



La Responsabilidad Social Corporativa en el
Grupo Financiero Ficohsa
va más allá de la transformación.

“El desempeño de la actividad empresarial en el Grupo Financiero Ficohsa se basa en la sostenibilidad del negocio, contribuyendo además al desarrollo económico de las comunidades con especial preocupación por su impacto en la sociedad y en el medio ambiente”

INDICE

Acerca de este Reporte	01
Perfil de la Organización	02
Visión, Misión y Valores	03
Estrategia de RSC	06
Reconocimientos Recientes	07
Relación con los Grupos de Interés	08
Mensaje del Presidente	09

1 Nuestra Empresa 11

Gobierno Corporativo y Organización	12
Clientes	14
Política Conozca a su Cliente	14
Banco Ficohsa	14
Política de Análisis de Riesgo Ambiental y Social	14
Productos y Servicios	15
Premio Presidencial al Exportador	20
Coaching	21
Ficohsa Seguros	22
Proveedores	24
Información General	26
Políticas de Seguridad de la Información	26
Indicadores Económicos	27
Banco Ficohsa	27
Ficohsa Seguros	28
Ficohsa Casa de Cambio	29
Ficohsa Casa de Bolsa	29
Continuidad del Negocio	30

2 Nuestra Gente 31

La Estrategia de RRHH	32
Capacitación y Desarrollo	35
Empleo (Equidad de Género, Diversidad)	35
Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimientos (GPTW)	36
Salud y Seguridad de los Trabajadores	37

3 Nuestro Planeta 38

Conciencia Ambiental	39
El Agua	39
La Energía	39
El Papel	39
Residuos Sólidos y Líquidos: reducir, reciclar, tratamiento	40
Convenio Ficohsa -UNAH- Larach y Cia.	41

4 Nuestra Comunidad 42

Fundación Ficohsa	43
Resumen 2010	43
Alianza Microsoft	43
Programa de Merienda Escolar	45
Empresas Aliadas	45
Proyecto Dar para Educar	46
Programa Voluntariado Corporativo	47
Inversión Social	48
Donaciones	48
Becas Juan Atala Matar	48
Proyecto Transformación Hospital San Lorenzo	49
Teletón	50
Apoyo al Deporte, Selección Nacional de Fútbol	51

Anexos 52

Iniciativas y Compromisos 2011	52
Índice de Contenidos GRI (G3)	57
Verificación Externa	61
Información de Contacto	62

Acercas de este Reporte

El presente es el segundo Reporte Anual de Sustentabilidad que publica el Grupo Financiero Ficohsa, en atención a sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa y refiere al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

Este documento cubre las actividades relevantes del Grupo y sus distintas empresas en todo el país. La información se ha recogido siguiendo las normas del Grupo Ficohsa para estos fines, la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) G3 y suplementos financieros. Las limitaciones al alcance de la información, cuando se producen, se reflejan en el apartado correspondiente del reporte y en la tabla de indicadores de desempeño del GRI.

Como el año anterior, para la elaboración de este reporte, se contó con el apoyo de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial -FUNDAHRSE, que realizó la verificación externa; además de la verificación realizada por la Dra. Dalila Ventura, Certificada Perú 2021 GRI, considerando las normas legales vigentes y las directrices y recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia como Global Reporting Initiative (GRI).

El reporte está disponible online en: www.ficohsa.com donde adicionalmente se encuentra información complementaria de referencia como la Memoria Financiera 2010.

Información complementaria para leer este reporte.



Indica que en el sitio web del grupo: www.ficohsa.com se encuentra información ampliada sobre este tema.





Casa de Bolsa
Oficinas

Casa de Cambio
Oficinas

Seguros
Oficinas y Agencias

Banco
Agencias, Ventanillas
y ATM's

Agencias	Ventanillas	ATM's (Cajeros automáticos)	
		BR24	FR

Ciudad	cantidad	Ciudad	cantidad	Ciudad	cantidad
Tegucigalpa	1	Tegucigalpa	1	Tegucigalpa	2
		San Pedro Sula	1	San Pedro Sula	2
				La Ceiba	1

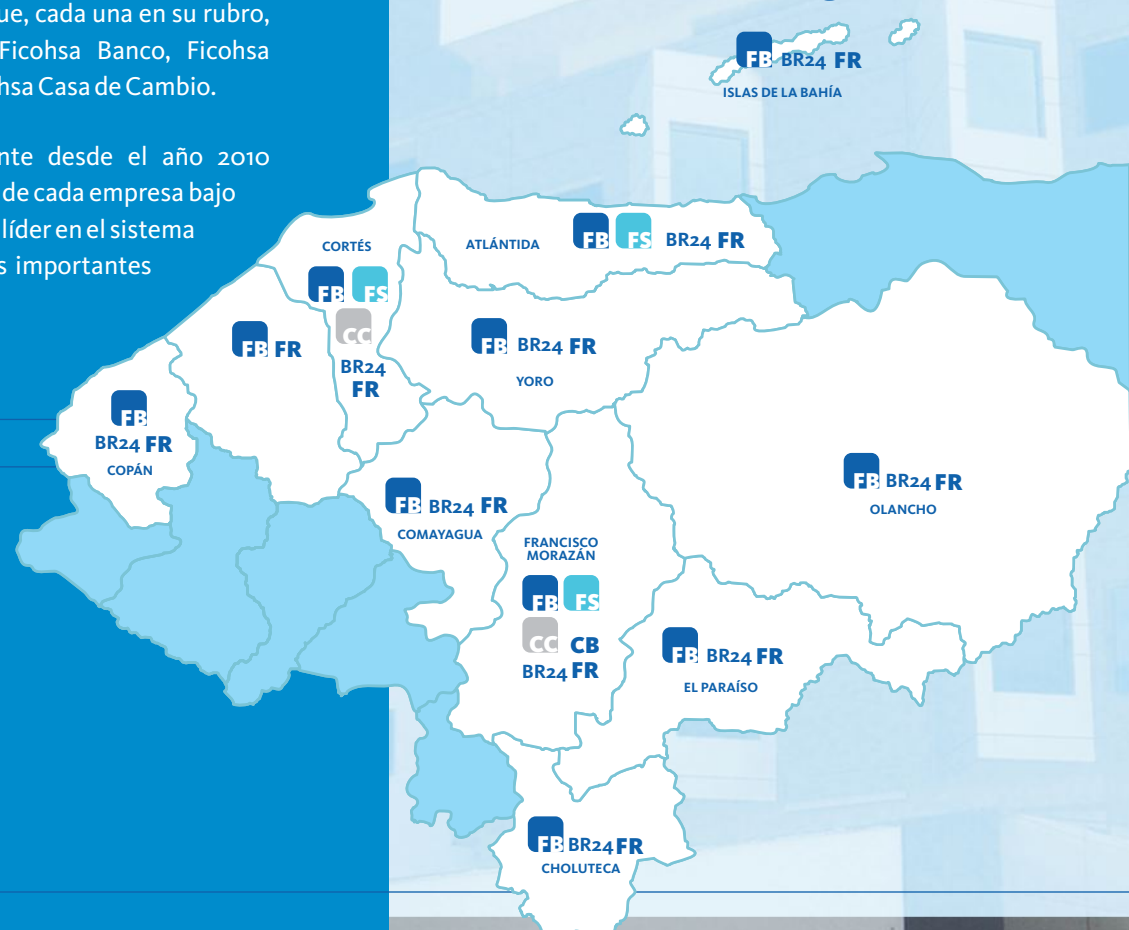
ATLÁNTIDA	4	4	8	5
La Ceiba	3	3	8	4
Tela	1	1		1
CHOLUTECA	2	2	2	3
Choluteca	2	2	2	3
COMAYAGUA	3	1	6	6
Comayagua	2	1	3	5
Siguatepeque	1		3	1
COPÁN	1			2
Santa Rosa de Copán	1			2
CORTÉS	21	18	42	119
San Pedro Sula	14	12	34	34
Choloma	3	4	3	40
La Lima	1	1		3
Villa Nueva	1	1	5	34
Puerto Cortés	1			8
EL PARAÍSO	1	2	1	6
Danlí	1	2	1	6
FRANCISCO MORAZÁN	20	23	75	34
Tegucigalpa	20	23	70	34
Valle de Ángeles				
ISLAS DE LA BAHÍA	2		4	1
Roatán	2		4	1
OLANCHO	1		2	1
Juticalpa	1		2	1
SANTA BÁRBARA		1		
Naco		1		
YORO	2		2	7
El Progreso	2		2	7
TOTAL	57	50	138	186

Perfil de la Organización Grupo Financiero Ficohsa

El Grupo Financiero Ficohsa (GFF) es una entidad comprendida por cuatro empresas que, cada una en su rubro, reciben la misma denominación: Ficohsa Banco, Ficohsa Seguros, Ficohsa Casa de Bolsa y Ficohsa Casa de Cambio.

Esta consolidación de marca vigente desde el año 2010 fortalece la solidez y reconocimiento de cada empresa bajo un nombre en común: Ficohsa, marca líder en el sistema financiero nacional y una de las más importantes en la región centroamericana.

Cobertura Geográfica



Referencias en el mapa

- FB** Ficohsa Banco
- FS** Ficohsa Seguros
- CC** Ficohsa Casa de Cambio
- CB** Ficohsa Casa de Bolsa
- BR24** Red de Cajeros Automáticos BANRed 24
- FR** Red de Cajeros Automáticos FicoRed





Visión:

Ficohsa será reconocido como un grupo sólido y confiable comprometido con el desarrollo de Honduras, donde nuestros clientes encontrarán soluciones financieras efectivas, ágiles e innovadoras.

Misión:

Proporcionar los más innovadores productos y servicios financieros con elevados estándares de calidad y la mejor tecnología, brindados por un recurso humano calificado; generando seguridad y satisfacción en quienes nos han brindado su confianza, comprometidos siempre a ser una empresa socialmente responsable.





Integridad

En GFF entendemos por integridad el comportamiento ético de todo el personal, de acuerdo a las normas internas y de ley en todos los campos de operaciones.

Confidencialidad

La confianza es la base del negocio financiero: bancario y asegurador, ya que se genera entre personas. Todo aquello que viole la privacidad o desvirtúe la transparencia va contra la confidencialidad.

Lealtad

Se demuestra a través del compromiso de mantener y fomentar la competencia libre y abierta, asegurando un servicio eficiente y condiciones de negocio razonable en costo / beneficio por parte del GFF y por la disponibilidad de tiempo y horario que el colaborador desempeñe sus funciones de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa y a sus propias disponibilidades.

Servicio y Conocimiento al Cliente

Capacidad de ser útil tanto al cliente interno como al externo, esta orientación la expresamos a través de la disposición permanente a ayudar y resolver situaciones de nuestros compañeros, colaboradores y clientes.

Respeto

El objetivo de GFF es proveer al colaborador de un ambiente que fomente el respeto mutuo, el trabajo en equipo y la cortesía entre los compañeros en todos los centros de trabajo.

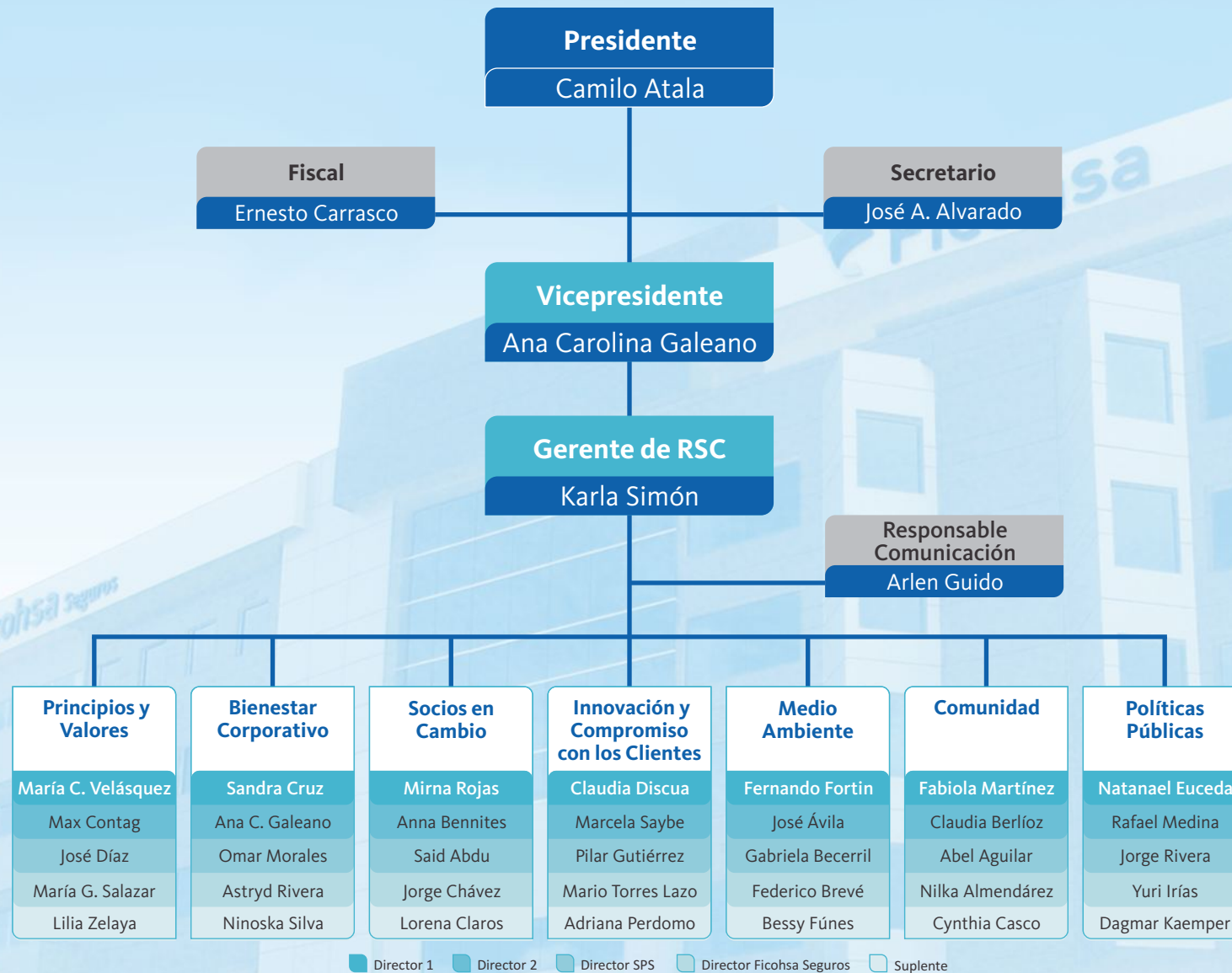
Honestidad

Es la base en que se fundamentan nuestras operaciones. La veracidad, la entereza y la moralidad serán siempre los lineamientos que regulen la gestión profesional del GFF.

Responsabilidad

Valor de cumplir que se define no sólo como alcanzar el mínimo esperado en el desempeño de nuestro trabajo, sino como la permanente búsqueda de la excelencia en todas las acciones que emprendemos. El entusiasmo, tenacidad, la energía y perseverancia, el anticiparse y la actitud positiva serán cualidades que distingan a los colaboradores del GFF.

Estructura del Comité de RSC



Estrategia de RSC

Visión de RSC, estableciendo metas y evaluando desempeño.

Con el fin de integrar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en su modelo de negocio, Grupo Financiero Ficohsa cuenta con un comité de RSC presidido por el Presidente del Grupo y compuesto por representantes de las diferentes áreas de negocio y de apoyo.

El comité de responsabilidad, que se reúne periódicamente, tiene la función de definir la estrategia de responsabilidad social corporativa y las políticas generales y sectoriales del Grupo en materia de sostenibilidad, para someterlas a la aprobación de la Junta Directiva y consejo de administración.

El comité de RSC vela por la aplicación y gestión de las diferentes políticas, así como el establecimiento de mecanismos de comunicación dentro del Grupo y con sus grupos de interés.

Dentro de esta estructura funcionan sub-comités, de composición multidisciplinar, que apoyan en aspectos tales como la gestión de los impactos ambientales de la actividad del Grupo, así como en aspectos sociales, compromiso con los clientes, colaboradores y proveedores, entre otros.

A través de su Comité de RSC el Grupo Financiero Ficohsa realiza también una importante labor de impulso y contribuye de forma decisiva en la difusión de mejores prácticas dentro del Grupo, de las empresas aliadas, socios estratégicos y sector económico en general.



Áreas de Responsabilidad del Grupo Financiero Ficohsa

La estructura de la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero Ficohsa está integrada por 4 áreas: Nuestra Empresa, Nuestra Gente, Nuestro Planeta y Nuestra Comunidad; que constituyen la columna vertebral de su filosofía corporativa, definen y conducen las políticas, prácticas y programas adoptados por todos los integrantes de la empresa para actuar en beneficio de clientes, colaboradores, proveedores, comunidad y medio ambiente.

La Comunicación, el Entrenamiento y la Sensibilización son factores de importancia transversal dentro de toda la estructura.



www.ficohsa.com

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



NUESTRA EMPRESA

Principios:

- 1.- Gobernando con Transparencia
- 2.- Responsabilidad con clientes y proveedores.

Nuestra mayor responsabilidad es asegurar que administramos nuestras empresas responsablemente y con éxito a largo plazo, en beneficio de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la sociedad en general.



NUESTRA GENTE

Principios:

- 1.- Responsabilidad con los colaboradores.

Colaboradores calificados y motivados son un factor de éxito fundamental. Por lo anterior brindamos condiciones de trabajo competitivas, programas de desarrollo y oportunidades para crecer profesionalmente.



NUESTRO PLANETA

Principios:

- 1.- Responsabilidad con el Medio Ambiente.

En el Grupo Financiero Ficohsa tomamos muy en serio nuestra responsabilidad con el medio ambiente. Por ello promovemos el uso eficiente de los recursos, haciéndolo extensivo a proveedores, colaboradores y clientes.



NUESTRA COMUNIDAD

Principios:

- 1.- Educación
- 2.- IntegraRSE con la Comunidad.

El Grupo Financiero Ficohsa busca ser una parte integral de la comunidad y no sólo como un intermediario financiero. Por eso apoyamos la educación; así como a organizaciones comunitarias, eventos culturales, deportivos y actividades de voluntariado corporativo de nuestros colaboradores.

COMUNICACIÓN • ENTRENAMIENTO • SENSIBILIZACIÓN

Reconocimientos Recientes

CEMEFI



Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina

El Grupo Financiero Ficohsa recibió por tercer año consecutivo esta distinción que otorga anualmente el Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. (CEMEFI), y Forum Empresa.

Ficohsa es galardonado debido a la “sólida gestión empresarial que busca cumplir los objetivos del negocio, al tiempo que responde a las expectativas de sus públicos de interés.”

AURUM



Compromiso con la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial

Ficohsa se consolida como una de las marcas más admiradas y con mejor percepción entre los consumidores por su Compromiso con la Calidad y Responsabilidad Social Empresarial. Así lo certifica el cuarto Premio Aurum que de manera consecutiva recibe el Grupo de parte de la Universidad Tecnológica Centroamericana -UNITEC y su cátedra de Investigación de Mercados e Imagen Corporativa.

FMO



Reconocimiento FMO

En enero de 2010, los organismos internacionales FMO y DEG, certificaron a Banco Ficohsa por desarrollar y adoptar con éxito el "Sistema de Gestión Ambiental y Social."

Obtener una certificación en políticas de Riesgo Ambiental y Social en las líneas de financiamiento, le brinda un fuerte respaldo a Banco Ficohsa como una Empresa Socialmente Responsable y Sostenible.

