



Ficohsa

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011



Ficohsa

Grupo Financiero Ficohsa
Responsabilidad Social en expansión.

Desempeño sustentable y crecimiento sin fronteras..!

“Para el Grupo Financiero Ficohsa el desempeño de la actividad empresarial se basa en la sustentabilidad del negocio.

Este desempeño lleva implícito una sólida contribución al desarrollo económico sostenible de las comunidades en las que operamos en función de nuestro impacto en la sociedad y en el medio ambiente.”

Índice de Contenidos 3.12

Mensaje del Presidente	2		
Resumen Económico	4		
Acerca de este Reporte	5		
Perfil de la Organización	6		
Visión, Misión y Valores	8		
Estrategia de RSC	9		
Reconocimientos Recientes	11		
Relación con los Grupos de Interés	13		
Desarrollando Sustentabilidad a través de una herramienta de Desempeño Balanced Scorecard - BSC	15		
<hr/>			
Nuestra Empresa	17	Nuestra Comunidad	69
Información General	18	Responsabilidad por la Comunidad	70
Gobierno Corporativo	19	Fundación Ficohsa para la Educación Infantil	71
Indicadores Económicos	22	■ Balance 2011	71
■ Banco Ficohsa	22	■ Capacitaciones	72
■ Ficohsa Seguros	24	■ Programa de Merienda Escolar	73
■ Ficohsa Casa de Cambio	25	■ Convenios con la UPNFM	74
■ Ficohsa Casa de Bolsa	25	■ Proyecto Dar para Educar	75
■ Banco Ficohsa Panamá	26	■ Empresas Aliadas	75
Clientes	27	■ Centros Preescolares de Excelencia	76
■ Servicio de Excelencia Ficohsa	27	■ Convenio Microsoft	76
■ Sustentabilidad Banco Ficohsa	28	Programa Voluntariado Corporativo	78
■ Sustentabilidad Ficohsa Seguros	36	■ Nace el Voluntariado Corporativo en Panamá	79
Proveedores	40	Proyectos de Inversión Social	80
Políticas de Seguridad de la Información	43	■ Donaciones	80
Continuidad del Negocio	44	■ Becas Juan Atala Matar	80
<hr/>			
Nuestra Gente	47	■ Proyecto Transformación Hospital San Lorenzo	81
La Estrategia de RRHH	48	■ Teletón	82
Capacitación y Desarrollo	52	■ Apoyo al Deporte, Selección Nacional de Fútbol	82
Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento	53		
Salud y Seguridad de los Colaboradores	55		
<hr/>			
Nuestro Planeta	59	Materialidad	83
Ficohsa y el desafío medioambiental	60	Temas Materiales considerados	84
Reducción del Impacto Ambiental	61	Materialidad y Clientes Externos	84
Energías renovables	65	Materialidad y Nuestros Colaboradores	86
Indices e Iniciativas Internacionales	65	<hr/>	
RSC Ficohsa y el Medio Ambiente	66	Anexos	87
		Iniciativas y Compromisos 2012	89
		Índice de Contenidos GRI (G3)	95
		Verificación Externa	107
		Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI	108
		Información de Contacto	109

Mensaje del Presidente

1.1, 1.2, 2.1

Camilo Atala

Desempeño sostenible y crecimiento sin fronteras..!



El desempeño del Grupo Financiero Ficohsa en el año 2011 ha superado nuestras proyecciones; en un escenario donde la actividad económica nacional continuó desarrollándose positivamente; con nuestra solidez como garantía y con un diálogo permanente, franco y sincero con nuestros públicos de interés; logramos sostener el crecimiento de las empresas del Grupo y cerrar el año con un éxito que se revela en importantes cifras y logros que a la vez han permitido aumentar significativamente nuestra inversión en proyectos de responsabilidad social corporativa.

En el GFF sentimos el orgullo de presentar este tercer Reporte de Sustentabilidad; en evidencia de nuestro deseo y esfuerzo por hacer todo con transparencia y responsabilidad. Este Reporte muestra la contribución del GFF a la sustentabilidad y al cumplimiento de nuestra visión; un gran esfuerzo que confiamos nos permita seguir creciendo y fortaleciéndonos para hasta lograr alcanzar índices globales internacionales de responsabilidad social.

Uno de los más importantes logros de esta gestión es que hemos concretado nuestro proyecto de expansión abriendo nuestra primera oficina de Banco Ficohsa en Panamá, en uno de los escenarios económicos más importantes en América Latina, que cuenta con la presencia de reconocidas corporaciones financieras y comerciales del mundo. Ahora nuestra mirada se dirige hacia Guatemala, la más grande economía de Centroamérica, para el año 2012 nuestra presencia en este país vecino será una realidad. Allí, también llevamos el compromiso de replicar los proyectos que sustentan nuestra reputación corporativa, a fin de garantizar un crecimiento sano y sostenido de la empresa y de la colectividad.

“...hemos concretado nuestro proyecto de expansión abriendo nuestra primera oficina de Banco Ficohsa en Panamá, en uno de los escenarios económicos más importantes en América Latina”

En el 2011, las utilidades de las empresas del Grupo crecieron un 11% con respecto al 2010. Esto nos sitúa como referentes de las entidades financieras en Honduras, en términos de rentabilidad, y por ende de solvencia y eficiencia. Gracias a un modelo de negocio enfocado en la banca comercial, la prudencia en los riesgos y la fortaleza de su balance. Vale reconocer el aporte y solidez de un gobierno corporativo con la visión clara y objetiva de crear valor sostenible.

Este enfoque de negocio nos permite ofrecer los productos y servicios financieros, y de seguros, más atractivos de Honduras. Continuamos emitiendo y distribuyendo nuestros boletines económicos dirigidos a públicos específicos, para aumentar el nivel de conocimiento en temas relacionados y consolidar la calidad de la información que permita tomar decisiones apropiadas y oportunas que redunden en bienestar de la economía particular y global.

En nuestra relación con los colaboradores alineamos el desempeño en torno a valores centrales en la organización como: equidad de género; calidad de vida en el trabajo; clima laboral y reconocimiento; salud y seguridad; capacitación y desarrollo. Sostenemos que somos la suma de Nuestra Gente por ello trabajamos en fortalecer nuestros programas de capacitación y desarrollo, buscamos reconocer el talento y el esfuerzo extraordinario, ofrecemos beneficios y compensación altamente competitivos y medimos nuestro clima y cultura constantemente; considerando éstos y otros factores el instituto "Great Place to Work", nos ubicó por tercer año consecutivo en el ranking de las empresas más atractivas para trabajar en Centro América y El Caribe.

Como fruto del esfuerzo de las empresas del Grupo por crear y transmitir una cultura empresarial Ficohsa, hoy contamos con un equipo de colaboradores que integran un Cuerpo de Brigadistas con importantes logros, y además, más del 80% del recurso humano participa en actividades y proyectos de voluntariado corporativo en favor de la comunidad o el medio ambiente.

Gracias a nuestra visión de desarrollo sostenible y renovable buscamos cada día ser pioneros apoyando iniciativas que contribuyan al mismo, en ese sentido financiamos proyectos de Energías Renovables, y además, lideramos alianzas estratégicas con organismos o empresas como la Universidad Nacional Autónoma de Honduras y Larach y Cía., con quienes ejecutamos importantes programas de reforestación. Complementamos este accionar con campañas internas que involucrando a colaboradores y sus familias nos permiten elevar los niveles de conciencia medioambiental.

En nuestro esfuerzo por mejorar la calidad de vida y promover comunidades más sanas continuamos fortaleciendo aun más nuestro aporte brindado por medio de la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil y su proyecto educativo, sus cifras y logros nos llenan de orgullo y satisfacción. Adicionalmente, como se menciona antes, hemos aumentando nuestra inversión en proyectos de responsabilidad social en muchos de los cuales hemos actuado como líderes, incluyendo a socios, empresas amigas o colaboradores, entre otros. Así, por ejemplo, crece nuestro programa de becas, el apoyo a la transformación del Hospital de San Lorenzo, la Teletón y al deporte nacional.

Todo lo que ya hemos logrado evidencia nuestro crecimiento, de allí partimos para hacer nuevos compromisos y encarar el desafío de continuar generando valor sostenible en nuestro desempeño.

Para el 2012 los retos son mayores, las expectativas se proyectan en línea ascendente; sin duda la tarea es difícil pero confiamos que juntos podemos alcanzar mucho más. En el centro de este esfuerzo siempre prevalecen los intereses de todos, alineados con los principios de la ética y el compromiso de crecimiento responsable y sostenido, como ejes transversales de nuestro accionar.

Camilo Atala

Presidente Grupo Financiero Ficohsa

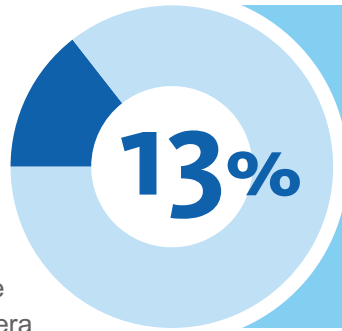
Resumen Económico

2.8, EC1 COMM, EC3, EC6, DMA EC

EC1 COMM

Aporte al PIB

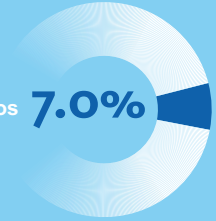
Las operaciones del Grupo Financiero Ficohsa representan un 13% de la actividad de intermediación financiera dentro del PIB de Honduras.



Volumen operaciones Grupo Financiero Ficohsa en relación al Producto Interno Bruto/ PIB

Crédito 7.7%

Depósitos 7.0%



Fuente: Cálculo Propio, considerando informes del Banco Central y Memoria Financiera Ficohsa 2011.



El Grupo Financiero Ficohsa opera en 16 ciudades del país generando empleo y oportunidades de negocio.

Fuente: Área Recursos Humanos

1,675

colaboradores permanentes en 2011

EC6

581.976

Miles de Millones de Lempiras volumen transado por productos o servicios de Proveedores

810

Proveedores

Fuente: Área Servicios Generales

EC3, HR1COMM

11.4



Millones de Lempiras en programas y proyectos de inversión social, campañas en favor de las comunidades donde operamos o del medio ambiente. Representa el 3.84% de la utilidad sobre ventas netas corporativas.

Fuente: Memoria Financiera 2011

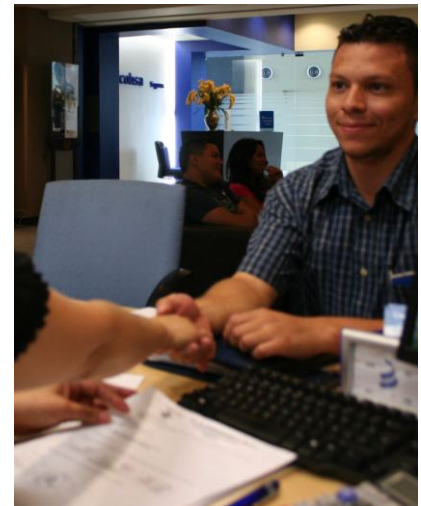
EC1 COMM

322.9



Millones de Lempiras en aporte al estado en concepto de tributos y programas especiales de captación de ingresos.

Fuente: Memoria Financiera 2011



Acerca de este Reporte

3.1, 3.2, 3.3, 3.5., 3.7, 3.17, 3.11, FS13

Este es el tercer Reporte de Sustentabilidad del Grupo Financiero Ficohsa, que ha establecido un ciclo de presentación anual, aquí se presenta información del período comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2011; el Reporte anterior corresponde al periodo 2010.

Este reporte pretende ser un fiel reflejo del modelo de negocio del Grupo Ficohsa. Su objetivo es recoger las principales actuaciones del Grupo y sus distintas empresas en materia de responsabilidad social corporativa y en relación con cada uno de sus grupos de interés. Para lograrlo, se han utilizado los estándares internacionalmente reconocidos de Global Reporting Initiative (GRI). En este sentido, este año se ha ampliado o se ha incluido por primera vez la información necesaria para dar respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por los grupos de interés; un apartado con el análisis de materialidad es parte de esas inclusiones.

La información se ha recogido siguiendo las normas del Grupo Ficohsa para estos fines. 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.

El reporte está disponible en versión electrónica en: www.ficohsa.com donde adicionalmente se encuentra información complementaria de referencia como el Reporte Financiero 2011 y reportes de años anteriores.

Global Reporting Initiative (GRI)

Hemos elaborado este reporte de acuerdo con los lineamientos de la guía G3 del GRI y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, según los requerimientos del nivel A de aplicación. Esto nos invita a continuar agregando valor económico, social y ambiental, y a seguir afianzando nuestra relación con los grupos de interés.

Perfil de la Organización 2.2, 2.5, 2.7, 2.9, 3.6, FS13

El Grupo Financiero Ficohsa (GFF) es una entidad comprendida por cuatro empresas: Banco, Seguros, Casa de Bolsa y Casa de Cambio; que, cada una en su rubro, a partir de la consolidación de marca concretada en el 2010, reciben la misma denominación: Ficohsa.

Enfocando su orientación comercial en el cliente; potenciando y elevando sus niveles de eficiencia; ampliando su cobertura y diversificación geográfica; con una gestión centrada en la prudencia en riesgos, disciplina de capital y fortaleza financiera; el Grupo ha consolidado su crecimiento sano y sostenible.

Este desempeño ha posicionado a Ficohsa, de manera constante, como uno de los grupos financieros más importantes del país, los indicadores económicos de cada una de las empresas (ver detalles en el Reporte Financiero) avalan su posición de liderazgo. Consecuentemente Ficohsa ha logrado ubicarse entre las marcas más reconocidas de la región centro-americana.

Con presencia en las ciudades más importantes de Honduras, una Oficina de Representación en los Estados Unidos de América, más una empresa subsidiaria en 14 ciudades de 6 estados en ese mismo país; a partir del 2011, con la garantía de su solidez y sustentabilidad el Grupo Financiero Ficohsa ha iniciado operaciones de Banco Ficohsa en Panamá, uno de los centros financieros más importantes del continente y pieza fundamental para fortalecer el clima de negocios y comercio en la región. Con esta inauguración Ficohsa consolida su expansión y diversificación geográfica en operaciones internacionales.

Diversificación Geográfica



Cobertura Geográfica 2.4, 3.6, DMA EC

Grupo Financiero Ficohsa, Puntos de Servicio por ciudad y país 2.5, 2.7, 2.9

PUNTOS DE SERVICIO POR CIUDAD	Banco					Seguros	Casa de Cambio	Casa de Bolsa	Ficohsa
	Oficina Principal	Agencias	Ventanillas	Auto-bancos	Total				
Tegucigalpa	1	20	23	3	47	1	1	1	
San Pedro Sula	1	13	12	4	30	1	1		
La Ceiba		3	3		6	1			
Choloma		3	3		6				
Choluteca		2	2		4				
Comayagua		2	1		3				
Juticalpa		2	1		3				
Villanueva		2	1		3				
Danlí		1	2		3				
El Progreso		2			2				
Siguatepeque		2			2				
Roatán		2			2				
La Lima		1	1		2				
Tela		1	1		2				
Puerto Cortés		1			1				
Santa Rosa de Copán		1			1				
Santa Bárbara			1		1				
TOTAL HONDURAS	2	58	51	7	118	3	2	1	
Panamá City	1				1				
TOTAL PANAMÁ	1				1				

Datos a diciembre de 2011

**Cabe mencionar que de los 7 autobancos en Honduras, 6 de ellos son también agencia, el único que es solo autobanco es Autobanco Paz Barahona en SPS.

ATM's 2.7, 2.9

PUNTOS DE SERVICIO POR CIUDAD	ATM's			362 ATM's	Ficohsa
	FICORED	BANRed 24	TOTAL		
Tegucigalpa	32	76	108		
San Pedro Sula	40	47	87		
Choloma	41	4	45		
Villanueva	34	2	36		
La Ceiba	4	8	12		
El Progreso	8	3	11		
Danlí	7	1	8		
Comayagua	5	3	8		
Naco Cortés	7		7		
Roatán	1	5	6		
Puerto Cortés	3	2	5		
Choluteca	3	2	5		
La Lima	3		3		
Santa Bárbara	2	1	3		
Siguatepeque	1	2	3		
Juticalpa	1	2	3		
Santa Rosa de Copán	1		1		
Tela	1		1		
Zamorano		1	1		
TOTAL	203	159	362		

Datos a diciembre de 2011

Visión ^{4.8}

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.

Valores ^{4.8}

El compromiso del Grupo Financiero Ficohsa con el desarrollo de Honduras de manera transparente y sostenida implica el fiel cumplimiento de sus valores institucionales los cuales forman parte del código de ética y conducta.

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.

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.

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.

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.



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.

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.

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.

Estrategia de RSC 4.10, DMA LA, LA6

Visión de RSC, estableciendo metas y evaluando desempeño.

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.

Estas cuatro áreas 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. En todos los procesos la comunicación, el entrenamiento y la sensibilización son factores de importancia transversal dentro de toda la estructura.

RSC

“Una herramienta de negocios que integra armónicamente a la estrategia empresarial, el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. Lo anterior agrega valor y competitividad a la empresa.”

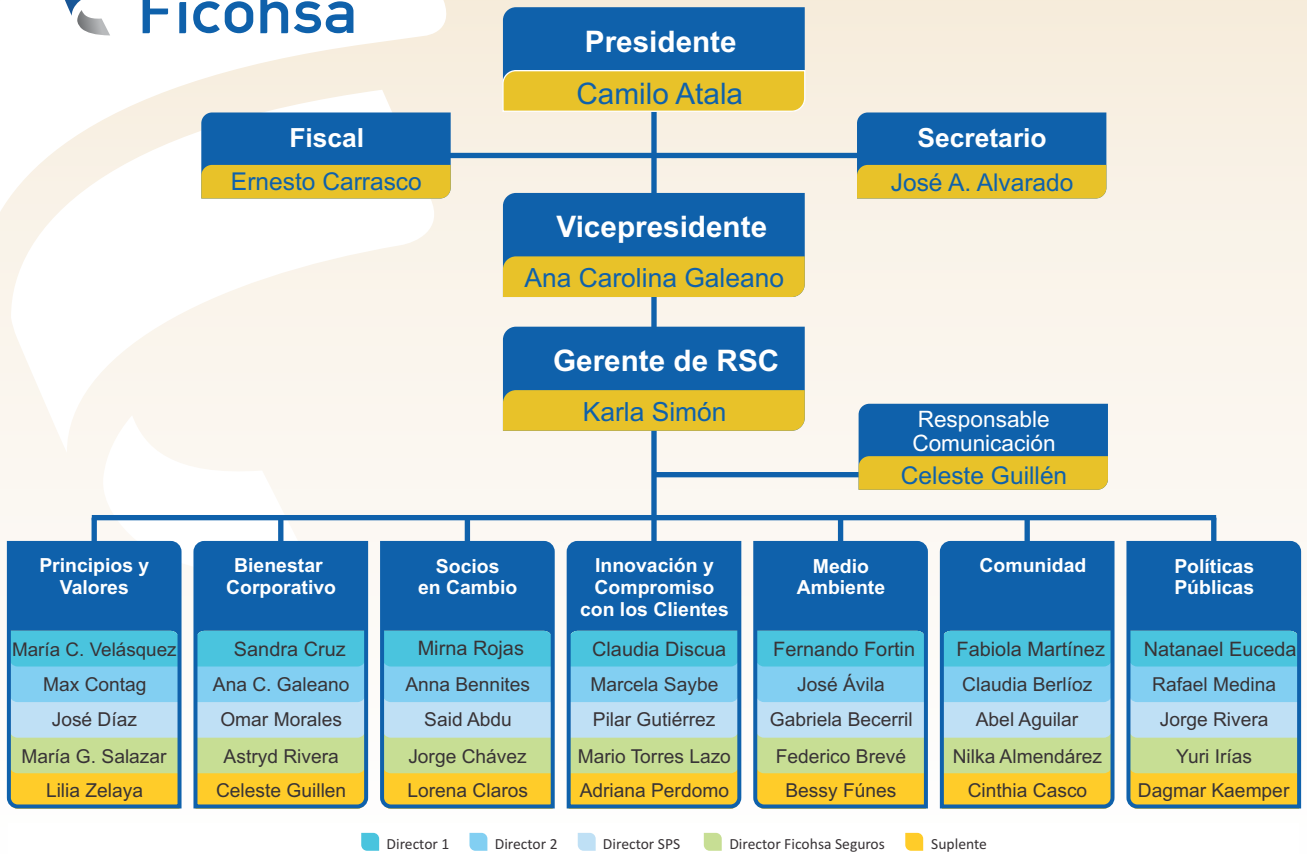
FUNDAHRSE

Dentro de las 4 áreas de responsabilidad se integran los 7 ejes del modelo de evaluación de FUNDAHRSE (Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial) mismos que conforman la guía de Indicadores Regionales, INDICARSE (Indicadores Centroamericanos de Responsabilidad Social Empresarial)

Áreas de Responsabilidad del Grupo Financiero Ficohsa 4.10



Estructura del Comité de RSC 4.10



Reconocimientos Recientes 2.10

Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina.

El Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. (CEMEFI), y Forum Empresa organismos promotores de la RSE en la región, han distinguido al Grupo Financiero Ficohsa con el Reconocimiento de Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina 2011.

Este distintivo se otorga a empresas que integran a su estrategia empresarial el respeto a las personas, a los valores éticos, la comunidad y medio ambiente.



Compromiso con la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial

En la quinta edición de los Premios Aurum otorgados por la Universidad Tecnológica Centroamericana - UNITEC y su cátedra de Investigación de Mercados e Imagen Corporativa; el Grupo Financiero Ficohsa recibió como en todas las ediciones anteriores una presea en reconocimiento a su Compromiso con la Calidad y Responsabilidad Social Empresarial según la percepción de los consumidores, y ubica al Grupo entre las marcas más apreciadas y admiradas en el país.



Reconocimiento Great Place to Work 2011

El Grupo Financiero Ficohsa, fue incluido en el ranking entre las 30 mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe por la consultora internacional Great Place to Work Institute. El ranking ubica a las empresas donde el conjunto de condiciones que conforman el ambiente laboral promueven el respeto, imparcialidad y credibilidad entre sus colaboradores y donde el capital humano es destacado por la compañía como parte fundamental de la empresa.



Sello Empresa Socialmente Responsable

Desde el año 2007, el Grupo Financiero Ficohsa recibe cada año y como reconocimiento a su modelo de negocio enfocado en el cliente y basado en los pilares fundamentales de la RSE, el Sello Empresa Socialmente Responsable que confiere la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial, FUNDAHRSE. En el 2011 se realizó la quinta entrega de este sello.



Relación con los Grupos de Interés

3.5, 4.13, 4.14, 4.15

En atención a su política de Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo Financiero Ficohsa se relaciona con sus Grupos de Interés a través de distintos medios, facilitando información con transparencia y con el objetivo de estimular el interés y la participación de todos en los asuntos de las empresas del Grupo.

En este sentido la Secretaría Corporativa es la oficina designada como canal de comunicación de accionistas y colaboradores con el Gobierno Corporativo, y brinda además información pertinente a investigadores, analistas, comunicadores y otros interesados, tanto locales como internacionales.

En el 2011, se consolidaron los canales de consulta establecidos para conocer opiniones y expectativas de otros grupos como: proveedores, clientes y colaboradores.

Como resultado de las consultas realizadas a distintos grupos, este reporte por primera vez incluye o amplía información que da respuesta a los aspectos que 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.

Vale mencionar que la relevancia de la opinión de todos los sectores, alineada con la estrategia del Grupo, permite el análisis de la materialidad de la organización y establecer así los temas concernientes a su desarrollo sostenible, este reporte tiene el propósito de transmitir - con la mayor fidelidad posible- los principios y actuaciones del Grupo en ese tema y en sus relaciones con 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.



Testimonio Alianza Medios de Comunicación



Alejandra Herrera
Gerente de Mercadeo
Diario La Prensa

La relación entre Banco Ficohsa y Diario La Prensa en temas educativos tiene más de 10 años.

Sin duda alguna los proyectos de la "colección de valores" desde el 2004, "el libro de la convivencia", "los valores de navidad" y la nueva "colección de valores del siglo XXI" han dejado una huella imborrable en la comunidad hondureña. Su aceptación entre las familias, educadores y alumnos ha fortalecido este trinomio donde se construye un verdadero impacto positivo y sostenible en la sociedad.

Grupos de Interés o Stakeholders 3.5, 4.13

Grupos de Interés o Stakeholders 4.13

▶ **Accionistas**
Socios
Inversionistas

▶ **Clientes**
Clientes Potenciales
Colaboradores
Proveedores

▶ **Gobierno**
Entes Reguladores
Opinión Pública

- Cámaras, ONG's.

Medios de Comunicación

Organismos Internacionales

- Banco Interamericano de Desarrollo -BID,
- Consejo Empresarial de América Latina - CEAL,
- Banco Centroamericano de Integración Económica-BCIE,
- Federación Latinoamericana de Bancos - Felaban

Organizaciones de Terceras Partes

- Certificadores: Fitch Ratings
Great Places to Work -GPTW
- Verificadores: Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial -Fundahrse,
Global Reporting Initiatives - GRI
- Auditores: Deloitte & Touche S. de R.L.

Competidores

Futuras Generaciones

Desarrollando Sustentabilidad a través de una herramienta de Desempeño **Balanced Scorecard -BSC** 3.9, 4.9

En el Grupo Financiero Ficohsa, con el fin de brindar una gestión de desarrollo sostenible y siguiendo el camino de las mejores prácticas internacionales enfocamos nuestra visión de Modelo de Gestión y negocio a través de indicadores que permiten evaluar si se está logrando las ventajas competitivas que han sido planteadas en los objetivos que apoyan la estrategia establecida.

Siguiendo la línea del concepto de desarrollo sostenible donde se plantea *“la posibilidad de mejorar la tecnología y la organización social, de forma que el medio ambiente pueda recuperarse al mismo ritmo que es afectado por la actividad humana,”* se realiza una continua evaluación de los impactos, buscando la sustentabilidad de los recursos que integran nuestra cadena de valor.

Grupo Financiero Ficohsa decidió aplicar y adoptar para una eficiente administración de su estrategia y como una herramienta de gestión de medición por objetivos, el **BSC - Balanced Scorecard**, proyecto que comenzó en agosto del periodo 2008 y se implementa desde inicios de 2009, enmarcados siempre en nuestra cadena de valor y desprendiendo de ella uno de los principales factores que nos representa como grupo: Nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

Como parte de la propuesta de valor a nivel del BSC y nuestro compromiso con la gestión de desarrollo sostenible, el presente reporte contiene y enmarca en cada una de sus secciones una clara referencia de los logros, avances y compromisos alcanzados basados en la herramienta BSC y dirigidos hacia la medición de los impactos y la mejor forma de gestionar nuestra contribución al desarrollo sostenible.

