

Señores Pacto Global:

*En nombre del Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A (Interfisa Financiera) reafirmamos el compromiso de la empresa con los Principios enunciados en el Pacto Global de las Naciones Unidas y a continuación presentamos el informe de Progreso sobre los ejes trabajados y las acciones realizadas.*

*En el transcurso de los casi 30 años de vida institucional y con más de 330 funcionarios distribuidos en nuestras 21 sucursales en distintos puntos estratégicos del país, hemos realizado emprendimientos orientados a demostrar nuestro firme compromiso con la sociedad a través del desarrollo económico de trabajadores microempresarios mediante nuestros productos y servicios, además de una clara orientación y apoyo al fortalecimiento de proyectos educativos para niños de escasos recursos.*



*Creemos firmemente que todo negocio sustentable debe cimentarse en el compromiso y la responsabilidad hacia el medio donde se desarrolla. El crecimiento y progreso no pueden darse en forma aislada, distantes de la realidad socio-económica y cultural de la comunidad y para evitarlo deben realizarse acciones mancomunadas entre los sectores público, privado y organizaciones civiles que alienten y aseguren el logro de los objetivos propuestos por el Pacto Global.*

*Cuidamos que nuestros negocios como así también el de nuestros clientes y proveedores, estén enmarcados dentro de los comportamientos éticos y morales que promulgamos y compartimos con todos nuestros funcionarios. En tal sentido, hemos desarrollado políticas de Ética, de Calidad y de Prevención de Lavado de Dinero, que transparentan nuestra gestión y se alinean con el propósito estratégico empresarial.*

*Como empresa tenemos un claro objetivo de compromiso y responsabilidad social que se traduce en la asistencia a trabajadores microempresarios a través de los productos y servicios que ofrecemos, acompañados de apoyo técnico por medio de nuestros funcionarios altamente capacitados en la aplicación de las tecnologías propias del negocio.*

*Apoyamos e impulsamos proyectos orientados al desarrollo de la educación infantil y de la niñez para sectores más carenciados de la sociedad. Realizamos acciones directas que guardan relación con este compromiso, como así también, a través de instituciones y entidades civiles que se orientan a objetivos similares. Cuidamos que en cada una de las acciones emprendidas, nuestros funcionarios jueguen un papel protagónico basados en el espíritu de equipo que nos caracteriza como organización.*

*Estamos convencidos de que un cambio en la sociedad se origina a partir de la transformación de las bases que contienen su historia, por lo tanto, nos dirigimos a apoyar acciones educativas para los niños que construyen los nuevos cimientos de una sociedad más justa, equitativa y humana.*

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'D. Arce'.

Dr. Darío Arce Gutierrez  
Vicepresidente Ejecutivo

## 1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL



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, constituida por Escritura Pública registrada bajo el N° 505 del Protocolo del Notario Público Don Rodolfo Ricciardi Jara, con aprobación de sus Estatutos Sociales y reconocimiento de su Personería Jurídica por Decreto del Poder Ejecutivo NO 2256, de fecha 22 de noviembre de 1978.

Entidad autorizada por el Banco Central del Paraguay conforme a la

Resolución N° 1, Acta N° 117 de fecha 25 de junio de 1979. Inició de sus actividades el 2 de julio de 1979.

Por Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 12 de julio de 1995, se procedió a modificar los Estatutos Sociales para convertir a la Empresa en una Sociedad Emisora de Capital Abierto por Escritura Pública registrada bajo el N°225 del Protocolo del Notario Público Don Rodolfo Ricciardi Jara, en fecha 24 de agosto de 1.995.

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

**Visión:** Mantener el liderazgo del mercado financiero, contribuyendo al bienestar de la sociedad, ofreciendo soluciones de calidad a través de servicios competitivos con atención personalizada.

**Misión:** Ayudar a las personas vinculadas a nuestra institución a realizar sus sueños y mejorar su condición de vida.

**Valores:** Vocación de Servicio, Ética, Innovación, Agilidad, Profesionalismo, Espíritu Emprendedor, Motivación, Compromiso y Calidad.

## **1.1. Estructura Orgánica**

Nuestra estructura orgánica empresarial se encuentra organizada a través de un Directorio, Gerencia General, sub. Gerencia General, Gerencias de Áreas y Subgerencias de Divisiones, distribuidas funcionalmente en las instalaciones de la Casa Matriz y Sucursales.