ESR



Sello Empresa Socialmente Responsable

El sello ESR de FUNDAHRSE es el reconocimiento a un modelo de negocio basado en la transparencia y la ética, en el bienestar de los colaboradores, vinculación con la comunidad, relación con los proveedores, innovación de productos y servicios y preservación del medio ambiente.

El Grupo Financiero Ficohsa recibió en el 2010 este sello por cuarto año consecutivo.



www.ficohsa.com



Relación con los Grupos de Interés

La relación con todos sus Grupos de Interés es uno de los elementos claves de la política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero Ficohsa, que el año 2010, puso en marcha nuevos canales de consulta a fin de conocer sus opiniones y expectativas. Sus respuestas permiten al Grupo conocer qué aspectos son para ellos más relevantes en el ámbito de la responsabilidad social corporativa y en otros atinentes a la gestión de cada empresa en su rubro.

El propósito de este reporte es transmitir con la mayor fidelidad posible los principios y actuaciones del Grupo en temas de sostenibilidad y en sus relaciones con los Grupos de Interés. A continuación se exponen aquellos asuntos que se han identificado como relevantes de acuerdo con la estrategia del Grupo y las expectativas y demandas de los Grupos de Interés.

Información adicional se encuentra en el segmento de RSC de su sitio web www.ficohsa.com; aquí se encuentra además el informe financiero anual.



www.ficohsa.com



“Consolidamos nuestra fortaleza basada en un desempeño eficiente, responsable y consecuentemente sostenible; hemos salido victoriosos”.

Mensaje del Presidente

El bienio 2009-2010 ha sido con mucho uno de los escenarios financieros menos favorables de los últimos tiempos, esto supone retos que han evidenciado nuestra capacidad y estabilidad, y nos han permitido consolidar nuestra fortaleza basada en un desempeño eficiente, responsable y consecuentemente sostenible; hemos salido victoriosos.

Este reporte describe nuestra estrategia de sustentabilidad para el año 2010, enfocados en los resultados clave para nuestra empresa, nuestra gente, nuestro planeta y nuestra comunidad, que constituyen los pilares fundamentales del desempeño empresarial del Grupo Financiero Ficohsa.

Ha sido preciso nuestro liderazgo para ser un buen ciudadano corporativo, brindar productos y servicios de calidad, y confirmar la firme decisión de hacer negocios de forma responsable en coherencia con la visión, misión y estrategias del grupo. Esta decisión impacta de forma positiva en nuestro país.

2010 fue el año de la transformación, motivados por un propósito común decidimos consolidar todo nuestro actuar como grupo bajo una sola marca "Ficohsa" y sus valores corporativos: confiable, innovador, humano y visionario; con el compromiso compartido de que más allá de la transformación de marca, ofrecemos nuestro mejor esfuerzo para superar los estándares de calidad en eficiencia y servicio, y las expectativas de crecimiento sostenido en el sistema financiero global.

Los logros obtenidos durante el 2010 son más que elocuentes. Continuamos nuestro compromiso con la educación: beneficiamos a más de 8,100 niños y niñas brindándoles educación preescolar de calidad en 132 centros. En atención al alto índice de víctimas por accidentes de tránsito, ejecutamos el Programa de Educación Vial, capacitando a 1,864 personas en temas relacionados. Entre otros logros podemos enlistar: Programa de Certificación de Proveedores, Calificación GPTW, Plan de Capacitación y Desarrollo Gestión de Talento, Plan de Beneficios de Colaboradores, Fortalecimiento del Análisis de Riesgo Ambiental y Social, y Sello como Empresa Socialmente Responsable (cuarto año consecutivo), entre otros.

Internacionalmente el Grupo Financiero Ficohsa recibió reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable en virtud de sus políticas, prácticas y programas en beneficio de clientes, colaboradores, proveedores, comunidad y medio ambiente.

En materia económica y sólo por citar un caso, en Ficohsa hemos logrado aumentar el total de activos netos, que en 2010 ascendieron a L28,193 millones de Lempiras, con crecimiento interanual de 3.4%. Este año, el negocio se desarrolló en un ambiente caracterizado por la contracción de la demanda de créditos, como efecto de la desaceleración de la economía hondureña, originada por la recesión de los mercados internacionales.

Pese a lo anterior, la cartera de préstamos creció en 10.5% (por encima del promedio del sistema: 4.2%). Los sectores que han impulsado dicho crecimiento han sido consumo, comercio y vivienda.

Así, todas las empresas que conforman el Grupo Financiero Ficohsa son líderes en su rubro y han mantenido, y aún mejorado, su posicionamiento en el mercado nacional, al tiempo que aumenta su reconocimiento a nivel regional, ubicándonos en posiciones privilegiadas y en las mejores condiciones para aprovechar las oportunidades de crecimiento que se presentan y seguramente se presentarán en el futuro.

Obviamente no ha sido fácil, el éxito del último año ha exigido grandes esfuerzos de nuestros colaboradores que en cada empresa integran equipos comprometidos con el desempeño profesional y responsable. A todos, nuestro agradecimiento sincero, extensivo a proveedores y clientes, que siguen confiando en nosotros; a nuestros socios y accionistas por su apoyo incondicional a nuestra forma de hacer negocios con responsabilidad y transparencia.

Nuestra mayor satisfacción es seguir creciendo con Honduras, por eso renovamos cada día nuestro compromiso de ofrecer nuestro mejor esfuerzo e invertir nuestros mejores recursos para conducirla a estadios de bienestar y desarrollo sostenido.

Camilo Attala

Presidente
Grupo Financiero Ficohsa

"...somos reconocidos internacionalmente como una Empresa Ejemplar en América Latina"





Nuestra Empresa

Prácticas Empresariales Responsables

Gobernando con Transparencia
Responsabilidad con Clientes y Proveedores

La transformación del Grupo Financiero Ficohsa se fundamenta en prácticas empresariales alineadas con su visión, misión y estrategias; que impactan de forma positiva en el país.

“ Nuestra mayor responsabilidad es asegurar que administramos nuestra empresa responsablemente y con éxito a largo plazo, en beneficio de accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y sociedad en general. ”

Gobierno Corporativo y Organización

La estructura de Gobierno Corporativo de Grupo Financiero Ficohsa, aprobada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) bajo resolución No. 1354-09-09-2010, se desarrolla de arriba a abajo, e integra a Grupo Financiero Ficohsa y sus empresas miembro: Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros, Ficohsa Casa de Cambio y Ficohsa Casa de Bolsa.

Esta estructura surge como producto de un proceso de evaluación, análisis interno y propuesta de una nueva estructura de Gobierno Corporativo sustentada en normas vigentes. Así el Gobierno Corporativo de Grupo Financiero Ficohsa cumple con altos estándares internacionales y garantiza una gestión sostenible a largo plazo.

La estructura de Gobierno Corporativo se concreta en los siguientes Órganos:

- **Asamblea General de Accionistas**
(14 miembros)
- **Junta Directiva**
(9 miembros: 5 internos, 4 externos)
El Presidente de la Junta Directiva de GFF desempeña funciones ejecutivas como Presidente Ejecutivo de Banco Ficohsa.

Comités de la Junta Directiva:

- **Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio**
(3 miembros y 8 invitados)
- **Comité de Gestión de Riesgos**
(3 miembros y 6 invitados)
- **Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo**
(3 miembros y 1 invitado)
- **Comité de Compensaciones y Políticas de Recursos Humanos**
(3 miembros y 3 invitados)



Gobierno Corporativo y Organización

Gobierno Corporativo

La manera en que el Grupo interactúa con sus “stakeholders” es fundamental para el éxito de la empresa. Actúa con integridad, responsabilidad, “fairness”, y transparencia en todo momento para asegurar la confianza de accionistas, clientes, colaboradores y demás “stakeholders.”

Derechos de los Accionistas y Retribuciones

Como parte de los esfuerzos de buen Gobierno Corporativo, el Grupo Financiero Ficohsa motiva a sus inversores a participar en la Reunión Anual de Inversionistas y ejecutar su derecho de voto. Para apoyar su toma de decisiones, está comprometido a asegurar y producir informes financieros precisos, confiables y comprensibles, que explican claramente sus resultados, misión y estrategia. Además, el Grupo está comprometido con un plan de compensación responsable que asegura un acercamiento prudente al manejo de riesgos y alinea los intereses de los colaboradores con los de GFF, motivando por ende a la creación sostenible de valor para los accionistas.

La retribución de la Junta Directiva de GFF cuenta con un componente fijo y otro variable. El monto variable está asociado a la asistencia de los directores a las diferentes reuniones que se han calendarizado durante el año. A nivel de los Altos Ejecutivos, la retribución es fija. Cuentan así mismo, con una bonificación anual de acuerdo a los resultados del Balance Score Card (BSC). Dentro de dicho BSC, existen metas con componentes sociales.

“La manera en que el Grupo interactúa con sus “stakeholders” es fundamental para el éxito de la empresa.”

Gestión de Riesgos

La Gestión de Riesgos es un papel fundamental para el Gobierno Corporativo del Grupo Financiero Ficohsa, ya que fomenta una cultura de riesgos disciplinada y crea una transparencia adecuada, proporcionando una base sólida para definir un perfil de riesgo adecuado. La gestión de riesgos es fundamental para garantizar un enfoque prudente e inteligente que busca un balance entre el riesgo y la rentabilidad y optimiza la asignación de capital en todo el Grupo. Además, a través de una cultura de gestión de riesgos proactiva y el uso de herramientas técnicas cuantitativas y cualitativas se esfuerza por minimizar la exposición a los riesgos no deseados en sus operaciones.


Canal de comunicación de accionistas y colaboradores con el Gobierno Corporativo

Max Contag

Secretaría Corporativa, edificio Plaza Victoria.
Col. Las Colinas. Blvd. Francia. Tegucigalpa, Honduras.
T: + (504) 2239-6410. F: + (504) 2239-6420

mcontag@grupoficohsa.hn

Para que los accionistas y colaboradores puedan canalizar de forma ordenada sus inquietudes u observaciones sobre materias que sean de su interés, la Secretaría Corporativa actúa como principal vínculo de comunicación entre los accionistas y las empresas miembro.

Para más información sobre Gobierno Corporativo, ver el Reporte de Sustentabilidad 2009 y el sitio web:  www.ficohsa.com

Clientes

Política Conozca a su Cliente

Las empresas miembro de Grupo Financiero Ficohsa cuentan con una Política de Conocimiento del Cliente aprobada por la Junta Directiva; cabe destacar que esta ha sido una práctica aplicada desde 1997, antes de tener en el país la primera regulación en prevención y detección de lavado de activos.

El alcance del programa incluye:

- a. Procesos y políticas de identificación del cliente.
- b. Seguimiento de relación.
- c. Conocimiento de bancos corresponsales y empresas remesadoras.
- d. Procesos y políticas de detección de posibles actos inusuales.
- e. Política de capacitación al personal.



Servicio de Excelencia Ficohsa

Nueva área creada con el objetivo de brindar un servicio que supere las expectativas del cliente, ofreciendo soluciones de fácil acceso, oportunas y uniformes en todas las empresas del Grupo Financiero Ficohsa.

BANCO FICOHSA

Análisis de Riesgo Ambiental Social Crediticio

La política socio ambiental de Banco Ficohsa se elaboró buscando la identificación, evaluación y administración de manera periódica de los factores que conllevan un riesgo tanto ambiental como social relacionados directa e indirectamente con el portafolio crediticio, de esta forma el Banco asegura una amplia cobertura de los requisitos exigidos por los organismos nacionales e internacionales (proveedores de fondos), como ser:

- FMO** Fondo para el Desarrollo Holandés
- BID** Banco Interamericano de Desarrollo
- DEG** Fondo de Desarrollo e Inversión Alemán
- IFC** Corporación Financiera Internacional

A la vez el Banco tiene la obligación de mantener vigentes todos los procesos, políticas y normativas considerando las actualizaciones y revisiones efectuadas a la legislación nacional e internacional.

El procedimiento de **Análisis de Riesgo Ambiental y Social - ARAS** posee como alcance, desde el momento de la solicitud de financiamiento, presentación de los requisitos básicos socio-ambientales, análisis de la solicitud, formalización y presentación al cliente de las condiciones socio-ambientales necesarias para mitigar el riesgo.

La política, procedimientos y normativas han sido elaborados considerando temas incluidos en la regulación interna del país (SERNA, Código de Trabajo) así como con el apoyo y orientación del FMO y demás temas y normas internacionales.



“Organismos internacionales (FMO y DEG) certificaron a Banco Ficohsa por desarrollar y adoptar con éxito el "Sistema de Gestión Ambiental y Social."



Cientes

Productos y Servicios Sostenibles

Fortaleciendo el Servicio para PyMEs

Durante el segundo semestre de 2010, Banco Ficohsa fortaleció sus servicios en Banca PyME, con el establecimiento de un plan de formación para clientes y proveedores que son pequeños y medianos empresarios. Este plan de formación tiene el objetivo de fortalecer la gestión de administración, la proyección y la relación de la empresa con el medio; alineando la gestión de clientes y proveedores con las prácticas y políticas del Banco en materia de responsabilidad social corporativa.

En alianza estratégica con una de las más prestigiosas universidades del país, se desarrollarán más de 100 horas de capacitación para aproximadamente unos 250 empresarios del sector PyMEs que son clientes o proveedores del banco a nivel nacional.

Las áreas de enfoque para capacitación serán:

- **Contabilidad:** para mejorar sus conocimientos de los aspectos financieros pertinentes;
- **Mercadeo:** que les permita conocer y practicar las diferentes formas de comercializar sus productos o servicios de manera responsable; y
- **Medio Ambiente:** que pretende concientizar a las empresas sobre su participación responsable en el medio que les rodea.

Estas capacitaciones se desarrollarán entre los meses de julio y octubre de 2011.



Programa “Honduras Recursos para mi Tierra”

A través de este programa dirigido especialmente a la producción agrícola, se otorgaron créditos por más de 10 millones de Lempiras, distribuidos entre unos 200 productores de distintos rubros. Cabe mencionar que por cada crédito en promedio se beneficia indirectamente a 5 personas que también trabajan en el campo; sin contar a proveedores de insumos, semillas y empresas que prestan servicio de transporte, entre otros.

10 Millones • **200 Productores**
de Lempiras | Beneficiarios directos

Algunos de los cultivos financiados son: papa, zanahoria, lechuga, brócoli, cebolla amarilla, chile, tomate, repollo, coliflor, etc. Se benefició a productores en 5 departamentos: en comunidades de Marcala, Guajiquiro, Chinacla, Opatoro y San José en La Paz; Choluteca; Güinope en El Paraíso; Intibucá, Yamaranguila, San Juan y La Esperanza en Intibucá; Jutiapa, Valle de Angeles, Azacualpa, Montaña del Izopo y Lepaterique en Francisco Morazán.



Cientes

Canales Electrónicos

Banco Ficohsa implementa la estrategia de migrar clientes de canales físicos (ventanillas, SAC, etc.) a canales electrónicos, muy completos y desarrollados con el propósito de disminuir las filas y reducir el tiempo de espera en la realización de las transacciones. Ahora, los clientes tienen más alternativas para resolver sus consultas, sobre todo relacionadas con servicio al cliente.

Se instalaron las primeras cabinas telefónicas en un 26% de las oficinas, las cuales conectan a los Call Centers para atención de gestión con productos del banco; además se reactivó el proyecto de Kioscos Electrónicos que atienden diversas necesidades de consulta de los clientes.

Destaca en este sentido la importante presencia de Banco Ficohsa a través de su Red de Cajeros Automáticos FicoRed y BANRed 24 que se han convertido en la red más grande y con la mayor cantidad de servicios y productos disponibles en la oferta de banca electrónica en el país, ofreciendo además absoluta seguridad, fácil acceso y disponibilidad las 24 horas, todos los días del año.



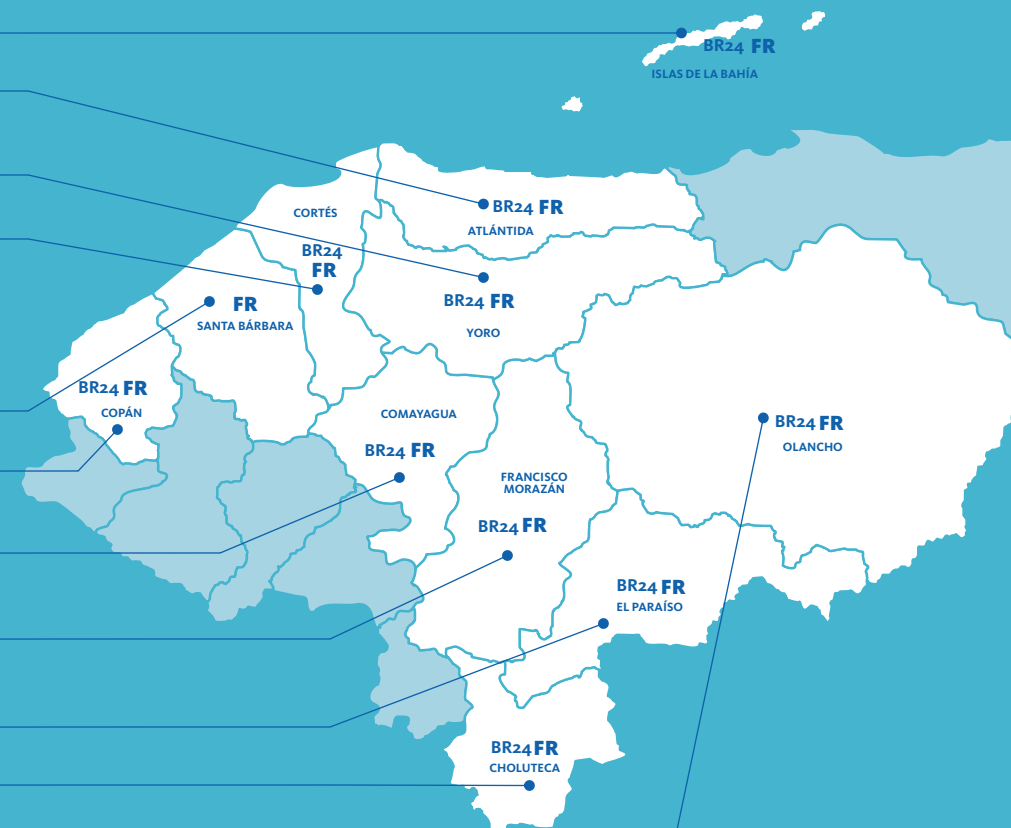
324
ATM's
A NIVEL NACIONAL

BANRed24 FicoRED

La red de cajeros automáticos más grande a nivel nacional.

La única con servicio de venta de recargas electrónicas a operadores de telefonía celular.

(Cajeros automáticos) ATM's	BR24	FR
ISLAS DE LA BAHÍA	1	1
Roatán	1	1
ATLÁNTIDA	9	3
La Ceiba	9	2
Tela		1
YORO	1	8
El Progreso	1	8
CORTÉS	43	105
San Pedro Sula	35	35
Choloma	6	35
La Lima	1	2
Villa Nueva	1	31
Puerto Cortés		2
SANTA BÁRBARA	6	6
Naco		6
COPÁN	1	1
Santa Rosa de Copán		1
COMAYAGUA	5	4
Comayagua	3	3
Siguetepeque	3	1
FRANCISCO MORAZÁN	75	75
Tegucigalpa	74	74
Valle de Ángeles	1	1
EL PARAÍSO	6	6
Danlí		5
CHOLUTECA	1	2
Choluteca	1	2
OLANCHO	1	1
Juticalpa	1	1



Cientes

Interbanca

La sucursal electrónica de Banco Ficohsa, funciona con conexión a Internet en cualquier lugar y las 24 horas del día. Brinda los más elevados estándares de seguridad y garantiza una fácil transaccionalidad y en tiempo real.

