa y la agenda de trabajo a los 5 proveedores elegidos.

**Acciones a Realizar:**

- Realizar auditorias en los proveedores para dar seguimiento al programa de incorporación de las prácticas de RSE.
- Cambios en el sistema de contratación de nuevos proveedores, que deberán alinearse a los programas de RSE.
- Si existiera alguna empresa que no cumpla con este principio, se enviará una comunicación a que pueda integrarse al programa y de no cumplir se dejaría de operar hasta tanto se adecue al programa.

**Acciones Realizadas:**

- Para este principio estaremos trabajando el año 2010.

**Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil**

**Que significa para Interfisa este principio:**

Para la Financiera, tal como define la Organización Internacional del Trabajo, el trabajo infantil no esta permitido .

**Objetivos:**

- Garantizar la erradicación del trabajo infantil en la empresa y en la cadena de valor.
- Conseguir en el primer año del programa, el comprometimiento del un gran porcentaje de los proveedores que participarán del proyecto de implementación de buenas prácticas de RSE.

**Sistema de gestiones y apoyo a este principio:**

- Establecer una política de contratación de proveedores que contemple este principio del PACTO GLOBAL sobre la no contratación de trabajo infantil.
- Crear un comité interdisciplinario para auditar a los proveedores cada 6 meses.
- Para la contratación del proveedor, se deberá contar con el compromiso del mismo de que va erradicar tal situación de su empresa en el caso que hubiere.

**Acciones a Realizar:**

- Se establecerá en el contrato comercial con el proveedor el compromiso con la erradicación de la mano de obra infantil.
- Si el proveedor no se adecua al programa exigido por la empresa en el plazo de un año, se enviará una comunicación, y de no ingresar al programa, se dejará de operar con el proveedor.

**Acciones realizadas:**

- Una de las preocupaciones constantes de nuestra empresa es la de ofrecer a niños y niñas la posibilidad de estudiar para que no deambulen por las calles. Todos nuestros proyectos están orientados a la educación básica, facilitando a los niños las herramientas necesarias para que puedan continuar sus estudios.

- Para ello contamos con el proyecto de estímulo a la lectura, en escuelas primarias donde todos los años escuelas de escasos recursos son beneficiadas con materiales de estudio, alimentos no perecederos y útiles escolares para niños y niñas. En el año 2008 más de 1.500 niños fueron beneficiados con el programa de Estimulo a la Lectura en escuelas primarias. Y en el 2009 nos hemos abocado a que este proyecto pueda continuar. Es así que tenemos aprobada la compra de materiales e útiles escolares para 5 proyectos que de la Fundación Dequeni, que recibirán en el comienzo del año próximo los materiales escolares para una mejor educación. Este proyecto contempla la erradicación de trabajo infantil en las calles.



***Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.***

**Que significa para Interfisa este principio:**

En Interfisa ponemos énfasis en la no discriminación de los RRHH. Existe un compromiso y está establecido como política fundamental de la empresa no realizar ninguna discriminación sobre la edad, religión, origen social o étnico, afiliación política o sexo, ofreciendo igualdad de oportunidades para todas las personas.

**Objetivos:**

- Facilitar la inclusión de personas con discapacidad y apoyar la diversidad.
- Contratar una persona con discapacidad por cada 150 empleados.

**Sistemas de gestiones y apoyo a este principio:**

- Firmar convenio con una ONG para aplicar un programa de inclusión efectiva.
- Crear un comité de RSE con la Alta Gerencia.

#### Acciones a Realizar:

- Se firmará el convenio con una ONG para la incorporación de personas con discapacidad.
- El departamento de Recursos Humanos creará el perfil deseado y el manual de funciones para los cargos a ser contratados.
- Sensibilizar el público interno y externo sobre la inclusión social.

#### Acciones Realizadas en el año 2009:

El mes de noviembre/09 la empresa ha firmado un convenio con la multinacional **MANPOWER**, en el marco de la Campaña Anual de TELETON, que facilitará la base de datos para la inclusión de personas con discapacidad. Se pretende incluir por cada 150 empleado una persona con capacidad diferente.



