

[www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com)







# Índice de Contenidos 3.12

## Información Corporativa

- Mensaje del Presidente 02
- Mensaje del Vicepresidente Corporativo y Presidente del Comité de RSE 04
- Acerca de este Reporte 06
- Perfil de la Organización 07
- Cobertura Geográfica 08
- Valores, Visión y Misión 11
- Estrategia de RSC 12
- Reconocimientos Recientes 13
- Relaciones con Grupos de Interés 14
- Balance ScoreCard-BSC 16
- Gobierno Corporativo 17
- Continuidad del Negocio 21
- Seguridad de la Información 21

## RSC por países

### HONDURAS

- Resumen Económico 24
- Nuestra Empresa 25**
  - Información General 26
  - Indicadores Económicos 27
  - Clientes 31
  - Proveedores 60
- Nuestra Gente 67**
  - La Estrategia de RRHH 68
  - Capacitación y Desarrollo 80
  - Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento 84
  - Salud y Seguridad de los Colaboradores 90
- Nuestro Planeta 97**
  - Reducción del Impacto Ambiental 98
    - Huella de Carbono y Huella Ecológica 98
    - Reducción del impacto ambiental 100
    - Clasificación de Desechos y Reciclaje 103
    - Energías Renovables 104
  - Índices e Iniciativas Internacionales 105
  - RSC Ficohsa y el Medio Ambiente 106
- Nuestra Comunidad 113**
  - Responsabilidad con la Comunidad 114
  - Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 115
  - Programa de Voluntariado Corporativo 130
  - Proyectos de Inversión Social 132

## PANAMÁ

- Resumen Económico 142
- Nuestra Empresa 143**
  - Indicadores Económicos 144
- Nuestra Gente 145**
  - La Estrategia de RRHH 146
  - Capacitación y Desarrollo 149
  - Salud y Seguridad de los Colaboradores 150
- Nuestra Comunidad 151**
  - Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 152
  - Proyectos de Inversión Social 154
  - Programa de Voluntariado Corporativo 155

## GUATEMALA

- Resumen Económico 158
- Nuestra Empresa 159**
  - Indicadores Económicos 160
  - Clientes 161
- Nuestra Gente 167**
  - La Estrategia de RRHH 168
  - Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento 173
- Nuestro Planeta 177**
  - El medioambiente 178
- Nuestra Comunidad 179**
  - Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 180
  - Programa de Voluntariado Corporativo 183
  - Proyectos de Inversión Social 185

## Materialidad

- Análisis de Materialidad 188

## Anexos

- Iniciativas y Compromisos 2013 198
- Índice de Contenidos GRI (G3) 206
- Verificación Externa 220
- Información Contacto 221



# Mensaje del Presidente

1.1 | 1.2

## Camilo Atala

### Creando valor para todos

Hace 5 años presentamos nuestro primer reporte, un proyecto que -como en la actualidad- representó importantes retos, pues sobre el compromiso permanente de informar con transparencia esta novedosa forma de evidenciar el desempeño adquiere protagonismo en la estrategia de las empresas del Grupo.

El Reporte de Sustentabilidad 2013 de Grupo Financiero Ficohsa, está editado conforme al Global Reporting Initiative (GRI) logrando ya un nivel de Aplicación A+ en las dos ediciones anteriores.

En Ficohsa, trabajamos con visión de sustentabilidad, con un modelo de negocio sólido y que crea valor para todos. Nos enfocamos en el cliente; basamos la gestión en la expansión y diversificación geográfica, además del fortalecimiento de las capacidades de agencias y puntos de servicio, así como la creación de productos o programas para atender sus necesidades de asistencia y financiación.

La solidez financiera, el consumo responsable de recursos, la seguridad, disciplina y prudencia en riesgos son también ejes centrales del modelo de negocio, donde logramos anidar una cultura sustentada en la ética y la sensibilidad por aspectos sociales y ambientales, relaciones duraderas con grupos de interés y un fuerte compromiso con la comunidad.

Estamos convencidos de transitar por el camino correcto, esta visión consolida la confianza como valor fundamental del crecimiento y establece diferencias claras en nuestro desempeño. Lo anterior nos ha valido para cerrar el año 2013 con un balance positivo en un ambiente económico con relativa estabilidad pero influenciado por la incertidumbre de un cambio de autoridades de Gobierno.

Seguiremos invirtiendo en el recurso humano, sabemos que vale el esfuerzo; su entrega, liderazgo, creatividad e iniciativa son fruto y semilla de una política integral que resulta en beneficios para todos.

### En el Grupo Financiero Ficohsa, creamos un modelo de negocio sólido, sostenible y que crea valor para todos.

El año 2013 marcó el inicio de una nueva era en Ficohsa, sentamos las bases para concretar el cambio del "Core Bancario" que permitirá ofrecer un mejor servicio a clientes y comunidad en general, el reto ha sido tan grande como las proporciones de las empresas y la cada vez mayor cartera de clientes, ahora está todo preparado y el nuevo sistema estará en operación próximamente.

La Responsabilidad Social Corporativa nos distingue, la adhesión a sus principios potencia nuestras capacidades y optimiza los logros a favor de las comunidades y países donde operamos.

La mayor contribución de Ficohsa a la sociedad, sin duda, es el apoyo a la educación preescolar, no nos cansaremos de trabajar junto a colaboradores, organismos y empresas amigas para cambiar con una educación de calidad la vida de miles de niños y niñas, dándoles la oportunidad y el derecho a ser protagonistas de su propia historia y agentes de cambio en su familia y en la sociedad.

Continuamos ejecutando con muy buenos resultados el Programa Recursos para mi Tierra, dirigido a pequeños productores agrícolas, emprendimientos familiares en zonas rurales y asentamientos étnicos de aldeas y case-ríos postergados en los municipios más pobres del país.

Este año también se vio marcado por una fuerte tendencia a la financiación de proyectos de energía renovable, así contribuimos a revertir la matriz energética del país, reducir su costo, generar empleo y minimizar el impacto ambiental, entre otros beneficios directos.



Estos programas, a través de los cuales llevamos bienestar y creamos valor para todos, son una realidad gracias a alianzas con una larga lista de actores que ponen su confianza en nuestra solidez y capacidad para la administración de tan importantes iniciativas.

En el tema de regionalización, el año 2013 fue trascendental para el despegue de operaciones en Panamá, donde obtuvimos licencia general de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

En Guatemala ampliamos la cobertura, establecimos nuevas alianzas, lanzamos nuevos productos y servicios, continuamos consolidando la estrategia de responsabilidad social. Así nos posicionamos como uno de los grupos financieros más importantes de la región.

Esperamos el año 2014 con entusiasmo y confianza, avizoramos oportunidades mejores para todos; en toda la región podremos celebrar al final del próximo periodo y establecer nuevos compromisos por el desarrollo de Centroamérica y de todos sus hijos.

*Camilo Atala*

Presidente Grupo Financiero Ficohsa

# Mensaje del Vicepresidente Corporativo y Presidente del Comité de RSE

1.1 | 1.2

## Luis Atala

### La RSE una visión diferente

Con una clara visión estratégica y adelantándose a los cambios y exigencias de la sociedad actual, en Ficohsa hemos desarrollado desde nuestros primeros años, actividades y programas orientados a dar respuesta a las necesidades de las partes interesadas y comunidades donde actuamos, instituímos una visión diferente de hacer negocios; una nueva forma de gestión que se integra en la estrategia de las empresas, en todos sus niveles y aspectos, que incluye a accionistas, ejecutivos, colaboradores, clientes y proveedores; hoy, ese es el ADN de la Cultura Ficohsa.

Somos conscientes de que la trascendencia de las empresas del Grupo se fundamenta en prácticas empresariales alineadas con esta nueva visión, sus valores y principios; así diseñamos nuestro modelo regional y hoy somos referentes en el tema de RSC. Esta experiencia nos ha permitido materializar nuestros compromisos y actuar responsablemente, impactando de manera positiva en el desarrollo sostenible de la región.

Hoy somos abanderados del orgullo de un equipo de colaboradores comprometidos con nuestros países, una generación nueva, reflexiva y atenta a las necesidades de los demás, más del 80% participa en actividades de voluntariado, dando vida a unos 50 proyectos que benefician directamente la educación y atención especial de menores.

Nuestra mayor responsabilidad es asegurar el éxito a largo plazo de las empresas del Grupo, por ello definimos políticas claras con transparencia en las relaciones con accionistas, directivos, funcionarios, colaboradores, clientes y proveedores. Implementamos con muy buen suceso nuestro Programa de Ética Institucional que con un enfoque preventivo estimula las buenas prácticas y promueve iniciativas que conducen a la toma de decisiones correctas, asegurando de los colaboradores un desempeño transparente apegado a los valores institucionales. Un Comité de Ética, electo con participación de los colaboradores, vela por el

**Somos abanderados del orgullo de un equipo de colaboradores comprometidos con nuestros países, una generación nueva, reflexiva y atenta a las necesidades de los demás.**

cumplimiento de la política interna; estas y otras acciones inciden favorablemente en el desarrollo del negocio y por ende en todo el escenario económico regional.

Impulsar una educación de calidad es una estrategia fundamentada y asociada al desarrollo del país; con la Fundación Ficohsa atendemos 139 centros preescolares, con más de 8,000 niños. También apoyamos con un programa de crédito beca para la educación superior en las mejores universidades del mundo por medio de la Fundación Hondufuturo.

Estamos comprometidos a ser mejores, eso implica apoyar y fortalecer a nuestros públicos de interés y potenciar el desarrollo sostenible; lo estamos haciendo a través de programas o iniciativas como: Honduras Recursos para mi tierra, que beneficia con préstamos a pequeños productores de zonas rurales, incluyendo además asesoría técnica y garantizando la compra de su producción; Fortalecimiento de la Cadena de Valor, dirigido a proveedores y pymes; Hecho en Casa, que ha colocado cientos de empresas nacionales y sus productos en la preferencia de los consumidores, activando la economía nacional; y otras tan diversas como nuestro apoyo al arte y la cultura siendo socios pilares del Museo para la Identidad Nacional MIN; y a la salud, patrocinando la sala de pediatría del Hospital de San Lorenzo.



En Honduras, Panamá y Guatemala, en cada ciudad donde operamos, con cada equipo de trabajo, funcionarios, voluntarios o brigadistas, estamos haciendo las cosas de una manera diferente y responsable.

Todo lo anterior nos conduce hacia una gestión financiera sana e incluyente, empeñados en la educación financiera, para que esta y las futuras generaciones también actúen responsablemente en el uso de los recursos económicos. Somos mucho más que intermediarios financieros, somos parte de la comunidad, generamos riqueza y bienestar.

Como corresponsables del desarrollo sostenible de nuestra región estamos haciendo nuestra parte y queremos motivarle a que nos acompañe en este recorrido, en este compromiso a ser cada vez mejores!

*Luis Atala*

Vicepresidente Corporativo y  
Presidente del Comité de RSE



## Acerca de este reporte

2.9 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.5 | 3.7 | 3.11

Este es el quinto 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 y el 31 de diciembre de 2013; el Reporte anterior corresponde al periodo 2012.

Este reporte pretende ser un fiel reflejo del modelo de negocio del Grupo Financiero 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](http://www.ficohsa.com) en donde adicionalmente se encuentra información complementaria de referencia como el Reporte Financiero 2013 y reportes de años anteriores.



### Reporte de Sustentabilidad 2013

En su portada principal y portadas interiores se muestran imágenes de colaboradores, voluntarios, clientes, proveedores, niños de centros preescolares e instalaciones físicas, entre otras, que muestran gráficamente el desempeño de las empresas del Grupo en los distintos países donde opera y el nivel de satisfacción que ser parte de esta familia produce en todos los públicos de interés y la comunidad en general. Ficohsa, creando valor para todos!

### 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.

### Nuestros Reportes



#### Reporte de Sustentabilidad 2013

Versión imprimible archivo PDF

<http://www.ficohsa-sustentabilidad.com/2013/>

#### Reporte de Sustentabilidad 2012

Versión imprimible archivo PDF

<http://www.ficohsa-sustentabilidad.com/2012/>

#### Reporte de Sustentabilidad 2011

Versión imprimible archivo PDF

<http://www.ficohsa-sustentabilidad.com/2011/>

#### Reporte de Sustentabilidad 2010

Versión imprimible archivo PDF

## Perfil de la organización

2.1 | 2.2 | 2.5 | 2.7 | 2.9 | 3.6

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. En 2012 Banco Ficohsa absorbe la Casa de Cambio, y además se integran a la estructura las operaciones de Ficohsa Tarjetas.

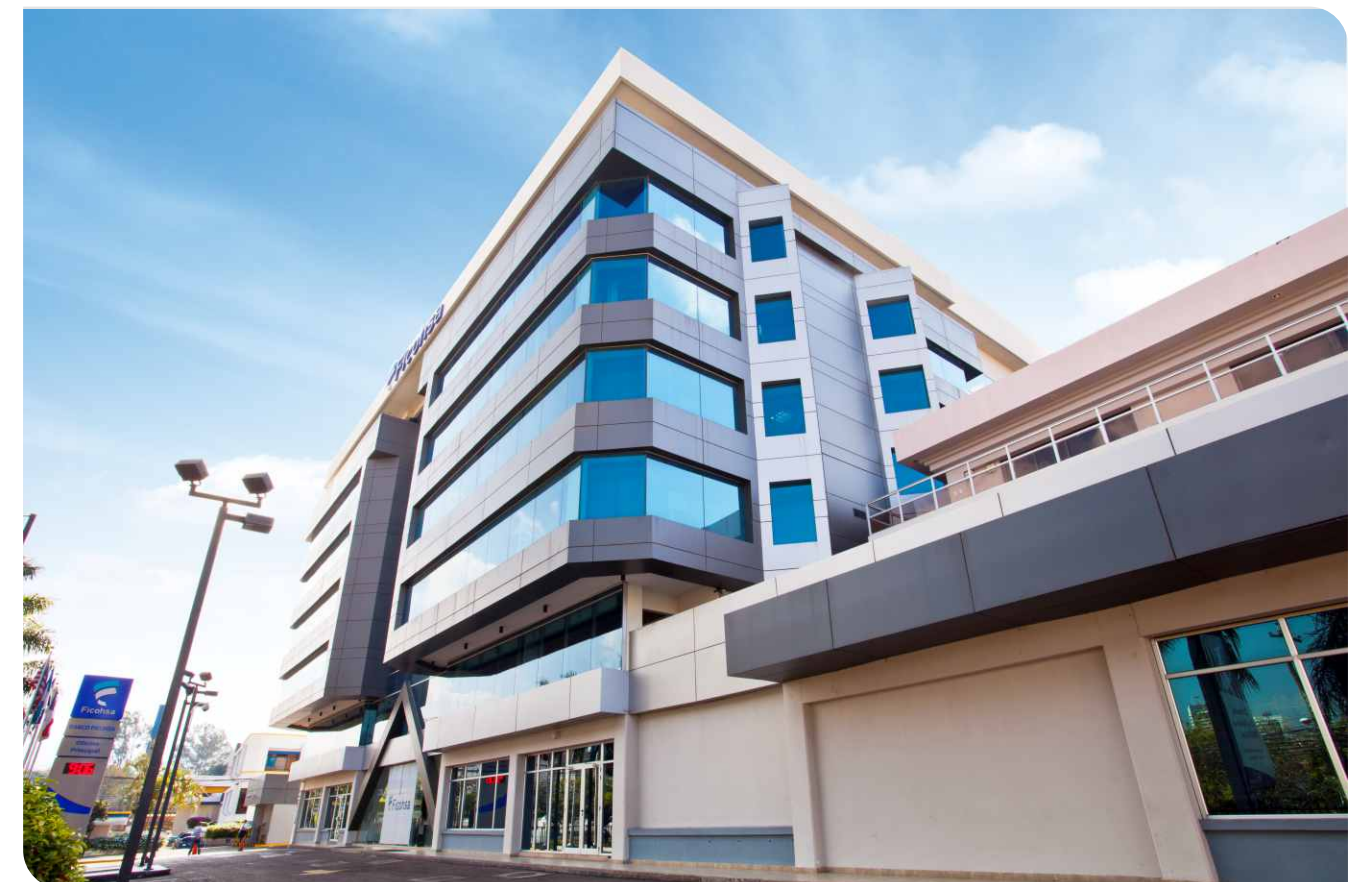
Enfocando su orientación comercial en el cliente; potenciando y elevando sus niveles de eficiencia; ampliando su cobertura y diversificación geográfica; con una gestión centrada en la ética, transparencia y prudencia en riesgos, disciplina de capital y fortaleza financiera; el Grupo ha consolidado su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

Este desempeño ha permitido a Grupo Financiero Ficohsa, posicionarse, de manera constante, como uno de los grupos financieros más importantes del país y con amplio reconocimiento a nivel regional, los indica-

dores económicos de cada empresa avalan su posición de liderazgo.

Consecuentemente Ficohsa ha logrado ubicarse entre las marcas más reconocidas de la región centroamericana.

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 en el 2012, inicia operaciones en Guatemala, la mayor economía de la región centroamericana. Ambos países son piezas fundamentales para fortalecer el clima de negocios y comercio en la región. Así se consolida la expansión y diversificación geográfica en operaciones internacionales.





# Cobertura Geográfica

2.4 | 3.6 | DMA EC | FS13

## Grupo Financiero Ficohsa, Puntos de Servicio por ciudad y país

2.5 | 2.7 | 2.9 | DMA EC

BANCO					
PUNTOS DE SERVICIO POR CIUDAD	Oficina Principal	Agencias	Ventanillas	Autobancos	Total
Tegucigalpa	1	25	21	3	50
San Pedro Sula	1	14	12	4	31
La Ceiba		3	3		6
Choloma		2	4		6
Choluteca		3	2		5
Comayagua		2	3		5
Juticalpa		2	2		4
Villanueva		2	2		4
Danlí		1	2		3
El Progreso		2			2
Siguatepeque		2			2
Roatán		1	1		2
La Lima		1			1
Tela		1	1		2
Puerto Cortés		1			1
Santa Rosa de Copán		2			2
Santa Bárbara			1		1
San Lorenzo			1		1
<b>TOTAL HONDURAS</b>	<b>2</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>128</b>
Panamá City	1	1	10		12
<b>TOTAL PANAMÁ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>		<b>12</b>
Ciudad de Guatemala	1	11	63		75
<b>TOTAL GUATEMALA</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>63</b> <sup>1/</sup>		<b>75</b>
<b>TOTAL REGIONAL</b>	<b>4</b>	<b>76</b>	<b>128</b>	<b>7</b>	<b>215</b>

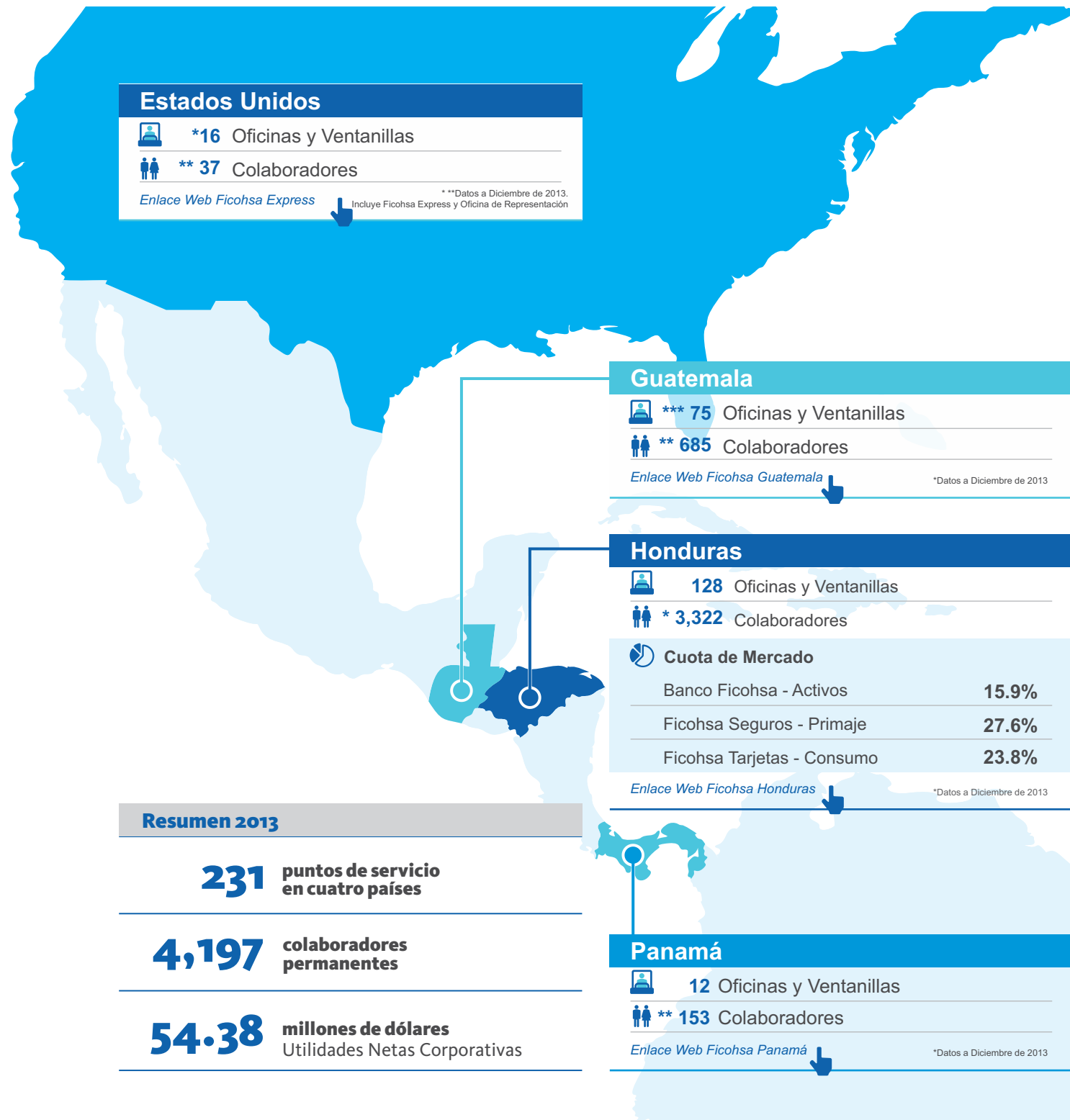
### OTRAS EMPRESAS DEL GRUPO

PUNTOS DE SERVICIO POR CIUDAD	Seguros	Ficohsa Tarjetas	Casa de Bolsa
Tegucigalpa	1	6	1
San Pedro Sula	1	6	
La Ceiba	1	1	
<b>TOTAL HONDURAS</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>1</b>

Datos a diciembre de 2013

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

1/ En Guatemala operan 61 Puntos de Servicio Ficohsa Multipagos, instalados en Supermercados La Torre y Estaciones de Servicio Shell



### Resumen 2013

- 231** puntos de servicio en cuatro países
- 4,197** colaboradores permanentes
- 54.38** millones de dólares Utilidades Netas Corporativas

\* Colaboradores permanentes \*\* Colaboradores permanentes \*\*\* Incluye Puntos de Servicio Ficohsa Multipagos



# Cobertura Geográfica

## Grupo Financiero Ficohsa, Puntos de Servicio por ciudad y país

2.4 | 2.5 | 2.7 | 2.9 | 3.6 | DMA EC | FS13

ATM's			
PUNTOS DE SERVICIO POR CIUDAD	FICORED	BANRed 24	TOTAL
Tegucigalpa	45	94	139
San Pedro Sula	44	46	90
Choloma	45	4	49
Villanueva	37	4	41
La Ceiba	2	9	11
El Progreso	11	3	14
Danlí	8	3	11
Comayagua	5	2	7
Naco, Cortés	7		7
Roatán	2	4	6
Puerto Cortés	3	2	5
Choluteca	4	4	8
La Lima	3	2	5
Santa Cruz de Yojoa		2	2
Siguatepeque	1	2	3
Juticalpa	1	2	3
Santa Rosa de Copán	3	1	4
Tela	1	2	3
Zamorano		2	2
<b>TOTAL HONDURAS</b>	<b>222</b>	<b>188</b>	<b>410</b>
Guatemala	3		3
<b>TOTAL GUATEMALA</b>	<b>3</b>		<b>3</b>
Panamá	2		2
<b>TOTAL PANAMÁ</b>	<b>2</b>		<b>2</b>
<b>TOTAL REGIONAL</b>	<b>227</b>	<b>188</b>	<b>415</b>

Datos a diciembre de 2013

**415 ATM's**  
**BANRed24 FicoRED**



# Valores

4.8

Cada año el Grupo Financiero Ficohsa renueva su compromiso con el desarrollo transparente y sostenible de Honduras, velando por el fiel cumplimiento de sus valores institucionales y de su código de ética y conducta que rigen el actuar de los miembros de la familia Ficohsa, esta práctica genera la confianza y fidelidad de todos sus grupos de interés.

Esto permite la consolidación de su reputación como buen ciudadano corporativo; este reconocimiento se sustenta en el compromiso de todos los colaboradores, que en sus distintas áreas y funciones han ubicado los valores Ficohsa como eje transversal de su vida personal y profesional.

Ver declaración de Valores del Grupo Financiero Ficohsa en el Reporte de Sustentabilidad 2011



Reporte de Sustentabilidad 2011 Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/vision-mision-yvalores/>

## Visión 4.8

Ficohsa será reconocido como un grupo sólido y confiable comprometido con el desarrollo de los países donde tenemos presencia, 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.



# Estrategia de RSC

4.10 | DMA LA

## Visión de RSC, estableciendo metas y evaluando desempeño.

Áreas de Responsabilidad del Grupo Financiero Ficohsa 4.10

Información detallada de la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero Ficohsa se encuentra en el Reporte de Sustentabilidad 2011, visitando el siguiente enlace:

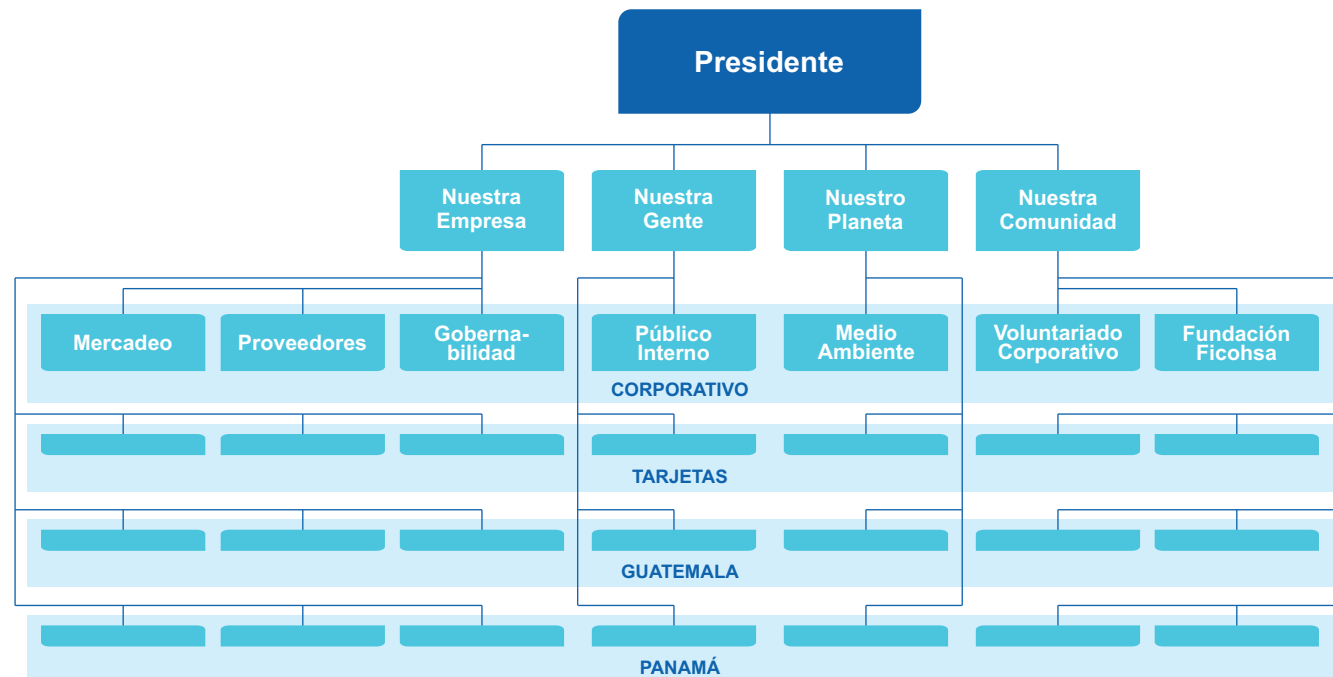
Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/estrategia-de-rsc/>

Además, Medición FUNDAHRSE de Indicadores Regionales IndicaRSE en el siguiente link:  
<http://www.indicarse.org>



## Estructura del Comité Regional de RSC

4.10



# Reconocimientos Recientes

2.10

## Buena práctica a nivel latinoamericano en Cadena de Valor

Grupo Financiero Ficohsa es reconocido por sexto año como una de las empresas más destacadas en América Latina, por su responsabilidad social empresarial. En esta edición Cemefi y Forum Empresa otorgaron reconocimiento a Ficohsa en la categoría de Cadena de Valor, por su exitoso programa de Fortalecimiento de la Cadena Productiva, una de las mejores prácticas de RSE en el 2013.