A través de Interbanca, el cliente personal puede realizar transacciones como: Consultas, Transferencias entre Cuentas, Pago de Servicios Públicos y Tarjeta de Crédito, Compra de Tiempo Aire para telefonía celular y Transferencias a Otros Bancos a través de ACH.

Adicionalmente brinda la facilidad a los clientes de banca de empresas de realizar: Pago de Planillas, Cobranzas, Subastas y Transferencias Internacionales. A la vanguardia en innovación y tecnología la sucursal electrónica Interbanca, brinda todas las facilidades para que la empresa realice los pagos de impuestos tributarios y aduanales, agilizando sus actividades comerciales y facilitando el cumplimiento puntual de sus obligaciones fiscales.

**Sólo con Ficohsa
pagas tus IMPUESTOS
con rapidez, seguridad
y comodidad con
Interbanca**

La sucursal de Ficohsa en Internet, en línea con la DEI



Porcentaje de transacciones, año 2010

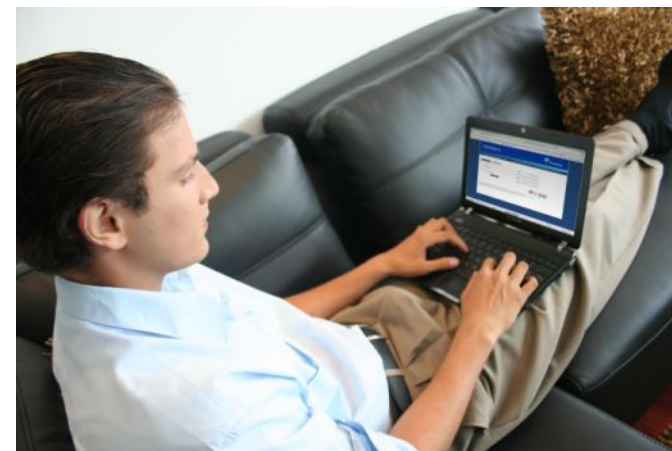


Transaccionalidad en Interbanca

14% de las transacciones totales del Banco

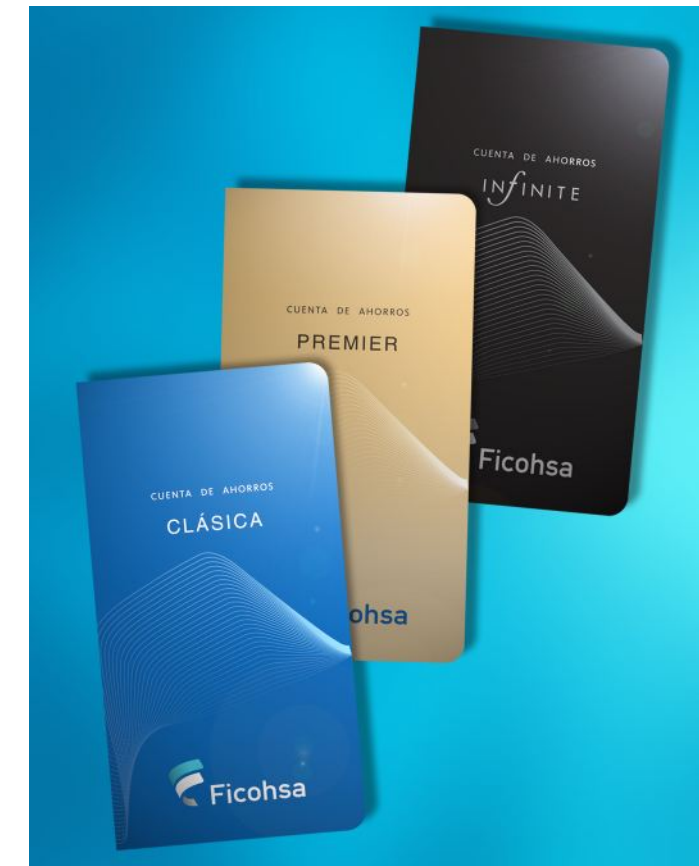
26%

del total de transacciones electrónicas.



Banca Personal

En el año 2010, Banco Ficohsa realizó un ordenamiento interno de los productos ofrecidos, con el propósito de consolidar o unir el total de cuentas de ahorro ofrecidas en tres grandes categorías: Clásicas, Premier e Infinite (moneda nacional y extranjera), siempre con los más elevados estándares de calidad y seguridad, y cada una con importantes ventajas y beneficios en atención a las necesidades y expectativas de clientes actuales y potenciales.



Cientes

Diseño de Productos y Servicios

Banco Ficohsa se distingue por desarrollar productos innovadores que garanticen las expectativas financieras de acuerdo a las necesidades de los diferentes clientes.

Como referencia en el 2010 y respaldando su posición de liderazgo en la emisión de tarjetas en el mercado nacional, se convirtió en el primer banco en Honduras y la región centroamericana en lanzar las nuevas tarjetas de crédito y débito Visa Infinite, siendo además esta última, la primera a nivel mundial.

Los clientes Infinite de Banco Ficohsa son identificados inmediatamente como uno de los más prestigiosos clientes de Visa en el mundo entero y disfrutan de poder adquisitivo sin paralelo; con seguridad, conveniencia y atención preferencial, gozando de servicios y beneficios exclusivos como: agentes de viajes especializados, protección médica, asistencia vial y en el hogar, seguro de accidentes de viajes, experiencias gastronómicas, invitaciones a eventos especiales, entre muchos más.



Asimismo, Banco Ficohsa consolidó su alianza estratégica con Visa, y fue elegido como banco de la región de Centro América y El Caribe para implementar el Proyecto de Activación y Uso en los Puntos de Venta de las Tarjetas de Débito, cuyo objetivo es incrementar el uso de las tarjetas pertenecientes a los empleados de las cuentas de pago por planilla.

Su desarrollo involucró una campaña educacional en el manejo de los medios de pago, cumpliendo de esta forma con el compromiso de ser una empresa socialmente responsable. Este segmento de clientes demuestra que su comportamiento de pago predominante es el efectivo, por lo tanto el alcance de dicho proyecto incluyó también la afiliación de comercios de la zona, una gira promocional y la aplicación de programas de lealtad como descuentos y mecánica de cliente frecuente. Los resultados obtenidos en las empresas seleccionadas como piloto versus las de los grupos de control demostraron incremento de 79% en la cantidad de transacciones y 48% en los montos de facturación, lo que refleja un logro más en la planeación estratégica y los servicios y beneficios ofrecidos, afianzando de esta forma una segunda etapa del proyecto para el presente año.

Logros Proyecto de Activación y Uso en los Puntos de Venta



Cientes

Banca Corporativa y Empresarial

Productos y Servicios Nuevos

- **Modificación y Reactivación del Producto Cheque Confirmado.** Actualización y mejora del producto, que consiste en la confirmación electrónica de cheques a través de Interbanca, proporcionando a los clientes mayor seguridad, automatización en procesos y eficiencia.
- **Alianza de Negocios.** Se concretaron alianzas con importantes empresas, con el propósito de extender la facilidad de servicios a sus instalaciones; llevando servicios como: financiamiento, planilla, compra y venta de divisas, pagos de impuestos, entre otros.
- **Implementación del uso del Token.** Banco Ficohsa implementó entre sus Clientes Corporativos y Empresariales, el uso del Token como dispositivo de seguridad en la transaccionalidad a través de Interbanca, minimizando los riesgos y aumentando la robustez y el respaldo de esta plataforma tecnológica.

- **Prestación de Servicio de Cobranzas.** 2010 ha sido un año bastante fuerte en el establecimiento de convenios de recolección de cobranzas a través del Banco, ya que muchos clientes identifican a Banco Ficohsa uno de los canales más importantes y de última tecnología en el sistema financiero hondureño para recaudar el pago de sus acreedores.

Cambios de Estructura

- **Creación de la Unidad de Aseguramiento de la Relación** para Tegucigalpa y San Pedro Sula, con el fin de llevar a cabo la eficiente administración, revisión, seguimiento de la apertura de cuentas y demás gestiones relacionadas.
- **Modificación de la Estructura de Banca Corporativa y Empresarial** - La creación de la Vicepresidencia Zona Norte y la Vicepresidencia Zona Centro de Banca Corporativa y Empresarial con el objetivo de centralizar las fuerzas de ventas por zonas, teniendo bajo su cargo un responsable por Banca Corporativa y otro por Banca Empresarial en cada zona.



Adán Salgado
Gerente Financiero
Lufussa

“ Grupo Ficohsa es uno de nuestros principales aliados financieros estratégicos, con el cual nos sentimos respaldados por su solidez financiera así como por su continua innovación en productos y servicios, a través de soluciones efectivas de negocios, lo que los ha llevado a posicionarse muy bien en el sistema financiero hondureño.

Su aporte en la educación preescolar nos ha llevado a realizar una importante alianza para la construcción de cinco(5) centros preescolares en las ciudades de Choluteca, y San Lorenzo, Valle, con los cuales se han beneficiando desde 2004 alrededor de 809 niños y niñas.

”

Cientes

Banco Ficohsa Patrocinador Exclusivo Premio Presidencial al Exportador

Banco Ficohsa por séptimo año consecutivo fue patrocinador exclusivo del Premio Presidencial al Exportador 2010.

Banco Ficohsa y la Secretaría de Industria y Comercio, conceden el Premio Presidencial al Exportador a aquellos talentosos hondureños del sector exportador que sobresalen por su ingenio y creatividad en el exigente mundo del comercio internacional.

Categorías del Concurso

- Empresas exportadoras que hayan desarrollado un producto innovador.
- Empresas exportadoras que trabajen bajo el esquema de Asociatividad.
- Empresas exportadoras que hayan exportado bajo Comercio Electrónico.
- Empresas exportadoras con Inversión Extranjera en el país.

Banco Ficohsa premia el esfuerzo de los hondureños que destacan por su calidad y espíritu de trabajo, incentivando a quienes representan un ejemplo de superación y enaltecen el nombre del país.



Secretaría de Industria y Comercio



Premio Presidencial al Exportador 2010



Cientes

Coaching

A través del Programa de Coaching el Grupo Financiero Ficohsa ha logrado extraordinarios cambios bajo un esquema de calificación que permite evaluar objetivamente el trabajo de los líderes y la eficaz implementación de lo aprendido por parte de sus colaboradores. El Programa de Coaching cuenta con metodologías, procedimientos y protocolos que han incrementado la efectividad de los servicios, mejorado sustancialmente la atención al cliente y mejorado aún más las habilidades personales de los colaboradores en puestos de servicio.

En Ficohsa Seguros, al cierre del año, se capacitaron con este programa 38 coaches (Jefes, Sub Gerentes y Vice Presidentes) y envuelve a más de 100 colaboradores.

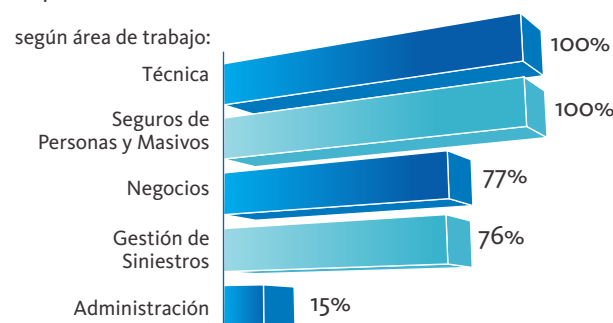
Coaching Ficohsa Seguros



68%

de los puestos de trabajo ha implementado la metodología de **Coaching**

% Implementación



Implementación Coaching Banco Ficohsa

100%

de los puestos de trabajo ha implementado la metodología en **Agencias y Ventanillas** a nivel nacional

Logros Coaching en Banco Ficohsa:

- Identificación de debilidades y fortalezas en cada agencia y ventanilla.
- Definición de oportunidades de mejora.
- Desarrollo de microproyectos en cada una de las áreas.



Azucena de Conedera
Gerente de Tesorería Corporativa
ELCATEX

“ En Elcatex preferimos a Banco Ficohsa por el abanico de productos financieros que tienen y sobre todo por su agilidad y excelencia en servicio. Ficohsa ha sido un pilar fundamental para el crecimiento de las operaciones de nuestra empresa. Además admiramos a Ficohsa porque se ha proyectado socialmente y es una empresa socialmente responsable.

”

Cientes

FICOHSA SEGUROS

Servicio al Cliente / Orientación a Clientes

Con el propósito de brindar a los clientes y corredores una atención más personalizada se realizaron cambios estructurales en el área de servicio al cliente separándose en tres áreas específicas, así:

- Atención presencial:** Re-definición de roles del personal, segmentando los diferentes canales de servicio, permitiendo atender a clientes y corredores según sus necesidades.
- Call Center:** Centraliza la entrada de llamadas, aplica filtro dando solución inmediata a las gestiones (consulta general), así como transfiere la gestión especializada al área y persona que corresponda.
- Servicios electrónicos:** Reestructuración “Seguros Online” la plataforma de servicios electrónicos brindando mejor servicio con absoluta seguridad y efectividad de tiempo y recursos.



Grupo Financiero FicoHSA

Productos

FicoHSA Seguros experimentó durante el período 2010 un crecimiento sostenible en la colocación de productos y servicios existentes, consolidando su liderazgo y la preferencia de clientes y corredores. Ahora bajo la marca FicoHSA y el respaldo de todo el Grupo Financiero genera mayor confianza y consolida su posición y liderazgo en el sistema asegurador nacional y regional.

Destaca entre sus logros en materia de productos y servicios, la creciente presencia en la gestión de asistencia para sus asegurados en el ramo de vehículos, incrementando la flota de unidades móviles que brindan apoyo en caso de accidentes vehiculares, optimizando tiempo y recursos, aumentando el radio de acción y la presencia efectiva de asesores especializados que garantizan la asistencia oportuna.

Nuevas Unidades FicoMóvil



Lilian Lozano
CN Seguros
San Pedro Sula

“ Nuestra primeras cuentas con FicoHSA Seguros se abrieron hace 10 años. Es una aseguradora muy innovadora, con su amplia gama de productos se adapta a las necesidades de los diferentes clientes. ”



Guillermo Cano
Correduría Internacional
Tegucigalpa

“ Trabajamos con FicoHSA Seguros desde 1995. Correduría Internacional se ha convertido en un Socio Estratégico de FicoHSA Seguros. ”

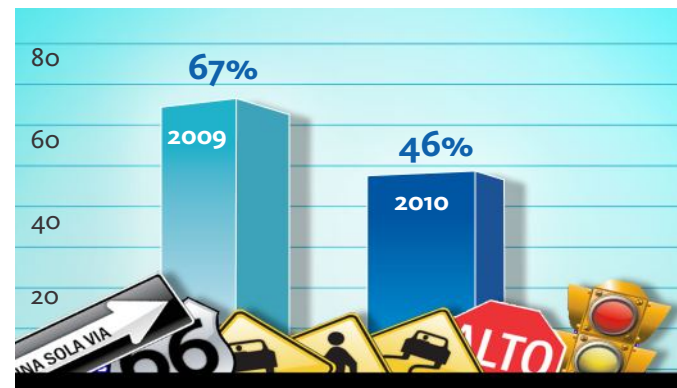
Cientes

Programa de Educación Vial

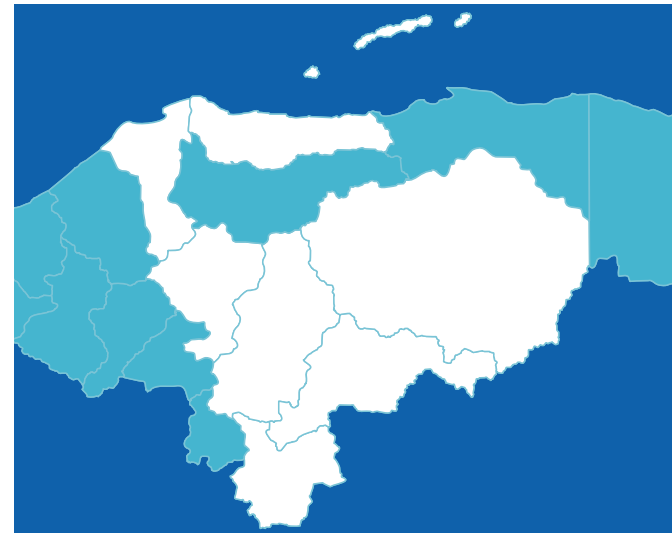
Ante el alarmante aumento de víctimas de accidentes viales, Ficohsa Seguros crea y ejecuta el Programa de Educación Vial, enfocado en la capacitación y formación preventiva. Este exitoso programa, desarrollado en alianza con la Dirección Nacional de Tránsito, tiene como objetivo crear una verdadera cultura de seguridad vial y así reducir la incidencia de accidentes automovilísticos. Importantes empresas de las ciudades más afectadas participan activamente en las capacitaciones brindadas. Los resultados son esperanzadores y su efecto multiplicador redundará en mayores niveles de conciencia ciudadana, actuación responsable y una mayor reducción de la siniestralidad.

Logros 2010:

- 52** Charlas impartidas
- 1864** Personas capacitadas
- 70mil** Niños y niñas capacitadas por Tránsito
- 21%** Reducción de Siniestralidad



www.ficohsa.com



Ciudad	Charlas	Personas Capacitadas
San Pedro Sula	18	770
Tegucigalpa	29	1,042
La Ceiba	1	16
Choluteca	1	9
Danlí	1	9
Comayagua	1	8
Juticalpa	1	10
Total	52	1,864

Participantes Externos:

Enfrihon, Fundevi, Corporación Mendel, La Colonia, Tranycop, Larach & Cia., Unicomer, BATCCA, Bread Co., Lacthosa, Sears, AHPROINSE y PSI.

Participantes Internos:

Colaboradores Grupo Financiero Ficohsa, de Tegucigalpa y San Pedro Sula.



General José Luis Muñoz Licona
Director Policía Nacional
Programa de Seguridad Vial

“ La Policía Nacional todos los años realiza la Jornada de Educación Vial, alcanzando grandes logros a nivel nacional, los cuales no serían posibles sin el apoyo que Ficohsa Seguros nos brinda, asimismo nos ha acercado con otras empresas que son beneficiadas con la capacitación y prevención de accidentes de tránsito. ”



Proveedores

Programa de Certificación de Proveedores

El Grupo Financiero Ficohsa mantiene con sus proveedores relaciones estables, basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, a fin de garantizar la calidad y disponibilidad de los productos y servicios necesarios para el óptimo funcionamiento de la organización.



Durante el año 2010, el Grupo Financiero Ficohsa continuó implementando el proceso de certificación de su cadena de valor con la finalidad de asegurar transparencia en su forma de hacer negocios. Esta certificación implica el análisis de la situación legal de la empresa, su cumplimiento con las normativas fiscales y laborales, así como la práctica de actividades de Responsabilidad Social Empresarial. Se realiza además un análisis de riesgo de su situación financiera, determinando la capacidad para asumir los compromisos comerciales contraídos con el Grupo y de este modo reducir la posibilidad de cualquier tipo de incumplimiento de su parte.

El proceso de certificación se valida con una visita en sitio a las instalaciones del proveedor, la cual permite conocer su estructura organizacional, capacidad de producción, normas de seguridad e higiene implementadas y generalidades sobre la forma de operar de su empresa.



Sistema de Administración de Compras

En este mismo año, se inició el desarrollo del nuevo Sistema de Administración del Grupo Financiero Ficohsa (SABF), el cual centraliza las adquisiciones de bienes y/o servicios en la Unidad de Compras permitiendo un mejor control interno. Esta herramienta se avala en una nueva política y procedimiento, que fundamentalmente contempla lo siguiente:

- Todo requerimiento debe ser debidamente autorizado por el responsable del centro de costos previo a su compra.
- La contratación de un bien y/o servicio debe estar asociada a una Orden de Compra o a un Contrato emitido previamente a la formalización de la compra como tal.
- Toda compra superior a US\$ 500.00 debe estar respaldada por lo menos con 3 cotizaciones, esto para asegurar la selección de la mejor oferta en aras de optimizar los recursos del Grupo.