Contamos con 21 sucursales distribuidas estratégicamente en las zonas de mayor dinamismo económico del país, tanto en las zonas urbanas como rurales. A continuación se detalla la estructura del Directorio y la plana ejecutiva de la empresa:

### **Directorio**

Presidente: Jorge Diaz de Bedoya

Vicepresidente: Darío Arce Gutiérrez

Directores Titulares: Guillermo Haywood (+)

Osvaldo Ugarte Ferrari

Dido Florentín Bogado

Directores Suplentes: Gabriel Díaz de Bedoya

Carmen Perrone de Arce

Otilia Haywood Moessgen

Sindico titular:

Abelardo Brugada Zaldívar

Sindico Suplente:

Emilio Samuel Hirschorn



## Plana Ejecutiva

Gerente General: Darío Arce Gutiérrez

Subgerente General y de Negocios: Jorge Amarilla Bogado

Gerente de Riesgos: Carlos Villamayor Sequeira

Gerente de Administración y Finanzas: Walter Rolandi Masi

Gerente de Operaciones: Edith Baez de Astigarraga

Gerente de Desarrollo Organizacional y Calidad: Carlos Benitez Leonowicz

Gerente de Tecnología de la Información y Comunicación: Diesil Masi Céspedes



## 1.2. Nuestros Productos y Servicios

- **Ahorros e Inversiones**

Cajas de Ahorros a la Vista: Es un servicio que permite a los clientes realizar depósitos con libre disposición de sus ahorros en todas nuestras Sucursales y realizar compras en todos los Comercios adheridos del País.

Certificados de Depósitos de Ahorro: Servicio dirigido a la captación de ahorros a plazo fijo.

- **Pago de Salarios**

Es un servicio que permite a empresas el pago de sueldo a sus funcionarios, a través de los servicios de Caja de Ahorro.

- **Cajas de Seguridad**

Servicio ofrecido a los clientes para que estos puedan guardar sus valores en Caja de Seguridad Interfisa.

- **Préstamos de Consumo**

Son Créditos amortizables dirigidos a personas asalariadas y para gastos de consumo.

- **Préstamos para Asociaciones**

Ofrecemos créditos a todas aquellas personas que formen parte de una asociación de empleados legalmente establecida.

- **Préstamos Personales**

Es un servicio de crédito amortizable dirigido a personas asalariadas, pensionadas y/o jubiladas, y cuyo destino es la compra de bienes y servicios.



- **Préstamos al Consumidor Final**

Nuestra alianza comercial con los Dealers más importantes del país permite a nuestros clientes acceder a planes personalizados de financiación para adquirir bienes y servicios.

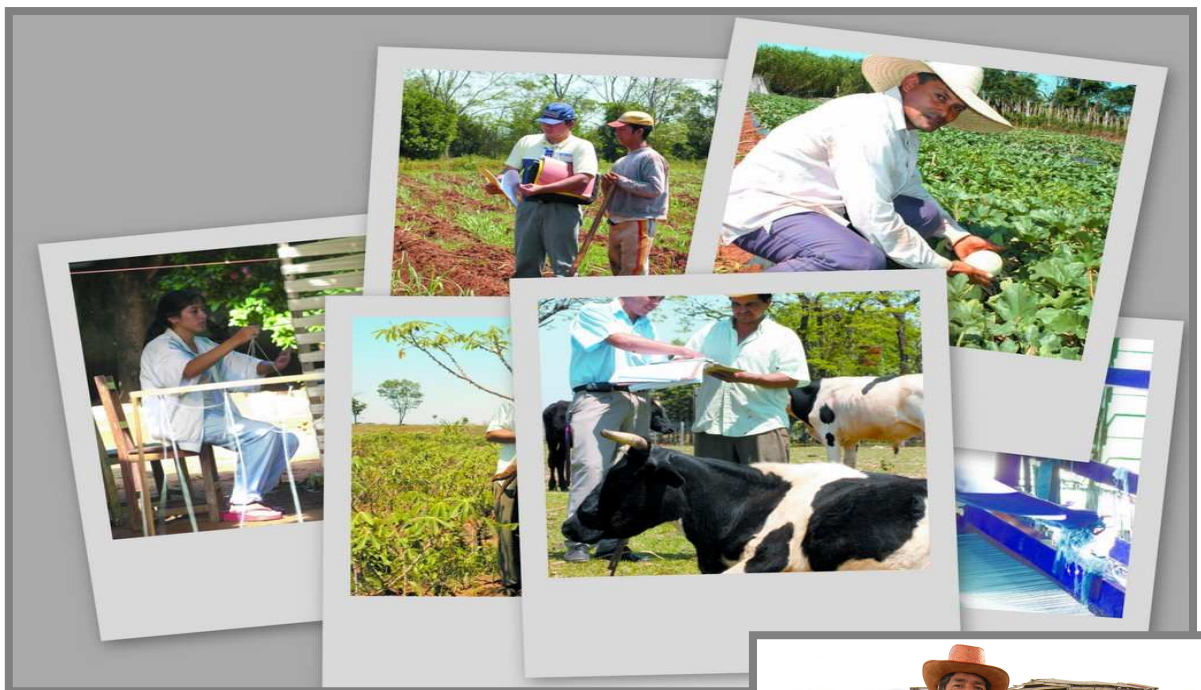
- **Tarjetas de Crédito**

Contamos con tarjetas de crédito Nacional Credicard y Visa Internacional.



