



Comunicación de Progreso

Marzo 2012 | Marzo 2013



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL



GRUPO INTERNACIONAL  DE FINANZAS S.A.E.C.A.

¡NDE VALÉ!





Contenido

- 6 | Visión y Misión
- 7 | Área de negocios
- 8 | Productos y servicios
- 9 | Relaciones institucionales
- 10 | Gobierno corporativo
- 11 | Organigrama
- 12 | Sucursales
- 14 | Carta de apoyo continuo al Pacto Global
- 15 | Misión y Visión RSE
- 16 | Los objetivos del milenio

17 ACCIONES EN DERECHOS HUMANOS

- Sistemas utilizados
- Actividades y resultados con los colaboradores - Campaña “La vida color naranja”
- Campaña interna para los colaboradores “Fanáticos”
- Programas para los colegios
- Programa del primer empleo
- La comunicación interna
- Capacitaciones
- Capacitaciones internacionales
- Capacitaciones grupales
- Beneficios extraordinarios
- Programa de ayuda interna
- Voluntariado interno
- Superando las metas para colaborar a una buena causa

27 ACCIONES EN NORMAS LABORALES

- Programa de inclusión laboral
- Clima organizacional 2012
- Otros beneficios para los colaboradores
- Convenio con la Universidad Americana
- Fechas especiales para la gran familia Interfisa

CLIENTES

- Campaña de protección al cliente - Smart Campaign
- Canales de atención al cliente
- Canales de comunicación
- El valor del cliente - Premios a los microempresarios

COMUNIDAD

- Presencia en las localidades
- Educación - Becas Dequení
- Becas de inglés
- Premios ADEC
- Compromiso con el futuro de los niños
- Interfisa y el apoyo a la cultura
- Créditos rurales con enfoque de género NDE VALÉ!

PROVEEDORES

49 ACCIONES EN MEDIO AMBIENTE

1. Sostenibilidad ambiental
2. Cambio climático
3. Sistema de contabilidad y reporte de gases de efecto invernadero
4. Programas especiales
5. Capacitaciones brindadas
6. Protección del Lago Ypacarai

PROGRAMA INTERFISA VERDE CON LOS COLABORADORES

- Declaración de la política ambiental
- La gestión ambiental
- Proyectos comunitarios ligados al programa
- Semana verde

61 ACCIONES EN ANTICORRUPCIÓN

- Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

62 LOS DESAFÍOS PARA EL PRÓXIMO AÑO



Perfil de Interfisa Financiera

Interfisa Financiera es una empresa privada del sistema financiero paraguayo. Actualmente cuenta con 44 sucursales y más de 85 mil clientes con presencia en varios departamentos del país. Es una de las empresas líderes en la concesión de los créditos rurales a micro y pequeños empresarios.

Este portafolio de productos se complementa con productos orientados a los empleados públicos y privados, contando además con una banca corporativa y de servicios.

Cuenta con programas empresariales focalizados en la educación primaria y de escasos recursos, programas relacionados con el medio ambiente y con la inclusión financiera.



www.interfisa.com.py



(595) 21 415 9000
Línea gratuita: 0800 114 455



25 de mayo 417 esquina
Paraguari
Asunción, Paraguay

ALTO CARGO

Dr. Darío Arce Gutierrez

Vicepresidente y Gerente General

FECHA DE ADHESIÓN AL PACTO

Diciembre 2006

SECTOR

Rubro financiero

RESPONSABLE DEL INFORME

Lic. Ivonete da Silva

Gerente de Responsabilidad Social

DESGLOSE DE GRUPOS DE INTERÉS

Empleados, Proveedores, ONG y Comunidad, Medio ambiente.

COMO SE ESTÁ DIFUNDIENDO EL INFORME DE PROGRESO

A través del correo electrónico a los grupos de interés de la empresa (funcionarios) y en reuniones con los proveedores.

Nuestra 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. ”

Nuestra MISIÓN

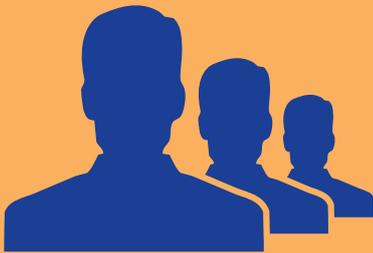
“ Ofrecer una amplia gama de productos destinados a satisfacer las necesidades financieras y de servicios de clientes, personas, micro empresas y pymes que se encuentran trabajando en todo el país. ”



Área de negocios

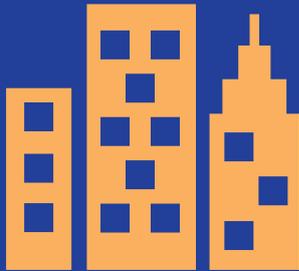
Interfisa Financiera conduce sus actividades a través de las siguientes áreas principales de negocios

Banca Personal



Banca Personal provee productos y servicios financieros para individuos y asociaciones, utilizando la red de sucursales distribuidas en todo el país, así como la red de cajeros automáticos, asesores comerciales y la banca on line. En los servicios de esta banca, están las tarjetas de crédito, los préstamos para la vivienda, préstamos para compra de auto entre otros productos y servicios financieros.

Banca Corporativa



La Banca Corporativa atiende a las grandes empresas con soluciones financieras, gestionando negocios importantes para el desarrollo de las empresas y del país.

Banca Microempresas



La Banca de Microempresa es la que abarca la mayor cantidad de la cartera de la entidad, brindando asesoramiento y asistencia a un segmento específico, con un trato personalizado, generando un valor agregado al servicio ofrecido, mejorando su nivel y calidad de vida, creando lazos de cooperación y mutuo beneficio.

Productos y servicios



Préstamos personales



Proyecto hogar



Cambio de monedas



Préstamos para microempresas



Caja de ahorros



Interfisagiros



Préstamos para pequeñas y medianas empresas



Pago de salarios



Transferencias de dinero



Préstamos corporativos



Crédito agrícola y agropecuario



Home Banking



Préstamos para asociaciones



Certificados de ahorro (CDA)



Interfisa Club



Tarjetas de crédito y débito

Relaciones institucionales

Teletón
 Mix Market
 Pronet S.A.
 Procard S.A.
 Western Union
 Visa Internacional
 Fundación Dequení
 Universidad Americana
 Juntos por la Educación
 Frontier Finance International
 Red del Pacto Global Paraguay
 Red de Microfinanzas del Paraguay
 Comunidad Andina de Fomento - CAF
 Agencia Financiera de Desarrollo - AFD
 Internationale Projekt Consult GmbH - IPC
 Fondo Multilateral de Inversiones - FOMIN
 Citibank/Overseas Private Investment Corporation.
 Women's World Banking - WWB - socio fundador.
 Asociación de Empresas Financieras del Paraguay - ADEFI
 Federación Iberoamericana de Asociaciones Financieras -FIBAFIN



Red del Pacto Global Paraguay



pronET S.A.



Bancard



UNIVERSIDAD AMERICANA
Entre las mejores de Latinoamérica



FRONTIER FINANCE INTERNATIONAL



Gobierno corporativo

INTERFISA Financiera se caracteriza por tener una cultura organizacional participativa con un código de conducta y principios de ética que rigen el buen funcionamiento de la empresa. Los grupos de trabajo están organizados por comités donde la participación y la creatividad son una constante.

MIEMBROS DEL DIRECTORIO

Presidente

- Jorge Díaz de Bedoya

Vicepresidente

- Darío Arce Gutiérrez

Directores Titulares

- Dido Florentín Bogado
- Abelardo Brugada Saldivar
- Salomón Melgarejo

Directores Suplentes

- Gabriel Díaz de Bedoya
- Carmen Perrone de Arce

Síndico Titular

- José Cantero Sienra

Síndico Suplente

- Neri Giménez Malgarini

COMITÉS

- Estratégico
- Control Interno
- Prevención de Lavado de Dinero
- Activo y Pasivo (CAPA)
- Crédito
- TIC
- Marketing
- Responsabilidad Social
- Seguridad

