



# INFORME DE PROGRESO PERIODO - 2010



**interfisa**

FINANCIERA

Más de 30 años abriendo puertas



## PERFIL DE INTERFISA FINANCIERA

Interfisa Financiera es una empresa privada del sistema financiero paraguayo, actualmente cuenta con 30 sucursales y dos centros de atención al cliente y más de 85 mil clientes con presencia en 7 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 un programa empresarial focalizado en la educación primaria, que incluye el programa de computadoras recicladas a escuelas de escasos recursos, generando de esta forma nuevas oportunidades de aprendizaje para las comunidades donde esta presente.

Dirección Web: [www.interfisa.com.py](http://www.interfisa.com.py)

**Alto cargo:** Dr. Darío Arce Gutierrez – Vicepresidente y Gerente General

**Fecha de adhesión al Pacto:** Diciembre 2006.

**Sector:** Rubro financiero.

**Desglose de grupos de interés:** Empleados, Proveedores, ONG y Comunidad, Medio ambiente.

**País de origen:** Paraguay.

**Dirección:** 25 de mayo esquina Paraguari- Asunción.

**Teléfono:** 595.21. 4159000 - línea gratuita: 0800.114455.

**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. Además se confecciona una revista que llega a todos los clientes en forma trimestral.

**Responsable del informe:** Gerente de Responsabilidad Social Empresarial – Lic. Ivonete da Silva

## Compromiso de Apoyo Continuo

Asunción, diciembre 2010.

*Sabemos que todas las actividades que realizamos en nuestra empresa tienen efectos en la vida de las personas y van más allá de aquellas con las cuales estamos en relación directa. Como empresa socialmente responsable inserta en la sociedad, apoyamos e impulsamos proyectos orientados a la educación infantil y de la niñez en los sectores más carenciados.*

*Como empresa somos generadores de empleos dignos y desafiantes para más de 500 personas, que desean progresar y crecer profesionalmente. Ofrecemos productos y servicios financieros que facilitan la vida de microempresarios, de pequeñas empresas, empleados públicos y privados impulsando en ellos las ganas de crecer, de desarrollarse, de mejorar sus condiciones de vida y de trabajo. Además contamos con líneas de crédito que impulsan la economía del país.*

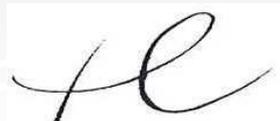
*Hemos firmado un compromiso de impulsar y apoyar el Pacto Global y sus principios a través de varias acciones, relacionadas con nuestro negocio financiero. Entre las acciones de mayor envergadura que nuestra empresa esta trabajando es el programa relacionado con el medio ambiente, donde hemos contratado expertos internacionales en el tema para que se pueda definir y medir el impacto en el cambio climático de las actividades de nuestra empresa desde el cual se pueda buscar los medios para reducir la misma evitando las emisiones y sustituyendo los sistemas convencionales por nuevas tecnologías que emitan menos carbono. Esto permitirá contribuir a la lucha contra el cambio climático que están impulsando gobiernos y sector privado en más de 180 países de todo el planeta.*

*Queremos impulsar a través de nuestros productos financieros, la generación de fuentes de trabajo que utilicen tecnologías limpias, que mantengan conductas ambientales responsables alineadas con nuestra visión.*

*Estamos seguros de que un cambio en la sociedad solo será posible con la transformación que se origina a partir de una base sólida basada en principios y valores que construyen una sociedad mas justa y humana.*

*Hoy pasado ya algunos años de la firma de tan importante compromiso impulsado por las Naciones Unidas, queremos una vez mas confirmar nuestro compromiso de seguir a pasos firmes en este camino, buscando día a día la mejora continua en nuestros procesos, sensibilizando nuestro público de interés, nuestro grupo humano e incorporando en nuestras estrategias los ejes fundamentales relacionados con la conducta en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.*

*Atentamente.*



**Dr. Dario Arce Gutierrez**  
Vicepresidente Ejecutivo



## Nuestro Compromiso con los 10 Principios del Pacto Global

### 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.

### 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.

### Anticorrupción

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

En las páginas siguientes haremos un resumen de las actividades realizadas durante el año 2010 y las acciones aplicadas a cada uno de los principios del Pacto Global.



## GOBIERNO CORPORATIVO:

### Compromisos Éticos:

En el año 2010 nos hemos propuesto a trabajar sobre varios aspectos de la Responsabilidad Social entre ellos los Indicadores Ethos, para de esta forma poder monitorear el desempeño general de la empresa. El trabajo fue realizado por grupos de varias áreas lo que nos ayudo a ajustar varios procedimientos y contar con una visión integral de la empresa.

El autodiagnóstico fue decisivo para la toma de decisiones importantes en el Indicador del Medio Ambiente y con los Proveedores.

Nuestra empresa esta orientada a actuar de acuerdo a los principios, código de ética y valores a los cuales contamos.

El código de Ética, fue revisado en el año 2010 para de esta forma incorporar temas importantes para el actuar de los funcionarios, así como dar respuestas los grupos de interés.

El código esta compuesto por 23 artículos relacionado con la conducta y los principios que los funcionarios de Interfisa Financiera deben desarrollarse donde prohíbe explícitamente las practicas de corrupción, el soborno y cualquier tipo de exigencia o incentivos para la realización de tareas.