- **Préstamos para Microempresas**

El crédito a la Microempresa es otorgado a un pequeño negocio el cual genera el sustento de una unidad familiar y además tiene la opción de generar puestos de trabajo dentro de una comunidad.



- **Préstamos para Pequeñas y Medianas Empresas**

Son préstamos dirigidos a pequeñas y medianas empresas, para capital de trabajo.

- **Préstamos Ganaderos**

Son préstamos destinados a la actividad productiva a mediano y corto plazo con tasas y plazos preferenciales.

- **Descuentos de Cheques**

Servicio de líneas de crédito destinadas a hacer líquida la cartera de cheques que posee y dotar a la empresa de mayor liquidez para capital operativo.

- **Préstamos Corporativos**

Créditos destinados a financiar a las empresas en existencias de materia prima e inventario en general, asimismo buscar ajustar el pago del préstamo con el ciclo de ventas y cobranzas de los productos comercializados por la empresa.



- **Cambios**

Contamos con una mesa de cambios para las operaciones de compra, venta y arbitraje de monedas.

- **Cobro de Servicios Públicos y Privados**

Realizamos cobros de Servicios Públicos y Privados en las 21 Sucursales.

- **Servicio de Intergiros Interfisa**

Es un Servicio ofrecido por Interfisa Financiera, permite realizar transferencias de dinero intra-país.

- **Cajeros Automáticos (ATM)**

Interfisa Financiera cuenta con Cajeros Automáticos propios, los cuales están adheridos a la Red Infonet.

- **Transferencia de Dinero**

Los envíos y recibos de dinero pueden ser efectuados en cualquiera de las sucursales a través del servicio de Western Union.

- **Homebanking**

Servicio de alta calidad y confiabilidad que permite a los clientes acceder a todos los productos a través de Internet para una mejor administración financiera las 24 horas y los 365 días del año.

- **Interfisa Club**

Un club de beneficios para clientes, con el objetivo de involucrarlos en la construcción de un país mejor a través de la ayuda a instituciones carenciadas.



## 2. PRINCIPIOS DE ÉTICA INSTITUCIONAL

En Interfisa las Políticas de Ética se complementan con los procedimientos y políticas generales adecuadas a cumplir con dichos principios. Hemos redactado un Manual de Ética que contiene las normas generales y específicas sobre el comportamiento de los funcionarios.

Todas las personas que se incorporan a la empresa en calidad de funcionarios, se comprometen a cumplir fielmente los Principios de Ética suscribiendo una carta de compromiso a tal efecto. Los principios de ética que rigen en Interfisa son:

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

### **3. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO**

Las políticas de la entidad, orientadas a la prevención de lavado de activos se encuentran expresadas en un manual que regula las obligaciones, actuaciones y los procedimientos internos.

Son objetivos prioritarios de las políticas de prevención:

- Minimizar el riesgo de que nuestra entidad sea utilizada para el Lavado de Dinero u otras actividades ilícitas.
- Cumplir con las normas y regulaciones existentes de la materia.
- Proteger los intereses de los accionistas y clientes.
- Mantener la excelente reputación de la entidad a nivel institucional.
- Colaborar con las autoridades reportando de manera oportuna operaciones sospechosas de lavar dinero.

### **4. POLÍTICA DE CALIDAD**

En Interfisa estamos comprometidos en mantener altos estándares de calidad en todo nuestro actuar empresarial y que esto se vea reflejado en las acciones que realizamos diariamente a fin de satisfacer las expectativas y exigencias de nuestros clientes.

En tal sentido, el objetivo de nuestra política de calidad está expresado de la siguiente forma: “Brindar a nuestros clientes, productos y servicios en forma oportuna y eficiente con las características y modalidad requeridas por los mismos y a un costo equitativo en relación con la mejor calidad posible, la que será sostenible en el transcurso del tiempo”.

**Objetivos:**

- Brindar a nuestros clientes productos y servicio de alta calidad
- Desarrollar el clima organizacional que facilite la gestión de la calidad a través de una capacitación, concientización y promoción continua del capital humano.
- Lograr la adecuada rentabilidad para los accionistas
- Contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad

### **5. 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.

A continuación se detallan las acciones emprendidas y entidades relacionadas:

- Socio fundador de la Red Global de Microfinanzas del WWB – Women’s World Banking
- BID - Banco Interamericano de Desarrollo
- FOMIN - Fondo Multilateral de Inversiones
- IPC - Internationale Projekt Consult GmbH

- Frontier Finance International
- VISA Internacional
- Western Union
- Pronet S.A.
- Procard S.A.
- Bancard S.A.
- Unidad Técnica Ejecutora del Programa Global de Créditos para la Microempresa del Banco Central Del Paraguay (UTEP).
- FIBAFIN - Federación Iberoamericana de Asociaciones Financieras
- ADEFI - Asociación de Empresas Financieras del Paraguay.
  
