



# REPORTE **C O P** 2016



## CARTA DEL GERENTE GENERAL

Me complace presentar nuestro Reporte de Comunicación de Progreso (COP) de Pacto Global, el cual confirma que Financiera FAMA, S.A. reafirma su respaldo a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción. A través de este reporte queremos compartir nuestras prácticas responsables con nuestra esfera de influencia.

Financiera FAMA, ofrece soluciones financieras integrales para la micro, pequeña y mediana empresa, convencidos de que a través de la inclusión financiera se habilita una vía para el crecimiento del individuo, su familia, la comunidad en que habita y el país.

Durante el año 2016, se han realizado iniciativas en temas de derechos humanos, respeto a las prácticas laborales, equidad de género, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción. En este reporte de comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.



Atentamente,

  
**Víctor M. Tellería G.**  
**Gerente General**

## MISIÓN

*Contribuir al progreso de miles de familias nicaragüenses mediante la prestación de servicios financieros y no financieros especializados, para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en los sectores comerciales, productivos y de consumo.*

*Para su cumplimiento contamos con un equipo de trabajo altamente competente y con tecnología apropiada que garantizan la satisfacción de nuestros clientes, la rentabilidad de la institución y el liderazgo en el segmento de las microfinanzas.*

## VISIÓN

*Ser una institución financiera comprometida con sus clientes, sólida, eficiente, en constante crecimiento y con cobertura nacional.*

*Reconocida por su transparencia, excelencia, su personal altamente calificado, capacidad innovadora y por su oferta de servicios financieros y no financieros de bajo costo, ágiles y oportunos.*

## PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

**Transparencia:** *Actuamos de manera franca, honesta, con la verdad, mostrándonos con claridad, tal cual somos.*

**Responsabilidad:** *Cumplimos nuestros deberes con excelencia y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.*

**Respeto:** *Reconocemos el valor propio y los derechos de las personas.*

**Fidelidad:** *Somos fieles al compromiso de defender lo que creemos y en quienes creemos.*

**Confidencialidad:** *Guardamos discreción y prudencia de la información de la Institución y los clientes de aquellos que no están autorizados a conocerla.*

## ACTITUDES INSTITUCIONALES

**Compromiso con la Excelencia:** *Porque hemos establecido una cultura basada en alcanzar la mayor calidad posible en todas nuestras actividades.*

**Determinar Prioridades y Solucionar Problemas:** *Porque proactivamente detectamos los aspectos cruciales, jerarquizamos su orden de prioridad de solución y generamos soluciones inmediatas*

**Perseverancia:** *Porque enfrentamos los desafíos con audacia y tenacidad hasta superarlos.*

**Creatividad e Innovación:** *Porque se fomentará con mayor preponderancia y con un enfoque de calidad y eficiencia.*

## DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS

Financiera FAMA es una institución financiera, que inicio como Fundación para el Apoyo a la Microempresa en el año 1991 por un grupo de empresarios privados Nicaragüenses con deseos de contribuir con el desarrollo de Nicaragua. FAMA comenzó operaciones en febrero de 1992, con el propósito de apoyar a través del crédito y la capacitación al sector de la Micro y Pequeña Empresa.

Durante 15 años FAMA logró un alto grado de desarrollo, con una excelente calidad de cartera y desempeño financiero, y una cobertura importante en el mercado de la industria microfinanciera en Nicaragua.

Para el año 2005 tomó la decisión estratégica de iniciar el proceso de transformación, adecuando la plataforma del sistema, remodelando las instalaciones físicas y capacitando al personal para lograr exitosamente la transformación a entidad regulada por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), garantizando a la vez el mismo compromiso, misión, mística y cultura desarrollados a lo largo de los años.

Financiera FAMA es una institución regulada por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras desde el 2007, actualmente cuenta con 25 agencias, que le permite contar con una cobertura del 86% del territorio nacional. En este momento contamos con más 57,000 clientes a nivel nacional, de los cuales el 72% son mujeres y una cartera mayor a los US\$60.0 millones de dólares.

Nuestro personal a nivel nacional está conformado por 646 personas de las cuales 43% son hombres y 57% mujeres.