#### **Código de Ética Artículo Tercero:**

*“Ninguna persona vinculada a la institución, independientemente del rol o cargo que ocupe, no deberán ofrecer ni aceptar incentivos para la realización de tareas o actividades, que puedan atentar contra la independencia y objetividad con que deben realizar su gestión”.*

#### **Código de Ética Artículo Vigésimo Segundo:**

*“ Los funcionarios de INTERFISA FINANCIERA se abstendrán de exigir, sugerir o recibir remuneración o beneficio económico, cualquiera que sea la forma o denominación que se le dé, para sí o para otros, de parte de clientes, con los cuales se tengan relaciones comerciales e institucionales. Así mismo, se abstendrán de facilitar o promover cualquier práctica que tenga como efecto la evasión de cualquier procedimiento, ni se podrán realizar operaciones con personas naturales que se presten a la evasión de los procedimientos establecido”.*



## Nuestros Principios de Ética:

En Interfisa Financiera, el código de Ética es entregado a cada funcionario cuando el mismo ingresa a la empresa y se difunde y se trata de capacitar constantemente en valores y en los principios de Ética.

No consideramos meritorio un buen éxito comercial que no venga acompañado de un cumplimiento continuo de principios de ética, siendo que el propósito de Interfisa Financiera es dar a los inversionistas y clientes un servicio transparente, con un análisis veraz en forma objetiva e independiente. Como empresa valoramos los siguientes principios:

**Independencia y transparencia.** La opinión y el análisis sobre los clientes de la empresa son autónomas e independientes de cualquier grupo de poder o interés de cualquiera de los miembros.

**Vocación por la verdad:** Consideramos fundamental difundir información veraz, precisa y oportuna, así como un análisis objetivo en la clasificación de riesgos y empresas, manteniendo la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso.

**Calidad en el servicio:** Procuramos ofrecer a cada uno de los clientes un servicio personal, sensible a sus requerimientos, y responsable y confiable en cuanto a sus resultados, mejorando constantemente el nivel de los productos y servicios ofrecidos.

**Compromiso con el Paraguay:** A través de nuestras actividades, aspiramos a la promoción del crecimiento económico de nuestro país, así como el desarrollo de aquellos segmentos que tienen dificultad en acceder a servicios financieros, como son los microempresarios metropolitanos y rurales.

**Desarrollo del personal:** Aspiramos crear un ambiente que promueva el desarrollo de todos los trabajadores y que los incentive en la búsqueda por optimizar su potencial. Estimulamos tanto la creatividad individual como el trabajo en conjunto, a fin de mantener un balance entre la unidad e identidad institucional y la autonomía requerida para maximizar la innovación y eficiencia. La institución aspira a ofrecer a cada uno de sus trabajadores una capacitación y entrenamiento continuos, así como un reconocimiento y remuneración que premie sus aportes al cumplimiento de los objetivos empresariales.

**Responsabilidad con el trabajador:** Los funcionarios que trabajan en Interfisa Financiera, deben procurar hacer suyos los objetivos y políticas de la empresa, poniendo su mejor esfuerzo en alcanzar de manera profesional y responsable dichas metas y objetivos.

**Espíritu de equipo:** El trabajo imaginativo de cada uno es estimulado en un ambiente de camaradería, respeto mutuo, integridad, consideración e imparcialidad en el trato que permita instituir un contexto que facilite el humor y la capacidad de autocrítica, contribuyendo a un mayor desarrollo intelectual y cultural dentro de un espíritu creciente de cooperación y realización del trabajo.

**Crecimiento de la empresa.** Pretendemos lograr un crecimiento consistente sobre la base de la creatividad e innovación de nuestros integrantes, de un posicionamiento adecuado en el mercado que atendemos y de un mejoramiento continuo y constante del prestigio de nuestra Institución



## Cultura Organizativa:

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.

## Gobierno Corporativo:

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

El directorio de Interfisa esta compuesto por:

Presidente:

Jorge Díaz de Bedoya

Vicepresidente:

Darío Arce Gutiérrez

Directores Titulares:

Osvaldo Luis Ugarte

Dido Florentín Bogado

Abelardo Brugada Saldivar

Directores Suplentes:

Gabriel Díaz de Bedoya

Carmen Perrone de Arce

Salomón Melgarejo

Síndico Titular:

Emilio Samuel Hirschkorn

Síndico Suplente:

Neri Giménez Malgarini



## QUIENES SOMOS:

### **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.”

### **Áreas 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 prestamos para la vivienda, prestamos 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.