## Empresa Ejemplar en América Latina

El Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI y Forum Empresa, ha distinguido al Grupo Financiero Ficohsa por su Responsabilidad Social en América Latina 2013.

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



## Reconocimiento Great Place to Work 2013

En el 2013 el Grupo Financiero Ficohsa aumentó su Índice de cultura y calidad de vida según Great Place To Work Institute, mejorando su posicionamiento en el Ranking de las 30 mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe. Igualmente se ubicó como la segunda mejor en Honduras. Este ranking también incluyó a Ficohsa Tarjetas y Ficohsa Guatemala.



## Sello Empresa Socialmente Responsable 2013

Grupo Financiero Ficohsa recibió por séptimo año consecutivo este reconocimiento al modelo de negocio enfocado en el cliente y basado en los pilares fundamentales de la RSE, el Sello Empresa Socialmente Responsable es conferido anualmente por FUNDAHRSE.





# Relación con los Grupos de Interés

3.5 | 4.13 | 4.14 | 4.15

Los grupos de interés son actores clave en la Estrategia de Sustentabilidad de Grupo Financiero Ficohsa, por ello promueve relaciones estables, duraderas, éticas y transparentes, a través de un diálogo fluido y constante dando respuesta a asuntos relevantes de acuerdo con la estrategia del Grupo y las demandas y expectativas de cada uno de ellos.

Como parte de sus compromisos las empresas del Grupo redefinieron sus públicos de interés a fin de garantizar y facilitar la plena identificación de los mismos y potenciar sus relaciones, según el vínculo con cada empresa y su naturaleza o campo de acción.

## Grupos de Interés Ficohsa Banco, Seguros y Tarjetas

1. **Accionistas**
  - Socios
  - Inversionistas
  - Junta Directiva
2. **Clientes**
3. **Clientes potenciales**
4. **Proveedores:**
5. **Colaboradores**
6. **Gobierno**
  - **Entes reguladores:** Banco Central de Honduras, CNBS (Comisión Nacional de Banca y Seguros), Secretaría de Finanzas, Tribunal Superior de Cuentas, DEI (Dirección Ejecutiva de Ingresos), Alcaldías.
7. **Medios de comunicación**
8. **Organismos Internacionales:**
  - BID (Banco Interamericano de Desarrollo)
  - CEAL (Consejo Empresarial de América Latina)
  - BCIE (Banco Centroamericano de Integración Económica)
  - FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos)
  - IIF (Istitute of International Finance)
9. **Organizaciones de terceras partes**
  - **Certificadores:** Fitch Ratings, Great Places to Work
  - **Verificadores:** FUNDAHRSE (Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial), GRI (Global Reporting Initiative).



- **Audidores:** Deloitte & Touche S. de R.L., Pricewaterhouse Coopers.
- **Cámaras y Ong's:** AHIBA (Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias), COHEP (Consejo Hondureño de la Empresa Privada), Asociación Bancaria de Panamá, Asociación Panameña de Crédito (APC), Asociación Bancaria de Guatemala, Plenaria de Oficiales de Cumplimiento, CCIT (Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa), CCIC (Cámara de Comercio e Industrias de Cortes), FUNDAHRSE (Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial), Fundación CREHO, CentraRSE (Guatemala), SumaRSE (Panamá), RIDA (Red Internacional de Aseguradoras), FIDES (Federación Interamericana de Empresas de Seguros), CAHDA (Cámara Hondureña de Aseguradoras).
- 10. **Competidores:**
- 11. **Futuras Generaciones**
- 12. **Sociedad Civil**
- 13. **Comunidad**

## Grupos de Interés Fundación Ficohsa

1. **Junta Directiva**
2. **Colaboradores**
3. **Comunidad**
  - Comunidades donde hay centros de la Fundación
  - Comité permanente gestión educativa
4. **Aliados Estratégicos**
  - Supermercados La Colonia y sus Clientes, LUFUSSA, Lacthosa, Farinter, DISA, Programa Mundial de Alimentos PMA, Transatlantic RE, Microsoft, VISA, COPA, Bladex, Darwin Capital, LLC, Nino Mori.
5. **Gobierno**
  - Secretaría de Educación
6. **Sociedad Civil**
7. **Futuras Generaciones**
8. **Proveedores**
9. **Organizaciones de terceras partes**
  - **Verificadores:** GRI (Global Reporting Initiative) FUNDAHRSE
  - **Consultores**



Principales asociaciones a las que Grupo Financiero Ficohsa pertenece, en Guatemala y Panamá: 4.13

- GUATEMALA**
- Asociación Bancaria de Guatemala
  - Asociación de Gerentes de Guatemala
  - CentraRSE
  - Plenaria de Oficiales de Cumplimiento

- PANAMÁ**
- Asociación Bancaria de Panamá
  - Asociación Panameña de Crédito (APC)





# Balanced Scorecard -BSC

3.9 | 4.9

## Desarrollando Sustentabilidad a través de una herramienta de Desempeño

Grupo Financiero Ficohsa aplica desde el año 2008 el BSC - Balanced Scorecard, para una eficiente administración de su estrategia y como una herramienta de gestión de medición por objetivos.

Detalles y mayor información sobre esta herramienta de medición por objetivos se encuentra en el Reporte de Sustentabilidad 2011, en el siguiente enlace:

Reporte de Sustentabilidad 2011 Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/desarrollando-sustentabilidad-a-traves-de-una-herramienta-de-desempeno-balanced-scorecard-bsc/>



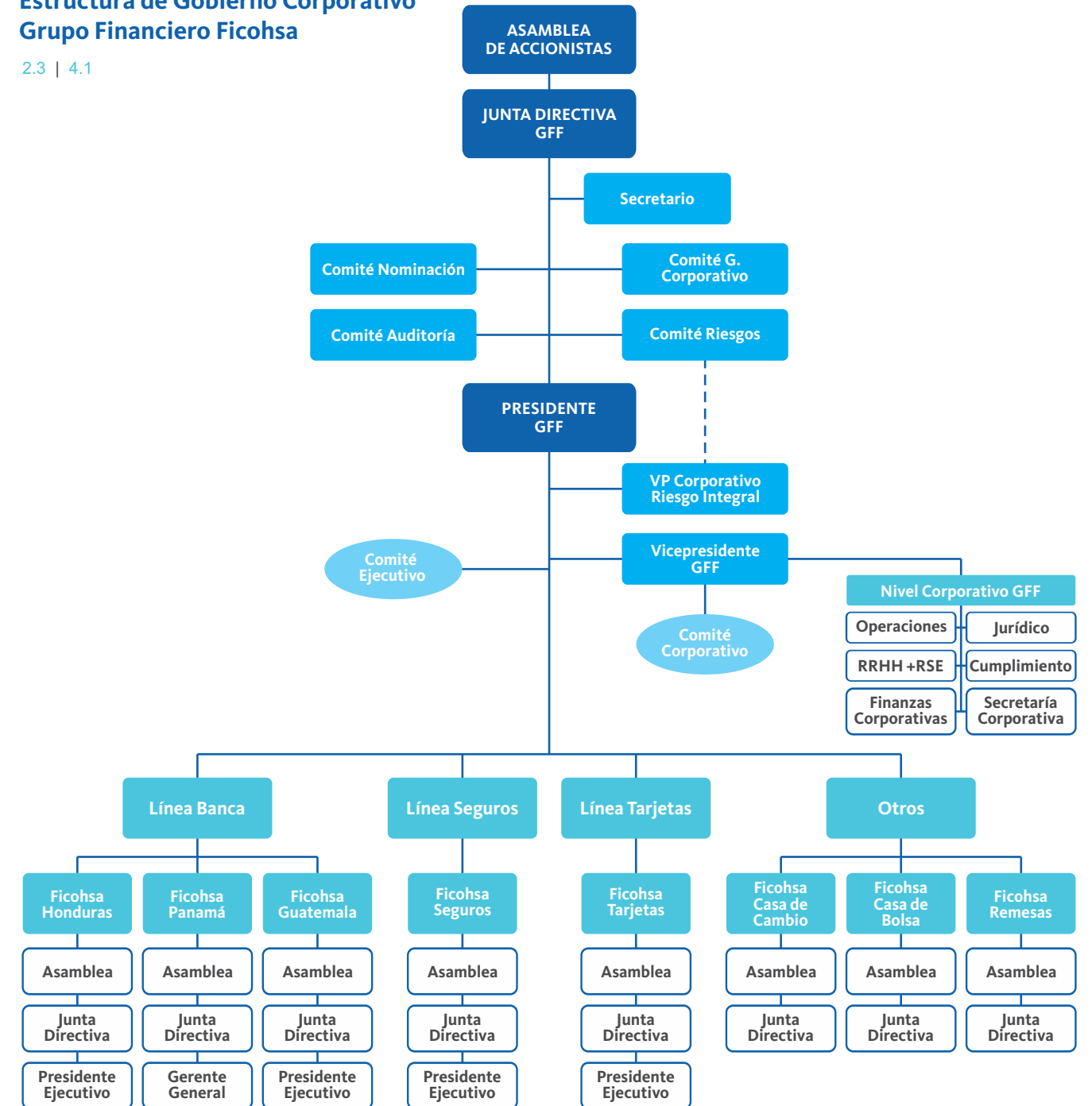
# Gobierno Corporativo

2.3 | 2.4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.9

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

## Estructura de Gobierno Corporativo Grupo Financiero Ficohsa

2.3 | 4.1





# Gobierno Corporativo

4.7 | 4.8 | 4.9 | 4.14 | 4.9

La estructura anterior, descansa en el siguiente modelo:

- Estructura de Gobierno con una fuerte Visión de Grupo.
- Arquitectura de Control como herramienta de cohesión y seguridad.
- Basado en Prácticas de Gobierno Corporativo concretas.
- Enfoque Dinámico.

Un aspecto importante dentro de la estructura de Gobierno Corporativo, es la búsqueda del fortalecimiento del principio de unidad en temas como dirección, estrategia, supervisión y control, logrando así un mejor aprovechamiento de las sinergias que se generan como Grupo Financiero.

El modelo de Gobierno Corporativo busca además, profundizar el manejo de temas técnicos de cada industria a nivel de las Juntas Directivas de cada empresa, y mejorar la coordinación en la definición y desarrollo de políticas que ayuden a lograr mejores índices de eficiencia y transparencia en las operaciones.

## Estructura de los Órganos de Gobierno Corporativo

- Asamblea General de Accionistas (14 miembros)
- Junta Directiva (10 miembros)

A nivel de la Junta Directiva de GFF, se han definido las siguientes categorías de Directores:

**a. Directores Internos o Ejecutivos:** Aquellos que estén vinculados, profesionalmente y, de modo estable y retribuido, a la SOCIEDAD, independientemente de si son accionistas o no.

**b. Directores Externos Patrimoniales:** Los propietarios de acciones de la SOCIEDAD y/o personas propuestas por estos, que no están vinculados laboralmente con la SOCIEDAD y cuya pertenencia a la Junta Directiva se deriva, directa o indirectamente, de la voluntad y de la participación patrimonial en el capital de la SOCIEDAD de un accionista o conjunto de accionistas actuando de forma concertada.

**c. Directores Externos:** Los que su vinculación con la SOCIEDAD, sus accionistas, Directores y miembros de la Alta Gerencia se circunscriba exclusivamente a la condición de miembro de la Junta Directiva.

## ■ Comités de la Junta Directiva:

- Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio (5 miembros)
- Comité de Gestión de Riesgos (5 miembros)
- Comité de Gobierno Corporativo (3 miembros)
- Comité de Nominaciones y Compensaciones (4 miembros)

**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** de GFF asume funciones clave a nivel de grupo y centra su actuación en el desarrollo de competencias tales como la Orientación Estratégica de GFF, la supervisión de áreas concretas, el control efectivo de la gestión ordinaria y el Gobierno Corporativo.

Es aquí donde los **Comités de la Junta Directiva de GFF** tienen un papel fundamental. Por tal motivo, estos Comités se encuentran liderados por Directores de GFF así como por Ejecutivos Invitados de sus empresas miembro, quienes cuentan con amplia experiencia y conocimientos para abordar las materias que son competencia de cada uno de los Comités, asegurando de esta manera que los temas sean abordados con la profundidad y profesionalidad requerida. Es importante destacar el balance que existe entre los Directores de la Junta Directiva de GFF entre directores externos e internos.

El Presidente de la Junta Directiva de GFF desempeña funciones ejecutivas como Presidente Ejecutivo Grupo Financiero Ficohsa.

A la fecha de este informe, la Junta Directiva de GFF cuenta con diez (10) directores, seis (6) de los cuales, son Directores Externos.

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 cauce de comunicación entre los accionistas y las Empresas Miembro.

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

### Colin Veater

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

T: + (504) 2239-6410

F: + (504) 2239-6420

Mail: [cveater@grupoficohsa.hn](mailto:cveater@grupoficohsa.hn)

La retribución de la Junta Directiva de GFF cuenta con un componente fijo y otro variable. El monto variable está asociado a la asistencia de los Directores a las diferentes reuniones que se han calendarizado durante el año. Para las Juntas Directivas de las empresas miembro, las retribuciones se efectúan en base a la asistencia de los directores.

A nivel de los Altos Ejecutivos, la retribución es fija. Cuentan así mismo, con una bonificación anual de acuerdo a los resultados del Balance Score Card (BSC). Dentro de dicho BSC, existen metas con componentes sociales.

Se ha desarrollado una Política de Buenas Prácticas para Prevención de Conflictos de Intereses misma que tiene por objeto prevenir situaciones particulares de intereses entre Clientes Internos y Externos, Proveedores y Accionistas. En este sentido, se han identificado las siguientes políticas:

- Políticas de obsequios y cortesías
- Política de conflicto de intereses
- Política Anticorrupción y soborno
- Política Antidiscriminación y Acosos

Las Políticas de Buenas Prácticas para Prevención de Conflicto e Intereses incluyen medidas organizativas y administrativas para salvaguardar los intereses de los Clientes internos y externo los cuales se fundamentan en el Código de Ética y Conducta del GFF.

La Junta Directiva del GFF 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 Compensaciones y Nominaciones, 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.

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.

El Grupo cuenta con un mejorado Código de Ética y Conducta que establece las premisas básicas para el comportamiento requerido de cada persona dentro de GFF: colaboradores, gerentes, directores y supervisores. Además, hay un conjunto de reglamentos y políticas que se explican con más detalles sobre la conducta en relación con temas específicos.

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

El área de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) corresponde dentro de la Alta Dirección de GFF a la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Empresarial, Sra. Ana Carolina Galeano Burgos.

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. Se cuenta adicionalmente con un Reporte Financiero Anual, Informe de Gobierno Corporativo y la página de internet, boletines periódicos y de prensa misma que será mejorada durante el año 2014.



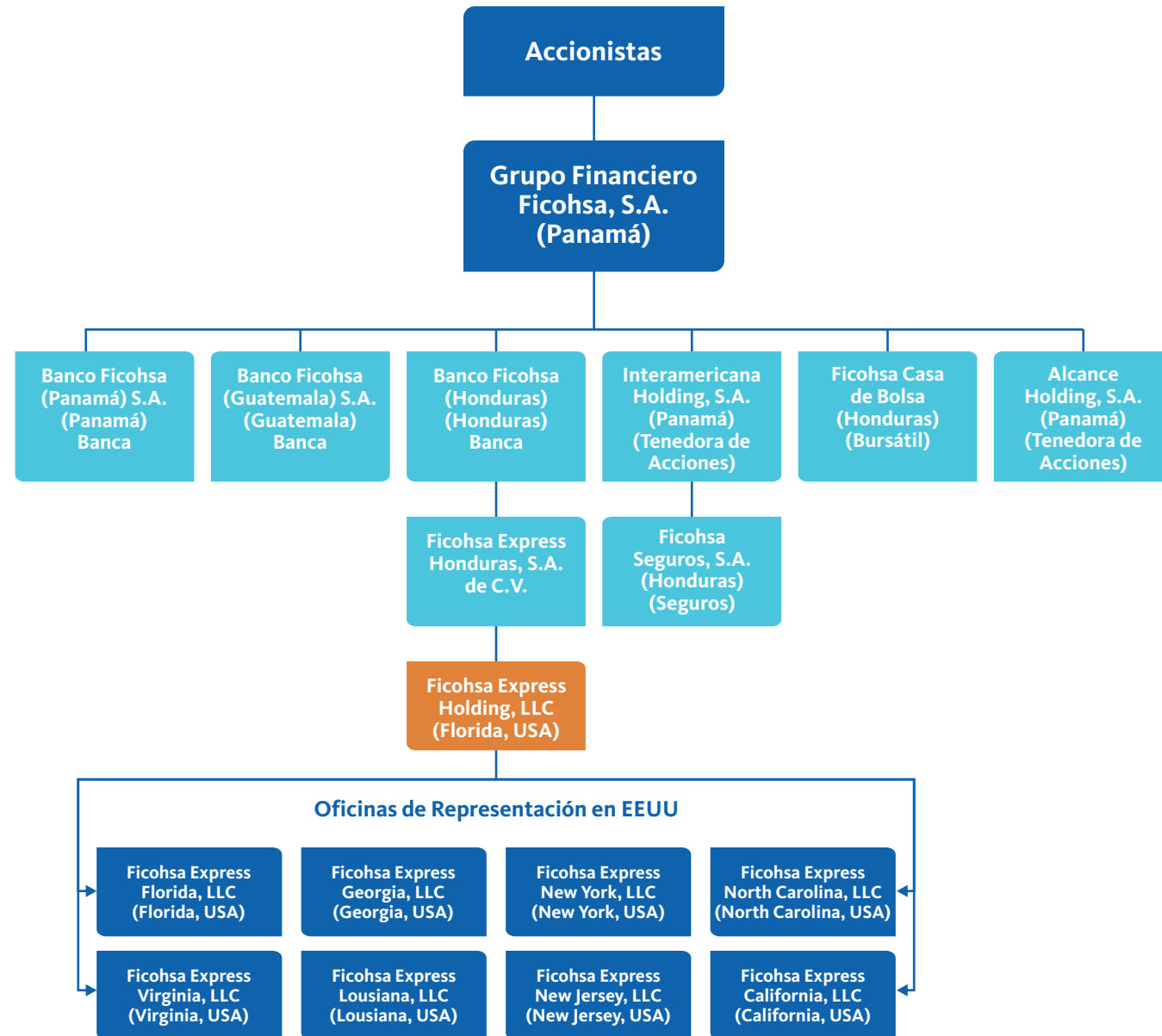
# Gobierno Corporativo

4.7 | 4.8 | 4.9 | 4.14 | 4.9

## Inversiones Grupo Financiero Ficohsa, S.A.

Al 21 de Noviembre de 2013

4.10



# Continuidad del Negocio

4.11

## Continuidad del Negocio

Plan de Continuidad de Negocios  
Grupo Financiero Ficohsa

A fin de reaccionar de forma inmediata ante cualquier evento que interrumpa sus servicios, el Grupo Financiero Ficohsa diseñó su Plan de Continuidad del Negocio que se describe en el Reporte de Sustentabilidad 2011.

Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/nuestra-empresa/continuidad-del-negocio/>

# Seguridad de la Información

## Políticas de Seguridad de la Información

DMA SO | DMA PR

Las Políticas de Seguridad de la Información del Grupo Financiero Ficohsa se describen detalladamente en el Reporte de Sustentabilidad 2011.

Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/nuestra-empresa/politicas-de-seguridad-de-la-informacion/>

## Protección de la información confidencial

DMA PR

La protección de la información confidencial es una prioridad para GFF y todos los colaboradores son responsables por el cumplimiento del Secreto Bancario y están obligados por ley a no revelar la información de los clientes; esto es contemplado en el Código de Ética y Conducta Institucional y en la Política de Seguridad de la Información.

Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/nuestra-empresa/politicas-de-seguridad-de-la-informacion/>

## Incidentes 2013

En 2013 se registraron 43 incidentes relacionados con el incumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información, destacándose los Ataques de Fuerza Bruta a la red externa los cuales fueron gestionados tomando acciones preventivas.

Se tomaron medidas correctivas para solventar el problema de Phishing del 2012 por lo cual el número de eventos se redujo drásticamente durante el periodo 2013.

Incidentes Relacionados	
Detalles	Cantidad
Credenciales Compartidas	3
Abuso de Credenciales de Sistemas	1
Escalonamiento de Privilegios	1
Phishing de Correo Electrónico	2
Credenciales Compartidas	4
Ataques de Fuerza Bruta a Permietro	10
Escaneo no Externos	8
Infecciones de Malware	5
Botnet Bloqueadas	9





Creando valor  
para todos

# Honduras

Reporte de  
Sustentabilidad  
2013



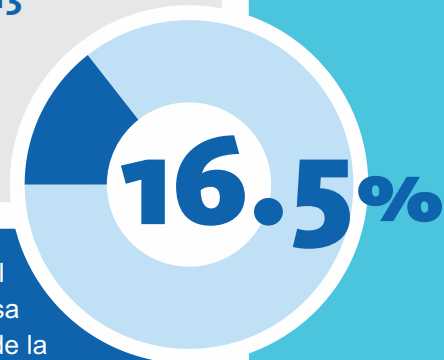
# Resumen Económico

2.8 | EC1 COMM | EC3 | EC6 | DMA EC

## Grupo Financiero Ficohsa en Honduras, 2013

EC1 COMM

### Relación al PIB Sectorial

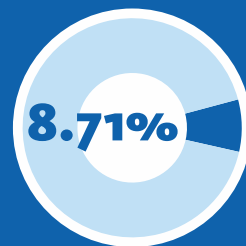


Las operaciones del Grupo Financiero Ficohsa representan un 16.5% de la actividad de intermediación financiera en relación al PIB Sectorial en Honduras.

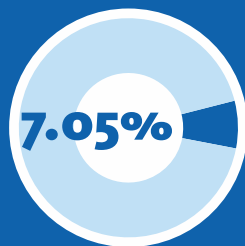
Fuente: Cálculo Propio, considerando informes del Banco Central y Memoria Financiera Ficohsa 2013.

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

Crédito



Depósitos



### Porcentaje de participación Utilidad Neta Corporativa



**99.0%**

EC1

**1,096**

Millones de lempiras  
Utilidades Netas en Honduras

EC3, HR1 COMM

**27.6**

Millones de lempiras en programas y proyectos de inversión social. Representa el 2.46% de la utilidad neta corporativa.

Fuente: Memoria Financiera 2013

EC1 COMM

**367.0**

Millones de lempiras en pago de Impuesto Sobre la Renta y aportación solidaria.

Fuente: Memoria Financiera 2013

EC1

**918.3**

Millones de lempiras Valor distribuido en pago de salarios a colaboradores.

EC6

**1,626**

Millones de lempiras volumen transado por productos o servicios de Proveedores

**1,101**

Proveedores (nacionales y extranjeros)

Fuente: Departamento de Compras

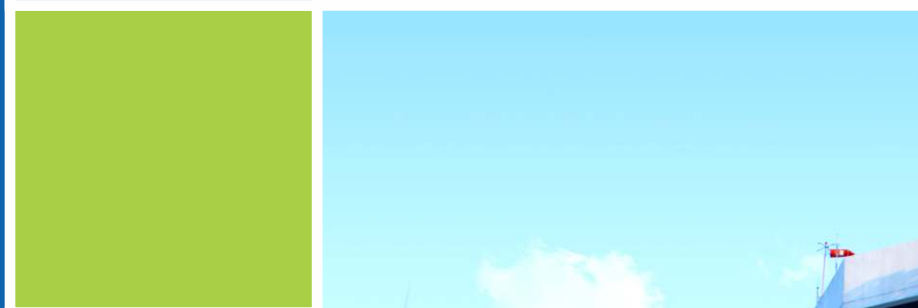
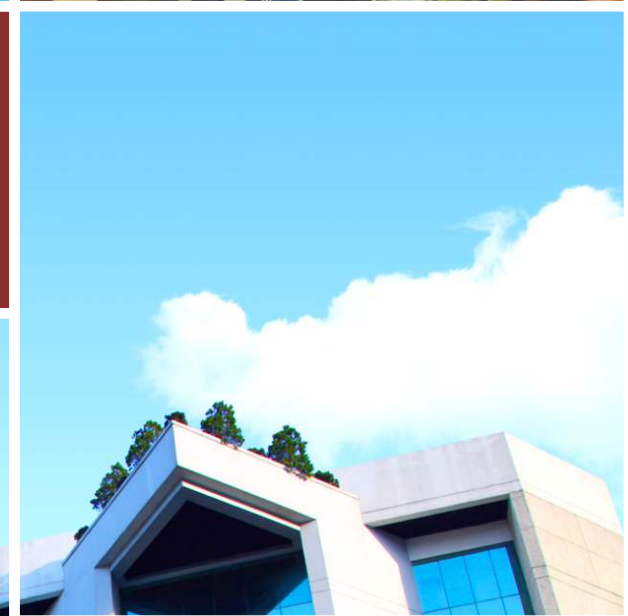
**3,322** Colaboradores permanentes en 2013

El Grupo Financiero Ficohsa opera en 18 ciudades del país, generando empleo y oportunidades de negocio.

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Creando valor para todos

# Honduras Nuestra Empresa



Una empresa para todos...

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



# Información General

2.4 | 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.

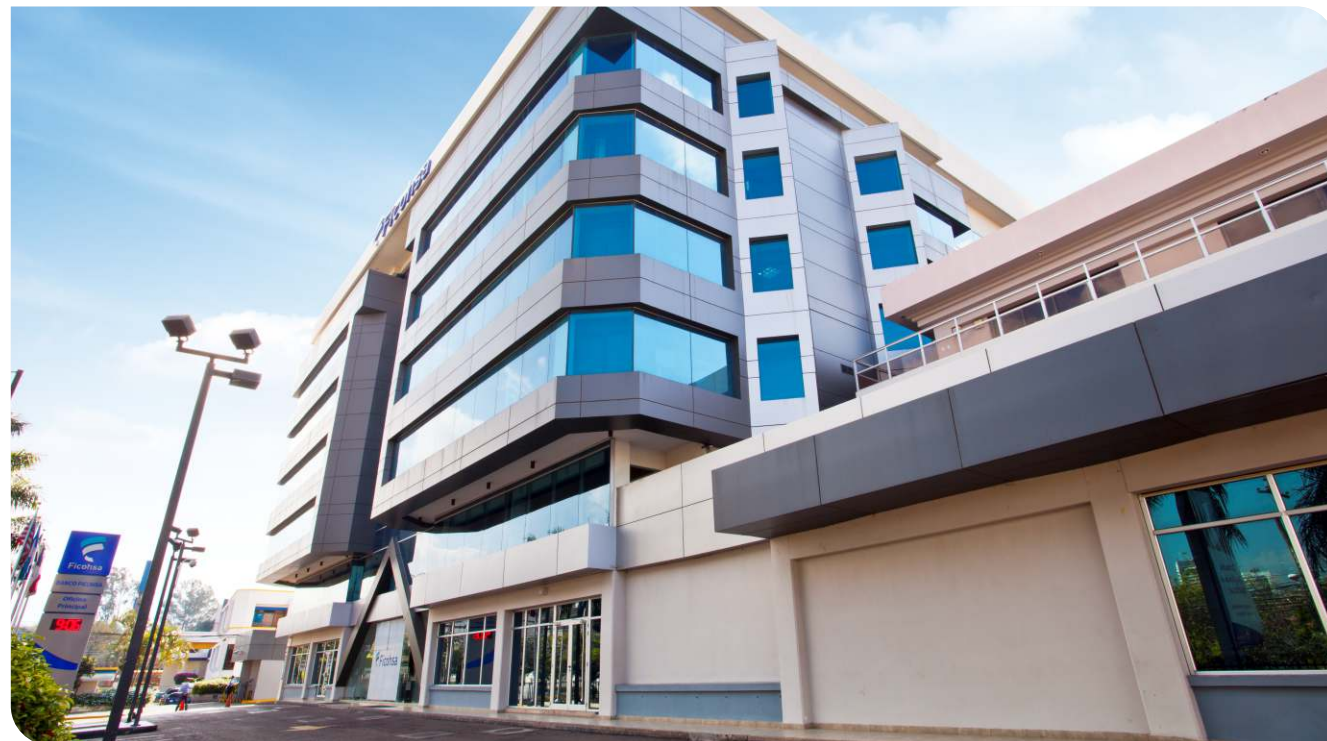
La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, CNBS; autorizó la conformación del Grupo Financiero Ficohsa mediante Resolución 1308/29-11-2005 emitida el 29 de Noviembre de 2005.