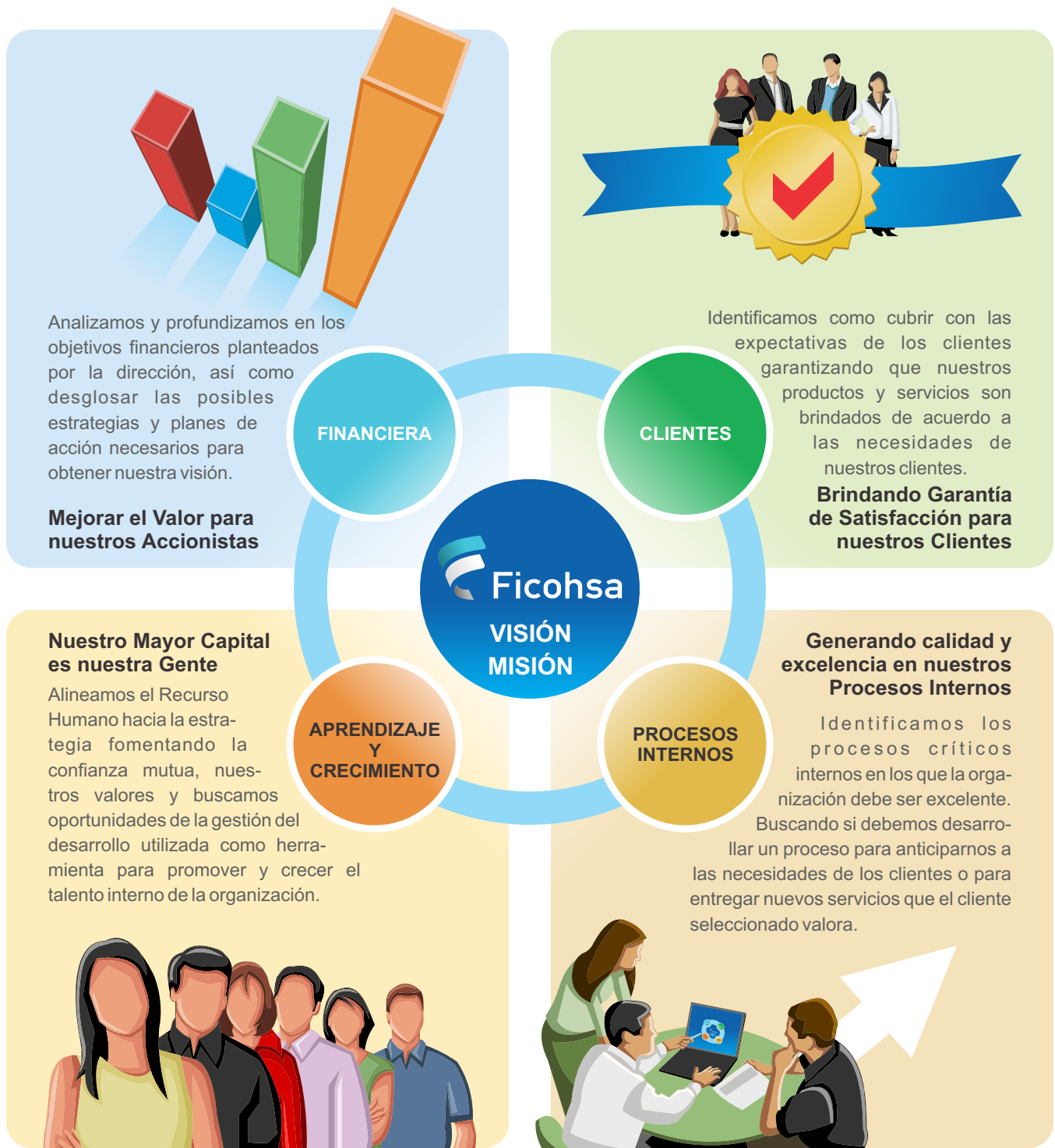
BSC

es una herramienta revolucionaria para movilizar a la gente hacia el pleno cumplimiento de la misión a través de canalizar las energías, habilidades y conocimientos específicos de la gente en la organización hacia el logro de metas estratégicas de largo plazo. Permite tanto guiar el desempeño actual como apuntar al desempeño futuro.

Usa medidas en cuatro categorías -desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocios y, aprendizaje y crecimiento- para alinear iniciativas individuales, organizacionales y trans-departamentales e identifica procesos enteramente nuevos para cumplir con objetivos del cliente y accionistas.



Balanced Scorecard -BSC 4.9





Ficohsa

Nuestra Empresa

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011

2011

Información General 2.5, 2.6

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



Gobierno Corporativo 2.3, 2.4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7

Como reacción a la crisis económica de algunos países considerados muy competitivos y avanzados, tanto en lo económico como en lo tecnológico, surge una fuerte corriente que plantea mejorar el Gobierno Corporativo de las empresas como medio para que tales crisis, que inevitablemente suelen ocurrir, resulten lo menos dañinas posibles; pero sobre todo para que las empresas tengan mejor desempeño, sean más sólidas y estables y estén mejor preparadas para competir.

En GRUPO FINANCIERO FICOHSA (en adelante también el Grupo) los accionistas son conscientes de la importancia que representa para el desarrollo de cualquier empresa la adopción, implementación, cumplimiento y monitoreo de estándares de Gobierno Corporativo. Por tal razón, a partir del año 2008, el Grupo desarrolló un proceso de evaluación y generación de una nueva estructura de Gobierno Corporativo que contempla más que los requisitos legales exigidos y que está sustentada en normas vigentes. Lo anterior buscando una mayor transparencia y una mejor concentración en la generación de valor que permita al Grupo continuar creciendo en forma sostenida.

El Modelo de Gobierno Corporativo actual está basado en una visión de grupo en el que hay una sociedad matriz (GFF) y unas empresas subsidiarias (o Empresas Miembro) operativas en la región.

Debido a la regionalización del Grupo en el mercado de Panamá, un nuevo reto ha sido planteado ya que la estructura de Gobierno Corporativo debe nuevamente ajustarse a la forma de operación en la región manteniendo los pilares de la misma que son:



La estructura de Gobierno Corporativo se concreta en los siguientes Órganos: 4.3

Asamblea General de Accionistas

(14 miembros)

Junta Directiva 4.2

(9 miembros)

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)

Canal de comunicación de accionistas y colaboradores con el Gobierno Corporativo 4.4

A fin de que los accionistas y empleados puedan canalizar de forma ordenada sus inquietudes u observaciones sobre materias que sean de su interés, la Secretaría Corporativa actúa como principal canal de comunicación entre los accionistas y las Empresas Miembro.

D. Max Contag

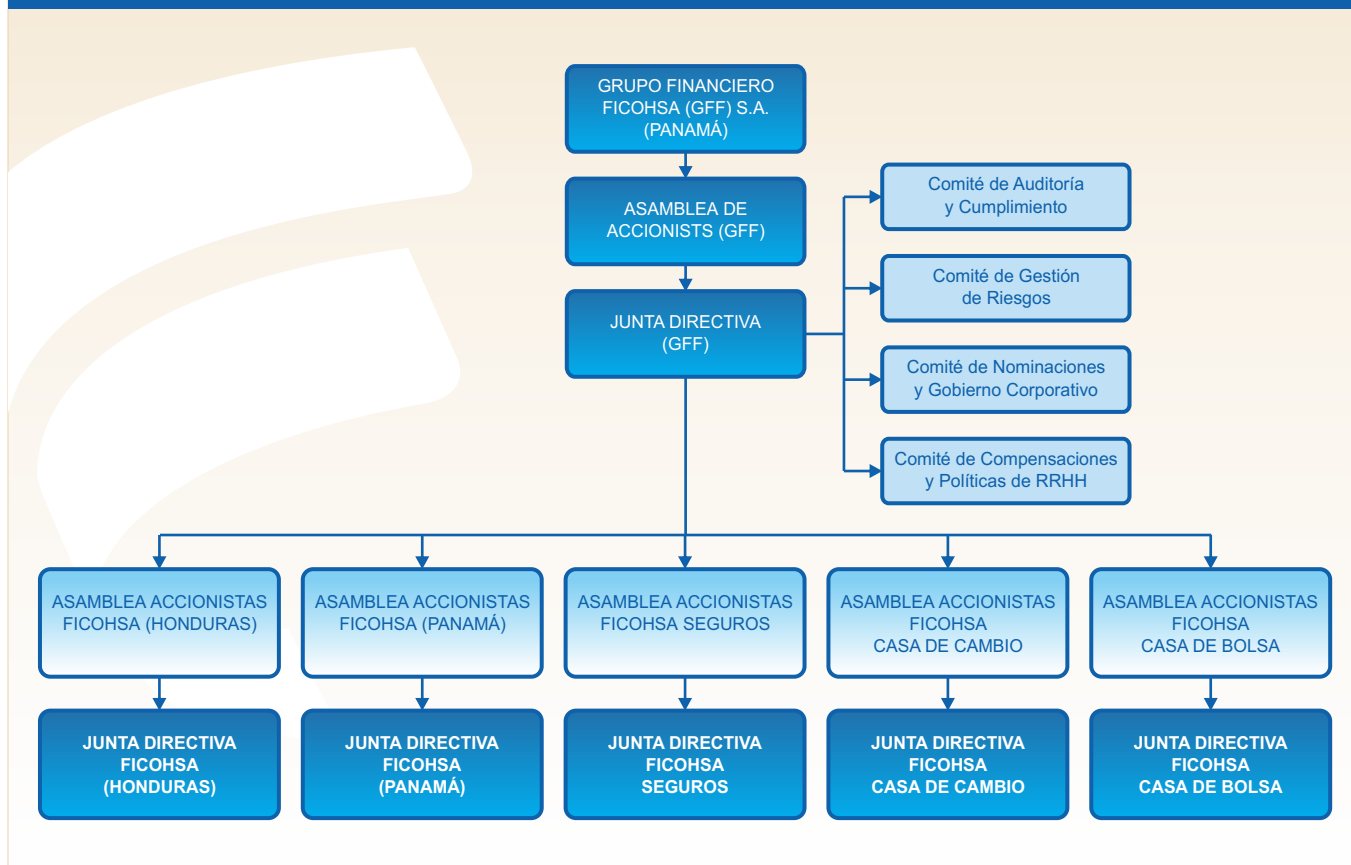
Secretaría Corporativa, edificio Plaza Victoria. Col. Las Colinas. Blvd. Francia. Tegucigalpa, Honduras.

T: + (504) 2239-6410

F: + (504) 2239-6420

Mail: mcontag@grupoficohsa.hn

Estructura de Gobierno Corporativo Grupo Financiero Ficohsa 2.3, 4.1



Funciones, Derechos y Retribuciones de los Órganos de Gobierno Corporativo 4.2

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo y soberano de la Sociedad, a través del cual se manifiesta la voluntad social y se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones de la Sociedad en las materias propias de la competencia de aquélla.

La Junta Directiva es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad. Su principal función es la de supervisar la dirección ordinaria y permanente de la Sociedad.

Los Comités Corporativos de Gobierno, asumen la facultad de proponer a la Junta Directiva la suspensión de aquellos acuerdos adoptados por la misma cuando entiendan que vulneran las disposiciones estatutarias o afecten a la situación patrimonial, a los resultados o a sus clientes, realizando consecuentemente, en dicho contexto, una función continuada de supervisión de los acuerdos adoptados en el seno de la Junta Directiva.

El Presidente de la Junta Directiva de GFF desempeña ^{4.2} funciones ejecutivas como Presidente Ejecutivo de Banco Ficohsa, S.A. (Honduras).

A la fecha de este informe, la Junta Directiva de GFF ^{4.3} cuenta con nueve (9) directores, cuatro (4) de los cuales, son Directores Externos.

La retribución de la Junta Directiva de GFF cuenta con ^{4.5} 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. ^{4.5} 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.

Las remuneraciones de los órganos de gobierno no ejecutivos de GFF no están vinculadas a aspectos o criterios de RSC.

- 4.7 La Junta Directiva del Grupo conduce el proceso de coordinación entre los accionistas y las Empresas Miembro, a fin de identificar los perfiles necesarios y adecuados en cada momento para cada categoría de Director y así facilitar el proceso de verificación, con el informe favorable del Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo, de la idoneidad de los candidatos y de los requisitos necesarios para ser Director recogidos en la Ley y en el Reglamento Interno de la Junta Directiva del Grupo y sus empresas miembro.

En el mismo sentido, debe destacarse la presencia de profesionales de prestigio en la Junta Directiva de Grupo y sus respectivos Comités de Gobierno Corporativo, mismos que cuentan con Directores Externos como miembro de los mismos.

Finalmente, actúa como secretario de los distintos órganos de gobierno un profesional capacitado, que además tiene la consideración de no consejero, lo que garantiza la profesionalidad e independencia en el desarrollo de sus funciones.

- 4.6 Además de su declaración de Valores, Misión y Visión, el Grupo cuenta con un mejorado Código de Ética y Conducta que establece las premisas básicas para el comportamiento requerido de cada persona dentro del Grupo Financiero Ficohsa (GFF): los colaboradores, gerentes, directores y supervisores. Además, hay un conjunto de reglamentos y políticas que se explican con más detalle sobre la conducta en relación con temas específicos.

Así, por ejemplo, el GFF cuenta con la “Política de Buenas Prácticas para la Prevención de Conflictos de Intereses”, con aplicación para todos los colaboradores, indistintamente del nivel, y en todas las empresas.

- 4.9 La Asamblea General de Accionistas con la colaboración de la alta dirección de cada una de las empresas miembro del Grupo y bajo la supervisión de la Junta Directiva, desempeña la función de dirección ordinaria y permanente del Grupo Financiero Ficohsa, asumiendo la ejecución de todos los acuerdos de la Junta Directiva.

Se han establecido cuatro (4) reuniones informativas al año para los Accionistas en los que se les actualiza de la evolución del Grupo brindándoles informes financieros claros y precisos.

La responsabilidad de RSC corresponde dentro de la Alta Dirección de Grupo Financiero Ficohsa a la Vicepresidencia de Recursos Humanos, Sra. Ana Carolina Galeano Burgos.

Gestión de Riesgos

La Gestión de Riesgos es fundamental para el Gobierno Corporativo del Grupo Financiero Ficohsa, ya que fomenta una cultura de riesgos disciplinada y crea transparencia, proporcionando una base sólida para definir un perfil de riesgo adecuado. La gestión de riesgos es indispensable para garantizar un enfoque prudente e inteligente que busca un balance entre el riesgo y la rentabilidad, optimizando 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.



Indicadores Económicos DMA EC, FS6, FS7

Muchos de los indicadores económicos presentados en este reporte, hacen referencia a la Memoria Financiera del período 2011.

Banco Ficohsa

Enfoque de Gestión

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

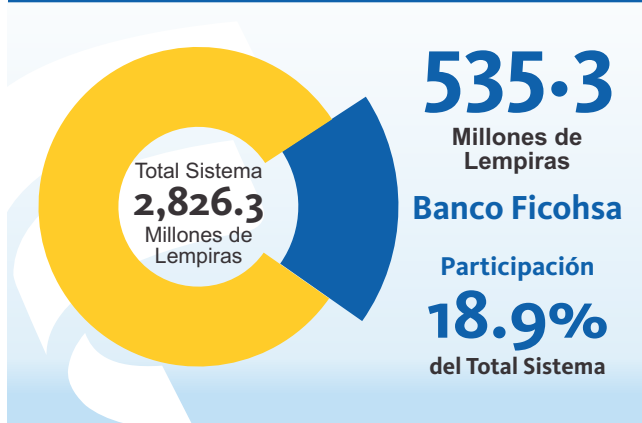
Su sólida gestión comercial y financiera se reflejó en su positivo desempeño, logrando mantenerse como uno de los principales bancos de Honduras, cumpliendo con su fuerte compromiso de generación de valor para sus accionistas.

Indicadores del Desempeño Económico

Banco Ficohsa alcanzó al 31 de diciembre de 2011, una utilidad neta de L 535 millones, un crecimiento del 14.0% respecto al año anterior. La cifra alcanzada sitúa a Banco Ficohsa como número uno dentro del ranking de utilidades netas del sistema bancario hondureño.

Indicadores del Desempeño Económico			
	2009	2010	2011
Activos Netos	2	3	3
Préstamos	2	2	2
Depósitos Totales	4	4	3
Patrimonio	2	2	1
Utilidades	2	1	1

Utilidad Neta

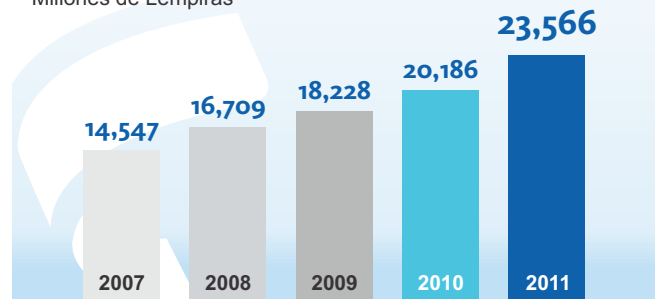


Indicadores Económicos

La cartera de préstamos del Banco experimentó un aumento de 16.7% durante 2011, alcanzando L 23,566 millones, superior al crecimiento reportado en el sistema (11.6%). Esta mejora se debe principalmente al incremento en la cartera del sector Comercio, el cual reportó un crecimiento porcentual del 14%, de igual manera los sectores de Consumo y Vivienda experimentaron un comportamiento similar.

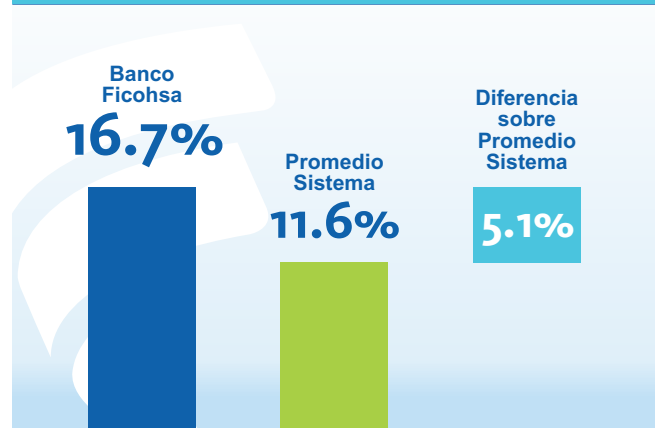
Cartera de Préstamos

Millones de Lempiras



Fuente: información interna propia.

Crecimiento Cartera de Préstamos



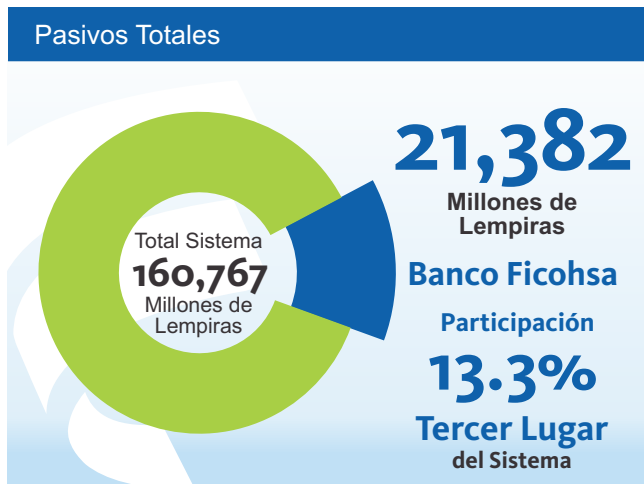
Fuente: CNBS

Calidad de Cartera

Los indicadores de calidad de cartera a finales del 2011 indican que la cartera en mora representa el 1.99% 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 2011 en niveles superiores a 100%.

Pasivos y Depósitos

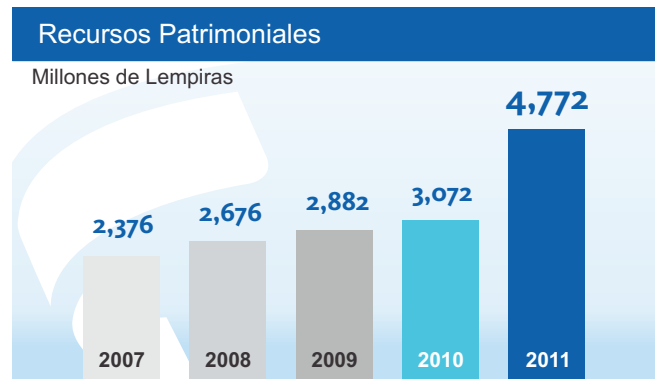
El banco ocupa el tercer lugar del sistema, en materia de pasivos, con una participación del 13.3%. Cabe destacar que a diciembre 2011 el Banco alcanzó un volumen de pasivos totales por L 21,382 millones, lo que representa un crecimiento del 24.2% respecto a 2010. Dentro de este crecimiento destaca el aumento de las cuentas de ahorro y cheques (con una tasa de crecimiento del 16.0%), una conducta similar mostraron los certificados de depósito los que reportan un crecimiento del 41.0% equivalente a un monto de L 2,289 millones, no obstante la caída generalizada en las tasas pasivas derivó en una estructura de fondos menos costosa.



Fuente: Memoria Financiera 2011

Recursos Patrimoniales

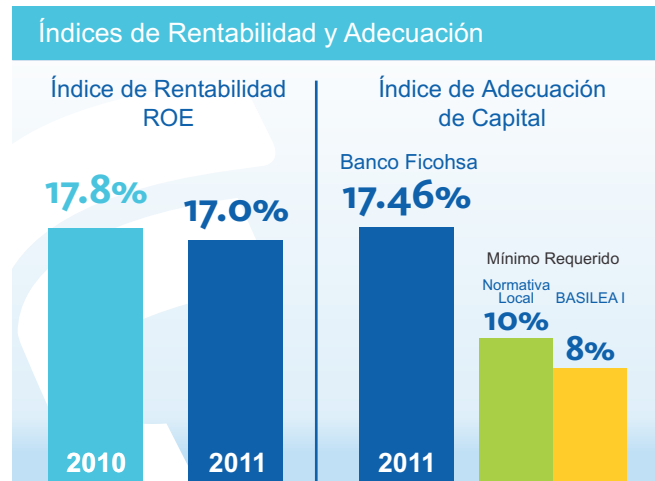
El patrimonio del Banco alcanzó a L 4,772 millones, experimentando un aumento considerable del 55.3%, dicha variación obedece al incremento de capital fresco, resultado del acuerdo de aporte de capital firmado entre la Corporación Financiera Internacional, IFC (brazo financiero del Banco Mundial) y Ficohsa, por un monto de 70 millones de dólares. A lo anterior se suman 8.5 millones de dólares de los bancos FMO y DEG de Holanda y Alemania, respectivamente.



Fuente: Memoria Financiera 2011

Al cierre de 2011, la utilidad neta (después de impuestos) fue de L 535.3 millones. Esto representa un incremento de 14.0% respecto a 2010. Estos resultados positivos permitieron mantener en el 2010 un índice de rentabilidad sobre patrimonio promedio (ROE) de 17.0%.

Una de las fortalezas de Banco Ficohsa es su solidez. El indicador de suficiencia patrimonial (capital ponderado por activos de riesgo) fue de 17.46% superior al mínimo requerido por la normativa local que es del 10% y superior al de Basilea I que es del 8%.



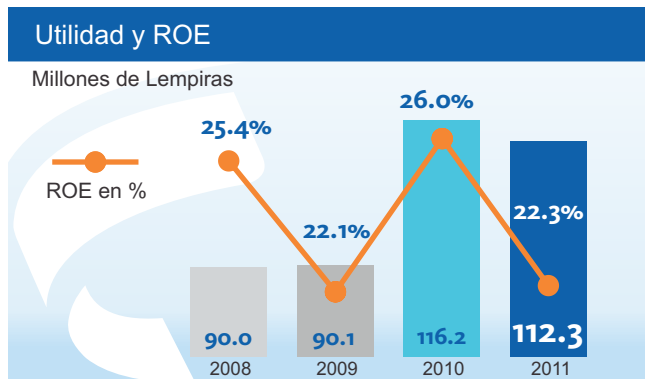
Fuente: Memoria Financiera 2011

Indicadores Económicos DMA EC

Ficohsa Seguros

Análisis de Resultados

El resultado de Ficohsa Seguros a Diciembre 2011, fue de 112 Millones de Lempiras. Dicho resultado refleja una disminución del 3.3% con respecto al ejercicio anterior debido a un aumento en la siniestralidad retenida neta de la compañía.

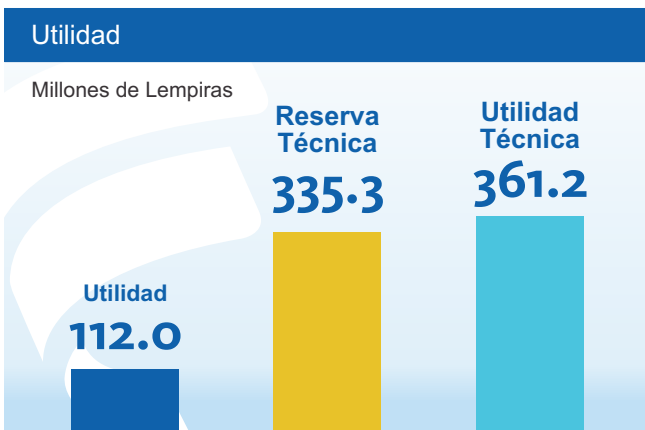


Fuente: Memoria Financiera 2011

Utilidad Técnica

La Utilidad Técnica cerró con un saldo de L.361.2 millones, creció en un 14% con respecto al 2010, producto del incremento en la Retención de Primas y del menor gasto por ajustes de las Reservas Técnicas mismos que generaron una mayor Prima Devengada que logró contrarrestar el incremento que tuvo la Siniestralidad Retenida Neta.

Al relacionar la Utilidad Técnica con las primas netas, el margen resulta en un 22.0%. Los ramos de daños aportan el 62% al resultado técnico global, los de personas el 36% y las fianzas aportan un 2%.

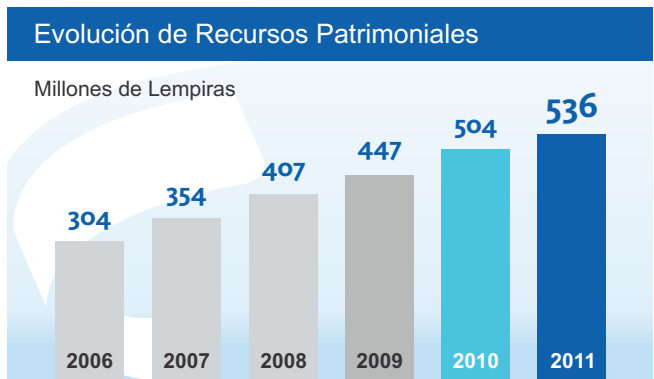


Fuente: Memoria Financiera 2011

El saldo de las reservas técnicas y matemáticas aumentó durante el 2011 en L.16.0 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.

Patrimonio

El Patrimonio total de la aseguradora alcanzó la cifra de L.535.8 millones al cierre del año 2011, lo que representa un 6% de aumento con respecto al año 2010.



Fuente: Memoria Financiera 2011



Fuente: Memoria Financiera 2011

Margen de Solvencia

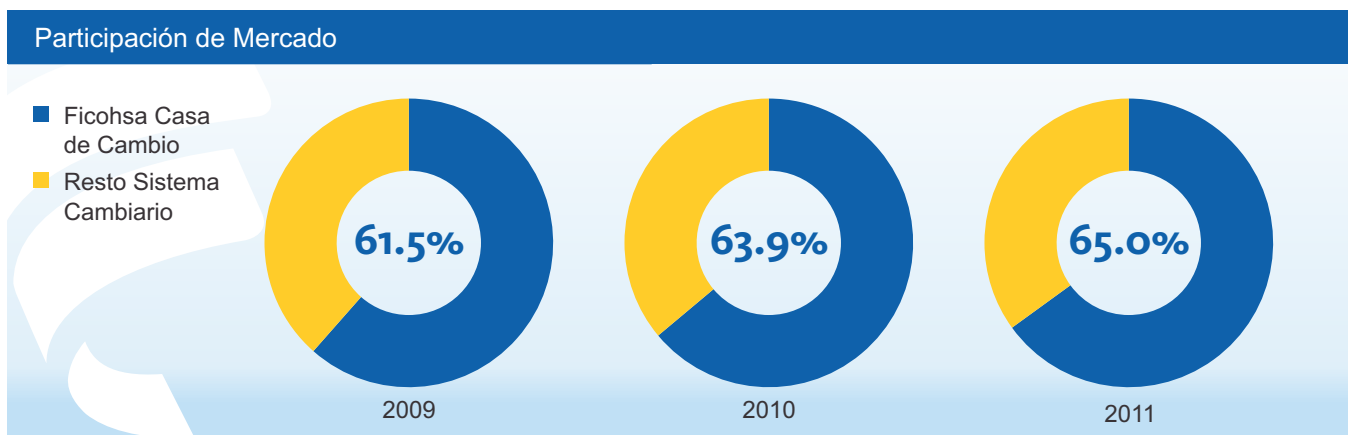
El indicador margen de solvencia cerró en 2.7 veces el requerimiento (3.0 veces en el 2010). El margen de solvencia son las reservas que las compañías de seguros tienen para hacer frente a siniestros. La CNBS obliga a que las compañías cuenten con los recursos suficientes, mismos que no pueden estar comprometidos, para poder disponer inmediatamente de esa reserva si le hiciera falta.