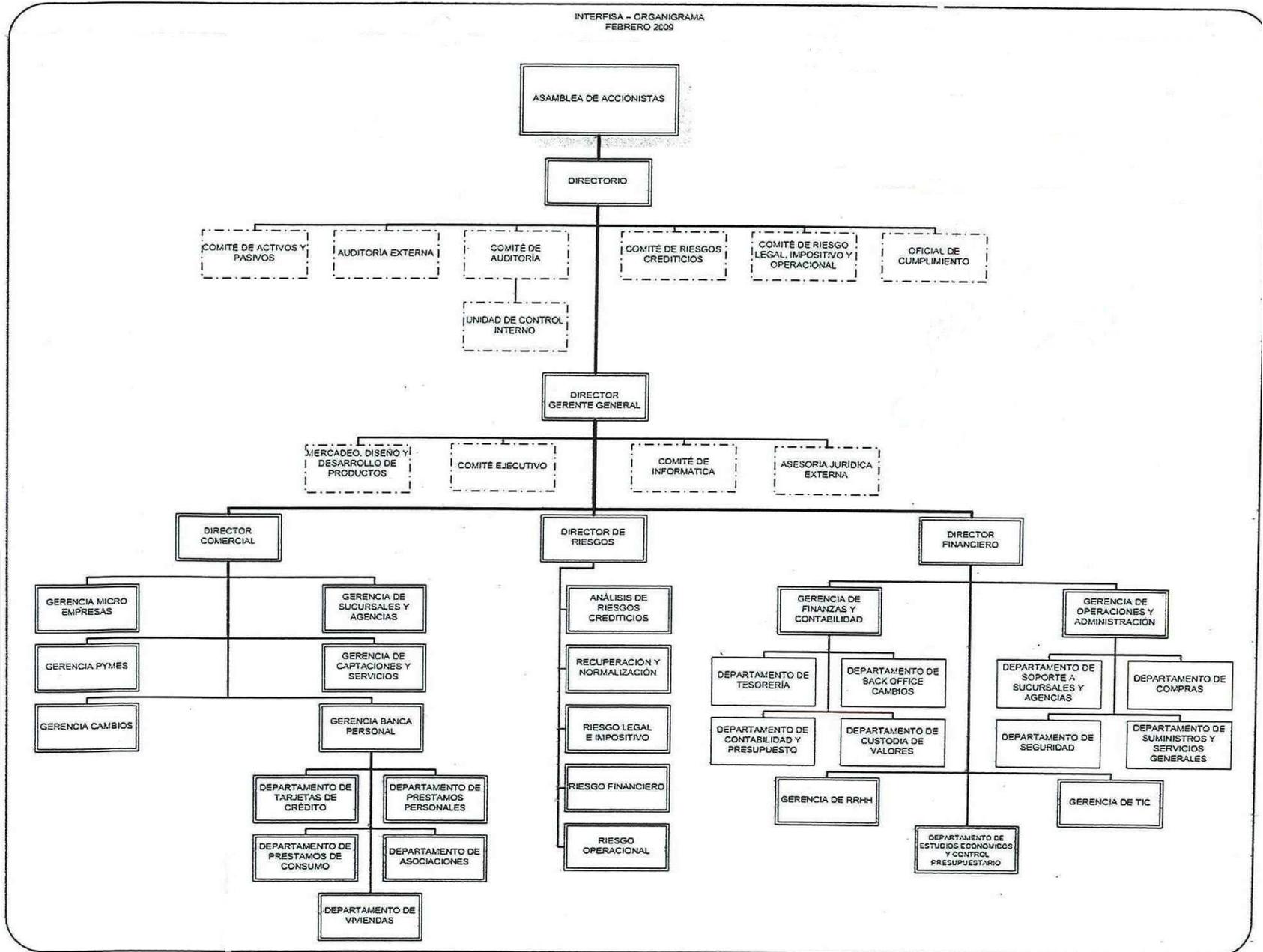
#### **Banca Microempresas**

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.





# QUIENES SOMOS: Organigrama Institucional





## NUESTROS CLIENTES Y CARTERA

La cartera de prestamos de nuestra entidad esta compuesta en un 57% por clientes de la banca microempresa, ya que es el rubro donde estamos especializados.

<b>COMPOSICION CARTERA</b>		
	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Banca Microfinanzas</b>	<b>55%</b>	<b>57%</b>
<b>Banca Personal</b>	<b>30%</b>	<b>26%</b>
<b>Banca Empresa (pymes)</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>

A la fecha Interfisa Financiera cuenta con 84.034 clientes siendo que el 55% de los clientes se encuentran en la banca personal.

<b>Clientes</b>		
	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Microfinanzas</b>	<b>15.661</b>	<b>19.894</b>
<b>Banca Personal</b>	<b>44.310</b>	<b>46.442</b>
<b>Banca Empresa (Pymes)</b>	<b>193</b>	<b>301</b>
<b>CDA</b>	<b>1.981</b>	<b>2.086</b>
<b>Ahorro Vista</b>	<b>12.862</b>	<b>15.311</b>
	<b>75.007</b>	<b>84.034</b>



## Relaciones Institucionales:

Interfisa Financiera por ser una empresa líder en el rubro financiero y con una trayectoria de más de 30 años en el mercado ha realizado alianzas estratégicas con diferentes Instituciones y entidades a través de las cuales se canalizan actividades comerciales, sociales y de transferencia de conocimiento.

Red Global de Microfinanzas del WWB – Women’s World Banking

BID - Banco Interamericano de Desarrollo

VISA Internacional

AFD – Agencia Financiera del Desarrollo

Cámara de Comercio Americana

Mastercard Internacional

Western Unión

Pronet S.A.

Procard S.A.

Bancard S.A.

Bepsa S.A

ADEFI - Asociación de Empresas Financieras del Paraguay.

ADEC- Asociación de Empresarios Cristianos.

Red de Microfinanzas del Paraguay

Red del Pacto Global del Paraguay

DENDE: Desarrollo en Democracia

Mix Microfinance Information Exchange



## Nuestra Política de Responsabilidad Social:

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

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

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





## Acciones relacionadas con los principios de 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

### PÚBLICO INTERNO:

En el año 2010 Interfisa Financiera ha desarrollado una campaña para su público interno denominado **“Selección Interfisa”** **Sos parte del Equipo!!!**

Esta campaña fue lanzada en el mes de mayo a todos los funcionarios en un día de capacitación y diversión.

Diferente de la campaña del año 2009 donde se premiaban las Actitudes, en esta nueva campaña se dio énfasis a las gestiones personales, de áreas, gerencias y sucursales.



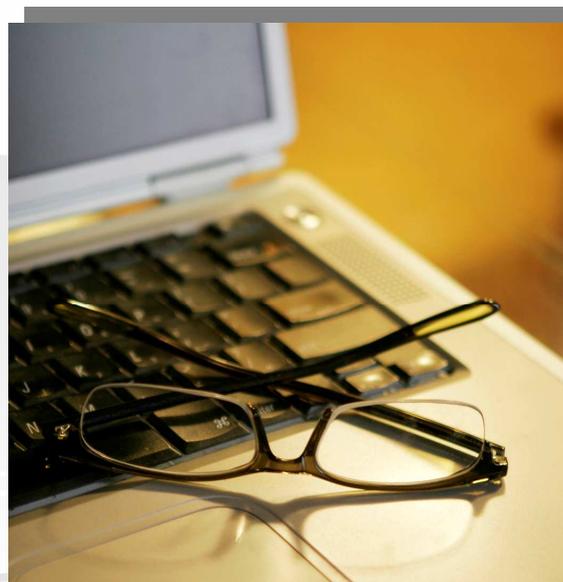
## Composición del Público Interno:

El público interno de Interfisa Financiera esta compuesto por el 47% de mujeres y el 53% de hombres. Por ser una empresa que ofrece oportunidades laborales a los jóvenes el 59% de los funcionarios están en el rango de edad de 21 a 31 años de edad.