- Con Entidades sin Fines de Lucro
  - Federación Paraguaya de Microempresarios (FEPAME)
  - Asociaciones de Empleados de Instituciones Públicas
  - Asociaciones de Docentes
  - Clubes Deportivos y Sociales
  - Círculos y Entidades Profesionales
- Con Entidades Comerciales y de Servicios
  - Servicios de Emergencias Médicas
  - Asociación de Empleados de Empresas Privadas
- Con Entidades Públicas y Organismos Multilaterales
  - Convenio PR 100 MIC/BID/INTERFISA – Programa de Desarrollo Empresarial
  - Pacto Global con Naciones Unidas

## **6. QUE SIGNIFICA RSE PARA LA EMPRESA**

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 del 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, comprometiendo a nuestra gente con el desarrollo de las mismas.



## 7. PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Interfisa Financiera SAECA reconoce los 4 ejes que contienen los principios del Pacto Global, expresados en:

- Derechos Humanos
- Estándares Laborales
- Medio Ambiente
- Anticorrupción

Apoya en acciones prácticas los siguientes principios que se han implementado desde la adhesión de la empresa al Pacto Global y son los siguientes:

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.
- Asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Apoyar la erradicación del trabajo infantil
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.
- Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

## 8. ACCIONES PRÁCTICAS

Las acciones de RSE que hemos realizado en los últimos 2 años van en directa relación con los Principios enunciados en el Pacto Global. Los proyectos emprendidos se orientan al público interno y externo, cuidando en todo momento la integración de nuestros funcionarios con las acciones realizadas a fin de incorporar en cada uno de ellos el compromiso asumido por la empresa ante la sociedad y expresado en el Pacto Global.

Las acciones realizadas son comunicadas a través de diferentes canales, tanto al público interno como externo. Internamente contamos con un sistema de intranet y correo electrónico donde se comunican todas las actividades, lanzamientos, disposiciones normativas, actividades deportivas y laborales.



A nivel externo contamos con la página web a fin de que los clientes puedan estar en comunicación constante con la empresa. Además se elabora una revista institucional en forma bimestral, con una tirada de 16 mil ejemplares distribuidos a todas las sucursales y clientes.

A continuación detallamos las acciones realizadas, en primer lugar para el público externo y posteriormente para nuestro público interno (capital humano):

## 8.1. Público Externo y Medio Ambiente



### 9. Interfisa Club- Programa de RSE en Conjunto con los Clientes

Con el objetivo de encausar todos los proyectos de ayuda y orientarlos hacia la Educación, Interfisa Financiera, innova con un concepto diferente a un club convencional. Se inicia el INTERFISA CLUB que desarrolla actividades de ayuda a las comunidades más carenciadas.

Desde el año 2006 los proyectos de Responsabilidad Social que Interfisa ha asumido frente a toda la comunidad, tuvieron una inversión social de Gs. 600 millones. Año tras año el Interfisa Club va logrando el objetivo de ser un canalizador de todas las donaciones de la empresa.

Los socios del club reciben también múltiples beneficios, como ser entradas gratis para presenciar



películas de cine, premios mensuales en efectivo y en artículos del hogar. Los socios fueron beneficiados con la entrega de G. 300 millones en efectivo y más de 500 socios fueron beneficiados a través de los sorteos mensuales.

De esta forma el INTERFISA CLUB representa un claro indicador del interés despertado en nuestros clientes y del reconocimiento de la comunidad, por la importante función social que está cumpliendo.



**Los Programas que actualmente son canalizados a través del INTERFISA CLUB son:**

#### **10. Estímulo a la Lectura en Escuelas Primarias**

Apuntando a disminuir el analfabetismo a nivel país, Interfisa Financiera tiene una orientación clara hacia la Educación, y se ve reflejada en todas sus acciones.



En los años 2007 y 2008 miles de niños y niñas de escasos recursos fueron beneficiados por el proyecto del INTERFISA CLUB que entregó más de 1.500 libros de textos. Algunas de estas donaciones se realizan a través de organizaciones civiles que están orientadas a rescatar niños y niñas que trabajan en las calles a fin de asegurar que los mismos reciban la educación básica obligatoria.



##### **10.1.1.1. Modernización Tecnológica en Escuelas Primarias**

Apoyando la reforma del sistema educativo impulsada por el Ministerio de Educación y Cultura, a fin de que los niños y las niñas puedan adentrarse en el área informática, se entregaron computadoras a 4 escuelas de escasos recursos del interior del país.



El objetivo es que dichas instituciones puedan estructurar una sala de computación con las

herramientas necesarias para instruir a los alumnos. Estas instituciones cuentan con más de 700 alumnos en total.