ASESORÍAS

Programa Interfisa Verde

- Dr. Juan Francisco Facetti

Cadena de Valor y Fiducia

- Fleming Duarte

Corredora de Seguros

- Dr. Miguel Ángel Berni

Legal

- Dr. Horacio García

Bursátil

- CADIEM - Casa de Bolsa

PERSONAL SUPERIOR

Director General

- Darío Arce Gutiérrez

Director Comercial

- Jorge Woitschach

Director de Riesgos

- Carlos Villamayor

Director Financiero

- Walter Rolandi

PLANA EJECUTIVA

Gerente Comercial Microfinanzas

- Luis Cáceres

Gerente Banca Empresa

- Luis Brítez

Gerente de Captaciones

- Javier Estigarribia

Gerente de Servicios Financieros

- Julio Salinas

Gerente de Cambios

- Norberto Ortiz

Gerente de Análisis de Créditos

- Oscar Segovia

Gerente de Recuperaciones y Normalización

- María E. Samaniego

Gerente de Servicios Legales

- Adela Valiente

Gerente de Operaciones

- Carlos Salcedo

Gerente de Administración y Contabilidad

- Angel Paredes

Gerente de Tecnología

- Diesel Masi

Gerente de Riesgos y Control Financiero

- Javier Urbieto

Gerente de RSE y Comunicación

- Ivonete Da Silva

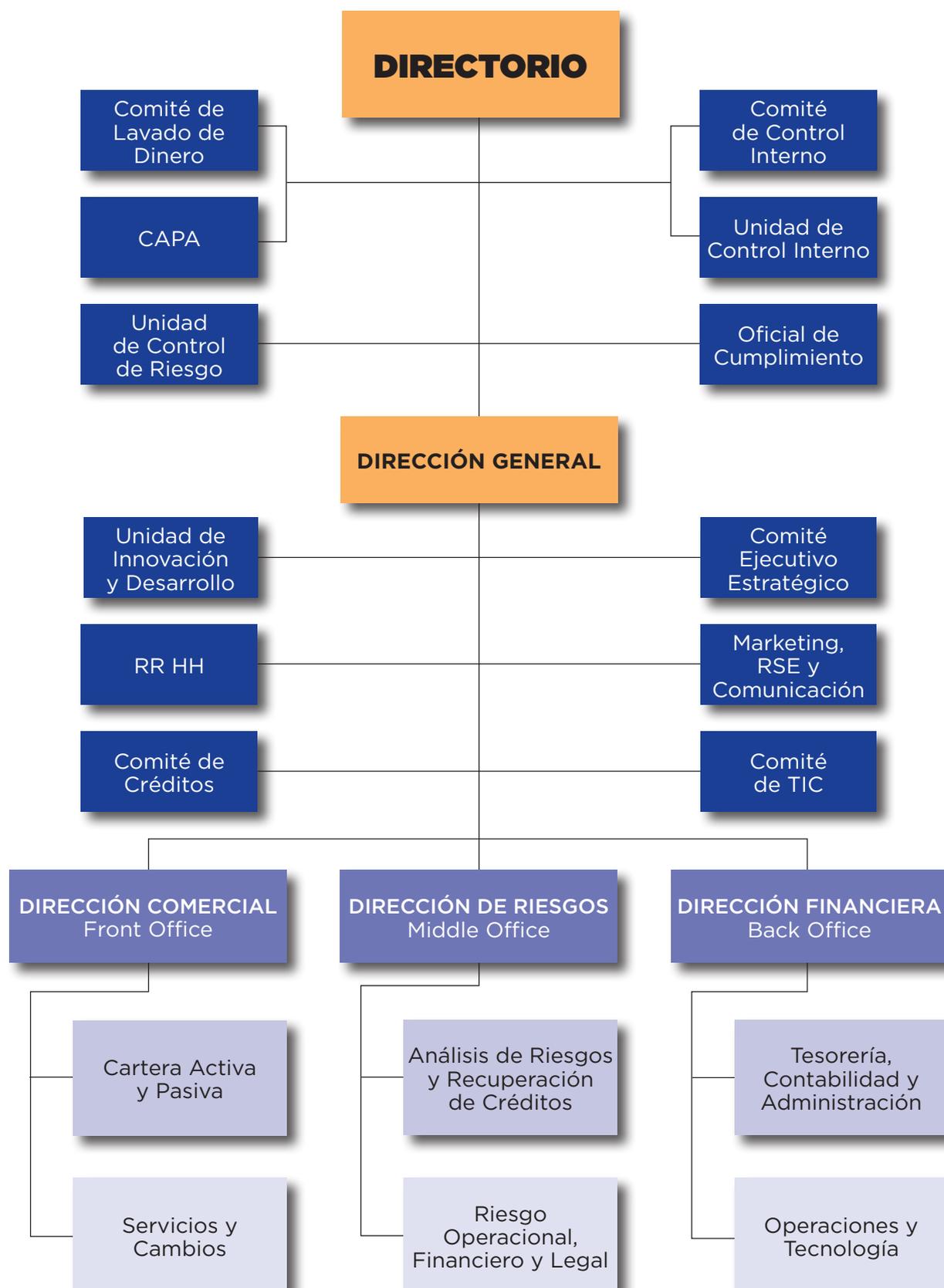
Gerente de Gestión de Personas

- Marian Luparello

Sub-Gerente de Innovación y Desarrollo

- Manuel Franco Tanaka

Organigrama





Concepción



Curuguaty



Quiindy



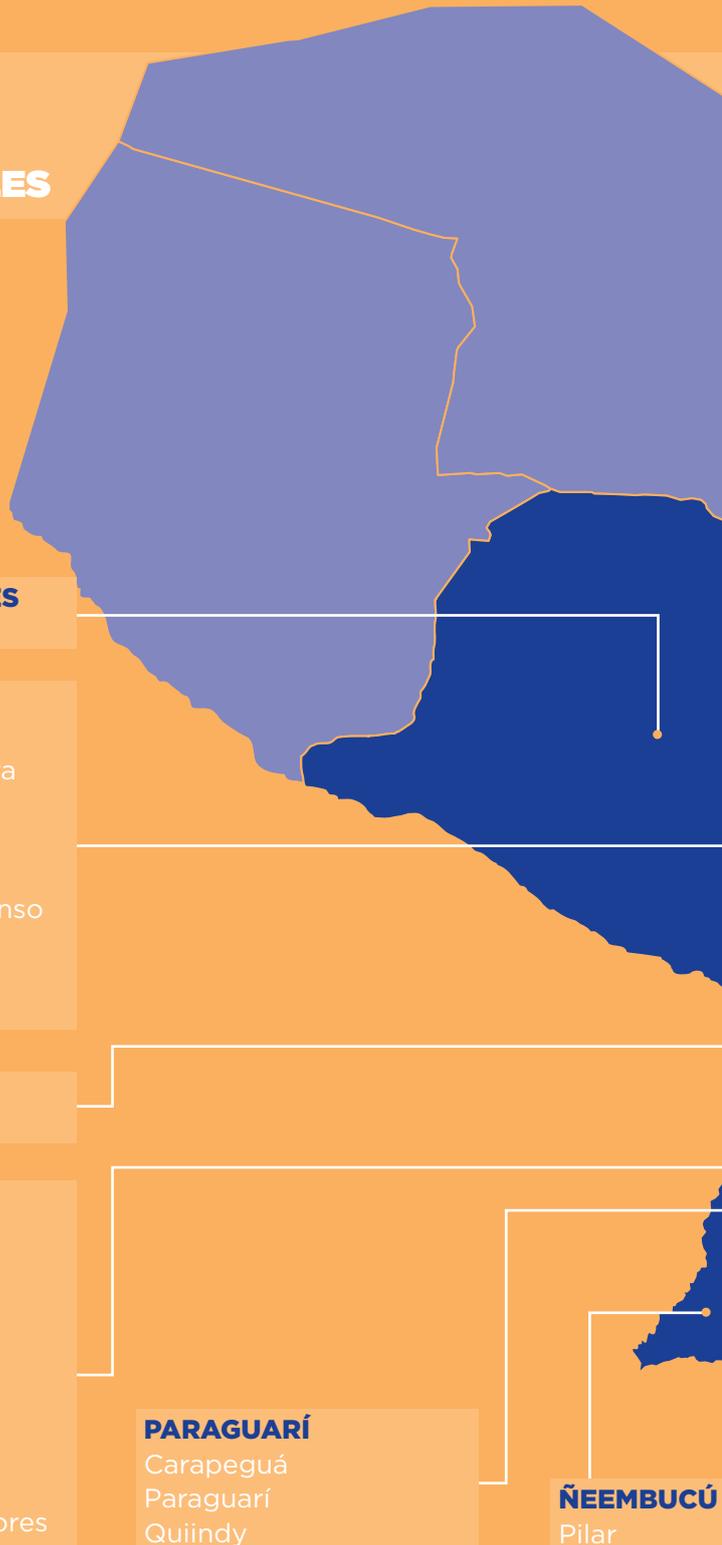
Pedro Juan Caballero



Pinozá

Sucursales

44
SUCURSALES



PRESIDENTE HAYES

Villa Hayes

CENTRAL

Acceso Sur
Fernando de la Mora
Itauguá
Lambaré
Luque
Mariano Roque Alonso
Ñemby
San Lorenzo
Limpio

CORDILLERA

Caacupé

ASUNCIÓN

Casa Matriz
General Díaz
Mcal. López
Pettirossi
Pinozá
Plaza Uruguaya
Villa Morra
5ª Avenida
Colegio de Contadores

PARAGUARÍ

Carapeguá
Paraguarí
Quiindy

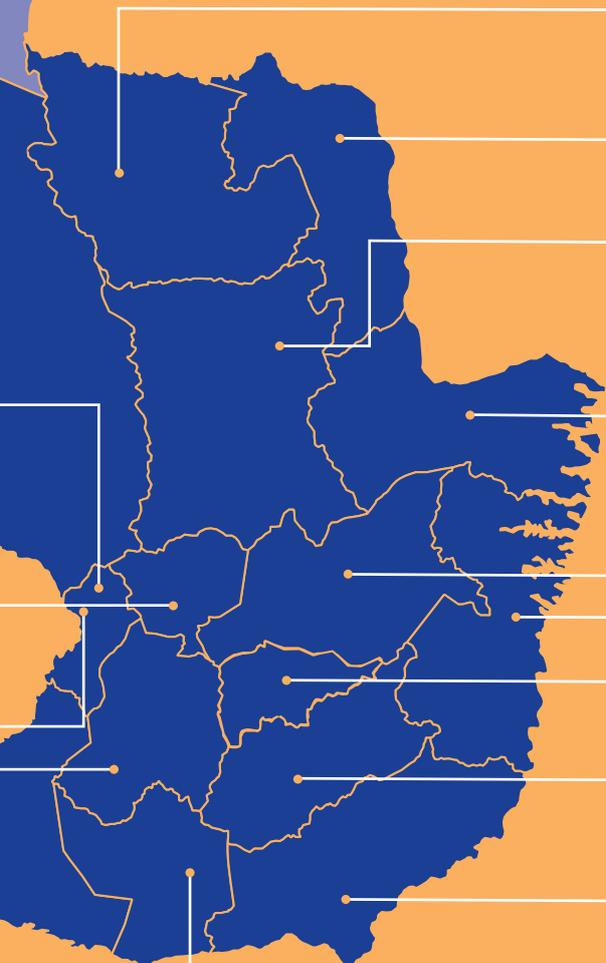
ÑEEMBUCÚ

Pilar

sales

679
FUNCIONARIOS

85.000
CLIENTES



CONCEPCIÓN

Concepción

AMAMBAY

Pedro Juan Caballero

SAN PEDRO

San Estanislao
Santa Rosa del Aguaray

CANINDEYÚ

Curuguatay
Salto del Guairá

CAAGUAZÚ

Caaguazú
Coronel Oviedo
Dr. J. E. Estigarribia

ALTO PARANÁ

Ciudad del Este
Nueva Esperanza

GUAIRÁ

Villarrica

CAAZAPÁ

San Juan Nepomuceno

ITAPÚA

Coronel Bogado
Encarnación
María Auxiliadora
Natalio
Obligado

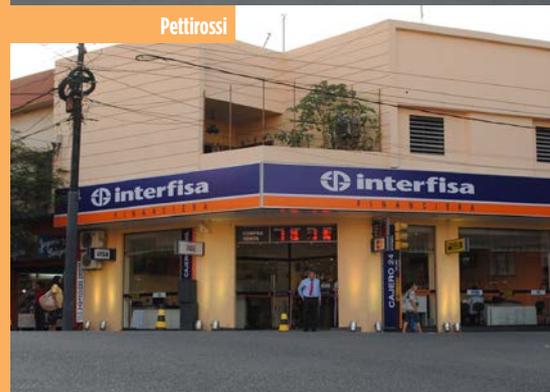
MISIONES

San Ignacio

5ª Avenida



Pettirossi



Limpio



Mariscal López



Carapeguá



Carta de apoyo continuo al Pacto Global

Me complace presentar nuestro Informe de Progreso porque representa un testimonio del compromiso asumido por Interfisa Financiera con los principios del Pacto Global y además porque representa una oportunidad para recalcar las acciones realizadas que contribuyen al desarrollo del país.

En el año 2012 nuestra institución alcanzó la calificación de Apy Fuerte (+), siendo la calificación más alta entre entidades financieras del país, posicionamiento que nos llena de orgullo y demuestra el gran esfuerzo del equipo humano para crecer sostenidamente trabajando siempre para adherir valor a nuestra sociedad.

Un hecho muy relevante fue el lanzamiento de la Campaña NDE VALE, donde el principal objetivo es lograr una mayor bancarización con equidad de género, atendiendo la brecha que existe en el país en cuanto a la provisión de servicios financieros a las mujeres del sector urbano y especialmente rural.

Nuestro compromiso con la educación de la sociedad paraguaya también se destacó en el 2012. Hemos firmado una alianza estratégica con el Movimiento “Juntos por la Educación”, iniciativa del sector privado, que tiene por objetivo capacitar a docentes y directores de las instituciones educativas de manera a elevar el nivel de educación en las escuelas públicas del país.

Este compromiso lo asumimos porque estamos convencidos de que uno de los pilares más importante de la prosperidad de una sociedad es la educación, pues con ella se eleva la calidad de vida de los individuos, objetivo que más valoramos como empresa.

Nos sentimos parte importante de la prosperidad del país y estamos comprometidos a lograr un desarrollo sostenible. Con esta orientación nos enfocamos en cuidar a los principales actores de la sociedad que son los clientes, los accionistas, los proveedores y los colaboradores que forman a esta empresa.

Quisiera una vez más ratificar el compromiso asumido de llevar adelante con éxito y con todo el equipo humano de Interfisa el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global.

No quisiera concluir este mensaje sin antes agradecer a los más de 700 colaboradores y sus respectivas familias que componen esta gran empresa y que con sus gestiones diarias demuestran el amor y la dedicación que tienen y que espero sea reflejo fiel en este informe del año 2012.



Dr. Darío Arce Gutierrez
Vicepresidente Ejecutivo



Misión y Visión de RSE

Para Interfisa Financiera el fin último de la Responsabilidad Social es promover actividades empresariales y acciones sociales que fomenten el bien común y eleven la calidad de vida de sus colaboradores, de la comunidad y el cuidado del Medio Ambiente.

Nuestra Visión de Responsabilidad Social es contar con programas que permitan proyectarnos a largo plazo apuntando a la sostenibilidad de la empresa y la sustentabilidad en la educación infantil y la preservación del Medio Ambiente.

Derechos Humanos

1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;

2 Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

Anticorrupción

10 Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Normas Laborales

3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva;

4 La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;

5 La abolición del trabajo infantil;

6 La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

7 Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;

8 Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y

9 Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Los objetivos del milenio

Los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio, que abarcan desde la reducción a la mitad de la extrema pobreza, hasta la detención de la propagación

del VIH/SIDA y la consecución de la enseñanza primaria universal para el 2015, constituyen un plan convenido por todas las naciones del mundo y todas las

instituciones de desarrollo más importantes a nivel mundial. Los objetivos han reavivado esfuerzos sin precedentes para ayudar a los más pobres del mundo.



Los principales grupos de interés

Parte interesada	Quiénes Son	Relacionamiento
Colaboradores	Más de 700	Reuniones, Talleres, Capacitaciones y Comunicación Interna
Clientes	Más de 80 mil en los diferentes departamentos del país	A través de las Sucursales, Comunicación por Correo
Proveedores	Multinacionales, Pequeñas y Medianas Empresas, Profesionales Independientes proveedores productos y servicios	Encuentro Anual de Proveedores, Llamado a Licitación y Reuniones Personales
Gobierno	Organismos Municipales y Departamentales y Nacionales	Encuentros con Intendentes, Gobernadores al iniciar la actividad en el Municipio, Departamento o a Nivel Nacional
Sociedad	Las comunidades en las cuales ofrecemos productos y servicios a través de nuestras sucursales y en las que se realizan actividades sociales y culturales relacionadas a nuestros programas.	Auspicios para eventos, proyectos de ayuda a la educación, cuidado del medio ambiente entre otros



ACCIONES EN

Derechos Humanos

1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;

2 Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

COMPROMISO

Interfisa Financiera apoya la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y está comprometida con la protección y el desarrollo de las personas, sean estas accionistas, directivos, colaboradores, clientes o habitantes de la comunidad en las cuales desarrolla sus actividades.

En Interfisa nos comprometemos constantemente a desarrollar programas y actividades que permitan el fortalecimiento personal de su público de interés, dando la verdadera importancia, valor y el respeto a cada una de ellos.



SINTIA JUNGHANNS

CAJERA
Sucursal Obligado

Forma parte de un grupo denominado “JOVENES VOLUNTARIOS DE COLONIAS UNIDAS”, realizan actividades culturales y solidarias a favor de los 3 distritos que conforman las Colonias Unidas.