Los mandos medios de la empresa tuvieron una variación con relación al año 2009, en el año 2010 el 65% de los puestos de Mando Medios de la empresa, están ocupados por el genero femenino.

Rangos de edades-2010	H	M
18 a 20 años	2%	4%
21 a 30 años	30%	59%
31 a 40 años	15%	7%
41 a 50 años	5%	3%
51 años o más..	3%	2%
	55%	45%

Mandos Medios	2009	2.010
	30	60
Hombres	23	21
Mujeres	7	39





## Colaboradores:

Nuestro cuadro de funcionarios en relación al año 2009 tuvo un aumento de 25% de nuevos funcionarios, debido a la apertura de nuevas sucursales, así como nuevos puestos laborales.

## Oportunidades laborales:

Interfisa Financiera se caracteriza por ofrecer oportunidades laborales a jóvenes que recién egresan de la secundaria, así como a jóvenes que nunca han tenido una experiencia laboral. Este año de 2010 casi mil jóvenes fueron entrevistados para los puestos laborales ofrecidos por la empresa, el 20% de ellos ingresaron de acuerdo al perfil solicitado.

<i>Funcionarios</i>		
	<i>2009</i>	<i>2010</i>
<b>Total de funcionarios</b>	<b>413</b>	<b>508</b>
<b>Hombres</b>	<b>228</b>	<b>271</b>
<b>Mujeres</b>	<b>185</b>	<b>237</b>

<i>Plan de insercion laboral</i>		
	<i>2009</i>	<i>2010</i>
<b>Total de entrevistas</b>	<b>450</b>	<b>995</b>
<b>Nuevos ingresos</b>	<b>135</b>	<b>199</b>





## Programa de Pasantias

El programa de pasantía de Interfisa Financiera esta implementado en todas las sucursales y casa matriz, ofreciendo a los adolescentes que culminan sus estudios Secundarios o de colegios una oportunidad de conocer de cerca las tareas, responsabilidades y como se manejan los negocios en la empresa. Los mismos cuentan con tutores que les acompañan y capacitan para el trabajo al cual se les asigna. Al término de su pasantía la Empresa le entrega un Certificado Laboral firmado por RRHH y el Tutor.



<i>PASANTIAS COLEGIO</i>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Pasantias</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>45</b>



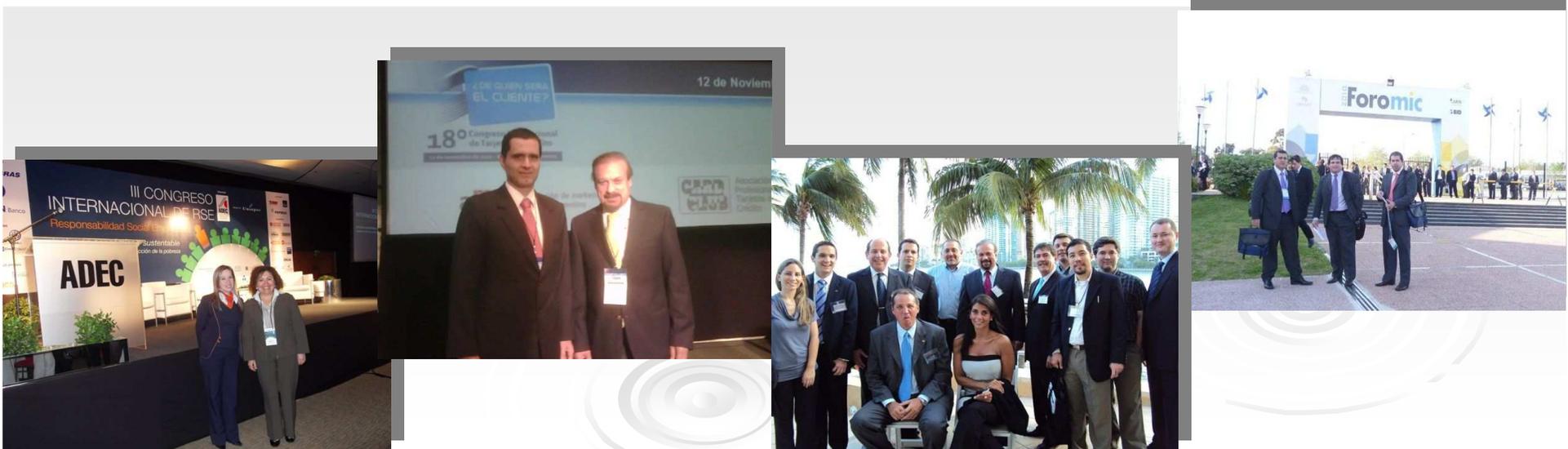


## Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad:



Durante todo el año 2010 la empresa no midió esfuerzo para ofrecer a una gran cantidad de funcionarios capacitaciones externas, con capacitadores locales e internacionales. Uno de los talleres que nos desafió, fue el que ADEC (Asociación de Empresarios Cristianos) nos brindó sobre la aplicación de los INDICADORES ETHOS. Este taller nos ayudó a incorporar prácticas de RSE en nuestro accionar diario y con nuestros proveedores. Además pudimos compararnos con otras empresas del mercado y tener un diagnóstico sobre nuestro actuar.