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 REDLN°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

Ficohsa Tarjetas es una sociedad constituida mediante Instrumento público número Ciento Dos (102) autorizado por el Notario Gustavo León-Gómez Rodas, el día Nueve (9) de Noviembre de Dos Mil Seis (2006), cuya Primera Copia se encuentra inscrita en el asiento número Dieciocho (18) del tomo Seiscientos Cuarenta y Dos (642) del Libro de Comerciantes Sociales del Registro de Propiedad Mercantil del Departamento Francisco Morazán, actualmente a cargo de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT), como Centro Asociado al Instituto de Propiedad (I.P.).



# Indicadores Económicos

DMA EC | FS6 | FS7

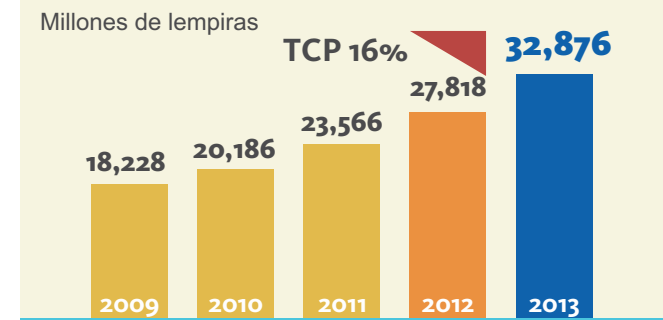
## Banco Ficohsa

### Gestión 2013

Durante el 2013, el Banco logró obtener resultados de excelencia que le permitieron convertirse en el líder de la industria en utilidad, así mismo se posicionó como número uno en Patrimonio, lo que le permitió reflejar un índice de adecuación de capital de 13.6%.

**#1 Banco** en recursos patrimoniales en el sistema bancario hondureño.

### Cartera de Préstamos



Fuente: elaboración propia. Datos a diciembre de 2013  
TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

### Calidad de Cartera

Los indicadores de calidad de cartera a finales del 2013 indican que la cartera en mora representa el 1.5% del total, inferior en 0.4 p.p. respecto al indicador del 2012. El Banco mantuvo una adecuada cobertura de reservas consecuente con las disposiciones de la alta administración. Estas coberturas se mantuvieron a lo largo del 2013 en niveles superiores a 100%.

### Indicadores del Desempeño Económico

Banco Ficohsa alcanzó al cierre de 2013, una utilidad neta de L 752 millones, representando un crecimiento del 13.8% respecto al año anterior. La cifra alcanzada sitúa a Banco Ficohsa como número uno dentro del ranking de utilidades netas del sistema bancario hondureño.

	2011	2012	2013
Activos Netos	3	2	2
Préstamos	2	2	2
Depósitos Totales	3	4	3
Patrimonio	1	1	1
Utilidades	1	1	1

### Indicadores Económicos

La cartera de préstamos del Banco experimentó un aumento de 18.2% durante 2013, alcanzando L 32,872 millones, superior al crecimiento reportado en el sistema (10.9%). De igual manera la calidad de la cartera de créditos mejoró y refleja estable porción de cartera con mora, reestructuraciones y castigos sobre préstamos.

### Pasivos y Depósitos

El banco ocupa el tercer lugar del sistema, en materia de pasivos, con una participación del 13.8%. Cabe destacar que a diciembre 2013 el Banco alcanzó un volumen de pasivos totales por L 26,653 millones, lo que representa un crecimiento del 18% respecto a 2012. Dentro de este crecimiento destaca el aumento de los certificados de depósitos (35%). Las cuentas de cheque y ahorro reportan un aumento del 1.7 y 0.9% respectivamente.

**18%** crecimiento de pasivos totales



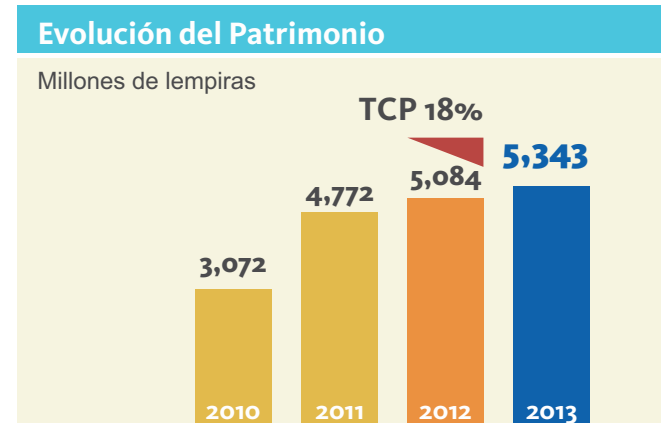
# Indicadores Económicos

DMA EC | FS6 | FS7

## Banco Ficohsa

### Recursos Patrimoniales

El patrimonio del Banco alcanzó a L5,341 millones, experimentando un aumento del 5.0%, conduciéndose con un comportamiento estable y fortalecida por las utilidades del período.



Fuente: elaboración propia. Datos a diciembre de 2013

El incremento en utilidades y la posición privilegiada que ocupa Ficohsa dentro del sistema financiero, se evidencia en un índice de rentabilidad sobre patrimonio promedio (ROE) de 17% para 2013.

**5,341 millones de lempiras**  
en Recursos Patrimoniales

Una de las fortalezas de Banco Ficohsa es su solidez. El indicador de suficiencia patrimonial (capital ponderado por activos de riesgo) fue de 13.58% superior al mínimo requerido por la normativa local que es del 10% y superior al de Basilea I que es del 8%.

**Índice y Cifras:**

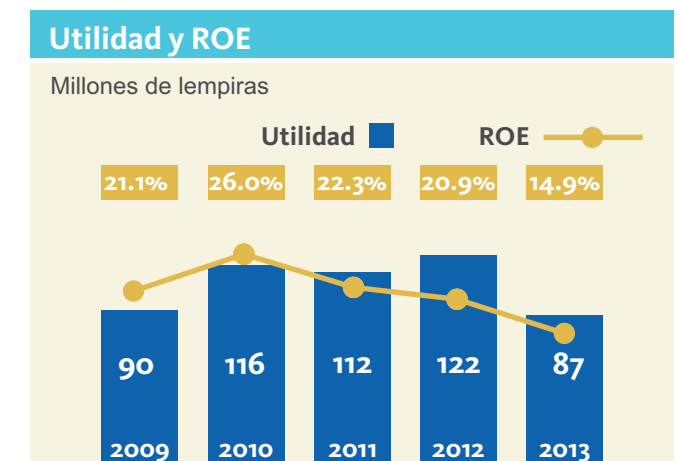
<b>17.0%</b> Índice de Rentabilidad ROE	<b>13.58%</b> Índice de Adecuación de Capital
--	--



## Ficohsa Seguros

### Análisis de Resultados

El resultado de Ficohsa Seguros a Diciembre 2013, fue de L. 87.4 millones de lempiras. Dicho resultado refleja una variación de -28.13% respecto al año 2012.



Fuente: elaboración propia. Datos a diciembre de 2013

### Utilidad Técnica

La Utilidad Técnica cerró con un saldo de L. 505.75 millones, creció en un 6.87% respecto al 2012, producto del incremento en la liberación de Reservas Técnicas misma que generó una mayor Prima Devengada que se sumó a un decrecimiento en la Siniestralidad Neta.

Al relacionar la Utilidad Técnica con las primas netas, el margen resulta en un 24.4%. El saldo de las reservas técnicas y matemáticas disminuyó durante el 2013 en L 73.4 millones debido a una menor siniestralidad neta así como por una reducción en la reserva para riesgos en curso.

**Índice y Cifras:**

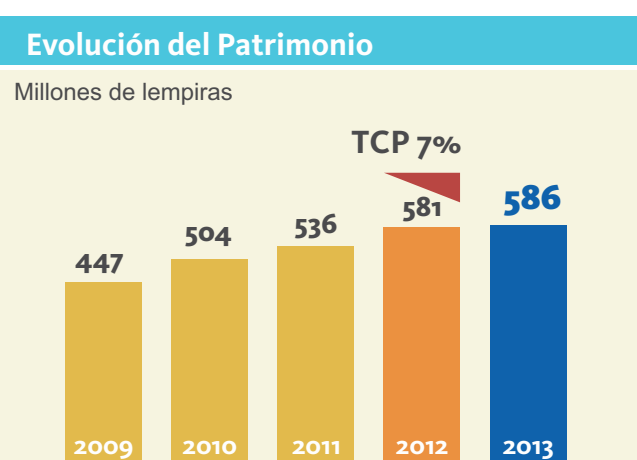
<b>87.4</b> Utilidad	<b>505.75</b> Utilidad Técnica	<b>322.0</b> Reserva Técnica
Millones de lempiras		

Ficohsa Seguros mantuvo su posición de liderazgo en relación con el comportamiento de las primas y una participación de mercado del **27.6%**

**Índice y Cifras:**

<b>Capital Social</b> <b>455</b>	<b>Patrimonio</b> <b>586</b>
Millones de lempiras	

El Patrimonio total de la aseguradora alcanzó la cifra de L 586.0 millones al cierre del año 2013, lo que representa un 0.86% de aumento respecto a 2012. La evolución de los recursos patrimoniales ha sido la siguiente:



Fuente: elaboración propia. Datos a diciembre de 2013

El indicador margen de solvencia cerró en 2.12 veces el requerimiento (2.55 veces en el 2012). 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 | FS6 | FS7

## Ficohsa Casa de Bolsa

Ficohsa Casa de Bolsa es miembro del Grupo Financiero Ficohsa y opera activamente en el mercado bursátil nacional desde 1993. Ficohsa Casa de Bolsa ofrece el servicio de asesoría e intermediación en la compra de títulos valores en mercado primario y secundario.

En los últimos años, Ficohsa Casa de Bolsa ha prestado sus servicios a clientes naturales y jurídicos, con un volumen transado de 1,901 millones de lempiras en el año 2013 tanto en Mercado Primario como en Mercado Secundario, generando ingresos por comisiones.

El mercado actual está conformado por Emisores e Inversionistas. El grupo de emisores está integrado primordialmente por el sector gubernamental (Banco Central de Honduras, Secretaría de Finanzas, entre otros),

Ficohsa Casa de Bolsa cuenta con la ventaja competitiva de pertenecer al Grupo Financiero Ficohsa por lo que se encuentra en una mejor posición que aquellas casas de bolsa independientes. Otra de las fortalezas



Indicadores	2012	2013
Rentabilidad sobre patrimonio	30.00%	33.00%
Liquidez (No. de veces)	2.98	5.96
Solvencia patrimonial	4.85%	6.56%
Apalancamiento	12.00%	8.00%

con que cuenta la empresa para hacer frente a sus competidores es que brinda el servicio de asesoría y no únicamente intermediación en la compra / venta de valores.



# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10 | DMA PR | PR1

## SEF Servicio de Excelencia Ficohsa

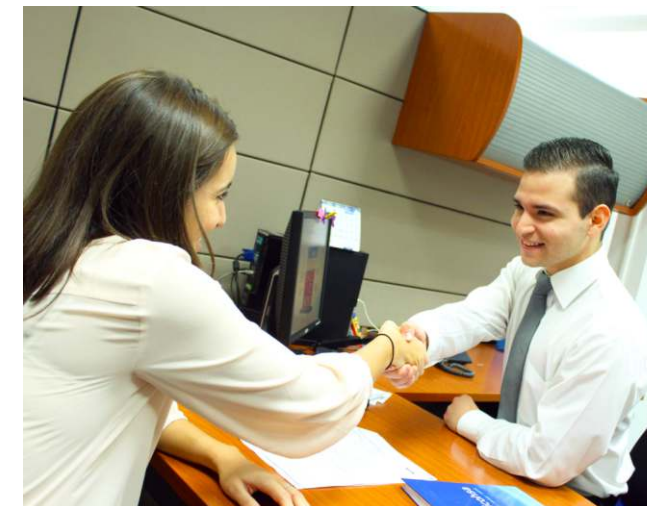
Valorando la experiencia del cliente.

El año 2013 fue un año de muchos retos y movimiento especialmente para Banco Ficohsa con la implementación de su nuevo Core Bancario. De allí que fue un año atípico, alterándose así varios de los indicadores del área.

Durante el año, Servicio de Excelencia Ficohsa se enfocó en la continuidad de las mediciones con respecto al servicio brindado, tanto a nivel interno como externo; así como en el reforzamiento a la cultura de excelencia que debe reflejarse en cada uno de los colaboradores de las empresas Ficohsa.

Capacitar en cuanto a servicio, medir, premiar y detectar oportunidades de mejora es parte de la tarea diaria. Que los clientes consideren a Ficohsa una institución en la cual se sienten bien recibidos, atendidos y puedan contar con una solución a sus inquietudes y necesidades es para la empresa una prioridad.

El 2014 representa muchas expectativas en cuanto a las continuidad de los programas del área, que incluyen actividades motivacionales, de capacitación y enfoque hacia un mismo objetivo. El servicio es y será el pilar fundamental de la visión del Grupo Financiero Ficohsa, sus ejecutivos y colaboradores en general.



Quejas 2013	Porcentaje según cantidad de clientes	Libro de Quejas	Facebook	Sitio Web
Banco	0.44%	1,473	184	170
Ficohsa Tarjetas	0.34%	247	314	443
Ficohsa Seguros	0.09%	35	10	8
<b>Total Quejas</b>		<b>1,755</b>	<b>508</b>	<b>621</b>

Solicitudes y otros, según medio	Libro de Quejas	Facebook	Sitio Web
Solicitud de Productos	0	401	328
Solicitud de Información	0	1,840	887
Felicitaciones/Agradecimiento	58	62	11
<b>Totales</b>	<b>1,813</b>	<b>2,811</b>	<b>1,847</b>

Libro de Quejas
 Facebook
 Sitio Web



Nivel de Satisfacción Cliente Interno			
	Promedio Anual		
	2011	2012	2013
Banco Ficohsa	79.0	82.0	72.0
Ficohsa Seguros	79.0	86.0	75.0
Ficohsa Tarjetas	89.0	87.0	72.0
<b>Porcentaje Promedio</b>	<b>82.0</b>	<b>85.0</b>	<b>73.0</b>

Nivel de Satisfacción Cliente Externo			
	Promedio Anual		
	2011	2012	2013
Banco Ficohsa, Cliente Oculto		79.5	89.0
Banco Ficohsa, NPS		74.0	82.0
Banco Ficohsa, CEI*			80.0
Ficohsa Tarjetas, CEI*			74.0
Ficohsa Seguros, Corredores	83.0	78.0	72.0
<b>Porcentaje Promedio</b>	<b>28.0</b>	<b>77.0</b>	<b>81.0</b>

\*CEI (Customer Experience Index)

Fuente: elaboración propia. Datos a diciembre de 2013



# Cientes

FS15 | FS16 | 3.8 | 3.10 | PR1

## "Tus Finanzas, tu futuro"

### Programa de Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera de Grupo Financiero Ficohsa sigue generando resultados positivos en el corto plazo, se espera que este pretencioso programa de formación conduzca a mejorar de manera sostenible las condiciones de vida de los públicos interesados, a quienes Ficohsa coloca en el foco de atención de su estrategia.

Así se han diseñado y creado importantes herramientas financieras que ya benefician a cientos de usuarios que hoy más que antes necesitan orientación confiable para tomar decisiones y asegurar el uso correcto sus recursos. Con este programa está llegando a importantes segmentos poblacionales que no contaban con información y orientación al momento de decidir el uso o destino de sus recursos exponiéndose a tomar decisiones equivocadas, aumentando el endeudamiento y generando un desequilibrio en sus finanzas personales y familiares, y consecuentemente incidiendo negativamente en la economía nacional

Como parte del Programa de Educación Financiera se han realizado las siguientes actividades de promoción:

- Envío de correos masivos a clientes Banco y Tarjetas.
- Cintillo y link en portal de colaboradores de RR.HH.
- Publicaciones y promociones en Redes Sociales (Facebook Ficohsa).

La ejecución del Programa incluye entre otras las siguientes:

- Se implementó la opción que permite al público emitir sus comentarios.
- 7 charlas a colaboradores internos.
- Más de 500 brochures de Educación Financiera para clientes de préstamos y tarjetas crédito.
- Lanzamiento de la sección "Etapas de Vida", en el portal de Tus Finanzas Tu Futuro.



Fuente: elaboración propia. Datos a diciembre de 2013



La nueva sección "Etapas de Vida" ofrece herramientas y consejos financieros para mantener el equilibrio en las finanzas personales sobre las diferentes etapas de vida.

Las etapas son:

**Tu Empresa:** esta etapa de vida explica la independencia laboral y comenzar un negocio propio; mencionando los costos, riesgos y algunos puntos a tomar en cuenta a la hora de tratar de emprender un negocio propio.

**Tu Retiro:** aquí el lector podrá encontrar consejos de cómo planificar un retiro seguro y placentero.

**Tu Trabajo:** los lectores conocerán las responsabilidades y nuevos retos de independizarse económicamente y cómo llevar ordenadamente las finanzas personales cuando se comienza a laborar.

**Tu Carro:** consejos de cómo hacer una buena compra de vehículo, consultando el presupuesto familiar sin comprometer la seguridad de la familia, la educación de los hijos y el propio fondo de jubilación.

**Tu Casa:** este espacio brinda consejos de cómo evaluar cuidadosamente las opciones y no precipitarse, elegir correctamente una casa de acuerdo a las necesidades y el presupuesto familiar. Igualmente ofrece recomendaciones de cómo realizar una remodelación dentro de un presupuesto.

**Tu Educación:** la mejor inversión personal o en los hijos es la educación y esta etapa de vida explica cómo la educación puede asegurar mejores oportunidades y una mejor calidad de vida tomando en cuenta la planificación financiera básica para alcanzar metas.



**Tu Matrimonio:** esta etapa de vida ofrece consejos de cómo llevar las finanzas personales dentro del matrimonio, con el fin de lograr metas y objetivos financieros comunes.

**Tus Hijos:** La llegada de un bebé es una bendición y esta etapa brinda consejos de cómo organizar la economía y un presupuesto ideal para disfrutar este momento tan esperado.



# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10

## Banco Ficohsa

### Ficohsa Express, más cerca de los hondureños en Estados Unidos

Ficohsa Express cuenta con 13 años brindando servicios como: envío de dinero a ventanilla o cuenta, envío de carga, recargas de celulares en Honduras y resto del mundo, pago de Servicios Públicos (agua, luz y teléfono) a diferentes países en Latinoamérica.

Ficohsa Express se ha ganado la confianza y lealtad de sus clientes que por años han enviado sus remesas desde sus distintas agencias en Estados Unidos.

En el 2013 Ficohsa Express inauguró su cuarta agencia en Florida, en el área de North West. Y la primera agencia en el estado de Texas, en la ciudad de Garland, llevando sus servicios a población latina de esa zona.

Ficohsa Express, suma ya 14 agencias en Estados Unidos, distribuidas así: Miami, Fort Lauderdale, Tampa y North West en Florida; Bronx, Huntington Station y Hempstead en New York; Union City y New Brunswick en New Jersey; Charlotte en North Carolina; Springfield en Virginia; Kenner y Terrytown en Louisiana; y Garland en Texas.



En todas las ciudades donde operan agencias de Ficohsa Express se promueve el acercamiento e intercambio con hondureños a través de actividades culturales, ferias y otros eventos, algunos organizados en alianza con la Embajada de Honduras en el estado correspondiente, allí se ofrecen los servicios de Ficohsa Express, sus beneficios y ventajas, al tiempo que se estrechan las relaciones con los compatriotas.



### Juntos por Honduras

En el 2013, Ficohsa Express participó en la Feria "Juntos por Honduras" organizada por la Embajada de Honduras en Washington para celebrar las fiestas patrias, el evento se celebró en Maryland, y fue el punto de encuentro de miles de compatriotas y hermanos centroamericanos residentes en la ciudad y zonas aledañas.

En el transcurso del año Ficohsa Express acompañó todos los encuentros de preparación de la selección nacional y en cada evento brindó a los hondureños la oportunidad de reencontrarse con sus raíces.

### Patrocinio de la Selección Nacional

Como patrocinador de la Selección Nacional de Fútbol, Ficohsa Express participa activamente en todos los partidos del equipo nacional que se realizan en EEUU, se comercializan artículos promocionales como la Camiseta Oficial, se vende la boletería y se crea un ambiente de fiesta y sana competencia, uniendo a miles de hondureños que en todo momento apoyan a su selección nacional.





# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10

## Banco Ficohsa

### Oficina de Representación en Estados Unidos

La Oficina de Representación de Banco Ficohsa en Estados Unidos actúa como enlace bancario entre los miles de hondureños residentes en ese país y las Oficinas de Banco Ficohsa en Honduras.

Servicios:

#### Productos Financieros Personales

##### Financiamiento de Vivienda

Préstamos con destino único, financiamiento para compra o mejoras de viviendas, aplican todos los estatus migratorios (ciudadanos estadounidenses, residentes, TPS e indocumentados) en Estados Unidos, y los hondureños residentes en España y Canadá que comprueben su residencia legal. La aprobación final se basa en la revisión del historial de crédito y en el análisis de capacidad de pago del solicitante, así como en la valoración de la propiedad.

##### Cuentas USA

La cuenta de ahorro "Cuenta USA" está dirigida exclusivamente a personas naturales hondureñas residentes en EEUU. La Cuenta USA facilita y reduce el costo del envío de remesas familiares a Honduras y abre la posibilidad de obtención de otros servicios bancarios. La cuenta es estrictamente personal y se puede abrir en lempiras o dólares.



#### Productos Financieros Corporativos.

- Para empresas trasnacionales con intenciones de invertir en Honduras.
  - Inversión directa.
  - Comercio externo.
- Canalización de consultas de clientes del banco en tránsito por Estados Unidos de América.

#### Cientes

La Oficina de Representación cuenta con una cartera de 7,000 clientes en cuentas pasivas con el producto Cuentas USA y 234 clientes en cuentas activas con el producto Financiamiento de Vivienda.

El saldo de depósitos de las Cuentas USA es de aproximadamente L300 millones (cuentas en lempiras y en dólares). La cartera del producto Financiamiento de Vivienda superó los US\$10 millones al cierre del 2013, entre préstamos en lempiras otorgados con fondos Bahnprovi y préstamos en dólares, otorgados principalmente fondos propios.



#### Actividades Desarrolladas

- La Oficina de Representación participa en "Juntos por Honduras" celebración del Día de Independencia organizada por la Embajada de Honduras en Washington, DC. En esta fiesta participan miles de hondureños provenientes de diversos estados cercanos a la capital estadounidense como: Maryland, Virginia, New York, entre otros. La Oficina de Representación apoya como patrocinador platino desde el 2008.
- En el 2013 la Oficina participó en consulados móviles en las ciudades de Ft. Lauderdale, Florida, y Dallas, Texas.



- Además participa en actividades complementarias con las agencias de Ficohsa Express en sus distintas ubicaciones y en eventos deportivos especialmente en el montaje de los partidos de la Selección Nacional de Fútbol como parte del patrocinio de las empresas del Grupo Ficohsa.





# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10 | DMA PR

## Banco Ficohsa

- ▶ Alianzas Estratégicas
- ▶ Cambios de Estructura Interna
- ▶ Transparencia, Sociedad y Responsabilidad del Producto
- ▶ Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenible

### Alianzas Estratégicas

FS14 | FS15

### Banca seguros

Banco Ficohsa a través de su departamento de Banca seguros ha enfocado su estrategia en la creación de productos destinados a importantes sectores, que generan empleo y oportunidades a un considerable segmento poblacional. Esta estrategia le ha permitido impactar positivamente en la economía y calidad de vida de los micro y pequeños empresarios, sus colaboradores y dependientes, asegurando su bienestar y potenciando su aporte a la economía global y el desarrollo de Honduras.

Ficohsa tiene la clara visión de lanzar ofertas atractivas ante el entorno del mercado económico globalizado en que se desenvuelve, en ese sentido orienta su estrategia comercial para garantizar la mejor experiencia al cliente.

Es por eso que en el 2013 Ficohsa lanzó nuevos productos destacándose el Seguro de Gastos Médicos por Accidente, el programa que proporciona respaldo en caso de sufrir cualquier tipo de accidente personal, obteniéndolo con un único pago de bajo costo y brindando una amplia cobertura por evento y sin límite de ellos durante un año. Asimismo, los clientes que soliciten un financiamiento ahora cuentan con la tranquilidad que ofrece el Seguro de Desempleo, que cubre el pago de las cuotas de los compromisos financieros hasta por 6 meses. De esta forma Banco Ficohsa consolida su portafolio de opciones en seguros.

**TODO puede pasar...**

Adquiere ya tu Seguro de Gastos Médicos en caso de Accidentes Personales

POR SOLO **L350** AL AÑO

- Cobertura hasta de L30,000 por cada accidente.
- Cobertura sin límite de accidentes.
- Adquiérello en todas las agencias y ventanillas de Banco Ficohsa.
- Trámite fácil, solo presenta tu tarjeta de identidad y de la persona asegurada.

COMPROMETIDOS A SER MEJORES **Ficohsa | Seguros**

**Si pierdes tu empleo, Ficohsa te tiende la mano!**

**Nosotros pagamos tu préstamo y las compras de supermercado!**

Productos desarrollados por Bancaseguros

## Banca Corporativa y Empresarial

2.2 | FS15 | PR6 | DMA PR

### Cobranzas

Banco Ficohsa ofrece a clientes empresariales y corporativos la opción de facilitar el pago de los servicios que prestan a sus afiliados, mediante la recepción de pagos en todas sus agencias a nivel nacional y a través de los canales electrónicos que tiene a su disposición.

Durante el año 2013 varias empresas formalizaron alianza para utilizar la cobranza electrónica, entre otras: Operadora Portuaria Centroamericana (Pagos Agentes Aduaneros); Organización Cristiana Amor Viviente, Centro de Adiestramiento de Enfermería, Escuela Luz del Saber y Promociones Escolares (Pagos Mensualidades Escuela).



### Ahora en Banco Ficohsa puedes realizar tus pagos de la Operadora Portuaria Centroamericana

Te brindamos una manera mas ágil y segura

Paga en todas nuestras agencias y ventanillas a nivel nacional.

A través de la sucursal electrónica **Interbanca**  
Sucursal Electrónica de Ficohsa  
Disponible 24 horas / 365 días

www.ficohsa.hn

Comprometidos a Ser Mejores **Ficohsa**

**Tu efectivo con total seguridad y comodidad**

**BANRed24**

- Consultas
- Pago de servicios ENEE, Hondutel y TIGO
- Compra de Recargas TIGO y CLARO
- Anticipo de Sueldo
- Donaciones
- Retiros en Dólares y Lempiras VISA
- Transferencias entre Cuentas Ficohsa

**ATM**  
Escuela Agrícola El Zamorano contiguo a Gasolinera Puma

Utiliza ya el cajero automático BANRed24 más cerca de ti y disfruta de sus múltiples beneficios las 24 horas del día!