COLABORADORES

Sistemas utilizados

En Interfisa contamos con un código de ética que tiene por finalidad señalar los principios fundamentales dentro de los cuales debe desarrollarse la actividad de Financiera Interfisa, sin perjuicio de las normas legales y de las que hayan adoptado con anterioridad al presente o las adopte en el futuro, siempre y cuando estas disposiciones no se contradigan entre sí.

Este Código consolida el compromiso de acogerse a las más estrictas normas de integridad personal y profesional en las relaciones entre los funcionarios de la institución y los clientes y demás terceros.

Actividades y resultados con los colaboradores

En el año 2012, Interfisa Financiera ha desarrollado campañas para su público interno, con el objetivo de estrechar aún más los vínculos, compartir experiencias de vida y principalmente dar a conocer las vivencias de cada uno de ellos fuera de las oficinas.

La primera campaña denominada “La Vida Color Naranja” realizada en el mes de mayo en el día de los trabajadores.

La Campaña Interna 2012 denominada “La vida color naranja” fue elaborada con 6 claves para vivir una VIDA COLOR NARANJA:

- 1) Ser siempre positivos
- 2) Querer aprender siempre
- 3) Ser abiertos a los demás
- 4) Compartir decisiones entre colegas o compañeros
- 5) Pensar y actuar a largo plazo
- 6) Preocuparse por la gente

La empresa ha trabajado más profundamente algunas claves importantes para el ambiente laboral y con ella se pudo conocer un poco más a los integrantes fuera del mundo laboral, más bien en el ambiente donde se desenvuelven como miembros de una comunidad. Historias y vivencias interesantes resultaron de esta experiencia:

Historias sobre nuestra gente, sobre la gente Interfisa, sobre la gente EXTRAORDINARIA que además de ser parte de la gran Familia, también es solidaria y hace algo por su comunidad y por su país.

SINTIA JUNGHANNS

Sintia es la cajera de Sucursal Obligado, está en el cuarto año de Administración Agropecuaria en la Universidad Católica de Hohenau.

Sintia participo activamente en la SEMANA VERDE pero no porque se le impuso internamente, sino porque ella forma parte de un grupo denominado “JOVENES VOLUNTARIOS DE COLONIAS UNIDAS”.



El propósito del grupo es realizar actividades culturales y solidarias a favor de los 3 distritos que conforman las Colonias Unidas, que son Hohenau, Obligado y Bella Vista.

Con su grupo organizaron lo que fue la CAMINATA POR LA TIERRA en el marco de la Semana Verde, organizada por las Naciones Unidas, además de que este mismo día realizaron la plantación de árboles en un parque de la ciudad.

Sintia participa junto con su grupo de voluntarios de varios proyectos, uno de ellos denominado "LA OLEADA DE BUENAS ACCIONES", que será presentado a nivel nacional para que otras ciudades se sumen.

ENGELBERTO UNZAIN

Él es oficial de Crédito de la Sucursal de Mariano Roque Alonso (hoy ya fue ascendido a Gerente de una de las Sucursales metropolitanas) y participa del movimiento SCOUTS. Nos cuenta que su familia fue concebida sobre los cimientos del Escultismo.

"Gracias a los Scouts he tenido la oportunidad de conocer casi todos los países de nuestra hermosa América en actividades Scouts y cursos internacionales de capacitación para Líderes Adultos, así como he trabajado intensamente en situaciones difíciles de nuestro país en las grandes inundaciones, el incendio del Ycua Bolaños, donde he sido Coordinador General del centro de voluntarios y cada día de nuestra vida brindamos nuestro tiempo libre a los miembros de la Asociación de Scouts del Paraguay".

Campaña interna para los colaboradores "Fanáticos"

La segunda campaña denominada LOS FANATICOS DE INTERFISA, fue algo diferente para todos los componentes de la empresa, ya que el objetivo era el trabajo en equipo, por un tema comercial, y al mismo tiempo motivar a todos los componentes de una sucursal para trabajar como un solo equipo. De esa forma se les incentivó a resaltar el liderazgo de los Gerentes de cada uno de los centros de atención y encargados operativos.

ENGELBERTO UNZAIN

OFICIAL DE CRÉDITO
Sucursal Mariano Roque
Alonso

"Gracias a los Scouts he tenido la oportunidad de conocer casi todos los países de nuestra hermosa América en actividades Scouts y cursos internacionales de capacitación para Líderes"

Fue una experiencia muy positiva, con un cierre brillante, porque se generó lo que se buscaba con la campaña: El amor a la empresa, la consolidación de los grupos humanos y lo principal, una competencia sana, en la que el triunfo fue para todos: empresa, funcionarios y familiares, todos unidos en el fortalecimiento de los principios básicos que sustentan al emprendimiento: eficacia en el trabajo y alto concepto de los valores sociales y familiares.



**El año 2012
hemos apostado
al crecimiento
de nuestros
colaboradores
y fue marcado
para muchos
funcionarios
como un año
de cambios y
renovaciones.**



Diamantes internos

Cada año la empresa premia las gestiones de los colaboradores. En el año 2012 los galardones fueron denominados “Diamantes Interfisa”, con los que gerentes y encargados operativos fueron distinguidos con certificados de acuerdo a las gestiones realizadas.

Estas premiaciones son muy valoradas por los colaboradores, pues este evento se realiza con todo el grupo de gerentes en una reunión gerencial, donde las mejores gestiones se ven beneficiadas y el premio es compartido con todo el grupo de la Sucursal. Generalmente se hacen reuniones y encuentros para festejar esos logros. Todo esto redunda en la mejora continua del clima laboral entre todos los colaboradores.



La diversidad de género

En Interfisa se garantiza el aprovechamiento de todas las capacidades de las personas, generando una cultura consecuente con la misión y la visión de la empresa. El grupo está compuesto por el 53% de hombres y 47% de mujeres.

Colaboradores por edad

La mayor cantidad de colaboradores se encuentra en la franja menor a 30 años, ya que Interfisa busca perfiles que estén en este rango de edad, principalmente porque es donde nuestro país tiene la mayor mano de obra.

Colaboradores por aéreas

Nuestro negocio está en la colocación de préstamos, atención a clientes de servicios y tarjetas, siendo así que más de la mitad de los colaboradores se concentran en el área comercial, con un total de 72.28 % de colaboradores.

Plan de inserción/2012 para jóvenes

Somos conscientes que en nuestro país el porcentaje de jóvenes es muy grande, por ello queremos ofrecer oportunidades laborales para que puedan comenzar una carrera y su vida laboral.

El año 2012 se han realizado 615 entrevistas con jóvenes de las diferentes regiones del país donde tenemos sucursales y estamos satisfechos con el resultado, ya que un 40% de ellos hoy hacen parte de la empresa.

Oportunidad de crecimiento interno

El año 2012 hemos apostado al crecimiento de nuestros colaboradores y fue marcado para muchos funcionarios como un año de cambios y renovaciones. Una gran cantidad de ellos ha demostrado el interés en su crecimiento y ha tenido la aptitud y actitud necesarias para ascender a cargos de mayor responsabilidad.

Las oportunidades internas de ascensos tienen una gran repercusión en la vida de las personas, ya que algunas de ellas ingresaron como pasantes universitarios, como atención a clientes, como cajeros, como auxiliares y hoy ocupan cargos relevantes en la empresa.

En el año 2012, un total de 43 funcionarios fueron promovidos a cargos de mayor responsabilidad, ya que con su trabajo y dedicación lograron escalar un peldaño más en su carrera profesional.

Las búsquedas internas se dan debido a la expansión de la empresa por la apertura de nuevas sucursales y principalmente por contar con un grupo de colaboradores dispuestos y preparados para ascender a nuevas responsabilidades. Compartimos dos de estos ascensos:

MARÍA JOSÉ VILLANUEVA

De atención al público, hoy es responsable del área de inversiones de una de nuestras sucursales.

DOTACIÓN

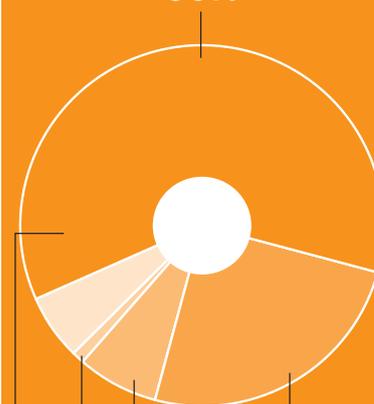
47%
mujeres



53%
hombres



21 a 30 años
60%

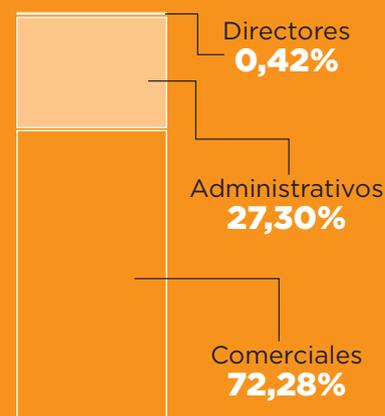


Mayores de
50 años
1%

31 a 40 años
25%

18 a 20 años
6%

41 a 50 años
7%





MARÍA JOSÉ VILLANUEVA

Responsable del área de inversiones de una de nuestras sucursales.

“Me siento orgullosa de ser parte de este gran equipo de trabajo, quiero seguir aprendiendo, seguir enriqueciendo mis conocimientos.”



ALFREDO MOLINAS

Sub Gerente de Proyectos e Innovación

Empezó a demostrar sus habilidades en el control de la calidad de datos llegando a ser Jefe de Operaciones.

“Para mí este ascenso significa mucho, la verdad que es algo muy gratificante y me siento feliz de que además de formar parte de la familia Interfisa, reconozcan el trabajo de los empleados y ayuden a nuestra formación”.

“En mi caso, es un paso muy importante en lo profesional y con mucha responsabilidad, la cual quiero llevarla a cabo de la mejor manera posible cumpliendo con los objetivos de la empresa y los personales, seguir avanzando y aprendiendo aún más para poder enriquecer mis conocimientos, de tal forma a brindar un mejor servicio para la satisfacción de los clientes y de la empresa. Estoy muy agradecida y contenta con mi trabajo, me gusta el área de inversiones y espero avanzar más y que mi trabajo sea del agrado y acorde a los objetivos de Interfisa. Me siento orgullosa de ser parte de este gran equipo de trabajo y como siempre digo, quiero seguir aprendiendo, seguir enriqueciendo mis conocimientos, incluso en otras áreas para llegar a una formación profesional completa.”

ALFREDO MOLINAS

Sub-Gerente de Proyectos e Innovación

Es Economista, egresado de la Universidad Nacional de Asunción y actualmente estudiante del 2do. Año de la carrera de Análisis de Sistemas en la misma Universidad. Trabaja en la entidad desde el año 2004, iniciándose en el cargo de Fuerza de Ventas, para luego pasarse al cargo de Confirmador de Referencias. Siguiendo su Plan de carreras pasó a formar parte del Dpto. de Operaciones, donde empezó a demostrar sus habilidades en el control de la calidad de datos, llegando a crecer en esta área hasta convertirse en el Jefe de Operaciones. Luego de 6 años de carrera, se traslada al Dpto. de Riesgos, donde le tocó ocupar los cargos de Jefe de Riesgo Operacional y la Sub Gerencia. Y ahora es el nuevo sub Gerente de Proyectos e Innovación.

Programas para los colegios

Todos los años, a partir del mes de noviembre, la empresa abre las puertas a los jóvenes de los colegios estadales y privados para la realización de sus pasantías y de esta forma terminar su año escolar. Para los estudiantes es una gran oportunidad de conocer la empresa por adentro y de esta forma tener una visión más amplia sobre el funcionamiento de algunos departamentos y secciones. Este año nuevamente tuvimos la participación de más de 50 pasantes por las diferentes sucursales en todo el país.

Programa del primer empleo

Este programa fue creado con el objetivo de ofrecer a aquellos jóvenes que nunca han trabajado una oportunidad laboral. Algunos ingresan como pasantes de Colegio, y cuando la universidad les exige ingresan como pasantes universitarios, y después de un periodo de prueba, de inducción y de conocimiento de la empresa, además de las evaluaciones realizadas por sus tutores, los mismos son confirmados como funcionarios.

Interfisa está conformada por una población eminentemente joven y es una oportunidad a los que reúnen el perfil para continuar en la empresa.