## **Derechos humanos**

Financiera FAMA para el respeto de los derechos humanos externamente, se ha dirigido principalmente a desarrollar actividades alineadas a estándares universales de Desempeño Social y mejores prácticas a nivel internacional de protección a nuestros clientes. Nuestra metodología de crédito se basa en la capacidad de pago, esto nos permite evitar el sobreendeudamiento, además contamos con un programa de Educación Financiera para clientes, personal y comunidad.

Como parte de los mecanismos para resolución de quejas de clientes y personal contamos con un sistema creado internamente y personas asignadas para dar seguimiento al cumplimiento del mismo. Adicionalmente, contamos con políticas de transparencia para brindar toda la información clara relacionada con los servicios y compromisos que están adquiriendo con los créditos.

Como pilares fundamentales para el respeto a los derechos humanos, en Financiera FAMA contamos con un marco normativo completo entre los documentos están:

- Código de Ética y Conducta: El Código de Ética y Conducta de Financiera FAMA, integra la misión, visión, principios, aptitudes institucionales, así como las normas de conducta aplicables en nuestras relaciones, las cuales contribuyen a fortalecer la transparencia en nuestras actividades, desempeñando con eficiencia las funciones asignadas. Tiene como contenido los objetivos, responsabilidades, disposiciones generales, fundamentos básicos del sistema regulado, normas de conducta, políticas de discriminación, prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación, canales para reportar faltas y comisión de personal.
- Reglamento Interno: El Reglamento Interno tiene como objeto regular las relaciones laborales entre Financiera FAMA y sus trabajadores, estableciendo condiciones obligatorias que deben sujetarse Financiera FAMA y sus trabajadores. Estas disposiciones están dirigidas a crear y mantener un ambiente de disciplina laboral y armonía. En su contenido están los derechos y deberes de los trabajadores y de la institución.
- Guía para evaluaciones al desempeño: La gestión del desempeño es un ciclo continuo de planificación, seguimiento y evaluación que consigue alinear los objetivos individuales con los objetivos de empresa. La gestión eficaz tiene como objetivos definir con claridad los objetivos de los trabajadores y la institución para comprometerlos con el cumplimiento de los mismos, establecer un canal de comunicación entre el responsable y el trabajador

para el cumplimiento de objetivos individuales y de equipos y evaluar los resultados finalmente conseguidos por la institución, las áreas y cada trabajador en concreto, con el objetivo de determinar el reconocimiento a su contribución y orientar su desarrollo profesional futuro.

- Política de Compensaciones y Beneficios: A través de esta política buscamos como mejorar la calidad de vida y beneficios a los trabajadores, seguridad a la vida y garantizar el crecimiento y desarrollo profesional de cada uno.
- Política salarial: A través de esta política se regulan los salarios de cada uno de los niveles de la institución con el objetivo de garantizar igualdad y justicia de oportunidades a cada uno.

Todo el personal de Financiera FAMA están adscritos al seguro social, un seguro de vida adicional y el salario es por encima del salario mínimo de la industria.

Existe una comisión de personal que vela por el cumplimiento de todo lo mencionado anteriormente y para los temas de responsabilidad y desempeño social existe un Comité de Responsabilidad Social y Desempeño Social.

Financiera FAMA cuenta con una cartera de clientes con personas indígenas, jóvenes, mujeres, adultos mayores, trabajadores informales y personas que viven en zonas rurales. El 72% de nuestros clientes son mujeres empresarias y tenemos 38% clientes que viven en zonas rurales.

Garantizamos espacios adecuados para el desarrollo de las actividades de la institución, garantizando instalaciones de trabajo seguras, adecuadas e higiénicas.

Con el fin de promover la protección de la sociedad, en la Política de Crédito contamos con una lista que excluye el financiamiento de ciertas actividades como son:

- a) Negocios que estén en contra de las leyes vigentes o que atentan contra la moral y buenas costumbres.
- b) Clientes cuyo principal ingreso provenga de bares o venta de licor.
- c) Cultivos de plantas de las cuales se extraen o elaboran estupefacientes o sustancias controladas.
- d) Actividades de destace de res, cerdo y/o aves sin autorización del MINSA.
- e) Producción o actividades que involucren trabajos forzados o trabajo infantil.
- f) Producción o comercio de productos farmacéuticos, químicos, pesticidas/herbicidas sujetos a prohibiciones internacionales.