Nuestros funcionarios participaron de varios cursos y talleres ofrecidos durante el año, demostrando el gran compromiso que la empresa tiene con la formación profesional de los mismos. Entre los más destacados podemos citar el III Congreso Internacional de RSE organizado por la ADEC, el Congreso Latinoamericano de Desarrollo de la Gestión Humana y Responsabilidad Social (XIII CLADE), el FOROMIC, el Congreso de Amba, y el Congreso del Citibank en Miami. La empresa cuenta además con oportunidades para que los altos ejecutivos puedan capacitarse en los temas de su área de acción en el exterior.



## Acciones Derechos Humanos – Compromiso con el Futuro de los niños.

La misión de la empresa con la Educación, esta relacionada con la permanencia de los niños en la escuela y ayudar a la niñez mas carenciada puedan acceder a la educación básica. Siendo así todas las acciones van relacionadas a que mas niños puedan contar con herramientas para tener una educación de calidad.



Nuestro compromiso durante el año 2010 fue trabajar este punto para que no sea solamente una ayuda, sino que esto se vuelva un compromiso de la empresa en hacer un seguimiento a todo lo entregado durante el año. Para ello contamos con 2 programas importantes en esta área.

- 1) Programa de entrega de materiales didácticos.
- 2) Programa de creación de salas de informática.



## Programa de entrega de materiales didácticos:

El programa de entrega de útiles escolares en el año 2010 se ha dado vigencia de una forma transparente con una alianza con la Fundación Dequeni que desde hace varios años viene trabajando con la inclusión de los niños trabajadores de la calle en las salas de aula. Es así que en el año 2010 entregamos útiles escolares para tres proyectos de la Fundación Dequeni: “El Triunfo” de la ciudad de Caaguazú, “Juntos por la Comunidad” de Asunción y “Casa de Acogida” de Fernando de la Mora. Estos proyectos contemplan mas de 500 niños de escasos recursos que recibieron los materiales didácticos y materiales lúdicos para el aprendizaje.



### BECAS DE INGLES:

Además, desde hace varios años auspiciamos becas de Ingles para alumnos de escasos recursos este proyecto es auspiciado por la Embajada Americana.



## Programa de creación de salas de informática.

Este programa lo venimos haciendo desde hace algunos años, y contamos hoy en día con varias escuelas e instituciones que fueron beneficiadas, ya que las computadoras que deberían irse a un depósito, son recicladas con programas específicos para las escuelas de escasos recursos en las comunidades donde actuamos. En el año 2010 hemos beneficiados a más de 1.500 niños con la entrega de las computadoras en escuelas de la comunidad de Luque, Fernando de la Mora y de Mariano Roque Alonso.

Algo rescatable en este programa fue la entrega de computadoras para una parcialidad indígena existente en Paraguay. Los "Makas" poseen una escuela en su aldea y creemos que estas computadoras harán parte de las nuevas herramientas que la escuela quiere implementar para la educación de los niños indígenas.





## Acciones relacionadas con los principios de 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.

### La Inclusión Laboral

Algo para rescatar y altamente gratificante con la aplicación de los principios del Pacto Global fue que a partir del año 2010 la empresa adoptó la política de inclusión laboral para personas con discapacidad a través de un convenio con Mampower.

La política de contratación fue realizada dentro de los parámetros normales, es decir, no será objeto de excepciones bajo ningún concepto, cumpliendo de esta manera con la regla de que todos somos iguales.

El postulante deberá cumplir con los requisitos de conocimientos básicos necesarios para ocupar el cargo vacante. La persona contratada tendrá un jefe tutor a fin de controlar y realizar el seguimiento preciso de las tareas realizadas. No se admite el trabajo infantil en la empresa.

El compromiso de Interfisa Financiera es respetar siempre la elección de asociación de los funcionarios, aun sabiendo que en nuestro país es incipiente el tema de asociación sindical y la negociación colectiva. Interfisa Financiera reconoce los derechos de sus funcionarios capacitándoles constantemente en todos los ámbitos. De acuerdo a nuestro Código de Ética no existen contrataciones que estén fuera de los parámetros y perfiles exigidos para el cargo, tampoco inferiores a lo establecido por las leyes laborales del país.

La discriminación respecto del empleo y la ocupación está dada por los perfiles que se busca, donde todos los candidatos participan de las búsquedas e ingresan a la empresa los que llenan los requisitos y perfiles para el cargo. Es así que este año casi se equipararon los puestos para el género femenino, hoy en día contamos con un 47% de las funcionarias mujeres y el 53% funcionarios hombres.

## Capacitaciones

Así como todos los años, la empresa invierte en el factor humano a nivel interno, externo e internacional. Durante el año 2010 el foco estuvo en las capacitaciones in situ, sobre los productos y servicios. Los jefes de Producto y Gerentes de Bancas recorrieron la gran mayoría de las 30 Sucursales para poder entrenar y capacitar a cada uno de los funcionarios. El producto Préstamo para la Vivienda los capacitadores recorrieron mas de 1.200 Km. en el mes de octubre/10 para poder llegar a un gran % de los funcionarios.



<i>Plan de capacitación</i>	2009	2010
<b>Total de horas de capacitación externa</b>	<b>400</b>	<b>600</b>
<b>Total de horas de capacitación interna</b>	<b>600</b>	<b>800</b>
<b>Total de horas en capacitación</b>	<b>1.000</b>	<b>1.400</b>



## Clima Organizacional

En el año 2010 fue aplicada la encuesta sobre **CLIMA ORGANIZACIONAL** al personal, quienes contestaron la encuesta sobre los siguientes puntos:

Compromiso- Motivación- Ética y Valores-Importancia de Interfisa- Comunicación- Resolución de problemas- Entrenamiento y Capacitación- Recursos Disponibles- Relación Laboral Jefe/Subordinado- Reconocimiento de logros y agradecimiento- Trato entre Compañeros- Conocimiento de las Funciones- Confianza – Trabajo en Equipo – Satisfacción en el Trabajo.