Varios de los que ingresaron continúan hoy en nuevos puestos y están entre los que tuvieron ascensos importantes. Contamos aquí dos de estos testimonios:

YENNY ANALIA CANO RAGGINI

CAC de Caaguazú

“Mis inicios se dieron básicamente con la pasantía de colegio, era un mundo totalmente extraño el salir de mi hogar y conocer un mundo nuevo, pues siempre estuve muy protegida por mis padres y puedo decirlo que lo estoy, pero esto no es motivo de desamparo, pues tengo gente que me quiere y que me cuida cada día, se preocupa por mí, y comparte cualquier circunstancia. Ya han pasado 2 años, y me siento muy feliz de valerme por mi misma y contar con un trabajo donde puedo solventar mis estudios y crecer personal y profesionalmente, pues siento que cuento con un excelente grupo de personas, que son como mi familia”

LIZ PAREDES

Call Center

“Ingresé a Interfisa como pasante comercial en el periodo 2010 y me desempeñé en el área de Atención al cliente y recepcionista por 3 meses. Luego de esas gestiones fui trasladada al área de atención telefónica a clientes, todavía como pasante. En el año 2012 tuve oportunidad de hacer todas las pruebas y exámenes exigidos y aprobarlos. El resultado a esto, fue la confirmación y que había sido seleccionada para formar parte de la gran familia de Interfisa como funcionaria, desempeñándome hoy como Agente de Atención y Retención del nuevo Call Center implementado por la empresa al comienzo del año 2012. Agradezco a Interfisa por ayudarme a seguir adelante con mis proyectos de estudios, otorgándome licencias para cumplir a cabalidad con mi facultad y por darme la oportunidad de demostrar mi talento y dedicación”

La comunicación interna

En el año 2012 hemos realizado algunos cambios sustanciales en la manera de comunicarnos con los colaboradores y clientes. Los canales que contamos son los que mantienen informados a los más de 700 empleados de Interfisa.

El objetivo de los canales actuales además de la información es mantener una comunicación que genere pertenencia, fortaleciendo de esta forma la identidad y la cultura organizacional así como la motivación de todo el grupo humano.

Además, desde este año también contamos con un material News letters que contiene “Internoticias - La Voz de Interfisa” enviado de forma mensual por medio de correo electrónico a todos los funcionarios con las noticias más resaltantes del mes.

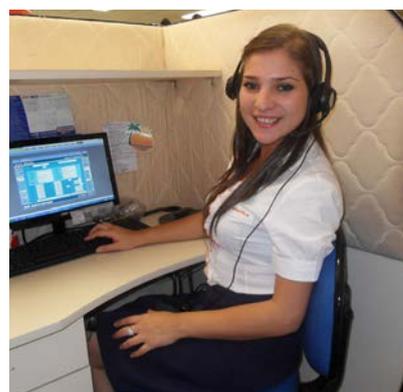


YENNY ANALÍA CANO RAGGINI

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Caaguazú

“Me siento muy feliz de valerme por mi misma y contar con un trabajo donde puedo solventar mis estudios”



LIZ PAREDES

CALL CENTER

“Agradezco a Interfisa por ayudarme a seguir adelante con mis proyectos de estudios”



Capacitaciones

Las capacitaciones en Interfisa cumplen un papel muy importante, pues ofrecen herramientas para el desarrollo de todos los colaboradores y les ayuda a mejorar la Empleabilidad.

Durante el año 2012 las capacitaciones tuvieron mayor énfasis en el conocimiento de los productos y servicios de la empresa para una mejor atención a los clientes.

Estas capacitaciones son realizadas por los propios encargados de los productos, con el objetivo de que todo el equipo pueda tener conocimiento acabado sobre cada producto y servicio. Los departamentos de back office también tuvieron un papel importante durante este año, ofrecieron varias capacitaciones y desarrollaron nuevas herramientas para las gestiones de los nuevos productos y servicios ofrecidos.

Capacitaciones internacionales

Un grupo importante de colaboradores pudieron conocer y compartir nuevas experiencias a nivel internacional. Destacamos algunos de ellos que fueron muy importantes para el desarrollo profesional y personal de los que participaron.

Interfisa Financiera fue partícipe de la 10ª Conferencia de Microfinanzas y los Mercados de Capitales (CMC 2012) en Nueva York, organizada anualmente por la Women´s World Banking (WWB). El lema de esta edición fue “Invertir en instituciones enfocadas en el cliente”.

Quito - Ecuador, VII Conferencia Interamericana de RSE
Barbados - Bridgetown, FOROMIC
Nueva York, 10ª Conferencia de Microfinanzas y los Mercados de Capitales
Cali- Colombia, PROGRAMA BOULDER para las Microfinanzas.
Buenos Aires - Argentina, “Seminario Taller Internacional “Gestión Integral de Excelencia para Instituciones de Microfinanzas en América Latina”
Frankfurt - Alemania, “Creando espacios seguros para los ahorros”, del Banco Mundial de la Mujer (WWB)
Montevideo - Uruguay, XXII Encuentro GeneXus- “Tecnología, Innovación y Negocios en América Latina”

Capacitaciones grupales

Una vez más el día del trabajador fue motivo para reunir los más de 600 funcionarios en un gran encuentro para compartir experiencias y recibir una capacitación de uno de los más grandes exponentes en la región. Hemos compartido toda una mañana de aprendizaje con el Lic. Bernardo Stamateas, profesional reconocido en el área de motivación y liderazgo.



	2009	2010	2011	2012
Plan de capacitación				
Total de horas de capacitación externa	400	600	700	812
Total de horas de capacitación interna	600	800	800	1.280
Total de horas en capacitación	1.000	1.400	1.500	2.092
Gastos en capacitaciones	185.000.000	220.000.000	248.500.000	362.528.000



Beneficios extraordinarios

En el año 2012 la empresa logró posicionarse en el primer puesto de la cartera activa, evolución de cantidad de tarjetas, créditos por tarjeta y participación sobre el total de créditos. Esta conquista significativa es gracias al excelente equipo humano que compone la empresa. Por tal motivo y como forma de reconocer este esfuerzo a todos los colaboradores, la empresa, a través de su directorio, ha entregado la suma de Gs. 625.742.293 que corresponde al 25% del salario de cada funcionario haciéndolo en 2 entregas anuales al 100% de los colaboradores.



Programa de ayuda interna

Ser una gran familia para todos los momentos, este es uno de los pilares de la empresa, para ello contamos con un programa interno de SOLIDARIDAD donde los funcionarios voluntariamente pueden ingresar y con un pequeño aporte reciben varios beneficios y subsidios. En este sentido, la empresa dio inicio a este fondo con un aporte económico sustentar al programa. Durante el año, 52 colaboradores usufructuaron este beneficio.

Voluntariado interno

Siempre decimos que Ser Voluntario es un acto de amor, y muchas veces en la empresa este acto de amor puede transformar la vida de las personas, con pequeños gestos. Este año, un grupo de funcionarios decidió ayudar a un niño que vive en la calle justo en el día dedicado a los niños. Para él hubiese sido un día normal, pero gracias a la solidaridad de un grupo de ellos, este día fue diferente, no solo para él sino para todos los que pudieron ayudar con el aporte voluntario. Se entregaron leche, pañales, biberón, chocolatada, frazadas y algo de efectivo.

Superando las metas para colaborar a una buena causa

Teletón, la gran causa nacional que mueve a todo el país ha convocado una vez más a los funcionarios de Interfisa que en todo momento han demostrado sus ganas de ayudar, no sólo a través de la donación realizada, sino también por medio de una visita de un grupo de funcionarios a las instalaciones de Teletón.



Desde hace 4 años los colaboradores hacen parte de la Maratón Solidaria y este año el objetivo era superar la meta. Para ello, antes del gran maratón solidario se organizó una visita a las instalaciones de TELETON para la conocer las actividades que realiza el Centro de Rehabilitación de Teletón y de alguna forma conocer en profundidad donde se aplican los fondos recaudados.

“Para nosotros fue una mañana diferente porque pudimos conocer y compartir con personas que reciben los beneficios”.

“Pudimos ver que nuestro maratón solidario es una fuente de recursos que ayuda a que un centenar de niños pueda tener una buena calidad de vida, recuperarse y volver a tener una vida mejor”.

La donación que entregó Interfisa a la causa fue de Gs. 40.000.000, en concepto de lo que se recaudó del Maratón Solidario. Año tras año, este monto fue superior porque la meta fue sobrepasar los 35 millones de guaraníes que se entregó el año 2011. Lo más importante es que el monto recaudado por los funcionarios se ve duplicado, ya que la empresa aporta la misma cantidad.



ACCIONES EN

Normas

Laborales

3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva;

5 La abolición del trabajo infantil;

4 La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;

6 La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación

COMPROMISO

Para Interfisa Financiera es fundamental satisfacer las necesidades personales y colectivas de sus colaboradores, es por ello, que respetamos la libertad de asociación y contamos con políticas institucionales que establecen procedimientos en los cuales se aseguran que cada uno de los colaboradores tenga pleno conocimiento de los trabajos que desempeñan, como así también sus derechos, obligaciones y el alcance de sus responsabilidades, eliminando de todas maneras el trabajo forzoso y obligatorio. En Interfisa estamos comprometidos con la abolición del trabajo infantil, profundizando esta práctica en nuestra cadena de valor, a través de la concienciación y requisito fundamental para el establecimiento del vínculo comercial. Asimismo, estamos comprometidos con la no discriminación y contamos con una Política de Contratación a Personas con Discapacidad, que accede a que formen parte del plantel de funcionarios de la entidad, desarrollando actividades que les permita tener un mejor nivel de vida.

Programa de inclusión laboral

Hemos asumido un compromiso de incorporar personas con discapacidad en la empresa, para ofrecer oportunidades a todos. Actualmente, una ellas se desempeña en el Departamento de Operaciones de Tarjetas de Crédito, donde todo el equipo le apoya y se siente muy cómoda con todos.



Clima organizacional 2012

En el marco del fortalecimiento del clima laboral, un aspecto considerado por Interfisa como fundamental e importante para el sostenible crecimiento de la organización, hemos participado en el año 2012 de la Encuesta Great Place to Work®, una organización internacional dedicada exclusivamente al estudio del clima organizacional desde hace más de 20 años.

La participación de nuestra gente resultó óptima en todas las unidades y sucursales. Hemos llegado a cerca del 90% de participación, con lo cual hemos podido consolidar resultados que reflejan el sentir de nuestra gente y nos permite conocer nuestras fortalezas, que se identifican con el gran sentido de compromiso y pertenencia que inspiramos.

Al mismo tiempo nos posibilita trabajar las oportunidades de mejora, garantizando a nuestra gente un adecuado ambiente de trabajo creando culturas de confianza.

Los aspectos medidos en la encuesta fueron: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. Interfisa seguirá invirtiendo en su gente y en toda herramienta que nos ayude a seguir siendo un excelente lugar para trabajar.

Otros beneficios para los colaboradores

La empresa acrecienta cada vez más los beneficios tangibles a sus colaboradores y que además les aporte una ayuda económica en el área de salud, alimentación, estudios, uniformes, entre otros.

En el área **Salud**, todos los colaboradores cuentan con el seguro social obligatorio, y la empresa pone a disposición de todos ayuda económica para los que quieran contar con un seguro médico privado, donde los colaboradores eligen la empresa de seguro donde se sientan más cómodos para ellos y su núcleo familiar.

La **alimentación** es otro ítem muy valorado por todos, y los que están en áreas críticas principalmente de atención al público y otros departamentos cuentan con la ayuda económica por parte de la empresa para el almuerzo. En el año 2012 fueron beneficiados con el programa, 575 colaboradores.

Educación y Formación: Teniendo en cuenta la gran población de colaboradores jóvenes que posee la empresa (un 60% del cuadro de colaboradores son jóvenes que están cursando una carrera universitaria). Para incentivarlos a continuar sus estudios, la empresa cuenta los beneficios de días libres para exámenes finales en la facultad. Para los cursos superiores ofrece beneficio para becas.

La **Bonificación Familiar** es un beneficio regido por Ley en Paraguay y en el año 2012 fue otorgado a 117 colaboradores, así como el permiso por maternidad, mediante el cual, 20 mamás recibieron dicho beneficio.

Contar con una imagen pulcra hace parte de la conducta de los colaboradores y en este sentido, la empresa asume el 50% del costo de los uniformes, para que todos puedan tener una excelente presencia institucional en los centros de Atención al Cliente. Este año el 100% de los funcionarios recibió este beneficio, ya que los colaboradores del sexo masculino empezaron a contar con uniforme institucional.

El **Programa de Bono Escolar**, reconoce las necesidades de todos los funcionarios que son padres y del gran esfuerzo que hacen para que sus hijos en edad escolar (5 a 12 años) puedan estudiar. El bono consiste en una suma de dinero que ayuda en la compra de los materiales necesarios para el buen desempeño de los hijos. Además de la ayuda económica que se le da, también con este programa lo más importante es el grado de pertenencia y de que la empresa forme parte de la formación y del futuro de los hijos de los colaboradores.

Este año, 174 colaboradores han sido beneficiados con el bono escolar, lo que siempre es muy valorado por los padres y madres para alivianar los gastos con la educación de sus hijos.

Universidad Americana

Hace dos años firmamos una alianza con la universidad para la cooperación entre ambas instituciones. Los beneficios son tangibles para los funcionarios ya que en todas las carreras, cursos y talleres contamos con beneficios que ayudan a que todos se mantengan con un nivel de formación exigido por la empresa, ya que



La empresa acrecienta cada vez más los beneficios tangibles a sus colaboradores y que además les aporte una ayuda económica en el área de salud, alimentación, estudios, uniformes, entre otros.



los cursos pueden ser presenciales o a distancia. Estos beneficios alcanzarán también a los cónyuges e hijos de los funcionarios, así como para todos los clientes de Interfisa, sus cónyuges e hijos.