### 3.- MEDIO AMBIENTE:

**Principio 7:** *Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

**Principio 8:** *Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.*

**Principio 9:** *Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

*“El ser humano es el elemento central del desarrollo sostenible. Tiene derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza”. —Declaración de Río Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio ambiente y el Desarrollo, 1992*

Que significa para Interfisa estos principios:

Para INTERFISA es muy importante el respeto al medio ambiente, encontrándose la empresa trabajando en el desarrollo de una política relacionada con tecnologías respetuosas del medio ambiente, considerando las 3R (Reducción, Reutilización y Reciclaje)



### Objetivos:

- Optimizar de uso racional del papel y de energía.
- Reciclar un gran % de los papeles de la empresa.
- Reciclar el 100% de las computadoras en desuso.

Sistema de gestiones y apoyo a este principio:

- Firmar convenio con una ONG para el reciclaje del papel.
- Capacitar a los funcionarios sobre la importancia del cuidado hacia el medio ambiente.
- Contar con un programa para el reciclaje de computadora.
- Contar con un departamento de reciclado interno.
- Crear un plan piloto de selección de la basura.

### Acciones a Realizar:

Con relación a los principios del medio ambiente , la empresa se encuentra en una etapa de desarrollo de proyectos y tecnologías más respetuosas con el medio ambiente.

- Se utilizará el correo electrónico, intranet, revistas y paneles para la concienciación en el uso racional de las impresiones.
- Se creará un Plan piloto de clasificación de la basura en 3 sucursales.
- Se comprometerá a cuidar los espacios comunitarios que se encuentren en la zona de influencia de las sucursales.
- Capacitación al personal con relación a la prevención de incendios y accidentes laborales
- Charlas de capacitación e internacionalización sobre reglas básicas de cuidado del medio ambiente.
- Campaña para el uso de bolsas reutilizables (para la eliminación de bolsas de plástico) con nuestros clientes.
- Utilización de mensajes en los materiales publicitarios concienciando a la población a no arrojar basura a la calle.

### Acciones Realizadas:

- En el año 2008 se ha creado el **Programa de Reciclado de Computadoras**. Las mismas son reacondicionadas para ser utilizadas en las salas de computación de escuelas de escasos recursos del área metropolitana o del interior del país. Con este programa logramos minimizar los impactos ambientales, reaprovechando de esta forma las computadoras para la educación de miles de niños y niñas de escasos recursos de nuestro país.

| <i>Programa de Modernización Tecnológica</i> | <i>2008</i> | <i>2009</i> |
|--|-------------|-------------|
| Cantidad de computadoras                     | 12          | 30          |
| Escuelas/instituciones beneficiadas          | 4           | 5           |



- **Ayudando a Construir:** En el año 2009, nuestra empresa en conjunto con la Municipalidad de la ciudad de San Ignacio, fue protagonista de la reconstrucción y mejoramientos en la plaza de la ciudad, ofreciendo de esta forma a la comunidad un lugar más seguro para la utilización.



- **Programa de Reciclado:** Otra de las acciones implementadas para minimizar la explotación de los recursos naturales y de esta forma contribuir para la consecución de los principios siete, ocho y nueve del Pacto Global, fue el del reciclaje de papeles.
- Hoy en día trabajamos con una empresa que ofrece trabajo digno a muchos paraguayos, sacándolos de la miseria y ofreciéndoles una oportunidad de trabajar dignamente. En el año 2009 hemos entregado más de 3.000 kilos de papel para el reciclado. De esta forma estamos seguros que estamos ayudando en la construcción de una sociedad más sostenible, ofreciendo oportunidades laborales a los menos favorecidos.
- **Cuerpo de Bomberos Voluntarios:** Anualmente entregamos un aporte económico a las Compañías de Bomberos Voluntarios en las comunidades donde estamos presentes, confiados de que es una de las instituciones que trabaja en la concienciación de las comunidades sobre la importancia del minimizar los abusos hacia el medio ambiente.



## **4.- ANTICORRUPCCION**

**Principio 10: Las empresas deben trabajar contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.**

### **Que significa para Interfisa este principio:**

Para una empresa financiera es fundamental este principio y en Interfisa no permitimos ningún tipo de extorsión y soborno. Los funcionarios reciben un manual de reglas básicas donde se deja explicito la no aceptación de obsequios en cambio de favores en la empresa.