Indicadores Económicos DMA EC

Ficohsa Casa de Cambio

Mantuvo un crecimiento sostenido durante 2011, su giro principal es la compra y venta de divisas en el segmento natural y jurídico. En cuanto a la venta de divisas, Ficohsa Casa de Cambio mantiene el 67% del mercado nacional, lo que la convierte en la Casa de Cambio más importante de Honduras.

Este servicio se realiza a través del Banco Central de Honduras para cantidades mayores a US\$ 10,000.00, y directa para cantidades menores. Al igual que la compra de divisas, el mercado se constituye primordialmente en empresas y comercios importadores. En este rubro se ha mantenido con una posición de liderazgo por la atención personalizada y la adaptabilidad a las exigencias de un mercado en constante cambio.



Fuente: Memoria Financiera 2011

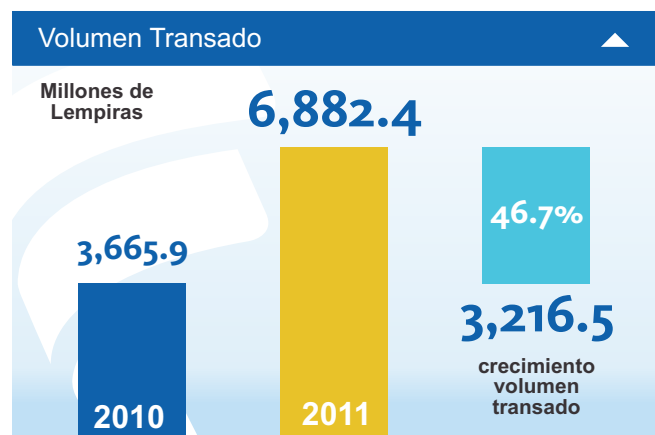
Ficohsa Casa de Bolsa

En estos dos últimos años, Ficohsa Casa de Bolsa ha prestado sus servicios a clientes naturales y jurídicos, con un volumen transado de L.3,665.9 millones en 2010 y L.6,882.4 millones en 2011, 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.

Además, 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.

Indicadores del Desempeño Económico			
	2009	2010	2011
Rentabilidad sobre Patrimonio	6%	13%	36%
Liquidez	20%	12%	43%
Solvencia Patrimonial	4%	5%	3.4%
Apalancamiento	2%	4%	20%



Fuente: Memoria Financiera 2011

Indicadores Económicos DMA EC

Banco Ficohsa Panamá

Servicios

Grupo Financiero Ficohsa expande su cobertura mediante la apertura de Ficohsa Panamá, institución que inicia operaciones el 4 de mayo de 2011, ofreciendo servicios de intermediación financiera y de operaciones de banca a clientes internacionales de Banca Corporativa y Patrimonial. Entre los principales Productos y Servicios ofrecidos se destacan: las líneas de crédito; préstamos a término, que incluyen los préstamos de consumo para personas naturales y jurídicas; operaciones de comercio exterior; cuentas de cheques, ahorros y depósitos a plazo. Dentro de los servicios están los pagos de planilla, proveedores y giros contra el exterior. Todo esto mediante el apoyo de una plataforma electrónica llamada Interbanca donde el cliente tiene acceso a la información de sus cuentas y transacciones.



Análisis de Resultados

Con menos de un año de operaciones, Ficohsa Panamá muestra un crecimiento notable. Al 31 de Diciembre de 2011, el Total de Activos asciende a US\$ 121 millones, con una Cartera de Créditos conformada por 596 créditos con un monto global de US\$ 45 millones. El Total de Depósitos de Clientes alcanzó US\$ 111 millones distribuidos en 160 depósitos a plazo, 173 cuentas de ahorro y 79 cuentas de cheques.

Ficohsa Panamá se caracteriza por mantener una cartera extremadamente sana (índice de morosidad del 0.4%), destacando aún más los resultados exhibidos hasta el momento. Todo lo anterior soportado por un Patrimonio Neto de US\$ 8 millones. El índice de Adecuación y Liquidez a la fecha antes mencionada fue de 17.3% y 172% respectivamente.

Indicadores de Sustentabilidad

Cifras en Miles de US\$

	Diciembre 2011
Saldo de la Cartera	44,955
Saldo de Depósitos	111,230
Recursos Patrimoniales	8,054
Índice de Mora General	0.4%
Cobertura de Mora	100.0%
Adecuación de Capital	17.0%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa, 2011

Cientes DMA PR

Servicio de Excelencia Ficohsa -SEF PR5

El área Servicio de Excelencia Ficohsa fue creada a inicios del año 2011, con el objetivo de garantizar que la marca Ficohsa sea un distintivo de calidad en servicio y de procurar crear experiencias gratificantes entre los clientes. El departamento fue creado a nivel de grupo, a fin de garantizar uniformidad e integración entre los servicios prestados por las empresas Ficohsa.

La etapa inicial consistió en el levantamiento de información y las primeras mediciones internas para conocer los índices de satisfacción de clientes internos y externos. Se realizaron encuestas, estudios de medición de tiempos y reuniones grupales con miembros de las diversas áreas del banco y de las empresas del grupo. Se abrieron canales de comunicación interna y externa para que los clientes puedan hacer llegar sus comentarios y sugerencias, permitiendo la administración de los mismos y un conocimiento más puntual de lo que lo que los clientes requieren.

Detalles de esta medición y su análisis se encuentran en el apartado de Materialidad de este mismo reporte.

Manejo de Comentarios, Quejas y Sugerencias

El proceso para el manejo de comentarios, quejas y sugerencias de los clientes incluye la administración y seguimiento de:

1. Libros de quejas colocados en todas las oficinas de Banco Ficohsa y Ficohsa Seguros a nivel nacional.
2. Link de comentarios y sugerencias establecido en la Página Web de Ficohsa www.ficohsa.hn
3. Redes sociales.

“Construyendo una Cultura de Excelencia Ficohsa”

Como paso dos, nos enfocamos en la implementación de los talleres de capacitación “Construyendo una Cultura de Excelencia Ficohsa” dirigidos a todos los colaboradores del Grupo.

Finalmente y como punto de partida se diseñó la estrategia en materia de servicio la cual involucra recurso humano, tecnología, procesos y productos y servicios.

Estamos convencidos de que la búsqueda de la mejora continua en el servicio es nuestra mejor inversión, que el servicio es nuestra razón de ser y de que nuestros clientes deben recibir un trato justo, respuestas oportunas y valor en cada experiencia con Ficohsa.



Solicitudes y Quejas Recibidas

Canales	Solicitudes	Quejas
Libros de quejas	4	1,575
Facebook	336	346
Website	86	168

www.ficohsa.com

Datos correspondientes a Banco y Casa de Cambio

Cientes

Sustentabilidad Banco Ficohsa FS15, 3.8, 3.10

Los criterios de ética y sustentabilidad en Banco Ficohsa delinear el comportamiento y actuación de todos los profesionales colaboradores en su relación con la sociedad y el medio ambiente. Ello supone como premisa el diseño, desarrollo y puesta en escena de productos y servicios con altos estándares de calidad y eficiencia. En ese sentido se realiza un trabajo puntual en los siguientes temas:

- Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios
- Cambios de Estructura Interna en Banco Ficohsa
- Transparencia, Sociedad y Responsabilidad del Producto
- Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenibles

Los alcances, logros y compromisos en cada tema se describen a continuación:

Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios 2.2, FS15, PR6, DMA PR

Ficohsa cuenta con una política interna de Mercadeo y Comunicación, basando su información de una forma clara y verdadera en relación al producto, servicio o concepto que se transmitir, sin ser engañosa o que cree falsas expectativas. Además establece 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 estrecha relación con clientes y público en general, Ficohsa ha establecido diferentes canales de comunicación de interacción directa como: web, call center, servicio al cliente, y redes sociales, entre otros.

Cuenta además con una área interna que mantiene contacto directo con los medios de comunicación, bajo una relación de confianza, transparencia e interacción constante.

Se desarrollaron importantes actividades de capacitación a puntos de atención a nivel nacional, con el fin de agilizar y corregir procesos de pago, gestiones y campañas de remesas familiares del periodo; estas actividades se orientaron a las áreas de Caja, Servicio al Cliente y Call Center.

En alianza con la Oficina de Representación en Estados Unidos, Banco Ficohsa participó en la feria de COFECA (Confederación Centroamericana) en Los Angeles, California; para impulsar las remesas y el ahorro de los hondureños en Estados Unidos, promoviendo así la estrategia de bancarización.

REMESAS

Banco Ficohsa, es uno de los principales pagadores de remesas familiares, ofreciendo un servicio fácil, rápido y seguro; asimismo los clientes pueden gozar de los beneficios de ser cuentahabiente, teniendo acceso a su amplio abanico de productos y servicios.

En el 2011 se lanzó la campaña **¡Sólo en Ficohsa, tus remesas te dan sorpresas!** con premios semanales de hasta 10 mil Lempiras. Además en alianza estratégica con Moneygram se premió con diversos artículos las remesas enviadas a través de esa empresa remesadora.

¡Sorpresa!

Sólo en Ficohsa, tus remesas te pueden premiar todos los días, todo el año!

Por cada remesa que recibas en Ficohsa, participas automáticamente en sorteos de dinero, en los cuales puedes ganar hasta L10,000 al instante!

En Ficohsa tus remesas te dan sorpresas!

Ven por tu remesa con sólo presentar tu tarjeta de identidad.

Recibe notificaciones en tu celular cuando tu remesa llega a Ficohsa

800-2220-0333 • www.ficohsa.com

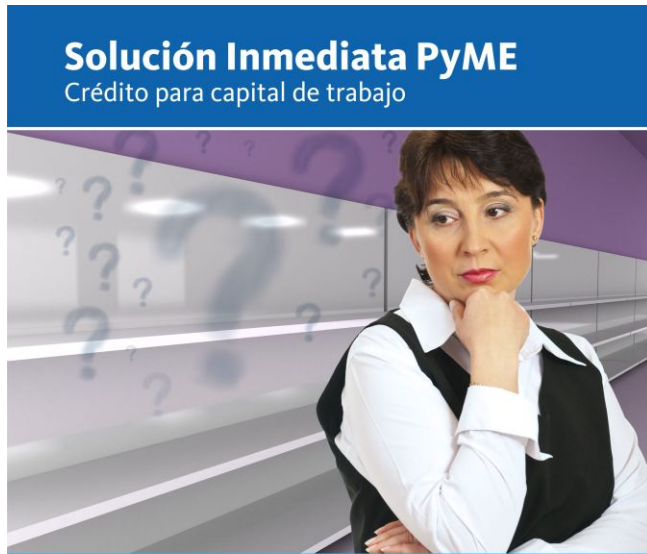
Estrategias de Alianzas y Productos: FS14, FS15

BANCA DE PERSONAS Y PYME:

Cuenta Click: Es una cuenta completamente virtual en la cual el cliente puede mantener el saldo que más le convenga y con total flexibilidad.

Banca PyME: Adicionalmente a los productos existentes, se presentó el servicio “**Solución Inmediata PyME**” un crédito de temporada. También, la cuenta de ahorros y cheques en Lempiras y Dólares; **Emprendedor PyME**, a través de la cual se pretende realizar las transacciones en forma electrónica y dar mayor agilidad y control al cliente para el manejo de sus excedentes de efectivo.

Asimismo lanzó el **Programa de Protección Total**, que brinda a los clientes mayor seguridad en el uso de sus cuentas de ahorros y cheques, protegiéndole contra todo tipo de fraude.



Solución Inmediata PyME
Crédito para capital de trabajo

No se quede sin inventario, aumente sus ventas de temporada!

Solicite hoy su préstamo **Solución Inmediata PyME** para compra de mercadería, materias primas, pagos de pedidos ya realizados, anticipo por compra de sus inventarios y todo lo que necesite para hacer crecer sus ventas en esta temporada navideña.

Cualquiera que sea su negocio, Ficohsa le apoya!

SIN AVAL
Y PLAZOS
HASTA DE
24 MESES

Fotografía: Juan Carlos Rodríguez / Contraste



Banca PyME



BANCA CORPORATIVA Y EMPRESARIAL

Productos y Servicios Nuevos

Pago de Impuesto en Línea: Pago de impuestos aduanales y tributarios a través de la sucursal electrónica Interbanca, mediante esta herramienta se afianza el compromiso que Banco Ficohsa mantiene con el país y sus clientes, brindando a través de su plataforma virtual un acceso que permite realizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de forma segura y rápida.

Transferencias Regionales: a través del Sistema de Interconexión de Pagos (SIP) - Como estrategia de mejora de servicio que brinde a los clientes una nueva opción en el campo de las transferencias internacionales, recibiendo y enviando efectivo dentro de la región centroamericana e inclusive República Dominicana con mayor rapidez, seguridad y agilidad.

Recargas Electrónicas a través de Interbanca: Habilidadación de la compra de recargas electrónicas de una de las compañías telefónicas celulares del país, facilitando el acceso través de Interbanca mediante el débito automático de la cuenta del Cliente. De esta manera, se fortalecen alianzas estratégicas y compromisos con los clientes para alcanzar un mayor grado de eficacia en sus servicios.

Alianzas de Negocios con Clientes Corporativos: Importantes Convenios de Negocios con Clientes, a través de los cuales se afianzan los productos y servicios ofrecidos en base a sus necesidades.

Dentro de los segmentos atendidos destacan las más prestigiosas escuelas del país, a quienes a partir del 2011 y con el apoyo de Ficohsa Tarjetas, se brinda el servicio de Tarjetas Prepagadas para alumnos, entre estas: Escuela Americana, Escuela Del Campo, Academia Pinares y Escuela Internacional.

Ubicación de Nuevos Cajeros Automáticos: en las instalaciones de nuestros Clientes: Grupo Tabacalero Plasencia, Energía Eólica de Honduras, Escuela Del Campo, Escuela Pinares, Honduras American Tobacco y Congreso Nacional.

Cientes

Cambios de Estructura Interna en Banco Ficohsa 3.8, 3.10

1 Creación de la Unidad de Administración Legal

En atención al cumplimiento regulatorio de Banca de Empresas y con el fin de lograr un mejor control, esta unidad es responsable de la actualización de escrituras de garantías que se gestionan en el área, brindando el oportuno seguimiento a las mismas, respondiendo así a las regulaciones emitidas por la Comisión Nacional de Banca y Seguros, CNBS.



2 Creación de la Unidad de Productos Comisionables

Como parte integral de los objetivos del área, y en consonancia a las estrategias del Banco, se creó esta unidad con el fin de lograr un eficiente seguimiento a los productos que son pieza fundamental en la generación de ingresos para la institución y que a la vez apoyan el fortalecimiento de la relación con los Clientes.

3 Creación de la Jefatura de Banca Electrónica

En base al amplio crecimiento de la demanda y utilización de los productos de Banca Electrónica por el segmento empresarial y corporativo, se afianzó esta unidad para brindar un mejor servicio a través del apoyo técnico y atención personalizada.

4 Creación de la Sub-Gerencia Banca Empresarial

Con el objeto de incrementar y dar seguimiento a las relaciones con Clientes Empresariales existentes y potenciales, se ha dado paso a la creación de dicha Subgerencia que conlleve a la mejora continua en la colocación de los productos y servicios que actualmente ofrece el Banco.

Cientes

Transparencia, Sociedad y Responsabilidad del Producto 4.11, DMA SO, SO2, SO4

Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia

La *“Normativa para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”* entró en vigencia en enero de 2011 y viene a garantizar la transparencia en la prestación de servicios y la aplicación de condiciones justas en beneficio de la institución y sus clientes. Ficohsa apoya ésta iniciativa y se compromete a trabajar para garantizar la debida implementación y difusión de la misma.

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. 4.11, SO3

La institución cuenta con mecanismos y políticas de conocimiento del cliente, tendentes a vigilar y detectar amenaza de uso indebido de productos o servicios financieros; situación que al ser detectada es documentada y la administración adopta las medidas correspondientes. Como uso indebido se describe cualquier práctica sobre productos y servicios que no es consistente con el perfil del cliente o que puede representar riesgo para la institución.

La actuación de las empresas del Grupo, en casos que suponen incidentes de corrupción u otros relacionados, está enmarcada en la “Política Conozca a su Cliente” vigente desde 1997 y que 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; y e) Política de capacitación al personal.

El 100% de los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa han sido capacitados en las políticas y procedimientos de aplicación nacional contra el lavado de activos y financiación del terrorismo.



Tipos de información sobre los productos y servicios.

El Grupo Financiero da cumplimiento a los procesos regulatorios aplicables a la colocación de productos y servicios; asimismo la institución ha adoptado prácticas de control interno adicionales a las establecidas con el propósito de restringir el nivel de exposición de estos.

En general, son productos y servicios: cuentas de ahorros y de cheques, depósito a plazo, transferencias internacionales, remesas familiares, traslados entre cuentas, desembolsos de préstamos, emisión de cheques de caja; el mecanismo implica que contengan transacciones que pueden ser en efectivo o en cualquier otro instrumento. En virtud de lo anterior, se aplican mecanismos de validación periódica a fin de garantizar la efectividad de las regulaciones vigentes.

Cabe destacar que todos los productos que implican transacciones monetarias están sujetos a estas normas; excepto aquellas en las que aplica un mecanismo limitado a consulta.

Cientes

Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenibles

“PREMIO PRESIDENCIAL AL EXPORTADOR”

Por Octavo año consecutivo se realizó el Evento “Premio Presidencial al Exportador”. Banco Ficohsa y la Secretaría de Industria y Comercio, otorgaron este importante premio a talentosos hondureños del sector exportador que sobresalen por su ingenio y creatividad en el exigente mundo del comercio internacional.

Las categorías premiadas son: Exportador del año, Mayor crecimiento de exportaciones a nivel centroamericano, Empresa Mediana con mayores exportaciones a nivel centroamericano, Categoría Pequeña con exportaciones al resto del mundo, Categoría Asociativas, Categoría Zonas Libres y Categoría Inversión Extranjera.

“El Premio Presidencial al Exportador” ha sido patrocinado desde su inicio por Banco Ficohsa demostrando así su apoyo y compromiso con el Sector Exportador que genera empleo, divisas e impulsa la economía de nuestro País.

El sector productivo del país registró en el primer trimestre de 2011 exportaciones por un valor de US\$ 1,133.3 millones.

Este monto se alcanzó principalmente a través de la venta de productos tradicionales como el café, banano y azúcar. Por otro lado, el sector de la manufactura reportó un incremento del 18.00% en el sector exportación para ese mismo periodo de tiempo, 62.9% de las exportaciones tuvieron como destino los Estados Unidos y Europa.



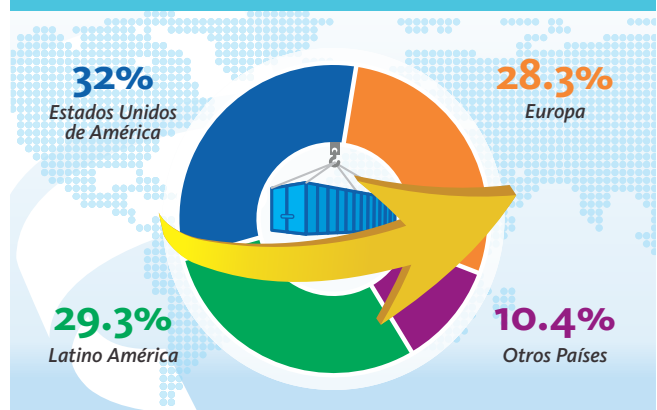
Secretaría de Industria
y Comercio



Premio Presidencial al
Exportador 2010

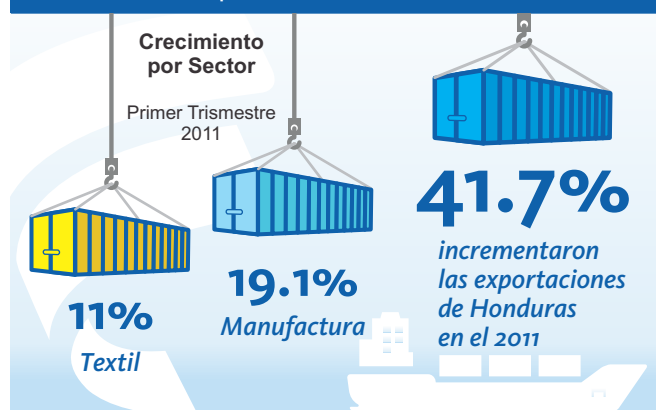


Destino Exportaciones



Fuente: Secretaría de Industria y Comercio.

Crecimiento Exportaciones



"HUMO JAGUAR 2011"

El evento Humo Jaguar representó una oportunidad importante para exponer al mundo la riqueza cultural de Honduras, un símbolo del espíritu trabajador, el don de las manos hondureñas que cultivan y producen tabaco de excelencia.

Ficohsa concretó su compromiso de ayudar al sector exportador que representa un motor para el desarrollo del país. Durante la jornada se realizaron eventos en las ciudades de Copán, Danlí, Tegucigalpa y San Pedro Sula.

Esta jornada especial fue animada por la visita de periodistas e inversionistas de más de 15 países del mundo, quienes disfrutaron de todas las virtudes y exquisiteces de un país que ha hecho del tabaco un tesoro cultural.

Asimismo se visitaron las plantaciones donde se origina este producto y las fábricas que elaboran los mejores puros de exportación y que representan el esfuerzo y pasión de los hondureños que llevan excelencia a través del mundo.

De esta forma Ficohsa demostró su respaldo al sector empresarial, que se ha constituido en la base del progreso de Honduras, a través de iniciativas que estimulan el crecimiento económico sostenible de la nación.



US\$ 61 millones
en puros y tabaco se exportaron en 2010, según cifras del Banco Central

Empleos generados

20 mil + 60 mil
 directos indirectos

principalmente en los departamentos de El Paraíso y Copán.



Manos Hondureñas que seleccionan con sabiduría apreciadas por el Mundo,
 y apoyadas por Ficohsa

El banco hondureño de la exportación.

Gracias al apoyo de Banco Ficohsa con sus productos y servicios, los exportadores pueden contar con la eficiencia y calidad que sólo el mejor Banco de Honduras puede ofrecer.



ARAS - Análisis del Riesgo Ambiental y Social 4.12, EC2, EN6, EN7, EN26, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11 DMA EN, DMA PS

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

Grupo Financiero Ficohsa cuenta con la política de Riesgo Ambiental y Social-ARAS, cuyo principal objetivo es establecer parámetros para la administración de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de préstamos, identificación, categorización, evaluación e inversión de Banco Ficohsa. Está publicada la política en la librería virtual para conocimiento de los colaboradores desde Mayo 2010, su ejecución a partir del año 2011 fue aprobada por la Junta Directiva, socializando con la cartera de créditos de clientes corporativos, determinando los riesgos ABC y el grado de cumplimiento.

La evaluación y seguimiento de la gestión ambiental desarrollada por los clientes del banco es sujeta de revisión por parte del departamento de Crédito y de Banca Empresarial y Corporativa desde el inicio de la gestión del crédito hasta la puesta en marcha de la empresa o proyecto, su seguimiento a través de las renovaciones de las líneas de crédito y la revisión anual de las operaciones crediticias de largo plazo, interactuamos con el cliente con la revisión del Diagnóstico Ambiental Cualitativo y el Plan de Gestión Anual.

De acuerdo a lo estipulado al plan estratégico inicial solamente se evaluarán bajo el concepto de riesgo socio-ambiental la cartera corporativa y empresarial (excepto PyMe), así para el cierre de diciembre 2011 se revisaron un total de 240 empresas, totalizando operaciones por 11,855.9 millones de Lempiras.

Se tiene un programa de revisión anual de líneas de crédito y operaciones crediticias de largo plazo, ejecutado mensualmente. En el año 2011 se revisaron 240 grandes deudores comerciales, clientes del Banco que representaban el 100% de la Cartera Corporativa, el objetivo principal fue la socialización de la Gestión de Riesgo Ambiental y Social y mapear la concentración de Riesgo A,B,C e iniciar con la ejecución de la política ambiental y social de la cartera; al cierre del 2011 el 65% estaba en cumplimiento de políticas ambientales. Para el Año 2012 se planifica revisar 262 grandes deudores

comerciales clientes del Banco que representan el 100% de la cartera Crediticia Corporativa y Empresarial.

La cartera de crédito corporativa revisada representa aproximadamente el 50% de la cartera crediticia del Banco, el plan estratégico solo incluye Banca Corporativa y Empresarial.

Distribución de Cartera según tipo de riesgo

Tipo de Riesgo	% del total Revisado
Alto - Moderado	64.39%
Bajo	35.61%
Total	100.00%

Clasificación del Riesgo Ambiental y Social

Categoría	Clientes Clasificados		Clientes en Cumplimiento	
A	45	18%	26	58%
B	83	34%	16	19%
C	117	48%	117	100%
No clasificado	1	0%		
Total	246	100%	159	65%



Honduras is Open for Business

Banco Ficohsa patrocinó del mayor evento de promoción de inversiones del país, “Honduras is Open for Business”, que se llevó a cabo en la ciudad de San Pedro Sula.

El evento colocó a Honduras en la “ruta de la inversión” con el objetivo de atraer a nuestro país a los principales empresarios del mundo a quienes se les brindó información sobre proyectos de inversión viables en Honduras.

Banco Ficohsa, apoya siempre los grandes proyectos y promueve las inversiones en el país. “Honduras is Open for Business” busca posicionar a Honduras como el más atractivo destino para la inversión en América Latina.

Más de 300 inversionistas de Europa, América, Asia y Medio Oriente participaron en el evento coordinado por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

“Honduras is Open for Business” también es una ventana para promover rubros de gran tradición productiva en Honduras como el café que durante la actual cosecha 2011 logró una producción record de más de cinco millones de quintales y generó más de un millón de empleos además de proveer más de mil millones de dólares en divisas.



¡El Mejor Banco de Honduras!

Apoyando los grandes proyectos para el desarrollo de nuestro país.

Honduras is Open for Business, el más importante evento para posicionarnos como un atractivo destino de la inversión.



Testimonio Cliente Corporativo



Ferdinando Voto Lucia
 Director Financiero
 Centro América
 Unopetrol, Miembro
 de Grupo Terra

“El Grupo Financiero Ficohsa ha contribuido a nuestro crecimiento, ya que ha sido nuestro aliado financiero por muchos años y en nuestros distintos negocios en Honduras. Ha proveído soluciones inmediatas a las diferentes necesidades financieras que hemos enfrentado, brindándonos un amplio y ágil servicio... Ficohsa se ha convertido en un importante aliado en la lucha por el desarrollo de nuestro país y con quien hemos unido esfuerzos para promover mejores prácticas de responsabilidad social a nivel de nuestros proveedores. Nos sentimos sumamente complacidos de ser clientes de Ficohsa.”