Beneficios entregados a los funcionarios:

En el año 2012		Cantidad Funcionarios Beneficiados
Bono escolar	52.200.000	174
Bono de Refrigerio	1.101.556.680	575
Gratificación Extraordinaria	625.742.293	625
Bonificación Familiar	125.904.203	117
Uniforme	152.543.810	598
Bonificación por Maternidad	48.950.172	20
Seguro Médico	162.023.460	115
	2.268.920.618	



Fechas especiales para la gran familia Interfisa

Hay ciertos valores que, aunque crezca la empresa no se quiere perder y son los eventos donde se reúne toda la familia interfisa y donde hay oportunidad para conocerse mejor entre compañeros. La empresa siempre busca ofrecer lo mejor en estas fechas especiales.

Las canastas de Navidad son una tradición en Paraguay, y sabemos que muchas empresas se esmeran en entregar este regalo al final de cada año a sus funcionarios. En Interfisa no es diferente, pues todos los años salen camiones cargados con canastas navideñas para todas las regiones del país. Los funcionarios se sienten felices con este hermoso regalo, además de una gran cena de Navidad donde la familia Interfisa se reúne para compartir.

En el año contamos con el evento del Día del Trabajador, donde se reúne la totalidad de los funcionarios para una capacitación y el compartir entre todos.

Día del Niño: Este día es especial en las sucursales pues cada uno de los gerentes busca actividades para realizar con algún hogar, escuela o institución y de esta forma pueden pasar un día diferente.

Torneos Internos: El año 2012, además del torneo interno que se realiza en las sucursales metropolitanas, también tuvimos los torneos regionales, donde el objetivo principal es estrechar los vínculos de amistad y compañerismo entre los colaboradores.

Torneo Interfinanciero y Bancario: Esta es una actividad que se realiza todos los años entre las empresas asociadas a Adefi (Asociación de Empresas Financieras). Este año 2012, el equipo femenino de futbol 5 logró su sexto campeonato en el torneo. Estas



actividades son muy valoradas por la empresa, que apoya a sus equipos.

Voluntariado de los funcionarios: Por ser una población joven, los colaboradores de interfisa se caracterizan por ser siempre listos para los voluntariados, y para ayudar a la gente.

Este año, los compañeros de la Sucursal de Caaguazú, decidieron poner su granito de arena para ayudar también al gran maratón solidario de Teletón y crearon unas alcancías para que sus clientes puedan ser parte de este gran movimiento solidario y es así que durante toda una mañana estuvieron recolectando donaciones para entregar a este encomiable emprendimiento.

Como parte de nuestra alianza firmada con el Movimiento “Juntos por la Educación”, algunos funcionarios dedicaron horas de su día laboral para el voluntariado que dicha ONG está haciendo en colaboración con las empresas adheridas a la misma.

Los voluntarios realizan la tarea de armado de kits de libros que serán distribuidos a 30 escuelas designadas por el Ministerio de Educación y Cultura. El trabajo realizado consistió en dos fases, la primera de ellas el armado de kits, que incluye la clasificación de libros conforme a las materias y escuelas, el posterior sellado, empaque y rotulación. La segunda fase contempla la distribución y entrega de los kits a las escuelas designadas, en forma conjunta con el MEC. Nuestra empresa hará entrega a dos Escuelas de la región norte del país que estarán recibiendo estos materiales escolares. En la ciudad de Concepción, la Escuela N° 6871 Virgen del Rosario y en la Ciudad de Santani, la Escuela N° 3697 San Isidro



Como parte de nuestra alianza firmada con la ONG Juntos por la Educación, algunos funcionarios dedicaron horas de su día laboral para el voluntariado.



CLIENTES

Durante el año 2012 enfocamos nuestras acciones hacia nuestros clientes en el concepto ¡NDE VALÉ!

¡NDE VALÉ! nace con el objetivo de innovar la política de concesión de créditos en las microfinanzas pues está dirigido a personas tradicionalmente excluidas del sistema financiero. Este programa lo estamos desarrollando conjuntamente con el Women's World Banking (Banco Mundial de la Mujer) y el FOMIN/BID.

Con el programa Nde Valé tratamos de llegar a aquellas personas radicadas en el interior, personas quienes hoy están fuera del mercado financiero. INTERFISA aplicó la metodología del crédito individual y así se podrán identificar nuevos actores productivos, sin importar el lugar y género. En este nuevo concepto se buscó valorizar el esfuerzo, de hombres y de mujeres, para apoyar sus respectivos emprendimientos, con capital de trabajo acorde a su rubro; apoyando la tendencia de lograr mayor visibilidad de las mujeres y en especial, de aquellas residentes en áreas rurales.

El programa Nde Valé tuvo un plan piloto que fue desarrollado en las ciudades de Coronel Oviedo y Caaguazú. Los resultados de este plan piloto fueron muy satisfactorios y los clientes, en un gran porcentaje mujeres, manifiestan su satisfacción por ser reconocidas en sus labores diarias, en su trabajo constante en el campo y dentro de sus hogares, y en los esfuerzos que hacen en sus actividades productivas.

Este programa, además de ofrecer un crédito para mejorar la calidad de vida de las personas del campo, también mejora la inclusión financiera del sector pues los beneficiados, en su gran mayoría, están teniendo experiencias crediticias por primera vez. Este programa nos ayuda a confirmar nuestra misión y nuestra convicción de apoyar al hombre y la mujer del campo, la gente micro emprendedora, apuntalando siempre a perseguir un progreso personal, luchando por su familia y su comunidad.







Keeping clients first
in microfinance

Campaña de protección al cliente

Interfisa Financiera ingresó en la campaña The Smart Campaign, que es un esfuerzo internacional para aunar a los líderes en microfinanzas en torno a un objetivo común: mantener a los clientes como motor del sector. Por ser una empresa enfocada a las microfinanzas, Interfisa decide ingresar a esta campaña Internacional de transparencia en las relaciones con los clientes, donde hará hincapié en los principios de protección al cliente que tiene que ver con la ética en los negocios, evitando que los clientes se sobre endeuden, contando con prácticas adecuadas para el cobro y ofreciendo canales y mecanismos para recibir y resolver las quejas de los clientes, siempre teniendo en cuenta la privacidad de los datos de los clientes.

En el año 2013 nuestra empresa trabajará en el programa de Certificación en Protección al Cliente, para de esta forma fortalecer aún más el compromiso de mantener a los clientes como centro del trabajo que realizamos.

PRINCIPIOS DE LA CAMPAÑA DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

Los principios básicos de protección al cliente para ayudar a las instituciones microfinancieras a emplear una ética adecuada y la inteligencia comercial son:

1 Diseño y distribución apropiada de productos

La institución financiera deberá diseñar productos tomando en consideración las características de los clientes con la intención de proporcionarles ventajas sin perjudicarlos.

2 Prevención del sobreendeudamiento

La institución financiera asegurará el riesgo del sobreendeudamiento verificando la capacidad del cliente de pagar y proporcionar incentivos basándose en la calidad de la cartera.

3 Transparencia

La institución financiera transmitirá información clara, suficiente y oportuna, especialmente con respecto a precios, términos y condiciones de productos) de manera que los clientes puedan entender para poder tomar decisiones informadas.

4 Precios responsables

La institución fijará los precios, términos y condiciones que los clientes pueden solventar permitiendo, al mismo tiempo, la sostenibilidad de la institución financiera.

5 Trato justo y respetuoso a los clientes

La probabilidad de que la Institución Financiera o su personal violen los derechos del cliente es bastante baja. El derecho del cliente se entiende como el derecho a ser tratado con dignidad y respeto, el derecho a un tratamiento justo y antidiscriminatorio.

6 Privacidad de los datos del cliente

El personal y los clientes saben cómo se recolectará y usará la información del cliente. La información del cliente está protegida, cumpliendo con los requisitos mínimos del país (o con los poderes regionales cuando la política del país no está disponible)

7 Mecanismos para resolución de quejas

Información clara está disponible a los clientes sobre cómo presentar una queja, y la organización tiene un sistema adecuado y efectivo que funciona para resolver quejas sin demora.

Canales de Atención

Sucursales: Al cierre del año 2012 la empresa contaba con 42 centros de atención. Actualmente las sucursales cuentan con amplio espacio para que los clientes se sientan cómodos y puedan hacer las gestiones en un ambiente confortable para todos.

Nuevas Sucursales: En el año 2012, la empresa ha expandido más su red de sucursales y hemos inaugurado 6 nuevas sucursales en zonas de mucha afluencia de personas, ofreciendo la cercanía a todos los clientes. Las nuevas sucursales habilitadas fueron las de Quiindy, Curuguaty, Ñemby, Limpio, Concepción, Pedro Juan Caballero.

Cajeros Automáticos: Durante el año 2012 ampliamos aún más la red de cajeros automáticos habilitando 3 nuevos cajeros automáticos, sumando 28 cajeros automáticos en sucursales y puntos de ventas del país para la comodidad de todos los clientes que utilizan tarjetas de crédito y débito. En los cajeros automáticos, en el 2012 realizaron en total más de 930 mil transacciones en los cajeros Dinelco, y más de 180 mil transacciones en la red de Infonet.





El valor del cliente - Premios a los microempresarios

Clientes de Interfisa, entre los mejores microempresarios del año

Con el objetivo de que los clientes Microempresarios de Interfisa reciban capacitaciones y aprendan mejores prácticas en el negocio de las microfinanzas, nuestra empresa ha participado con 17 postulaciones de las cuales 6 resultaron finalistas y participaron del Seminario de Educación Financiera y 2 de ellos resultaron ganadores de los premios.

Este premio es organizado por CITIBANK, a través de su Fundación Citi y en alianza con Avina, entregaron los premios de la Primera Edición del Premio Citi al Microemprendedor 2012. Este premio contó con el apoyo de la Red de Microfinanzas del Paraguay.

El Premio Citi al Microemprendedor tiene por objetivo promover el desarrollo del Emprendedurismo, mediante el reconocimiento a los microemprendedores, gestores fundamentales del crecimiento y sostenibilidad de un sector que se estima en más de 1.200.000 unidades empresariales y que absorbe aproximadamente el 66% de la fuerza laboral del país.

Se premiaron categorías de comercio, producción y servicio de microempresarios de todo el país. Los mejores treinta proyectos participaron de un Seminario de educación financiera.

Los clientes ganadores del premio de nuestra institución fueron, en Producción

La Sra. Susan Ann Eickenhorst, cliente de la Sucursal de Villa Morra y que tiene por actividad la Producción de masitas, dulces y postres.

En el rubro Servicio en cliente de la ciudad de Piribebuy Javier González Ozuna con la actividad de casa de fotografía/serigrafía, agencia de pasajes y encomiendas. Piribebuy.



COMUNIDAD

Presencia en las localidades

La empresa, todos los años se hace presente a través de su grupo humano local en los eventos en las comunidades. Este año hemos participado de exposiciones organizadas por la Municipalidad o la gobernación, Fiestas tradicionales de los municipios, Exposiciones y Ferias ganaderas, industriales y de servicios, Fiestas Patronales, Festivales Artísticos, entre otras actividades desarrolladas en cada rincón del país.



Educación

INTERFISA FINANCIERA trabaja en varios ámbitos del tema social. Uno de ellos está relacionado con la entrega de Becas escolares a niños de escasos recursos de un proyecto llevado a cabo por la Fundación DEQUENI, que trabaja para la inserción de los niños en las escuelas. Estas becas favorecieron a más de 1.000 niños de los sectores más vulnerables del país.

Becas Escolares a niños de Escasos Recursos: Desde hace 5 años venimos trabajando con los programas de educación de la Fundación Dequeni.

Son más de 70 empresas las que apoyan este gran emprendimiento a favor de la educación paraguaya. Este año hemos aportado nuevamente la suma de 50 Becas Escolares que incluyen mochila con los útiles, indumentaria y calzados y el refuerzo escolar que recibirán los niños.

Esta entrega lo hicimos una vez más en la Comunidad de Triunfo - Caaguazú, pues nos sentimos parte de esta comunidad y nuestra



1.000

niños de los sectores más vulnerables del país son beneficiados.

misión de RSE está orientada a la educación principalmente la primaria y de escasos recursos.

Estas becas son de gran ayuda para los niños de la Fundación en su gran mayoría de escasos recursos de zonas rurales. Consiste en un Kit para cada alumno, que contiene: una mochila, con útiles escolares de acuerdo a cada grado, uniformes y calzados y un kit de refuerzo escolar para el segundo semestre. Además reciben refuerzo escolar con educadoras, en horario opuesto al que asisten las clases.

Lo más importante del proyecto es que la fundación Dequeni en estos 26 años ha entregado más de 11 mil becas en los más de 26 proyectos que cuenta en muchas comunidades de escasos recursos del Paraguay.