**Ficohsa**  
BANCO | SEGUROS | TARJETAS

### ATM's

Como parte de los servicios que Banco Ficohsa ofrece a sus clientes corporativos que cuentan con el producto Planilla Efectiva, se instala un cajero automático en sus oficinas; ofreciendo comodidad y seguridad a su planilla de empleados, poniendo a su disposición una amplia variedad de transacciones en nuestros ATMs: retiros de efectivo, pagos de servicios, compra de recargas, anticipo de efectivo, entre otras.

Dos empresas que a partir del 2013 cuentan con ATM son: Escuela Panamericana Zamorano y Café El Indio.



# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10

## Banco Ficohsa

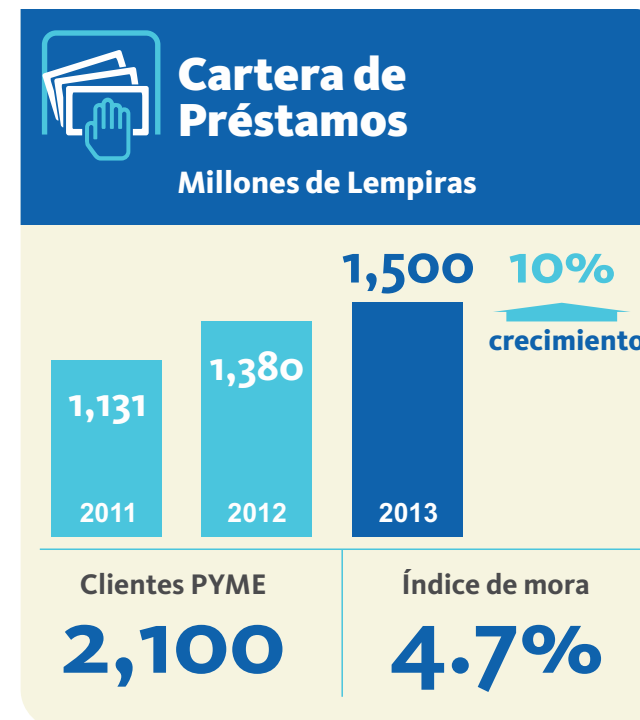
### Alianzas Estratégicas

FS14 | FS15

### Banca PyME

Ficohsa reafirmó su interés en los pequeños y medianos empresarios, esenciales en la economía moderna, dando cumplimiento al objetivo y compromiso de capacitarlos y fortalecerlos a través de eventos como el Foro de las TICs, Tecnologías de la Información y Comunicación, donde empresas líderes como Microsoft, Intellect System mediante su marca Sales Force, Infotec a través de su marca Dell, Tigo Business y Banco Ficohsa dieron espacio a este primer foro para apoyar a las PyMES.

Otro grupo de clientes de este segmento también participó en el Congreso "Como Convertir a las PyMEs en Negocios de Clase Mundial" para darles a conocer el abanico de herramientas disponibles para ser cada vez más competitivos y potenciar sus capacidades.



### Banca Privada

Los clientes de Banca Privada como todos los años compartieron una experiencia única, en esta ocasión en un lugar de encuentro con el arte a través de diferentes creaciones artísticas de talento Hecho en Casa.

Precisamente, se trató del evento Expo Honduras Artística al Descubierto donde Banco Ficohsa con la estrecha colaboración del Instituto Hondureño de Cultura Interamericana IHCI, mostraron el talento artístico de muchos escultores y pintores hondureños de gran trayectoria.

Con estas iniciativas en productos y experiencias diferentes Ficohsa reafirma su liderazgo en el mercado.



# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10

## Banco Ficohsa



### Testimonio Cliente Corporativo

Banco Ficohsa, contribuye a que inversiones extranjeras en sectores sensibles para la economía el país, como lo es el sector de la energía eléctrica, se concreten y se gestionen cumpliendo los más altos estándares internacionales de la banca de proyectos (Project Finance). Esta ventaja competitiva sobre otros bancos locales hace de Banco Ficohsa un socio confiable para los inversionistas extranjeros. Adicionalmente, nuestra empresa hace uso de los servicios de Banca de Empresa y de otros servicios personalizados específicamente a nuestras necesidades. Para nosotros, tener el acompañamiento de Ficohsa hace que el vínculo de confianza con actores tan importantes como la comunidad aleñada al Parque Eólico Cerro de Hula, sea sostenible.

**Alejandro Fúnez Alemán | Gerente de Planta, Energía Eólica de Honduras, S. A.**



## Cambios Estructura Interna

3.8 | 3.10

- **Administración:** Con el objetivo de asegurar el fortalecimiento del Grupo Financiero en el área de Administración y Operaciones, se separan del área de operaciones las unidades de Compras y Servicios Generales y se crea la unidad de CAPEX con el fin de administrar el presupuesto de inversión en bienes de Capital, compra de activos fijos, entre otros. Estas tres unidades se agrupan en el área de Administración a cargo del Gerente Administrativo.
- **Integración Recursos Humanos:** Con el propósito de mejorar el servicio interno a los colaboradores del Grupo, se está incorporando nuevos procesos de Recursos Humanos e impulsando mejoras, para lo cual se integraron los departamentos de Recursos Humanos (Banco y Seguros) y Alcance (Ficohsa Tarjetas), con el propósito de aprovechar las sinergias de los equipos e incrementar la calidad de servicio como resultado de su especialización.
- **Nombramiento de Primer Vicepresidente Corporativo de Riesgo Intregal (CRO-GFF):** El CRO es el responsable principal de proponer a la Junta Directiva el apetito de riesgo/beneficio para Grupo Financiero Ficohsa y de monitorear la adecuación del perfil de riesgos efectivos del Grupo a los límites establecidos. Adicionalmente, es responsable de identificar los eventos internos y externos que podrían afectar negativamente a las empresas que conforman el Grupo, establecer el impacto económico de los mismos, así como analizar y colaborar en la gestión de los riesgos que de ellos se deriven.
- **Contraloría Corporativa:** El área de contabilidad a nivel regional pasó a reportar al contralor corporativo. Este cambio se dio con el propósito de fortalecer la estructura organizativa de la Contraloría Corporativa, a efecto de asegurar de manera razonable que las políticas, normas contables, leyes y regulaciones aplicables, se administren de manera correcta y consistente en todo el Grupo con el objetivo de presentar estados financieros razonablemente confiables y de manera oportuna.





# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10

## Banco Ficohsa

### Transparencia, Sociedad y Responsabilidad del Producto

4.11 | DMA SO | SO4 | SO7 | PR5

### Funcionamiento Sistema del Usuario Financiero 2013

#### Manual del Usuario Financiero:

Banco Ficohsa en cumplimiento a las “Normas de Transparencia” llevó a cabo la actualización del Manual de Atención al Usuario Financiero específicamente en su Política, incluyendo las siguientes modificaciones de relevancia, como ser:

#### Derechos de los usuarios financieros

- Divulgación de información sobre las condiciones, tasas de interés, comisiones y precios de los productos y servicios.
- Difusión del Costo Anual Total (CAT) para las operaciones crediticias, el cual muestra el costo real que pagará el cliente a través del tiempo.

#### Obligaciones de Grupo Ficohsa

- Divulgación de tasas de interés y comisiones.
- Uso de los diferentes canales de publicidad para difundir información al usuario financiero.

#### Informes reportados al ente regulador (CNBS):

- Informe mensual de reclamaciones
- Informe mensual de comisiones, tasas de interés y precios
- Informe trimestral comisiones de tarjeta de crédito
- Informe anual sobre sistema del usuario financiero

Esta actualización se efectuó de acuerdo a las reformas en las Resoluciones GE No. 1768/12-11-2012 y 1769/12-11-2012, contentivas a las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, y las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero, respectivamente.

#### Gestión de reclamos del usuario financiero:

Banco Ficohsa durante el año 2013 recibió 403 reclamos a través del Sistema de Atención al Usuario Financiero, estos reclamos se recibieron de acuerdo al siguiente detalle:

Reclamos 2013		
	cantidad	%
Tarjetas de Crédito	251	62.3
Créditos	41	10.2
Tarjetas de Débito	38	9.4
Cuentas Corrientes	37	9.2
Depósitos de Ahorro	12	3.0
Central Información Crediticia	7	1.7
Comisiones y Cobros	6	1.5
Atención al Cliente	5	1.2
Certificado de Depósito	3	0.7
Banca por Internet	2	0.5
Giros y Transferencias	1	0.2



Cada una de las agencias donde se reciben reclamos mediante el formato del Usuario Financiero, se ha identificado con la siguiente leyenda: “Esta institución financiera tiene hojas de reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite”.

Para recibir este tipo de reclamaciones se cuenta con 58 agencias a nivel nacional.

#### Capacitación:

Se realizó una capacitación a nivel nacional durante los meses de abril, julio y septiembre del 2013 dirigida a los colaboradores de las agencias y centros de servicio, dentro de los cuales se incluyeron a los Oficiales de Servicio al Cliente, Oficiales de Negocios y Gerentes de Agencias, quienes son los responsables de atender las consultas, quejas y reclamaciones de los usuarios financieros, capacitando un total de 165 colaboradores.

Asimismo esta capacitación se incluyó en el proceso de inducción para nuevos colaboradores, capacitando así a 548 nuevos colaboradores de diferentes áreas.

En total se capacitó durante el año 2013 a 713 colaboradores.

#### Transparencia Financiera

Banco Ficohsa a través de la implementación y adecuación a las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” busca garantizar la confianza de cada uno de sus clientes activos como también aquellos potenciales, a través de la divulgación de información sobre las condiciones generales de los productos y servicios de forma clara y precisa.

### PROCESO DE PRESENTACIÓN DE HOJA DE RECLAMACIÓN PARA EL ASEGURADO

- 1** Acuda a nuestras oficinas y solicite al Oficial de Atención al Usuario la Hoja de Reclamación, la cual consta de un original y dos copias.
- 2** Nos quedaremos con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes. Se entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibo.
- 3** En diez (10) días hábiles máximo, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, daremos respuesta por escrito al usuario financiero. En caso de requerir un mayor plazo informaremos por escrito las razones que ameritan la extensión del plazo.

ESR  
TEG 2207-4747 • SPS 2557-3797  
LA CEIBA 2443-0047  
www.ficohsa.com

Ficohsa | Seguros

### Capacitación Colaboradores

sobre reclamaciones de los usuarios financieros

- 165** Oficiales de Servicio al Cliente  
Oficiales de Negocios  
Gerentes de Agencias
- 548** Inducción nuevos colaboradores
- 713** Total colaboradores capacitados



# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10

## Banco Ficohsa

### Transparencia, Sociedad y Responsabilidad del Producto

4.11 | DMA SO | SO4 | SO7 | PR5 | PR6 | DMA PR

#### Conductas Anticompetitivas

En el Código de Ética y Conducta de Grupo Financiero Ficohsa se contempla que, bajo ninguna circunstancia, se debe promover o participar en este tipo de comportamientos y evitar situaciones que crean la posibilidad de que existan conductas anticompetitivas. En caso de presentarse una situación de este tipo será regulado por el Comité de Ética Institucional.

#### Comunicaciones de Mercadeo

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 queramos 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.

#### Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. 4.11 | SO3 | SO4

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; e) Política de capacitación al personal, y f) Código de Ética y Conducta.

**100%**

de los colaboradores son capacitados en las políticas y procedimientos de aplicación nacional contra el lavado de activos y financiación del terrorismo.

El 100% de nuestros empleados reciben las capacitaciones en Código de Ética y Conducta que contempla el tema de Corrupción y Soborno; los temas de Prevención y Detección del Lavado de activos y Financiamiento del Terrorismo se abordan anualmente. Estas capacitaciones son requerimiento de la Comisión Nacional de Banca y Seguros de Honduras; y están contempladas en la Ley Contra el Delito de Lavado de Activos, y el Reglamento para la Prevención y Detección del uso indebido de los servicios y productos financieros en el Lavado de Activos.

Incidentes de corrupción comprobados no se han identificado; pero cuando se han presentado sospechas entre los colaboradores, se ha dado por terminada la relación laboral con las personas involucradas. Este tipo de falta está tipificada en nuestro Reglamento Interno de Trabajo como una sanción grave y la resolución para esta falta es el despido inmediato. Adicionalmente, se mantienen de manera permanente acciones preventivas para evitar el riesgo de corrupción.

### Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenibles

4.12

#### Todo lo "Hecho en Casa" está bien hecho

Banco Ficohsa con el objetivo de incentivar y promover los sectores productivos del país, presentó su iniciativa "Hecho en Casa", mostrando la importancia de consumir los productos hondureños que contribuyen al desarrollo permanente de nuestra nación.

Esta iniciativa representa una enorme oportunidad para mostrar la calidad de los productos elaborados con manos hondureñas y brindar a estos emprendedores el apoyo necesario para crear estructuras de mejora continua y ofrecer productos altamente competitivos tanto en el mercado nacional como internacional. Asimismo brindarles acceso a información específica que les permita diversificar sus esfuerzos comerciales a nivel de comunicación y ventas.

Con esto se busca motivar a los pequeños, medianos y grandes productores a fortalecer su compromiso con el desarrollo y el bienestar general de Honduras.

Durante el año 2013, micro, pequeñas, medianas y grandes empresas productoras de alimentos, bebidas, calzado, cuero, limpieza, manualidades, muebles, panadería, ropa, útiles escolares y muchos más, se sumaron

a esta iniciativa y ahora sus productos se distinguen con el sello "Hecho en Casa"

El sello "Hecho en Casa" se ha convertido en una ventaja competitiva para los productos de estas empresas, que una intensa campaña publicitaria de concienciación ha logrado posicionar en la preferencia de los consumidores nacionales y extranjeros, valorando su calidad, precio y el incalculable valor que les confiere la mano de obra calificada de miles de hondureños que trabajan con dedicación y esmero para hacer de cada producto una experiencia diferente y cien por ciento hondureña.





# Cientes

## Banco Ficohsa

### Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenibles

#### Política de Riesgo Ambiental y Social para la Cartera Crediticia de Banca Corporativa y Empresarial

4.12 | EC2 | EN6 | EN7 | EN26 | FS1 | FS2 | FS3 | FS4 | FS5 | FS9 | FS10 | FS11 | DMAEN | DMA PS

Grupo Financiero Ficohsa cuenta con una Política de Riesgo Ambiental y Social para la evaluación de su cartera crediticia de Banca Corporativa y Empresarial, cuyo principal objetivo es mitigar el riesgo de los clientes del Banco con la aplicación de sus modelos de negocios, a través del establecimiento de parámetros para la administración y seguimiento de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de préstamos, identificación, categorización y evaluación, durante la vigencia del préstamo otorgado. Esta Política se encuentra en proceso de actualización y mejora de manera conjunta con IFC, FMO y DEG para incluir entre otras cosas, la aplicación de las Normas de Desempeño del IFC.

El análisis de riesgo ambiental y social es el proceso que se aplica a las solicitudes de operaciones nuevas o renovación de líneas de crédito y transacciones especiales, así como a refinanciamientos de clientes Empresariales y Corporativos de Banco Ficohsa a nivel nacional. Actualmente se enfoca en el análisis de la documentación presentada por los clientes como respaldo del cumplimiento de la normativa nacional en temas ambientales y sociales.

La aplicación y seguimiento de la implementación y cumplimiento de los requerimientos ambientales se realiza principalmente a todas las solicitudes nuevas que ingresan al banco, a las renovaciones de Líneas de Crédito y a la revisión de Transacciones Especiales de Corto y Largo Plazo. La frecuencia del monitoreo de los clientes se establece de acuerdo a su nivel de riesgo y etapa de desarrollo.

En el 2013 se incorporó a la estructura del Banco un Especialista Ambiental y Social, que lidera el proceso de actualización y mejora del análisis de riesgo ambiental y social y además mantiene una comunicación constante y abierta con los especialistas ambientales de los distintos Bancos de Desarrollo para el análisis de casos y procesos.

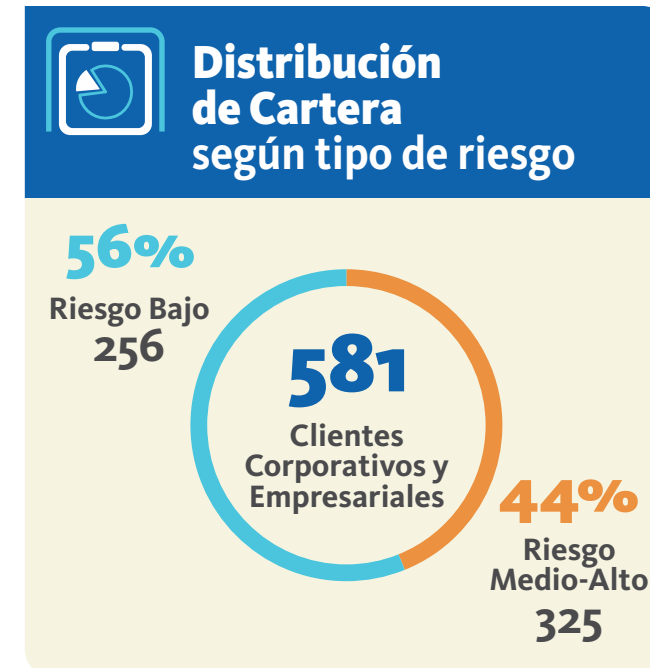
Los Bancos de Desarrollo socios y otras instituciones de financiamiento internacional requieren de informes

anuales sobre el manejo Ambiental y Social y están en la libertad de auditar el proceso.

En el año 2013, y de acuerdo al plan estratégico, se revisaron 581 clientes de Banca Corporativa y Empresarial, con el objetivo de hacer el análisis de la Gestión de Riesgo Ambiental y Social y mapear la concentración de Riesgo A, B, C para la categorización del crédito.

El total de las operaciones empresariales y corporativas evaluadas alcanza los US\$951.7 millones. Para financiamiento de proyectos de energías renovables (hidro, biomasa y eólica) se destinaron 186.3 millones de lempiras.

Al cierre de diciembre de 2013, y considerando el portafolio revisado bajo criterios de riesgo socio ambiental, se determina que el 44% se encuentra en un nivel de riesgo medio-alto y el restante 56%, corresponde a un nivel de bajo impacto.





# Cientes

## Banco Ficohsa

### Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenibles

#### Premio Presidencial al Exportador 4.12

Por décimo año consecutivo, Banco Ficohsa fue patrocinador oficial del Premio Presidencial al Exportador 2013, evento en el que participa junto a la Secretaría de Industria y Comercio para el enaltecimiento y premiación de todos aquellos emprendedores que han traspasado las fronteras para comercializar sus productos.

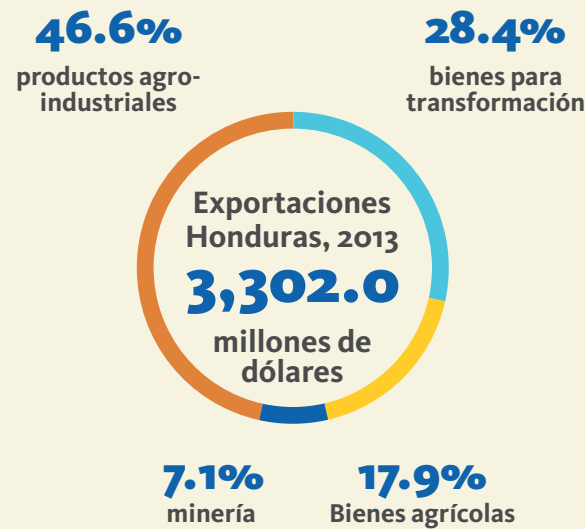
Este importante premio, busca fomentar el crecimiento y desarrollo sostenible al sector exportador del país, como elemento fundamental en la dinamización de la economía mediante la generación de empleo y divisas.

Asimismo, fueron premiadas catorce empresas emprendedoras hondureñas en las diversas categorías establecidas en tan prestigioso premio.



## Honduras Exportaciones por actividad económica, 2013

Participación porcentual, a octubre de 2013



Fuente: <http://www.fenaduanah.hn/wp-content/uploads/2014/01/Informe-Economico-a-Diciembre-2013-ccit.pdf>  
Sección Balanza de Pagos, Departamento de Estadísticas Macroeconómicas, Banco Central de Honduras, BCH.



### Testimonio Premio Presidencial al Exportador

Cargill Honduras tiene ya 30 años exportando sus productos y más de 20 años apoyado financieramente por Banco Ficohsa.

Actualmente Cargill Honduras exporta Alimentos Concentrados: Petfood, Tilapia, Camarón, Omalinas.

Es la segunda vez, que nuestra compañía participa en el Premio Presidencial al Exportador y obtuvimos el premio "Exportador con más crecimiento a Centro América". Esto me parece una muy buena estrategia para incentivar a los exportadores a seguir creciendo.

Ahora también nos gustaría ser parte de la iniciativa "Hecho en Casa", una excelente manera de dar a conocer los productos que se fabrican y exportan de nuestro país al mundo.

**Cargill**  
Norteno DELESA ALCON Dogui

Tania Rojas | Gerente de País, Cargill de Honduras S. de R.L.



# Cientes

## Ficohsa Seguros

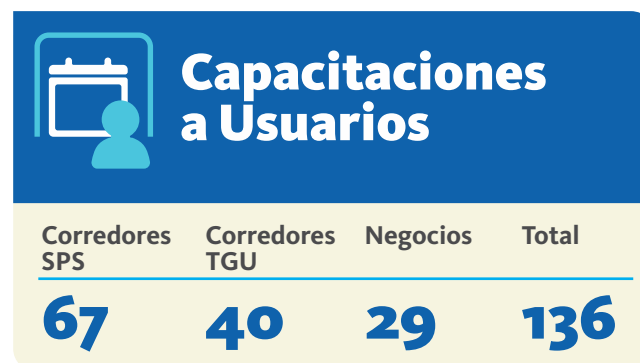
FS6 | FS15 | PR3 | DMA PR

### Seguros Online

La novedosa plataforma tecnológica Seguros Online se consolida como una herramienta de consulta y gestión de información, adicionalmente se convierte progresivamente en una solución para realizar operaciones como contratación de servicios o pago de pólizas y seguros, entre otras, que benefician a asegurados, empresas y corredores.

A continuación algunos logros destacados del 2013 en función del uso de Seguros Online:

- El número de visitas registradas llegó a 146,448 que significa un incremento de 58 % en relación al 2012.
- 75,298.00 visitas realizadas por corredores, 4,343 de clientes individuales y 3,597 clientes corporativos.
- El número de aplicaciones vistas es de 459,849 en comparación al 2012 sufrió un incremento de 60 %.
- La duración media de la visita en la página es de 9:35 minutos, en comparación al 2012 sufrió un incremento de 10%.
- Se crearon 121 usuarios de clientes corporativos y 1,040 de clientes individuales.
- Capacitaciones: 67 corredores San Pedro Sula, 40 corredores Tegucigalpa y 29 negocios.
- Desarrollo de aplicaciones para corredores y clientes corporativos, como: Bajas de asegurados, Reporte de siniestros GM, Monitoreo de cheques, Declaración de Transporte, Buzón de comentarios y sugerencias, Venta de seguros en línea, entre otras.
- Edición de 12 boletines informativos sobre las aplicaciones disponibles en la plataforma entre ellos: declaración de Transporte. Pre certificaciones, y Monitoreo de cheques.
- Nuevos formatos de cotizadores en línea: de AU, GM y VC. Con el objetivo de que los clientes no pierdan el interés en el producto al tener que completar datos que son innecesarios.



- Nuevo diseño de la página web, con el objetivo de darle un enfoque más comercial y que se convierta en una herramienta de venta a través de la cual se pueda cerrar más negocios.
- A través de la plataforma se realizaron 283 pagos recaudando L466,363.09

### Primera opción de compra de seguros en línea

Ficohsa Seguros los primeros y únicos en poner a disposición de todos los usuarios la oportunidad de comprar una variedad de seguros por internet desde cualquier dispositivo móvil (celular, tablet) o computadora, en cualquier parte del mundo y a precios accesibles.

Ficohsa Seguros ofrece esta innovadora alternativa sin trámites engorrosos, proporcionando facilidades de pagos y cuotas al alcance de todos, una alternativa rápida y de acceso inmediato.

Los seguros que se pueden adquirir en línea son: Seguro de Auto (Daños a terceros), Seguro de Auto Completo, Seguro de Accidentes Personales y Seguro de Provisión Alimenticia. Con solo ingresar a la página web de Ficohsa Seguros, llenar sus datos y pagar con tarjeta de crédito.

Ficohsa Seguros líder en tecnología ofrece soluciones oportunas a la población, ampliando la posibilidad de adquirir un seguro según sus necesidades y de esta manera innovando en el mercado asegurador hondureño.



**Seguros para todos**

Acceso fácil a seguros, con bajo costo, planes de pago y otras ventajas

- Seguro de Auto Completo** NUEVO
- Seguro de Auto Daños a Terceros
- Seguro de Accidentes Personales
- Seguro de Provisión Alimenticia

**Somos los primeros en ofrecerte los mejores seguros en línea**

**Compra aquí tu Seguro, sin trámites y de forma inmediata.**



# Cientes

## Ficohsa Seguros

### Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

2.2 | FS6 | FS15 | PR3 | PR5 | DMA PR

#### Seguro de Gastos Médicos por Accidentes Personales

Beneficiando a un importante segmento poblacional que por su condición económica o situación laboral no tiene acceso al sistema tradicional de seguro Ficohsa ha creado este seguro a término por un año.

Considerando la economía familiar y en virtud de que el costo es en muchos casos un inconveniente para adquirir un plan de seguros, ofrece este seguro con un sólo pago anual de L350.00.

Este producto beneficia al asegurado con cobertura mundial y Reembolso de Gastos Médicos hasta por L30,000.00 por cada accidente en el mismo año póliza.

Otros beneficios:

- Servicio de urgencias médicas por accidente en las clínicas de PORSALUD a nivel nacional, hasta por el monto de la cobertura de la póliza, o utilizar la clínica de su preferencia y presentar los gastos a la compañía para su reembolso.



- Indemnización por cada accidente o evento de los honorarios médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios, hasta el total de la suma asegurada bajo la cobertura, reembolsable el 100% de los gastos elegibles. Los honorarios médicos se reconocen en base al arancel de la Red Hondureña de Servicios de Salud (REDHSA).

El Seguro de Gastos Médicos por Accidentes Personales está dirigido a personas naturales con edades entre 10 y 65 años que realicen operaciones comerciales en las agencias de Banco Ficohsa.



### Testimonio Cliente Ficohsa Seguros

Hace más de cuatro años estoy afiliada a Ficohsa Seguros y me siento muy contenta con el servicio que ofrecen. Doy testimonio de mi satisfacción, siempre que acudo a sus oficinas soy atendida por personal eficiente y calificado, que me ofrece un servicio oportuno y de calidad. Igual satisfacción me brindan sus coberturas y su respuesta ante mis reclamaciones, por eso y otras cosas me hacen sentir verdaderamente asegurada.

María Daisy Raveneau | Asegurada Seguro Colectivo

## Alianzas Estratégicas

FS14 | FS15

### Capacitación Corredores de Seguros

Como parte integral de su estrategia de negocios y en atención a sus grupos de interés, Ficohsa Seguros consolida su relación con los Corredores de Seguros, mediante la creación de canales de comunicación efectiva y la constante renovación de procesos, programas y plataforma tecnológica.

En este sentido también ha dado suma importancia a la capacitación, que en el 2013 incluyó: proceso de reclamación, elegibilidad y factores de suscripción; beneficios de la asistencia móvil; informática, páginas web, redes sociales, herramientas básicas y su importancia; calidad en la elaboración de documentos; formación en marketing y plan estratégico, entre otros temas pertinentes que potencian las capacidades de los corredores y sus colaboradores.





# Cientes

## Ficohsa Remesas

FS13 | FS15 | PR3

Grupo Financiero Ficohsa sigue siendo uno de los principales pagadores de Remesas Familiares a nivel nacional, ofreciendo una plataforma completamente automatizada y segura para el pago de las remesas en ventanilla y depósito a cuenta. El 2013, fue un año lleno de muchas actividades con el principal objetivo de convertir las remesas en un ingreso productivo para nuestros compatriotas y sus beneficiarios, por medio de estrategias externas e internas, para ofrecer la forma más fácil, rápida y segura para el cobro de sus remesas.