##### **10.1.2. Asistencia de Niños y Niñas en Situación Escolar**

Contamos con un programa que beneficia a centenares de niños y niñas a través de ayudas que se materializan en donaciones de acuerdo a las necesidades de las instituciones y organizaciones que apoyamos. El programa benefició a más de 10 instituciones educativas, en los últimos 2 años.



Las donaciones que hemos realizado en los últimos años, fueron:



- Entrega de mochilas con útiles escolares
- Alimentos no perecederos para el desayuno, almuerzo y merienda de los alumnos
- Ventiladores de techo
- Pupitres y sillas.
- Bebederos eléctricos

### 10.1.3. Becas de Estudio

En los últimos 2 años la empresa brindó la posibilidad de que estudiantes de escasos recursos puedan acceder a becas de estudio del idioma inglés ofrecidas por el Centro Cultural Paraguayo Americano y promovidas por la Embajada Americana. Las becas consisten en una exoneración total del pago del curso, que tiene una duración de 3 años; además de los materiales de estudio.



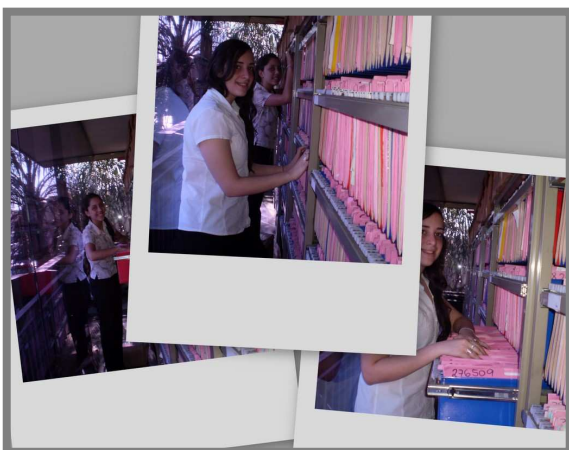
Dos personas han sido beneficiadas en carácter de becarios, a través de un sistema de selección coordinado por la Embajada Americana y el CCPA.



### 10.1.4. Programa de Pasantías para Colegios (Enseñanza Media)

En Interfisa queremos apoyar la capacitación de los jóvenes de nivel técnico de la enseñanza media y a la vez crear vínculos de apoyo con la comunidad. Existe una política de Pasantías Escolares, para otorgar la posibilidad de que los jóvenes estudiantes, puedan cumplir con el requisito curricular exigido por el Ministerio de Educación y Cultura.

Para el efecto se han establecido acuerdos con Instituciones Educativas de la Capital, Gran Asunción y el interior del país en donde Interfisa cuenta con sucursales.



A cada pasante que ingresa al programa se le asigna un funcionario-tutor quien es responsable de entrenar al joven en tareas específicas a fin de cumplir con el objetivo de la pasantía laboral. También, el pasante recibe un viático en concepto de reembolso por gastos de movilidad.



Anualmente participan de este programa, más de 40 jóvenes estudiantes durante los meses de vacaciones escolares, de noviembre a febrero, cumpliendo la cantidad de horas requeridas por el MEC.

#### **10.1.5. Programa de Pasantías Universitarias – Primer Empleo**

Hemos desarrollado un programa de pasantía para estudiantes universitarios de las carreras de Administración, Contabilidad, Ingeniería Comercial, Marketing y afines. El objetivo de este programa es capacitar a los jóvenes en prácticas laborales que constituyen la primera experiencia en este ámbito.

El perfil de jóvenes que se busca está orientado a estudiantes destacados en su rendimiento académico. Los jóvenes pasan por un proceso de selección que consiste en entrevistas iniciales, en profundidad y evaluaciones psico-técnicas. Los seleccionados para el programa, son asignados a las distintas áreas de la empresa de acuerdo al perfil evaluado y se les asigna un funcionario-tutor quien es responsable de la capacitación, adiestramiento y socialización del mismo con las funciones y compañeros de trabajo.

El período de pasantía dura 6 meses, se realizan evaluaciones trimestrales del desempeño del pasante a fin de tomar las medidas correspondientes. Los pasantes reciben un viático mensual correspondiente a un porcentaje del salario mínimo legal. Al final de la pasantía se realiza la evaluación final y de acuerdo al rendimiento demostrado se procede a la contratación de los mismos.

Este programa de pasantías nos ha beneficiado en la captación de jóvenes talentos, comprometidos con la institución y sus valores. Cada año, se contratan más del 50% de los jóvenes que participan del programa. Anualmente se cuenta con un promedio de 10 pasantes en distintas áreas de la empresa, de acuerdo al perfil académico y psicológico de los mismos.