Becas de inglés

Desde hace 6 años nuestra empresa auspicia el programa de Becas de Inglés que la Embajada de los Estados Unidos otorga a jóvenes prometedores interesados en aprender el idioma.

Objetivo del Programa de Becas de Inglés: Mediante estas becas, los jóvenes paraguayos sobresalientes tendrán la oportunidad de estudiar inglés por dos años, alcanzando un nivel avanzado en el conocimiento del idioma, lo cual les abrirá puertas a nuevas oportunidades, aumentará su habilidad para participar exitosamente en el desarrollo socio económico del Paraguay y podrán estar mejor preparados para competir y para participar en el futuro de programas de estudio e intercambio.



En el año 2012 nuestra empresa ha entregado 2 Becas completas para que los jóvenes puedan contar con más oportunidades en el campo laboral, ayudando así a mejorar la calidad de vida de los mismos y de sus familias.

Premios ADEC

Desde hace 6 años venimos auspiciando los premios a los microempresarios exitosos que son entregados por la ADEC - Asociación de Empresarios Cristianos.

Este premio tiene el objetivo de seguir impulsando a los micros empresarios/as del país, a que sigan trabajando con honestidad, utilizando la creatividad como factor clave del éxito y que demuestran que es posible ser exitosos, inspiradores para una verdadera transformación social.

COMPROMISO CON EL FUTURO DE LOS NIÑOS:

Programa de Entregas de Computadoras a las Escuelas

El objetivo del programa de computadoras recicladas es ofrecer una herramienta a aquellos niños que están en las escuelas de escasos recursos. En el año 2012 beneficiamos a escuelas de varias partes del país, una de ellas situada a más de 450 km. de la capital de país, en el Chaco Paraguayo.

Escuela de comunidad de Lagunita, Escuela Básica Don Bosco en el Distrito de Tte. 1º Manuel Irala Fernández en el Chaco paraguayo.

La comunidad "Lagunita" está muy alejada, no cuenta con asistencia y la mayoría de los niños caminan todos los días entre 10 a 15 km. Otros se mueven en bicicleta o a caballo. "Estos alumnos nos llamaron en dos oportunidades diciéndonos que estaban pintando y adornando el aula donde estarían sus computadoras y querían saber si les íbamos a regalar las computadoras. Realmente





todo fue muy fuerte y emotivo, y considero que para los que estuvimos ahí, no se nos olvidará jamás los momentos vividos”, explicó el funcionario que estuvo presente en el acto de la entrega.

Otras dos escuelas fueron beneficiadas: La Escuela Básica Virgen del Carmen de la ciudad de San Lorenzo, que cuenta con 150 alumnos que están felices por ingresar al mundo de la tecnología ya que la misma es una escuela de bajos recursos y que sería imposible para ellos adquirir estas herramientas

El otro colegio del interior del país que recibió la ayuda de nuestra empresa con la entrega de computadoras fue el Colegio Nacional de Carapeguá, que es una referencia en la ciudad y estaremos contribuyendo al acceso de la tecnología a miles de alumnos que allí concurren.





Sumando esfuerzos para convertir a la educación en una causa nacional, Interfisa Financiera firma convenio con la ONG “Juntos por la Educación”, movimiento de empresarios y de la sociedad civil cuyo objetivo es elevar el nivel de enseñanza en Paraguay, para apuntalar la educación pública en nuestro país.

Estamos conscientes y convencidos que la educación es la base de una sociedad y uno de los pilares de una mejor calidad de vida a las futuras generaciones.



El Movimiento “**Juntos por la Educación**” se inició para apoyar al Ministerio de Educación y obtener así una mejor educación en Paraguay. Busca capacitar a docentes, y directores de instituciones educativas, de manera a fomentar el aprendizaje. El organismo es un movimiento independiente, sin fines de lucro, formado por empresas y miembros de la sociedad civil paraguaya. El fin es convertir a la educación pública en la causa en la que todo el país colabore y en la que todos puedan participar.

Como empresa inserta en la comunidad, creemos firmemente que la educación es la base de todas las personas y es lo que permitirá encauzar hacia un futuro de bien a familias, comunidades de todo el Paraguay.

En Interfisa hemos tomado el compromiso y el involucramiento todo el plantel de más de 600 funcionarios, por lo que, ponemos a disposición de este programa todas las instalaciones de nuestras 43 sucursales ubicadas en todo el país, para que sean utilizadas de la manera más conveniente para las capacitaciones y actividades que pudieran requerir, además de un importante apoyo económico para ayudar al logro del objetivo propuesto.

Interfisa Financiera ratifica su apoyo a la educación, la ciencia, la cultura y el desarrollo social a través de programas, proyectos y actividades en conjunto con el propósito de la iniciativa.



Interfisa y el apoyo a la cultura

Un año más nuestra empresa apoya el programa de integración social y el desarrollo de competencias personales y profesionales de jóvenes talentos de la música.

Este es un programa desarrollado por la Fundación Tierra Nuestra y su programa SONIDOS DE LA TIERRA que trae al país jóvenes de diferentes países para propiciar el intercambio cultural entre los actores involucrados, a través de técnicas innovadoras de aprendizaje.

Con este intercambio se logra interpretación de las obras de altísimo nivel, realización de conciertos en distintos lugares y ante diferente público, prácticas instrumentales y vocales y la integración social a través de la música. Más de 2.500 personas han disfrutado y valorado el legado musical en los 9 conciertos realizados en Paraguay.

Cerca de 50 jóvenes de Paraguay y otros países participaron del 9na edición del Camping Musical Mamoreí, en la ciudad de Ybycuí, un espacio de formación musical y personal al aire libre. Los mismos integran la Orquesta de Cámara Sonidos del Mundo y protagonizarán una gira musical, junto con el Coro de la Academia Ars Canendi (Venecia - Italia).

Los jóvenes talentos musicales son el centro de un encuentro de creatividad musical y desarrollo personal: El Camping Musical Mamoreí, organizado por Fundación Tierranuestra para su Programa institucional Sonidos de la Tierra.

“Este es un espacio de capacitación y especialización musical al aire libre, que tiene como objetivo posibilitar el crecimiento personal y profesional de éstos músicos, en un ambiente que permita desarrollar destrezas, sensibilidad, creatividad y adaptabilidad para la excelencia musical y convivencia armónica con otros y su entorno”, explicó el Maestro Luis Szarán, director y creador del Programa Sonidos de la Tierra.

“

Este espacio tiene como objetivo posibilitar el crecimiento personal y profesional de éstos músicos.

LUIS SZARÁN

”



Créditos rurales con enfoque de género NDE VALÉ!

El año 2012 se consolidó el programa con el Banco Mundial de la Mujer (Women's World Banking), en el cual buscamos valorar las mujeres emprendedoras del país, las que administran muchas veces escasos recursos pero garantizan el bienestar de su núcleo familiar.

Durante 6 meses hemos trabajado en dos ciudades del interior del país con el programa piloto del crédito con enfoque a género con el apoyo del Banco Mundial de la Mujer que es una de las instituciones que brinda conocimiento y asesoramiento a mujeres emprendedoras a nivel global.

Fue un proyecto muy mimado por la empresa pues el objetivo es ayudar a que muchas personas que viven en las áreas rurales puedan salir adelante.

Los métodos de acercamiento

Interfisa Financiera no sólo utilizó los canales tradicionales de los medios de comunicación masiva para difundir Nde Valé, sino buscó un acercamiento en forma personalizada, atendiendo las características particulares y el público al que está dirigido el programa.

Para este efecto, los oficiales de crédito fueron entrenados pues ellos son los que deben, recorrer largos y sinuosos caminos de tierra, a fin de llegar hasta las familias y, especialmente, hasta las



mujeres de áreas rurales que desarrollan alguna actividad productiva.

Las experiencias que tuvimos en estos 6 meses de plan piloto nos llevaron a expandir a otras regiones del país y de esta forma que-remos llegar a una mayor cantidad de personas que gracias a este programa tendrán acceso a productos financieros adecuados a sus necesidades.

Para Interfisa también fue algo novedoso y al mismo tiempo desafiante pues tuvimos que realizar innovaciones en las políticas de crédito de las microfinanzas.

El programa NDE VALE se caracteriza por trabajar con las personas radicadas en su gran mayoría fuera del casco urbano, en nuestro caso fue con mujeres específicamente del área rural que estaban fuera del mercado financiero, por no tener como comprobar sus ingresos de acuerdo a las políticas existentes.

El objetivo para el año 2013 es seguir expandiéndose por todo el país, en las áreas productivas, valorando el esfuerzo de hombres y mujeres que quieran crecer en su emprendimiento. La metodología utilizada para estos nuevos créditos son de créditos individuales apuntalando siempre a que estas personas y especialmente a las mujeres del área rural puedan tener una mayor visibilidad.

“

El programa NDE VALE se caracteriza por trabajar con las personas radicadas en su gran mayoría fuera del casco urbano.

”





Durante los primeros meses del programa piloto, pudimos palpar las grandes necesidades de educación financiera y por tal motivo hemos trabajado con materiales de fácil comprensión para el público.

Una de las novedades que implementamos en dicho programa fue la Radionovela, un material que cuenta historias de gente común pero que pueden salir adelante gracias a su trabajo, a su esfuerzo y principalmente porque supieron utilizar de la mejor manera la ayuda financiera que recibieron redituando en mejoras en su nivel de vida, en sus ingresos y consecuentemente en una mejor calidad de vida para sus familias.

El otro método que empezamos a utilizar con más frecuencia fueron las reuniones grupales, con la ayuda de un líder de comunidad, con la ayuda de las emisoras de radio comunitarias pudimos llegar a los rincones más lejanos del país.

Los resultados fueron muy satisfactorios no solo para la empresa, sino y principalmente para los clientes que por primera vez en su vida podían contar con una ayuda financiera. Para Interfisa fue una satisfacción aun mayor pues estamos cumpliendo con nuestra misión de realizar los sueños de las personas.

Testimonios

Natividad Dávalos no es muy diferente a la de otras mujeres jefas de hogar. Ella trabaja con sus dos hijos, plantando maíz, a veces zanahoria y tomate, productos que vende en el mercado. Incluso, cuando su producción no abastece la demanda, compra y vende productos de sus vecinos, contribuyendo así al desarrollo de otros miembros de su comunidad.

Pero ¿cómo lo hace? Siendo beneficiaria del Programa Nde Valé, de Interfisa Financiera, pues mediante éste, Natividad aprendió no sólo a realizar un préstamo, sino también a organizarse para cumplir con las obligaciones del mismo.

“Interfisa me da la posibilidad de trabajar con mi familia, a través de créditos a largo plazo. Con un plan de trabajo, en seis meses hicimos muchas cosas. Cuando se cumplió la fecha, ya estábamos al día con el préstamo. Así progresamos, con orgullo, paso a paso”, afirmó la emprendedora.

A diferencia de la política tradicional de microfinanzas, según la cual se ofrecía el servicio preferentemente al hombre, con Nde Valé llegamos a todos los emprendedores, cuentapropistas y microempresarios, independientemente de su género.

Nde Valé busca llevar un mensaje sencillo, pero claro sobre las grandes posibilidades de crecimiento personal, familiar y comunitario.

Sabemos que hoy en día las mujeres operan más del 50% de los negocios en Paraguay, y sólo una mínima fracción está bancarizada. Interfisa maneja una cartera de créditos bastante variada, cuyo 65% corresponde a las microfinanzas. De este porcentaje, solamente un 25% son mujeres.

Nde Valé es un gran desafío para la empresa pues debemos llegar a los sectores rurales, generalmente alejados del sistema financiero, y sobre todo a las mujeres, doblemente postergadas, primero por su condición, y, segundo, por su estatus social.



“

Interfisa me da la posibilidad de trabajar con mi familia, a través de créditos a largo plazo. Con un plan de trabajo, en seis meses hicimos muchas cosas. Cuando se cumplió la fecha, ya estábamos al día con el préstamo.

NATIVIDAD DÁVALOS

”

PROVEEDORES

Se implementan a nivel de algunos proveedores críticos, estándares de calidad que deben cumplir para que puedan ingresar o continuar como proveedores de los productos y servicios.

Los proveedores más críticos en este sentido están relacionados con la limpieza y el mantenimiento de los aires acondicionados.

La empresa de aire acondicionado también se adecuó al pedido de la empresa para los servicios donde deben contar con los materiales exigidos para que los gases que cuentan este aparato no se derrame en el medio ambiente, pues son contaminantes.

Otra negociación que se hizo fue con la empresa de limpieza, la cual tuvo que solicitar a sus proveedores un certificado de que los productos de limpieza usados en todas las reparticiones de INTERFISA no contienen tripolifosfato de sodio, que es lo que potencia el crecimiento de algas que dejan a los cursos hídricos sin oxígeno que contaminan y matan los peces.

Estamos conscientes del gran mal que estos productos están causando en uno de los lagos más importantes del país por la falta de concienciación y principalmente por el uso indiscriminado de ciertos productos que hacen con que ya no se pueda utilizar este espacio para la diversión.