Los porcentajes obtenidos en las respuestas fueron altamente positivos y los porcentajes más bajos serán puntapié inicial para los Planes de Acción del año 2011.

## Evaluación de Desempeño

La Evaluación de Desempeño esta siendo desarrollada durante el mes de diciembre /2010. Los formularios fueron distribuidos a los Superiores de cada una de las áreas de la empresa para que puedan realizar las evaluaciones respectivas al personal a su cargo. Además se realizó una capacitación a los mismos para la buena utilización de los formularios de Evaluación de Desempeño y sobre la importancia de los mismos. Los resultados obtenidos serán evaluados para la toma de decisiones en el año 2011 en cuanto al desempeño de cada uno de los integrantes de Interfisa.



## Vida Sana:

Una de las formas de mayor integración entre los funcionarios es el apoyo incondicional que la alta gerencia le da al deporte. Todos los años los funcionarios organizan torneos interno entre las sucursales donde el objetivo principal es estrechar lazos de amistades y generar un buen clima interno.

Además como empresa participamos todos los años del mas grande Torneo Financiero del país organizado por la Asociación de Entidades Financieras – Adefi. El año 2010 las funcionarias del equipo de fútbol 5 fueron las campeonas y el equipo masculino el vice campeón.



## Solidaridad

La empresa cuenta con un Fondo Solidario, donde este año el comité de RSE trabajo en una revisión donde se agregaron mas beneficios y premios a todos los que participan. Además los funcionarios de Interfisa Financiera, participan voluntariamente a la Campaña Anual de Teletón con aportes económicos de cada una de las sucursales y departamentos, y de acuerdo al monto recaudado la empresa pone la misma suma para ayudar a que muchas personas, principalmente niños de escasos recursos puedan seguir un tratamiento digno de salud y rehabilitación.



## Acciones relacionadas con los principios de Medio Ambiente.



7. Las empresas deben asumir aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;



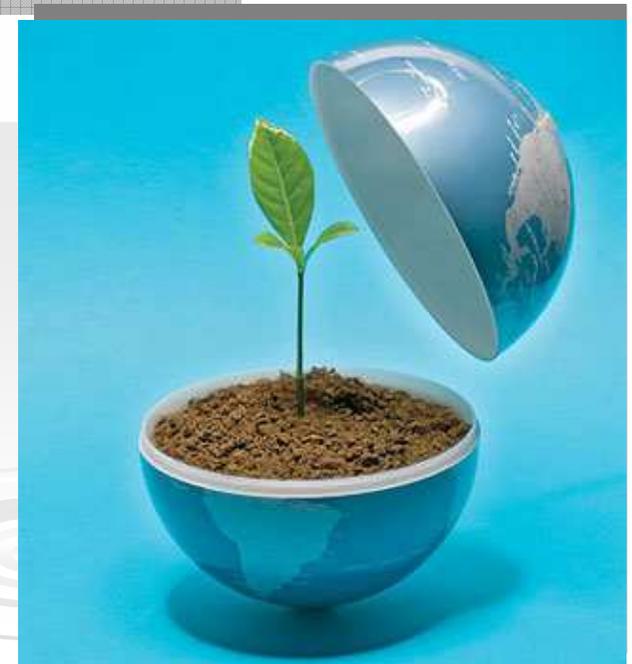
8. Adoptar y desarrollar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental;



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

El año 2010 fue desafiante para la empresa debido a que el reto principal era el de trabajar en un proyecto relacionado al medio ambiente, ya que este era uno de los puntos débiles relacionados con el Pacto y con los Indicadores Ethos. Por tal motivo el Directorio de la empresa ha decidido apostar por un proyecto a largo plazo que tenga un impacto en la vida de los funcionarios, de los clientes y de nuestros proveedores. De esta manera estamos trabajando en el Proyecto INTERFISA VERDE, desde hace 3 meses, con asesores externos y conocedores del tema.

Este proyecto nos ayudará a cambiar las conductas de los funcionarios en su accionar diario en la empresa, pero principalmente ayudará a cambiar la conducta en sus casas, comunidad, barrio y ciudad.



## Programa Interfisa Verde

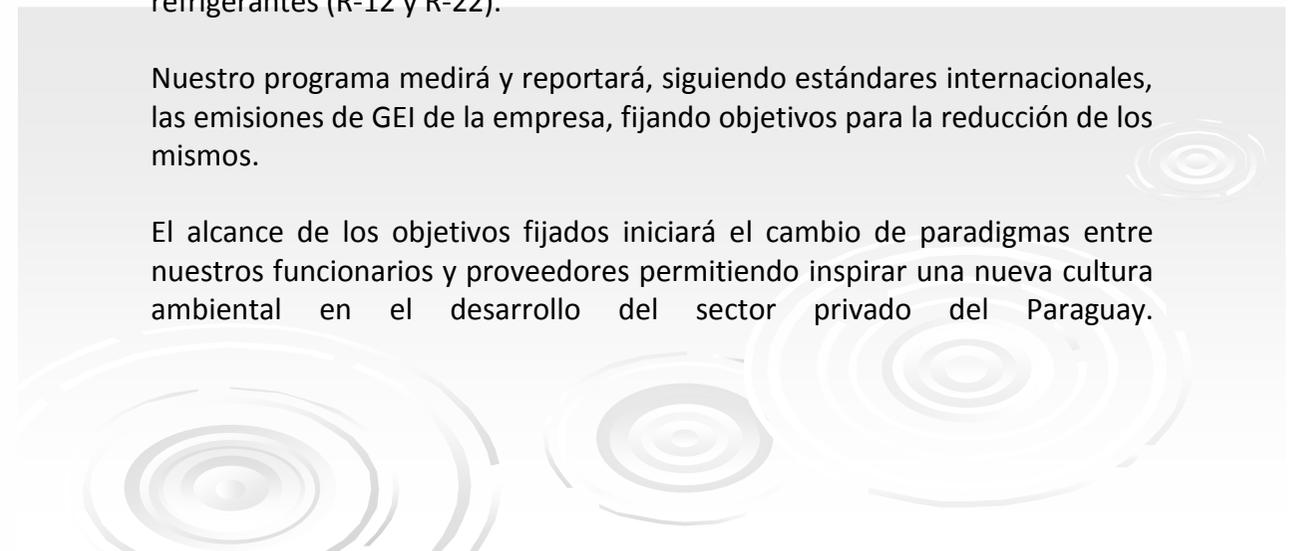
**Objetivo** Lograr ser líder en el Paraguay en la reducción de Gases de Efecto Invernadero y contribuir a los esfuerzos mundiales a la lucha contra el cambio climático y convertirse en una empresa neutra en este tipo de emisiones.