Cientes DMA PR

Sustentabilidad Ficohsa Seguros FS15, PR3

Servicio al Cliente

Nuevos Servicios

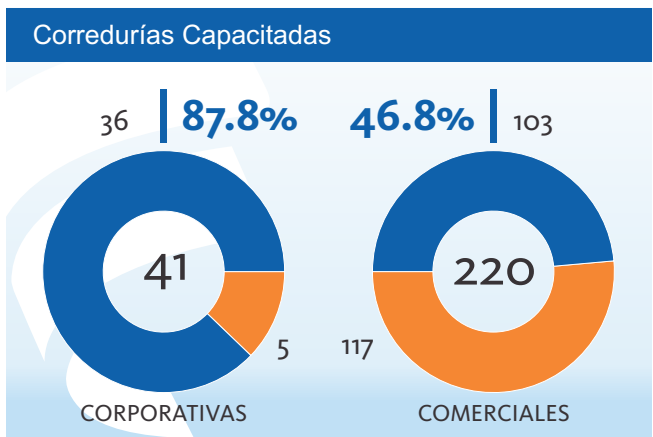
La póliza de automóvil de Ficohsa Seguros, es la más completa e innovadora en Honduras y en el 2011 incorporó a sus beneficios el nuevo sistema de localización satelital “ADVISOR” un dispositivo que cuenta con tecnología GPS y GSM. El GPS sirve para encontrar el vehículo usando una red de satélites y el GSM permite enviar y recibir comandos y notificaciones del vehículo.



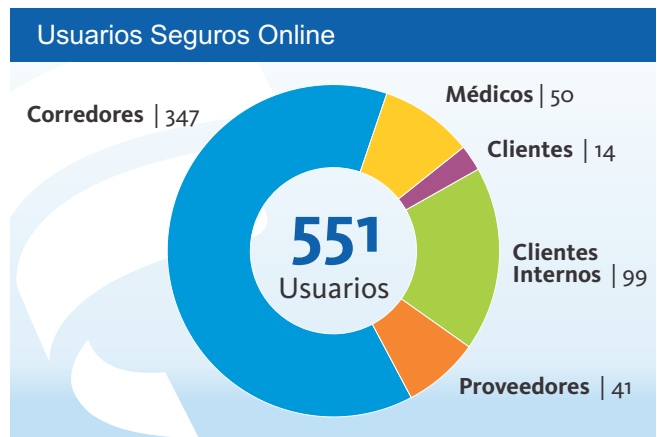
Seguros Online

Ficohsa Seguros, consolidando su liderazgo en innovaciones tecnológicas, desarrolló la primera oficina virtual de seguros, Seguros Online. Esta plataforma nace con el objetivo de ser la herramienta de servicio virtual para todos los productores de seguros, los clientes individuales y corporativos.

En el 2011 se trabajó en su promoción y en la capacitación de personal de las corredurías con el propósito de optimizar su utilización y garantizar los mayores niveles de eficiencia en servicio. A finales de 2011, esta plataforma contaba con 551 usuarios entre corredores, proveedores, clientes y médicos.



Fuente: Ficohsa Seguros



Fuente: Ficohsa Seguros



Programa de Educación Vial PR3, DMA SO, SO5

Dando continuidad al Programa de Educación Vial, impartido en conjunto con las autoridades de la Dirección Nacional de Tránsito, en el 2011 se firmó con esa dirección un nuevo convenio de colaboración.

La firma de este convenio tiene como objetivo principal reducir el número de incidencias de accidentes automovilísticos y pérdidas de vidas humanas que ocurren diariamente en nuestro País.

Ficohsa Seguros ha mantenido un apoyo contante a este programa, parte importante de sus actividades de Responsabilidad Social Corporativa, haciendo un aporte a la comunidad a través de la donación de material didáctico y capacitación para los instructores, logística, mejora y mantenimiento del “Parque Vial Infantil” y la difusión de mensajes de Educación Vial a través de campañas publicitarias que logren crear conciencia entre la población hondureña, evitando así los accidentes de tránsito.

Como parte de este programa se patrocinaron las campañas de verano y navidad segura, una campaña vial liderada por la Primera Dama de la República, y la capacitación de personal de Tránsito en Unitec, entre otros.

Testimonio Cliente Ficohsa Seguros

María Auxiliadora Calderón
Cliente

En el año 2009 opté por comprar una póliza de seguros de gastos médicos en la cual también estén asegurados mis tres hijos. Para tomar esta decisión consultamos a varias compañías, luego de todas las consultas y sugerencias recibidas, me decidí por Ficohsa Seguros por ofrecerme las mejores opciones. He recibido un excelente servicio en los casos presentados. Espero que Ficohsa Seguros siga manteniendo este excelente servicio y así satisfacer a sus clientes que han depositado su confianza como compañía No.1 en aseguranzas de diferentes ramos.



Personal Capacitado en Educación Vial

28

Oficiales de Tránsito

914

Colaboradores Grupo Financiero Ficohsa

92

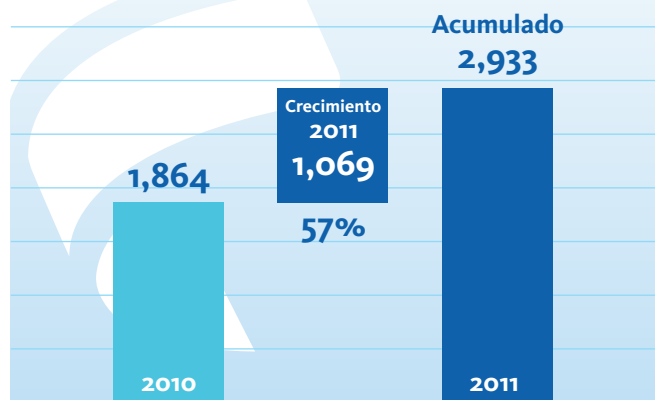
Colaboradores Clientes Corporativos

35

Colaboradores Dowal School



Total Personal Capacitado en Educación Vial PR3



Alcance y Cobertura



Participantes		
Ciudades:	Externos:	Internos:
San Pedro Sula	Enfrihon	Colaboradores
Tegucigalpa	Fundevi	Grupo Financiero
La Ceiba	Corporación Mendel	Ficohsa
Choluteca	La Colonia	Tegucigalpa y
Danlí	Tranycop	San Pedro Sula.
Comayagua	Larach & Cia.	
Juticalpa	Unicomer	
	BATCCA	
	Bread Co.	
	Lacthosa	
	Sears	
	PSI	
	AHPROINSE	

XXXIII Conferencia Hemisférica de Seguros

La Cámara Hondureña de Aseguradores CAHDA, organizó con el patrocinio de Ficohsa Seguros, la XXXIII Conferencia Hemisférica de Seguros, convocada por FIDES, Federación Interamericana de empresas de Seguros que agrupa a compañías aseguradoras del continente, así como a reaseguradoras y empresas vinculadas al sector asegurador de todo el mundo.

La Conferencia que se celebra cada dos años, se realizó en la ciudad de San Pedro Sula, con el propósito de abordar temas relacionados con la actividad aseguradora privada, en el contexto mundial y la situación de América en particular. Además, este importante encuentro facilitó el contacto entre las empresas asociadas a FIDES y las empresas reaseguradoras promoviendo relaciones de negocios relevantes entre más de 900 ejecutivos de más de 250 empresas provenientes de 33 países.

En el evento participaron como exponentes el Presidente de la República de Honduras, Porfirio Lobo Sosa y el Expresidente de la República de Colombia, Alvaro Uribe entre otros destacados profesionales en temas de seguros.

Esta Conferencia de categoría mundial, generó un impacto económico inmediato cercano a los veinticinco millones de Lempiras que ingresaron durante los cuatro días del evento, a través de la demanda de alojamiento y locales, materiales, servicios de apoyo, tours y entretenimiento. Pero sobre todo es de un incalculable valor el impacto generado en los participantes y de manera particular a los actores del mercado asegurador hondureño, por los conocimientos adquiridos, las experiencias compartidas, las relaciones establecidas, alianzas y globalización del pensamiento, entre otros.



Proveedores DMA HR, EC7

Socialización del Proceso de Pago a Proveedores EC7

Esta normativa tiene como propósito especificar los puntos necesarios y aplicables en el Servicio de Pago a Proveedores que se ofrece a los Clientes de Grupo Financiero Ficohsa. Los Proveedores que aún no son clientes de Banco Ficohsa deberán abrir una Cuenta de Ahorros o Cuenta de Cheques para poder recibir el pago respectivo. Los beneficios de las Cuentas de Ahorro o Cheques que se abren a los Proveedores No Clientes de Banco Ficohsa son los siguientes.

- a. La apertura de cuenta de Cheques o Ahorro, No requiere depósito inicial.
- b. No se cobrarán cargos por servicios.
- c. No se requieren referencias bancarias o comerciales.



GFF y Grupo Terra unidos para el fortalecimiento de la cadena productiva

Comprometidos con sus proveedores, estos Grupos, unen esfuerzos para el desarrollo de las Pymes por medio del Fortalecimiento de la Cadena Productiva, mediante buenas prácticas de Responsabilidad Social.

Se capacitaron a 40 proveedores de ambas empresas, con los que se inició el proceso de evaluación que permita conocer cuál es la situación actual de los proveedores en temas de Responsabilidad Social Empresarial, posteriormente los proveedores recibieron asesoría personalizada por parte de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE), la cual les permitirá fortalecer sus buenas prácticas e incorporar otras adicionales.

Este tipo de alianzas demuestra el fuerte compromiso que empresas líderes tienen no sólo con el medio ambiente, las comunidades y colaboradores, sino también con sus proveedores, de tal manera que estos puedan realizar impactos positivos en sus gestiones internas y externas, para generar soluciones prácticas en Responsabilidad Social Empresarial dentro de sus negocios.

Durante el desarrollo de las charlas se muestra a los asistentes los beneficios de la RSE así como casos de éxitos desarrollados con pequeñas y medianas empresas, finalizando con un ejercicio de la herramienta Medirse (Indicadores de RSE para PYMES) que permite evaluar el desempeño de las empresas.



Política de Selección y Certificación de Proveedores Ficohsa

HR2, DMA HR

Con el objetivo de definir los lineamientos, condiciones, responsabilidades y controles para lograr la consolidación de una base de datos de proveedores confiables, adecuados a las exigencias y calidad de los productos y/o servicios requeridos por Ficohsa, se implementa la “Política de Selección y Certificación de Proveedores”

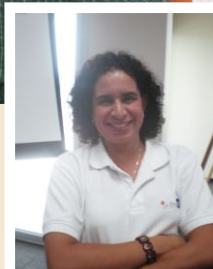
El proceso requiere de parte del proveedor presentar documentación como: RTN, copia del acta de constitución de la empresa, permiso de operación, Id de representante legal, completar Cuestionario de Certificación de Proveedores y Carta de Compromiso del cumplimiento de Código de Conducta. Ficohsa por su parte revisa y valida la documentación presentada, realiza una inspección de las instalaciones, entrevistas a empleados y ejecutivos, y verifica referencias de clientes y proveedores.

Como resultado se determina la aprobación o no del proveedor evaluado y su ingreso a la base de datos de proveedores calificados para sostener relaciones comerciales con ellos. Los proveedores certificados tienen la preferencia para realizar negocios con Ficohsa, además pueden participar en los diversos programas de desarrollo que sean dirigidos al fortalecimiento de los mismos como parte de la cadena de abastecimiento.

A diciembre de 2011 un total de 224 proveedores entre nacionales y extranjeros fueron certificados bajo este programa, y de los mismos, 78 han recibido capacitación en temas de RSE.



Testimonio Proveedor



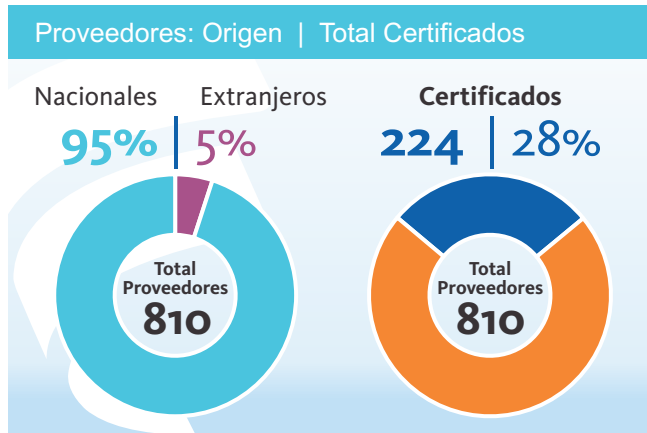
Irina Orellana
 Jamar Comercial
 Industrial SA de CV
 (INFOTEC)
 Proveedor

Hemos mantenido desde el inicio una relación comercial profesional y cordial, orientada al mutuo beneficio de nuestras representadas. Creemos que podemos lograr mucho con Banco Ficohsa como cliente, ya que es una cuenta que está creciendo, perfilándose como uno de nuestros clientes con alto potencial. Nos han dado la oportunidad de mejorar nuestros procesos de comercialización a través del programa de fortalecimiento de la cadena productiva que ha brindado a nuestros colaboradores los conocimientos y herramientas orientadas a garantizar un mejor servicio a nuestros clientes.

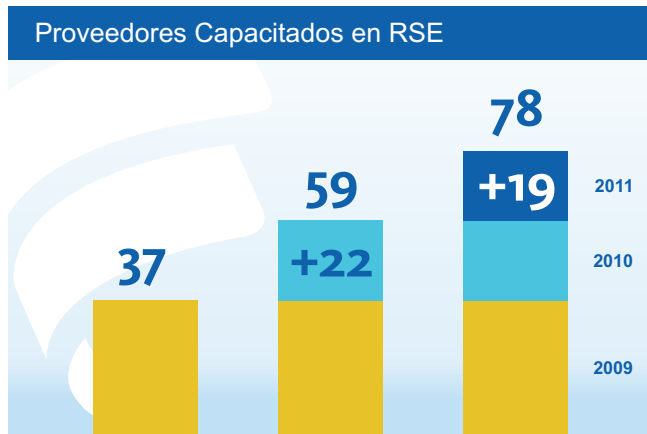


Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

EC7



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Testimonio Proveedor



Rafael Rivera
Artes Gráficas Rivera
Proveedor

Somos una empresa de Servicio de Impresión de Papelería Comercial (Digital y Off-Set) desde el 2006 contamos con una relación de servicio para el Grupo Ficohsa, hemos sido sus proveedores brindando productos y servicios de calidad, logrando con ello el crecimiento socio-económico de nuestra empresa y colaboradores. Hemos recibido respaldo financiero para el desarrollo de nuevos productos y desde el 2009 fuimos seleccionados a través del Programa de Selección y certificados como Proveedores de Servicio de Banco Ficohsa.

Políticas de Seguridad de la Información DMA SO, PR1, SO2, DMA PR

Políticas de Seguridad de la Información

Las Políticas de Seguridad de la Información 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. Esto nos permitirá brindar la información de manera íntegra y confiable. Dichas políticas son apoyadas por una serie de procedimientos enfocados en el cumplimiento de las mismas y respaldadas por un régimen de sanciones.

En el 2011 se reforzó la capacitación de seguridad a los empleados con la creación de la charla virtual de Seguridad de la Información con el fin de brindar concientización a los colaboradores la postura del grupo en el tema de seguridad de la información y sus políticas. También se realizó una revisión exhaustiva a la infraestructura de base de datos con el fin de implementar las mejores prácticas de seguridad. Finalmente el Grupo inició la certificación del cumplimiento en estándar de PCI DSS el cual define el estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Crédito.



Incidentes

En 2011 se registraron 57 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 según se muestra en el gráfico siguiente.

Incidentes Relacionados	
Accesos y configuraciones remotos	1
Adquisición de Hardware y Software	3
Correo electrónico	14
Seguridad de Equipos de Comunicación	2
Seguridad de Información Sensitiva	21
Seguridad de Servidores	3
Uso de Internet	1
Uso de las estaciones de trabajo	3
Usuarios y Contraseñas	9

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 cual 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).

Tradicionalmente, los Planes de Continuidad, denominados Planes de Contingencia en sus orígenes, están asociados a grandes compañías que necesitan reaccionar de forma inmediata ante cualquier evento que interrumpa sus servicios.

La realidad es que cualquier compañía puede sufrir un incidente que afecte a su continuidad y, dependiendo de la forma en que se gestione dicho incidente, las consecuencias pueden ser más o menos graves.

El objetivo de un Plan de Contingencia es planear para la recuperación y continuación de las funciones críticas del cliente de una interrupción del servicio.

Se debe recordar que lo más importante de un desastre es volver a la normalidad lo más rápidamente posible.

Plan de Continuidad de Negocios Grupo Financiero Ficohsa



a. Análisis de Impactos al Negocio

Nos permitirá identificar la urgencia de recuperación de cada función de negocio, determinando el impacto en caso de interrupción. Esta información nos permitirá seleccionar cuál es la estrategia más adecuada. El Análisis de Impacto es esencial para establecer una estrategia de recuperación, que en principio dará continuidad a las actividades críticas y posteriormente al resto, si es posible.

El nivel de criticidad de una actividad dentro de la compañía se mide en función de lo dependiente de ella, que es la organización y de lo que repercutiría su indisponibilidad. En términos económicos esta valoración sería responder a la pregunta de cuánto perdería la organización si la actividad / proceso no estuviera disponible.

b. Análisis de Riesgos

El objetivo de un Análisis de Riesgos es poner de manifiesto aquellas debilidades actuales que por su situación o su importancia pueden poner en marcha, antes de lo deseable, el Plan de Recuperación de Negocio. El Análisis de Riesgo debe centrarse en los procesos/actividades del negocio que se han considerado críticos, aunque también puede extenderse a aquellos que no lo son.

La evaluación de riesgos supone imaginarse lo que puede ir mal y a continuación estimar el coste que supondría. Se ha de tener en cuenta la probabilidad de que sucedan cada uno de los problemas posibles. De esta forma se pueden priorizar los problemas y su coste potencial desarrollando un plan de acción adecuado.

c. Plan de Manejo de Crisis / Comité de Manejo de Crisis

El Comité es responsable de la Administración de Continuidad de Negocios, por sus siglas en inglés BCM (Business Continuity Management):

1. Plan de Manejo de Crisis
2. Plan de Respuesta de Emergencia
3. Plan de Comunicación de Crisis
4. Plan de Continuidad de Negocios
5. Plan de Recuperación de Desastres

Rol del Comité de Contingencias

1. Posicionado en forma única para comprender y manejar eventos de emergencia y catastróficos.
2. Declarar el desastre y ordenar la activación de los planes.
3. Tiene la autoridad necesaria para manejar y monitorear las situaciones a su alcance.
4. Asignar el soporte y los recursos necesarios

Autoridad de Comité de Contingencias

1. Decidir la dirección estratégica de la recuperación con base en los hallazgos de la evaluación de daños y el impacto en las operaciones.
2. Notificar al personal apropiado con base en el tipo y la magnitud del desastre.
3. Activar y administrar el plan durante la emergencia.
4. Administrar y dirigir el manejo de problemas

Procedimientos

1. Procedimientos de Escalamiento.
2. Procedimientos de Notificación de Emergencia.

d. Plan de Respuesta de Emergencia

La Respuesta de Emergencia es la respuesta integral que involucra a toda la empresa del Grupo Financiero Ficohsa, con el compromiso de directivos y empleados en permanente acción, para responder oportuna y eficazmente con las actividades correspondientes al ANTES, DURANTE Y DESPUÉS de una emergencia.

Establecer las acciones preventivas y de auxilio orientadas a salvaguardar la integridad física de los empleados y de las personas que concurren a las oficinas del Grupo Financiero Ficohsa y proteger los bienes e información vital ante la ocurrencia de una calamidad.

e. Plan de Comunicación de Crisis

Lo importante es manejar racionalmente la comunicación antes, durante y después de la crisis, para que la crisis no provoque caos en la comunicación.

El objetivo es tener preparada una clara Estrategia de Comunicación para cada posible caso de crisis

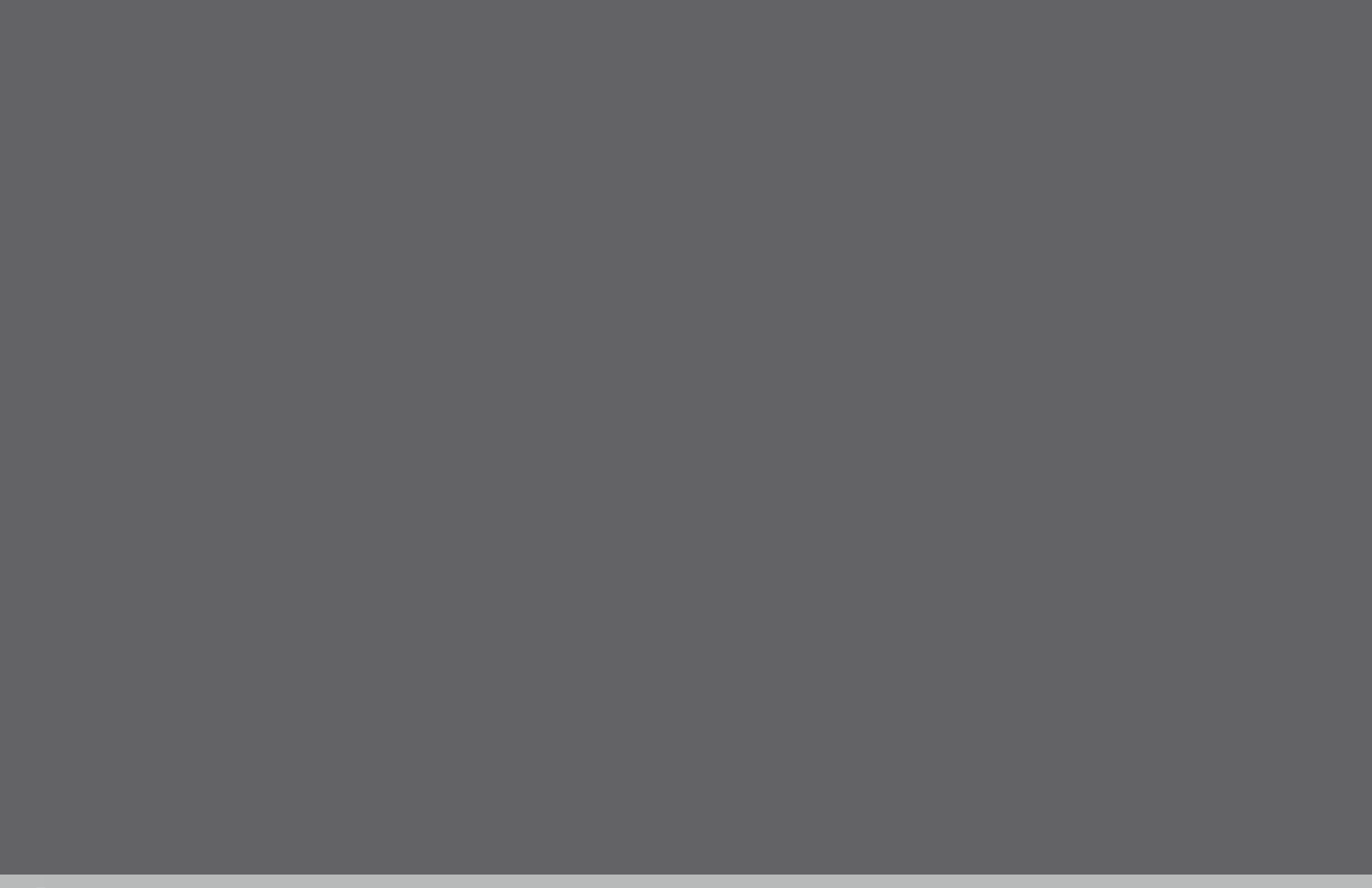
Sólo una rápida y adecuada comunicación garantiza que la crisis no se alargue en el tiempo y no llegue a sus máximas consecuencias negativas.

f. Plan de Recuperación de Desastres

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.

Grupo Ficohsa cuenta con un data center primario, ubicado en la oficina principal de Banco Ficohsa TGU y un Data center alterno, ubicado en el edificio principal de SPS.

Con lo anterior garantizamos la redundancia de nuestros servicios críticos. Pudiendo de esta forma no interrumpir el servicio a nuestros clientes.





Ficohsa

Nuestra Gente

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011

2011

La Estrategia de Recursos Humanos LA5

Equidad de Género, Calidad de Vida en el Trabajo, Clima y cultura laboral de logro y reconocimiento, Salud y Seguridad, Capacitación y Desarrollo de los colaboradores son valores centrales en la organización.

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 del negocio, potenciando el desarrollo profesional e identificando el mejor talento, brindándole oportunidades de crecimiento y reconocimiento que aseguren su retención.

El Grupo Financiero Ficohsa ha establecido normas y principios de responsabilidad social que comprenden los períodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos, los mismos establecidos por las legislaciones laborales que exija Honduras, 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.

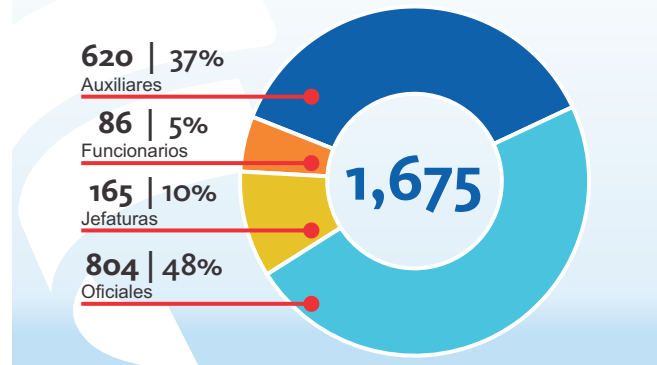
Todos los acuerdos significativos que ha realizado Grupo Financiero Ficohsa en años anteriores tienen incluidas cláusulas de Derechos Humanos y durante el periodo 2011 no existieron nuevos acuerdos.

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

Colaboradores Permanentes Ficohsa



Fuente: Recursos Humanos Ficohsa

que evalúan las competencias y potencial profesional-técnico de las personas, logrando mejores predicciones en consonancia con la filosofía de trabajo de las empresas 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.



Colaboradores: talento y calidad para responder al cambio

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.

DMA LA

Compensación y Beneficios EC5, LA3

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 (de 16 salarios base anuales).
- Compensación variable atada al logro de metas.
- Programa de salud integral con 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:

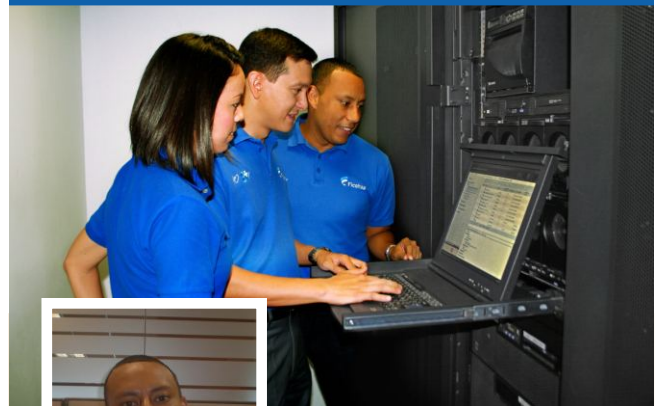
- Plan de pensión que garantiza un retiro digno (Ficopen).
- 30 días de vacaciones desde el primer año de labores.
- Descuentos en tasas y primas y en empresas relacionadas.