Así Ficohsa Remesas logró beneficiar a miles de compatriotas migrantes, especialmente en Estados Unidos, y sus familiares en Honduras, creando más que un servicio un vínculo de unidad y relaciones financieras duraderas, muchas de estas relaciones generan oportunidades de mejora sostenible para cientos de hogares, pequeños negocios o emprendimientos familiares.

Un gran porcentaje de los recursos recibidos en Honduras son destinados a financiamiento de actividades familiares o personales, otro importante porcentaje se invierte en construcción o mejoras de vivienda, de esta manera se genera empleo y mejores condiciones de vida, aumentando la capacidad adquisitiva de la población, abriendo la posibilidad a obtener mayores y mejores productos o servicios, de educación, salud, alimentación, entre otros.



## Estrategias Externas

### Caminata "Apoyando a nuestros hermanos retornados"

En 2013, Ficohsa, como banco asociado al proyecto "Amigos del Migrante", participó en la Gran Caminata "Apoyando a nuestros hermanos retornados". Las aportaciones de los participantes permitieron brindar capital semilla a cinco compatriotas retornados para poder fortalecer sus pequeñas empresas. Este proyecto además brinda asesoría financiera, fomenta el buen uso de la remesa, promueve el mejoramiento de su calidad de vida por medio de capacitaciones y talleres técnicos, actividades financiadas por los bancos asociados que aportan mensualmente una cuota basada en el número de remesas pagadas.

**¡DEMOS UNA MANO SOLIDARIA!**

**APOYEMOS LA CAMINATA A BENEFICIO DE CAPITAL SEMILLA PARA NUESTROS COMPATRIOTAS RETORNADOS**

Domingo 3 de marzo a las 8:00 a.m.  
Lugar de Reunión: Edificio AHIBA, Bulevar Suyapa.  
Inscríbete ya, llama a Gisella Martínez (ext. 1925)

TE INVITAN: **AMIGOS DEL MIGRANTE**, **AHIBA** (Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias), **Ficohsa** (BANCO | SEGUROS | TARJETAS)



**5** Compatriotas retornados beneficiados

**25** Voluntarios Ficohsa Participantes

### Hack-a-thon: Migración en las Américas

Apoyando el desarrollo y cambios en tecnología, Ficohsa participó y formó parte del jurado del evento Hack-a-thon: Migración en las Américas. El evento se concentró en el tema de inmigración hacia América del Norte y Europa, invitando a los participantes a hacer frente a las oportunidades y desafíos del tema. Después de 48 horas continuas, surgieron numerosos programas informáticos con mucho potencial, enfocados al mejoramiento en el tema de migración.



## Campañas

En su compromiso de fortalecer las alianzas con las remesadoras y promover la marca Ficohsa, en el 2013 se realizó una exitosa campaña con MoneyGram, con más de 30,000 ganadores que por su preferencia recibieron artículos promocionales y efectivo. Asimismo se realizaron campañas con Ficohsa Express, Dolex, Ria, Sigue, Intermex, entre otras.

## Estrategias Internas

Remesas GFF realizó varios cambios en su plataforma de sistemas, esenciales para el mejoramiento de los sistemas automatizados, brindando mayor rapidez, nuevas opciones de búsqueda de remesas, y la recopilación de datos importantes.

En el 2013, se continuó con las capacitaciones sobre el servicio de remesas a todo el personal del GFF, asegurándose que los colaboradores estén preparados para brindar un servicio de alta calidad, y el pago correcto de la remesa con rapidez y eficiencia.

Asimismo se creó un programa de incentivos para los colaboradores sobresalientes en el pago de las remesas y para los oficiales de remesas, con el fin de reconocer aquellos colaboradores estrellas.

**PREMIACION SERVICIO DE EXCELENCIA CLIENTES DE REMESAS**

Keyli Nahir Flores Lozano (izq.) al momento de recibir su premio por parte de Rocio Velasquez (der.)

Sheyla Dinora Norales Cruz (der.) recibiendo su premio por parte de Larisa Vargas (izq.)

David Raphael Carranza Cruz (izq.) recibiendo su premio por parte de María Silvia Cornejo (der.)

MoneyGram | Ficohsa (BANCO | SEGUROS | TARJETAS)



# Cientes

## Ficohsa Tarjetas

PR3

### Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

2.2 | 4.12 | FS6 | FS15 | PR5 | DMA PR

Durante el 2013 Ficohsa Tarjetas renovó los beneficios y programas de lealtad de todas sus tarjetas, aumentando el porcentaje de descuentos, incluyendo nuevos beneficios, eliminando restricciones o ampliando coberturas. Así ha convertido a las tarjetas de crédito Ficohsa en las más apreciadas por los hondureños, logrando a través de este crédito revolvente financiar las más diversas necesidades de los tarjetahabientes, generando un importante flujo de recursos que dinamizan la economía nacional.

Acompañando esta renovación y cambios, Ficohsa Tarjetas impulsa un importante Programa de Educación Financiera que pretende contribuir a la formación de los usuarios de tarjetas de crédito sobre la correcta administración del dinero y las bondades de las tarjetas para solventar necesidades inmediatas y de corto plazo, evitando el gasto excesivo y el consecuente endeudamiento. Este programa ha permitido a cientos de usuarios disponer de información confiable al momento de tomar decisiones importantes sobre el destino de sus recursos económicos, brindando respaldo, seguridad y confianza.

#### Beneficio en Educación

En el 2013 se implementó el descuento permanente del 10% dirigido a centros educativos, con el fin de ofrecer beneficios diferenciados y exclusivos a los tarjetahabiente. Con la opción de suscribirse a Débitos Automáticos Ficohsa y recibir descuentos promocionados en los diferentes centros educativos.

Entre los centros educativos inscritos se encuentran: Abundant Life Christian School, Escuela Internacional Sampedrana, CEUTEC, UNITEC, Escuela Americana, Universidad de San Pedro Sula y Mayan School.



#### Nuevo Centro de Servicio Tarjetas de Crédito

En mayo de 2013 se inauguró el nuevo Centro de Atención de Tarjetas de Crédito Ficohsa y Centro de Atención Preferencial en Tegucigalpa.

Estratégicamente ubicado y con convenientes horarios en beneficio de todos los clientes, en este moderno Centro se ofrecen los siguientes servicios: consultas, actualización de datos personales, notificación de viaje, solicitudes, reporte de robo, hurto, pérdida o extravío, videoconsultas y mucho más.



Protege tu tarjeta de crédito con el **PROGRAMA PROTECCIÓN TOTAL**



#### FicoAlertas

Se lanzó el Programa Protección Total, con el fin de sustituir la Cobertura de Hurto, robo y/o Extravío. Con la mejora para los clientes de envío de mensajes de texto, por cada compra y retiro realizado con su tarjeta titular y adicionales, brindando seguridad en cada transacción realizada. Gracias a la implementación de esta notificación se percibió un incremento del 12% en el número de clientes enrolados a SMS.

#### Extensión de puntos de pago Ficohsa

Ficohsa Tarjetas creó una opción más para realizar pagos de Tarjeta de Crédito en Supermercados La Colonia que cuenta con horarios extendidos para que los clientes puedan efectuar sus pagos en caja. El pago se refleja de inmediato. Solamente se debe presentar la tarjeta con el monto a pagar.



# Proveedores

DMA HR | HR2 | EC6

## Política de Selección y Certificación de Proveedores Ficohsa

HR2 | DMA HR

Grupo Financiero Ficohsa fomenta relaciones sólidas y duraderas con sus proveedores. Relaciones basadas en políticas que garanticen la ética y transparencia en el proceso de compra, y la calidad de los productos y servicios.

En ese sentido se implementa desde el año 2009 el proceso de Certificación de Proveedores, que tiene como propósito la evaluación y análisis de la situación actual de las empresas proveedoras, incluyendo su entorno legal, el cumplimiento con las normativas fiscales y laborales, así como la práctica de actividades de Responsabilidad Social Empresarial.

En el 2013 se modificó el proceso de certificación debido a que era relevante realizar la clasificación de los proveedores de acuerdo a categorías (A, B, C) por su nivel de riesgo según la siguiente tabla:

Categoría	Riesgo Reputacional	Riesgo Operativo
<b>A</b>	Alto	Alto
<b>B</b>	Bajo	Medio
<b>C</b>	Bajo	Bajo

1. Se considera por Categoría A, todo proveedor que represente un alto riesgo para la operación de la institución y alto riesgo reputacional, dentro de estos se mencionan los arrendamientos, publicidad, seguridad, servicios legales, proveedores únicos.
2. Se consideran por Categoría B, todo proveedor que represente un riesgo operativo medio y riesgo reputacional bajo, dentro de estos se mencionan los servicios subcontratados.
3. Se considera por Categoría C, al proveedor que represente riesgo bajo en todos los criterios.

La certificación se lleva a cabo por categorías y de acuerdo al giro comercial del proveedor, ya sea persona natural o jurídica.



### Indicadores Certificación de Proveedores

HR2

46 Proveedores Certificados

---

28 Horas de capacitación

---

7 Colaboradores Voluntarios

---

69 mil lempiras, invertidos en capacitaciones

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

A diciembre de 2013, se certificaron 46 nuevos proveedores sumando un total acumulado de 370, equivalente al 33.6% del total de 1,101 proveedores entre nacionales e internacionales.

La capacitación es parte integral del proceso de certificación, en el 2013 se impartieron 28 horas de capacitación, 14 por parte de 7 Colaboradores Voluntarios Ficohsa, cada uno en su competencia según los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial. Complementariamente se invirtieron 20 horas en visitas de campo para una muestra de empresas proveedoras.

Al final, el proceso permite a los proveedores debidamente certificados potenciar su relación con las empresas del Grupo.

En el 2013 el monto transado con proveedores superó los 1,600 millones de lempiras, entre proveedores nacionales y extranjeros. Vale mencionar que en todos los casos, Ficohsa prefiere "lo hecho en casa" y realizar operaciones comerciales con proveedores nacionales con el fin de apoyarles y dinamizar la economía del país, así se invirtieron más de 1,100 millones de lempiras, equivalente aproximado al 69% del total, esto es parte del compromiso con Honduras de todas las empresas del Grupo Financiero Ficohsa y responde a la visión de alinear la gestión con la estrategia del gobierno central y los Objetivos de Desarrollo del Milenio de: erradicar la pobreza extrema; y fomentar una asociación mundial para el desarrollo. Alentamos un comercio justo y abierto, incluyente y no discriminatorio, basado en normas, y sobre todo sostenible en el tiempo.





# Proveedores

DMA HR | EC6

## Política de Selección y Certificación de Proveedores Ficohsa

HR2 | DMA HR



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Programa de Fortalecimiento de la Cadena Productiva

4.12 | EC6 | EC9

En una alianza sin precedentes, Grupo Financiero Ficohsa y Grupo Terra desarrollan este exitoso programa creando conciencia y fomentando en su cadena productiva las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Con este programa han logrado la inclusión de 60 proveedores, pequeñas y medianas empresas que al recibir la capacitación especializada en Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se consolidan como empresas, obteniendo incontables ventajas competitivas tanto a lo interno de la empresa como en su proyección hacia el mercado en general que prefiere hacer negocios con proveedores que practiquen valores y principios que estén alineados con su propia estrategia de sostenibilidad. Ficohsa y Grupo Terra ahora incluyen a estas empresas en su portafolio de proveedores pymes, prefiriendo sus productos o servicios y además facilitando capacitaciones, financiamiento con condiciones preferenciales, acceso a nuevos mercados, y reconocimientos, entre otros beneficios directos e indirectos resultantes del impacto positivo de su nueva gestión del negocio.





## Proveedores

DMA HR | HR2

Acciones concretas y principales logros del 2013:

- Capacitación de 60 Proveedores por parte de los colaboradores de las empresas del Grupo.
- 80 horas de Visitas de Campo, por parte del Área de Compras.
- Acompañamiento a Proveedores en el proceso de postulación de sus Buenas Prácticas de RSE para el evento de reconocimiento.
- Evento de Clausura y Premiación a Mejores Prácticas 2013.
- Charlas de temas varios a proveedores.



Este programa, una de las mejores prácticas de RSE en el 2013, permitió a Grupo Financiero Ficohsa ser reconocido como una de las empresas más destacadas en América Latina, por su responsabilidad social empresarial. Reconocimiento otorgado por Cemefi y Forum Empresa.



### Testimonio Proveedor

Inicialmente no tenía muchas expectativas y el primer día me sentía algo nerviosa viéndome como un proveedor chiquitito que estaba a la par de los más grandes. A medida me fui integrando me gustaba el hecho de organizar muchas áreas de la empresa donde laboro actualmente para mejorar todos los recursos.

Nos sentimos más responsables como empresa, hacia nuestros clientes, proveedores y sobre todo hacia los colaboradores, si la empresa funciona bien nuestras metas son más alcanzables a corto plazo. Nos identificamos como una empresa que se encamina a ser socialmente responsable.

Nos sentimos orgullosos como Supplement System que a pesar de ser nuevos en el mercado somos capaces de llegar a cosas grandes. Aun falta mucho camino por recorrer pero deseamos seguir avanzando y dar lo mejor.



Xiomara Coello | Supplement System S de R.L de C.V

### Testimonio Proveedor

El nuestro sería un pequeño pero a la vez gran testimonio de como el programa de fortalecimiento ha hecho impacto en nuestra empresa a la fecha.

Decidimos que el eje a fortalecer y desarrollar, era el de Público Interno, pues se realizó un estudio de clima laboral y era lo que más necesitaba atención. Ahora contamos con una persona encargada de recursos humanos, solicitada por el personal en el estudio de clima laboral, y nos está ayudando a poner orden en esta área y también en mantener la certificación de calidad.

Esperamos continuar contando con el apoyo del Grupo Ficohsa y Grupo Terra, para que nos guíen y convirtirnos en una empresa en continua renovación y superación!



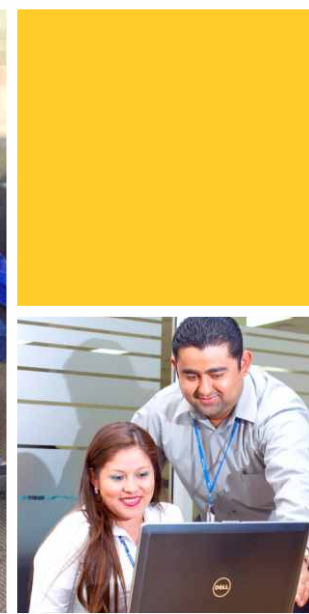
Susy Gamundi | General Manager | Mudanzas Gamundi S.A. de C.V.

### Ganadores de Mejores Prácticas 2013

1. **Hebert Industrial**, acreedor al reconocimiento por su postulación en la práctica de "Proyecto de mejora de prácticas laborales y acercamiento a los colaboradores" en el eje de *Público Interno*.
2. **BOMOHSA**, reconocimiento por su postulación en programa de fortalecimiento, en el eje *Público Interno*.
3. **Impresos Creativos**, acreedor al premio de mejor práctica, en el eje de *Gobernabilidad*.
4. **Supplement System**, premio de mejor práctica en la presentación de la iniciativa "Introducción a la Tecnología y mantenimiento a laboratorio docente", en el eje de *Comunidad*.
5. **Publigráficas**, premio de mejor práctica en la presentación de la iniciativa "Publigráficas contra el Dengue y la Acumulación de Basura", en el eje de *Medio Ambiente*.
6. **Mudanzas Gamundi**, mejor práctica en la presentación de la iniciativa "Valores en Acción", en el eje de *Público Interno*.

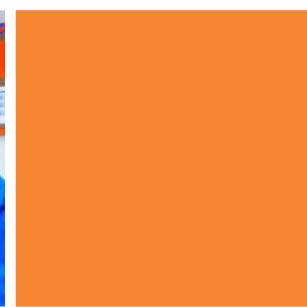
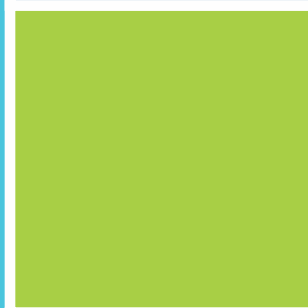
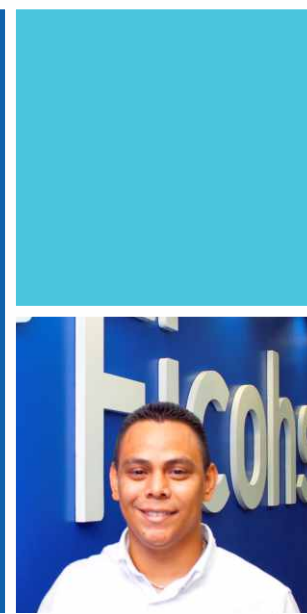






Creando valor  
para todos

# Honduras Nuestra Gente



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



# La Estrategia de Recursos Humanos

DMA HR | LA5 | DMA LA

En la visión de sustentabilidad del Grupo Financiero Ficohsa los colaboradores son agentes fundamentales para la creación de valor. Son la ventaja competitiva que hace de Ficohsa un grupo de empresas dinámicas y de crecimiento constante.

La Estrategia de Recursos Humanos del Grupo tiene como objetivo alinear las necesidades de los colaboradores con las propias del negocio, identificando y seleccionando el mejor talento, potenciando el desarrollo profesional, brindando oportunidades de crecimiento profesional y asegurando su retención.

El Grupo Financiero Ficohsa ha establecido normas y principios de responsabilidad social que alientan la inclusión sin discriminación, prefiriendo profesionales calificados de la comunidad local o pertenecientes a sectores menos favorecidos, brindando además un

excelente plan de beneficios, capacitación; visualizando al colaborador como una persona integral, impactando en su compromiso con la organización y por ende en el clima y cultura laboral.

Dentro del Código de Ética y Conducta Institucional el Grupo Financiero Ficohsa ha asumido el compromiso de cumplir con todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, la privacidad, la negociación colectiva, la inmigración, las horas de trabajo, los salarios y los horarios, además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio, y la discriminación en el empleo.

Todos los acuerdos significativos que ha realizado Grupo Financiero Ficohsa en años anteriores tienen incluidas cláusulas de Derechos Humanos y durante el periodo 2013 no existieron nuevos acuerdos.



## Selección y Dotación

DMA HR | EC7

Durante el año 2013, el enfoque del área de Reclutamiento y Selección fue dotar del personal más idóneo en base al Modelo de Competencias establecido por la organización, asimismo consolidar la práctica de dicho modelo a través del alineamiento con las herramientas utilizadas en el proceso de atracción y selección de talento; entrevistas por competencias, actualización de assessment center, Inventario de Capacidades son algunas de las ayudas utilizadas para realizar una selección adecuada.

El esfuerzo se centró fortalecer la estrategia de dotación y crecimiento de gente a través de la creación de semilleros de Talento.

En coordinación y apoyo al área de Formación y Desarrollo se realizaron las Ferias de Competencias, por medio de las cuales se logró la comunicación del modelo de competencias.

Las actividades más significativas que desarrollaron en Reclutamiento y Selección, por ejemplo:

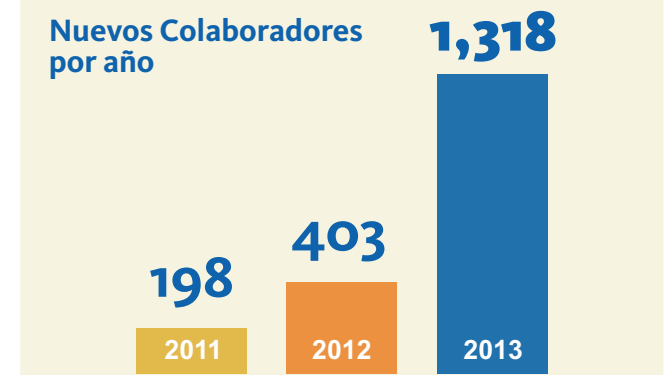
- 8 Ferias de Empleo a nivel nacional
- Capacitaciones en: Modelo de Competencias, Trabajo en equipo, Gestión del Público Interno,
- 8.500 entrevistas, pruebas psicométricas y evaluaciones realizadas
- 1,700 personas contratadas a nivel nacional en el 2013.



## Nuevos Colaboradores 2013

Ficohsa Banco	Ficohsa Seguros	Ficohsa Tarjetas	Total Grupo
303	66	949	1,318

Ficohsa Remesas no reportó nuevos ingresos en 2013



**1,919** Nuevos Colaboradores ingresaron a las empresas del Grupo en el periodo 2011-2013



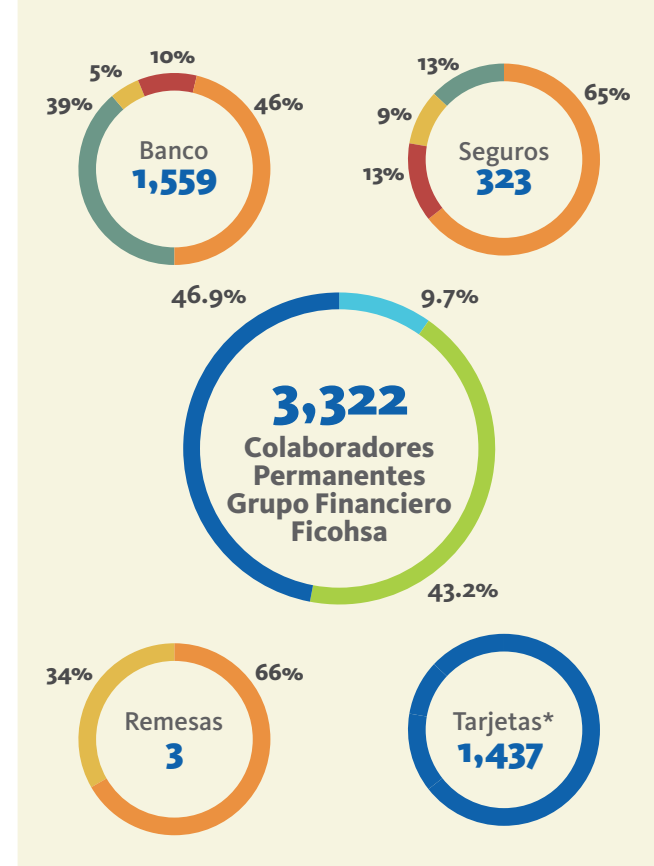
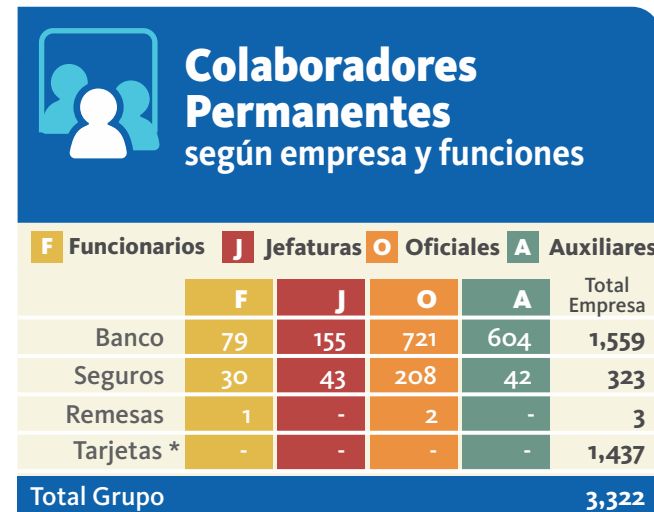


# La Estrategia de Recursos Humanos

LA5 | EC7 | LA2 | DMA LA

## Selección y Dotación

DMA HR | EC7



\* Ficohsa Tarjetas tiene una estructura de puestos y funciones diferente al presentado en estos gráficos, se reportan detalles más adelante.

En el Grupo Financiero Ficohsa los altos directivos son seleccionados con técnicas basadas en el modelo de competencias de la organización, con el fin de evidenciar experiencias, aportes, resultados y manejo de situaciones que apoyen la gestión en la organización, el talento proviene preferiblemente del mercado nacional, y solo en los casos que no se encuentre localmente se recurre a profesionales extranjeros.

El compromiso de Ficohsa siempre supone disponer en cada empresa con profesionales de alto nivel, integralmente capacitados, que promuevan desde sus puestos de trabajo y con sus equipos de colaboradores productos o servicios, proyectos o programas que contribuyan al desarrollo sostenible de Honduras

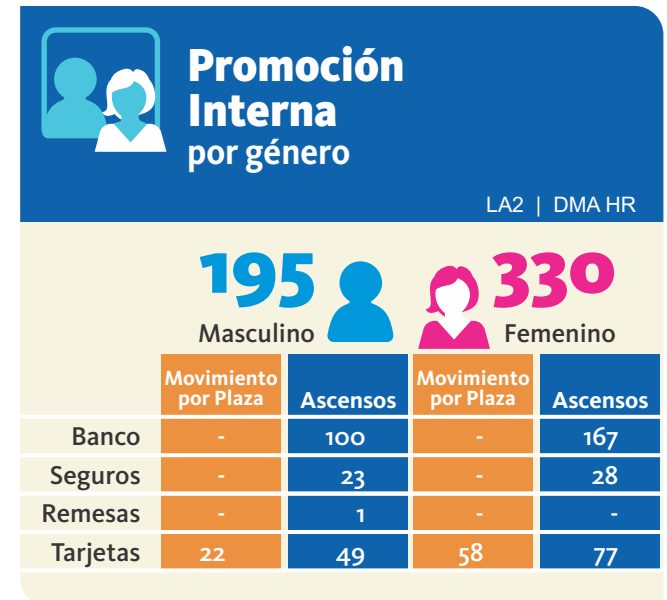
Igualmente, el Grupo Financiero Ficohsa está comprometido a fomentar la igualdad de oportunidades laborales y a cumplir con la letra y el espíritu de todas las leyes relacionadas con las prácticas laborales justas y la no discriminación, la igualdad de oportunidades es parte del crecimiento dentro de la organización.



### Colaboradores: talento y calidad para responder al cambio

En la Estrategia de Recursos Humanos de Grupo Financiero Ficohsa, los colaboradores son el activo más importante, y su desarrollo permanente asegura el éxito de la organización, de allí la preocupación por mantener talentos con alta calidad técnica que estén preparados para responder al cambio.

El reclutamiento interno es la primera fuente para la ocupación de puestos en todo nivel jerárquico, los concursos internos de plazas vacantes se dan a conocer cada semana, en procesos transparentes que motivan a los colaboradores y contribuyen a que destaquen en su desempeño.





# La Estrategia de Recursos Humanos

LA2 | LA5 | EC7 | DMA LA

## Selección y Dotación

DMA HR | EC7

### Rotación de Personal por Género

Empresa	Número de colaboradores (Promedio)	Masculino	%	Femenino	%	Total
Banco	1,494	626	41.90%	868	58.00%	16.09%
Seguros	315	146	46.35%	169	53.65%	17.46%
Tarjetas	1,501	675	45.00%	826	55.00%	42.63%
<b>Total</b>		<b>1,447</b>		<b>1,863</b>		

### Rotación de Personal por Zona

Empresa	Número de colaboradores (Promedio)	Zona Centro	Rotación	Zona Norte	Rotación	Total
Banco	1,494	971	9.43%	523	6.66%	16.09%
Seguros	315	222	10.16%	93	7.30%	17.46%
<b>Total</b>		<b>1,193</b>		<b>616</b>		

### Rotación de Personal por Edad

Empresa	Número de colaboradores (Promedio)	Menores de 30 años	Rotación	Entre 30 y 50 años	Rotación	Mayores de 50 años	%	Rotación
Banco	1,494	906	11.71%	550	4.18%	38	0.20%	16.09%
Seguros	315	134	11.0%	167	6.03%	14	0.32%	17.46%
Tarjetas	1,501	937	33.00%	558	22.00%	6	8.00%	42.63%
<b>Total</b>		<b>1,977</b>		<b>1,275</b>		<b>58</b>		



## Compensación y Beneficios

EC5 | LA3 | LA4 | DMA HR

Colaboradores calificados y motivados son un factor de éxito fundamental. Grupo Financiero Ficohsa trabaja para ser un empleador de preferencia y ofrecer a sus colaboradores condiciones de trabajo competitivas, programas de desarrollo y oportunidades para crecer profesionalmente.

Complementariamente se ofrece un atractivo plan de compensación y beneficios que tiene el objetivo de suplir las necesidades del colaborador, asegurando su salud y bienestar y el de sus dependientes, procurando una vida digna e incidiendo directamente en su satisfacción y desempeño.