#### **10.1.6. Empresa Libre de Humo**

Interfisa Financiera apunta a promover hábitos de salud para mejorar la calidad de vida, donde se prohíbe fumar en la totalidad de las oficinas y salones de atención al público, para ello se capacita a los clientes internos y externos a nivel de cartelería. Los funcionarios participan de capacitaciones internas cuyo objetivo es lograr la excelencia en el servicio a los clientes.

#### **10.1.7. Proyectos de Reciclaje y Ahorro de Energía**

Estamos trabajando en la elaboración de proyectos de compromiso con el medio ambiente sobre los pilares de Reciclaje de Papeles y Ahorro de Energía.

En tal sentido, estamos evaluando proyectos promovidos por organizaciones civiles y ONG's que ya cuentan con experiencia en la implementación y control de actividades orientadas a tal fin.

#### **10.1.8. Programa de Defensa del Consumidor Financiero**

Durante el año 2008 se trabajó en la creación de un programa de Defensa del Consumidor Financiero, junto con otras entidades financieras. Dicho programa fue impulsado por la ADEFI (Asociación de Empresas Financieras) y se lanzó oficialmente en el mes de Agosto del corriente.

El objetivo de este programa es centralizar y canalizar las inquietudes y quejas de los clientes de servicios financieros a fin de dar una rápida respuesta a los mismos, garantizando de esta forma, los derechos de los usuarios. La información es administrada ágilmente dentro del sistema financiero sin necesidad que los clientes deban canalizarla a través de entidades públicas.

El programa está implementado en la empresa a través de la capacitación impartida al personal y funcionarios responsables de la administración del mismo.

### **10.2. Público Interno – Capital Humano**

#### **10.2.1. Becas Internas para Funcionarios**

Comprometidos con nuestro propósito estratégico, apoyamos y alentamos a nuestros funcionarios a mantenerse actualizados con las nuevas tendencias del mercado laboral, a través de especializaciones en diplomados, postgrados y maestrías, ofrecidas por renombradas instituciones educativas del país.

Hemos desarrollado un sistema de becas internas para dichos cursos, el mismo consiste en el pago del 50% del costo total y el saldo en financiación sin intereses.

Los cursos de formación superior, están orientados principalmente para gerentes y mandos medios, quienes desempeñan la importante función de tomar decisiones y dirigir a su equipo de trabajo.

A continuación se detallan los cursos de especialización de los cuales han participado los funcionarios de la empresa:

- Diplomado Executive Management, organizado por EDAN
- Curso Avanzado de Genexus
- Curso de Finanzas Empresariales, organizado por EDAN
- Especialización en Organización, Sistemas y Métodos, organizado por la UNA



#### **10.3. Capacitación Internacional**

También participamos de capacitaciones a nivel internacional, donde los funcionarios asignados a participar de dichos eventos, tienen la responsabilidad de retransmitir los conceptos aprendidos y ponerlos en prácticas en el marco de sus funciones.

Durante los años 2007 y 2008 funcionarios de Interfisa han participado de los siguientes eventos internacionales:

- Taller de Trabajo sobre Financiación Rural – Estrategias a Ofrecer Servicios Sostenibles en el contexto Rural – “Experiencia de Interfisa Paraguay” organizada por el Banco Mundial de la Mujer (WWB) realizado en Febrero de 2007 en Monterrey –México.
- X Foro Interamericano de la Microempresa, organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo, realizado en octubre de 2007 en El Salvador – San Salvador.
- XVII Encuentro Internacional Genexus, realizado en setiembre de 2007 en Montevideo- Uruguay
- IBM Forum & Briefin 2007, realizado en Punta del Este –Uruguay
- XI Foro Interamericano de la Microempresa, organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo, realizado en octubre de 2008 – Asunción
- Asesoría Técnica para la Construcción y Mejoras de Viviendas de Interés Social, organizado por PRODEL en noviembre de 2008 en Managua- Nicaragua

### 10.3.1. Capacitaciones Internas

Los funcionarios de Interfisa están constantemente recibiendo capacitaciones sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa, teniendo como instructores a los gerentes y jefes de áreas.

Los cursos realizados anualmente, para nuevos funcionarios y de refuerzo para el personal en general, son:



- Intergiros
  - Tarjetas de Crédito
  - Responsabilidad Social
  - Servicios Financieros
  - Prevención de Lavado de Dinero
  - Tecnología Crediticia para Microempresas Urbana y Rural
  - Transferencia y pagos Western Union
  - Calidad de Datos
  - Cobro de Impuestos
- 
- Análisis de Riesgo y Cobranzas
  - Homebanking
  - Resolución Nro1/2007, según normas de BCP

### 10.3.2. Participación en Seminarios, Cursos y Talleres

A continuación se presenta la lista de cursos, seminarios y talleres sobre diferentes temas de interés, que han contado con la participación de nuestros funcionarios. Dichos cursos fueron cubiertos 100% a cargo de la empresa.