Cuadro de Compensaciones y Beneficios

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 \$	●	●	●	●	●	●	●
FICOPEN	●	●	●	●	●	●	●
Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●
Bono de Vacaciones (marzo)	●	●	●	●	●	●	●
30 Días de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●
Bono Adicional (septiembre)	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●
Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●
Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●
Combustible	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Resultados	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Nacimiento	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Matrimonio	●	●	●	●	●	●	●
Ayuda por Muerte de dependiente	●	●	●	●	●	●	●

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

Testimonio Colaborador



Eduardo Ramos
 Colaborador Area Administrativa ATM
 11 Años

Para mí ha sido un honor laborar en esta empresa. Inicé como operador de BANRed 24, y luego de ocupar varias posiciones pasé al área administrativa general de ATM en toda Honduras. En este tiempo he visto el crecimiento de mis dos hijos de manera paralela con mi crecimiento en la empresa. Todo este tiempo ha sido ganancia y estoy contento con lo que he realizado en el Grupo. El ambiente laboral es muy tranquilo, he recibido muchos beneficios y estoy agradecido de laborar aquí, para mí siempre será un orgullo pertenecer al Grupo Financiero Ficohsa.

La Estrategia de Recursos Humanos

“CÍRCULO DE ORO FICOHSA”

Grupo Financiero Ficohsa visualiza a sus colaboradores como el recurso más importante, por ello, ha diseñado el Programa de Reconocimiento: “Círculo de Oro Ficohsa” una herramienta estratégica que trae consigo fuertes cambios positivos para la organización.

El programa tiene como objetivo principal: distinguir y destacar a los mejores colaboradores, reconociendo sus méritos, su eficiencia, dedicación y compromiso con la empresa.

Beneficios del Programa de Reconocimiento “Círculo de Oro Ficohsa”

- Fortalece el sentido de pertenencia en los colaboradores, incrementando el deseo de quedarse por más tiempo en el Grupo.
- Hace del lugar de trabajo un ambiente estimulante y retador donde se reconoce la excelencia, incrementando la calidad del clima laboral y fortaleciendo la cultura corporativa.
- Evita la fuga de colaboradores talentosos.
- Apoya a que florezca el potencial de colaboradores talentosos que pudieran pasar desapercibidos.

El reconocimiento se otorga en las categorías de: Calidad y Eficiencia en el Trabajo, Innovación y Creatividad, Excelencia Servicio Cliente Interno-Externo, Orientación al Logro, y, Liderazgo en el Cambio.

Son objeto de evaluación, las postulaciones de colaboradores con evaluación igual o superior al 90%. Un Comité Evaluador define la postulación que amerite el premio Oro, Plata y Mención Honorífica.

El programa se realiza 2 veces al año, y la entrega de los reconocimientos en la cuarta semana de los meses de Marzo y Septiembre.



Programa Coaching

Coaching, es un programa mensual tiene como objetivo el reconocimiento de los colaboradores del área de Caja y Negocios que muestran excelencia en los aspectos de servicio al cliente y cumplimiento de meta en la promoción de productos y servicios.

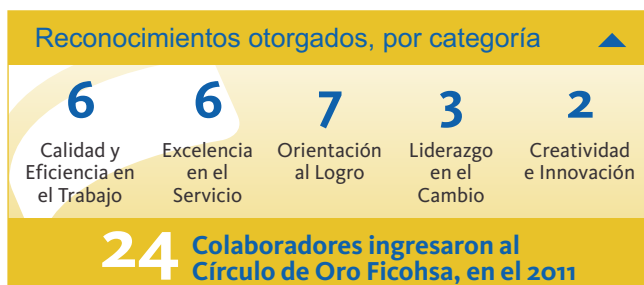
187 Colaboradores destacados en el 2011

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.



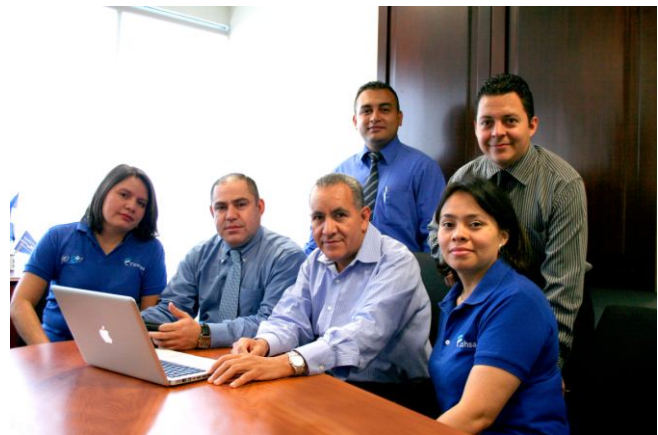
DMA LA

Colaboradores por tipo de empleo,
 por contrato y por región. LA1, LA13, LA14

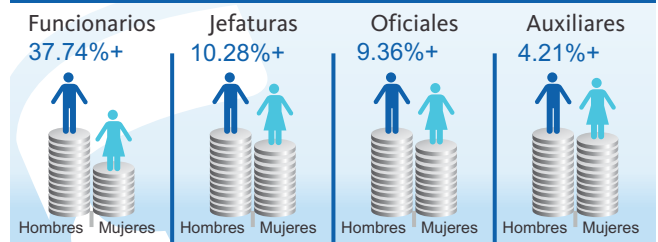
	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
Permanentes	86	165	804	620	1,675
Zona Norte	15	54	240	236	545
Zona Centro	71	111	564	384	1,130
Temporales	0	0	12	123	135
Zona Norte	0	0	6	65	71
Zona Centro	0	0	6	58	64
Total	86	165	816	743	1,810

Edad por nivel jerárquico LA2, LA13, LA14

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
25 ó menos	0	1	126	420	547
26 a 34	10	69	509	267	855
35 a 44	47	80	141	37	305
45 a 54	20	14	37	8	79
55 ó más	9	1	3	11	24
Total	86	165	816	743	1,810



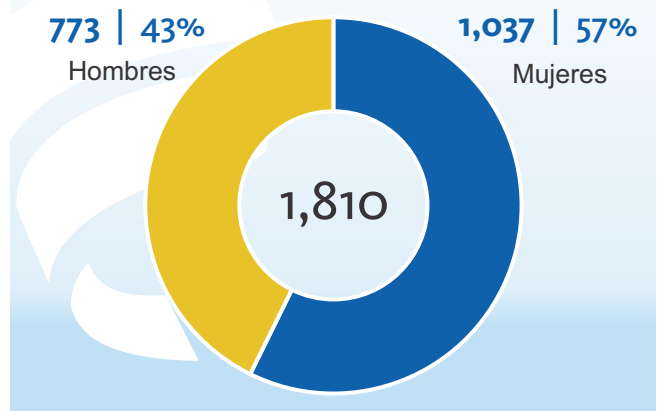
Relación entre salario por Género y posición LA13, LA14



Rotación y Promoción Interna LA2



Distribución por Género LA2



Género por zona y nivel jerárquico LA2, LA13

Género	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
Femenino	37	90	426	484	1,037
Zona Norte	6	30	150	199	385
Zona Centro	31	60	276	285	652
Masculino	49	75	390	259	773
Zona Norte	9	24	96	102	231
Zona Centro	40	51	294	157	542
Total	86	165	816	743	1,810

La Estrategia de Recursos Humanos DMA HR

Programa “Yo a+sumo”

En el 2011 se inició la implementación del programa de Desarrollo de Habilidades Personales “Yo a+sumo” diseñado con el propósito de alinear las competencias y el desempeño de todos los colaboradores con la estrategia organizacional; haciendo que valores como la responsabilidad, el respeto, la puntualidad, la excelencia y otros, trasciendan más allá de las propias asignaciones y formen parte del diario vivir, procurando así que el impacto del compromiso iniciado desde la experiencia personal alcance todo el entorno y sume a los objetivos personales y organizacionales convirtiendo todo en logros, nuevas metas y compromisos de mejora continua en beneficio de cada colaborador, de la empresa y sobre todo de los clientes internos y externos.

Este programa incluye una atractiva campaña de comunicación interna, jornadas de capacitación y motivacionales, encuentros y más; participan todos los colaboradores de las distintas empresas del Grupo.



Capacitación y Desarrollo LA10, DMA LA

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.

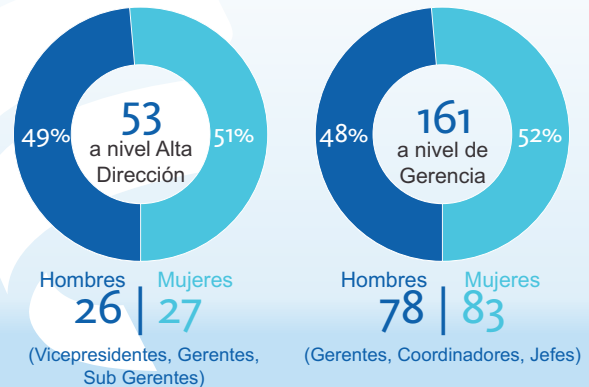
Se puso en marcha el Programa de Servicio de Excelencia Ficohsa pensando en un proyecto de capacitación y desarrollo de habilidades en la atención y servicio, con el objetivo de estandarizar la calidad de servicio al cliente y fomentar el compromiso de cada colaborador para que su trato y actitud proyecten 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.



Participación de Colaboradores LA13

a nivel de Alta Dirección y Gerencias



Años Promedio de laborar en la empresa: **5.18** por colaborador

Fuente: Recursos Humanos Ficohsa

Cuadro Resumen de Capacitaciones LA10, LA11, HR3

Concepto General	Total	Por persona
Número de colaboradores capacitados	4,656 (2 eventos por colaborador aproximadamente)	
Horas dedicadas por colaboradores en capacitaciones	4,456.00	3 Horas
Presupuesto invertido en capacitaciones	3,000,000.00	1,411.76
Concepto RSC	Total	Por persona
Número de colaboradores capacitados en RSC	48	
Eventos de RSC	17	
Horas invertidas en capacitación	339	
Horas dedicadas por colaboradores en capacitaciones		7
Número de inducciones que se han brindado en RSC	6	

LA10, LA11, HR3



en capacitaciones que elevan el potencial laboral y optimizan la calidad del desempeño.



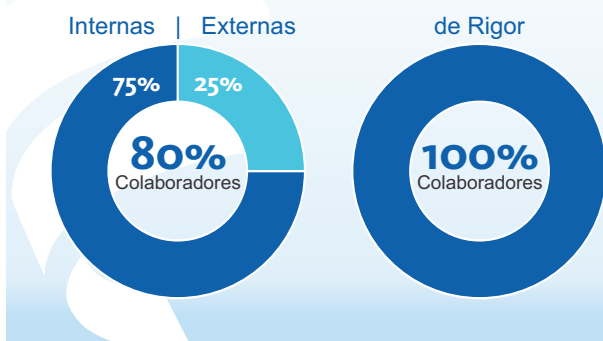
de capacitación de rigor en cumplimiento de normas internas, con temas sobre Prevención de Lavado de Activos, Riesgos y Seguridad de la Información.

LA10, LA11, HR3



capacitados en nuestra Escuela de Caja, entrenamiento completo y desarrollo de habilidades que garantizan un desempeño exitoso.

Capacitaciones LA10, LA11



Fuente: Recursos Humanos Ficohsa

Evaluación del Desempeño LA10, LA11, LA12

El 100% de los colaboradores en todas las empresas del Grupo Financiero Ficohsa está sujeto a evaluación de desempeño, estas evaluaciones adquieren importancia especial dentro del nuevo plan anual del Programa de Servicio de Excelencia Ficohsa y de otros programas responsables de la capacitación y desarrollo o promoción, gestión del talento, entre otros.

En ese sentido el desempeño de todo el personal es evaluado periódicamente en base a objetivos y competencia (cada 3 ó 4 meses, dependiendo del área). Los funcionarios son evaluados en base al BSC, que permite tanto guiar el desempeño actual como apuntar al desempeño futuro, alineado a los objetivos de largo plazo del Grupo.

Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

Gestión del Talento

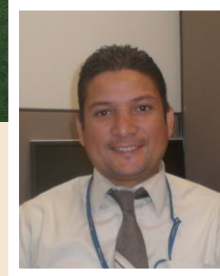
El Sistema de Gestión del Talento, tienen un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento de personal calificado, para hacer frente al entorno cambiante y competitivo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

Sistema de Gestión del Talento



Testimonio Colaborador



Ronald Valladares
Colaborador
Área de Internacional
9 Años

Soy un ejemplo de muchos colaboradores que han ido escalando, comencé en el 2002 en el área de caja.

Adicionalmente he aprovechado mi tiempo en prácticas positivas que el departamento de recursos humanos ha desarrollado para socializar con otros compañeros y nuestras familias, ha sido muy grato compartirlas con mi hija. Otra de las actividades que Ficohsa apoya es la práctica del fútbol, desde el 2008 iniciamos los campeonatos que en la actualidad se conocen como la Copa Ficohsa y donde compiten 27 equipos. Veo en el horizonte puertas abiertas dentro de la institución, todos hemos crecido al lado del Grupo y vamos tomados de la mano. Estamos agradecidos con Dios y con cada uno de ellos!

Clima Laboral

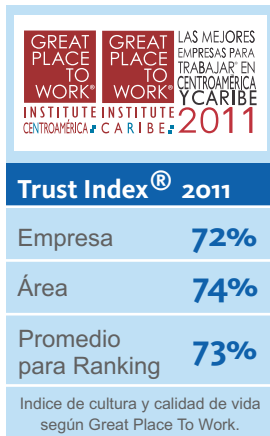
En el Grupo Financiero Ficohsa “Nuestra Gente” es una de las áreas de Responsabilidad Social Corporativa más importante, ya que el recurso humano se ha convertido en la piedra angular sobre la que gira la creación de valor de la institución. Son la ventaja competitiva que hace de Ficohsa un grupo de 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, visualizando al colaborador como una parte integral del negocio y del éxito que caracteriza a las empresas del Grupo.

En el 2011 los resultados del estudio realizado por “Great Place to Work”, con todos los colaboradores, reporta un importante crecimiento porcentual ubicando al Grupo Financiero Ficohsa, por cuarta año consecutivo, en el ranking de las empresas más atractivas para trabajar en Centro América y El Caribe.

Las categorías en que ha calificado Grupo Financiero Ficohsa son:

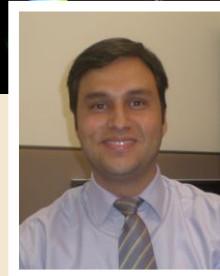
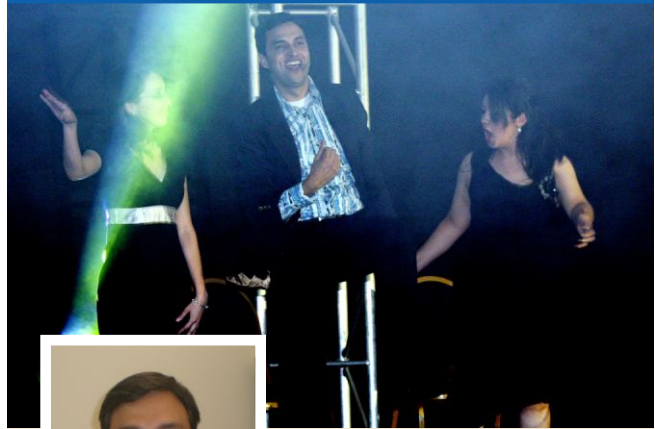
- Las mejores Empresas para Trabajar de más de 1,000 colaboradores.
- Las mejores Empresas para Trabajar de Origen Centroamericano.
- Las mejores Empresas para Trabajar de Honduras.



Grupo Financiero Ficohsa recibió tres reconocimientos por parte de Great Place to Work:

- Reconocimiento por ser una de las mejores empresas de origen centroamericano o caribeño para trabajar -2011.
- Tercer lugar a la mejor empresa participante de Honduras -2011.
- Reconocimiento por ser una de las mejores empresas con más de 1,000 colaboradores para trabajar en Centroamérica y El Caribe -2011.

Testimonio Colaborador



Jorge Flores
Colaborador Área de Internacional
10 años

Mi experiencia ha sido muy gratificante, comencé mi experiencia laboral en el departamento de caja, actualmente trabajo en el Área de Internacional y continúo mi preparación académica superior, ya que siento que mis superiores esperan más de mí.

Durante estos 10 años el Grupo ha demostrado y promovido los aspectos culturales, preparando actividades y concursos en las que he participado; ya que soy actor y he aprovechado para continuar desarrollando mis habilidades. Estas actividades propician que desarrollemos un interés por lo cultural, logrando así nuestra participación, fortaleciendo el sentido de pertenencia.

Trabajar en el Grupo Financiero Ficohsa ha sido una buena elección, mis expectativas son altas y considero que tengo oportunidad para seguir creciendo.

Salud y Seguridad de los Colaboradores LA6, DMA LA, LA8

Salud LA4, LA7

El Grupo cuenta con un seguro médico para todos sus colaboradores, y tiene como objetivo recuperar y preservar la salud, el Grupo se hace cargo del 75% de los gastos médicos.

Programa Integral de la Salud: por medio de este programa se proporciona mensualmente información valiosa a todos los colaboradores sobre enfermedades comunes, como evitarlas y sus tratamientos preventivos, se abordan 12 enfermedades de las más graves y dependiendo de la época del año para ser oportunos con la información brindada, además de tocar temas de interés familiar como nutrición en los niños, hiperactividad, etc. que ayudan a la formación de los colaboradores como padres.

El 100% de los colaboradores poseen póliza de Seguros Colectivo Médico, Reglamento Interno de Trabajo y beneficio del Seguro Social.

Seguridad de los Colaboradores Plan de Respuesta de Emergencias (Cuerpo de Brigadistas)

La formación de las Brigadas de Emergencia Ficohsa permite a las empresas del Grupo contar con personal responsable y con la capacidad de tomar medidas y acciones para prevenir siniestros y en su caso actuar para mitigar los efectos de los mismos.

El Cuerpo de Brigadistas fue integrado ante la apremiante necesidad de tomar medidas preventivas en favor del colectivo de colaboradores, de cara a la vulnerabilidad de la geografía nacional, la constante exposición a riesgos por enfermedades o epidemias, por mencionar algunos casos, donde 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.

Logros en el 2011

Organización y capacitación grupos de brigadas _____ 9

Brigadistas activos _____ 157

Atenciones médicas e incapacidades LA7

	Asistencias por Enfermedad	Incapacidad
Enero	830	82
Febrero	789	85
Marzo	998	102
Abril	745	92
Mayo	895	94
Junio	973	108
Julio	1,012	116
Agosto	1,104	129
Septiembre	879	122
Octubre	901	110
Noviembre	922	106
Diciembre	724	67
Total	10,772	1,183



Tipos de Brigadas



Capacitados en:



DMA LA, LA8

Plan de Respuesta de Emergencia LA6



Simulacros parciales:	29
Simulacros de evacuación de agencias parciales:	14
Simulacros generales de evacuación:	4
Evacuaciones reales:	12
Brigadistas a nivel nacional:	248

Comités de Seguridad y Salud LA6

Integrantes en:	TGU	SPS	TOTAL
Comité de Emergencias	11	7	18
Brigadistas	89	68	157
Eje Bienestar Corporativo	6	1	7
Total Integrantes	106	76	182
Porcentaje de Colaboradores	6.3%	4.5%	10.8%

Distribución de Brigadistas LA6

Brigadistas	
40	Torre I Tegucigalpa
47	Torre II Tegucigalpa
2	Sótano y SSGG.
68	San Pedro Sula
157	En total



Distribución de Brigadistas por Empresa LA6

	Actualmente	Déficit	
Banco	110	25	19%
Alcance	29	81	81%
Ficohsa Seguros	11	15	58%
Dicorp	1	1	50%
Fundación Ficohsa	1	1	50%

Testimonio Colaboradora Brigadista



Nubia Paola Elvir
Departamento de Gestiones y Servicios
Brigadista

Desde el 2010 pertenezco a la sexta generación de Brigadistas. La experiencia ha sido muy gratificante. He recibido capacitaciones por parte del cuerpo de bomberos, cursos de evacuación, primeros auxilios, extinción de incendios y RCP. Lo que me motivó a formar parte de este grupo fue mi deseo de servir a los demás y desde que tomé la capacitación supe que los conocimientos adquiridos los utilizaría tanto en mi vida laboral como en la cotidiana, ya que puedo brindar los primeros auxilios a una persona que lo requiera antes de que llegue a cualquier centro asistencial para obtener ayuda médica.





Ficohsa

Nuestro Planeta

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011

2011

Ficohsa y el Desafío Medioambiental

El Grupo Financiero Ficohsa, en sus distintas empresas y en las comunidades donde opera, promueve, gestiona y apoya iniciativas que apuestan por la protección, la conservación y la recuperación del medio ambiente; consciente de que todo lo que se haga en favor del ambiente no sólo conlleva eventuales impactos sociales y económicos sino que además, ofrece importantes oportunidades de negocio.

El Comité de Responsabilidad Social Corporativa, es responsable de coordinar la gestión ambiental del Grupo a nivel global y a través del Sub-comité de Medio Ambiente, impulsa la estrategia y las políticas del Grupo en esta materia, aprobadas por el consejo de administración.

La política social y ambiental de Ficohsa, adoptada con éxito desde el 2010, establece los principios generales que rigen la delimitación de la responsabilidad corporativa del Grupo e identifica la gestión ambiental como uno de sus pilares de actuación.

Las actuaciones del Grupo en el ámbito de la protección ambiental siguen tres grandes líneas de trabajo:

- La reducción del impacto derivado de los consumos y emisiones de las instalaciones de las empresas del Grupo.
- El análisis del riesgo ambiental y social en las operaciones de crédito.
- El desarrollo de soluciones financieras que apuestan por la protección del medio ambiente como en proyectos de energías renovables.

Resultados Ambiente 2011

Energía	-2.50%
	<i>4.68MM Kwh (16.84MM MJ) en 2011</i> <i>4.8MM Kwh (17.2MM MJ) en 2010</i>
Papel	-6%
	<i>16,191 resmas en 2011 / 17,215 en 2010</i>
Reciclaje	17,631 libras
Siembra	2,000 árboles
	<i>43% más que 2010 (1,400)</i>
Concurso de Dibujo	



Grupo Financiero Ficohsa, Compromiso con el Ambiente

El Grupo Financiero Ficohsa ratifica su compromiso y firme determinación de desarrollar su actividad financiera preservando el medio ambiente y promoviendo iniciativas tendentes a su protección, con especial atención a los consumos y emisiones y a los riesgos sociales y ambientales en las operaciones de financiación.

Así el Grupo se propone alinear su estrategia de responsabilidad social con los principios del Pacto Mundial y la norma ISO 26000 que tienen un fuerte componente en temas medioambientales; al tiempo que se compromete a sostener y potenciar sus proyectos internos y aquellos que desarrolla en alianza con empresas, instituciones, socios y otros interesados en temas ambientales y de desarrollo.

Reducción del Impacto Ambiental EN1, EN2, EN30, DMA EN

Reducción del impacto ambiental

En el transcurso del año 2011, las empresas del Grupo Financiero Ficohsa han realizado el cálculo de los consumos y emisiones más relevantes relativos a sus edificios (incluidas agencias y ventanillas del Banco) en todo el país, para conocer la huella ambiental del Grupo. Para este propósito, se ha desarrollado una herramienta de recopilación, cálculo y consolidación de todos los datos con el objetivo de estandarizar la gestión y tratamiento de la información ambiental para contar con información precisa, fiable y comparable, determinando su relación con índices nacionales o internacionales de medición. La práctica sistemática de esta medición o cálculo ha permitido establecer objetivos comunes de mejora y reducción a mediano y largo plazo y compartir mejores prácticas entre los distintos edificios o empresas del Grupo.

Eficiencia Energética EN3, EN5, DMA EN

El Proyecto de Ahorro y Eficiencia Energética implementado desde el año 2010, comienza a dar sus frutos, desde la prueba piloto ejecutada en una de las Agencias del Banco que reporta mayor consumo de energía, se han identificado oportunidades de mejora y ya se ha establecido un programa integral que conduce al uso eficiente del recurso energético. Como parte de este programa se ha logrado disminuir el consumo y costo de energía y mediante un intensivo plan de mantenimiento del equipo se trabaja en la optimización de su rendimiento; a la fecha son muchas las oficinas, agencias y edificios que ya implementan este programa y se trabaja arduamente para incluir a la totalidad de las empresas en el mismo.

Esto se ha convertido en un modelo de eficiencia y ahorro que vale la pena replicar más aún ante las inminentes crisis energéticas que siempre supone el incierto mercado internacional del petróleo. De allí surge la necesidad de promover y apoyar todas aquellas iniciativas que permitan a mediano y largo plazo cambiar la matriz energética del país hacia fuentes sostenibles y más amigables con el ambiente.

Energía, consumo global 2010-2011



La electricidad consumida en las operaciones de Grupo Financiero Ficohsa proviene de la energía que suple el sistema público nacional, administrado por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).

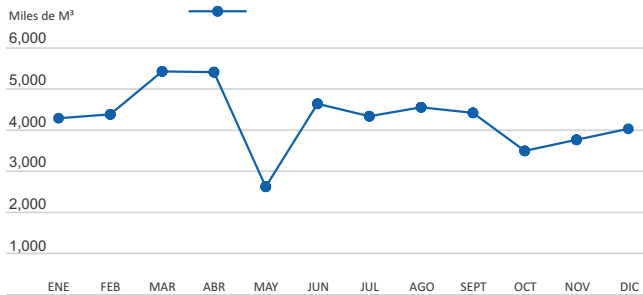
Consumo Responsable de Agua EN8, DMA EN

En todas las dependencias y empresas del Grupo se trabaja sistemáticamente con un programa diseñado 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 continuidad del suministro del vital líquido.

En este reporte se incluye por primera vez este indicador en cumplimiento al compromiso con la eficiencia y la reducción del impacto ambiental generado por las actividades de las empresas del Grupo.

Agua, consumo global 2011

Mes	Año 2011	Consumo M ³
Enero	4,298.00	
Febrero	4,878.00	
Marzo	5,419.00	
Abril	5,416.67	
Mayo	2,682.00	
Junio	4,627.00	
Julio	4,343.00	
Agosto	4,551.00	
Septiembre	4,427.00	
Octubre	3,520.00	
Noviembre	3,784.00	
Diciembre	4,020.00	
Total	40,641.67	

Consumo Promedio
por Colaborador**22.44M³**

Consumo Responsable de Papel EN27, DMAEN

El consumo global de papel durante el año 2011 se redujo en un 7% para Banco Ficohsa y 3% en Ficohsa Seguros, alcanzando una reducción acumulada de 38%, el propósito es sostener esa tendencia a la baja para minimizar el impacto ambiental. En este sentido el eje de Medio Ambiente del Comité de RSC publica trimestralmente el volumen por consumo, creando conciencia sobre el uso eficiente y racionalización, la reutilización y el reciclaje, como mecanismos sostenibles que contribuyen a la reducción en favor del medio ambiente.

Papel, consumo global 2010-2011

Mes	Consumo Resmas	
	Año 2010	Año 2011
Enero	1,032	416
Febrero	1,058	1,270
Marzo	1,416	1,103
Abril	1,307	1,034
Mayo	1,247	951
Junio	1,310	1,147
Julio	1,239	1,426
Agosto	1,189	1,397
Septiembre	1,070	1,344
Octubre	1,087	2,428
Noviembre	627	2,185
Diciembre	1,479	1,490
Total	14,061	16,191

En 2010 no se reportó consumo de Ficohsa Seguros (3,154 resmas) para un total de 17,215

Reducción
ConsumoBanco Ficohsa
-7%Ficohsa Seguros
-3%

Campaña de Reciclaje

Fruto del Programa de Concienciación a los Colaboradores por parte de un grupo de voluntarios del eje Medio Ambiente, y de su campaña de reciclaje, se han obtenido resultados satisfactorios en el tema de la clasificación de desechos y la posterior disposición para la reutilización y reciclaje de aquellos que por su naturaleza son aptos, todo este esfuerzo supone importantes aportes en temas internos como: ahorro de energía, reducción de costos de recolección, reducción del volumen de los residuos sólidos, conservación del ambiente y reducción de la contaminación y una nada despreciable remuneración económica en la venta de reciclables como beneficio directo para personas que organizadas en pequeñas empresas reciben el producto y lo comercializan, o lo reutilizan de manera directa.