El programa Interfisa Verde busca atenuar y reducir el efecto producido por los Gases de Efecto Invernadero (GEI) originados en las actividades cotidianas de la Empresa.

Estos gases de efecto invernadero más comunes en las actividades son CO<sub>2</sub> (anhídrido carbónico), CH<sub>4</sub> (metano); NO<sub>x</sub> (óxidos nítricos) y los gases refrigerantes (R-12 y R-22).

Nuestro programa medirá y reportará, siguiendo estándares internacionales, las emisiones de GEI de la empresa, fijando objetivos para la reducción de los mismos.

El alcance de los objetivos fijados iniciará el cambio de paradigmas entre nuestros funcionarios y proveedores permitiendo inspirar una nueva cultura ambiental en el desarrollo del sector privado del Paraguay.





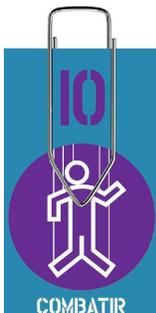
## Proyecto Interfisa Verde

En el marco del proyecto Interfisa Verde, se empezaron las charlas de concienciación a la plana ejecutiva y a los funcionarios de la empresa. En el mes de Octubre los consultores externos viajaron al interior del país para empezar a promover el proyecto para ayudar en el mejoramiento de la Calidad Ambiental, gerenciar los impactos sobre el medio ambiente y principalmente inculcar un cambio de paradigma y una nueva mentalidad en la totalidad de los funcionarios.





## Acciones relacionadas con el Principio de Anticorrupción:



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

En el año 2010, la empresa estuvo trabajando en la redacción y actualización de un nuevo código de Ética. El nuevo código de ética, tiene por finalidad señalar los principios fundamentales dentro de los cuales debe desarrollarse la actividad de Interfisa Financiera, 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.

Además, el nuevo código de Ética se deja explícito el tema de que los funcionarios no deben recibir beneficios económicos de clientes: “Los funcionarios de Interfisa Financiera se abstendrán de exigir, sugerir o recibir remuneración o beneficio económico, cualquiera que sea la forma o denominación que se le dé, para sí o para otros, de parte de clientes, con los cuales se tengan relaciones comerciales e institucionales. Así mismo, se abstendrán de facilitar o promover cualquier práctica que tenga como efecto la evasión de cualquier procedimiento, ni se podrán realizar operaciones con personas naturales que se presten a la evasión de los procedimientos establecidos.

Se considera deshonesto por parte de un empleado utilizar la propiedad o el buen nombre de la institución para la realización o promoción de intereses personales”.





## Público Externo Nuestros Proveedores:

El contacto con nuestros proveedores es claro y transparente, el departamento de compras aplica estrictos criterios de ética, y calidad para la contratación de sus servicios ofreciendo igualdad de oportunidades en los procesos de compra.

Para que los proveedores empiecen a conocer los principios del Pacto Global, hemos realizado una reunión en el mes de junio/2010. En esta reunión los mismos pudieron conocer las acciones de RSE y el informe de progreso del año 2009.

El objetivo es continuar afianzando las relaciones con los proveedores para que los mismos empiecen a alinearse con los principios de Pacto y podamos de esta forma trabajar en conjuntos para algunos proyectos. El próximo año estaremos trabajando en conjunto con los proveedores en el proyecto Interfisa Verde.



## Publico Externo - Nuestros Clientes

### Accesibilidad Banca online

Uno de los canales que esta teniendo un grande impacto es la Banca On line que permite que los clientes de Interfisa operen desde el lugar que ellos prefieran, cuando lo prefieran. Para Interfisa Financiera es fundamental que sus clientes puedan acceder a las herramientas tecnológicas cuando lo necesiten y con la creación del Homebanking el cliente ha accedido a esta comodidad sin la necesidad de acercarse a las oficinas para consultar sobre sus productos y servicios con una atención las 24 horas.

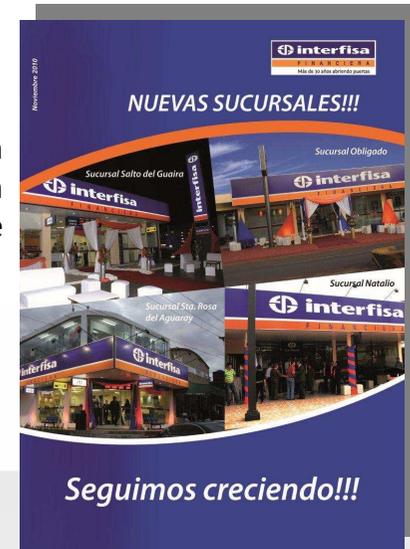
### Comunicación

A cada 3 meses los clientes de Interfisa Financiera reciben una revista con la comunicación de las promociones y acciones que la empresa desarrolla. Es una forma de estar en contacto con los clientes informándoles sobre los productos y servicios que la empresa cuenta y sus beneficios.