- II Conferencia Nacional de Auditoría Interna
- Seminario de Logística en depósito y Centro de Distribución.

- Calidad de la atención telefónica
- Atención y Servicio al Cliente
- Administración eficaz
- Medios electrónicos de pagos en Paraguay – Card Meeting (2007 y 2008)
- Balanced Scorecard
- Gestión del Talento Humano
- Formación en Riesgos Financieros
- Protocolo y etiqueta empresarial
- Formación integral del cajero
- Créditos y Cobranzas
- Taller Administración de Riesgo en la Instituciones de Microfinanzas
- Exponegocios 2007 y 2008
- IX Congreso de la UNIAPAC de Responsabilidad Social
- Legislación Laboral
- Reportes avanzados en Excel y Access
- Informes de Auditoría Financiera y Auditoría Fiscal
- Controles Internos de Tesorería
- Negociación Efectiva en Cobranzas
- Productividad Comercial
- CRM & Marketing Relacional
- Taller Internacional Valor en Riesgo
- Finanzas de Empresas "Corporate Finance"
- Conferencia sobre la crisis financiera mundial
- Inteligencia Asociativa



### 10.3.3. Evaluación del Desempeño

Contamos con un programa de Evaluación del Desempeño, que aplicamos en forma semestral a todos los niveles de la organización. La información obtenida de la evaluación de los colaboradores, la utilizamos para determinar las necesidades de formación y desarrollo, tanto para el uso individual como de la organización. Otro uso importante es el fomento de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus funciones y proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitudes, habilidades, o conocimientos.



La herramienta de Evaluación está estructurada en 3 ejes principales:

- Evaluación de Competencias Generales según el método de factores
- Evaluación a través del método de incidentes críticos
- Plan de acción, orientado a la mejora continua

Actualmente el sistema de evaluación se realiza por medio del jefe al subordinado. Nos encontramos trabajando en un proceso de entrenamiento sobre la aplicación de la herramienta y el proceso de evaluación integral a fin de ir evolucionando hacia un sistema de evaluación 360, enmarcado en gestión por competencias.

#### **10.3.4. Uniforme**

La empresa cuenta con una política de apoyo al personal en el rubro de indumentaria de trabajo que consiste en otorgar un uniforme a cada funcionario/a, por temporada, cuyo costo es cubierto en un 50% por la financiera.

Los días sábados la indumentaria es de sport, para lo cual la empresa proporciona una remera institucional a fin de mantener criterios unificados de imagen corporativa.



#### **10.3.5. Seguro Médico Privado**

Además del seguro social obligatorio, Interfisa Financiera cuenta con un sistema de cobertura médica privada para sus funcionarios. Esto consiste en diferentes planes de medicina pre-paga que los funcionarios pueden adherirse en forma voluntaria junto con sus familiares directos y la empresa cubre un porcentaje del costo total.

#### **10.3.6. Refrigerio**

La empresa otorga una ayuda monetaria en concepto de Refrigerio para cubrir gastos de alimentación. Dicho monto está basado en un porcentaje del costo diario de un menú de almuerzo.

#### **10.3.7. Jornada Libre por Cumpleaños**

A fin de fomentar los lazos filiales y fraternales, la empresa otorga a todos sus funcionarios, en el día de su cumpleaños, medio día libre para poder disfrutar junto a sus familiares.

### **10.3.8. Días libres pagos para Exámenes Finales**

Comprometidos con nuestros valores y propósito estratégico, Interfisa cuenta con un gran porcentaje de jóvenes funcionarios que están cursando una carrera universitaria, y por tal motivo, se creó un sistema de días libres para los exámenes finales.

El objetivo de este sistema, es contar con funcionarios altamente capacitados a fin de que puedan proyectarse a puestos específicos dentro de la empresa.

### **10.3.9. Subsidios a Funcionarios en Situación de Emergencia**

Contamos con un plan de ayuda solidaria para nuestros funcionarios a fin de asistirlos en situaciones de emergencias relacionadas a la salud y bienestar. Estas acciones se canalizan en dos vertientes; a través de aportes económicos de la alta dirección y de un fondo de solidaridad a través de aportes voluntarios de los funcionarios.

El fondo solidario ofrece subsidios en casos de reposo por enfermedad, internaciones, nacimientos, casamientos, graduación universitaria y fallecimiento de familiares directos.

Además, hemos creado un área de bienestar social, que brinda asistencia directa a los funcionarios y sus familiares a través del apoyo psicológico, moral y económico; canalizando de esta forma las directrices de la Gerencia General. En el último año, hemos realizado ayudas solidarias a nuestros funcionarios por más de Gs. 30 millones.

## **11. Regalos Empresariales**

En Interfisa las fechas de cumpleaños, casamientos y nacimientos de hijos de funcionarios son muy importantes, por tal motivo para cada una de las fechas el funcionario recibe un regalo institucional.