El SABF a su vez, permitirá a la institución un mejor manejo y control de sus activos fijos, agilidad en el proceso de pagos y el establecimiento de indicadores de gestión de los departamentos involucrados.



Francisco Arita
Industrias Ma-k-nudo
Tegucigalpa

“ Es para nosotros un honor formar parte de la familia de proveedores del Grupo Ficohsa, han mostrado su lealtad con nosotros, manteniendo una relación comercial fluida, basada en respeto y amistad. ”



Héctor Bulnes
GBI S.A.
Tegucigalpa

“ Fuimos el primer proveedor de Ficohsa cuando apenas era una pequeña oficina, hoy Ficohsa es una importante institución bancaria que prestigia al país, su crecimiento ha sido espectacular y es precisamente por ello que ahora mantiene una exigencia en cuanto a la calidad de los productos y bienes que consume. ”



Carlos Martínez
Publigráficas S.A.
Tegucigalpa

“ Ser uno de sus proveedores nos llena de orgullo y nos anima a seguir adelante, esmerándonos en ofrecer productos de calidad. ”

Proveedores

Fortalecimiento a la Cadena de Valor

Dada la importancia que tiene para Grupo Financiero Ficohsa su cadena de proveedores, se desarrollaron en el año 2010 charlas y seminarios orientados a fortalecer las operaciones de sus negocios, los temas atendidos fueron, entre otros:

■ Normas de Seguridad Personal e Institucional.

Basado en la importancia de proveer medidas prácticas sobre seguridad aplicables en el diario vivir, en beneficio de la seguridad personal y su repercusión en el ambiente laboral y el normal funcionamiento de la empresa.

■ Importancia de aplicar RSC en los negocios.

Encadenamiento Responsable es un seminario impartido por la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE), que tiene como objetivo fundamental promover la importancia de aplicar la RSE en los negocios.

Capacitaciones 2010

22 Capacitados en RSE

33 Capacitados en Temas de Seguridad (TEG)

19 Capacitados en Temas de Seguridad (SPS)

■ Socialización del Código de Ética.

Esta actividad tuvo como propósito fundamental desarrollar entre los proveedores el compromiso de adoptar y cumplir las normativas establecidas en el Código de Conducta Ética del Grupo Financiero Ficohsa, y motivarles a elaborar su propio manual de ética que oriente el actuar de su empresa, alineando sus principios y valores con prácticas socialmente responsables.



Información General

Ficohsa Seguros se constituyó con fecha 18 de Marzo de 1957, Escritura N° 26 e inscrito con el N° 36, folios del 243 al 258, tomo 18. Empezó a formar parte de la Cámara Hondureña de Aseguradoras (CAHDA), al momento de su fundación en 1975. Además es miembro de la Federación Interamericana de Empresas de Seguros, Fides.

Ficohsa Casa de Cambio fue constituida en Escritura N° 58 del 25 de Mayo de 1992 e inscrito con el N° 84, tomo 267.

Ficohsa Casa de Bolsa, constituida en Escritura N° 52 del 10 de Mayo de 1993 e inscrita con el N° 63, tomo 288.

Banco Ficohsa fue constituido en Escritura N° 42 de fecha 14 de Junio de 1994 e inscrito con el N° 10, tomo 311. Es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios y de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, AHIBA.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, CNBS; autorizó la conformación del Grupo Financiero Ficohsa mediante Resolución 1308/29-11-2005 emitida el 29 de Noviembre de 2005. En Panamá el Grupo se constituye mediante la escritura N° 2070 de fecha 1 de febrero de 2006 con registro bajo la Ficha N° 518035 DOC REDL N° 915151.

Domicilio social

En su domicilio social, Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas; pueden consultarse los Estatutos Sociales y demás información pública sobre la Sociedad.

Sede operativa

Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas. Tegucigalpa, MDC; Honduras, CA

Políticas de Seguridad de la Información

Las Políticas de Seguridad de la Información, vigentes desde 2007, tienen como objetivo ser el fundamento básico para establecer un control efectivo sobre las actividades de los funcionarios y colaboradores del Grupo vinculadas a operaciones de cómputo, uso de equipos informáticos o al uso y protección de la información. Dichas políticas son apoyadas por una serie de procedimientos enfocados en el cumplimiento de las mismas y respaldadas por un régimen de sanciones.

Se hace al menos una revisión y actualización anual de dichas políticas, para lo cual existen procedimientos definidos y documentados. De igual manera los procedimientos son ajustados a medida que es requerido o producto de evaluaciones de riesgo.

Incidentes

En 2010 se registraron 46 incidentes relacionados con el incumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información, los cuales fueron gestionados y sancionados en los casos que aplica. Se distribuyeron de la siguiente manera:

Uso inapropiado del Correo Electrónico	22
Usuarios y Contraseñas	10
Uso de Estaciones de Trabajo	6
Adquisición de Hardware y Software	3
Seguridad de Información Sensitiva Interna	2
Seguridad de Equipos de Comunicación	1
Seguridad de Servidores	2



Indicadores Económicos

Banco Ficohsa

Enfoque de Gestión

La gestión de negocio de Banco Ficohsa busca construir una relación de largo plazo con accionistas, colaboradores, clientes y sociedad en general. Para ello cuenta con una red de distribución que cubre las principales ciudades del país.

En el 2010 Banco Ficohsa redefinió su estrategia para contribuir a la reactivación de la economía y fortaleció su apoyo a los clientes, inyectando recursos a la oferta crediticia según los requerimientos de cada segmento, enfocándose en pequeñas y medianas empresas.

Su sólida gestión comercial y financiera se reflejó en su positivo desempeño, logrando mantenerse como uno de los principales bancos de Honduras, cumpliendo con su fuerte compromiso de generación de valor para sus accionistas.

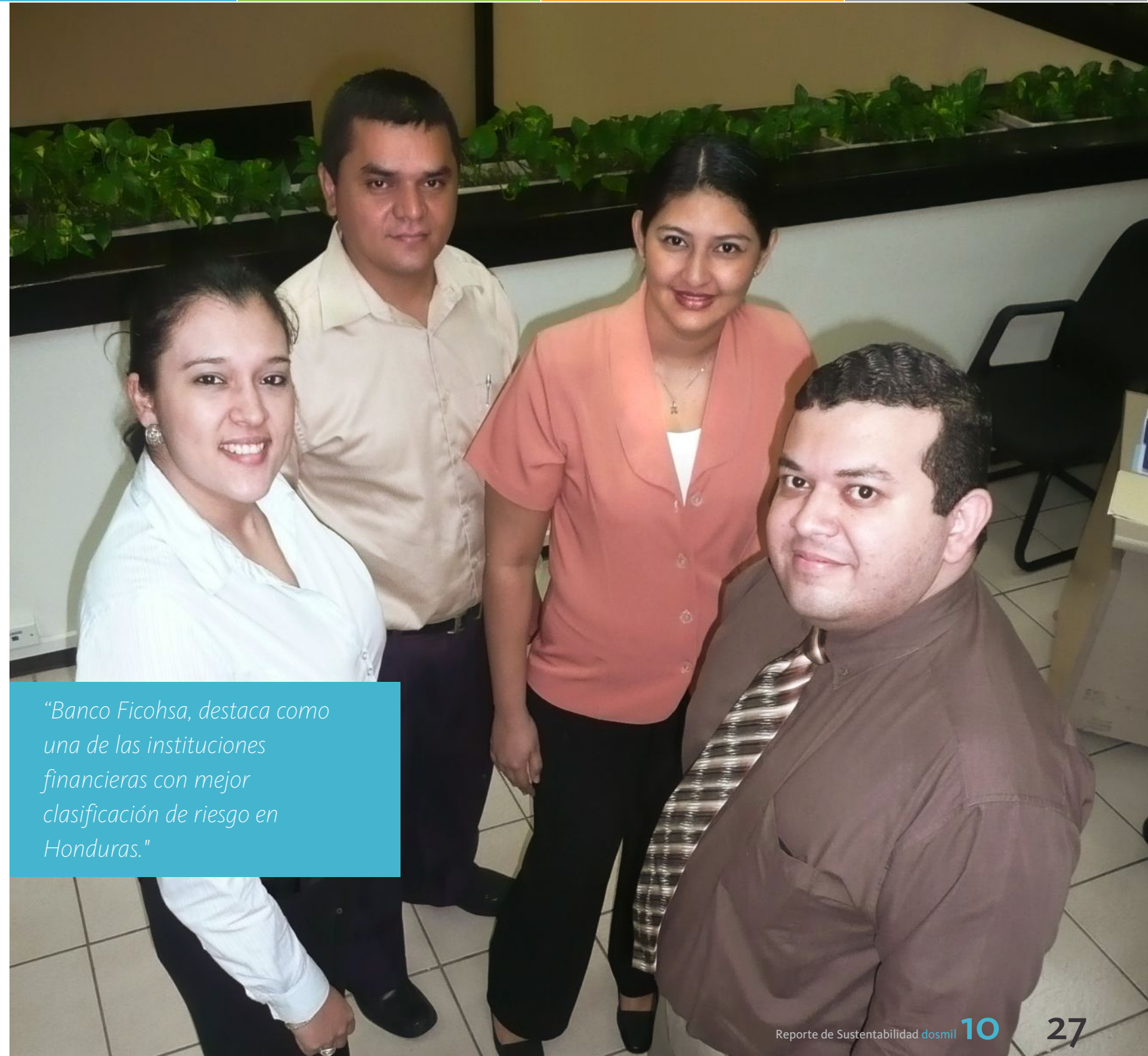
Indicadores del Desempeño Económico

Banco Ficohsa alcanzó al 31 de diciembre de 2010, una utilidad neta de L469 millones, un crecimiento del 6.7% respecto al año anterior. La cifra alcanzada sitúa a Banco Ficohsa a la cabeza del ranking de utilidades netas del sistema bancario hondureño.

Banco Ficohsa

Posición en el Sistema Bancario Nacional

	2008	2009	2010
Activos Netos	3	2	3
Préstamos	3	2	2
Depósitos Totales	4	4	4
Patrimonio	2	2	2
Utilidades	2	2	1



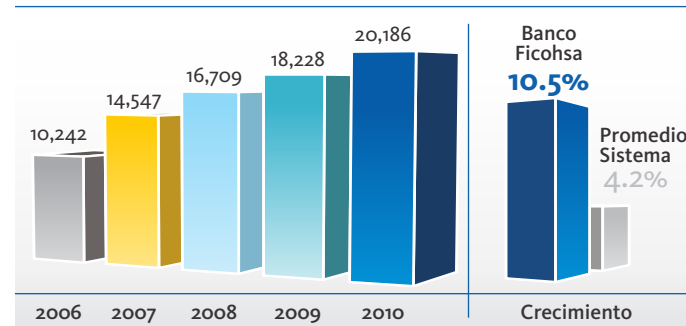
"Banco Ficohsa, destaca como una de las instituciones financieras con mejor clasificación de riesgo en Honduras."

Indicadores Económicos

Cartera de Préstamos

En el 2010, el negocio se desarrolló en un escenario caracterizado por la contracción de la demanda de créditos, como efecto de la desaceleración de la economía hondureña originada por la recesión de los mercados internacionales. Pese a esta situación, la cartera de préstamos de Banco Ficohsa creció en 10.5% (Sistema: 4.2%).

Millones de Lempiras



Calidad de Cartera

Los indicadores de calidad de cartera a finales del 2010 indican que la cartera en mora representa el 2.36% del total. El Banco mantuvo una adecuada cobertura de reservas consecuente con las disposiciones de la alta administración. Estas coberturas se mantuvieron a lo largo del 2010 en niveles superiores al 100%.

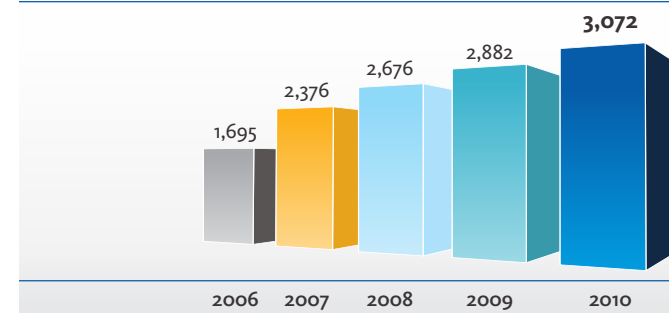
Pasivos y Depósitos

En el 2010 logra incrementar los depósitos de ahorro y las cuentas de cheques en L1,400 millones, una de las principales fuentes de fondeo, a diferencia de los certificados a plazo los cuales contrarrestaron este aumento con una disminución de L1,851 millones, derivando en una estructura de fondos menos costosa.

Recursos Patrimoniales

Banco Ficohsa concluye el presente ejercicio en una posición privilegiada y en las mejores condiciones para aprovechar las oportunidades de crecimiento que se presenten en el futuro. Se capitalizaron utilidades retenidas y el capital ascendió a L3,072 millones.

Millones de Lempiras



Al cierre del 2010, la utilidad neta (después de impuestos) fue de L469.4 millones. Esto representa un incremento de 6.9% con respecto al 2009. Estos resultados positivos permitieron mantener en el 2010 un índice de rentabilidad sobre patrimonio promedio (ROE) de 17.8%.

Una de las fortalezas de Banco Ficohsa es su solidez. El indicador de suficiencia patrimonial (capital ponderado por activos de riesgo) fue de 13.13%, superior al mínimo requerido por la normativa local que es del 10% y superior al de Basilea I que es del 8%.

Indices y Cifras:

17.8%
Índice de Rentabilidad
ROE

13.13%
Índice de Adecuación
de Capital

Ficohsa Seguros

Análisis de Resultados

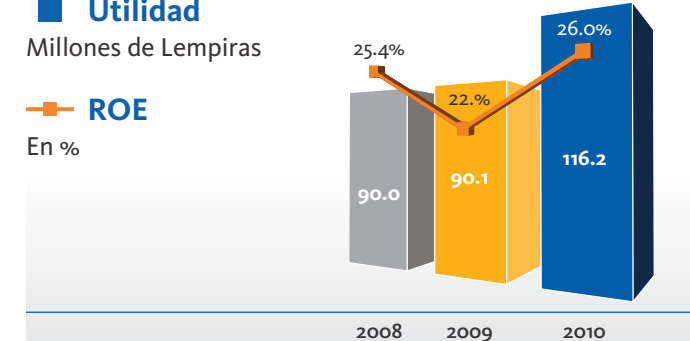
En el 2010, Ficohsa Seguros reflejó una utilidad neta de L.116.2 millones que proviene exclusivamente del negocio de seguros, cifra record de la compañía. La utilidad obtenida, antes de reserva legal, es mayor a la del 2009 en un 29% y la rentabilidad sobre patrimonio aumentó de 25.4% a 26.1%.

Utilidad

Millones de Lempiras

ROE

En %



Utilidad Técnica

La mejora en la siniestralidad retenida así como el mejor rendimiento en las operaciones de reaseguro, provocaron un incremento en la Utilidad Técnica del 8% que en términos absolutos ascendió a L. 316.0 millones de Lempiras (L. 292.2 al cierre de 2009).

Al relacionar la Utilidad Técnica con las Primas Netas, el margen resulta en un 22.2%. Los ramos de daños aportan el 68% al resultado técnico global, los de personas el 29% y las fianzas aportan un 3%.



Indicadores Económicos

El saldo de las reservas técnicas y matemáticas aumentó durante el 2010 en L. 46.5 millones, debido a una mayor retención de primas así como por los ajustes efectuados en la reserva catastrófica como consecuencia de que se elevó la capacidad del contrato.

Indices y Cifras:



Durante el 2010, la compañía realizó una capitalización de utilidades por el orden de L. 71 millones incrementando así su capital social de L. 314.0 millones a L. 385.0 al final del ejercicio 2010. Es así que el Patrimonio total de la aseguradora alcanzó la cifra de L. 504 millones al cierre lo que representa un 13% de aumento con respecto al año 2009. A la fecha, el capital social mínimo requerido por la CNBS es de L. 80 millones.



El indicador margen de solvencia cerró en 3.0 veces el requerimiento (2.7 veces en el 2009). Recordemos que el margen de solvencia son las reservas que las compañías de seguros tienen para hacer frente a siniestros. La CNBS obliga a que las compañías cuenten con los recursos suficientes, mismos que no pueden estar comprometidos, para poder disponer inmediatamente de esa reserva si le hiciera falta.

Ficohsa Casa de Cambio

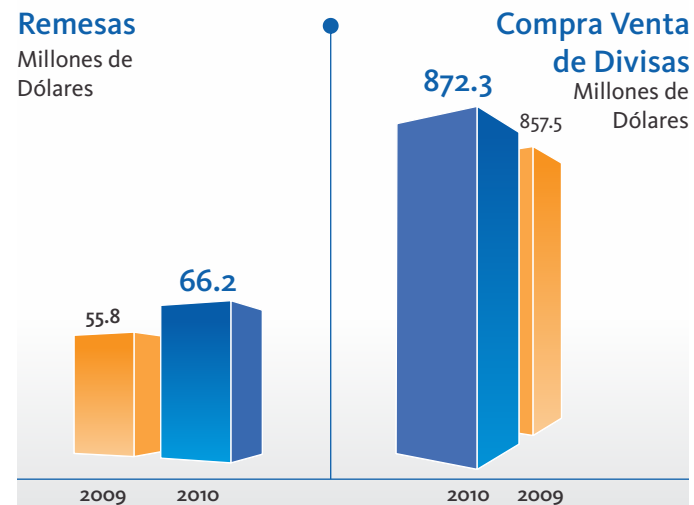
Mantuvo un crecimiento sostenido durante 2010, su giro principal es la compra y venta de divisas en el segmento natural y jurídico. Continúa siendo la principal Casa de Cambio a nivel nacional con un volumen de transacciones que supera los 872 millones de Dólares en compra y venta de divisas.

Un aspecto destacado es la importante participación de Ficohsa Casa de Cambio en la recepción y envío de remesas que en el 2010 alcanzó los 66.2 millones de Dólares.

Estas cifras consolidan a Ficohsa Casa de Cambio en una importante posición en el sistema cambiario nacional.



Ficohsa Casa de Cambio



Ficohsa Casa de Bolsa

En los últimos dos años, Ficohsa Casa de Bolsa ha prestado sus servicios a clientes naturales y jurídicos, con un volumen transado de L.2,151.51 y L3,665.9 millones en el año, que generan importantes ingresos por comisiones.

Ficohsa Casa de Bolsa opera activamente en el mercado bursátil nacional desde 1993 y ofrece el servicio de asesoría e intermediación en la compra de títulos valores en mercado primario y secundario. Brinda a Banco Ficohsa el servicio de Estructuración de Emisiones de Bonos para las emisiones de Bonos de Inversión, especializándose en el servicio de estructuración de Emisiones de Títulos, ofrece servicios a instituciones financieras, clientes corporativos, naturales y clientes extranjeros.