Para dejar sentada nuestra postura y cuál es nuestra política de cuidado del medio ambiente se realizan reuniones semestrales con los proveedores críticos, donde se comparten los resultados del programa Interfisa Verde y volvemos a comprometerlos para el cuidado del medio ambiente.



Se realizan reuniones semestrales con los proveedores críticos, donde se comparten los resultados del programa Interfisa Verde y volvemos a comprometerlos para el cuidado del medio ambiente





ACCIONES EN

Medio

Ambiente



7 Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;



8 Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y



9 Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

COMPROMISO

En Interfisa Financiera estamos comprometidos con el cuidado y la preservación del Medio Ambiente, es por ello, que hemos diseñado un Programa Medioambiental denominado INTER-FISA VERDE, a través del cual se promueven iniciativas responsables para la conservación del Medio Ambiente, la educación basada en buenas prácticas y la difusión constante a nuestros stakeholders y difusión de buenas prácticas entre los colaboradores.



1. Sostenibilidad ambiental

En el año 2012 INTERFISA apostó nuevamente en la adopción de un modelo de negocios sostenible como clave del éxito para mantenerse como Financiera número uno en el Paraguay. La importancia de esto emerge en un momento en el que Paraguay afronta grandes desafíos ambientales debido al alto crecimiento y expansión económica.

El programa INTERFISA VERDE se basa en los tres principios del Pacto Global:

PRINCIPIO 7. “Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales”;

PRINCIPIO 8: “Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental”;

PRINCIPIO 9: “Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente”.

El Programa que desarrollamos desde 2011 nos conduce hacia una eficiente gestión ambiental de la empresa con la cual garantizamos beneficios sostenibles para nuestros accionistas, extendemos nuestra responsabilidad ambiental hacia la cadena de proveedores. Con ello garantizamos que el impacto de nuestra gestión ambiental llegue a más beneficiarios y tenga un efecto “en cadena” promoviendo una nueva cultura de gestión incorporando cambios tecnológicos amigables al ambiente.

Hemos mantenido un programa de capacitación incluyendo a miembros del Directorio hasta los funcionarios de la sucursal más alejada de Asunción. En el año 2013 en el afán de disminuir el uso del combustible fósil innovaremos con el uso de la TIC para llegar con formación actualizada para nuestros funcionarios de las sucursales más distantes de la capital.

Por último nuestro compromiso por la efectiva gestión de los impactos sociales y ambientales de nuestra empresa se refleja en los resultados alcanzados en el 2012 y que se informan en este Reporte. Creemos que adoptando esta conducta responsable, brindamos a la sociedad valores compartidos por clientes, proveedores y socios estratégicos. Este informe asimismo refleja como nuestros empleados juegan un rol fundamental en nuestro éxito de alcanzar los objetivos.

2. En nuestra gestión ambiental el cambio climático es el objetivo prioritario

El Panel Intergubernamental de Científicos por el Cambio Climático evidenció un consenso científico internacional que reconoce que las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) procedentes de las actividades antropogénicas contribuyen al cambio climá-



tico global. Si no se reducen estas emisiones, es probable que el clima sufra cambios extensos e irreversibles que, de acuerdo con las predicciones de los más destacados científicos y economistas, tendrán consecuencias negativas sobre la sociedad humana, la economía global y los sistemas naturales de la Tierra.

Durante 2012 el PROGRAMA INTERFISA VERDE el cual es la respuesta de INTERFISA a los desafíos y oportunidades que representa el cambio climático, siguió construyendo una línea base de datos respecto a sus emisiones de gases de efecto invernadero. Con su implementación buscamos atenuar y reducir el efecto producido por los GEI originados en las actividades cotidianas de la Empresa. Los gases de efecto invernadero más comunes en las actividades son CO₂ (anhídrido carbónico), CH₄ (metano); NO_x (óxidos de nitrógeno) y los gases refrigerantes (R-12 y R-22).

Seguimos midiendo nuestra Huella de Carbono e implementamos los medios para reducirla a través de mejores prácticas, incorporación de innovaciones tecnológicas en el uso de la energía y en convertir a mediano plazo a INTERFISA en una empresa NEUTRAL en emisiones de carbono. El sistema de medición de la Huella de Carbono se basa en la adopción de estándares y guías internacionales DEFRA y la ISO lo cual ha implicado la instalación de un sistema de contabilidad de todas las actividades de la empresa que emiten de forma directa e indirecta GEI.

El alcance de los objetivos fijados sitúa a INTERFISA Financiera como la empresa pionera adherida al Pacto Global, en instaurar un cambio de paradigmas entre sus funcionarios y proveedores que permite inspirar una nueva cultura ambiental en el desarrollo del sector privado del Paraguay.

El programa se desarrolla a través de campañas internas bien definidas, basadas en cuatro ejes principales: ahorro de agua, de papel, combustible y energía eléctrica, permitiendo a INTERFISA fomentar ganancias, al reducir las pérdidas, promoviendo acciones de eficiencia energética y de reducción en el consumo de los combustibles fósiles y electricidad en las sucursales, las cuales también representan ventajas competitivas debido a las reducciones de costos y mejoras de imagen corporativa asociadas.

3. Sistema de contabilidad y reporte de gases de efecto invernadero

A fin de que el Programa INTERFISA VERDE realice efectivamente la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero del ciclo de vida de los servicios, se ha creado una línea base y sistema de recolección de datos seleccionando las fuentes de GEI; incluyendo todas las emisiones de gases de efecto invernadero identificadas que proporcionan una contribución importante a la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero derivados de los productos; permitiendo comparaciones signi-



El alcance de los objetivos fijados sitúa a INTERFISA Financiera como la empresa pionera adherida al Pacto Global, en instaurar un cambio de paradigmas entre sus funcionarios y proveedores que permite inspirar una nueva cultura ambiental en el desarrollo del sector privado del Paraguay.





ficativas con otra información relacionada con los GEI; y por último, reduciendo el sesgo y la incertidumbre en la medida que ello sea factible;

3.1 DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE “ALCANCE”

Para ayudar a delinear las fuentes de emisiones directas e indirectas, mejorar la transparencia, y definir las metas empresariales, se definieron tres “alcances” para propósitos de reporte y contabilidad de GEI (alcance 1, alcance 2 y alcance 3).

A. Alcance 1: Emisiones directas de GEI

Las emisiones directas ocurren de fuentes que son propiedad de o están controladas por INTERFISA. Por ejemplo, aquellas emisiones provenientes de la combustión en vehículos, generadores eléctricos, etc., que son propiedad o están controlados por INTERFISA, o la combustión de combustibles en medios de transporte, como automóviles, camionetas, etc. (transporte de personal, materiales y bienes adquiridos) y por último emisiones fugitivas: liberaciones no intencionales, como fugas en las uniones, sellos, o juntas de equipos, así como emisiones fugitivas de gases refrigerantes. Se ha identificado equipos que utilizan el gas R-22 (emisiones de hidrofluorocarbonos (HFCs) durante el uso de equipo de aire acondicionado y refrigeración).

B. Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad

El alcance 2 incluye las emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por INTERFISA. Sin embargo se aclara que por ser energía limpia la proveído a la red eléctrica del Paraguay, el Alcance 2 tiene un valor de cero.

C. Alcance 3: Otras emisiones indirectas

El alcance 3 es una categoría de reporte que permite incluir el resto de las emisiones indirectas. Las emisiones del alcance 3 son consecuencia de las actividades de INTERFISA, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por ella. El alcance 3 provee la oportunidad de innovar en la administración de GEI.

Se ha identificado las emisiones indirectas provenientes de las actividades de INTERFISA a través de la realización de una encuesta al personal para obtener los datos del tipo y cantidad de combustible que utilizan semanalmente para desplazarse de sus hogares al trabajo (no se incluyen otras actividades no relacionadas directamente al trabajo diario). Asimismo se ha calculado las emisiones por transporte aéreo de los ejecutivos y funcionarios de INTERFISA.

Hemos incluido además en proceso de cuantificación del uso de combustible por la tercerización del reparto de facturas (courier), el transporte de combustibles, materiales de oficina adquiridos, y por el uso de combustible para la recolección y disposición de residuos.

3.2 SELECCIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO

La medición de emisiones de GEI se ha realizado y se manten-



drá en el futuro, con base en la aplicación de factores de emisión documentados. Estos factores son cocientes calculados de “2010 Guidelines to Defra / DECC’s GHG Conversion Factors for Company Reporting” que relacionan emisiones de GEI a una medida de actividad en una fuente de emisión.

3.3 RESULTADOS PARCIALES DE LA CONTABILIDAD DE EMISIONES

Seguidamente se presenta en la Tabla el cálculo de emisiones en el periodo. Se realizó el cálculo de la huella de carbono como resultado de las emisiones directas e indirectas de la empresa. El periodo comprendido fue de 1 Enero a 31 Diciembre 2012.

Es de resaltar que en el periodo considerado el número de funcionarios de INTERFISA ha crecido en un 25% lo cual ha generado un aumento de los GEI respecto al periodo anterior. El resultado de la medición de todas las emisiones de GEI producidas por INTERFISA en el periodo de monitoreo es el siguiente.

Número de Empleados al 31 Diciembre de 2012	697	
Total de Emisiones (al 31 de Diciembre de 2012)	1525,7	Ton. CO2
Emisiones de carbono según fuentes		
ALCANCE 1		
Emisiones Combustible de Empresa (1 Ene-31 Dic 2012)	653,6	Ton. CO2
Emisiones de Gas Refrigerante (1 Ene-31 Dic 2012)	184,6	Ton. CO2
Total	838,2	Ton.CO2
ALCANCE 2		
Emisiones por electricidad	0	Ton.CO2
ALCANCE 3		
Emisiones de Combustible de Empresa	118,9	Ton. CO2
Emisiones de Combustible del Personal	546,1	Ton. CO2
Emisiones de Combustible Proveedores	SD	Ton. CO2
Emisiones por disposición de equipos acondicionadores de aire	0	Ton. CO2
Emisiones por viaje aéreos (2012)	22,5	Ton. CO2
Total	687,5	Ton.CO2
Total general de emisiones	1.525,7 Ton Met.	

4. Programas especiales

4.1 Ahorro energético

A pesar de que no se cuentan con emisiones de Alcance 2, se ha establecido como meta el ahorro de la energía eléctrica. Para ello se ha realizado un diagnóstico de la eficiencia energética de los edificios y sucursales, del uso de la electricidad cotidianamente y en base a ello se han establecido recomendaciones para la reducción del consumo de energía.

De las 29 sucursales que existían a inicios de 2012, se ha logrado en nueve de ellas, un ahorro de 45.000 KW/h en el año 2012.

Esto representa la energía eléctrica que puede ser utilizada en un año por 315 viviendas beneficiadas por una tarifa social básica.

4.2 Ahorro de papel

Se ha realizado un seguimiento en cada sucursal de la empresa del uso de papel. Se estima que el uso anual de papel en INTERFISA es de 6.206 resmas, lográndose una reducción en el uso del papel respecto al año 2012, a pesar del aumento significativo de sucursales en todo el país. Es de recordar que en el mes de Septiembre 2012 se ha iniciado un proyecto piloto en Sucursal Plaza Uruguay en la digitalización de la información para el procesamiento y apertura de cuentas. Este proyecto se ha convertido a programa siendo en la actualidad aplicado en todas las sucursales de la empresa permitiendo el ahorro de cerca de 1.000 resmas de papel en 8 sucursales en un solo año.

Por otro lado se ha firmado un convenio con la Facultad de Ingeniería - Carrera Industrial - de la Universidad Nacional de Asunción a fin del desarrollo de una solución tecnológica para el triturado del papel utilizado en las operaciones y en su tratamiento a fin de reciclar el papel. Este trabajo de investigación será presentado en Agosto de 2013.

Los objetivos son:

- a. promover a través de los socios del Pacto Global la utilización de papel reciclado de industria nacional;
- b. la generación de empleos e incentivar el trabajo de emprendedores,
- c. la disminución del uso de papel no reciclado en las operaciones contribuyendo a evitar la tala de bosques para la producción de celulosa.



De las 29 sucursales que existían a inicios de 2012, se ha logrado en nueve de ellas, un ahorro de 45.000 KW/h en el año 2012.



5. Capacitaciones brindadas

Desde el inicio del Programa INTERFISA VERDE se realizaron cursos para todos los funcionarios de las sucursales en las regiones Norte (Santaní), Este (Caaguazú), Sur (Itapúa) y Central (Paraguari), capacitándose unos 380 funcionarios. Asimismo se capacitaron a los proveedores de INTERFISA FINANCIERA.

El contenido del programa del curso fue: origen del cambio climático, consecuencias en las poblaciones y empresas, actividades de INTERFISA que producen efectos en el clima; objetivos del Programa INTERFISA VERDE, Pilares de acción: ahorro de energía, ahorro de agua, ahorro de papel, ahorro de combustible y reciclaje.