Resumen Compensación y Beneficios	Ficohsa Banco y Seguros							Ficohsa Tarjetas						
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5		6	7	8		9	10	
<b>Beneficios por Ley</b>														
RAP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Décimo Tercer Sueldo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Décimo Cuarto Sueldo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Beneficios Adicionales</b>														
Seguro Médico Hospitalario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Médico Hospitalario Dependientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Colectivo de Vida	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Colectivo de Vida en \$	✓	✓	G	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FICOPEN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Capacitaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono de Vacaciones (marzo)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30 Días de Vacaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono Adicional (septiembre)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Médico Internacional	✓	✓	G	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Plan Corporativo de Telefonía Celular	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	F	F	✓
Tasa Preferencial para Financiamiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Combustible	✓	F	F	F	F	F	✓	✓	✓	F	F	F	✓	✓
Bono por Resultados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono por Nacimiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono por Matrimonio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ayuda por Muerte de dependiente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Sí    G Gerentes Sí    F Según Funciones    - No

1 Primer Presidente Ejecutivo    2 Vicepresidentes    3 Gerentes y Subgerentes    4 Oficiales Senior    5 Oficiales Junior (Ficohsa Tarjetas)    6 Gerente General    7 Gerente    8 Subgerente    9 Oficiales Senior    10 Oficiales Junior



# La Estrategia de Recursos Humanos

LA 1 | LA2 | LA13 | DMA HR | DMA LA

## Desarrollo de carrera

El desarrollo de los colaboradores sigue siendo una constante en las empresas del Grupo; se implementan acciones que motivan el logro profesional y personal como ventaja competitiva en la promoción interna.

Las empresas del Grupo Ficohsa invierten en la preparación de sus colaboradores incrementando competencias y capacidades, y el colaborador por su parte se esfuerza personalmente en su preparación con la visión escalar o ser transferido a posiciones con responsabilidades y funciones más complejas.

Este compromiso compartido por la capacitación permite contar con un contingente de talentos capaces para manejar puestos críticos, esto ha facilitado la promoción interna para cubrir nuevas contrataciones resultado del crecimiento y expansión de las operaciones de las distintas empresas del Grupo.



## Colaboradores tipo de empleo por contrato y por región

F Funcionarios J Jefaturas O Oficiales A Auxiliares

Ficohsa Banco					
Permanentes	79	155	721	604	1,559
Zona Norte	11	41	223	254	529
Zona Centro	68	114	498	350	1,030
Temporales	-	-	12	179	191
Zona Norte	-	-	-	84	84
Zona Centro	-	-	12	95	107
Total	79	155	733	783	1,750

Ficohsa Seguros					
Permanentes	30	43	208	42	323
Zona Norte	4	14	65	14	97
Zona Centro	26	29	143	28	226
Temporales	-	-	4	2	6
Zona Norte	-	-	-	-	-
Zona Centro	-	-	4	2	6
Total	30	43	212	44	329

Ficohsa Remesas					
Permanentes	1	0	2	0	3
Zona Norte	-	-	-	-	-
Zona Centro	1	-	2	-	3
Temporales	0	0	0	0	0
Zona Norte	-	-	-	-	-
Zona Centro	-	-	-	-	-
Total	1	0	2	0	3

Ficohsa Tarjetas										
Permanentes	31	58	388	90	171	17	434	51	197	1,437
Zona Norte	2	5	70	22	23	8	-	-	79	209
Zona Centro	29	53	318	68	148	9	434	51	118	1,228
Temporales	-	-	70	17	15	10	172	-	-	284
Zona Norte	-	-	11	6	2	5	-	-	-	24
Zona Centro	-	-	59	11	13	5	172	-	-	260
Total	31	58	458	107	186	27	606	51	197	1,721

\* Incluye total de colaboradores permanentes y temporales,

## Colaboradores según tipo de empleo



87% 13%  
 Permanentes 3,322  
 Temporales 481

## Colaboradores según región o zona



73% 27%  
 Zona Centro 2,780  
 Zona Norte 1,023



# La Estrategia de Recursos Humanos

LA13 | LA14 | DMA HR | DMA LA

## Colaboradores edad por nivel jerárquico

LA13 | LA14

F Funcionarios J Jefaturas O Oficiales A Auxiliares

Ficohsa Banco					
25 o menos	-	1	119	409	529
26 a 34	10	69	450	331	860
35 a 44	41	75	130	25	271
45 a 54	22	9	31	10	72
55 ó más	6	1	3	8	18
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>155</b>	<b>733</b>	<b>783</b>	<b>1,750</b>

Ficohsa Seguros					
25 ó menos	-	-	29	6	35
26 a 34	2	27	130	17	176
35 a 44	17	14	49	10	90
45 a 54	7	2	4	5	18
55 ó más	4	-	-	6	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>212</b>	<b>44</b>	<b>329</b>

Ficohsa Remesas					
26 a 34	1	-	2	-	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>

Ficohsa Tarjetas										
	Supervis.	Abogados	Gerente Cuenta	Analistas	Asesor ventas					
25 ó menos	1	5	191	52	14	2	305	19	40	629
26 a 34	7	26	221	39	128	20	248	21	100	810
35 a 44	19	26	42	14	43	5	51	9	41	250
45 a 54	4	1	3	1	1	-	2	2	16	30
55 ó más	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>58</b>	<b>458</b>	<b>107</b>	<b>186</b>	<b>27</b>	<b>606</b>	<b>51</b>	<b>197</b>	<b>1,721</b>

Incluye total de colaboradores permanentes y temporales.

## 116 nuevos puestos de trabajo temporales

creados con el programa de "Empleo por Hora" que impulsa el Gobierno de la República, para jóvenes que necesitan iniciar su vida laboral para seguir estudios universitarios.

## Colaboradores según edad



Incluye total de colaboradores permanentes y temporales.

## Colaboradores por género, zona y nivel jerárquico

LA13

F Funcionarios J Jefaturas O Oficiales A Auxiliares

Ficohsa Banco					
Femenino	39	82	404	492	1,017
Zona Norte	7	26	143	220	396
Zona Centro	32	56	261	272	621
Masculino	40	73	329	291	733
Zona Norte	4	15	80	118	217
Zona Centro	36	58	249	173	516
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>155</b>	<b>733</b>	<b>783</b>	<b>1,750</b>

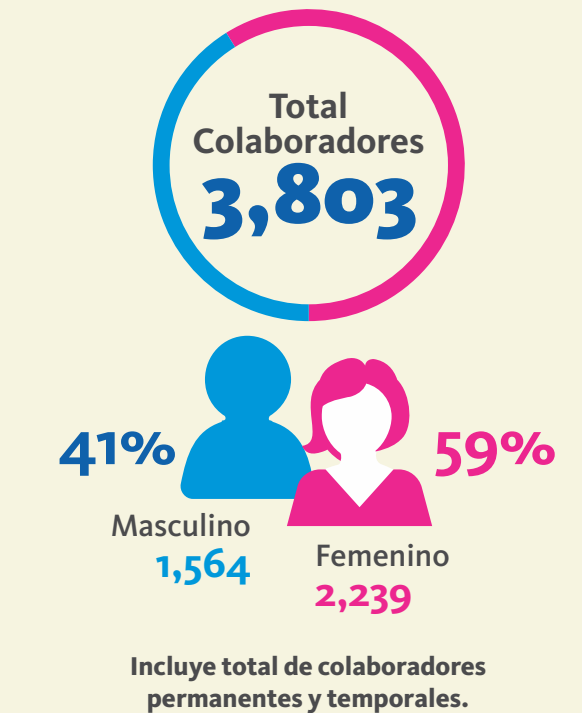
Ficohsa Seguros					
Femenino	11	25	116	25	177
Zona Norte	1	9	43	7	60
Zona Centro	10	16	73	18	117
Masculino	19	18	96	19	152
Zona Norte	3	5	22	7	37
Zona Centro	16	13	74	12	115
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>212</b>	<b>44</b>	<b>329</b>

Ficohsa Remesas					
Femenino	1	-	1	-	2
Zona Centro	1	-	1	-	1
Masculino	-	-	1	-	1
Zona Centro	-	-	1	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>

Ficohsa Tarjetas										
	Supervis.	Abogados	Gerente Cuenta	Analistas	Asesor ventas					
Femenino	14	38	283	25	119	12	374	26	120	1,043
Zona Norte	2	3	46	7	13	5	-	-	48	128
Zona Centro	12	35	237	18	106	7	374	26	72	915
Masculino	17	20	175	19	67	15	232	25	77	678
Zona Norte	-	2	35	7	12	8	-	-	31	105
Zona Centro	17	18	140	12	55	7	232	25	46	573
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>58</b>	<b>458</b>	<b>107</b>	<b>186</b>	<b>27</b>	<b>606</b>	<b>51</b>	<b>197</b>	<b>1,721</b>

Incluye total de colaboradores permanentes y temporales.

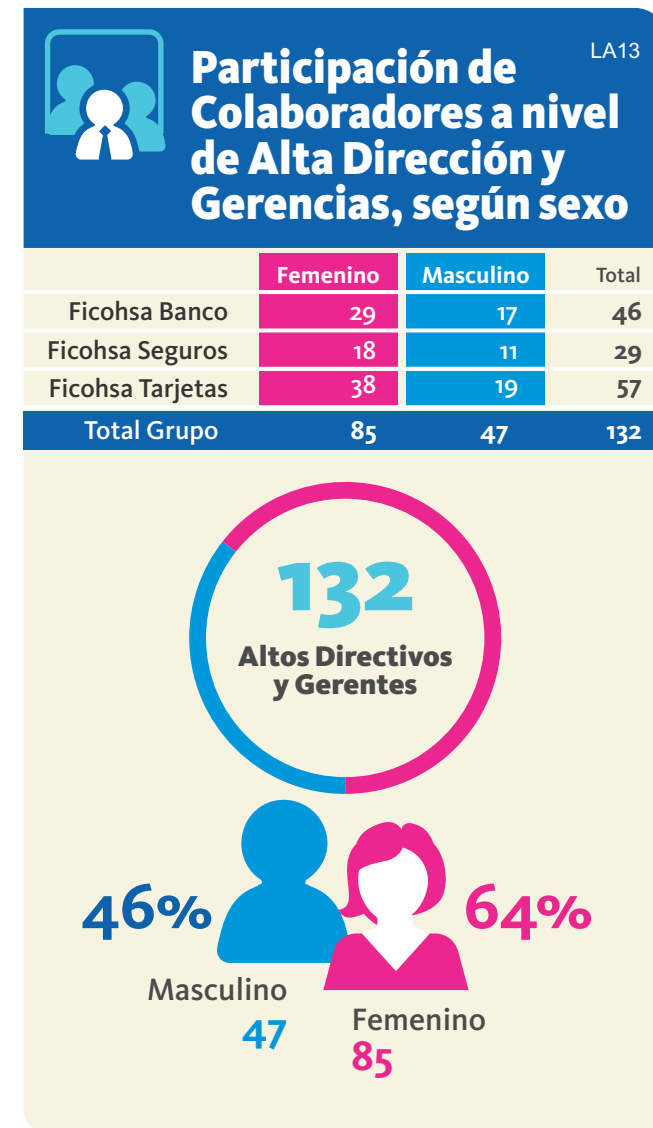
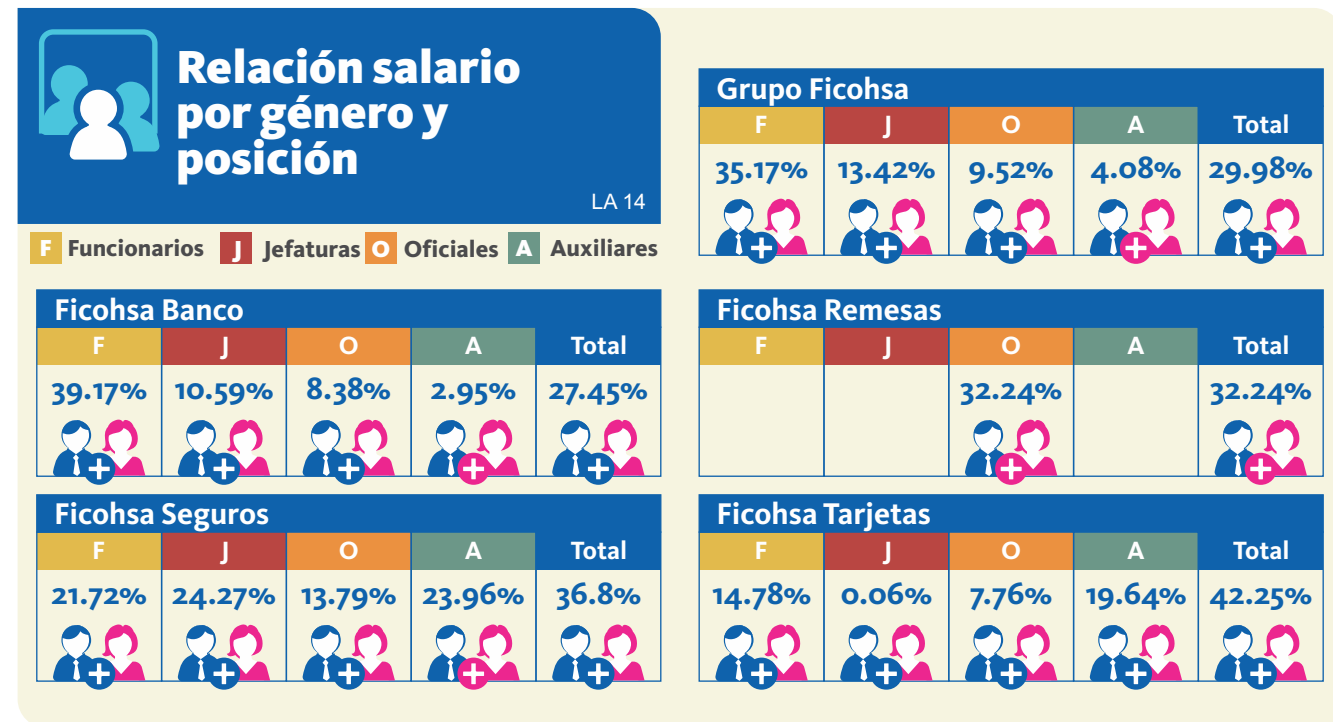
## Colaboradores según género





# La Estrategia de Recursos Humanos

LA13 | LA 14 | DMA HR | DMA LA





# Capacitación y Desarrollo

LA10 | LA11 | DMA LA | HR3 | HR8 | SO3 | FS16

## Capacitaciones

En el año 2013, Grupo Financiero Ficohsa enfrentó el reto de uno de los proyectos de mayor importancia en la historia de Banco Ficohsa, por su impacto en el servicio al cliente; el cambio de Core Bancario, que se concretará en el 2014, esto dirigió el esfuerzo de capacitación en preparar a los colaboradores para afrontar efectivamente ese reto.

Adicionalmente a la formación de los colaboradores en las áreas de back office y otras líneas de negocio (Tarjetas y Seguros) se enfocó en proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas para el desarrollo efectivo de cada uno en sus distintos puestos de trabajo.

En septiembre de ese año, se lanzó el nuevo modelo de competencias de la Dirección Estratégica de Recursos Humanos del Grupo Financiero Ficohsa, con el objetivo de alinear a todos los colaboradores, con los objetivos organizacionales, a través de las siguientes áreas:




### Programa de Formación Permanente Ficohsa

FS16

- 23** Colaboradores Capacitados de Ficohsa Seguros
- 36** Sesiones de Capacitación
- 72** Horas de Capacitación
- 35** Facilitadores  
(jefes, sub gerentes y gerentes de todas las áreas de Ficohsa Seguros)






### Capacitaciones según tipo 2013

Cantidad (%) Colaboradores	
■	Formación de competencias <span style="float: right;">5%</span>
■	Formación en temas específicos para el puesto (T24, congresos, habilidades técnicas etc.) <span style="float: right;">70%</span>
■	Formación en temas regulatorios <span style="float: right;">15%</span>
■	Actualizaciones (leyes, procesos, etc) <span style="float: right;">5%</span>
■	Formación en temas institucionales <span style="float: right;">5%</span>



**100%**  
Capacitaciones a los Colaboradores



### Indicadores Genéricos Capacitación, 2013

LA10 | LA11 | HR3

Banco	Seguros	Tarjetas
Horas de capacitación por empleado		
36.0	27.5	53.1
Capacitaciones promedio por empleado		
4.8	5.4	3.98
Costo promedio capacitación por empleado		
L 4,894.87	L 3,958.87	L 4,730.39
Participación en capacitaciones de colaboradores a nivel de alta dirección		
3.4%	9.1%	2.5%
Horas de capacitación de rigor		
9,487.8	1,385.5	5,198.0
Número de colaboradores capacitados		
8,434	1,679	6,850
Etica		
694	112	3,218



### Promedio de horas de formación al año por colaborador

LA 10

<b>5.28%</b> Funcionarios	<b>9.51%</b> Jefaturas
<b>45.49%</b> Oficiales	<b>39.72%</b> Auxiliares



### Capacitaciones RSC 2013

Concepto de RSC	Total
Número de colaboradores capacitados en RSC	17
Eventos de RSC	17
Horas invertidas en capacitación	136
Horas dedicadas por colaboradores en capacitaciones	8
Número de inducciones en RSC	29
Horas de capacitación de rigor en código de ética y conducta (módulo virtual)	10,060



# Capacitación y Desarrollo

3.9 | LA10 | LA11 | LA12 | DMA LA | DMA HR | HR3 | HR8 | SO3

**Capacitaciones internas y externas según empresa**  
LA10 | LA11



**100%** Colaboradores de Seguridad HR8  
formados con políticas y procedimientos en aspectos de Derechos Humanos

## Evaluación del Desempeño

3.9 | LA10 | LA11 | LA12

El 100% de los colaboradores en todas las empresas del Grupo Financiero Ficohsa está sujeto a evaluación de desempeño, estas evaluaciones forman parte del plan anual del programa de Servicio de Excelencia Ficohsa y de otros programas responsables de la capacitación y desarrollo, promoción, o gestión del talento.

El desempeño del personal es evaluado periódicamente en base a objetivos y competencias (cada 3 ó 4 meses, según el área). Los funcionarios son evaluados en base al Balanced Scorecard-BSC, que permite tanto guiar el desempeño actual como apuntar al desempeño futuro, alineado a los objetivos de largo plazo del Grupo.



## Programa Coaching

3.9 | DMA HR

Coaching, es un programa mensual que 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.



**Colaboradores destacados en Coaching, 2013**

**119** Colaboradores destacados en Coaching, en 2013

Ficohsa Banco	Ficohsa Tarjetas
<b>101</b>	<b>18</b>

**363** Acumulado Colaboradores destacados en Coaching





# Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

## Clima Laboral y Gestión del Talento

Ante la constante evolución de Grupo Financiero Ficohsa en el competitivo mercado laboral de la región, la inversión en capital humano es fundamental para contar con un recurso empoderado y dispuesto al cambio, preparado para tomar decisiones oportunas.

Disponer de un buen ambiente laboral que brinda estabilidad y calidez, que se preocupa por la calidad de vida de sus colaboradores, ha permitido a Ficohsa impulsar un mayor sentido de pertenencia y un creciente compromiso con los resultados esperados de la empresa.

En el transcurso del año 2013 destacaron las actividades de T24 desarrolladas con la finalidad de hacer sentir a cada colaborador que es el recurso clave para asumir el reto del cambio de core bancario que supone una mejora significativa en la calidad de servicio al cliente.

También merece mención el programa Fuerza Ficohsa, la plataforma que permite fortalecer los atributos de los colaboradores y constituye la marca interna de las empresas del Grupo. Las actividades desarrolladas se distinguen por la participación activa de todos los colaboradores que encuentran un espacio para expresarse y mostrar sus habilidades y destrezas, individual o colectivamente todos se empeñan en dar lo mejor de sí mismos.



Con el fin de fomentar las relaciones familiares, fortalecer sus principios como fundamento de la sociedad y promover los valores que definen la cultura organizacional Ficohsa, cada año se celebra el día del niño para los hijos de los colaboradores de las empresas del Grupo.

El evento se celebró en las ciudades de Tegucigalpa, con la participación de 1,520 personas (colaboradores e hijos, 76% de la población) y en San Pedro Sula con 510 personas (90% de la población)

La actividad incluyó la proyección de un vídeo de la campaña de valores en la que participaron hijos de colaboradores expresando el significado y dando ejemplos de cada uno de los valores que definen a Grupo Financiero Ficohsa, pilares de la marca interna, familia Fuerza Ficohsa.



### Celebración Día del Niño con hijos de los colaboradores

Tegucigalpa  
**1,520**  
personas  
(76%)

San Pedro Sula  
**510**  
personas  
(90%)

## Estudio de Clima Laboral de Great Place To Work

Nuevamente Grupo Financiero Ficohsa participa en el estudio de Clima Laboral de Great Place To Work, obteniendo excelentes resultados.

El Grupo se ubicó en el ranking de las mejores empresas para trabajar de Centro América y del Caribe. Así, Banco Ficohsa alcanzó la posición número 20, mientras que Ficohsa Tarjetas se ubicó en la 44.

Y en el ranking de las Mejores empresas con más de 1,000 colaboradores en Honduras, se colocó en la prestigiosa séptima posición.

Los resultados del estudio revelaron además mejoría en el Trust Index (Índice de cultura y calidad de vida según Great Place to Work) evidenciando la exitosa gestión de las empresas Ficohsa y su estrategia de Recursos Humanos que concede importancia relevante a la calidad de vida laboral, clima y reconocimiento, ejes transversales de su oferta de valor para los colaboradores, y sin duda uno de los aspectos por los cuales Ficohsa es ampliamente reconocido.



Trust Index®			
Banco Ficohsa	Empresa	Área	Promedio para Ranking
2012	73%	75%	74%
2013	77%	78%	77%
Ficohsa Tarjetas	Empresa	Área	Promedio para Ranking
2012	75%	75%	75%
2013	75%	73%	74%

Trust Index® Índice de cultura y calidad de vida según Great Place To Work.





# Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

## “Círculo de Oro Ficohsa”

El Programa de Reconocimiento Institucional "Círculo de Oro" se ha constituido en una herramienta estratégica que genera cambios positivos en el desempeño profesional de los colaboradores, resultando en beneficios personales y organizacionales.

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

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, Liderazgo en el Cambio, Voluntariado y Viviendo en Valores. Esta última categoría se ha incluido considerando que para el Grupo Financiero Ficohsa los valores son un garante ante la competencia, un baluarte construido por cada uno de los colaboradores, por tanto es vital mantener un alto estándar de conducta en todas las actividades que se realizan a través del cumplimiento de sus valores institucionales.

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.



**Testimonio Colaboradora Ganadora "Círculo de Oro"**

...fui postulada al Círculo de Oro, donde participe con los mejores talentos de las diferentes empresas del Grupo, obtuve el primer lugar en la Categoría de Liderazgo en el Cambio, esto es una grata experiencia y una recompensa al igual que una muestra de que en Ficohsa se premia el buen desempeño.

Este programa de reconocimiento es muy importante porque incentiva y a la vez motiva al colaborador a esforzarse a realizar su trabajo con excelencia y con calidad...

Motivo a todos mis compañeros a que demos siempre lo mejor de nosotros en todo lo que hagamos y sin importar para quien lo hagamos y daremos paso a que dando es como recibimos.

Rosa América Pavón | Supervisora Puntos de Venta, Ficohsa Tarjetas | desde hace 7 años



# Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

LA5 | SO3 | SO4 | DMA HR | DMA LA

## Programa de Fortalecimiento de la Ética Institucional

SO3 | SO4

Ficohsa sigue impulsando desde su estrategia de sustentabilidad este importante Programa de Fortalecimiento de la Ética Institucional que tiene como principal objetivo lograr que cada miembro de la familia Ficohsa se adhiera a los principios y valores de la institución actuando con coherencia y fidelidad a nuestras políticas y reglamentos, en aras de aumentar la confianza, transparencia, respeto y reputación como ciudadano ejemplar de la organización.

Dentro de este Programa en el 2013 se realizaron las siguientes actividades:

- Segunda Capacitación Comité de Ética
- Capacitación de Ética a colaboradores de Ficohsa Tarjetas
- Reforzamiento de Canales de Comunicación
- Encuestas de Conocimiento del Programa
- Análisis del Reglamento de Conducta para Proveedores.
- Análisis del Reglamento de Conducta para Clientes.
- Seguimiento y Comunicación Historietas, Comunicados, campañas, entre otros.



### Reportes Conducta Ética 2013

DMA HR

**78** Reportes de Conductas no Éticas

---

**76** Casos Reportados de Conductas no Éticas

---

**37%** Crecimiento de reportes respecto al 2012



### Cifras Programa de Fortalecimiento de la Ética Institucional

DMA HR

**1,504** Colaboradores de Ficohsa Tarjetas capacitados

---

**472** Colaboradores encuestados sobre Conocimiento del Programa

### ¿Conoces los canales de comunicación para consultas o reportes de conductas no éticas?

**Estos canales son:**

**Línea Interna:**  
Marca ETIC (3842) y solicita llamada al 877-516-3480

**Línea Externa Gratuita:**  
800-0123 y solicita que te comuniquen al 877-516-3480

**Correo electrónico:**  
eticaficohsa@grupoficohsa.hn

**Dirección electrónica:**  
<https://iwf.tnwgrc.com/grupoficohsa>



Neto El Correcto




## Ficohsa: prácticas ejemplares en ética y liderazgo

Dr. Hugo Cruz Rivas

Ficohsa cuenta con una estrategia para reforzar la ética en todas sus operaciones. Esto como parte de su apuesta por la sostenibilidad, la responsabilidad social y el cuidado de su capital humano.

Muchas empresas en la región tienen códigos de ética y algunas políticas para divulgarlo. Pero con frecuencia enfocan la ética desde un punto de vista meramente legalista, reactivo y cosmético. No se les debe culpar: la gestión integral de la ética es tan compleja como novedosa en el campo de la cultura organizacional.

Sin embargo, en ese contexto, según mi observación al trabajar como asesor y facilitador externo en Ficohsa, me doy cuenta de que esta empresa tiene prácticas ejemplares en el fortalecimiento de la ética y el liderazgo.

Y considero que son prácticas ejemplares por cuatro razones. Primero, su enfoque es integral. No sólo tienen un código de ética sino que han desarrollado una instancia y unas herramientas que hacen que ese código se viva y se aplique. Como "instancia" me refiero al comité de ética, para el cual he impartido talleres de capacitación sobre análisis de casos de buenas y malas prácticas éticas. Y por "herramientas" me refiero, entre otras, a la línea anónima para reportar malas prácticas (sin eliminar la posibilidad del reporte personal cara a cara); a la mascota y toda la línea gráfica para divulgar el código; y a los talleres de capacitación y sensibilización para todo el personal. Todos estos elementos coinciden con el Sistema de Gestión de la Ética que he desarrollado con base en mi experiencia y mis estudios y también con buenas prácticas de clase mundial. Segundo, la capacitación y sensibilización ética que se imparte es transversal. Tercero, se está priorizando la formación de los colaboradores y no sólo la capacitación. Y cuarto, el enfoque de todo

ese sistema es preventivo, no sólo reactivo, pues se está formando con base en la idea de que ser ético es bueno para todos, una idea sin duda superior al concepto de que "si faltas a la ética alguien te castigará".

Lo anterior no garantiza que eventualmente puedan surgir colaboradores que incurran en malas prácticas. Eso no se puede evitar por la misma condición humana. Sin embargo, contar con un sistema como el de Ficohsa reduce el riesgo por la vía de la prevención.

Por todo ello, encuentro en Ficohsa un caso muy interesante de empuje organizacional hacia la sostenibilidad que ojalá se replicara en muchas más empresas de la región.