Más allá de las cantidades importantes de desechos clasificados, queda como beneficio directo para las empresas la toma de conciencia y sensibilidad de los colaboradores en temas de conservación y cuidado del ambiente, lo que sin duda les motiva a replicar esta y otras experiencias en sus hogares, barrios o colonias donde residen; haciendo por efecto multiplicador que esta campaña tenga un alcance y éxito que supera las cifras que aquí se presentan.

Residuos, clasificación y reciclado global. 2011
EN22, DMAEN

Mes	Plásticos (libras)	Papel (libras)
Enero	180	2,388
Febrero	140	536
Marzo	140	2,155
Abril	130	1,397
Mayo	130	1,385
Junio	120	1,298
Julio	120	449
Agosto	120	325
Septiembre	120	583
Octubre	139	243
Noviembre	125	387
Diciembre	125	628
Total	1,589	11,774

Recolección
de Papel para
Reciclaje
11,774
Libras

plásticos

deposítalos aquí

Clasificación
de Desechos
1,589
Libras
Reciclablesdesechos
orgánicos

deposítalos aquí

Clasificación
de Desechos
1,920
Libras
No Reciclables

aluminio

deposítalos aquí

Clasificación
de Desechos
240
Libras
Reciclables

Reducción del Impacto Ambiental EN1, EN2, EN3, EN5, DMA EN, EN30

Iniciativas Eficientes en el Consumo de Energía

Con el fin de obtener disminuciones considerables en el consumo de energía eléctrica se han implementado, entre otras, las siguientes iniciativas:

- Instalación de Timers para el encendido y apagado automático de aires acondicionados, en todas las agencias.
- Instalación en todas las agencias y oficinas de luminarias tipo LED para eficientizar el consumo de energía.
- En agencia Los Alamos de San Pedro Sula, se aplicó una pintura especial para aislar el calor en el techo, se instalaron 21 toneladas en equipo de aires acondicionado de alta eficiencia y se polarizaron las ventanas con papel reflectivo para repeler el 95% del calor emitido desde el exterior.
- Estos y otros proyectos ecológicos ejecutados en el 2011 significaron una inversión de US\$ 68,227.26.



Convenio entre Grupo Financiero Ficohsa, Bioplanet y la Secretaría de Agricultura y Ganadería para el Cultivo de Moringa

Grupo Financiero Ficohsa, Bioplanet y la Secretaría de Agricultura y Ganadería, firmaron un importante convenio de colaboración en el marco del Proyecto de Reforestación Moringa, el convenio contempla los siguientes objetivos:

- Establecer huertos nutricionales que beneficiarán a 3 Centros Preescolares apadrinados por Fundación Ficohsa.
- Sembrar 1,000 árboles en 3 zonas de los municipios del departamento de Francisco Morazán.
- Obtener el apoyo voluntario de los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa que al recibir la semilla de Moringa la cultivarán durante dos meses en el escritorio de trabajo.

Ficohsa se constituyó en Patrocinador Oficial del Proyecto de Moringa en Honduras, y es la primera organización privada en firmar el convenio de colaboración ambiental e impartir a sus colaboradores el Taller de Germinación de Moringa, un árbol con propiedades nutricionales excepcionales. La Secretaría de Agricultura y Ganadería es la encargada de facilitar la semilla; mientras BioPlanet aporta su conocimiento técnico para que los colaboradores lleven a cabo este proyecto.

Esta práctica de Responsabilidad Ambiental, permite al Grupo Financiero Ficohsa y a los participantes, generar un impacto que minimice los efectos del cambio climático, la reforestación de algunas zonas a nivel nacional, educar comunidades y luchar por la mal nutrición de los niños y niñas hondureños.

Bioplanet es una organización que desarrolla diversas acciones inteligentes contra el cambio climático, algunas de éstas son: reforestaciones, creación de huertos de traspatio, transformación de oficinas verdes e impartición de talleres de germinación y educación ambiental.

Testimonio Alianza Estratégica



Jack Haime
Presidente y Fundador
de Bioplanet Honduras

Reconocemos a Ficohsa por su labor de responsabilidad social empresarial, en el 2011 firmamos un convenio de cooperación para beneficiar a tres comunidades de Francisco Morazán y un centro preescolar en Tegucigalpa, a través del Proyecto Moringa Honduras.

El proyecto, busca generar un alivio ambiental mediante la generación de cultivos agroforestales de Moringa a beneficio de las comunidades marginadas de Honduras, promoviendo un mejoramiento de la calidad de vida y la nutrición de la comunidad pero en especial de los niños con altos niveles de desnutrición.

A través de esta alianza, hemos conocido la magnitud de los proyectos comunitarios y ambientales del Grupo Ficohsa y su compromiso por generar un impacto social y nutricional en las comunidades hondureñas.

Campaña “Yo Contribuyo al Medio Ambiente Reciclando Mi Tarjeta”

La campaña de reciclaje de Tarjetas de Débito y Crédito, iniciada en el 2010 ha producido resultados positivos. En seguimiento a esta campaña durante el 2011 se colectaron 800 libras de plásticos, los cuales reciben un tratamiento adecuado para su reciclaje. Con esta actividad se compensa el impacto derivado de la emisión de nuevas tarjetas y se reducen los efectos de su largo proceso de descomposición en contacto con el medio ambiente calculado en unos 600 años.



Proveedores y Medio Ambiente

El compromiso con el ambiente de las empresas del Grupo Financiero Ficohsa, abarca a sus proveedores a quienes se extiende la exigencia de requerimientos y formación especial en materia ambiental, de manera especial a aquellos cuyas actividades tienen un impacto ambiental significativo.

Energías Renovables 4.12, FS8, EC2

“Un total de US\$ 20 millones de fondos provenientes del BID y del Fondo OPEC, fueron otorgados mediante convenios de líneas de crédito para financiación de proyectos de energía renovable”.

Banco Ficohsa se suma al esfuerzo global de la lucha contra el cambio climático aportando mediante alianzas con socios estratégicos como el Banco Interamericano de Desarrollo BID, o el Fondo OPEC; soluciones financieras para iniciativas de energías renovables.

En el 2011 se inauguró el primer parque eólico en el país con recursos de organismos financieros entre los que destaca Banco Ficohsa, este parque ya genera 68 megavatios de energía limpia; igualmente Ficohsa apoya y analiza las oportunidades de financiamiento para otros tipos de energías renovables en distintos lugares del país, que se prevé conduzcan a un cambio significativo de la matriz energética nacional que en la actualidad depende en gran medida de la generación térmica a base de bunker.

La participación de Banco Ficohsa en proyectos de energías renovables se realiza a través de distintos productos y con fondos de organismos financieros y de desarrollo que confían en la capacidad y experiencia del banco en la promoción, ejecución y sostenimiento de proyectos de importancia; así el Fondo OPEC para el Desarrollo Internacional (OFID) otorgó mediante convenio una línea de crédito por US\$ 10 millones para proyectos de energía renovable, mientras que el BID otorgó igual cantidad para el mismo propósito; esos recursos se han puesto a disposición de iniciativas de esta naturaleza.



Índices e Iniciativas Internacionales

Grupo Financiero Ficohsa y la Hora del Planeta

Grupo Financiero Ficohsa participó de “La Hora del Planeta” la mayor campaña de sensibilización organizada por WWF, que se realiza desde hace seis años, y que ha permitido que cientos de millones de personas de todo el mundo, empresas, gobiernos y centros educativos unan sus voces contra el cambio climático.

Así, en el 2011 las empresas del Grupo se unieron a la campaña que logró que más de 5,000 ciudades de 135 países apagaran las luces de sus principales monumentos y edificios emblemáticos, enviando así un claro mensaje: los gestos simbólicos pueden generar grandes cambios si conseguimos un compromiso global durante todo el año.

Como parte de esta iniciativa se promueve la adopción de medidas de ahorro energético durante todo el año, involucrando a todas las personas con las que se comparte la oficina o el hogar, a fin de crear un estilo de vida sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

WWF – World Wildlife Fund (Fondo Mundial para la Naturaleza), es la mayor organización conservacionista independiente del mundo.



RSC Ficohsa y el Medio Ambiente

“Recuperamos espacios naturales mediante la reforestación y cuidado de más de dos mil arbolitos en lugares de significativa importancia medioambiental”.

El Grupo Financiero Ficohsa dedica atención especial a la sostenibilidad y a la conservación del entorno natural en las comunidades donde opera y en zonas vulnerables, actuando puntualmente a través de campañas de reforestación y recuperación de espacios naturales; y promoviendo mayores niveles de conciencia y sensibilidad hacia el medio natural con énfasis en el cuidado y uso racional del agua y de la energía eléctrica.

En este sentido se desarrollan importantes programas de capacitación y formación interna en temas de medio ambiente y a través de voluntarios se implementan exitosas medidas de conservación y consumo racional de los recursos.

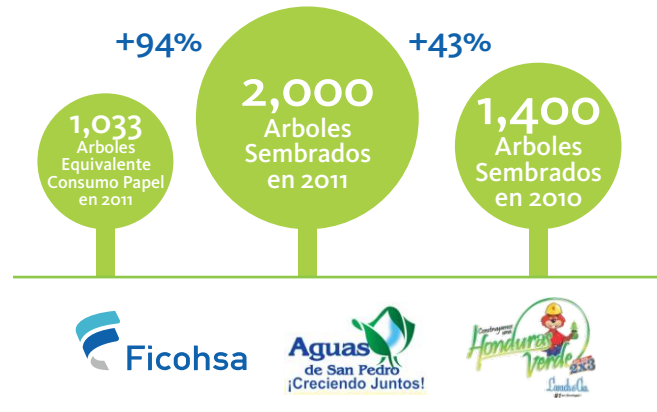
Reforestación Zona de Impacto Represa José Cecilio del Valle

En el mes de junio, 63 colaboradores voluntarios del Eje de Medio Ambiente del Comité de RSC en Tegucigalpa, se trasladaron a la Represa José Cecilio del Valle ubicada en la comunidad Paso Real, Valle; donde realizaron la plantación de 300 árboles y la entrega de 800 adicionales.

Durante el 2011 se plantaron un total de 2,000 árboles a nivel nacional, con una diferencia de +94% del equivalente en papel consumido por las diferentes empresas del Grupo Financiero Ficohsa en el mismo año.

La reforestación de este año también fue coordinada en conjunto con Larach & Cía., como parte del convenio entre ambas empresas constituido hace 3 años, y a través del cual, se han plantado más de 3,500 árboles en diferentes regiones del país.

Siembra + de lo que consume



Reforestación Zona de El Merendón

En el 2011 se llevó a cabo la siembra masiva de 700 árboles en la Cordillera “El Merendón” por parte de 34 colaboradores de Ficohsa y Alcance zona norte.

Dicha actividad se realizó en la localidad de San Antonio, El Merendón; y fue encabezada por el Eje del Medio Ambiente en San Pedro Sula contando con la asesoría de las empresas Dima y Aguas de San Pedro. La siembra equivale a recuperar 11,200 resmas de papel, el 140% del consumo que hizo la empresa en SPS en el 2010.





3era. Edición del Concurso de Dibujo “Por Nuestra Tierra”

En conmemoración del Día de la Tierra, el Eje de Medio Ambiente del Comité de Responsabilidad Social Corporativa y durante el primer trimestre del año 2011 realizó la 3era. Edición del Concurso de Dibujo “Por Nuestra Tierra” siendo el tema de este año “La Importancia de los Bosques”. Se contó con la participación de 30 niños y niñas entre los 4 y 12 años de edad hijos de colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa.

Esta actividad permite medir los niveles de conciencia ambiental, promover el cuidado y uso racional de los recursos renovables, así como, crear vínculos de cooperación entre los colaboradores y sus hijos o familiares y la empresa en que laboran, todo en beneficio del medio ambiente en general y de la comunidad en particular.



RSC Ficohsa y el Medio Ambiente

Honduras, Recursos para mi Tierra SO1, DMA HR, FS1, F2, FS3, FS4, FS5, FS14, DMA PS

“Más de 20 millones de Lempiras otorgados en préstamos destinados a la producción agrícola en comunidades rurales de Honduras”.



Se otorgaron créditos por L 20,765,000, superando en más de un 100% el monto total invertido en el 2010, de L10,000,000.00

El número de productores beneficiados se extendió a 247, con cultivos como: papa, zanahoria, lechuga, brócoli, cebolla amarilla, chile, tomate, repollo y coliflor, entre otros.

Se logró seguir beneficiando a productores en cinco departamentos del país, cubriendo comunidades indígenas, como:

- Marcala, Guajiquiro, Chinacla, Opatoro y San José en el departamento de La Paz.
- Choluteca.
- Güinope, El Paraíso.
- Intibucá, Yamaranguila, San Juan y La Esperanza en Intibucá.
- Jutiapa, Valle de Angeles, Azacualpa, Montaña del Izopo y Lepaterique en Francisco Morazán.



20.765 <small>SO1</small>	247	5
Millones de Lempiras Invertidos	Productores beneficiados	Departamentos del país





Ficohsa

Nuestra Comunidad

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011

2011

Responsabilidad por la Comunidad DMA EC, DMA SO, SO1

El Grupo Financiero Ficohsa está, desde el inicio de sus operaciones, comprometido con el desarrollo integral de las comunidades donde ejerce su actividad y de la sociedad en general.

Sin lugar a dudas el motor de la responsabilidad social del Grupo es mejorar la calidad de vida y promover comunidades más felices, a través de tres líneas principales de acción:

- Programas de educación preescolar desarrollados por la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil,
- Voluntariado Corporativo y
- Proyectos de inversión social.

Esta acción permanente de las empresas del Grupo trasciende a los países en los que está presente, en el caso particular de Panamá ya se reportan los primeros resultados. De esta manera el Grupo promociona, lidera y ejecuta proyectos sociales incluyendo contrapartes locales o la colaboración de públicos interesados como ONGs, empresas amigas, socios estratégicos o aliados, entre otros. Allí cabe mencionar la experiencia que por más de 10 años ha permitido en alianza con el Programa Mundial de Alimentos, PMA, entregar anualmente más de un millón de raciones de merienda escolar.

El propósito siempre ha sido a través de proyectos locales cubrir las necesidades básicas de uno de los grupos más desfavorecidos y con menor poder adquisitivo: la infancia, con especial interés en los proyectos de desarrollo educativo, dirigidos a niños en edad pre-escolar, estudiantes y personas con escasos recursos y en riesgo de exclusión social y económica.

En el 2011, Ficohsa ha mantenido esta colaboración con la sociedad, logrando involucrar positivamente a colaboradores, proveedores, socios, empresas aliadas y clientes, entre otros.

Resumen Inversión Social 2011

Se destina a proyectos de Inversión Social

L25.4 | **3.84%**
Millones de la utilidad sobre ventas netas a nivel corporativo



Reconocimiento a Labor Educativa, The Coca-Cola Company

The Coca-Cola Company honró a Fundación Ficohsa entre 125 organismos o personas destacados de Honduras que sobresalen por su importante labor humanitaria, voluntariado, filantropía, cultura, educación, empresarial, social, deportiva o periodística. Coca-Cola desarrolló la campaña mundial "Hay razones para creer en un mundo mejor". Y por motivo de su 125 aniversario ha creado un libro con "125 razones para creer en un mundo mejor", las cuales en Honduras se entregarán individualmente a 125 personas e instituciones destacadas por su labor entre las que se encuentra Fundación Ficohsa, por su apoyo incondicional en pro de la educación preescolar del país.



Fundación Ficohsa para la Educación Infantil EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5

La Fundación Ficohsa para la Educación Infantil es el brazo social por excelencia del Grupo Financiero Ficohsa, creada en 1998 y con operaciones desde el año 2000, esta fundación se ha convertido en un signo de esperanza en las comunidades donde funcionan los centros preescolares que eficientemente atiende. Esta joven pero ya emblemática fundación ha sido motivo de importantes reconocimientos nacionales e internacionales que avalan su impacto positivo en la población preescolar del país, impacto derivado de mayores niveles de rendimiento, presencia en las escuelas, mayor y mejor cobertura del sistema educativo de ese nivel, condiciones dignas en infraestructura, equipamiento y mobiliario, entre otros de los aspectos que han mejorado significativamente en los centros atendidos por la Fundación Ficohsa.



Testimonio Maestra Voluntaria



Mirna Reyes
Maestra
Jardín de Niños
Alegrías Infantiles
Brisas del Cacao,
San Pedro Sula

En el año 2006 comencé como voluntaria, por que vi la necesidad de un centro preescolar ya que los niños del primer grado presentaban muchas dificultades. Luego con el patronato construimos una galera forrada de rampas. Gracias a Dios que me iluminó para poder ayudar a los niños de mi colonia, seguí estudiando, obteniendo mi título de Maestra de Educación Primaria en el 2010 y de Técnico en Educación en la universidad Pedagógica, ahora continúo con mi licenciatura. Gracias a la Fundación Ficohsa por el apoyo que siempre me ha brindado, que me mantiene motivada a seguir, si ustedes pueden, yo puedo.



Resultados Fundación Ficohsa en Panamá, 2011



50 Niños y niñas beneficiados | 1 centro pre-escolar

El primer centro de educación pre-escolar atendido por la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil en Panamá fue inaugurado en 2011 en la comunidad de Burunga.

Indicadores de Exito, 2011

97%

Asistencia Promedio

98%

Retención Escolar

89%

Disminución en la Deserción

98%

Niños y niñas que pasaron de preparatoria a 1er grado

Cobertura Fundación Ficohsa en Honduras, 2011

Centros Pre-escolares Atendidos | Acumulado Niños y niñas beneficiados

132

51,276

135

+ 16.2%
59,595

2010



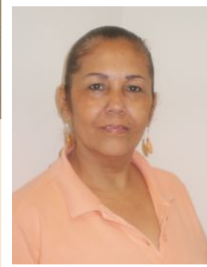
2011



Capacitaciones Importantes 2011

- Taller “**Fortalecimiento de Educadoras Voluntarias**” - Realizado en alianza con la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM) con el fin de brindar herramientas pedagógicas a las educadoras voluntarias que atienden los centros preescolares a nivel nacional. Fueron 49 educadoras capacitadas. A la vez, las estudiantes de la Carrera de Educación Preescolar realizan su práctica brindando los talleres a estas voluntarias y realizando un seguimiento en los centros preescolares.
- **Certificación IC3** - Realizada en alianza con Microsoft, se logró la capacitación de 49 docentes y la certificación de 20, quienes posteriormente apoyarán a realizar la réplica de sus conocimientos a otras maestras.
- **Capacitación en Valores en alianza con Diario La Prensa** - 55 maestras recibieron un importante taller en Valores, impartido en alianza con Diario La Prensa.

Testimonio Maestra Directora



Esmelita Castro
Directora
Jardín de Niños María Teresa Zúniga
Colonia Kennedy,
Tegucigalpa

Nuestro jardín de niños, gracias a Dios, ha sido beneficiado por Fundación Ficohsa desde el año 2000. Nos ayudaron con la construcción de un aula, nos han brindado capacitaciones a todas las maestras del centro, yo no tenía conocimientos de computación y ahora gracias a las capacitaciones soy una experta en el tema. También agradecemos por la merienda escolar y la infraestructura. La matrícula ha aumentado, actualmente tenemos 397 alumnos, los padres de familia prefieren nuestro kinder, tenemos una asistencia excelente y no tenemos deserción.

Testimonio Madre de Familia



Suyapa Castro
Madre de Familia
Jardín de Niños María Teresa Zúniga
Colonia Kennedy,
Tegucigalpa

Mi nieta estudia en el Jardín de Niños María Teresa Zúniga en preparatoria, ella está muy contenta en ese jardín porque es muy bonito, le gusta mucho que han llegado las computadoras, me dice que nos vamos temprano, pasa muy entusiasmada, le gusta mucho la merienda escolar, se siente en un ambiente muy agradable, está pendiente de todas sus tareas, los maestros son muy buenos. El María Teresa está excelente gracias a la ayuda de Fundación Ficohsa.

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO5

Programa de Merienda Escolar

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil y el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas reafirman su total compromiso en beneficiar con merienda escolar a los 8,319 niños y niñas que durante el 2011 asistieron diariamente a los centros preescolares beneficiados por dicha fundación en Honduras.

El convenio firmado tiene un valor aproximado de L. 3.4 millones, con lo cual más de 1.1 millones de raciones de merienda escolar se distribuyeron en los 135 centros de educación prebásica a nivel nacional.

Dicha alianza ha sido renovada por 11 años consecutivos, invirtiendo a la fecha más de 16 millones de Lempiras en este importante beneficio, que contempla raciones alimenticias compuestas por frijoles, harina de maíz, arroz, aceite y CSB (mezcla de harina de maíz y soya fortificada con vitaminas y minerales). De forma adicional, se provee a los niños y niñas de 2 dosis de desparasitantes en el año, lo que garantiza un mejor aprovechamiento de la merienda.

Programa de Merienda Escolar, 2011 SO1



Programa Mundial de Alimentos



Raciones Entregadas

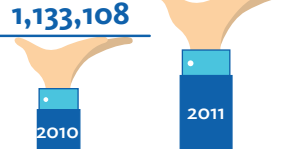
1,173,883

1,133,108

Inversión en Merienda Escolar desde el año 2001:

16,067,674.63

Lempiras



Testimonio Madre de Familia



Rosa Esther Ramos
 Madre de Familia
 Jardín de Niños María
 Teresa Zúniga
 Colonia Kennedy,
 Tegucigalpa

Hace 3 años tengo el placer de que mi hijo estudie en el jardín María Teresa Zúniga apoyado por Fundación Ficohsa con varios proyectos entre ellos la merienda escolar, el aula de computación donde mi hijo se siente desarrollado. Mi hijo ha tenido muchos avances en varios aspectos, por ejemplo, no le gusta la merienda que yo le hago en la casa, él prefiere la que les dan en el kinder. Yo agradezco a Fundación Ficohsa por el gran apoyo.

Testimonio Maestra Centro Preescolar



Luz Adela Serrano
 Profesora
 Centro Preescolar
 Nueva Sociedad
 Col. Lomas del Cortijo,
 Tegucigalpa

Como maestra del Jardín de Niños Nueva Sociedad, quiero dar cada día lo mejor, y estas capacitaciones me impulsan a mí y a este grupo de maestras a que trabajemos con niños de escasos recursos, para que tengan la oportunidad de que se realice su sueño: una educación basada en ese perfil de hondureño eficiente, fundamentada en valores, conocimiento y sobre todo emocionalmente, "porque la educación nos cambia la vida".

Fundación Ficohsa y UPNFM firman Convenio por una Educación con Calidad

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil firmó alianza con la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, UPNFM, con el objetivo de mantener una mejora continua para las maestras voluntarias de Educación Prebásica que actualmente atienden algunos Centros Preescolares de la Fundación Ficohsa.

En la firma de esta alianza, también se llevó a cabo la clausura del "Primer Taller de Fortalecimiento de Educadoras de Educación Prebásica", que se impartió a 14 Maestras Voluntarias de los Centros Preescolares de Fundación Ficohsa en la zona Centro Sur del país. El taller se orientó a temas de gran relevancia en educación, entre otros: la psicopedagogía con padres de familia, niños y niñas; creatividad para poner en práctica el reciclaje y las áreas de trabajo como matemáticas, vocabulario y hogar.

Con esta alianza se beneficiarán a más de dos mil niños y niñas a nivel nacional, siendo esto un valor agregado para el programa de educación diaria que reciben en los centros preescolares de Fundación Ficohsa.



Testimonio Maestra Preparatoria



Griselda Rodríguez
Maestra de preparatoria
Jardín de Niños María Teresa Zúniga
Colonia Kennedy, Tegucigalpa

Mis 40 alumnos de preparatoria están muy contentos porque Fundación Ficohsa ha llegado a brindarles todo el apoyo necesario. Nos apoyan con la merienda escolar, el aula de computación, la infraestructura para que las aulas sean adecuadas para desarrollar sus destrezas y habilidades. Agradezco mucho a Fundación Ficohsa porque todas las capacitaciones que nos han brindado nos han ayudado mucho, ahora veo el ambiente de los niños de forma diferente y comprendo mejor a los padres.

Galería de Imágenes, 2011



Jardín de Niños Sagrado Corazón Aldea El Roblito, Comayagua



Jardín de Niños Arco iris Aldea El Ocotillo, San Pedro Sula



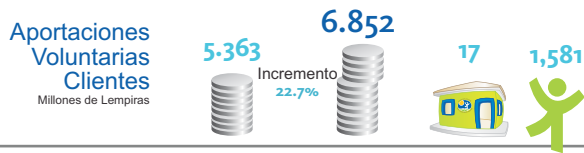
Jardín de Niños Armando Euceda Aldea El Durazno, Tegucigalpa

Proyecto Dar para Educar

Esta iniciativa que permite captar fondos mediante donación voluntaria de clientes de Supermercados La Colonia y Farmacias Kielsa y Vaver, provee a la Fundación Ficohsa los fondos necesarios para el sostenimiento de un total de 17 centros preescolares en distintas comunidades del país.

En el 2011 los recursos recibidos por el Proyecto Dar para Educar aumentaron en L1,218,786.14 alcanzando más de 6.8 millones de Lempiras para la atención y sostenimiento de los centros apadrinados bajo este proyecto y a nombre de todos los clientes y colaboradores de las cadenas de tiendas y supermercados.

Dar para Educar, Balance 2011



BALANCE	2010	2011	Centros Preescolares	Niños Beneficiados
Supermercados La Colonia	2,693,928.94	2,907,978.58	10	1,050
Farmacias Kielsa y Vaver	2,669,672.20	3,674,409.40	7	531
Total	5,363,602.14	6,852,387.98	17	1,581



Empresas Aliadas



Nacionales:

- Lacthosa (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

Testimonio Comunidad Educativa



Fernán Licón
 Presidente Comité Permanente de Gestión Educativa
 Jardín de Niños Reyna Cáliz
 Juticalpa, Olancho

Agradecemos a nuestro Señor porque nos ha bendecido con este centro preescolar que es envidiado, maestros y padres de familia que han venido a este sector nos preguntan si el centro es privado, que si tienen que pagar matrícula o mensualidades y nosotros les contestamos que es completamente gratis, aquí se les da merienda escolar a los niños y también se les apoya con útiles escolares. Estamos muy felices y contentos con esta ayuda que nos brindan Fundación Ficohsa y los Clientes de Supermercados La Colonia.



Jardín de Niños: Reina Cáliz Juticalpa, Olancho

Testimonio Aliado Estratégico



Miriam Kafie
 Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial
 Lacthosa

Con nuestra alianza estamos beneficiando a más de 220 niños a nivel nacional, creando un cambio y generando desarrollo para el país, para nosotros es un honor ser socios de Fundación Ficohsa por el alto grado de responsabilidad que demuestra en todas sus acciones y por hacernos partícipes de este proyecto con el cual estamos generando cambios.