Servicios ofrecidos:

- Asesoría Financiera
- Intermediación Financiera de títulos valores
- Servicio de estructuración para emisión de Bonos (para instituciones financieras)



Indicadores Financieros

Indice	2009	2010
Rentabilidad	6.0%	13.0%
Liquidez	19.5%	12.3%
Solvencia Patrimonial	4.2%	4.7%
Apalancamiento	2.0%	4.0%



Continuidad del Negocio

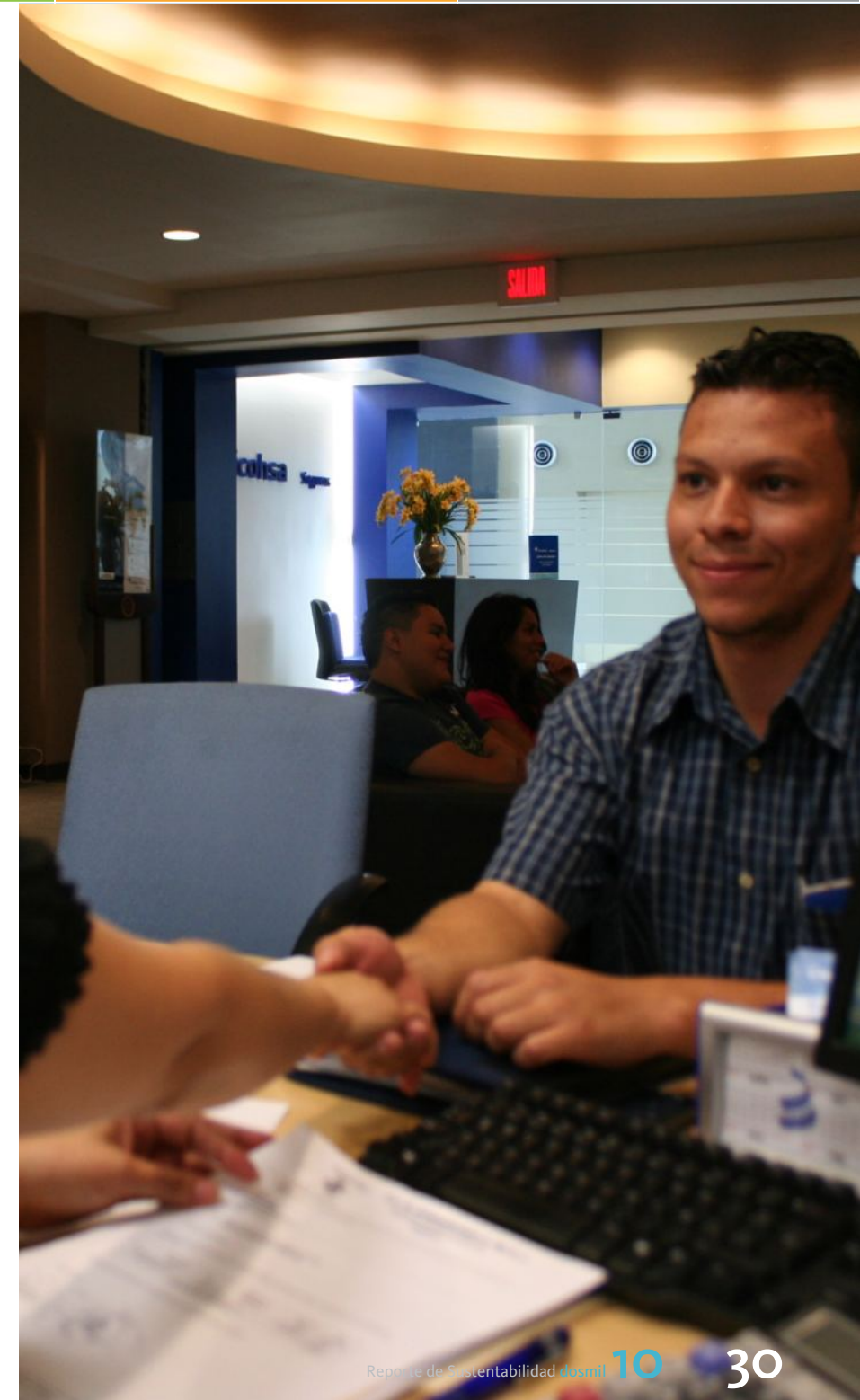
Continuidad del Negocio es un concepto que abarca tanto la Planeación para Recuperación de Desastres (DRP) como la Planeación para el Restablecimiento del Negocio. Recuperación de Desastres es la capacidad para responder a una interrupción de los servicios mediante la implementación de un plan para restablecer las funciones críticas de la organización. Ambos se diferencian de la Planeación de Prevención de Pérdidas, la cuál implica la calendarización de actividades como respaldo de sistemas, autenticación y autorización (seguridad), revisión de virus y monitoreo de la utilización de sistemas (principalmente para verificaciones de capacidad).

El objetivo de un Plan de Contingencia es planear para la recuperación y continuación de las funciones críticas del cliente en una interrupción del servicio. Lo más importante es volver a la normalidad lo más rápidamente posible.

El Plan de Continuidad del Negocio de Grupo Financiero Ficohsa cuenta con lo siguiente:

- a. Análisis de Impactos al Negocio
- b. Análisis de Riesgos
- c. Plan de Manejo de Crisis/Comité de Manejo de Crisis
- d. Plan de Respuesta de Emergencia
- e. Plan de Comunicación de Crisis
- f. Plan de Recuperación de Desastres

Plan de Continuidad del Negocio





Nuestra Gente

Responsabilidad con los Colaboradores

Equidad de Género, Calidad de Vida en el Trabajo, Clima Laboral y Reconocimientos, Salud y Seguridad, Capacitación y Desarrollo de los colaboradores son valores centrales en la organización.

“ Colaboradores calificados y motivados son un factor de éxito fundamental. Queremos ser un empleador de preferencia (employer of choice) y por lo tanto ofrecer a nuestros colaboradores condiciones de trabajo competitivas, programas de desarrollo y oportunidades para crecer profesionalmente. ”

La estrategia de Recursos Humanos

En el Grupo Financiero Ficohsa sus colaboradores representan la piedra angular sobre la que gira la creación de valor. Son la ventaja competitiva que hace de Ficohsa un grupo de empresas dinámicas y de crecimiento constante, desde su inicio.

La política de gestión del Recurso Humano del Grupo tiene como objetivo alinear las necesidades de los colaboradores con las propias del negocio, potenciando el desarrollo profesional e identificando el mejor talento, brindándole oportunidades de crecimiento profesional que aseguren su retención.

El Grupo Financiero Ficohsa ha establecido normas y principios de responsabilidad social que comprenden un excelente plan de beneficios, pretendiendo que cada vez más se visualice al colaborador como una persona integral a la cual se le debe brindar el espacio para un crecimiento balanceado entre su vida personal y laboral, impactando en su compromiso con la organización y por ende en el clima y cultura laboral.



Selección y Dotación

La selección y dotación de personal es un proceso que ha venido evolucionando al igual que lo han hecho las empresas y los colaboradores que la integran. Se han reformado las políticas de reclutamiento, selección, contratación y retención de talento asegurando la atracción y conservación del recurso humano idóneo.

Las prácticas y metodologías de reclutamiento y selección constan de técnicas y herramientas efectivas que evalúan las competencias y potencial profesional-técnico de las personas, logrando mejores predicciones en consonancia con la filosofía de trabajo de las empresa del Grupo.

Grupo Financiero Ficohsa asegura un proceso de selección libre de discriminación de cualquier índole, la igualdad de oportunidades es parte del crecimiento dentro de la organización.



El Activo + Importante

La GENTE es el activo más importante en el Grupo Financiero Ficohsa, su desarrollo permanente asegura el éxito en su vida laboral dentro de la organización. El Grupo procura mantener talentos con alta calidad técnica que estén preparados para responder al cambio.

El reclutamiento interno continúa siendo la primera fuente para la ocupación de puestos en todo nivel jerárquico, los concursos internos de plazas vacantes se dan a conocer cada semana, logrando brindar transparencia en el proceso y generando motivación en los colaboradores, contribuyendo así a que florezca el desempeño destacado.

La estrategia de Recursos Humanos

Compensación y Beneficios

Grupo Financiero Ficohsa procura tener el mejor plan de beneficios en el sector financiero conformado por una serie de facilidades, ventajas y servicios que ofrecen bienestar y mejora de la calidad de vida, en un ambiente estimulante que atrae, conserva y motiva constantemente a los colaboradores y sus familias.

El Programa de Compensación y Beneficios de las empresa del Grupo incluye ventajas competitivas como:

- **Compensación salarial fija.**
- **Compensación variable** (incluye bonos por logro de metas).
- **Programa de Asistencia Médica** para el colaborador y sus dependientes a través de un seguro médico hospitalario que ofrece cobertura completa mediante una amplia red de los mejores proveedores de salud.

Adicionalmente se ofrece:

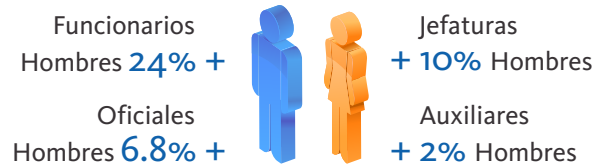
- Plan de jubilación que garantiza un retiro digno (Ficopen).
- Membresía Bosques de Zambrano.
- Descuentos.



Resumen Compensación y Beneficios	FUNCIONARIOS			JEFATURAS	OFICIALES		AUXILIARES
	1	2	3		4	5	
	BENEFICIOS POR LEY						
RAP	●	●	●	●	●	●	●
Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●	●
Décimo Cuarto Sueldo	●	●	●	●	●	●	●
BENEFICIOS ADICIONALES							
Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Hospitalario Dependientes	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida en \$ FICOHPEN	●	●	●	●	●	●	●
Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●
Bono de Vacaciones (marzo)	●	●	●	●	●	●	●
30 Días de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●
Bono Adicional (septiembre)	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●
Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●
Tasa Preferenciales para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●
Combustible	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Resultados	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Nacimiento	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Matrimonio	●	●	●	●	●	●	●
Ayuda por Muerte de dependiente	●	●	●	●	●	●	●

● Sí ● No ● Gerentes Sí ● Según Funciones
 1 Primer Presidente Ejecutivo 2 Vicepresidentes 3 Gerentes y Subgerentes
 4 Oficiales Senior 5 Oficiales Junior

Relación entre salario Hombres / Mujeres



Programa de Reconocimiento CÍRCULO DE ORO FICOHSA

Grupo Financiero Ficohsa visualiza a sus colaboradores como la clave para llegar al éxito, y en congruencia con esta visión, inició este innovador programa, una herramienta estratégica para incentivar una cultura de reconocimiento al desempeño superior o extraordinario de los colaboradores.

Círculo de Oro Ficohsa es un Programa de Reconocimiento a los colaboradores y colaboradoras del Grupo Financiero Ficohsa que destacan en su área de trabajo. Cada Vice Presidente, Gerente y Jefe de Área, postulará bajo un procedimiento formal y reglamentado, a sus candidatos para formar parte de este selecto grupo.

Los colaboradores que alcanzan una puntuación "ORO" (96%-100%) son aquellos que se caracterizan por ser altamente eficientes, con competencias desarrolladas en un alto nivel y que superan las expectativas.

La estrategia de Recursos Humanos

Desarrollo de Carrera

El desarrollo de los colaboradores es una constante en Grupo Ficohsa; por lo cual se busca implementar acciones que motiven el logro profesional personal como ventaja competitiva para ser primera opción en las promociones a puestos de mayor jerarquía.

Es política del Grupo Ficohsa realizar esfuerzos de desarrollo profesional en conjunto, donde las empresas invierten en la preparación de los colaboradores incrementando sus competencias y capacidades, y el colaborador por su parte, pone esfuerzo personal en su preparación que le permita escalar o ser transferido a posiciones con responsabilidades y funciones más complejas.

El crecimiento ha generado la necesidad de más y mejores profesionales en puestos directivos clave, comprometidos con los cambios y trabajando mano a mano para alcanzar los objetivos. Ha sido muy poca la necesidad de atraer de fuera nuevos talentos, especialmente en puestos directivos, ya que el alto compromiso y deseo de superación de los colaboradores, ha ayudado a contar con un contingente de talentos capaces para manejar puestos críticos.

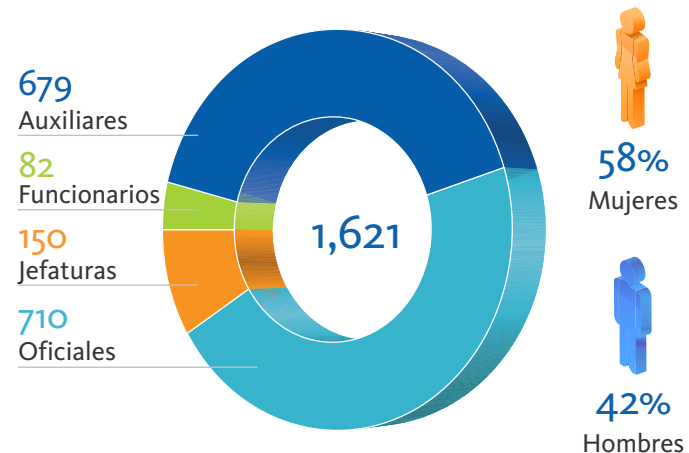
Colaboradores por tipo de empleo, por contrato y por región.

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
Permanentes	82	150	710	679	1,621
Zona Norte	14	47	207	263	531
Zona Centro	68	103	503	416	1,090
Temporales			2	4	6
Zona Norte			0	1	1
Zona Centro			2	3	5
Total	82	150	712	683	1,627

Edad por nivel jerárquico

Edad/años	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
19 a 25	0	0	137	416	553
26 a 40	42	128	518	241	929
41 a 60	39	22	55	19	135
+ de 60	1	0	0	1	2
Total	82	150	710	679	1,621

Colaboradores Permanentes Ficohsa



Género por zona y nivel jerárquico

Género	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
Femenino	36	77	390	442	945
Zona Norte	6	25	132	172	335
Zona Centro	30	52	258	270	610
Masculino	46	73	320	237	676
Zona Norte	8	22	75	91	196
Zona Centro	38	51	245	146	480
Total	82	150	710	679	1,621



Norma Lilian Salazar Solórzano
Jefe de Operaciones
Ficohsa Casa de Cambio
15 años en Grupo Financiero Ficohsa

“ He visto el desarrollo de Ficohsa en los últimos 15 años y me siento orgullosa de pertenecer a este Grupo, que no solamente es mi trabajo, sino que mi Familia. Venir a trabajar todos los días ha sido una aventura llena de retos, logros, alegrías y experiencias inolvidables. ”



Capacitación y Desarrollo

Capacitación y Desarrollo

Invertimos **16.35** horas hombre en capacitaciones que elevan el potencial laboral y alcanzan un promedio mayor en la calidad del desempeño.

1,137 horas de capacitación de rigor en cumplimiento de normas internas con temas sobre Prevención de Lavado de Activos, Riesgos y Seguridad de la Información.

+ de **120 Cajeros** capacitados en nuestra Escuela de Caja, entrenamiento completo y desarrollo de habilidades que les permiten desempeñar sus funciones con mayor efectividad y éxito.

Año tras año se ejecutan programas de capacitación acordes a las necesidades de los colaboradores y del negocio. Desde el proceso de inducción se logra formar profesionales competentes en mandos operativos, intermedios, gerenciales y directivos.

Se puso en marcha el Programa de Servicio de Excelencia Ficohsa pensando en un proyecto de capacitación y desarrollo de habilidades en la atención y servicio, con el objetivo de estandarizar la calidad de servicio al cliente y fomentar el compromiso de cada colaborador para que su trato y actitud proyecten entusiasmo y excelencia. Se basa en ocho "Reglas de Oro Ficohsa" para hacer sentir al cliente una persona especial, reglas adoptadas en todo momento por el personal de:

- Caja
- Negocios
- Servicio al Cliente
- Call Center
- Back Office y
- Seguridad

El Departamento de Servicio de Excelencia Ficohsa se constituyó en el 2010 como parte de la plataforma del Grupo, y será el encargado de ejecutar el plan de capacitación y entrenamiento; además será responsable de la medición y seguimiento de acciones bajo un plan anual.

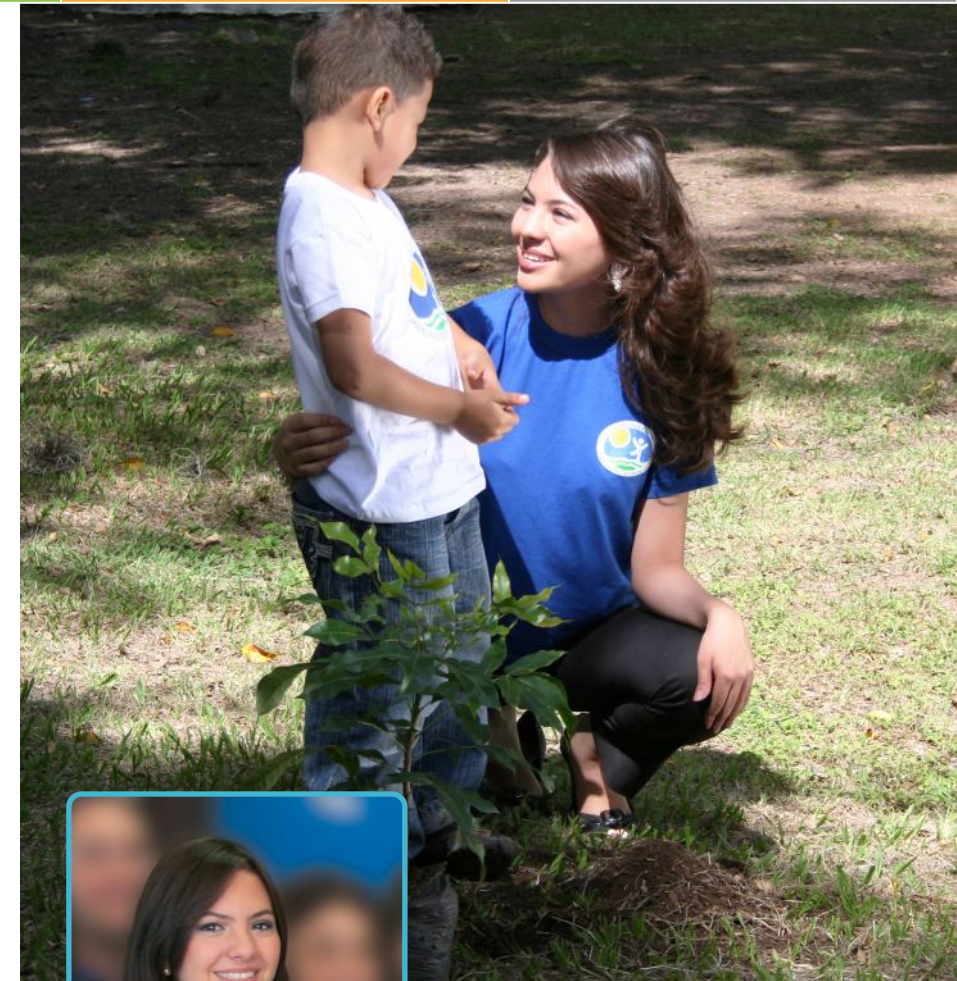
Capacitaciones	Internas y Externas	de Rigor
% Colaboradores	73%	100%

% colaboradores con participación en puestos de Gerencia:



4.5 Promedio de años de laborar en la empresa de los colaboradores

16.18% Índice de Rotación (sólo Banco, a nivel nacional)



Claudia Berlío
Jefe Fundación Ficohsa
6 años en Grupo Financiero Ficohsa

“ En un mundo como en el que vivimos, la educación desempeña un rol de primera línea al proporcionar las herramientas que permiten despertar el ingenio y la creatividad, cultivar el espíritu y moldear la personalidad... como parte de Fundación Ficohsa, siento enorme satisfacción al contribuir en alguna medida a lograr tan nobles propósitos para el progreso de nuestro país. ”

Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimientos

Gestión del Talento

El Sistema de Gestión del Talento, tienen un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento de personal calificado, para hacer frente al entorno cambiante y competitivo actual y futuro.