**Dr. Hugo Cruz Rivas**  
Universidad del Istmo,  
Guatemala

*Doctor en Gobierno y Culturas de las Organizaciones (Universidad de Navarra, España). Licenciado en Letras y Filosofía (Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Profesor de Ética Empresarial y Factor Humano en UNIS Business School. Especialista en códigos de ética y su implementación. Ha desarrollado los códigos de ética de Banco G y T Continental (versiones 2002 y 2006), Banco Agromercantil (2013), Cementos Progreso, S.A. (2008), CentraRSE (2008), Ingenio San Diego (2012) y Minera San Rafael (2014). Es creador del Sistema de Gestión de la Ética Empresarial.*



# Salud y Seguridad de los Colaboradores

LA4 | LA6 | LA7 | LA8 | DMA LA | DMA HR

## Deporte es salud

Convencidos del gran impacto que tiene la actividad física en la salud integral de los colaboradores, Ficohsa incentiva la práctica del fútbol sala con la realización de la Copa Ficohsa, que reúne en sana competición a más de 800 colaboradores, que desde los distintos puestos de trabajo, agencias y ciudades conforman sus equipos y se esfuerzan por jugar bien y alcanzar la preciada copa. Destaca en este campeonato la creciente participación de mujeres que han encontrado en este deporte el medio para ejercitarse, fortalecer sus relaciones personales y laborales, además de mostrar sus habilidades en este exigente torneo.



### Copa Ficohsa Participación Colaboradores

73

Equipos de Fútbol a nivel nacional

---

4

Equipos invitados de empresas no financieras

---

828

Colaboradores jugando

84

Varones

744

Mujeres

---

78

Horas de juego

### Testimonio Colaborador

"...lo que más me ha gustado de ser parte de la Copa Ficohsa, son los lazos que amistad que nos permite formar con el equipo y saber que realmente se cuenta con personas muy comprometidas, responsables y dedicadas. Vale mencionar lo importante que es para nuestra salud ya que practicar deporte nos permite mantenernos integralmente bien, favorece nuestra actitud positiva y mejora la función mental ya que liberamos tensiones."



Dania Jhossely Pineda Rodríguez | Oficial Senior Conciliaciones Banco Ficohsa | 8 años y medio

A lo anterior sumamos beneficios como la integración de los grupos familiares, el cultivo del espíritu deportivo, el reconocimiento del esfuerzo y talento de los demás, entre otros que hacen a los competidores mejores personas.

En la Copa Ficohsa 2013, participaron como invitados cuatro equipos de empresas amigas, que se integraron a esta competición y celebraron junto a los colaboradores Ficohsa y sus familias en un ambiente de amistad y hermandad cada partido del campeonato.



### Testimonio Colaborador

"...en Ficohsa Seguros se nos permitió integrar el equipo con participantes de varios departamentos, lo cual hizo que con algunos de ellos tuviésemos una relación laboral y amistosa más cercana, al igual que con algunas de las demás personas de esas unidades y que no formaban parte del equipo.

Nos permitió un ambiente laboral diferente, incentiva el hecho de luchar por un objetivo que se ha propuesto lograr.

Nos mantiene en actividad física, lo que repercute positivamente en nuestra salud; se asiste a las canchas y ya sea como jugador o como público se pasa un rato ameno, a raíz de la Copa Ficohsa, ahora cada semana o cada 15 días nos reunimos a jugar fútbol.



Mariano Maradiaga | Oficial de Desarrollo / Sistemas | Ficohsa Seguros



# Salud y Seguridad de los Colaboradores

LA6 | DMA LA | LA8 | DMA HR

## Salud para todos

Como parte de la estrategia, Ficohsa ha institucionalizado la Feria de la Salud, una actividad que ofrece servicios integrales para todos los colaboradores y sus familias, estas ferias permiten realizar en el centro de trabajo: consultas médicas generales, vacunas, exámenes médicos y clínicos, más la posibilidad de iniciar o dar seguimiento a tratamientos desde sus propias oficinas en Ficohsa.

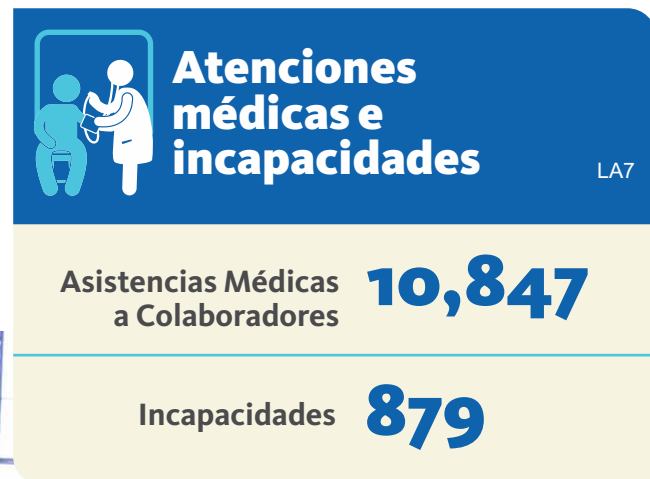
### Donación de sangre

A través de la Cruz Roja Hondureña se realiza dos veces por año la jornada de donación de sangre, con el propósito de apoyar el abastecimiento del banco de sangre de la Cruz Roja.

En el 2013, en las jornadas de donación participaron voluntariamente 91 colaboradores a nivel nacional.

### Aliados estratégicos

La Feria de la Salud Ficohsa se realiza en conjunto con PORSALUD, Óptica Popular, este año se incluyó además a Óptica Santa Lucía, y Farmacias Kielsa, representantes de Farinter y sus líneas de productos farmacéuticos.



## Programa de BienEstar Corporativo LA4 | LA7

El Programa de Bienestar Corporativo de Grupo Financiero Ficohsa tiene como objetivo brindar alternativas de bienestar a todos sus colaboradores, poniendo a su disposición espacios recreativos para alejarse de la rutina, reducir el estrés laboral e incrementar su calidad de vida.

Este exitoso Programa incluye el desarrollo de tres componentes: Ejercicio Físico, Nutrición y Educación.

Como parte del Programa se lanzó la publicación de la Revista Electrónica Tu Bien-Estar, que se diseña y edita con el propósito de brindar información actual sobre temas relacionados, recetas saludables y más, destaca en cada edición una entrevista a un colaborador con una experiencia inspiradora para todos los demás.





# Salud y Seguridad de los Colaboradores

LA 4 LA 6 LA 7 | LA 8 | DMA LA | DMA HR

## Seguridad de los Colaboradores Plan de Respuesta de Emergencias

A través de las Brigadas de Emergencia Ficohsa y su Cuerpo de Brigadistas se sigue capacitando y formando voluntarios y colaboradores para atender contingencias dentro o fuera de las empresas del Grupo. Esto permite contar con personal responsable y comprometido con su propia seguridad y la de todos los colaboradores. Una de las prioridades seguirá siendo el entrenamiento de todo el personal y de manera especial el equipamiento y capacitación del Cuerpo de Brigadistas, al cual cada año se suman nuevos voluntarios permitiendo extender o potenciar la cobertura de este programa fundamental para la seguridad de todos los colaboradores.



### Comité de Emergencias Cuerpo Brigadistas

LA6

#### Comités de Seguridad y Salud

	TGU	SPS	TOTAL
Comité de emergencias	14	7	21
Brigadistas	152	60	212
Total de integrantes	172	67	233

#### Distribución de Brigadistas

	2011	2012	2013
TGU Torre I	40	38	44
TGU Torre II	47	42	41
TGU Sótano y Servicios Generales	2	40	32
TGU Torre Santa Inés			11
TGU Edificio Corp. Hotel Clarion			18
TGU Otros			6
SPS	68	110	60
Total	157	230	212

#### Distribución de Brigadistas por Empresa

	Actualmente
Ficohsa Banco	132
Ficohsa Tarjetas	61
Ficohsa Seguros	19



### Plan de Respuesta de Emergencias Balance 2013

LA6

Organización y capacitación de grupos de brigadistas	3
Simulacros parciales	7
Simulacros de evacuación de agencias parciales	11
Simulacros generales de evacuación	2
Evacuaciones reales	1
Brigadistas a nivel nacional	212
Brigadistas activos	212



### Plan de Respuesta de Emergencias Actividades 2013

LA6

**9 Brigadistas** participaron en el Curso de descensos con duración de 20 horas

**13 Brigadistas** participaron en el Campamento de rescate y extinción de incendios con duración de 2 días

**7,000 Lempiras** recaudados para donación a PUMCIR

#### Testimonio Brigadista

¡Servir! me motivó a ser brigadista, pasar de ser una persona común a ser una persona entrenada para responder a situaciones poco comunes (emergencias) en el lugar de trabajo, hogar, iglesia o comunidad.

GFF se destaca por su completo programa de entrenamiento, siento que podemos mejorar en muchas cosas. El programa de prevención es muy amplio y accesible, es necesario recibir el curso pero es la práctica es donde se desarrollan los líderes y en un momento de emergencia cualquiera puede convertirse en líder.



Gaby Vanessa Hernández Cerrato | Oficial Servicio al Cliente | 2 años y medio de ser Brigadista





Creando valor  
para todos

# Honduras Nuestro Planeta



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



# Reducción de impacto ambiental

## ...un compromiso de todos

### Huella de Carbono y Huella Ecológica

DMA EN | EN3 | EN16 | EN17 | EN18 | EN29

Con el objetivo de cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero y el espacio de naturaleza que Grupo Financiero Ficohsa necesitó en el año 2013 para satisfacer sus necesidades de consumo, se realizó la medición de la Huella de Carbono y Huella ecológica.

Como resultado de esta cuantificación de huella ecológica y huella de carbono se tiene que las emisiones de GEI de GFF durante el año 2013 alcanzan 18,764.9 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO<sub>2</sub>-e). La huella ecológica asciende a 6,474.1 hectáreas. La contrahuella, que es lo contrario de huella ecológica, es el terreno con el que la empresa cuenta, derivado del uso de energías renovables (por la matriz energética nacional se asume que la empresa utiliza energía hidráulica, eólica y de biomasa) y del pago de productos agrícolas el cual supone un porcentaje al cuidado de la tierra; la contrahuella asciende a 220.5 toneladas de CO<sub>2</sub> y 94.4 hectáreas; resultando la huella de carbono neta 18,544.4 tonCO<sub>2</sub> y la huella ecológica neta 6,379.7 hectáreas. Para un total de 3,322 colaboradores en el año 2013, el indicador global de emisiones de GEI es de 5.58 tCO<sub>2</sub>/colaborador y 1.9 ha/colaborador.

Esta medición permite fijar objetivos comunes de mejora y de reducción a medio y largo plazo e intercambiar las mejores prácticas entre los diferentes instalaciones de las empresas del Grupo a través de un plan de eficiencia energética.

En términos generales el plan de eficiencia energética establece las siguientes actividades o iniciativas:

- Medición y registro periódico de las emisiones y consumos de las distintas empresas e instalaciones del Grupo.
- Reducción del consumo de electricidad.
- Las empresas del grupo han implementado un proyecto para la eliminación gradual del papel en las operaciones según cada empresa.

Desde hace algunos años, Ficohsa Tarjetas, particularmente, ha cambiado la mayoría de estados de cuenta de impresos a electrónicos.



- En temas como iluminación, se instalan detectores de presencia, aparatos de iluminación más eficientes, y se realiza un control de horarios de encendido, entre otras.
- Campaña de sensibilización y formación de buenas prácticas para la reducción de consumos, fijación de carteles informativos en los edificios y difusión de información ambiental en la intranet corporativa. Actualmente la campaña se centra en los consumos de energía, agua, papel y desechos.

Estas y otras actividades son implementadas con el propósito de reducir el impacto de las operaciones de las distintas empresas del Grupo.

#### Alcance 1 :



- ▶ Reportamos emisiones producidas por el uso de combustible en la flota vehicular para desarrollar actividades de la empresa.

**Huella de Carbono: 454 tCO<sub>2</sub>**

**Huella Ecológica: 155.9 Hectáreas**

#### Alcance 2 :



- ▶ Emisiones debido al consumo de energía eléctrica en Honduras.

**Huella de Carbono: 6,012.7 tCO<sub>2</sub>**

**Huella Ecológica: 2,064.4 Hectáreas**

#### Alcance 3 :



- ▶ Consumo de servicios y contratos externos, incluyendo servicios con baja movilidad, servicios con alta movilidad, servicio de transporte de personas y servicio de transporte de mercancías.

**Huella de Carbono: 6,993.3 tCO<sub>2</sub>**

**Huella Ecológica: 2,401 Hectáreas**

- ▶ Emisiones por consumo de recursos agrícolas y pesqueros, lo que incluye café, té, especias y sus preparaciones, azúcares, miel y confitería, bebidas con y sin alcohol, y facturas de comidas de empresa.

**Huella de Carbono: 137.2 tCO<sub>2</sub>**

**Huella Ecológica: 74 Hectáreas**

- ▶ Emisiones debido al consumo de papel, cartón y sus manufacturas.

**Huella de Carbono: 309.1 tCO<sub>2</sub>**

**Huella Ecológica: 84.2 Hectáreas**

- ▶ Reportamos emisiones debido al consumo de agua potable.

**Huella de Carbono: 96 tCO<sub>2</sub>**

**Huella Ecológica: 33 hectáreas**

- ▶ Por compra de mobiliario, equipo y todo tipo de material para la empresa, incluyendo materias primas (áridos-mineral en general), productos de vidrio, de plástico, de cerámica, de cobre o níquel, de aluminio, de hierro y otros metales, productos químicos farmacéuticos, material textil, material de oficina, aparatos eléctricos y vehículos.

**Huella de Carbono: 4,181.2 tCO<sub>2</sub>**

**Huella Ecológica: 1,435.5 Hectáreas**

- ▶ Reportamos emisiones debido a los recursos forestales diferentes al papel, lo que incluye la compra de mobiliario con base principal de madera y productos editoriales, prensa e industria gráfica.

**Huella de Carbono: 497.2 tCO<sub>2</sub>**

**Huella Ecológica: 135.5 hectáreas**



# Reducción de impacto ambiental

...un compromiso de todos EN1 | EN2 | EN4 | EN7 | EN30 | DMA EN

## Reducción del impacto ambiental

Las empresas del Grupo Financiero Ficohsa registran el cálculo de los consumos y emisiones más relevantes relativos a sus edificios. Estos registros permiten conocer la huella ambiental del Grupo y establecer objetivos comunes, planes de mejora y ahorro a mediano o largo plazo, más la posibilidad de replicar las mejores prácticas en las distintas instalaciones de las empresas.

La medición se realiza con una herramienta de recopilación, cálculo y consolidación de todos los datos, brindando información precisa, fiable y comparable, que además permite determinar su relación con índices nacionales o internacionales de medición.

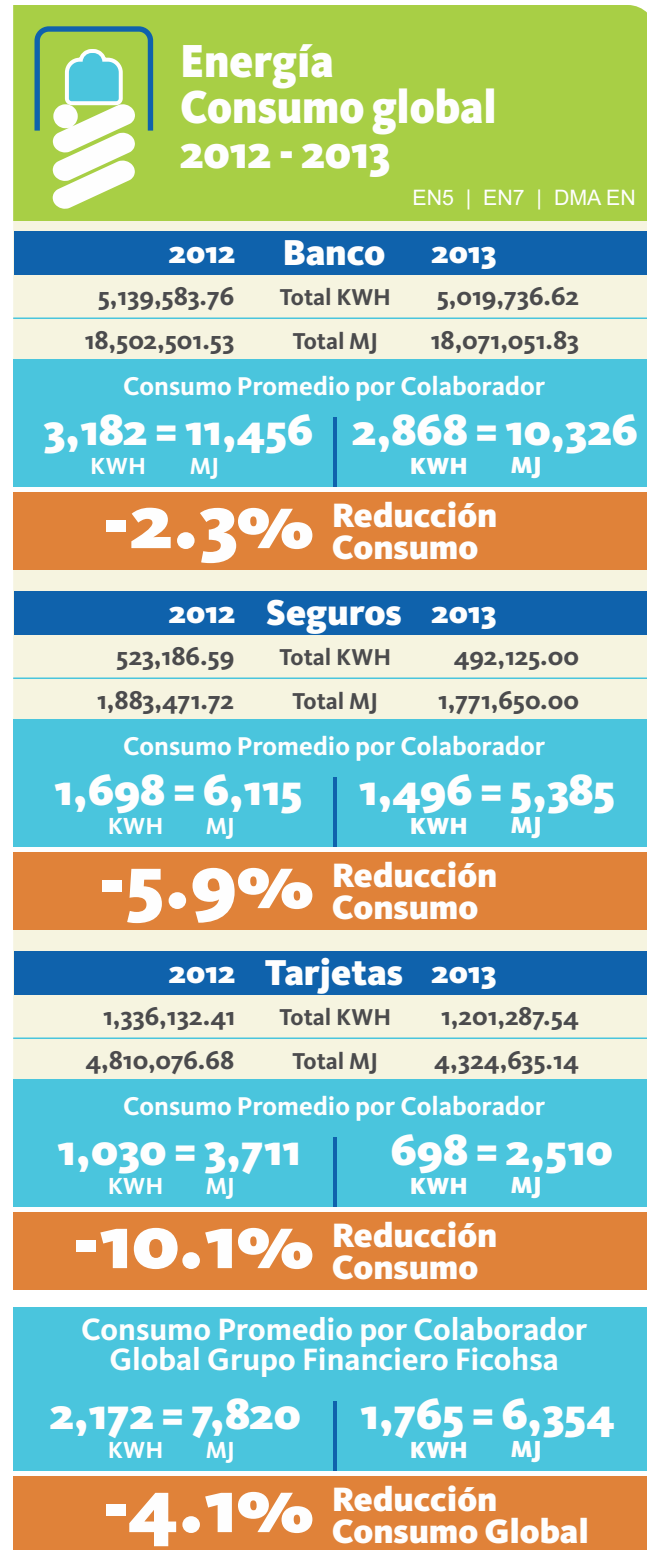
### Eficiencia Energética

EN3 | EN5 | DMA EN

En las instalaciones de Grupo Financiero Ficohsa se ha implementado el Proyecto de Ahorro y Eficiencia Energética, a través del cual se ha establecido un programa integral que conduce al uso eficiente del recurso energético.

Se ha logrado disminuir el consumo y costo de energía y se trabaja en la optimización del rendimiento del equipo en todas las agencias e instalaciones.

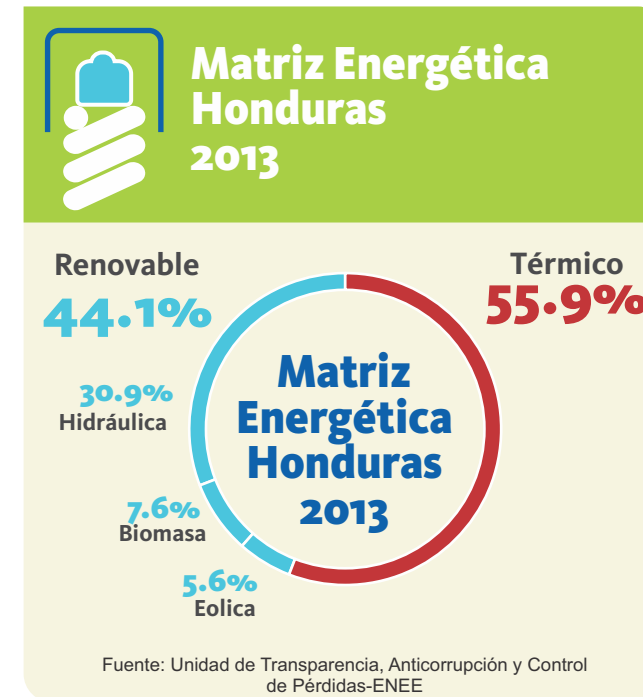
La meta, como en cada año, es reducir el consumo promedio por colaborador, en el 2013 esto ha permitido incluso reducir el consumo global aún considerando el crecimiento de la población debido a la apertura de nuevas instalaciones por ampliación de las operaciones.



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

1 KWH = 3.6 MJ

El suministro de energía de las empresas del Grupo Ficohsa proviene del Sistema Interconectado Nacional que administra la Empresa Nacional de Energía Eléctrica, ENEE.

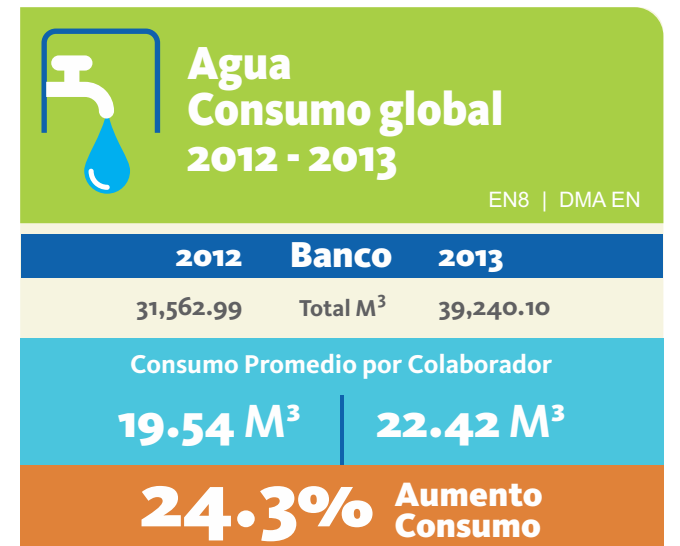


### Consumo Responsable de Agua

EN8 | DMA EN

Comprometido con el Medio Ambiente y con el "Derecho Humano al Agua" el Grupo Financiero Ficohsa ejecuta un programa diseñado para lograr el uso racional y eficiente del agua; se prioriza el mantenimiento oportuno de la red de distribución y la atención inmediata de fugas, filtraciones o averías que amenacen la calidad o continuidad del suministro del vital líquido.

Para el mantenimiento de instalaciones, cuidado de áreas verdes y otras actividades que demandan alto consumo, se emplea, según disponibilidad y siempre racionalmente, agua de pozo; con permiso y licencia por la autoridad competente.



El consumo de agua ha sido registrado sólo para las operaciones de Banco Ficohsa.



# Reducción de impacto ambiental

...un compromiso de todos EN1 | EN2 | EN30 | DMA EN

## Reducción del impacto ambiental

### Consumo Responsable de Papel

EN27 | DMA EN

El consumo de papel -promedio por colaborador- durante el año 2013 se redujo en un 14.5% en relación al 2012. Como todos los años el compromiso es sostener esa tendencia a la baja en todas las empresas para minimizar el impacto ambiental.

Debido a la apertura de ocho nuevos puntos de servicio o ampliación de cartera el consumo total del Banco y Tarjetas aumentó pero siempre se redujo el promedio por colaborador. En Ficohsa Seguros tanto el global como el promedio bajaron considerablemente.

El registro y publicación de resultados ha cumplido su propósito de crear conciencia sobre el uso eficiente y racionalización, la reutilización y el reciclaje, como mecanismos sostenibles que contribuyen a la reducción del consumo que se traduce en un beneficio para el medio ambiente. En función del total anual se organiza y ejecuta el programa de reforestación del año siguiente, a fin de compensar el impacto del consumo.

**Reducción Consumo Promedio por Colaborador, Grupo -14.5%**

Papel Consumo global 2012 - 2013		
2012	Banco	2013
11,596	Total Resmas	12,228
Consumo Promedio por Colaborador Banco		
7.18	Resmas	6.98
2012	Seguros	2013
6,097	Total Resmas	4,482
Consumo Promedio por Colaborador Seguros		
19.79	Resmas	13.62
2012	Tarjetas	2013
4,554	Total Resmas	5,750
Consumo Promedio por Colaborador Tarjetas		
3.51	Resmas	3.34
Consumo Promedio por Colaborador Global Grupo Financiero Ficohsa		
6.90	Resmas	5.90

### Reciclación

A través de la Campaña del Reciclación, que tuvo una duración de un mes, los colaboradores de las empresas del Grupo llevaron desde sus casas, materiales reciclables como: partes electrónicas, papel, aluminio y plásticos. El material recolectado se comercializa por medio de una microempresa dedicada al reciclaje y los fondos obtenidos se destinan al financiamiento de actividades de voluntariado como reforestación y otras.

**456.50 libras de material reciclable recolectado**



## Clasificación de Desechos y Reciclaje

DMA EN, EN22 COMM

Todos los colaboradores de las empresas del Grupo, practican responsablemente la clasificación de desechos, contribuyendo a reducir la huella ambiental de la organización y sus hogares.

En las distintas instalaciones se colectan y clasifican los desechos, garantizando el manejo apropiado de los que no son reciclables y un destino conveniente para materiales reciclables procurando su aprovechamiento de manera racional, usando o reusando todo aquello que pueda causar daño y transformándolo en algo útil y con valor para la comunidad.

Residuos clasificación y reciclado 2013			
	Libras por año		
	2011	2012	2013
Plásticos	1,589	1,600	1,830
Papel	11,774	9,224	5,826
Aluminio		229	440
Desechos sólidos		29,650	30,100

EN27	EN27	EN27
plásticos	desechos orgánicos	aluminio
deposítalos aquí	deposítalos aquí	deposítalos aquí
1,830 Libras	30,100 Libras	440 Libras
0.83 Toneladas	13.65 Toneladas	0.20 Toneladas
Reciclables	No Reciclables	Reciclables

**38,196 Libras de Desechos Sólidos (17.33 Toneladas)**

Con el propósito de reducir el impacto por la lenta descomposición del material utilizado en la emisión de tarjetas, Ficohsa sigue recolectando en las oficinas principales los plásticos vencidos para su posterior reciclaje.



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa





## Reducción de impacto ambiental

...un compromiso de todos EN1 | EN2 | EN30 | DMA EN

### Energías Renovables

4.12 | FS8 | FS13 | EC2 | DMA EN | EN6

Grupo Financiero Ficohsa cuenta con importantes fuentes de financiamiento para apoyar proyectos de generación de energías renovables, así contribuye a la conversión de la matriz energética del país y suma esfuerzos en la lucha contra el cambio climático.

Desde el año 2007, Ficohsa financia las operaciones del Parque Eólico Cerro de Hula que tiene una producción anual de 339.7GWH.

En el 2013 se otorgaron créditos para la generación de energía hidráulica en proyectos como: Chachaguala, ubicado en la cuenca del Río Chachaguala, en Choloma, Cortés; con una capacidad de producción de 5.4MW. Financiamiento por US\$ 5,084,000.00. Y, Río Guineo, ubicado en el Valle de Patuca, Olancho, con una capacidad: 4.8 Gwh por año. Financiamiento por US\$ 2,009,000.00

### Impulsamos la generación de energía limpia en Honduras

**339.7** GWH/año Parque Eólico Cerro de Hula Francisco Morazán

**5.4** MW Proyecto Hidroeléctrico Chachaguala; Choloma, Cortés

**4.8** GWH/año Proyecto Hidroeléctrico Río Guineo; Valle de Patuca, Olancho



## Indices e iniciativas internacionales

### La Hora del Planeta

4.12 | EN7 | DMA EN

La hora del planeta en 2013 se llevó a cabo el 23 de marzo, de 8:30 a 9:30 pm, y las empresas del Grupo Financiero Ficohsa participaron activamente, anunciando y motivando este evento por el cual WWF le pide a individuos, empresas, gobiernos y organizaciones alrededor del mundo que apaguen sus luces durante una hora, "La Hora del Planeta", para demostrar globalmente su preocupación por el cambio climático y demostrar su compromiso para encontrar soluciones.

La Hora del Planeta es un llamado a actuar, es una alerta para asumir responsabilidades e involucrarse en el trabajo por un futuro sustentable. Hoy la iniciativa incluye compromisos como sendos programas de reforestación, inversiones en infraestructura sostenible, y otras que contribuyan a la disminución de emisiones de carbono y la adaptación al cambio climático, así como a la transición mundial hacia un futuro con energía 100% renovable.

En el 2013, el movimiento se extendió a más de 7,000 ciudades.

Como parte de su compromiso con el medioambiente Ficohsa además motivó a sus colaboradores a realizar sus propias campañas con familiares, amigos, conocidos, vecinos, etc. generando así un mayor impacto, tanto por la reducción del consumo, como por la creación de conciencia y la determinación de replicar la experiencia en una nueva edición y asumir compromisos para reducir el impacto del consumo de energía en las actividades diarias del trabajo, el hogar o el transporte.



**Impacto de La Hora del Planeta en Consumo Energético 2013**

El consumo energético de las empresas del Grupo (en 1 hora) alcanzó en promedio:

**64,367 GJ**

equivalente a la emisión de

**8.93 Ton CO<sub>2</sub>**

Generar 1KWh = 3.6 GJ conlleva la emisión de 500g CO<sub>2</sub>

**- consumo + futuro**

Hora del Planeta

Si te apuntaste, apagaste la luz y compartiste la campaña con tus familiares y amigos cuéntanos como la pasaste

Fecha límite de envío  
Viernes 29 de marzo  
Al correo: rscfcohsa@grupoficohsa.hn

Críterios de valoración del concurso:  
Relato de la actividad realizada  
Iniciativa  
Número de participantes  
Fotografías y/o video  
Horas invertidas  
Testimonio de participantes

Habrán 3 ganadores



# RSC Ficohsa y el Medio Ambiente

## Campaña de Concienciación Ambiental

EN7

Campaña interna y externa dirigida a colaboradores, proveedores y clientes para informar, concienciar y fomentar hábitos de consumo responsable, generando una necesidad de ahorro en energía, agua y papel.