## **Trabajo**

A continuación, describimos las medidas que ha realiza Financiera FAMA en el área del trabajo, como mencionábamos anteriormente contamos con un reglamento interno, una comisión de personal, al ingresar a trabajar el personal firma un contrato donde se describen las condiciones de la contratación, son afiliados al seguro social, son capacitadas para desempeñar sus funciones y son pagadas todas las prestaciones de Ley. Asimismo, la institución se involucra en que las contracciones o subcontrataciones de nuestros proveedores cumplan con la legislación vigente.

Adicional a las prestaciones de Ley, la institución brinda beneficios adicionales como seguro de vida que cubre en caso de muerte hasta 18 veces el salario, bono navideño, útiles escolares para inicio de año, subsidio alimenticio, entre otros. Anualmente se realizan encuestas de Clima Laboral y durante todo el año el equipo de Gestión Humana realiza visitas periódicas a las sucursales, realizando grupos focales involucrando a todo el personal de las áreas de la institución.

Otro aspecto en el que se ha venido trabajando durante los dos últimos años es en mejorar la aplicación de la Ley 618 y lograr obtener las licencias en Higiene y Seguridad en todas las oficinas, se debe gestionar una por cada oficina, en total son 27. En este periodo se han creado comisiones mixtas aprobadas por el Ministerio en todas las sucursales, se realizan todos los exámenes pre empleo y rutinarios, se han realizado planes de emergencia, consultorías de Higiene y Seguridad Ocupacional para identificar posibles fallas, como rotulaciones, espacios no adecuados, iluminación, entre otros.

A través de nuestra Fundación contamos con un centro de entrenamiento para jóvenes sin experiencia para crear semilleros para puestos de cajeros, analistas, promotores, entre otros.

## **Medioambiente**

En materia de medio ambiente, contamos con políticas de crédito que protegen a las personas y el medio ambiente evitando financiar cualquier tipo de actividad que los dañe, ejemplo tala de árboles, juegos de azar, farmacias ilegales, armas, entre otros.

Con el fin de promover la protección de la sociedad, en la Política de Crédito contamos con una lista que excluye el financiamiento de ciertas actividades como son:

- a) Comercialización de fauna silvestre que este bajo protección o productos derivados de estos (pieles).
- b) Operaciones comerciales de explotación forestal ilegal, así como compra de equipos para ser utilizados en bosques primarios o áreas forestales con alto

valor de biodiversidad u otras actividades que conducen a una sustancial deforestación.

c) Producción o comercio de sustancias reductoras de la capa de ozono.

Durante el periodo reportado se han invertido alrededor de \$50,000 en reemplazo de unidades de aire acondicionado más eficientes, se han desarrollado campañas para promover prácticas adecuadas en el cuidado y ahorro de los recursos.

### **Anticorrupción**

En Financiera FAMA estamos comprometidos a eliminar las prácticas de corrupción, se siguen los valores de la institución como son la transparencia, responsabilidad, respeto, fidelidad y confidencialidad.

Como institución regulada cumplimos con toda la normativa que posee la Superintendencia de Bancos y otras instituciones Financieras y la Unidad de Análisis Financiero(UAF) en materia de riesgo, cumplimiento y prevención.

Como mencionábamos anteriormente en nuestro Código de Ética y Conducta y en el Reglamento de Trabajo se establecen las practicas anticorrupción que tiene la institución. Asimismo, se cuenta con un Manual Interno para la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación y manuales de riesgo, estos manuales son actualizados al menos una vez al año.

Financiera FAMA en su organigrama cuenta con comités de PLD/FT/FP, Riesgo y Auditoria a nivel de Junta Directiva, asimismo tiene un área de riesgo, de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación y un área de Auditoria Interna.

En los descriptores de puesta de cada trabajar se establece que deben garantizar el cumplimiento de políticas, procedimientos y procesos descritos en el SIPAR LD/FT/FP, así como coadyuvar en el rediseño de los mismos encaminados a mitigar el riesgo de LD/FT/FP, prestando especial atención a las señales de alerta e indicadores de una posible actividad inusual.

El personal de Financiera FAMA es capacitado anualmente con capacitaciones regulares sobre el cumplimiento de políticas y normativas.



## MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