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO5

Nuevo Proyecto 2011: Centros Preescolares de Excelencia

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil en un esfuerzo integral junto a padres, madres de familia, maestras y habitantes de cada colonia, lanzó en 2011 este nuevo proyecto en 3 comunidades de Honduras: Colonia Villa Linda Miller (69 niños y niñas) y Colonia Villanueva (72 niños y niñas) en Francisco Morazán, así como en la Aldea La Sabana, San Manuel, Cortés (80 niños y niñas), beneficiando a 221 alumnos.

El proyecto “**Centros Preescolares de Excelencia**” es una iniciativa que se lleva a cabo en los jardines de niños previamente apadrinados por Fundación Ficohsa en zonas rurales y urbano-marginales del país y tiene como objetivo **mejorar significativamente el rendimiento académico de los niños y niñas que egresan de éstos.**

Contempla, además de los beneficios otorgados por el proyecto Educando Nuestro Futuro, otros factores de suma importancia como ser:

1. Acondicionamiento de una estructura física modelo para el nivel de prebásica.
2. Centros de Tecnología Infantil.
3. Juegos Recreativos.
4. Integración del Comité Permanente de Gestión Educativa a las actividades del centro preescolar.
5. Promoción de un vínculo esencial entre el primer grado y el preescolar para garantizar el correcto desarrollo del proceso educativo.
6. Maximizar el uso del aula de clases en horarios alternos para el desarrollo de actividades extracurriculares.
7. Promoción de actividades de conciencia ambiental.

Para lo anterior se han definido una serie de indicadores de impacto que marcarán el correcto desempeño del proyecto, tales como: incremento sustancial de matrícula, implementación de evaluaciones periódicas de los niños y niñas, muestra de calificaciones obtenidas por los niños en primer grado, porcentaje de involucramiento de los Comités Permanentes de Gestión Educativa, entre otros.



Fundación Ficohsa y el Programa Microsoft Partners in Learning

Microsoft a través de su programa Partners in Learning busca potenciar el acceso a la tecnología de los centros escolares, fortalecer el desarrollo profesional de los docentes en el uso de recursos tecnológicos y potenciar el proceso educativo de los estudiantes. Para ello Microsoft desarrolla en cada país que opera un ecosistema de socios en educación, entre ellos universidades, fundaciones y/o ONGs. Es en este marco de trabajo que a partir del año 2008, Microsoft ha trabajado muy de cerca con la Fundación Ficohsa en fortalecer el proceso de formación a docentes y acceso a tecnología en los niveles educativos de prebásica y básica del sector público.

Esta alianza estratégica ha permitido año con año beneficiar docentes del sector público en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, así como también desarrollar el programa de Microsoft Authorized Refurbisher (MAR), programa que ha permitido a Fundación Ficohsa fortalecer su programa de donación de equipo de computación reacondicionado. Además, esta alianza ha permitido que educadores hondureños hayan sido protagonistas de ideas innovadoras en los foros de docentes de Microsoft a nivel latinoamericano.

A la fecha se han logrado beneficiar cerca de 500 docentes de educación básica y prebásica del país; más de 225 centros educativos y se han impactado un total de 10,000 estudiantes. En este contexto es importante mencionar que la Fundación Ficohsa ha sido la primera institución que lideró en Honduras la inclusión del sistema Windows Multipoint Server, logrando con ello que a través de un solo PC se puedan beneficiar 10 estudiantes simultáneamente, incrementando su potencial de cobertura a menor costo de implementación.

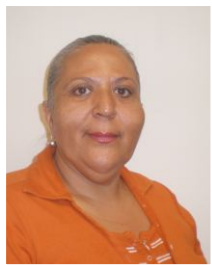
Testimonio Alianza Estratégica



Carlo Monroy
 Programa Microsoft
 Partners in Learning,
 Microsoft

Quiero agradecer a la Fundación Ficohsa y a todos sus equipos de trabajo el respaldo que desde el año 2008 nos han brindado para poder desarrollar el programa Partners in Learning y llevar sus beneficios al país. Fundación Ficohsa ha jugado un papel muy importante acompañando y posicionando nuestro programa frente a las autoridades educativas del país, lo cual ha permitido que el programe escale a nivel nacional. Nuestro compromiso es apoyar en la transformación de la educación mediante el desarrollo de todo el potencial de su comunidad educativa, y con ello estamos seguros que continuar nuestro trabajo con la Fundación Ficohsa es clave para este propósito.

Testimonio Maestra Computación



Mirna Oseguera
 Maestra de Computación
 Jardín de Niños María
 Teresa Zúniga
 Colonia Kennedy,
 Tegucigalpa

Felicitamos y agradecemos a Fundación Ficohsa por haber aceptado nuestra solicitud en el año 2000, nos apoyaron con la construcción de un aula y nos han dado la oportunidad de capacitarnos en computación, gracias a esto y a la motivación de las maestras logramos abrir un aula de computación, yo tengo la oportunidad de impartir las clases de computación al nivel de preparatoria. Agradezco a Fundación Ficohsa por darme la oportunidad de entrar en el mundo de la tecnología y los motivo a seguir apoyando la niñez hondureña.



Programa de Voluntariado Corporativo

"Un 85% de los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa ha participado en actividades de voluntariado haciendo eco de la cultura empresarial que se les ha transmitido".

En el 2011 el Programa de Voluntariado Corporativo experimentó una importante transformación, ya que además de alinearlos estratégicamente a los objetivos del Grupo, con la creación del proyecto INTEGRARSE que es una respuesta voluntaria de los colaboradores a las necesidades socioambientales de la comunidad, las acciones realizadas por los voluntarios son sin fines de lucro y dedican parte de su tiempo libre a favor de otros. Adicionalmente se integró un programa de Matching Funds 1 a 1 en el que participa GFF, logrando de esta manera una recaudación récord de 800 mil Lempiras, que fueron invertidos en diferentes proyectos.

A través del Programa de Voluntariado los colaboradores logran INTEGRARSE a las necesidades de la comunidad, específicamente de los niños y niñas entre los 3 y 12 años de edad, en proyectos que contribuyen a mejorar su calidad de vida, mediante el acondicionamiento de las aulas escolares, educación, alimentación y salud, entre otros.

Trabajar en los proyectos de voluntariado ayuda a los colaboradores a tener un mayor involucramiento con INTEGRARSE porque se identifican con los centros preescolares, centros de ayuda a niños abandonados o con necesidades especiales. A través de los años la cantidad de colaboradores participantes ha incrementado hasta alcanzar en el 2011 un 85% del total de colaboradores permanentes, un indicativo de su firme compromiso con la comunidad.

Algunos de los centros beneficiados con proyectos o actividades de Voluntariado Corporativo Ficohsa en Tegucigalpa son: Proyecto Bencaeth, Proyecto San Manuelito, Proyecto Centro Casa del Niño, Escuela República de Honduras, Jardín de Niños Mundo Maravilloso, Remar, Centro Preescolar Carmen Varela y el Jardín de Niños Mundo del Juguete. En San Pedro Sula también se beneficiaron: la Casa Hogar San José, Centro de los Niños La Misericordia y el Centro Nueva Esperanza.

Voluntariado Corporativo, Honduras 2011



Resultados Voluntariado Corporativo Honduras 2011

570

Horas Invertidas

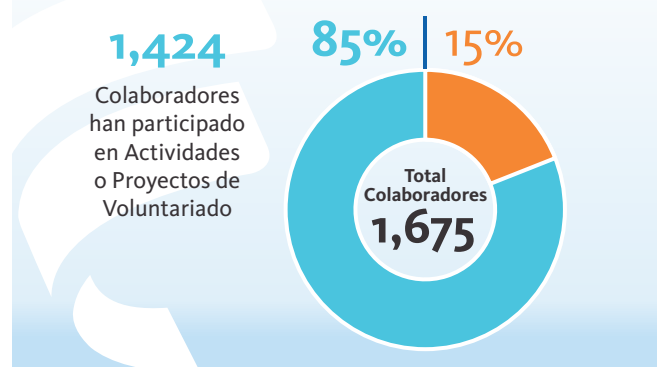
815,748

Lempiras Recaudados con el programa de Matching Funds 1 a 1

1,302

Niñas y Niños Beneficiados

Colaboradores Participantes, Honduras 2011



Testimonio Voluntaria en Honduras



Telma Sevilla
Voluntaria
Banca de Empresas
Tegucigalpa
3 Años de laborar

La mejor experiencia durante el 2011 fue en los actos de graduación, cuando entregamos el kínder con la ampliación y mejoras; me conmovió el escuchar a un niño graduándose de preparatoria que quería repetir año porque ahora su kínder era bonito y tenía juegos recreativos. Esos pequeños detalles son los que cada día me motivan a seguir trabajando y esforzándome para dar un granito de arena y realizar un cambio en nuestra comunidad, en nuestro país"

Nace el Voluntariado Corporativo en Panamá

Gracias al apoyo de 16 colaboradores y sus familias, así como algunos donantes financieros como TEINSA (proveedor de servicios en Panamá) y otros anónimos, se realizó la primera actividad de Voluntariado Corporativo en Panamá, en beneficio de la comunidad de Burunga y específicamente de los 50 niños y niñas que asisten al centro preescolar de la Fundación Ficohsa en ese país.

El monto total de inversión aproximado fue de US\$ 1,225 para este evento en el que los niños disfrutaron de payasos, globos, piñatas, regalos y un fabuloso convivio; en una extraordinaria muestra de solidaridad y compromiso con causas sociales de este ejemplar equipo de colaboradores.

Resultados Voluntariado Corporativo Panamá 2011

1	16	1,225	50
Actividad de Voluntariado	Colaboradores Voluntarios junto a sus familias	US Dólares Invertidos	Niñas y Niños Beneficiados



Testimonio Voluntaria en Panamá



Ana Patricia Aguilar
Auxiliar de Transferencias
Internacionales y Locales
Banco Ficohsa Panamá

El voluntariado fue una bonita experiencia ya que fue un trabajo en equipo de todos los colaboradores de Banco Ficohsa Panamá, que nos ayudó a integrarnos como equipo y con el esfuerzo y la cooperación de todos, pudimos regalar un poquito de alegría y sonrisas a muchos niños en un mes tan importante como Diciembre, que se caracteriza por dar amor al prójimo.

Proyectos de Inversión Social

“Importantes donaciones se realizaron en el 2011, para diversas organizaciones y proyectos que llevan bienestar y desarrollo, mejorando la calidad de vida en la comunidad”.

Donaciones FS16

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.

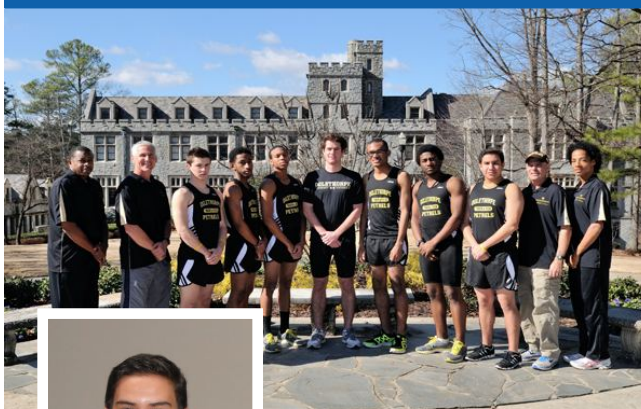
Para el Grupo Financiero Ficohsa es importante constatar la transparencia y la efectividad con que se ejecutan los proyectos que apoya y en ese sentido da seguimiento al desarrollo de los mismos. Así como monitorea y evalúa los resultados obtenidos por otro tipo de aportes o donaciones que no se pueden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

Becas Juan Atala Matar FS16

La Fundación Juan Atala, fue creada en el 2006 con el noble propósito de apoyar económicamente a estudiantes que aspiran hacer estudios superiores en el extranjero en universidades de reconocido prestigio, a través de becas consistentes en un aporte económico anual destinado al pago de matrícula, durante el período normal de cuatro años para el grado de bachellor o licenciatura.

La Fundación lleva el nombre del Señor Juan Atala, como una forma de perpetuar su ejemplo, ya que a través de su vida proporcionó apoyo y ayuda a muchas causas de beneficio social y con un amplio sentido de solidaridad.

Testimonio Comunidad Educativa



Edgardo Martínez

Becario

*Oglethorpe University
Atlanta, Georgia
EUA*

El apoyo brindado por el Banco Ficohsa, a través de la Fundación Juan Atala, es una ventana de oportunidades hacia un mundo cada día más exigente.

En Atlanta he logrado experiencias maravillosas que me han llenado de conocimiento invaluable. Oglethorpe University es una escuela de artes liberales que me ha inspirado a ser más creativo, flexible y espontáneo, habilidades que complementarán mis estudios de Ingeniería en Telecomunicaciones.

El servicio comunitario y la participación en deportes, me ha permitido conocer mucha gente y lugares, lo cual hace de esta experiencia la mejor de mi vida.

Durante los últimos 6 años se han seleccionado anualmente dos estudiantes de las distintas escuelas bilingües de reconocido prestigio en el país; este año se sometieron a concurso 7 candidatos; los aspirantes son seleccionados considerando diferentes aspectos tales como excelencia académica, ACT, SAT. El comité de selección está integrado por representantes de la Iglesia Católica, el COHEP, AID y la Secretaría de Educación.

La fundación Juan Atala es financiada por la Fundación Ficohsa, que además de apoyar a estudiantes que aspiran a una formación universitaria en el exterior, también patrocina la educación preescolar.

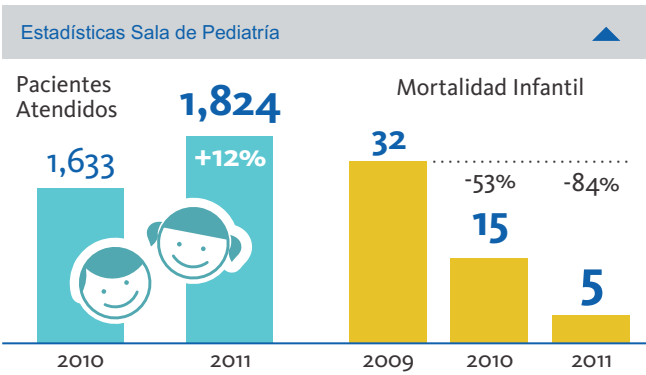
Inversión Anual Programa de Becas ▲		
Estudiantes Becados 2011	Inversión Anual	Inversión Acumulada desde el 2006
12	80 mil Dólares	350 mil Dólares
4 Estudiantes Egresados entre 2010 y 2011		



Gabriel Barahona. Becario

Proyecto Transformación Hospital de San Lorenzo

Dando seguimiento al apoyo brindado mediante alianza estratégica con la Fundación Pro Mejoramiento al Hospital de San Lorenzo, se han facilitado recursos para atender necesidades como equipamiento, acondicionamiento y recuperación de espacios físicos, mantenimiento y sostenimiento de los servicios prestados, de manera específica en la sala de Pediatría. Este aporte ha contribuido a reducir significativamente los índices de mortalidad infantil en ese centro, así como se ha aumentado la capacidad de atención y acomodamiento de pacientes menores.



Proyectos de Inversión Social SO1

“Ficohsa, empresa privada que más donaciones ha realizado al Evento Teletón. La aportación de esta importante institución financiera a lo largo de todos estos años asciende a más de 35 millones de Lempiras”.

Teletón 2011

Durante más de 10 años Grupo Financiero Ficohsa ha dicho presente a esta noble causa gracias al espíritu solidario del pueblo hondureño, sus clientes y sus colaboradores quienes han hecho sus donaciones a través de innovadoras mecánicas promocionales desarrolladas por Ficohsa, con el objetivo de apoyar fuertemente a la TELETON.

Cad año Ficohsa presenta al público diferentes mecanismos de donación, como: los famosos brazaletes Ficohsa Teletón o el Sticker Teletón que varían con innovadores diseños, disponibles en todas las agencias y ventanillas de Ficohsa a nivel nacional.

Asimismo Ficohsa pone a disposición todos sus canales electrónicos con el objetivo de ofrecer comodidad a todos los hondureños y hondureñas para donar a la Teletón, entre ellos están Interbanca la sucursal en línea, y más de 300 cajeros automáticos a nivel nacional.

La aportación acumulada de Grupo Financiero Ficohsa asciende a más de 35 millones de Lempiras, convirtiéndose en la empresa hondureña que ha logrado las más importantes recaudaciones para esta gran causa de solidaridad.

Esto se ha logrado con el apoyo del corazón solidario de Honduras y de los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa que se unen año tras año a esta gran actividad.

Monto Donativos, 2011

3.11 + 1.50

Millones de Lempiras

Donados por
todos los hondureños

Donado por empresas de
Grupo Financiero Ficohsa



Honduras Teletonizado con Ficohsa ¡GRACIAS HONDURAS!



Miles de hondureñas y hondureños se Teletonizaron con la mayor causa de amor para ayudar a nuestras hermanas y hermanos discapacitados.

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

L4,611,044.00



Apoyo al Deporte, Selección Nacional de Fútbol

La promoción de la vida sana -a través del deporte y valores como el trabajo en equipo, la amistad y el juego limpio- es una acción permanente en la estrategia del Grupo Financiero Ficohsa.

De allí se deriva el apoyo a distintas disciplinas deportivas y de manera particular el patrocinio -en Categoría Oro- de Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros y Ficohsa Express a las selecciones nacionales de fútbol, que en el 2011 iniciaron un nuevo proceso de preparación de cara a torneos regionales o a grandes eventos como los Juegos Olímpicos de Londres 2012 y a mediano plazo el campeonato mundial a celebrarse en Brasil en 2014.



Ficohsa

Materialidad

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD **2011**

2011

Materialidad 3.5, 3.11, 4.16, 4.17, PR5, FS16, DMA PR

Temas Materiales Considerados:

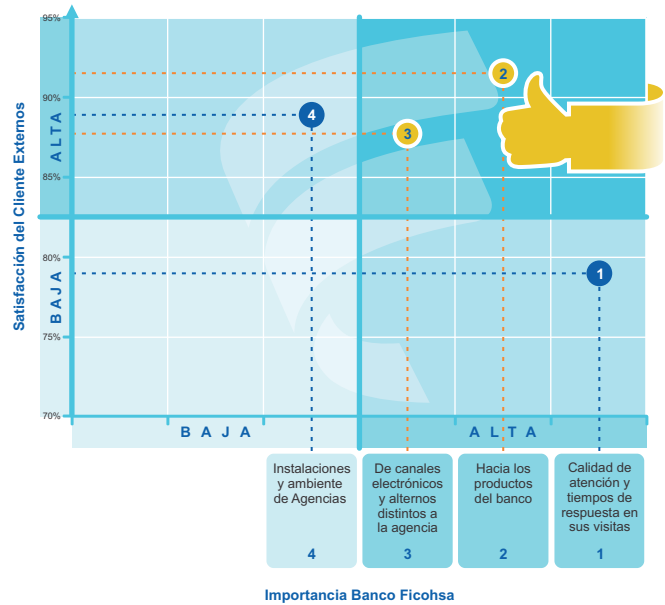


Materialidad y Clientes Externos

Nivel de Satisfacción de Clientes Externos en Banco Ficohsa, con respecto a:

Importancia Banco Ficohsa	Focos de interés	Nivel Satisfacción Clientes Diciembre 2011
1	Calidad de atención y tiempos de respuesta en sus visitas	79%
2	Hacia los productos del banco	92%
3	De canales electrónicos y alternos distintos a la agencia	87%
4	Instalaciones y ambiente de Agencias	88%

Diciembre 2011	Número
Muestra total de encuestas	540
Agencias visitadas	24



En base a los resultados obtenidos en el estudio de materialidad en cliente externo, donde los puntos: 2) Hacia los productos del banco, y 3) Canales electrónicos y alternos distintos a la agencia; son de prioridad alta tanto para la empresa como para el cliente; el Grupo Financiero Ficohsa propone:

Factor 2) Hacia los productos del banco:

- Relacionado a los productos se evaluaron los principales como ser: Cuenta de Ahorro, Tarjeta de Débito, Cuenta de Cheques, Productos Crediticios, Tarjeta de Crédito, Remesas, Compra y Venta de Divisas, Certificado de Depósito y Bonos de Inversión.

- Se determinó que el porcentaje de utilización de los productos varía por zona. Y en la pregunta de satisfacción refleja a pesar de que los clientes no utilizaban todos los productos, los que sí son usuarios de algunos de ellos presentaron un alto grado de satisfacción.
- En general un 97% de los clientes encuestados se encuentran satisfechos con los productos que utilizan.
- Banco Ficohsa mantiene su liderazgo en marcar la pauta en el mercado financiero para el desarrollo de productos, servicios y campañas que se distinguen por contar con elementos diferenciadores como: innovación, calidad y una atractiva propuesta de valor donde todos los clientes reciben beneficios inmediatos.
- Los préstamos de Vivienda, Auto y Consumo han tenido mejor recepción por estar acompañados de agresivas estrategias comerciales que se demuestran en los diferentes eventos generados, como una gran secuencia de Open House, Ferias de Auto y Ficodías, respectivamente; además de las fuertes campañas en medios masivos. A su vez, las Cuentas de Ahorro y Tarjetas de Débito continúan diferenciándose de la competencia por el empaquetamiento de beneficios gratuitos y las atractivas promociones que las acompañan.
- Banca PyME ha demostrado posicionarse más a través de su metodología especializada, su plataforma de Asesores PyME y su portafolio de productos cada vez más diversificado.
- Banca Seguros continúa desarrollando nuevas propuestas para ampliar las opciones de seguros y por su parte los canales electrónicos garantizan la mejor experiencia al cliente a través de convenientes accesos para el banco.
- Durante el 2011, Banca de Personas y PyME se ha destacado por adecuar sus productos a clientes cada vez más exigentes, ofreciendo modelos que se ajustan a diferentes segmentos con el fin de asegurar la rentabilidad para ambas partes.

Factor 3) Canales electrónicos y alternos distintos a la agencia

Al revisar al detalle las respuestas de los clientes con respecto a los servicios electrónicos de Banco Ficohsa, se proponen las siguientes acciones en el 2012:

- Dar seguimiento y apoyo al proyecto piloto de los oficiales móviles para que estos sigan promoviendo la migración de los clientes a canales electrónicos.
- El grado de satisfacción con respecto a los cajeros BANRed 24 disminuyó casi un 15%, lo cual puede ser atribuible al cobro de comisiones a los clientes por la utilización de los mismos.
- Se recomienda a través del área de canales electrónicos verificar el continuo y apropiado mantenimiento de los cajeros automáticos y de esta manera detectar a tiempo las causas de las posibles fallas que aquejan a los clientes.

Banco Ficohsa siempre a la vanguardia tecnológica ha lanzado aplicaciones móviles que incluyen los servicios de geolocalización y transacciones bancarias en la sucursal electrónica Interbanca, ofreciendo a los clientes mayor comodidad y portabilidad para atender sus necesidades financieras.

Para mantener la alta disponibilidad de la red de cajeros automáticos se han realizado una serie de acuerdos de servicio con las áreas internas del banco y proveedores externos a fin de mejorar los tiempos de respuesta ante cualquier eventualidad. En la actualidad la red cuenta con más de 370 cajeros a nivel nacional entre FicoRed y BANRed24 que ofrecen una amplia gama de servicios, siendo así, no solo la red más grande el país, sino la que más servicios ofrece.

Como parte de la estrategia de migración de clientes de caja hacia canales electrónicos, se implementó en diferentes agencias el proyecto de Asesores de Servicio, quienes promueven y educan sobre el uso de los canales electrónicos logrando con ello muy buenos resultados en términos de atención al cliente y niveles de uso. Asimismo, se instalaron nuevos kioscos, fomentando el autoservicio y mejorando sustancialmente los niveles de satisfacción de los clientes.

Materialidad 3.5, 4.16, 4.17, PR5, FS16, DMA PR

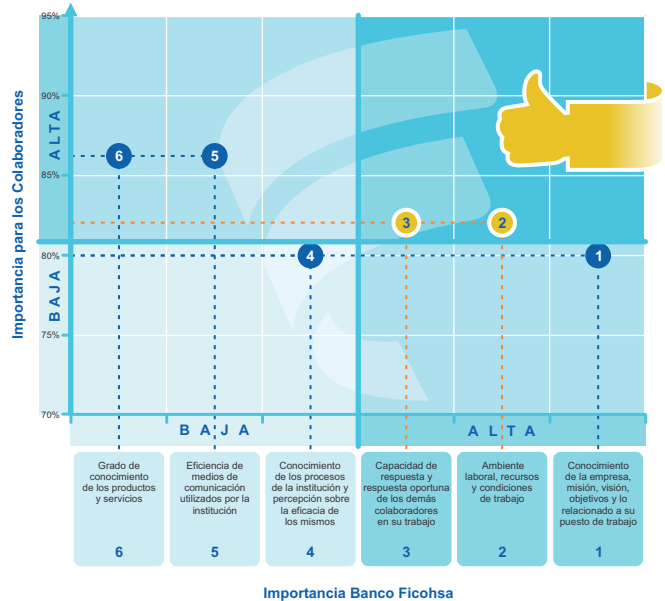
Materialidad y Nuestros Colaboradores

El estudio de materialidad con colaboradores, resulta en prioridad alta para los colaboradores y la empresa, en los puntos: 2) Ambiente laboral, recursos y condiciones de trabajo, y 3) Capacidad de respuesta y respuesta oportuna de los demás colaboradores en su trabajo.

Calificación de Colaboradores en Banco Ficohsa, con respecto a:

Importancia Banco Ficohsa	Focos de interés	Importancia para los Colaboradores Diciembre 2011
1	Conocimiento de la empresa, misión, visión, objetivos y lo relacionado a su puesto de trabajo	80%
2	Ambiente laboral, recursos y condiciones de trabajo	82%
3	Capacidad de respuesta y respuesta oportuna de los demás colaboradores en su trabajo	82%
4	Conocimiento de los procesos de la institución y percepción sobre la eficacia de los mismos	80%
5	Eficiencia de medios de comunicación utilizados por la institución	86%
6	Grado de desconocimiento de los productos y servicios	86%

Diciembre 2011	Número
Muestra total de encuestas	843
Población actual de Banco Ficohsa	65%



Factor 3) Capacidad de respuesta y respuesta oportuna de los demás colaboradores en su trabajo:

En consideración a estos resultados el Grupo Financiero Ficohsa se propone:

Factor 2) Ambiente laboral, recursos y condiciones de trabajo:

- La medición continua del estado del clima y cultura laboral.
- En base a los resultados de la medición de GPTW trabajar con los colaboradores y las áreas de las empresas del Grupo para elevar el Trust Index®.

- Como parte de la mejora en el área de SEF se continuará evaluando el proceso de servicio al cliente interno a través de las encuestas a los mismos.
- Para el segundo semestre del 2012 se seguirán desarrollando las Capacitaciones SEF (las cuales este año estarán más dirigidas a temas específicos de mejora y de menor duración).
- Implementación del Programa de Embajadores SEF entre los departamentos a lo interno del banco, para finales de 2012.

Materialidad 3.5, 4.16, 4.17, PR5, FS16

Materialidad y Medios de Comunicación

Grupo Financiero Ficohsa se ubicó en el ranking de “Empresas Líderes 2011” al cual calificó según nominaciones realizadas por altos ejecutivos de las empresas más grandes de la región, el estudio califica en escala de 1 al 10 en temas específicos dentro de siete categorías: Finanzas, Operaciones, Productos y Servicios, Atención a Clientes, Recursos Humanos, Responsabilidad Social, e Imagen. Además analizan sus propias prácticas de management y en el 2011 se enfatizó en la atracción, la retención y el desarrollo de sus líderes.

Según este estudio de Hay Group y Revista Summa, en el ranking general nacional Ficohsa se ubicó en la tercera posición mientras que a nivel regional ocupa la posición 27.