## **12. Espacios Recreativos y Deportivos**

Para nuestra empresa la recreación y salud cumplen un rol importante, y cuentan con el apoyo incondicional del Directorio y de la Alta Gerencia.



Todos los años se realizan torneos deportivos internos donde comparten y compiten todas las sucursales y departamentos de la empresa. Esta actividad está liderada por los propios funcionarios en coordinación con el comité ejecutivo y la alta gerencia.

De la misma forma, se participa en los torneos externos, donde el principal evento está representado por el Torneo Interfinanciero organizado por la ADEFI (Asociación de Empresas Financieras). En el año 2008, los equipos de fútbol de

Interfisa, obtuvieron el 1er. Puesto en las ramas masculina y femenina.



Además, todos los años la empresa promueve la integración de la familia, a través de la tradicional fiesta del día del niño ofrecida para los hijos de los funcionarios. En dicha ocasión comparten un día de diversión padres e hijos, en un parque recreativo, además de obsequios que la empresa otorga a los mismos.



Se realizan también fiestas de integración a fin de agasajar a los funcionarios por el día del trabajador y fin de año.

### **12.1. Equidad de Oportunidades Laborales**

En Interfisa fomentamos la equidad de género a través de la competitividad profesional de cada persona que integra el plantel humano. Actualmente nuestro plantel de funcionarios está conformado en un 55% por varones y 45% por mujeres. En cargos de gerencias y jefaturas contamos con el 67% de hombres y el 33% de mujeres.

Además se garantiza la igualdad de oportunidad a todas las personas, sin ninguna distinción de raza, credo o algún otro tipo de discriminación.



## **13. Resultados de las Acciones Aplicadas**

Considerando las acciones realizadas durante los últimos dos años, en función a los principios establecidos por el Pacto Global, podemos concluir cuanto sigue:

- Hemos realizado acciones concretas orientadas a la defensa y protección de los derechos humanos reconocidos universalmente. Esto se ve reflejado en el apoyo a la libre expresión de nuestros funcionarios a través de la creación de canales adecuados de comunicación, tanto ascendente como descendente y horizontal. De la misma forma facilitamos medios de comunicación con nuestros clientes. Propiciamos que nuestra gente tenga acceso a una educación superior, respetando los horarios de trabajo que permitan la asistencia de los funcionarios a las clases universitarias como a cursos de capacitación técnica. Como lo hemos expresado anteriormente, nos orientamos y fomentamos todo tipo de actividad relacionada con la educación de niños de escasos recursos. Respetamos la diversidad de género, religión, opinión política, nacionalidad, raza, etc.
- Nuestra empresa reafirma su compromiso de no recurrir a ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio; cada funcionario tiene un contrato de empleo que estipula los términos y condiciones de trabajo.



Contamos con descripciones de puestos y perfiles, a fin de que el funcionario conozca a cabalidad el alcance de su gestión y los estándares de desempeño esperados por la empresa.

Nos orientamos a mejorar el ambiente interno de trabajo con el objetivo de cuidar el bienestar de todo el plantel humano, fomentando de esta forma la mayor productividad individual y grupal.

Cumplimos y respetamos las leyes laborales vigentes, nacionales e internacionales, al declararnos en contra del trabajo infantil, la explotación de menores, castigos

corporales o cualquier otra forma inaceptable del tratamiento hacia los empleados.

De la misma forma, cumplimos con las disposiciones que regulan la edad mínima para admisión en el empleo.

Las promociones, contrataciones y oportunidades de empleo están dadas para todo el plantel humano, respetando los principios de no discriminación.



- Estamos trabajando en los lineamientos de acciones orientadas a la conservación y preservación del medio ambiente. Considerando nuestra unidad estratégica de negocio, hemos desarrollado tareas de capacitación y fortalecimiento

a microempresarios del sector agrícola a fin de fomentar la diversificación de cultivos de rentas. De esta forma, el microempresario rural puede desarrollarse en su medio natural, manteniendo la unidad familiar.

Con estas acciones se previene la migración a los centros urbanos, donde generalmente se conforman los cinturones de pobreza.

- No consentimos ninguna infracción a la ley, deshonestidad o trato comerciales no éticos por parte de los funcionarios, incluso mediante cualquier pago o participación en actos ilegales tales como soborno, fraude, robo, lavado de dinero, y otros, que se hallan expresados en nuestro reglamento interno y manual de ética. Existe un sistema de control, supervisión y sanciones para los funcionarios que no cumplan con las normas expresadas anteriormente.

Realizamos capacitaciones sobre las normas, políticas y procedimientos que contemplan la prevención de malas prácticas.

De esta forma, nos comprometemos a continuar trabajando en acciones unificadas entre los clientes internos y externos, que contribuyan al logro de la implementación total de los principios enunciados en el Pacto Global.