### **Objetivo:**

- Concienciar al público interno y la cadena de valor sobre la importancia de este principio.
- Erradicar cualquier tipo de prácticas de corrupción en la empresa, proveedores y clientes.

### **Sistema de gestiones y apoyo a este principio:**

- Capacitar a los funcionarios sobre el tema.
- Entregar a los funcionarios materiales sobre el tema.
- Contar con herramientas que ayuden a la detección de fraudes, sobornos o algún tipo de prácticas dudosas.

### **Acciones a Realizar:**

- Se establecerá un plan de capacitación anual que abarque a la mayor cantidad de funcionarios que están en cargos críticos.
- Se confeccionará un material sobre las implicancias del lavado de dinero para entregar a los clientes y proveedores.
- Se deberá contar con maquinas para la detección de billetes falsos en un gran % de las sucursales
- Se deberá contar con métodos de medición de las infracciones cometidas por funcionarios.
- Realizar un adendum al manual de Ética y de normas internas, donde quede de manera explicita la no aceptación de obsequios, favores o invitaciones que puedan afectar la objetividad e independencia con que debe desempeñar su cargo.
- 

### **Acciones existentes sobre este principio en la empresa:**

- La empresa cuenta con un manual de ética y con un manual de conducta para la prevención e identificación del lavado de activos y otros delitos y faltas del sistema financiero.
- Además, la empresa en conjunto con la Secretaria de Prevención de lavado de activos SEPRELAD, realiza un cruce de informaciones entre las cuentas de ahorro activas y para la apertura de nuevas cuentas (origen de los fondos), así como también para las remesas realizadas a través de la financiera.
- Nuestra política de Prevención del Lavado de Dinero gira en torno a un Enfoque Preventivo de Riesgos Globales. En este marco el Conocimiento del Cliente (Know Your Customer) es uno de los puntos en donde enfocamos los controles a fin de minimizar el Riesgo de operar con clientes que quieren legitimar activos de origen ilegal o financiar el terrorismo.
- Existen maquinas y sistemas para la detección de billetes falsos.



- La empresa cuenta con métodos de medición de las infracciones cometidas por funcionarios. En el caso de presunción de fraude cometido por algún funcionario, se establece un comité evaluador para la realización de un sumario administrativo; este comité esta compuesto por miembros de auditoria interna, RRHH y servicios legales.
- En el ámbito comercial, la financiera insta a que las micro empresas se adecuen a la formalización tributaria. (Documentación respaldatoria).
- La empresa no trabaja con empresas que no se encuentren formalmente constituidas y no emitan facturas legales.
- La empresa tiene el compromiso de incluir en el manual de política de Ética un apartado que hable sobre las atenciones y obsequios de clientes y proveedores, donde deberá estar explicito como se deberá actuar y participar, atendiendo exclusivamente los intereses de la financiera.
- La Empresa ya cuenta con un plan de Capacitación relacionado con el Lavado de Dinero.

## DESAFIOS Y COMPROMISOS PARA EL AÑO 2010:

En este contexto tenemos varios desafíos por adelante, pero entendemos que este es un camino que tenemos que recorrer y que debemos orientar todas nuestras acciones al desarrollo de cada uno de los objetivos descriptos y de las acciones a realizar. Contamos con un equipo humano proactivo, capacitado y motivado para ello. Por eso, estamos seguros que estos desafíos serán plenamente realizables con la ayuda del público interno y de nuestros clientes y proveedores.

El principal desafío es el de fortalecer los programas y las acciones de RSE a nivel interno y externo, para contar de esta forma con funcionarios comprometidos con las causas del bien común, con la responsabilidad del cuidado del medio ambiente, con la certeza de que serán ejemplos para su familia, su comunidad y para su país, generando así clientes satisfechos e inversionistas seguros del retorno de su capital.



### Informaciones y contacto:

Comité de Responsabilidad Social Interfisa

Lic. Ivonete da Silva - [ivonete.dasilva@interfisa.com.py](mailto:ivonete.dasilva@interfisa.com.py)

Lic. Sandra Diez Pérez - [sandra.diezperez@interfisa.com.py](mailto:sandra.diezperez@interfisa.com.py)

[www.interfisa.com.py](http://www.interfisa.com.py) - Tel: 021. 415.9000