Este Sistema de Gestión del Talento, permite la identificación, evaluación, selección, desarrollo y retención de colaboradores con alto potencial dentro de la organización, para ser incorporados en un programa de seguimiento que permitirá disponer de los colaboradores necesarios para cubrir a mediano y largo plazo posiciones críticas dentro de la organización.



Clima Laboral

El Grupo Financiero Ficohsa reconocemos que las empresas la conforman personas, por ello se esmera en medir y gestionar el clima y la cultura dentro de la organización para identificar áreas de mejora.



De acuerdo con el estudio que coordina el instituto "Great Place to Work", en la que participan todos los colaboradores a nivel nacional, se han logrado

mejoras en: compañerismo, credibilidad y respeto, lo cual ubica al Grupo Financiero Ficohsa -por tercer año consecutivo- en el ranking de las empresas más atractivas para trabajar en Centro América y El Caribe; dentro de la categoría de empresas netamente centroamericanas, empresas con más de 1,000 colaboradores y dentro de los top 5 de Honduras.



Estos resultados permiten tener un panorama sobre la percepción y satisfacción de los colaboradores, y provee el insumo para los planes de mejora anual por área, por unidad y por empresa dentro del grupo.

	2010
Trust Index®	74%
Indice de cultura y calidad de vida según Great Place To Work.	



Anna Benites
Oficial de Logística
3 años en Grupo Financiero Ficohsa

“ Trabajar en Banco Ficohsa ha significado -tanto para mi carrera profesional, como para mi vida personal- una extraordinaria experiencia, ya que considero a la institución como una de las mejores empresas para trabajar, lo cual se ve reflejado en su proyección a colaboradores, socios, accionistas, proveedores y la comunidad. Me siento orgullosa de ser parte del Grupo Financiero Ficohsa. ”



Anwar Gerardo García R.
Jefe de Sistemas
3 años en Grupo Financiero Ficohsa

“ Me siento orgulloso de formar parte de una de las mejores empresas para trabajar en Honduras. ”

Salud y Seguridad de los Trabajadores

Plan de Respuesta de Emergencias (Cuerpo de Brigadistas)



Hoy más que antes, en virtud de la vulnerabilidad de la geografía nacional y la constante exposición a riesgos por enfermedades o epidemias, por mencionar algunos casos, se requiere que las empresas cuenten con una organización interna que permita prever y en su caso atender cualquier contingencia derivada de emergencia, siniestro o desastre.

La integración de las Brigadas de Emergencia Ficohsa nos permite contar con personas responsables y capacitadas, que toman medidas y acciones para prevenir siniestros y en su caso actúan para mitigar los efectos.

- 95** Voluntarios conforman las distintas Brigadas de Primera Respuesta en las empresas del Grupo Ficohsa
- 3** Simulacros de Evacuación
 - 2** en San Pedro Sula
 - 276** colaboradores evacuados en **8' 43"** (Evaluado por el Cuerpo de Bomberos)
 - 1** en Tegucigalpa
 - 800** colaboradores evacuados en **9' 38"**



Tipos de Brigadas



Capacitados en:



Comités de Seguridad y Salud

	Integrantes en:	TGU	SPS	TOTAL
Comité de Emergencias		8	3	11
Brigadistas		54	43	97
Eje Calidad de Vida		6	1	7
Total Integrantes		68	47	115
Porcentaje de Colaboradores		4%	3%	7%



José Ramón Laínez
Oficial de Sistemas
Brigadista Voluntario
13 años en Grupo Financiero Ficohsa

“ La experiencia de ser brigadista es gratificante, somos parte de la comunidad de colaboradores de Ficohsa preparados para dar una respuesta coordinada e inmediata ante las adversidades que pongan en riesgo la integridad física de nuestros compañeros, somos un conjunto de voluntarios organizados que trabajamos para un mismo fin. ”





Nuestro Planeta

Responsabilidad por el Medio Ambiente

El Grupo Financiero Ficohsa avanza en la integración de una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente usando racionalmente sus recursos.

“ En Grupo Financiero Ficohsa, tomamos nuestra responsabilidad por el medio ambiente muy en serio, promoviendo el uso eficiente de los recursos y promoviendo el tema con nuestros stakeholders. ”

Conciencia Ambiental



Consumo Responsable de Agua

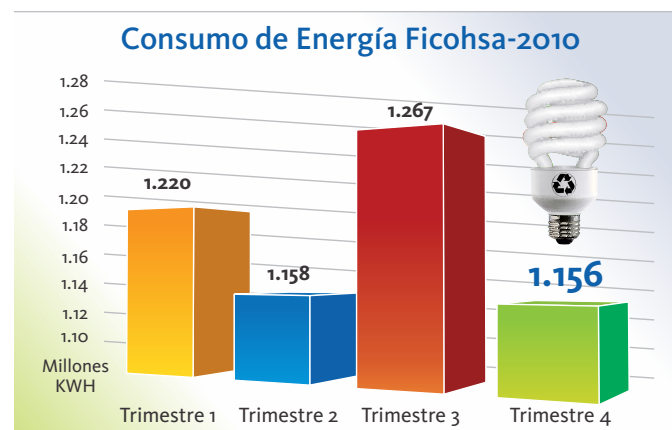
En el 2010, el eje Medio Ambiente del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, organizó un concurso de dibujo para los hijos y hermanos de los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa, sobre la temática de “Consumo Responsable de Agua”, con el objetivo de conocer el grado de conciencia de los colaboradores e hijos sobre el consumo responsable del vital líquido. Participaron más de 80 niños de todas las Agencias de Banco Ficohsa a nivel nacional y se premiaron los primeros lugares, en tres categorías de edad. En el futuro se espera más participantes para crear una cultura de conciencia en los niños, que son el futuro de Honduras.

Además se trabaja insistentemente entre los colaboradores para lograr el uso racional y eficiente del agua en cada área de trabajo y en sus propios hogares; a esto se suma un mantenimiento oportuno de la red de distribución y atención inmediata de fugas, filtraciones o averías que amenacen la calidad o suministro del servicio.

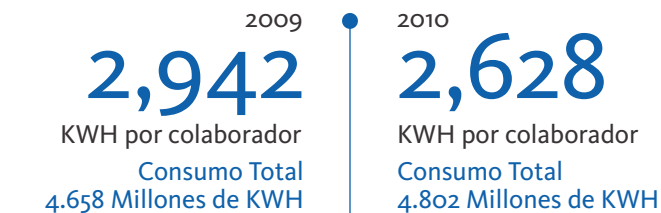
Eficiencia Energética

Como parte del programa de Producción + Limpia para identificar oportunidades de mejora y establecer un programa integral que permita el uso eficiente de los recursos, surge el Proyecto de Ahorro y Eficiencia Energética.

Una prueba piloto se ejecuta en una de las Agencias del Banco que reporta mayor consumo de energía. Este programa tiene la finalidad de establecer mejoras para disminuir el consumo y costo energético, y optimizar el rendimiento del equipo y el mantenimiento del mismo, se proyecta implementar este modelo de eficiencia en todas las empresas del Grupo.

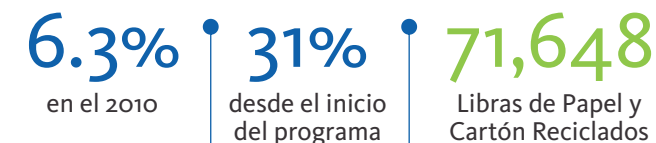


Reducción Consumo de Energía



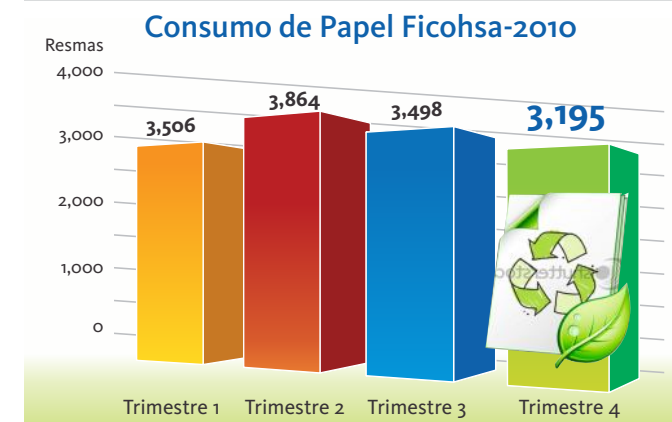
Ahorro del 10.67% en relación al 2009

Reducción Consumo de Papel Reutilización y Reciclaje



Consumo Responsable de Papel

En el 2010, el Grupo Financiero Ficohsa logró reducir el consumo de papel en un 6.32% (31% desde el inicio del programa), este logro se obtuvo a través de una campaña del eje de Medio Ambiente que se encargó de publicar cada trimestre el volumen de consumo de los recursos de cada agencia, permitiendo de esta manera crear conciencia y disminuir el uso de papel a nivel nacional. El consumo global de papel durante el año ascendió a unas 14 mil resmas, la meta es reducir aún más este índice mediante el uso eficiente, la reutilización y el reciclaje, para minimizar el impacto ambiental por consumo.



Conciencia Ambiental



Campaña “Yo contribuyo al Medio Ambiente reciclando Mi Tarjeta”

El Grupo Financiero Ficohsa promueve y ejecuta acciones de Responsabilidad Ambiental Empresarial con respecto a sus propias actividades administrativas e instalaciones. Tales prácticas se enmarcan en mejorar la eficiencia en el uso del agua y la energía; mejorar e incentivar las actividades encaminadas a reducir, reutilizar y reciclar desperdicios y materiales.

Como parte de la política ambiental interna nace la campaña de reciclaje de Tarjetas de Débito y Crédito, que ha tenido entre otros impactos la participación activa del cliente interno y externo. En seguimiento a esta campaña se da a los plásticos colectados el tratamiento adecuado para su reciclaje contribuyendo a reducir el impacto que supone la emisión de nuevas tarjetas y/o los efectos de su largo proceso de descomposición en contacto con el medio ambiente.

1,500 Libras
de plásticos de tarjetas
colectados para reciclar

Una tarjeta plástica requiere hasta 600 años para descomponerse en el medio natural.
RECÍCLALA!



Campaña de Reciclaje

Como parte de la Campaña de Concienciación a los Colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa; un grupo de 32 voluntarios del eje Medio Ambiente, reactivó la campaña de reciclaje en las Oficinas Principales Tegucigalpa y San Pedro Sula, campaña que ha tenido efecto en la forma de clasificación de los desechos en las cafeterías como:

- Ahorra energía.
- Reducción de los costos de recolección.
- Reducción del volumen de los residuos sólidos.
- Conservación del ambiente y reducción de la contaminación.
- Remuneración económica en la venta de reciclables.



Conciencia Ambiental



Convenio Ficohsa- UNAH- Larach y Cia.

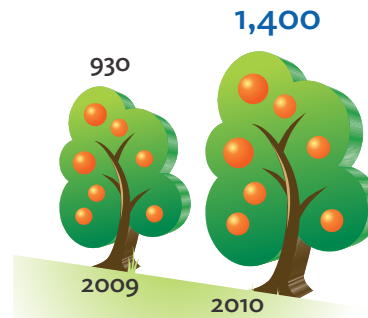
Desde el 2008 Grupo Financiero Ficohsa se ha comprometido con Honduras en la Siembra de Árboles de acuerdo al papel que consume y cuántos árboles significan este consumo. En el 2010 la Universidad Nacional Autónoma de Honduras firmó un convenio con Ficohsa de preservar los 1,400 árboles sembrados en conjunto con sus colaboradores y Larach y Cia.



Arboles sembrados

+ Sembramos de lo que consumimos

(consumimos en papel el equivalente a 875 árboles aproximadamente)



Emilio Larach
Larach y Cía.
Programa Honduras Verde

“ Ha sido una experiencia muy gratificante para Larach y Cia. poder compartir con Ficohsa nuestro deber como buenos hondureños para cuidar nuestro medio ambiente. Cada año hemos plantado árboles en áreas que necesitan reforestación. Esperamos seguir juntos con proyectos que beneficien a nuestra comunidad. ”

Nuestra Comunidad

Responsabilidad por la Comunidad

Educación

Programa de Voluntariado Corporativo

Proyectos de Inversión Social

El motor de la inversión social del Grupo Financiero Ficohsa es mejorar la calidad de vida y promover comunidades más felices, apoyando y promoviendo la educación, el deporte y la inclusión social.

“ Grupo Financiero Ficohsa busca ser parte integral de la comunidad y no solo un intermediario financiero. Por eso apoyamos la educación en Honduras, así como a otras organizaciones comunitarias, eventos culturales y deportivos. También animamos a nuestros colaboradores a ofrecer su tiempo haciendo actividades de voluntariado. ”

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Resumen año 2010:



Se entregaron además: útiles escolares, botiquín médico de primeros auxilios, libros de texto, computadoras y juegos didácticos.



Fondos para la Sociedad Civil del Banco Mundial

Gracias a una donación realizada a Fundación Ficohsa por el Banco Mundial mediante concurso entre diversas organizaciones, se inauguró una importante área recreativa en los predios del Centro Preescolar La Isla de Tegucigalpa. 50 niños y niñas, hijos de los locatarios del Mercado La Isla ahora cuentan con un espacio donde desarrollar sus capacidades motrices y sociales mediante el juego, en un ambiente sano y seguro.



Comités Permanentes de Gestión Educativa

Cada centro preescolar cuenta con un Comité Permanente de Gestión Educativa, cuyos miembros fueron capacitados en la elaboración y gestión de planes de acción a beneficio de los centros educativos de sus comunidades. Se capacitó un total de 284 líderes comunitarios a nivel nacional.

Microsoft



Alianza Estratégica Gestión e innovación tecnológica

En alianza con Microsoft, se lanzó el Primer Proyecto Piloto de Microsoft Multipoint Server en Honduras y Centro América, dentro de un centro preescolar público de Tegucigalpa. Esta solución utiliza un solo CPU central para impulsar múltiples estaciones de trabajo simultáneas e independientes, **generando en cada uno de los alumnos una experiencia única e individual, al tiempo que contribuye a transformar su educación por medio de la innovación tecnológica y la generación de nuevas oportunidades.** Beneficia a 73 niños y niñas en edad preescolar.



Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Indices y Cifras:

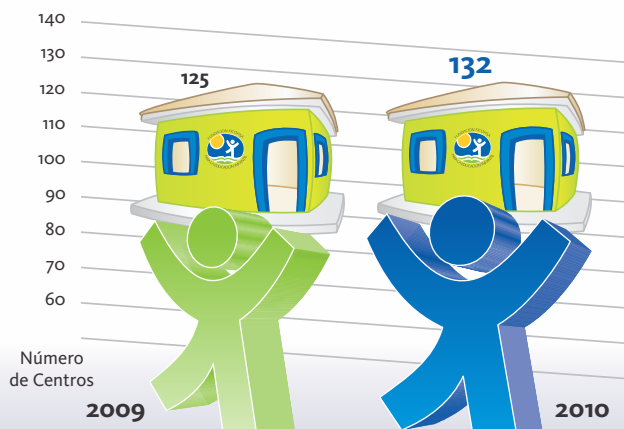
98%
asistencia promedio

89%
de disminución en
deserción escolar

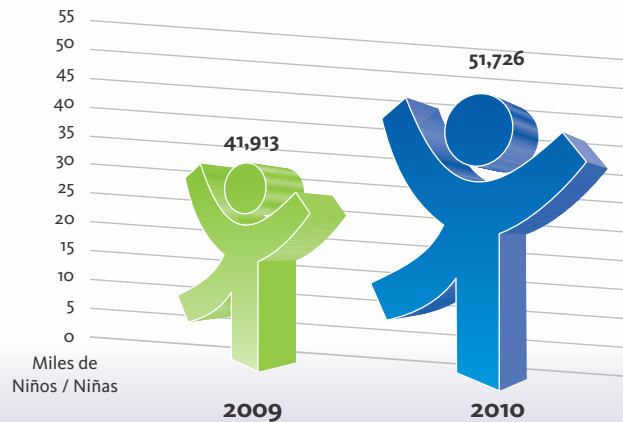
98%
de retención escolar

98%
de niños y niñas de preparatoria
pasaron a primer grado

Centros Preescolares



Total Niños y Niñas Beneficiadas



Prof. Karen Elena Raudales
Centro Preescolar Pedro Atala Simón
Colonia Villa Linda Miler
Tegucigalpa

“ El apoyo que hemos recibido de la Fundación Ficohsa se ve reflejado en la cara de mis niños y niñas, que día a día llegan con alegría, entusiasmo y muchas ganas de recibir el pan del saber sentados en un mobiliario nuevo, en un ambiente lleno de amor, esperando la hora de la merienda para disfrutar de ella, utilizando sus libros y para finalizar recibir sus clases de computación que les hace tan diferentes a otros niños porque su mundo se ve más amplio y con muchas expectativas. ”



Jardín de Niños Antonio C. Rivera Aldea Río Blanquito, Choloma. Beneficia a 78 niños y niñas



Fundación Ficohsa para la Educación Infantil



Empresas Aliadas



Nacionales:

- Lactosa (Sula y Ceteco)
- Farinter (Farmacias Kielsa y Vaver)
- Danlí Industrial, S.A. (DISA)
- Lufussa
- Supermercados La Colonia

Internacionales:

- Programa Mundial de Alimentos
- Microsoft
- Copa Airlines (Fundación Despega con Copa)
- Visa
- Transatlantic Re
- Darwin Capital
- Bladex



Miguel Barreto
Representante para Honduras del Programa Mundial de Alimentos

“ Hace 11 años iniciamos una importante alianza con Ficohsa para trabajar por los niños de Honduras. Durante este tiempo hemos aprendido que la Responsabilidad Social Empresarial puede dar frutos muy grandes, y Ficohsa lo demuestra cada año, confiando en el PMA, confiando en esta asociación, pero sobre todo apostando por los niños y niñas hondureños, en quienes descansa la seguridad y el desarrollo de este país.



Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Proyecto: “Dar para Educar”

BALANCE 2010

	Donación (Lempiras)	Centros Preescolares	Niños Beneficiados
Supermercados La Colonia	2,693,928.94	10	1,050
Farmacias Kielsa y Vaver	2,669,673.20	7	531
Total	5,363,602.14	17	1,581

Aportaciones Voluntarias Clientes

Millones de Lempiras



“ En nuestro Jardín de Niños nos sentimos muy agradecidos con Fundación Ficohsa ya que han brindado un enorme apoyo desde el año 2005. Las capacitaciones en tecnología nos brindan importantes herramientas que nos permiten crecer profesionalmente, además de ofrecer a nuestros alumnos una educación de vanguardia. ”

Profa. Bessy Lizardo

Directora, Jardín de Niños Reina Isabel Flores
Colonia 21 de Febrero,
Tegucigalpa



Este proyecto nació con el fin de involucrar a la sociedad en general en una visión de país y el propósito común de estas empresas, de combatir los altos índices de pobreza apoyando la educación de los niños y niñas de escasos recursos económicos. Esta labor a favor de la educación se realiza a través de Fundación Ficohsa, gracias a la aportación voluntaria del cambio en monedas que reciben los clientes al pagar sus productos o servicios en Supermercados La Colonia y Farmacias Kielsa y Vaver.

Con los fondos recaudados y a nombre de los clientes de las empresas aliadas, se construyen, equipan y sostienen centros preescolares, beneficiando a más niños y niñas. La Fundación Ficohsa administra y atiende estos centros, al tiempo que amplía su cobertura llegando a más comunidades y zonas menos favorecidas, gracias a la confianza y aporte solidario de miles de hondureños que creen en este gran proyecto que abre las puertas de niños y niñas a un futuro mejor.