Empresas Líderes por país, Honduras

Empresa	Promedio
Cervecería Hondureña	8.56
Escuela Agrícola Panamericana Zamorano	8.31
Grupo Financiero Ficohsa	8.12
Banco Atlántida	7.50
Tigo Honduras	7.44
Grupo Terra	7.16

En la categoría de Responsabilidad Social a nivel regional Ficohsa se posicionó en un prestigioso 5to. lugar, y en 2do. lugar entre las empresas nacionales.

El estudio en mención generó importantes elementos que han servido como punto de partida para el análisis de materialidad, revisión de estrategias y determinar nuevos compromisos.

Responsabilidad Social

Empresa	País	Promedio
Cervecería Hondureña	Honduras	9.33
Florida Ice & Farm Co.	Costa Rica	9.20
Grupo Pellas	Nicaragua	9.17
Kimberly Clark de Centroamérica	Regional	9.05
Grupo Financiero Ficohsa	Honduras	8.88

“Empresas líderes 2011” es un estudio de Revista Summa y Hay Group, firma global de consultoría en management, que se propone contribuir a elevar la productividad y la competitividad de las empresas en la región”.

Por cuarto año consecutivo Hay Group y Revista Summa presentaron a la comunidad empresarial el estudio “Empresas líderes en América Central y República Dominicana”, con el objetivo de reconocer a las compañías más admiradas de la región...

<http://www.revistasumma.com/especiales/empresas-lideres-en-america-central-y-republica-dominicana-2011/12627-especial-empresas-lideres-2011.html>



Fuente: Revista Summa (modificado y resumido)

Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2011-2012



PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	COMPROMISOS 2011
PROYECTO CORE Y FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	<p>Cambiar el CORE bancario con el objetivo 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 asociadas al nuevo core.</p>	<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 acabo en el 2011. 5.) En lo relacionado a pruebas, se lleva acabo 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.
CULMINAR LA CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES	<p>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.</p>	<p>Para este año 2011 la meta es completar la certificación de 250 proveedores de bienes y servicios.</p>
SERVICIOS DE EXCELENCIA FICOHSA	<p>Uniformar y elevar el nivel de servicio de las empresas de Grupo Ficohsa para lograr incrementar volumen de clientes, lograr mayor lealtad de parte de los mismos y mayor grado de permanencia en la institución.</p>	<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.



NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2012
<ol style="list-style-type: none"> 1.) La documentación de los procesos fue finalizada exitosamente. 2.) Compromiso cumplido. 3.) El proyecto se encuentra actualmente en la etapa de pruebas. 4.) El trabajo de Migración para el año 2011 fue completado. 5.) Se cumplió con la etapa inicial de pruebas 6.) El compromiso se logró a nivel de las fichas de entrenamiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.) El equipo se dedicará a completar el avance correspondiente de Pruebas Integrales para este año. 2.) Se llevará a cabo la simulación de datos para Migración programadas para este año, con el objetivo de asegurar la calidad de datos a ser trasladados al nuevo sistema. 3.) Se realizarán actividades de Gestión del Cambio al interior del banco para socializar las ventajas competitivas el nuevo sistema proporcionará tanto a lo interno como a favor de los clientes.
<p>90%</p>	<p>Para el año 2012 la meta es completar la certificación de 320 proveedores de bienes y servicios.</p>
<p>En los puntos uno y dos podríamos decir que se concretó en un 85% puesto que se realizaron semestralmente las mediciones de cliente interno y externo del banco, Alcance cliente interno y externo (interno en Junio y externo Junio y Diciembre) y Ficohsa Saguros solamente cliente interno una vez. El Plan de Capacitación se llevó a cabo a cabalidad en Banco Ficohsa, Dicorp, PSI y Puesto de Bolsa y se planificó para los primeros meses del 2013 Ficohsa Seguros y Alcance. En el punto 3 en lo que respecta a mediciones de quejas y sus respuestas se cumplió en un 100%. Se planificaron algunas iniciativas para reducir tiempos de espera en las agencias, las que se comenzaron a implementar en Dic. 2011, logrando reducir un poco tiempos de espera en SAC , no así en Caja. Cumplimiento un 50%.</p>	<p>Dando continuidad al Plan de Capacitación establecido para las empresas Ficohsa, durante el primer semestre del 2012 se implementó el taller: Construyendo una Cultura de Excelencia Ficohsa, en Ficohsa Seguros y Alcance. Se está elaborando nuevo plan de reforzamiento a capacitaciones para el 2do. semestre 2012. Se contrató proveedor externo para realizar estudios de satisfacción del cliente externo del Banco, de Junio 2012 a Junio 2013. Se realizaron encuestas al cliente interno Ficohsa Seguros, Alcance y Banco (a terminarse en Julio 2012) y se espera realizar cuatrimestralmente. Se implementó en Dic. 2012 el proyecto Oficiales de Servicio SEF en 17 agencias a Nivel Nacional. Se dará continuidad y se rotarán. Se implementó el proyecto agencias piloto con las dos Agencias Multiplaza en Tegucigalpa y San Pedro Sula y se continuará buscando iniciativas para reducir tiempos de espera.</p>

Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2011-2012



PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	COMPROMISOS 2011
COACHING	Implementar metodología coaching; la que permitirá identificar principales brechas en el desempeño de cada colaborador que impide a la empresa el logro de sus objetivos estratégicos.	<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.
PROYECTO PYMES	Visión y creación de nuevos productos para Banca PYME, implementando un nuevo modelo de negocios.	<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 a nivel nacional de este nuevo modelo, 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.
SISTEMA SABF	Controlar y centralizar el proceso de compras de la institución mediante la implementación del Nueva Sistema de Administración de Banco Ficohsa.	Lograr que la herramienta administrativa SABF permita un mayor control de los gastos de la institución y que los mismos se reduzcan significativamente.
POLITICAS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL DE BANCA CORPORATIVA Y EPRESARIAL.	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 y análisis en implementación por parte del banco mide el alcance e impacto del riesgo Ambiental y Social producto de la actividad comercial e industrial de nuestro clientes.	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.



NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2012
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se logró capacitar en un 100% a todos los supervisores del área de caja de todas las ventanillas y agencias a nivel nacional. 2. Se logró hacer una recopiliación mensual por cada agencia y ventanilla de las debilidades y fortalezas que hay en el desempeño de los colaboradores de forma integral referente a su trabajo. 3. Se ha creado mensualmente en cada visita y documentado en cada informe los planes de acción por agencia y ventanillas de acuerdo a su debilidades y estrategias a realizar. 4. Se ha dado seguimiento mensual a cada agencia para asegurarse el mantenimiento y sostenibilidad de la metodología de coaching instituida en cada agencia y las mediciones correspondientes a cada colaborador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de evaluaciones formales y las mediciones comparativas del colaborador en relación a la media de colaboradores con que trabaja. 2. Desarrollo de software de coaching para GFF proyecto que se llevará a cabo entre el 2012 a junio de 2013. 3. Continuidad del seguimiento mensual, certificaciones, visitas e informes de cada agencia y ventanilla a nivel nacional.
<ol style="list-style-type: none"> 1) Implementado en un 100%. 2) Se identificaron todas las necesidades y se definió el esquema, pero se postergó hasta la implementación de T-24. 3) 100% cumplimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Continuar con el modelo de negocios comercial establecido para potenciar los resultados en Pyme y Vivienda. Establecer el mismo modelo de negocios comercial en banca de consumo, captación, productos y canales alternos. 2) El cumplimiento del mismo continúa sujeto a la implementación de T-24 3) Recapacitar a oficiales y gerentes en el modelo de gestión comercial así como establecer la escuela de negocios para capacitar permanentemente a la fuerza de ventas en todas las líneas del negocio.
<p>90%</p>	<p>Implementar el uso del portal de proveedores a fin de facilitar el seguimiento de los procesos a los que han sido invitados los proveedores, el envío de cotizaciones y el seguimiento de sus pagos por productos y servicios entregados.</p>
<p>Se cuenta con la política de Riesgo Ambiental y Social cuyo principal objetivo es establecer parámetros para la administración de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de préstamos, identificación, categorización, evaluación e inversión de Banco Ficohsa. Está publicada la política en la Librería Virtual para conocimiento de los colaboradores desde Mayo 2010, su ejecución fue aprobada por la Junta Directiva y a partir del año 2011 se inició con la ejecución, socializando con la cartera de créditos de clientes corporativos, determinando los riesgos ABC y el grado de cumplimiento.</p> <p>En el año 2011 se revisaron 240 Grandes Deudores Comerciales Clientes del Banco que representaban el 100% de la Cartera Corporativa, el objetivo principal fue la socialización de la Gestión de Riesgo Ambiental y Social y mapear la concentración de Riesgo A,B,C e iniciar con la ejecución de la política ambiental y social de la cartera, al cierre del 2011 el 65 % estaba en cumplimiento de políticas ambientales.</p>	<p>Para el Año 2012 se planifica revisar 262 Grandes deudores Comerciales Clientes del Banco que representan el 100% de la cartera crediticia corporativa y empresarial. A la fecha se han evaluado de Enero a Abril, 78 clientes de los cuales 61 están en cumplimiento de la política, representando el 77% de lo evaluado.</p> <p>Se proyecta revisar a razón de 23 clientes corporativos y empresariales mensuales para llegar al 100% de la cartera al cierre de 2012.</p>

Iniciativas Estratégicas Ficohsa Seguros 2011-2012



PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	COMPROMISOS 2011
<p>COACHING</p>	<p>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 desarrollo profesional.</p>	<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 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.



NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2012
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se logró en un 100% la capacitación de jefaturas, subgerencias y vicepresidencias en la formación del conocimiento del líder coach. 2. Se cuenta con un informe por área en las dos ciudades principales de sus fortalezas y debilidades; se discontinuó el proceso de visitas en SPS por instrucciones de la vicepresidencia, estamos en espera de la aprobación para iniciar el seguimiento y continuidad del proceso de coaching. 3. Se cuenta con planes de acción por área y por colaborador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de evaluaciones formales y las mediciones comparativas del colaborador en relación a la media de colaboradores con que trabaja. 2. Desarrollo de software de coaching para GFF, proyecto que se llevará a cabo entre el 2012 a junio de 2013. 3. Continuidad del seguimiento mensual, certificaciones, visitas e informes de cada agencia y ventanilla a nivel nacional.

3.12 **G3 Índice de Contenidos - Suplemento Sectorial para Servicios Financieros**

Nivel de Aplicación	Asegurado por
---------------------	---------------

INFORMACIÓN ESTANDAR PARTE I: Información del Perfil

1. Estrategía y Análisis

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Completamente	pág. 2			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad.	Completamente	pág. 2			

2. Perfil de la Organización

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
2.1	Perfil organizacional.	Completamente	pág. 2			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completamente	pág. 6			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completamente	págs. 19-21			
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completamente	págs. 19-21			
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Completamente	págs. 6-7,18			
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completamente	pág. 18			
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completamente	pág. 6			
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Completamente	pág. 4			
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	Completamente	págs. 6-7			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Completamente	págs. 11-12			

3. Parámetros de Reporte

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Completamente	pág. 5			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completamente	pág. 5			El Reporte más reciente fue publicado en el año 2010.
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Completamente	pág. 5			El Reporte de Sustentabilidad de Grupo Financiero Ficohsa se presenta anualmente.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completamente	pág. 109			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completamente	págs.5,13-14 84-87			
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completamente	págs. 5,6			
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completamente	pág. 5			No existen limitaciones relevantes al alcance o cobertura del presente informe, los impactos más significativos se desglosan en su contenido.
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.	Completamente	págs. 28, 30			

3. Parámetros de Reporte

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
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.	Completa-mente	págs.15-16			
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).	Completa-mente	págs. 28,30			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completa-mente	págs. 5, 84.			No se han producido cambios significativos relativos al alcance, cobertura o método de valoración del presente reporte. Sin embargo, se ha incluido el Capítulo de Materialidad)
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria (Índice).	Completa-mente	págs.1, 95-106			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completa-mente	pág.107, 108			

4. Gobierno, Compromiso y Participación

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
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.	Completa-mente	págs. 19-21			
4.2	Funciones del más alto ejecutivo.	Completa-mente	págs. 19-21			
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.	Completa-mente	págs. 19-21			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completa-mente	págs. 19-21			
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).	Completa-mente	págs. 19-21			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completa-mente	págs. 19-21			
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.	Completa-mente	págs. 19-21			
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.	Completa-mente	págs. 8			
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.	Completa-mente	págs. 15-16			
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completa-mente	pág. 9			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completa-mente	pág. 31			
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completa-mente	págs. 34, 65			

4. Gobierno, Compromiso y Participación

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
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: • 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.	Completamente	págs. 13-14			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completamente	págs. 13-14			
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completamente	págs. 13-14			
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.	Completamente	págs. 84-87			
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.	Completamente	págs. 84-87			

INFORMACIÓN ESTANDAR PARTE II: Información sobre la Gestión de Gerencia (DMAs)

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
DMA PS Información sobre la gestión de Gerencia PS							
Aspectos	Portafolio de Productos	Completamente	págs. 34, 68				
FS1	Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio.	Completamente	págs. 34, 68				
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	Completamente	págs. 34, 68				
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Completamente	págs. 34, 68				
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.	Completamente	págs. 34, 68				
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	Completamente	págs. 34, 68				
	Auditoría	Completamente	págs. 34				
	Active Ownership	Completamente	págs. 34				
DMA EC Información sobre la Gestión de Gerencia Económica EC							
Aspectos	Economic Performance COMM	Completamente	págs. 22-26				
	Market presence	Completamente	pág. 7, 25				
	Indirect economic impacts	Completamente	págs. 71- 77				
DMA EN Información sobre la Gestión de Gerencia Energía EN							
Aspectos	Materiales	Completamente	págs. 61- 64				
	Energía	Completamente	págs. 61- 64				
	Agua	Completamente	págs. 61- 64				
	Biodiversidad	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa	
	Emisiones y Residuos	Completamente	págs. 62- 64				
	Productos y Servicios	Completamente	págs. 34, 64				

INFORMACIÓN ESTANDAR PARTE II: Información sobre la Gestión de Gerencia (DMAs)

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
DMA EN Información sobre la Gestión de Gerencia Energía EN							
Aspectos	Cumplimiento	Completa-mente	Durante el año 2011, Ficohsa no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales				
	Transporte	No			No disponible	No se ha reportado ninguna emisión de gases por transporte de colaboradores	2013
	En General	Completa-mente	pág. 63			La inversión total es \$68,227.26 que corresponde en su mayoría a un proyecto piloto de un modelo ecológico desarrollado en una de las agencias bancarias, para el uso de energía renovable.	
DMA LA Información sobre la gestión de Gerencia Laboral LA							
Aspectos	Empleo	Completa-mente	págs. 49- 51				
	Relaciones Laborales / Gerencia	Completa-mente	págs. 9, 56, 57			100% de los colaboradores tienen seguro médico colectivo, seguro privado y beneficios de seguro social, regidos por el Reglamento Interno de Trabajo.	
	Salud y Seguridad Ocupacional COMM	Completa-mente	págs. 56, 57			Durante el período del 2011 no hubieron víctimas mortales relacionadas con el trabajo en ninguna región del país. Por otra parte en la sección Nuestra Gente se detallan las demás tasas de enfermedades profesionales ocurridas durante el período de reporte junto con el número de días perdidos de los colaboradores.	
	Entrenamiento y Educación	Completa-mente	págs. 49, 53			El 100% de nuestros colaboradores están sujetos a evaluación de desempeño. Adicionalmente el 100% del personal se evalúa su desempeño periódicamente (cada 3 ó 4 meses, dependiendo de cada área). A los funcionarios se les evalúa en base al BSC y al resto de colaboradores en base a objetivos y competencias.	
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completa-mente	pág. 51				
DMA HR Información sobre la gestión de Gerencia de Recursos Humanos HR							
Aspectos	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completa-mente	págs. 40-41,52				
	No Discriminación	No			No material	Hasta la fecha no se ha comunicado ninguna incidencia referente a discriminación. Por otra parte, en el caso de existir alguna se procederá bajo el procedimiento de Código de Trabajo.	
	Libertad de asociación y negociación colectiva	No			No material	No se han identificado situaciones de riesgo en este sentido.	
	Trabajo Infantil	No			No material	No se han identificado situaciones de riesgo en este sentido.	
	Trabajo forzado y obligatorio	No			No material	No se han identificado situaciones de riesgo en este sentido.	

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
DMA HR Información sobre la gestión de Gerencia de Recursos Humanos HR							
Aspectos	Prácticas de seguridad	Completamente	El 100% de los colaboradores de seguridad han sido formados con políticas y procedimientos en aspectos de Derechos Humanos.				
	Derechos Indígenas	Completamente	pág. 68				
DMA SO Información sobre la gestión de Gerencia Social SO							
Aspectos	Comunidad	Completamente	págs. 70-77				
	Corrupción	Completamente	págs. 31, 43			El 100% de los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa ha sido capacitados en las políticas y procedimiento en entorno nacional en el lavado de activos y financiación del terrorismo.	
	Política Pública	Completamente	págs. 37, 71 - 77			Las actividades están plasmadas en el Reporte 2010.	
	Comportamiento Anti-competitivo	Completamente				No se ha producido ningún tipo de acción relacionada a prácticas monopolísticas y libre competencia.	
	Cumplimiento	No			Información Propietaria	La información existe, sin embargo no es reportada en el presente RS2011 ya que es considerada información propietaria.	
DMA PR Información sobre la gestión de Gerencia Relaciones Públicas PR							
Aspectos	Seguridad y Salud del Cliente	Completamente	pág. 43				
	Etiquetado de productos y servicios	Completamente	págs. 27, 36, 84 - 86				
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	Completamente	pág. 28				
	Comunicaciones de Mercadeo	Completamente	pág. 28				
	Privacidad del Cliente	Completamente	pág. 29				
	Cumplimiento	Completamente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				

INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

Impacto de Productos y Servicios

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Portafolio de Productos							
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Completamente	pág. 22				
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Completamente	pág. 22				

INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

Impacto de Productos y Servicios

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Portafolio de Productos							
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Completamente	pág. 65				
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.	Completamente	pág. 34				
Active ownership							
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Completamente	pág. 34				
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Completamente	pág. 34				
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.	Completamente	Ficohsa no vota por políticas relacionadas a temas ambientales o sociales.				

Económicas

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Desempeño Económico							
EC1 COMM	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.	Completamente	pág. 4				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completamente	págs. 34, 65				
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completamente	pág. 4				
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No			No Aplicable	Hacemos en conjunto programas de Responsabilidad Social; pero no se recibe ayuda financiera por parte de gobiernos ya que somos una empresa privada y nuestras políticas no permiten este tipo de acciones.	
Presencia del Mercado							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	Completamente	pág. 49				
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	Completamente	pág. 4				
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	Completamente	págs. 40,42				
Impactos económicos indirectos							
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.	Completamente	págs. 71-77				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completamente	págs. 71-77				

Medio Ambiente							
Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Materiales							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completa-mente	págs. 61-64				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completa-mente	págs. 61-64				
Energía							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completa-mente	pag. 61, 63				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	No			No disponible	Estamos haciendo un proyecto piloto en una de nuestras agencias. Tendremos esta información para el 2013.	2013
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completa-mente	pag. 61, 63				
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.	Completa-mente	pag. 34				
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completa-mente	pag. 34				
Agua							
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completa-mente	pags. 61-62				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa, ya que estamos en sector de servicios financieros y no afectamos de manera significativa la fuente de agua.	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No			No aplicable	No contamos con procedimientos de reciclaje de agua, ya que no es un tema significativo para nuestras operaciones del negocio.	
Biodiversidad							
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.	No			No aplicable	Nuestras operaciones no están localizadas en áreas que afecten la biodiversidad.	
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.	No			No aplicable	Nuestros productos y operaciones financieras no tienen impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No			No aplicable	Nuestras operaciones financieras no tienen impacto en hábitats.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No			No aplicable	Nuestras operaciones no tienen un impacto en la biodiversidad.	
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.	No			No aplicable	Nuestras operaciones financieras no tienen impacto en hábitats.	
Emisiones y Residuos							
EN16 COMM	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa.	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa.	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa.	

INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

Medio Ambiente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Emisiones y Residuos							
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa.	
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa.	
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No			No aplicable	La cantidad de agua requerida en nuestras operaciones financieras son estrictamente usadas por nuestros colaboradores en las actividades diarias, mas no en procesos de producción.	
EN22 COMM	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completamente	pág. 62				
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No			No aplicable	No contamos con derrames en nuestras operaciones financieras.	
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.	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa.	
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.	No			No aplicable	Nuestras operaciones financieras no tienen impacto en hábitats.	

Productos y Servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completamente	pág. 34				
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Completamente	pág. 62				

Cumplimiento

EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completamente	Durante el año 2011, Ficohsa no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.				
------	--	---------------	--	--	--	--	--

Transporte

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.	No			No aplicable	Nuestras operaciones no tienen ningún impacto ambiental en el transporte de productos, bienes y materiales usados en los procesos de la organización.	
------	--	----	--	--	--------------	---	--

En General

EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Completamente	pág. 61,63			La inversión total es \$68,227.26 que corresponde en su mayoría a un proyecto piloto de un modelo ecológico desarrollado en una de las agencias bancarias, para el uso de energía renovable.	
------	--	---------------	------------	--	--	--	--

Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Empleo							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completamente	pág. 51				

Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Empleo							
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completamente	pág. 51				
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.	Completamente	pág. 49				
Relaciones Laborales / Gerencia							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completamente	pág. 56			100% de los colaboradores tienen seguro médico colectivo, seguro privado y beneficios de seguro social, regidos por el Reglamento Interno de Trabajo.	
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completamente	pág. 48			Es el mismo establecido por las legislaciones laborales que Honduras exige.	
Salud y Seguridad Ocupacional							
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.	Completamente	págs. 9, 56-57				
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Completamente	pág. 56				
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,	Completamente	págs. 56-57				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa, ya que no contamos con sindicato.	
Entrenamiento y Educación							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Parcialmente	pág. 53	Promedio de hora de capacitación por categoría de colaborador.	No disponible	No tenemos todavía el promedio de horas de formación por categoría profesional, pero estarán disponibles en 2012.	2012
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.	Completamente	pág. 53				
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completamente	pág. 54				
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.	Completamente	pág. 51				
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completamente	pág. 51				

Social: Derechos Humanos

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Prácticas de inversión y aprovisionamientos							
HR1 COMM	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.	Completamente	pág. 4				
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Completamente	págs. 41				

INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

Social: Derechos Humanos

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Prácticas de inversión y aprovisionamientos							
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.	Completamente	pág. 53				
No Discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completamente	Hasta la fecha no se ha comunicado ninguna incidencia referente a discriminación. Por otra parte, en el caso de existir alguna se procederá bajo el procedimiento de Código de Trabajo.				
Libertad de asociación y negociación colectiva							
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.	Completamente	No se ha identificado situaciones de riesgo en ese sentido.				
Trabajo Infantil							
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completamente	No se ha identificado situaciones de riesgo en ese sentido.				
Trabajo forzado 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.	Completamente	No se ha identificado situaciones de riesgo en ese sentido.				
Prácticas de seguridad							
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.	Completamente	El 100% de los colaboradores de seguridad han sido formados con políticas y procedimientos en aspectos de Derechos Humanos.				
Derechos Indígenas							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos los indígenas y medidas adoptadas.	Completamente	No se ha identificado situaciones de riesgo en ese sentido.				

Social: Sociedad

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
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.	Completamente	págs. 70-77 68,82				
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	Completamente	págs. 5-6				
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	Completamente	págs. 29, 68				

Social: Sociedad							
Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Corrupción							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completamente	págs. 31, 43				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completamente	pág. 31			El 100% de los colaboradores del Grupo Financiero Fichsa ha sido capacitado en las políticas y procedimiento en entorno nacional en el lavado de activos y financiación del terrorismo.	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completamente	pág. 31				
Política Pública							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Completamente	pág. 37, 38, 71 - 77				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completamente	No brindamos contribuciones políticas.				
Comportamiento Anti-competitivo							
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completamente	No se ha producido ningún tipo de acción relacionada a prácticas monopolísticas y libre competencia.				
Cumplimiento							
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No			Información Propietaria	La información existe, sin embargo no es reportada en el presente RS2011 ya que es considerada información propietaria.	

Social: Responsabilidad de Producto							
Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Seguridad y Salud 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.	Completamente	pág. 43				
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.	No			No aplicable	Nuestros productos no son para consumo humano y no tienen impactos en la salud y seguridad de las personas.	
Etiquetado de productos y servicios							
PR3	Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements.	Completamente	pág. 36				

INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

Social: Responsabilidad de Producto

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
Etiquetado de productos y servicios							
PR4	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.	Completa-mente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				
FS16	Iniciativas realizadas para incrementar el nivel de educación financiera por tipos de beneficiarios.	Completa-mente	pág. 80				
Comunicaciones de Mercadeo							
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.	Completa-mente	pág. 28			En Ficohsa contamos con la Política Interna de Mercadeo y Comunicación, basando nuestra información de manera clara y verdadera en relación al producto, servicio o concepto que querramos transmitir, sin ser engañosa o que cree falsas expectativas. Además establece lineamientos de conducta con base en contenidos informativos, competencia y publicaciones según valores, ética y aporte social en forma positiva. Con el fin de mantener una brecha corta con nuestros clientes y públicos en general en Ficohsa tenemos diferentes canales de comunicación de interacción directa como: web, call center, servicio al cliente, redes sociales entre otros.	
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.	Completa-mente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				
Privacidad del Cliente							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completa-mente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				
Cumplimiento							
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.	Completa-mente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				

Verificación Externa 3.13



Evaluación de Tercera Parte

San Pedro Sula, 08 de Agosto de 2012

Sres.

Grupo Financiero FICOHSA.

De nuestra consideración.

Para la comprobación de Tercera parte (Third Party Checked) del cumplimiento del nivel A+ requerido por el Global Reporting Initiative (GRI) se ha procedido de la siguiente manera:

- Se ha leído detenidamente la versión del Reporte de Sustentabilidad 2011 de Grupo Financiero FICOHSA S.A. con base en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI –G3.
- Se ha revisado con las personas encargadas del Reporte, todos los ítems que corresponden y se les han hecho los comentarios y observaciones para su subsanación.

Los aspectos que se han contemplado para el análisis son los siguientes:

- La aplicación de los principios para la definición del contenido.
- La aplicación de los principios sobre la calidad en la elaboración de reportes.
- El cumplimiento de los indicadores que se requieren reportar para alcanzar el nivel A.

Las principales conclusiones de nuestra revisión son las siguientes:

- El Reporte de Sustentabilidad 2011 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA muestra evidencias en cuanto a materialidad, participación de los públicos de interés así como los criterios, aspectos y suplementos que exige el GRI.
- Se considera que se han hecho esfuerzos para incluir información fiable que facilitará observar la comparabilidad de la información así como la aplicación de los criterios de calidad en cuanto al equilibrio y precisión de los indicadores.
- El Reporte cuenta con el total de indicadores exigidos para el nivel A y se realizan las aclaraciones para los indicadores que no aplican.

Por las razones expuestas anteriormente confirmamos que el Reporte de Sustentabilidad 2011 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA S.A. cumple con las condiciones de nivel A+, Third Party Checked establecido por el GRI.

Atentamente,

Julio Gom (Ph.D)
Director Asociado FUNDAHRSE
Certificado Perú 2021-GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Grupo Financiero Ficohsa** ha presentado su memoria "Reporte de Sustentabilidad 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 24 de agosto 2012

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Grupo Financiero Ficohsa ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 09 de agosto 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

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 sustentabilidad 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 A de aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al Nivel A 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.

Global Reporting Initiative

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

Este es el tercer 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.

3.4 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

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