6. Protección del Lago Ypacarai

Es de resaltar que INTERFISA fue la primera empresa en el Paraguay que exigió a sus proveedores de limpieza la presentación de un certificado que sus productos domisanitarios utilizados este libres de tripolifosfatos. Mismo antes de que entre en vigencia la Reglamentación que exige la fabricación, utilización e importación de productos domisanitarios libres de este agente contaminante. Los tripolifosfatos contienen un nutriente que provoca la floración descontrolada de algas. Este fenómeno ya viene ocurriendo en el Lago de Ypacarai desde 2007. De esta forma INTERFISA colabora con la ciudadanía en la conservación de sus cursos de agua superficial.



Interfisa Verde es el programa de cuidado del medio ambiente que Interfisa Financiera desarrolla con sus clientes, proveedores y funcionarios. El programa tiene como objetivo medir la huella de carbono de la empresa y buscar las formas de compensar. Además, una parte del programa INTERFISA VERDE está enfocado en los funcionarios, donde cada sucursal debe buscar reducir al máximo la utilización de hojas, de energía y de agua. Los clientes fueron involucrados en el programa a través del envío de sus extractos mensuales por medios electrónicos para de esta forma minimizar el uso de bolsitas plásticas y de papel.

Declaración de la política ambiental

INTERFISA reconoce que una gestión Empresarial responsable debe tener en cuenta los efectos que sus negocios provocan en el ambiente. Por esta razón, INTERFISA apoya estrategias, políticas y medidas prácticas que ayudan a la conservación de los recursos naturales y mejoramiento ambiental.

El desarrollo sostenible: partiendo de la base que el desarrollo sostenible se centra en mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos de la tierra, sin aumentar el uso de recursos naturales más allá de la capacidad del ambiente de proporcionarlos indefinidamente, INTERFISA trata de tomar acción, de cambiar políticas y prácticas en todos los niveles, desde el ámbito individual hasta el de proveedores y clientes. Reconocemos que las autoridades gubernamentales nacionales y locales, empresarios e individuos tenemos todos un rol y responsabilidad en el desarrollo económico sostenible: satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades

- Consideramos al desarrollo sostenible como un aspecto fundamental de una sana gestión empresarial.
- Consideramos que el desarrollo sostenible es una parte corporativa e integral de nuestra meta de ser, como empresarios, respetuosos del ambiente y de la persona.

La gestión ambiental

Estos son los aspectos claves de nuestro Compromiso

- Gestionar adecuadamente los impactos ambientales directos e indirectos de nuestras actividades.
- Estricto cumplimiento de la legislación ambiental nacional y municipal
- Educar a nuestro público interno a adoptar practicas responsables ambientales en todas nuestras instalaciones, equipos y recursos y buscar:
- Mejorar continuamente nuestro desempeño ambiental.
- Reducir el consumo de energía y promover la eficiencia energética
- Reducir el uso de gases refrigerantes como los cloroflourcarbonos (CFCs)





- Conservar los recursos y el fomentar el uso de materiales reciclables
- Minimizar o reciclar los residuos sólidos
- Disponer los residuos de forma ambientalmente segura
- Instar a proveedores y contratistas que adopten políticas ambientales e iniciativas ambientales responsables

Para integrar de forma efectiva las responsabilidades ambientales en nuestras prácticas y procedimientos de negocios, Interfisa hará esfuerzos para:

- Expandir las oportunidades para los clientes para calificar a préstamos para adquisición de equipos eficientes en el uso de la energía y buscare socios y otras oportunidades para promocionar la construcción de viviendas ecoeficientes diseñadas a conservar la energía y el agua, promover la buena calidad del aire dentro del hogar y minimizar los impactos ambientales.
- Aumentar sus esfuerzos para conservar los recursos en sus operaciones incluyendo el reciclaje y la compra de material reciclable.
- Continuar con su programa de coleccionar datos de consumo de energía de sus locales y de las emisiones de GEI además de ayudar a minimizar los efectos en el ambiente de sus operaciones.
- Incorporar compromisos ambientales en la visión y valores corporativos dando bienvenida a las ideas de los miembros de la familia de empleados de INTERFISA.

- Apostar y promover el diálogo abierto entre autoridades y empresarios relativos a la gestión ambiental de forma a buscar juntos la prevención y mitigación de los riesgos ambientales nacionales.
- Adicionalmente al recientemente creado Comité Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, INTERFISA creará un Consejo asesor en Gestión Ambiental para dar transparencia a la comunicación del resultado de su desempeño ambiental.

Proyectos comunitarios relacionados al programa

En conjunto con la Municipalidad de Asunción, hemos unido esfuerzos para el embellecimiento de una de las plazas más emblemáticas del país que se encuentra en frente a nuestra casa Matriz.

La Plaza Uruguay, que por muchos años estuvo siendo utilizada por varios grupos sociales con sus pedidos, en el año 2012 fue recuperada para la ciudadanía.

El mejoramiento y el remozamiento de todo el equipamiento de la

Plaza Uruguay, pasó a constituirse en el epicentro de todo un proyecto integral de revitalización del microcentro.

Los trabajos fueron realizados en 3 fases:

- 1) Vallado perimetral
- 2) Mejoramiento del equipamiento urbano (obras civiles, espacios culturales etc.)
- 3) Trabajos de Jardinería.

Varias empresas estuvieron colaborando para este gran trabajo de hermoseamiento de esta plaza que hace parte de la historia del país.

Semana verde

La semana Verde del 2012 fue una semana, cuando individuos, familias, barrios, orga-

nizaciones, empresas, colegios, universidades, medios de comunicación y entidades públicas y privadas se comprometieron a cambiar sus hábitos y crear conciencia mediante diversas actividades a la campaña global de responsabilidad social y medioambiental denominada Rio+Vos.

Y en este marco. Interfisa realizó la presentación de su programa INTERFISA VERDE a todas las empresas adheridas al Pacto Global, en un taller donde varias empresas pudieron compartir los programas relacionados con el cuidado del medio ambiente.

Los colaboradores se unieron e hicieron de esta semana algo especial al adueñarse de la SEMANA VERDE.

En varias sucursales los colaboradores participaron en sus comunidades de los eventos relacionados, y fueron protagonistas en la



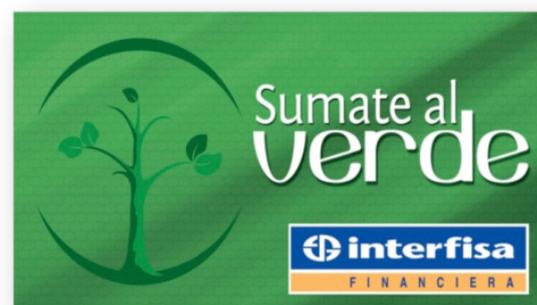
entrega de plantines a escuelas, plazas y organizaciones relacionadas con el cuidado del medio ambiente.

En la Ciudad de **Coronel Bogado** se entregaron plantines a 4 colegios de la comunidad.

Los colaboradores de la Sucursal **San Juan Nepomuceno** se sumaron promoviendo el cambio de hábitos durante la **Semana Verde**. Con la colaboración de **INFONA** (Instituto Forestal Nacional) fueron entregados 100 plantines a los clientes que visitaron la Sucursal. Estos plantines serán cultivados en los diferentes hogares de la ciudad de San Juan Nepomuceno.

En la vida no solo se debe realizar el cambio de mentalidad en lo empresarial, sino también el compromiso con la comunidad. Por ello en Interfisa Caaguazú los funcionarios fomentaron la reforestación, no solo como un hecho para la naturaleza, sino que en ese arbolito obsequiado se refleja el apoyo, trabajo y compromiso con cada uno de nuestros clientes.

Nueva Esperanza: Este grupo realizó un trabajo en conjunto con



la Intendencia Municipal, un proyecto de hermoseamiento de los principales puntos de la ciudad, plantando árboles nativos. “La iniciativa partió de nuestra empresa y la proyección fue extendida a otras entidades que también se comprometieron a aportar en otros proyectos futuros.

Carapeguá: “Por la Semana Verde, Sucursal Carapeguá, protagonizó en la localidad la provisión de plantines a escuelas y plazas de la zona, con el compromiso de fomentar e impartir una educación de preservación del medio ambiente, a través de una charla constructiva con docentes y alumnos, de modo de que cada uno en el lugar en donde le toque desempeñarse, pueda contribuir constantemente al cuidado del ambiente, a través de sus hábitos. Asimismo, los funcionarios proveyeron a algunas escuelas, basureros con el slogan de “SUMATE AL VERDE - INTERFISA.





ACCIONES EN

Anticorrupción



10 Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

COMPROMISO

En Interfisa Financiera contamos con políticas implementadas que avalan la transparencia y seriedad en todas nuestras actividades y de las cuales todos los funcionarios tienen pleno conocimiento y son constantemente capacitados, con la finalidad de evitar la extorsión, el soborno y la corrupción en cualquiera de sus modalidades.

Interfisa cuenta con un plan anual para de capacitación sobre la PREVENCIÓN Y LAVADO DEL DINERO, empezando con los miembros del directorio.

La capacitación fue con el objetivo de aclarar varios puntos sobre el tema de la corrupción, lavado de dinero y el soborno.

Hoy en día, en el Lavado de Dinero está considerado como la tercera industria que mueve la mayor cantidad de dinero en el mundo.

Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

El Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. (Interfisa Financiera) declara que la lucha contra el Lavado de Dinero es prioritaria dentro de su organización y ninguna utilidad o fuentes de negocios puede ser justificada si con ella corre el riesgo de ayudar a quienes pretenden utilizar nuestros servicios con esos fines.

Se considera como Lavado de Dinero al conjunto de procedimientos utilizados para cambiar la identidad u origen del dinero obtenido ilegalmente, a fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas.

El elemento básico de nuestro Sistema de Prevención es la aplicación de procedimientos de debida diligencia ALD/CFT¹ orientados al conocimiento del cliente en conformidad con las normativas vigentes y a la capacitación constante de nuestros empleados tanto interna como externamente.

En el año 2013 estamos adecuando nuestros procesos y procedimientos a lo dispuesto en la Res. SB SG N° 252/2012 emitida por la Superintendencia de Bancos para la implementación de un modelo de gestión y administración del LD y FT basado en riesgos, conforme las nuevas recomendaciones de la GAFI, las cuales fueron revisadas en el año 2012.

Proyectamos la expansión de la Unidad de Cumplimiento, Área encargada de los procedimientos de control para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de la Financiera, de manera a optimizar los controles existentes e implementar otros que minimicen el riesgo al que estamos expuestos por la naturaleza de la Entidad.

¹ ALD/CFT, siglas que representan, Anti-lavado de Dinero y Contra el Financiamiento del Terrorismo, conforme a la aceptación internacional a partir de las 49 recomendaciones de GAFI/FATF (Grupo de Acción Financiera Internacional o Financial Action Task Force, en inglés)





Los desafíos para el próximo año

El año 2013 empieza con muchas expectativas a nivel interno y de Recursos Humanos, con varios ascensos del personal, redituando en un mejor clima laboral.

Durante el año 2012 hemos realizado la encuesta de satisfacción interna Great Place to Work, al cual tuvo un alto índice de participación y pudimos consolidar los resultados donde surgieron oportunidades de mejora para el año 2013, ofreciendo posibilidades de trabajar a nivel grupal con la credibilidad, la imparcialidad, el orgullo y pertenencia hacia la empresa.

Este año, otro de los grandes desafíos viene por la expansión del Programa de Crédito Rural con Enfoque al Género denominado NDE VALE, en conjunto con el Women's World Banking y el BID al cual durante el año 2012 se hizo un plan piloto con dos sucursales y hemos cumplido con todos los objetivos.

Este proyecto de expansión a nuevas sucursales y regiones del país, nos ayudará a llegar a una mayor cantidad de personas y que ellas puedan concretar sus sueños y sus proyectos y de esta forma ayudar el desarrollo del país.

En el eje del Medio Ambiente empezaremos a desarrollar el programa de Educación Ambiental en Conjunto con Procosara, una ONG que trabaja por la conservación de una reserva en el país y que será de gran importancia para el programa INTERFISA VERDE. Este programa establece bases de apoyo mutuo para la ejecución del proyecto de capacitación y entrenamiento en áreas de interés relacionadas a la conservación y defensa de la naturaleza, identificadas y definidas por ambas empresa.

Con relación a los Estándares Laborales hemos incorporado un profesional en el área médica para la totalidad de los funcionarios y de esta forma la empresa pueda contar con un registro medico de cada uno de los colaboradores, así como el asesoramiento médico las 24 horas.

Un año lleno de desafíos, de grandes proyectos nos espera, pero estamos firmes en nuestro compromiso de seguir desarrollando con los grupos de intereses los 4 ejes que mueven los principios del Pacto Global.



25 de Mayo esq. Paraguari. N° 417 - Tel.: 595 21 415 9000 (RA) - www.interfisa.com.py



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL



¡NDE VALÉ!