### Atención personalizada

La financiera cuenta con 30 sucursales y dos centros de Atención al cliente en varios departamentos del país, abarcando las zonas de mayor productividad del país. Además cuenta con la línea 0800 gratuita para que los clientes puedan hacer sus consultas. En 2010 la financiera abrió 5 sucursales en la región norte y 02 nuevas sucursales en la región sur del país para estar mas cada vez mas cerca de los clientes.





## Comunidad:

Durante el año, además de los programas que contamos como empresa inserta en una comunidad, ayudamos económicamente para eventos especiales a las siguientes instituciones:

Fundación Dequeni  
Obra Social San Roque  
Fundación Corazones por la Infancia  
Asociación Miraraity  
Fundación Unidos por Cristo  
Fundación Teletón  
Pequeño Cottolengo Don Orione  
Asociación de Vendedores Ambulantes  
Escuela Básica 2490 Colegio Maká  
Esuela Básica 26 Gral. Jose Elizardo Aquino.  
Fundación Divino Niño  
Asociación de Desarrollo y Cultura  
Colegio Tecnico Javier  
Centro Educativo Departamental Dr. Eligio Ayala  
Colegio Santa Caterina de Siena

Un Techo para mi País  
Parroquia San Juan Bautista  
Cuerpo de Bomberos de Asunción  
Colegio Campo Alto  
Escuela Pantaleón Arce  
Parroquia Santa Rosa de Lima  
Parroquia La Catedral  
Escuela República de Guatemala  
Asociación Internacional de Derecho  
Pontificio Heraldos del Evangelio  
Parroquia San Roque  
Embajada de los Estados Unidos de América  
Departamento de Pastoral Social de la Arquidiócesis de Asunción.



## Comunidad:

Impacto de la Empresa en la Comunidad y el Entorno: La filosofía de la empresa al abrir una nueva sucursal, es contar con funcionarios de la ciudad, aunque esto cueste mas tiempo de capacitación y entrenamiento, pero el 100% de los funcionarios son de las comunidades. Con la apertura de las 7 nuevas sucursales durante el año 2010, han ingresado a la empresa mas de 70 nuevos jóvenes, algunos sin experiencias laborales para que puedan aprender y capacitarse, Con esto estamos valorando sus recursos humanos y ofreciendo nuevas oportunidades laborales y de crecimiento profesional a los jóvenes de cada una de las ciudades donde estamos.

### Involucramiento con la Acción Social:

Además, al ser miembros de una comunidad, los funcionarios participan de las actividades, y todos los años el evento donde la mayoría de las sucursales participa es la conmemoración por el Día del Niño, donde cada sucursal se esmera para ofrecer siempre lo mejor para los niños de su comunidad. También estuvimos presente en el Centro Educativo Dr. Elizardo Aquino para la entrega de Bebederos Eléctricos.



## Gobierno y Sociedad:

Interfisa Financiera en el año 2010 dio seguimiento al programa en conjunto con el Ministerio del Interior, la Asociación de Vendedores Ambulantes y la Asociación para el Desarrollo y Cultura, para la inclusión financiera de los vendedores ambulantes nucleados en varios barrios. Este año se entregaron nuevos uniformes a los vendedores de los barrios de Cerro Corá y de Trinidad.

**Proyecto de Inclusión Financiera:** En el mes de Noviembre/10, empezamos las capacitaciones para la inclusión financiera de este grupo. El proyecto esta en la fase de aprobación de los nuevos parámetros y esperamos con esto lograr que los vendedores ambulantes se sientan dignificados y puedan de alguna forma desarrollarse ya que todos son de escasos recursos económicos. Este proyecto generará no solo impacto social positivo en la vida de cada uno de los vendedores ambulantes, sino en la comunidad y en la sociedad donde se desarrollan.

Este es un proyecto que a largo plazo quiere reunir los vendedores en una cooperativa para que puedan salir adelante con un trabajo digno y honesto, además de ayudarles en aspectos de la protección de los derechos, potenciar la prevención de hechos punibles con el objetivo de mejorar la seguridad ciudadana.





## Gobierno y Sociedad:

En la sociedad paraguaya hay muchos mitos y tabúes relacionado con la Donación de Sangre, por tal motivo este año hemos continuado con la capacitación y sensibilización de los funcionarios sobre las donaciones de sangre. Es así que durante 2 meses las sucursales del área metropolitana han recibido charlas sobre la importancia de la donación, con especialistas en el tema, donde el principal objetivo es que la juventud conozca más acerca de este noble gesto. Este es un programa del Ministerio de Salud que Interfisa viene apoyando desde hace 2 años.





## DESAFIOS PARA EL AÑO 2011:

Para el año 2011 nos esperan grandes desafíos relacionados con los principios de cuidado del medio ambiente. En el mes de mayo/11 nuestra empresa presentará el proyecto INTERFISA VERDE en la VIII Conferencia de RSE del BID que se realizará en Asunción. Para ello desde ahora se está trabajando con los proveedores, los clientes y principalmente con el público interno que va a ser la mola propulsora de este gran cambio de mentalidad que se quiere inculcar en cada uno de los más de 500 funcionarios de Interfisa Financiera.

Estamos seguros que estos compromisos y proyectos serán exitosos para el próximo año, ya que contamos con recursos humanos capacitados y sensibilizados para llevar adelante este gran reto.





Informaciones y contacto:

Comité de Responsabilidad Social Interfisa

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

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

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



**interfisa**

FINANCIERA

Más de 30 años abriendo puertas