Programa de Voluntariado Corporativo

El Grupo Financiero Ficohsa promueve y apoya actividades y campañas de proyección social, recreativas o de otra índole, que permitan la participación activa y voluntaria de sus colaboradores, inclusive en compañía de sus propios familiares; a fin de suscitar la puesta en práctica de valores como la solidaridad, el respeto por el medio ambiente, el género o las diferencias socioeconómicas, entre otros que son parte de la cultura empresarial Ficohsa y deben trascender a la vida personal y familiar de cada colaborador preparado para ser agente de cambio y de transformación.

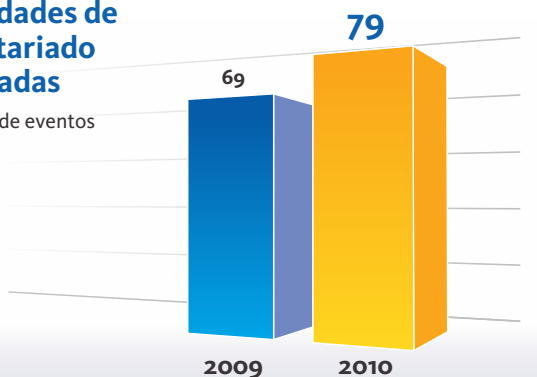
Los recursos económicos invertidos en cada evento o campaña provienen de actividades y gestiones realizadas conjuntamente por los colaboradores.

Los fondos recaudados por aportes y gestiones de los voluntarios ascienden a

255,465.20
Lempiras

Actividades de Voluntariado Realizadas

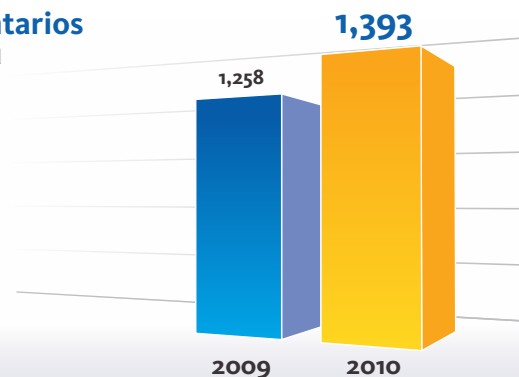
Cantidad de eventos



1,393 Colaboradores **85%** del Total han participado en por lo menos una de las actividades de voluntariado

Voluntarios

Cantidad



Cinthia Carolina Casco Betancourth
Balanced Scorecard Controller
3 años y medio en Grupo Ficohsa

“ Ser parte de Ficohsa durante todo este tiempo ha sido de gran honor y satisfacción, brindándome la oportunidad de apoyar a nuestra comunidad y crecer cada día más tanto personal como profesionalmente, es por ello que hoy en día no solo me siento parte de una empresa de alto prestigio, sino también, que desde el día que llegué formo parte de una gran familia. ”

Inversión Social

Donaciones

Grupo Financiero Ficohsa, en colaboración con instituciones amigas y entidades públicas y privadas de reconocido prestigio, apoya proyectos de cooperación al desarrollo con el objetivo de contribuir al progreso de los sectores más desfavorecidos, convirtiéndolos en ciudadanos más felices, mejorando la calidad de vida de las comunidades y forjando una cultura de solidaridad y compromiso responsable con el entorno.

Así, el Grupo colabora y participa en iniciativas y proyectos en las distintas ciudades donde tiene presencia, para la construcción y mantenimiento de infraestructuras, proyectos de alfabetización, salud y bienestar, contra la desnutrición infantil, entre otros.

Para el Grupo Financiero Ficohsa es importante constatar la transparencia y la efectividad con que se ejecutan los proyectos que apoya y en ese sentido da seguimiento al desarrollo de los mismos. Así como monitorea y evalúa los resultados obtenidos por otro tipo de aportes o donaciones que no se pueden medir o apreciar cuantitativamente.

13,530.024 Acumulado Donaciones
Lempiras Banco Ficohsa

Equivalente al
de su utilidad 2010 **2.88%**

4,511,564 Acumulado Donaciones
Lempiras Ficohsa Seguros

Equivalente al
de su utilidad 2010 **3.88%**

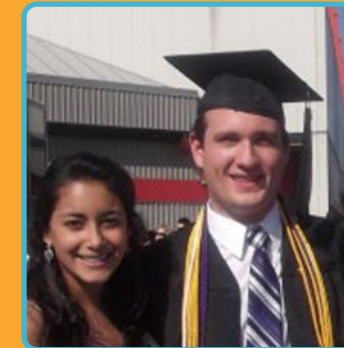
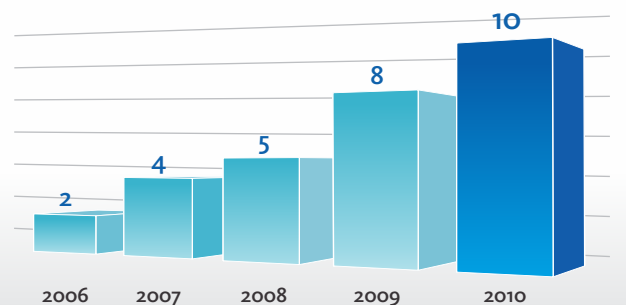
Becas Juan Atala Matar

Para el año 2009 Becas Juan Atala había otorgado 8 y en el 2010 sumaron 10 los jóvenes de excelencia académica que pudieron hacer realidad su sueño de realizar estudios de pregrado en el extranjero, muchos de estos jóvenes han dado este paso gracias a la beca. Todos los aspirantes a la beca envían sus aplicaciones y mediante la evaluación de diferentes criterios un comité externo a Grupo Financiero Ficohsa selecciona a los nuevos becados de cada año.

Estos jóvenes reciben una beca parcial de US\$10,000 anuales durante 4 años, teniendo la oportunidad de recibir educación de la mejor calidad en prestigiosas universidades del mundo y desarrollar una amplia visión en diferentes áreas relacionados a negocios, sistemas, contabilidad, finanzas, administración, comunicación, mercadeo e ingenierías.

Además tienen la oportunidad de obtener trabajos como tutores dentro de la universidad donde estudian, los becarios Juan Atala se han destacado por sus habilidades de líderes en distintos deportes y actividades que realizan los distintos campus universitarios.

Becarios "Juan Atala Matar"



Daniel Martínez
egresado del 2010
Mercyhurst College Pennsylvania

“ Ser el primer becado de la Fundación Juan Atala es un orgullo para mí y mi familia, esta oportunidad ha sido clave en mi carrera profesional y en general como persona con sentido de ética, éxito y compromiso social; me siento bendecido y agradecido, así como privilegiado de ser parte de la familia Ficohsa. ”



Inversión Social

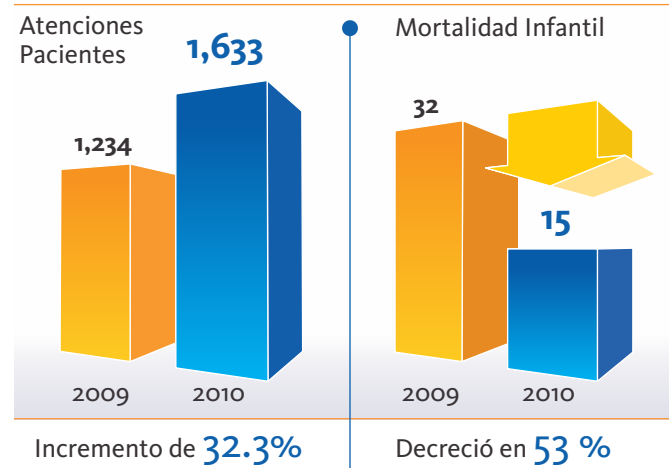
Proyecto Transformación del Hospital de San Lorenzo

Para las empresas del Grupo Financiero Ficohsa, es prioridad contribuir a suplir las necesidades de educación y salud de los sectores más vulnerables en las zonas menos atendidas del país.

En alianza estratégica con la Fundación Pro Mejoramiento de Hospital San Lorenzo, Ficohsa apoyó financieramente el proyecto de construcción de la nueva Sala de Pediatría de ese hospital, en el departamento de Valle.

La gestión de la ayuda se realizó en el año 2009 iniciando el proyecto a finales del mismo año y culminándose en el año 2010. Desde su inauguración la nueva sala ha brindado consultas que en cantidad superan considerablemente la capacidad anterior del hospital, se redujo la mortalidad infantil; con servicios de salud de acuerdo a las necesidades del paciente menor, con calidad y la comodidad y equipamiento adecuado. Así procuramos para niños y niñas una atención oportuna de las enfermedades, en familias y comunidades felices que gozan de salud y bienestar.

Estadísticas Sala de Pediatría



Pamela Molina
Directora Ejecutiva Fundación Hospital de San Lorenzo

“Agradecemos a Grupo Ficohsa por ser parte del Proyecto de Transformación del Hospital de San Lorenzo, con su colaboración en la remodelación de la Sala de Pediatría donde ahora estamos dando servicios de salud con dignidad y calidad a los pacientitos que nos visitan.”



Inversión Social



En el año 2010 el Grupo Financiero Ficohsa unió el corazón de más de 7 millones de hondureños a través de su campaña de solidaridad en apoyo a la obra de amor Teletón 2010 “ENLOQUÉCETE AYUDANDO,” invitando a los corazones solidarios a comprar el brazalete Teletón 2010, compra de stickers Teletón o cualquier donación en efectivo.

Producto de la política integral de Responsabilidad Social Corporativa, con esta campaña en particular más la participación de todos los colaboradores, Ficohsa logró inyectar ese mismo espíritu a todo un país que se ha volcado en un acto de solidaridad que crece cada año.

El 2010, Ficohsa puso en escena el tradicional Brazalete Ficohsa-Teletón bajo un concepto innovador que consiste en 7 brazaletes en forma de corazones. Además, el Sticker Teletón y la Gira de los Sueños en las principales escuelas de Tegucigalpa. Gracias a ese esfuerzo, se entregó a nombre de todos los hondureños la cantidad de L.3,023,103.00 que sumados al L.1,500.000.00 por parte de las empresas del Grupo Financiero Ficohsa, totalizaron la cantidad de L.4,523,103.00.



Grupo Financiero Ficohsa

3,023,103 + 1.5 Millones de
Lempiras

Lempiras donados por
todos los hondureños

donado por las empresas de
Grupo Financiero Ficohsa



Ficohsa demuestra así su compromiso con los más necesitados, creando atractivos productos y servicios; y aportando recursos materiales y humanos, para formar parte de esta obra de amor y hacer realidad los sueños de nuestros hermanos discapacitados.



¡GRACIAS HONDURAS!

Miles de hondureñas y hondureños se unieron con todo su corazón a la mayor causa de amor para ayudar a sus hermanas y hermanos discapacitados.

Juntos hemos llevado esperanza con las donaciones hechas a través del Brazalete y Sticker Ficohsa-Teletón y entregamos en nombre de todos los donantes un total de:

L4,523,103.00



Inversión Social

Apoyo al Deporte, Selección Nacional de Fútbol

En Honduras, el Grupo Financiero Ficohsa promueve la vida sana a través del deporte y valores como el trabajo en equipo, la amistad y el juego limpio. Uno de nuestros mayores aportes se centra en el patrocinio del fútbol en equipos de diversas ligas y especialmente de las selecciones nacionales en sus distintas categorías.

Durante el año 2010 Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros y Ficohsa Express orgullosos “Patrocinadores Oro de la Selección Nacional de Fútbol”, desarrollaron una serie de actividades exaltando la hazaña de la bicolor, que después de 27 años volvió a vestirse de gloria al clasificar al Mundial Sudáfrica 2010.

Esto representó una oportunidad para explotar la creatividad en todas las actividades organizadas en conmemoración a ese logro que unió el corazón de más de 8 millones de hondureños y simbolizó la esperanza de seguir cosechando triunfos y marcar historia en el fútbol nacional.

Se realizaron campañas y promociones para canalizar la pasión de los aficionados por la selección:

- Promoción “Estrellas Ficohsa”
- Pin Mundialista
- Ficokit Mundialista 2010
- Moncho al Mundial
- Campaña “El Viernes me la pongo”
- Campaña “Está Mundial Ahorrar con Ficohsa”
- Ficohsa Seguros te lleva al Mundial
- Estampillas Conmemorativas
- Programa Educativo Fútbol Financiero
- “Promoción Salvaje” con las Tarjetas de Crédito Ficohsa

Grupo Financiero Ficohsa seguirá apoyando el fútbol en particular y más ampliamente el deporte como un medio que permite a las personas y a la sociedad cultivar valores y principios, sentido de identidad y pertenencia, al tiempo que fomentan la sana competencia y el compartir.



Hace 27 años soñamos con este gran día:

Honduras al mundial

Gracias Selección. Hoy celebramos llenos de orgullo junto a 8 millones de hondureños una fiesta que apenas comienza.



Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2010 - 2011



PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	COMPROMISOS 2010	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2011
Proyecto CORE y Fortalecimiento de la Gestión por Procesos	<p>Cambiar el CORE bancario a fin de contar con una Herramienta de Clase Mundial que permita elevar la competitividad (reduciendo time-to-market y obteniendo nuevas funcionalidades inherentes al core), optimizando los procesos y servicios actualmente brindados a nuestros clientes cubriendo y superando sus expectativas adaptando los procesos a las mejores prácticas del banco vía mejores prácticas asociadas al nuevo core.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Diseño: a partir de los insumos obtenidos en la etapa de análisis se generaran las especificaciones técnicas que soportaran la fase de construcción. 2.) Construcción: en el sistema de todas las necesidades del negocio y técnicas obtenidas en las etapas anteriores. 3.) Migración: traslado de la información desde los sistemas actuales al sistema T-24 4.) Pruebas: desarrollo de las pruebas del nuevo sistema T-24 para la salida en vivo 5) Implementación: poner en vivo el sistema T-24. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.) En lo relacionado a Diseño, el Banco tomó la decisión de hacer un upgrade de la versión de T24 a implementar. Esto implicó cambiar a R10 por lo que se obtuvieron ventajas de funcionalidad adicional que favorecerán nuestra posición en el mercado. De igual forma, se documentaron más del 60% de los procesos inherentes al nuevo core. La funcionalidad nueva que el Banco requería para contar con productos y servicios especializados que ya hoy ofrece como parte de la propuesta de valor hacia nuestros clientes era necesaria documentarla. Para ello se elaboraron requerimientos de negocio que fueron enviados a la fábrica de software para su construcción. En esta tarea se logró un avance de 80%. 2.) Construcción ha sido una de las tareas que más esfuerzo ha demandado durante el 2010, ya que no solamente se construyó la funcionalidad mencionada anteriormente, sino que también se avanzó en la adaptación de los canales de servicio y las aplicaciones internas. 3.) La actividad de migración ha implicado un esfuerzo de actualización de la base de datos de clientes del Banco, en lo cual nos hemos concentrado este año junto con el área que fue creada para esta labor. De igual manera, definimos la estrategia de migración por productos y se ha avanzado en pruebas de carga de la información. 4.) Al hacer el upgrade a R10, se cumplió la fase de pruebas unitarias de R09, desplazando las pruebas de R10 para el 2011. Se definió exhaustivamente el plan de pruebas el cual conlleva más de 7,000 actividades con 9,200 casos de prueba a realizarse. El plan implica tres fases de pruebas: unitarias, pruebas integrales y por último, pruebas de aceptación de usuario final para luego salir en producción. 5.) Todas estas actividades están sucediendo de manera simultánea a medida avanza el proceso de implementación del cambio de core bancario. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Helios deberá completar la documentación de los procesos, ya que son la base para el entrenamiento de los usuarios finales del core. 2.) Los requerimientos de negocio se completan al 100% ya que las fases subsiguientes así lo demandan. 3.) La fábrica de software debe terminar de construir los requerimientos definidos por el Banco y corregir los defectos encontrados para pasar así a la etapa de pruebas. 4.) Migración implica terminar de depurar la base de datos y dar inicio a las actividades de simulación del traslado del sistema anterior al nuevo sistema. El proyecto contempla 6 simulaciones de migración, de las cuales 2 se llevarán a cabo en el 2011. 5.) En lo relacionado a pruebas, se lleva a cabo las pruebas tanto de Banco Modelo como de los desarrollos complementarios que fueron construidos. Se finaliza la etapa de pruebas unitarias y se da inicio a la etapa de pruebas integrales. Las pruebas integrales implican probar el sistema ya con los canales de servicio, aplicaciones internas y los datos, todo al mismo tiempo. 6.) Este año, se trabajará en el diseño de la capacitación y en la construcción de las fichas de entrenamiento para llevar a cabo la etapa de preparación de salida en vivo.

Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2010 - 2011



PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	COMPROMISOS 2010	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2011
Certificación de Proveedores	Conocer a nuestra cadena de proveedores con la finalidad de establecer relaciones comerciales a mediano y largo plazo, propiciando un crecimiento sostenible de sus negocios.	Certificar nuestros proveedores PYME´s	Se logró certificar a 97 proveedores PYME´s	Para el año 2011 la meta es completar la certificación de 250 proveedores de bienes y servicios.
Servicios de Excelencia Ficohsa	Uniformar y elevar el nivel de servicio de las empresas de Grupo Ficohsa para lograr incrementar el volumen de clientes, lograr mayor lealtad de parte de los mismos y mayor grado de permanencia en la institución.	Durante el periodo 2010 se realizó la planificación estratégica a ejecutarse para el año 2011 para lograr el objetivo antes descrito.	Se estableció la estrategia y principales actividades a desarrollarse y ejecutarse para el periodo 2011 junto con la concretización de la oficina de Servicios de Excelencia Ficohsa para su mejor control.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Durante el primer semestre del año 2011 se estará culminando la etapa de diagnóstico de la calidad de servicio brindada en las empresas del grupo. 2) Iniciar el proceso de medición a través de algunos indicadores y comenzar con el plan de capacitación. 3) Disminución de volúmenes de quejas, dar respuesta a las mismas, reducir paulatinamente los tiempos de espera en fila en las áreas de caja y SAC.
Coaching	Implementar metodología coaching; la que permitirá identificar las principales brechas en el desempeño de cada colaborador que impiden a la empresa el logro de sus objetivos estratégicos.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Capacitaciones a Gerentes de Agencias y Supervisores de caja (encargados de implementar herramienta en su área) en todas las agencias. 2) Identificación de principales debilidades que limitan el desempeño de los colaboradores en las agencias. 3) Elaboración de recomendaciones y planes de acción con vista a cerrar las brechas existentes en cada agencia. 4) Seguimiento a la implementación de la metodología, que incluye un seguimiento a las principales brechas en el desempeño encontradas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se capacitó al 100% de gerentes de agencia y supervisores de caja de todo el Banco. 2) Mediante visita de agencias, se logró detectar junto a gerentes de agencia y supervisores las principales debilidades existentes. 3) En equipo con los coaches de cada agencia, se realizaron sesiones de coaching con el objetivo de realizar planes de acción que ayuden a mejorar su desempeño. 4) Implementación de esquema de calificación, que permite darle seguimiento a la implementación de la metodología y apoyo a la mejora continua. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Capacitaciones a Supervisores de Caja (encargados de implementar herramienta en su área) en todas las ventanillas del grupo. 2) Identificación de principales debilidades que limitan el desempeño de los colaboradores en las ventanillas. 3) Elaboración de recomendaciones y planes de acción con vista a cerrar las brechas existentes en cada ventanilla. 4) Seguimiento a la implementación de la metodología lo que incluye un seguimiento a las principales brechas en el desempeño encontradas.

Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2010 - 2011



PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	COMPROMISOS 2010	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2011
Sistema SABF	Controlar y centralizar el proceso de compras de la institución mediante la implementación del nuevo Sistema de Administración de Banco Ficohsa.	Diseño y desarrollo del Sistema de Administración de Banco Ficohsa.	Durante el periodo 2010 se culminó la planificación para la implementación del sistema SABF junto con el diseño y primera fase del desarrollo del sistema de administración de Banco Ficohsa. Se coloca como meta para el periodo 2011 la implementación y funcionamiento del SABF, teniendo como objetivo primordial estabilizar el sistema y familiarizar a los usuarios de los diferentes centros de costos a realizar sus requisiciones de bienes y/o servicios a través de esta herramienta, permitiendo un mayor control administrativo.	Lograr que la herramienta administrativa SABF permita un mayor control de los gastos de la institución y que los mismos se reduzcan significativamente.
Proyecto PyMES	Revisión y creación de nuevos productos para Banca PyME, implementando un nuevo modelo de negocios.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Implementar y consolidar la estrategia de la nueva estructura y el modelo de gestión comercial para la Banca PyME y Vivienda. 2) Introducir los nuevos productos y servicios que estaremos brindando a nuestros clientes con nuevas políticas de riesgo y procesos de negocio optimizados al sector de PyME y Vivienda. 3) Iniciar las capacitaciones a nivel nacional de este nuevo modelo para poder brindar una mejor cobertura consolidada de productos y servicios durante el 2011. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se implementó y consolidó la estrategia junto a la nueva estructura que administra el actual modelo de gestión comercial para Banca de Personas y PyME para optimizar los procesos de negocio y el modelo de gestión comercial que exige esta estrategia. Se contrató el personal encargado de las gerencias de producto PyME y Vivienda. 2) Se introdujo y se está mercadeando un nuevo y atractivo portafolio de productos y servicios basados en políticas y procesos adecuados a esta nueva forma de hacer negocios. 3) A partir de octubre 2010 se inició la prueba piloto de crédito (10 agencias a nivel nacional) que contó con la formación en base a capacitaciones presenciales y seguimiento de campo de la nueva metodología en Ventas y Tecnología Crediticia para ambas líneas de Productos: PyME y Vivienda. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Implementar la estrategia de la nueva estructura y el modelo de gestión comercial para la Banca PyME y Vivienda a nivel nacional. 2) Introducir un nuevo esquema automatizado a través del workflow para PyME y Vivienda, como parte de la mejora de los procesos y políticas que vaya de acuerdo con la estrategia comercial de mejorar los tiempos de respuesta. 3) Masificar las capacitaciones de este nuevo modelo a nivel nacional, tanto en la formación de Vendedores de Alto Rendimiento como en Tecnología Crediticia, para poder brindar de manera uniforme los nuevos productos y servicios a partir del 2011.

Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2010 - 2011



PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	COMPROMISOS 2010	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2011
<p>Políticas de Riesgo Ambiental y Social de Banca Corporativa y Empresarial.</p>	<p>Ejecución de la Política de Riesgo Ambiental y Social en la cartera crediticia Corporativa y Empresarial del banco, mediante la evaluación y análisis a clientes nuevos y existentes. El proceso de evaluación, análisis e implementación por parte del banco mide el alcance e impacto del Riesgo Ambiental y Social producto de la actividad comercial e industrial de nuestros clientes.</p>	<p>Iniciar la implementación de la política durante el 4to trimestre de 2010 para los 200 clientes empresariales y corporativos con mayor exposición de crédito en el banco, los cuales representan el 35% del total de la cartera crediticia.</p>	<p>Se implementó en un 25% lo que representa 50 clientes empresariales y corporativos.</p>	<p>Implementar la evaluación y análisis de la política de Riesgo Ambiental y Social a los 200 clientes empresariales y corporativos con mayor exposición de crédito en el banco.</p>

Iniciativas Estratégicas Ficohsa Seguros 2010 - 2011



PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	COMPROMISOS 2010	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2011
Programa de Educación Vial	Cumplir con nuestra Responsabilidad Social, a través de distintas estrategias con el fin de crear conciencia en nuestros asegurados sobre la importancia de respetar las señales de tránsito, y el uso efectivo del Seguro de Automóvil, para así reducir el número de incidencias de accidentes prevenibles.	Se llevará a cabo un programa permanente que incluye una serie de charlas sobre Educación Vial que serán impartidas por representantes de la Secretaría de Seguridad y Tránsito a niños y adultos en relación al Reglamento de Tránsito y personal del Grupo Ficohsa en lo concerniente a usos del Seguro de Automóvil.	Se cumplió en un 100% conforme a lo establecido como compromiso del periodo 2010 ejecutándose en su totalidad el proyecto, impartiendo charlas a niños y adultos; por representantes de la Secretaría de Seguridad y Tránsito y el personal del GFF en lo concerniente a usos del Seguro de Automóvil.	
Coaching	Implementar metodología coaching; a través de la formación de directivos coach que permita mejorar el desempeño, habilidades y logros numéricos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. A través de un proceso que mejore tanto el desarrollo personal como el profesional.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Capacitaciones a todas las jefaturas, subgerencias y vicepresidencias a nivel nacional. 2) Identificación de los indicadores críticos de desempeño de manera que permita a las jefaturas, subgerencias y Vicepresidencias una adecuada supervisión, seguimiento y desarrollo de competencias de su área. 3) Elaboración de formatos y carpetas de coaching para la implementación de la metodología. 4) Seguimiento a la implementación de la metodología lo que incluye un seguimiento a las principales brechas en el desempeño encontradas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se capacitó a 38 subgerentes, jefaturas y vicepresidencias a nivel nacional, con una cobertura de más de 100 colaboradores. 2) Cobertura del 68% a nivel nacional de levantamiento de indicadores críticos de desempeño. 3) Cumplimiento de implementación de carpetas, formatos y coaching presencial en Negocios 77%, GSI 76%, Administración 15%. 4) Implementación de esquema de calificación, que permite darle seguimiento a la implementación de la metodología y apoyo a la mejora continua. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Capacitaciones a todas las jefaturas, subgerencias y vicepresidencias en la formación de liderazgo coach, de forma que la herramienta se utilice para fomentar y potenciar las competencias en el área. 2) Identificación de las principales debilidades que limitan el desempeño de los colaboradores. 3) Elaboración de planes de acción con el propósito de fomentar y crear una cultura enfocada en el autoanálisis y mejora continua. 4) Certificación de las áreas en las que coaching ya está implementado. 5) Implementación de coaching al 100% de las áreas en Ficohsa Seguros.

Índice de Contenidos GRI

La siguiente tabla muestra los indicadores de la Iniciativa Global de Reportes (Global Reporting Initiative, GRI) contenidos en el presente reporte. Este Índice también se encuentra disponible en el sitio web de Grupo Financiero Ficohsa: www.ficohsa.com

Estrategia y análisis		Páginas
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	10
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	10
Perfil de la organización		Páginas
2.1	Nombre de la organización.	2-62
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	15-23
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	[1]
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	2,26,62
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	2
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	26
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2,15-19
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados. 34 • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público). <i>Memoria Financiera 2010</i> • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado). <i>Memoria Financiera 2010</i> • Cantidad de productos o servicios prestados. 27-29 	
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y 2,16 • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado). <i>Memoria Financiera 2010</i> 	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	7,36
Parámetros de la memoria		Páginas
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	1
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	[2]
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	[3]
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	62
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. 1 • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. 1 • Identificación de los grupos de interés que se prevé utilicen la memoria. 8 	
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	1,2
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	[4]

Parámetros de la memoria		Páginas
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	[5]
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	[6]
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	[7]
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	[8]
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	57-60
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	1,61,62
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		Páginas
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	12,13
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	12,13
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	12,13
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	12,13
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	12,13
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	ND

[1] Reporte Financiero 2010.

[2] El informe anterior corresponde al ejercicio 2009.

[3] El reporte de Sustentabilidad de Grupo Financiero Ficohsa se presenta con carácter Anual.

[4] No existen limitaciones relevantes al alcance o cobertura del presente informe, los impactos más significativos se desglosan en su contenido.

[5] No se han producido cambios significativos que puedan afectar la comparabilidad en el Reporte.

[6] El contenido de este reporte se basa en los suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI.

[7] Durante el periodo 2010 se realizó el cambio de marca que se menciona en mensaje de Presidencia, sin embargo esto no ha producido ningún efecto en la formulación de la información dentro del reporte.

[8] No se han producido cambios significativos relativos al alcance, cobertura o método de valoración.

Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		Páginas
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	ND
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	3,4
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	5
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	6
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	ND
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	42-51
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno. • Participe en proyectos o comités. • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios. • Tenga consideraciones estratégicas. 	ND
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	8
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	8
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	ND
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	ND

[9] Actualmente se están realizando labores en conjunto con organismos nacionales e internacionales para generar una cobertura más amplia a los clientes de las condiciones socioambientales necesarias para mitigar el riesgo debido al cambio climático.

[10] Referirse a los reportes de los periodos 2009 y 2010.

[11] Hacemos en conjunto programas de responsabilidad social pero no se recibe ayuda financiera por parte de gobiernos.

[12] No existe un procedimiento, sin embargo todas las contrataciones son realizadas en la comunidad local en donde van a operar los servicios financieros del Grupo Financiero Ficohsa.

Enfoques de gestión / Indicadores centrales

Indicador GRI G3 Dimensión económica		Páginas
Desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. <i>Memoria Financiera 2010</i>	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	[9]
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	[10] 76 (2009), 30-35
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	[11]
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	ND
Presencia en el mercado		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	24,25
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	[12]
Impacto económico indirecto		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	43-46
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	42-51
Indicador GRI G3 Dimensión ambiental		Páginas
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	39,40
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	39,40
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	39
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	ND
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	41
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	ND
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	14
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	ND
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	ND
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	NA
Biodiversidad (Aspectos no considerados prioritarios por lo que no existen enfoques de gestión específicos)		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	NA
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	NA
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	NA
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	NA
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales j CU/O5 hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NA

Indicador GRI G3 Dimensión ambiental		Páginas
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	ND
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	ND
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	ND
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	NA
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	39,40
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos 1, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NA
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NA
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	14
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	39
Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	[13]
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	ND
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	ND
Indicador GRI G3 Dimensión social: Prácticas laborales y ética en el trabajo		Páginas
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	34,35
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	35
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	33
Relación Empresa/Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	NA
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	[14]
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	5,37
Salud y Seguridad en el trabajo		
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	ND
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves,	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	NA
Formación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	34,35
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	34,36
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	[15] 34,36

Indicador GRI G3 Dimensión social: Prácticas laborales y ética en el trabajo		Páginas
Diversidad e Igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	NA
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	33
Indicador GRI G3 Dimensión social: Derechos humanos		Páginas
Prácticas de inversión y aprovisionamientos		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	[16]
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	24,25
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	[17]
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	[18]
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	[19]
Abolición de la Explotación Infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	[19]
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	[19]
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	[20]
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos los indígenas y medidas adoptadas.	[19]

[13] Durante el periodo 2010 eGrupo Financiero Ficohsa ha sido objeto de multas por incumplimiento de la normativa ambiental.

[14] Es el mismo establecido por las legislaciones laborales que Honduras exige.

[15] Adicionalmente, se evalúa periódicamente el desempeño del 100% del personal (3 meses, 4 meses, dependiendo de cada área). A los funcionarios se les evalúa en base al BSC y resto de colaboradores en base a objetivos y competencia.

[16] Todos los acuerdos significativos que ha realizado Grupo Financiero Ficohsa en años anteriores tienen incluidas cláusulas de Derechos Humanos y durante el periodo 2010 no existieron nuevos.

[17] El 100% de los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa conoce el Código de Ética que está regido por todos los temas propios de Derechos Humanos, de igual forma todo colaborador que ingrese a la organización pasa por su debida inducción la cual incluye estas formaciones.

[18] Hasta la fecha no se ha comunicado ninguna incidencia referente a discriminación. Por otra parte, en el caso de existir alguna se procedería bajo el procedimiento del código de trabajo.

[19] No se han identificado situaciones de riesgo en este sentido.

[20] El 100% de los colaboradores de Seguridad ha sido formado con políticas y procedimientos en aspectos de derechos humanos.

Indicador GRI G3 Dimensión social: Sociedad Páginas

FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	2
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	15,17

Comunidad

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	42-51
-----	---	-------

Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	14
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	[21]
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	ND

Política Pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	42-51
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	ND
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	[22]

Cumplimiento normativo

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	NA
-----	--	----

Indicador GRI G3 Dimensión social: Responsabilidad de producto

FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	18
FS16	Iniciativas realizadas para incrementar el nivel de educación financiera por tipos de beneficiarios.	[23] 23

Salud y Seguridad del Cliente

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	[24] 26
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	NA

Etiquetado de Productos y Servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	ND
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	[25]
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	14-23

Comunicaciones de Marketing

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	[26]
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	[27]
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	NA

Cumplimiento normativo

PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	[28]
-----	--	------

Indicador GRI G3 Impacto de productos y servicios Páginas**Revelaciones específicas acerca de la gestión en el sector de servicios financieros**

FS1	Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio	14
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	14
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	14
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	14
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	14

Indicadores de gestión del portfolio de producto

FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Memoria Financiera 2010
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Memoria Financiera 2010
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	[29]

Indicadores de gestión de procesos de auditoría

FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y de los procedimientos para evaluar el riesgo.	[30]
-----	--	------

Indicadores de gestión del ejercicio de la propiedad

FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	[31]
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	[31]
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	[32]

- [21] El 100% de los colaboradores de Grupo Financiero Ficohsa ha sido capacitado en las políticas y procedimientos en Entorno Nacional en el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- [22] No se ha producido ningún tipo de acción relacionada a prácticas monopolísticas y libre competencia.
- [23] Educación Financiera (Fútbol Financiero) Pág. 50 Reporte de Sustentabilidad 2009 y Página Web: www.ficohsa.com - Bajo Responsabilidad Social.
- [24] Contamos con la Política Interna de Seguridad de la Información, la cual está socializada en un 100% con todos los colaboradores del Grupo Financiero.
- [25] No se han reportado sanciones al incumplimiento en materia de publicidad por información de productos.
- [26] En el Grupo Financiero Ficohsa contamos con nuestra Política Interna de Mercadeo y Comunicación, transmitimos información clara y verdadera en relación al producto, servicio o concepto que promocionamos o anunciamos, sin ser engañosa o que cree falsas expectativas. Esta Política establece además, lineamientos de conducta en base a contenidos informativos, competencia y publicaciones según valores, ética y aporte social en forma positiva.
Con el fin de mantener una relación estrecha y cercana con nuestros clientes y público en general, en Ficohsa tenemos diferentes canales de comunicación de interacción directa como: sitio Web, call center, servicio al cliente y redes sociales, entre otros.
Contamos con una área interna que mantiene contacto directo con los medios de comunicación, bajo una relación de confianza, transparencia e interacción constante.
- [27] No se reportó ningún incidente durante el periodo 2010 relativo al incumplimiento de regulaciones a las comunicaciones de marketing.
- [28] Multa impuesta por la CNBS por la cantidad de L.250,000.00 en virtud de póliza de seguro emitida por Interamericana de Seguros, S. A. (Ficohsa Seguros)
- [29] A pesar de no contar con un producto específico durante el periodo 2010, si se puede mencionar que el Grupo Financiero Ficohsa cuenta en su cartera de préstamos a varios clientes de energía renovable, apoyo al deporte y asociaciones benéficas. Por otra parte, para el periodo 2011 se iniciaron esfuerzos de planificación de proyectos de energía renovable con el BID y el BCIE.
- [30] Estas auditorías se realizan de manera anual durante cada periodo.
- [31] El Programa de Análisis y Riesgo Ambiental se comenzó a implementar en el 4to. trimestre del periodo 2010 por lo cual no se tiene información al respecto.
- [32] Grupo Financiero Ficohsa no cuenta con políticas de votos formales relativos a asuntos sociales y ambientales.

Verificación Externa

EVALUACIÓN DE TERCERA PARTE

San Pedro Sula, 22 de agosto del 2011

Sres.

GRUPO FINANCIERO FICOHSA.

De nuestra consideración

Para la comprobación de Tercera Parte (Third Party Checked) de los niveles de aplicación requeridos por el Global Reporting Initiative (GRI) se ha procedido de la siguiente manera.

- Se ha leído detenidamente la versión del Reporte de Sustentabilidad 2010 del GRUPO FINANCIERO FICOHSA con base en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI - G3 y suplementos financieros.
- Se ha revisado con las personas encargadas del Reporte, todos los ítems que corresponden y se les ha hecho los comentarios y observaciones para su subsanación.

La evaluación a dicho reporte nos ha llevado a revelar que el mismo cuenta con:

- La totalidad de los criterios solicitados por el GRI.
- Una lista de 55 indicadores distribuidos en económicos (7), ambientales (15) y sociales (33).
- Un total de 16 indicadores provenientes del suplemento financiero del GRI.
- La información sobre el enfoque de gestión por cada categoría de indicador.

Por las razones expuestas anteriormente confirmamos que el Reporte de Sustentabilidad 2010 del GRUPO FINANCIERO FICOHSA cumple con las condiciones de nivel B+:Third Party Checked establecido por el GRI.

Atentamente,


DALILA VENTURA (Ph.D.)
 Certificada Perú 2021-GRI




San Pedro Sula, 24 de agosto del 2011

Sr.

Camilo Atala
 Presidente del Grupo Financiero
 FICOHSA

Estimado Sr. Atala

Por este medio hacemos constar que la Dra. Dalila Ventura, quien como profesional certificada por la organización Perú 2021 y el Global Reporting Initiative, ha evaluado el Reporte de Sustentabilidad 2010 del Grupo Financiero FICOHSA.

La calificación obtenida refleja los avances con respecto al Reporte del 2009 y denota el esmero y la preocupación del equipo de RSE que ha dirigido con éxito este proyecto tan importante.

Al extenderle nuestra felicitación le animamos a que continúen con su iniciativa de consolidar su organización como una Empresa Socialmente Responsable.

Atentamente,



J. Roberto Leiva
 Director Ejecutivo
 FUNDAHRSE

Global Reporting Initiative

El presente reporte de sustentabilidad del Grupo Financiero Ficohsa ha sido elaborado de acuerdo con la directrices de la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI publicada en 2006, conocida como G3, y suplementos financieros.

Grupo Financiero Ficohsa cubre en su reporte de responsabilidad social corporativa los requisitos asociados al Nivel B+ de aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al Nivel B de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación.

En el índice de contenidos y tabla de indicadores de desempeño del reporte, sobre contenidos básicos GRI, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.

En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.

Este es el segundo reporte de sustentabilidad del Grupo Financiero Ficohsa y su opinión es muy valiosa para alcanzar los compromisos propuestos, mejorar nuestros procesos y gestión empresarial y obtener mayores indicadores de sustentabilidad.

Para información adicional visite la página web o comuníquese con:

Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa

Karla Simón

T: (504) 2239-6418 , Etx: 1284

ksimon@grupoficohsa.hn

rsc@grupoficohsa.hn

Servicio de Atención al Cliente



Call Center: 800-2220-0333

atencioncliente@grupoficohsa.hn

Página Web Corporativa

www.ficohsa.com

Global Reporting Initiative

Nivel de calificación		C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Autodeclaración		Informe verificado externamente				Informe verificado externamente
Opcional	Verificación de Tercera Parte		Informe verificado externamente				Informe verificado externamente
	Verificación GRI		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente

Editamos este reporte solamente en versión digital, con el afán de reducir el consumo de papel que implica una edición impresa, y el impacto ambiental que supone la provisión de la materia prima y el generado por el proceso de pre prensa y producción final; así como lo relacionado con la posterior salida de circulación por desgaste y/o desactualización.



www.ficohsa.com