**Acciones:**

- Publicación en acrílicos y correo electrónico de mensajes para alentar el consumo responsable de agua, papel y energía.
- Consolidación de la base de datos por área y empresa del consumo de papel, para incluir la información como parte de la campaña, y establecer metas o compromisos de consumo responsable.
- Organización, gestión y ejecución de campañas de reforestación, integrando colaboradores y familiares, proveedores y empresas aliadas.



## Honduras, Recursos para mi Tierra

4.12 | SO1 | DMA HR | FS1 | FS2 | FS3 | FS4 | FS5 | FS8 | FS11 | FS13 | FS14 | DMA PS | EC9 | EN26

Este programa se ha constituido ya en uno de los principales aportes en favor de pequeños productores, su impacto en el área de influencia es sostenible y da señales de franca mejoría en la situación de vida de las comunidades donde se benefician cientos de familias de escasos recursos, madres solteras, minorías étnicas, entre otros actores que antes no tenían acceso a financiamiento ni capacitación.

Honduras, Recursos para mi Tierra, que nace en alianza estratégica con Supermercados La Colonia y la Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural, FUNDER; facilita a pequeños productores -de zonas rurales- el acceso a financiamiento para producción agrícola, capacitación técnica en el sitio, y además un mercado seguro para la comercialización de sus productos.

Unos 650 productores de las zonas más pobres del país, a pesar de su potencial productivo, están revirtiendo esa dura realidad gracias a este programa que desde el 2008 ha otorgado más de 1,100 créditos, llevando bienestar y desarrollo a sus comunidades y las familias de más de 3,250 beneficiarios indirectos.





# RSC Ficohsa y el Medio Ambiente

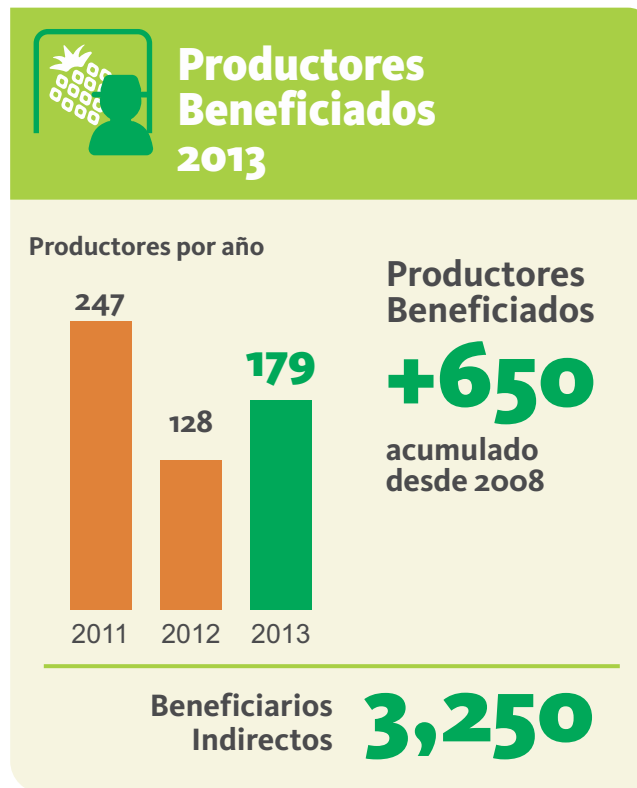
## Honduras, Recursos para mi Tierra

4.12 | SO1 | DMA HR | FS1 | FS2 | FS3 | FS4 | FS5 | FS8 | FS11 | FS13 | FS14 | DMA PS | EC9 | EN26

Como beneficio social el programa representa una fuente de empleo, que ha permitido mejorar los ingresos tanto de los beneficiados directos como indirectos de sus ingresos y por ende mejora sus condiciones de: alimentación, educación y vivienda.

### Beneficios ambientales

- 1 Implementación de Buenas Prácticas Agrícolas, BPA's (la mayor preocupación se centra en el uso de agroquímicos, en ese sentido se trabaja en: recolección de envases vacíos, capacitación en el uso correcto, áreas de llenado, áreas de lavado de equipo, bodegas para almacenar, uso de equipo de aplicación, módulos móviles de lavado de vegetales, capacitación en plagas y enfermedades; permitiendo desarrollar capacidades en los productores para la toma de decisiones al momento de aplicar o no un agroquímico)
- 2 Implementación de planes de manejo de cultivos (criterio de días a cosecha de agroquímicos, programas de fertilización que garantizan reducción del uso de fertilizantes, uso de equipo que garantiza cobertura de aplicación y menor volumen de agroquímicos - dosificación correcta-, incorporación de productos biológicos a los programas de manejo)
- 3 Incentivo a inversiones en tecnologías (riego por goteo que garantiza un mejor uso del recurso agua, estructuras protegidas que garantizan una reducción del uso de agroquímicos).



### Cobertura

En el año 2013 la cobertura se mantuvo en los cinco departamentos del país donde se originó el programa, en los municipios siguientes:

- Marcala, Chinacla y La Paz en el departamento de La Paz.
- Choluteca en Choluteca.
- Güinope, Morocelí y Danlí en El Paraíso.
- Intibucá y Yamaranguila en Intibucá.
- Distrito Central y Lepaterique en Francisco Morazán.

Entre los cultivos financiados se encuentran: brócoli, cebolla, cebollín, chile dulce, chile morrón, chile pimiento, coliflor, culantro, jilote, lechuga, papa, papaya, pepino, plátano, sandía, tomate manzano, tomate pera, zanahoria, y chile invernadero,



**Testimonio Productora beneficiada**

Yo nunca me imaginé que este proyecto me ayudaría tanto, pero recibí la visita del técnico, él me habló del financiamiento y las capacitaciones y acepté.

Me enseñaron a cuidar mis plantitas de papa, a controlar las plagas y las enfermedades. Si mis hijos no están en clases ellos me ayudan, cuando comienzan los estudios tengo que contratar a dos trabajadores.

Este trabajo me permite costear los estudios de mis hijos, alimentación, salud y hacer mejoras a la vivienda.

Con la ayuda de los técnicos siempre se está mejorando la cosecha, luego hay que volver a sembrar y seguir adelante, ahora tengo un semillero y siempre tendré papa para seguir trabajando.

**Doña Francisca | Productora de papa | La Esperanza, Intibucá**



# RSC Ficohsa y el Medio Ambiente

4.12 | DMA EN

## Reforestación en La Tigra y montaña del Merendón

4.12 | DMA EN

Grupo Financiero Ficohsa realizó actividades de reforestación en la zona de Quebrada Honda en el Parque Nacional La Tigra, Tegucigalpa; y en la montaña de Merendón, en San Pedro Sula.

El objetivo de esta práctica es reforestar en base al consumo de papel del año anterior de las empresas del Grupo, que para 2012 fue de 22,247 resmas que equivalen a 1,391 árboles. Esa meta se superó con la siembra de 1,200 árboles en La Tigra, más 310 en la montaña de Merendón en San Pedro Sula.

Los árboles de liquidámbar y pino plantados se compraron a la Fundación AMITIGRA, que utiliza los fondos obtenidos para sus proyectos orientados a proteger ese Parque Nacional, adicionalmente se obtuvieron 200 árboles donados por Larach & Cía.

En Tegucigalpa la actividad contó con la participación de 120 voluntarios entre colaboradores y sus familias, equipo de Brigadistas, jóvenes de Casa Alianza, y proveedores como: Suplement Systems, parte de los públicos de interés de las empresas del Grupo, que comparten el compromiso de cuidar el medioambiente. La jornada también sirvió para fortalecer las relaciones entre familiares y compañeros de trabajo, y tener un encuentro con la naturaleza en un ambiente con aire limpio, clima agradable y libre del ruido de la ciudad.



**Programa de Reforestación 2013**

**1,510** 

**árboles sembrados**  
(incluyendo Tegucigalpa y San Pedro Sula)

**Consumo Papel, 2012**

 **22,247** resmas equivalentes a **1,391**  árboles

**En el 2013, Ficohsa sembró 8.5% + de lo consumido en 2012**



*El Parque Nacional La Tigra, es fuente generadora de agua dulce y pura que abastece casi el 40% del agua potable de la capital, es además refugio de vida silvestre con una rica biodiversidad nativa y migratoria; y patrimonio de todos los hondureños.*



**155 voluntarios**

En San Pedro Sula, por quinto año consecutivo colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa, realizaron la reforestación en una zona vulnerable de la Montaña del Merendón.

35 colaboradores voluntarios sembraron un total de 310 árboles, contribuyendo a minimizar su huella por consumo de papel.

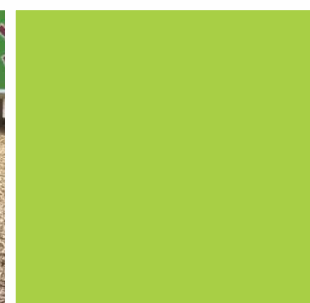






Creando valor  
para todos

# Honduras Nuestra Comunidad



## La comunidad somos todos...

Grupo Financiero Ficohsa no es un intermediario financiero es parte integral de la comunidad. Por eso trabajamos para mejorar la calidad de vida, promovemos comunidades más felices, apoyamos la educación, el deporte y el voluntariado social.



## Responsabilidad por la Comunidad

DMA EC | DMA SO | SO1 | EC3 | FS13

Grupo Financiero Ficohsa reitera que su visión de responsabilidad sigue siendo atender a grupos desfavorecidos, de escasos recursos y en riesgo de exclusión social y económica, ejecutando proyectos locales para satisfacer sus necesidades básicas de salud y educación, enfocando su mayor esfuerzo en la creación de condiciones óptimas para una educación preescolar de calidad.

De lo anterior derivan las tres grandes líneas de acción del Grupo en favor del bienestar de las comunidades donde operamos:

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

En este esfuerzo por mejorar la calidad de vida de la población, Ficohsa avanza mano a mano con socios, colaboradores, proveedores, empresas aliadas y clientes, entre otros, que comparten sus principios y valores.

Además, estas prácticas y programas cuentan con el apoyo decidido de los actores principales de las comunidades que como contraparte aportan todo su entusiasmo, tiempo y recursos en la ejecución de cada proyecto o actividad, convirtiéndose así en agentes de cambio y protagonistas de su propio desarrollo.

A través de un centro preescolar, el programa de merienda, una beca, una donación o una campaña de concienciación son muchos los beneficios directos que recibe cada comunidad donde las empresas del Grupo actúan, pero es mayor aún el impacto indirecto de cada acción, en el pensar y sentir de cada hondureño, que puede constatar que es posible una vida mejor, que siempre hay a quien acudir; que las empresas del Grupo, lejos de ser simples mediadoras financieras, son parte integral de la sociedad, comprometidas con sus más elevadas aspiraciones, con una visión clara de gestión transparente, ética, incluyente y generadora de bien común, de valor para todos.



## Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13

### La educación de calidad como valor

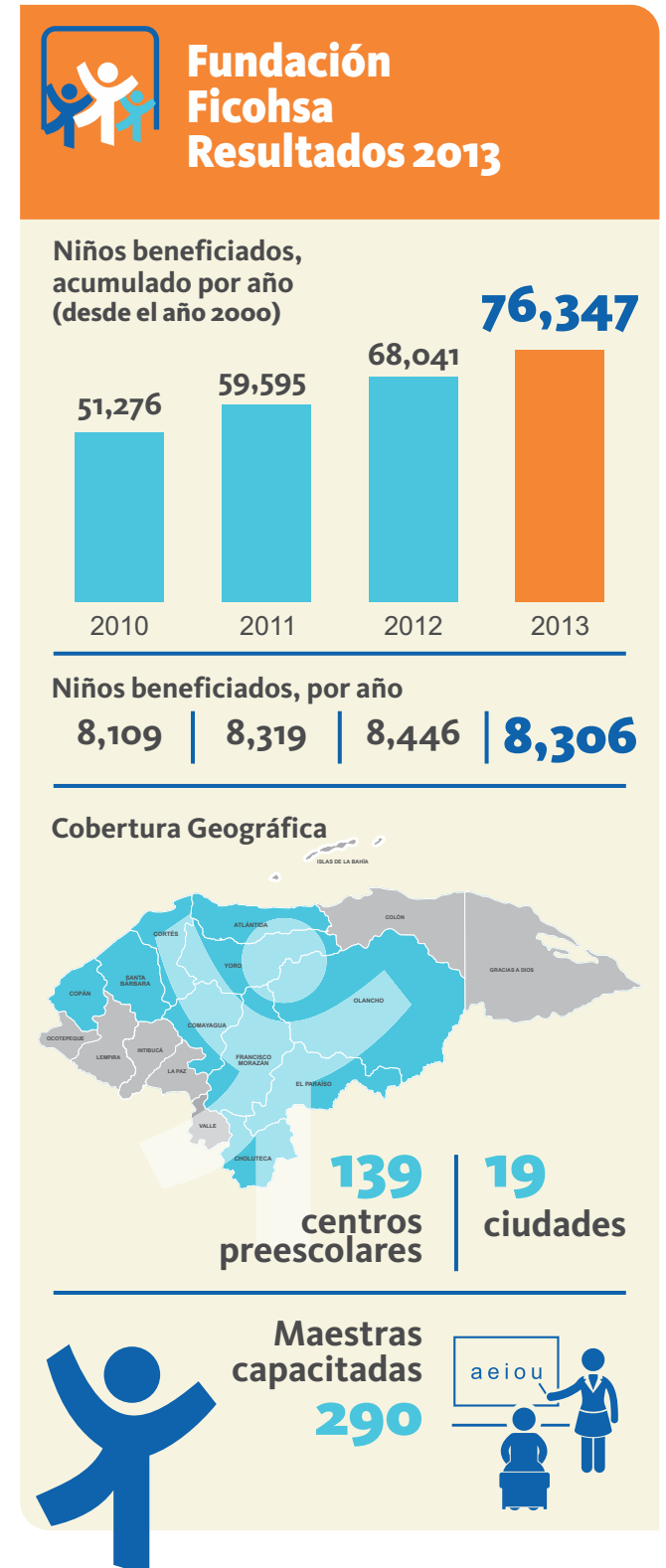
El año 2013 la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil cumplió 15 años de trabajo ininterrumpido en Honduras, haciendo posible la educación de calidad en 139 centros preescolares en zonas rurales y urbano marginales del país.

Allí ha sembrado el simiente de su visión de hacer comunidades más felices, más de 76,000 niños han recibido con alegría y en condiciones favorables el pan del saber, además de: merienda escolar, formación en valores, salud y nutrición, recreación y esparcimiento, actualización e innovación tecnológica, entre otras de los valores agregados de su trabajo en favor de la educación preescolar.

Son ya 19 ciudades, sus barrios o aldeas forman parte de esta experiencia, el tiempo permitirá según otros indicadores, medir su impacto en la calidad de vida de cada niño beneficiado, de su familia y de la comunidad en general. Por ahora son evidentes su aspiración por un futuro mejor, su sentido de pertenencia e identidad nacional; como fruto de este proyecto se han organizado y son actores fundamentales en un nuevo modelo de gestión educativa que incluye entre otros a padres de familia, autoridades civiles, patronatos, maestros y voluntarios.

En cuanto a calidad educativa, asistencia, deserción, rendimiento, cobertura y otros indicadores relacionados, los resultados han superado las expectativas de la Fundación y los públicos de interés. Esta iniciativa cuenta con el respaldo y reconocimiento de la Secretaría de Educación Pública y la Universidad Pedagógica Nacional.

En cuanto a prácticas responsables la Fundación es reconocida por organismos internacionales como Cemefi y Forum Empresa por integrar a su estrategia empresarial la inclusión social, el respeto a las personas, a los valores éticos y a la comunidad, calificando el proyecto Educando Nuestro Futuro como una de las Mejores Prácticas de RSE en Latinoamérica.





# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13

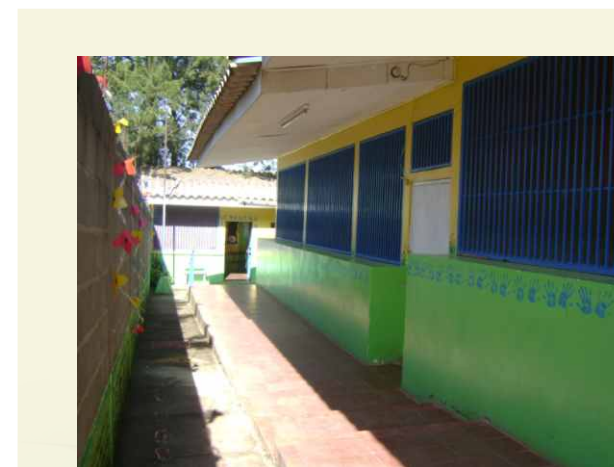
Balance 2013	
Lempiras	
Merienda Escolar	L. 3,196,613.87
Centros Preescolares de Excelencia	L. 1,966,823.05
Construcciones /Mantenimiento	L. 1,716,704.18
Eventos Varios /Transporte Gastos varios /Día del niño	L. 1,449,201.52
Material Escolar /Mobiliario Escolar	L. 1,390,669.80
Capacitación Educadores Escolares	L. 471,073.76
Pago Educadores Escolares	L. 335,325.00
Administrativos, Papelería /Publicidad Representaciones /Depreciaciones	L. 185,010.82
<b>Total</b>	<b>L. 10,711,422.00</b>



## Capacitaciones Importantes

**284** Maestras capacitadas

a nivel nacional, 96% del total de maestras fueron capacitadas en diversos temas: inclusión educativa, espacios de aprendizaje, valores, enlace Preparatoria - Primer Grado.



## Testimonio Maestra Centro Preescolar

“El Jardín de Niños Zita del Carmen Salgado de la Aldea Villa Vieja es apoyado por la Fundación Ficohsa desde el año 2002, ellos nos proporcionan durante todo el año la merienda escolar que es de gran beneficio en el desarrollo físico y mental para nuestros niños y niñas de escasos recursos económicos.

Las maestras recibimos capacitaciones que nos sirven de apoyo en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje y para incluir a niños y niñas con necesidades especiales.

La Fundación da seguimiento a través de visitas a nuestro centro para ver el funcionamiento y necesidades. En este año nuestro centro se convertirá en un Centro Preescolar de Excelencia.

Agradecemos al Grupo Financiero Ficohsa, la Junta Directiva, Empresas que apoyan y a todo el personal que labora con la Fundación, quienes día a día se entregan sin limitar tiempo y recursos para que grandes sueños se hagan realidad”



Maestra: Bessy Jackeline Murillo Godoy Centro Preescolar Zita Salgado, Aldea Villa Vieja, FM



# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13

## Alianzas

### Proyecto Dar Para Educar

Por medio del Proyecto Dar para Educar en el año 2013 se realizó una recaudación de L 3,209,421.93, beneficiando a más de mil niños y niñas que asisten a 17 Centros Preescolares que son beneficiados por medio de la donación voluntaria de los centavos por parte de los Clientes de Supermercados La Colonia.

A nombre de los clientes se inauguraron en el transcurso del año tres nuevos centros preescolares en distintas ciudades del país.



## 13 años consecutivos llevando la Merienda Escolar a todos los Centros Preescolares apoyados por la Fundación Ficohsa a nivel nacional.

En alianza con el Programa Mundial de Alimento (PMA), la Fundación Ficohsa continúa beneficiando a la niñez hondureña con la entrega de la merienda escolar en los 139 centros preescolares de la Fundación.

El convenio suscrito con el PMA en el año 2013, ascendió a un valor de 3,127,763.87 millones de lempiras (US \$152,573.84), garantizando la entrega de 1,259,900 raciones de Merienda Escolar para los niños y niñas que asistieron durante el año a los centros apoyados por la Fundación a nivel nacional.

La inversión en Merienda Escolar a la fecha asciende a más de 22 millones de lempiras, con lo que se han llevado más de 9 millones de raciones alimenticias a más de 76,000 niños y niñas entre los 3 y 6 años de edad, de zonas rurales y urbano marginales en 19 ciudades del país.





# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13

## Alianzas

### Fundación Ficohsa y FEREMA unen esfuerzos para fortalecer la calidad educativa en Honduras.

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil y Fundación para la Educación Ricardo Ernesto Maduro Andreu "FEREMA" firmaron por primera vez un convenio de colaboración para formalizar y fortalecer la relación de más de 9 años entre ambas instituciones que están fuertemente comprometidas con el desarrollo de la educación preescolar de Honduras.

El convenio formalizó el compromiso de trabajar en conjunto para sentar las bases de un desempeño escolar con calidad y la reducción de las probabilidades de abandono de los niños y niñas del sistema educativo, así como generar condiciones para incrementar las oportunidades de desarrollo personal y de la comunidad.



### Convenio de Cooperación entre la Fundación Ficohsa y la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).



## Testimonio Maestra Centro Preescolar

“La Fundación Ficohsa es un pilar fundamental en el Jardín de Niños Marco Tulio Cruz.

Su colaboración en la construcción de nuestro edificio y haberlo convertido en un Centro de Excelencia, ha logrado que padres de familia y amigos del Jardín se integren colaborando con mano de obra, demostrando su agradecimiento por las múltiples ayudas que nos brinda la Fundación, como: merienda escolar, material didáctico, textos de trabajo donde los niños y niñas desarrollan sus destrezas y habilidades; y además facilitando la labor del docente con los seminarios y talleres impartidos, enriqueciendo nuestra formación y mejorar así nuestra labor. Gracias Fundación Ficohsa”.



Maestra: Orfilia Marina Trujillo | Centro Preescolar Marco Tulio Cruz, Comayagüela

En el año 2013 se firmó el Convenio Marco de Cooperación entre ambas organizaciones el cual tendrá una duración de 3 años.

Por medio de esta alianza se generan acciones en conjunto para garantizar el fortalecimiento de las capacidades de los responsables de la educación infantil, tal como lo establece la meta general tercera de las Metas Educativas 2021.

Esta sinergia de esfuerzos abarca principalmente la oportunidad para brindar capacitaciones a personal docente, sirviendo ellos mismos como entes multiplicadores en sus comunidades.

Más de 290 maestras y educadoras voluntarias fueron beneficiadas gracias a esta importante alianza, comenzando con una capacitación en el tema de valores, un tema de suma importancia en la actualidad hondureña.

**290**  
Maestras y educadoras voluntarias capacitadas con esta alianza



# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13

## Alianzas

### Alianza estratégica por la calidad educativa con la UPNFM

Desde el año 2010 la alianza con la Universidad Pedagógica Nacional permite el trabajo conjunto entre personal docente y alumnas esta casa de estudios y las maestras de los centros preescolares, para encontrar oportunidades de mejora y capacitaciones, aplicación de las pruebas de rendimiento y una oportunidad para las estudiantes de la carrera de la educación preescolar para aplicar los conocimientos adquiridos.

Esta alianza tiene el objetivo común de unir esfuerzos para contribuir a mejorar la calidad de educación del nivel pre básico en Honduras, específicamente mediante:

1. La aplicación de pruebas para evaluar el rendimiento académico de los niños y niñas de una muestra de los centros preescolares apadrinados por la fundación (3 veces al año).
2. Talleres a las educadoras voluntarias de la Fundación Ficohsa para el fortalecimiento de sus capacidades pedagógicas.

Son grandes los logros producto de esta alianza, los resultados son ahora medibles y la relación entre los distintos actores se consolida en favor del fin último de este convenio de cooperación, la calidad educativa.



### Testimonio alianza Universidad Pedagógica

“La experiencia compartida entre la Fundación Ficohsa y la UPNFM, específicamente con la carrera de Educación Preescolar, ha sido de ayudarnos mutuamente, nosotras en la aplicación de evaluaciones en los diferentes jardines de niños y niñas atendidos por ellos y Fundación Ficohsa nos ha brindado la oportunidad de que nuestras estudiantes vivan la experiencia no solo de la aplicación de estas evaluaciones tres veces al año, sino de que conozcan in situ la realidad educativa que se vive en zonas alejadas de las áreas urbanas.

La importancia que tiene la evaluación en la educación preescolar se mide en que permite al docente valorar los procesos que se dan en el jardín, integrando un enfoque más global que permita mejorar la calidad de la educación. Agradecemos esta oportunidad y confiamos en continuar trabajando conjuntamente”.

**Diosana Quijano, Jefe de la Carrera de Educación Preescolar, UPNFM**



Los resultados de los procesos de evaluación han permitido conocer el rendimiento de los niños y niñas, esto ha servido para tomar importantes decisiones a fin de potenciar las fortalezas de cada centro y fortalecer aquellos centros que aún no alcanzan los niveles óptimos hasta lograr la excelencia en un esfuerzo integral que incluya alumnos, docentes y padres de familia.




### Indicadores Evaluación 2013

- 1,473** niños y niñas evaluados
- 83** Alumnas participantes de la Carrera de Educación Preescolar recibieron capacitación en la herramienta de evaluación.
- 12** Horas invertidas en capacitación
- 156** Horas invertidas en Evaluación
- 26** Centros evaluados
- 8** Ciudades: Tegucigalpa, Comayagua, Amapala, San Lorenzo, Choluteca, San Pedro Sula, Villanueva, La Lima





## Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13



### Testimonio alianza Copa Airlines

“Copa Airlines tiene cerca de 9 años de estar cooperando con la Educación Infantil de Honduras a través de Fundación Ficohsa, que nos permitió construir y apadrinar el Centro Preescolar Montes de Bendición en Tegucigalpa. La responsabilidad nos llevó a tener un programa de voluntariado entre nuestros colaboradores que hacen visitas y celebraciones especiales con los maravillosos niños de ese centro. Esta experiencia inculca un sentido de pertenencia a la comunidad que sirven y, más importante aún, les da la oportunidad de cambiar vidas a través de sus acciones como voluntarios.

Estamos muy agradecidos con Fundación Ficohsa y exhortamos a las empresas a unirse a esta noble causa para que nuestros niños tengan una educación de calidad”.

Michael Wehmeyer, Gerente General Honduras, Vicepresidencia Comercial COPA Airlines, Tegucigalpa

### Testimonio alianza Transatlantic Re

“En TransRe hemos querido ser vehículo de transformación en el futuro de nuestros países, beneficiando directamente a la niñez latinoamericana.

En la Fundación Ficohsa hemos encontrado el socio ideal para cumplir con nuestros ideales, al adelantar nuestra pequeña contribución en los programas de desarrollo de los centros preescolares que benefician a la niñez hondureña. A través de los años hemos visto como la Fundación Ficohsa se entrega en el cumplimiento de este sueño, que hoy ha trascendido las fronteras de Honduras para beneficio de la niñez centro-americana.

Es para TransRe un orgullo y un compromiso mantener esta asociación con la Fundación Ficohsa por muchos años. Enhorabuena!”.



Javier Vijil, Presidente de la División de Latinoamérica y El Caribe, Transatlantic Re

## Primera Feria Nacional de Educación Preescolar Catrachines

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil participó en la Primera Feria Nacional de Educación Preescolar, organizada por la Secretaría de Educación y llevada a cabo en el mes de agosto en las instalaciones del Museo Chiminike, donde se hicieron presentes las principales autoridades del sector educativo y organizaciones que trabajan en beneficio de la educación prebásica.

El objetivo de la feria fue identificar las áreas donde cada organización tiene presencia para no duplicar esfuerzos y así ampliar la cobertura y apoyar propuestas de mejoramiento, concientizar a maestros, educadoras voluntarias para el fortalecimiento en el desarrollo de los centros comunitarios de la educación prebásica.

Durante la jornada se realizaron conferencias, conversatorios, clases demostrativas y exposición de diferentes metodologías de aprendizaje con el propósito de que los maestros, padres de familia, directores distritales y público en general puedan fortalecer sus capaci-

*“Hemos sabido de muchos padres de familia dicen que los niños sólo van a los Centros Preescolares a jugar, y claro de eso se trata, de que vayan a aprender jugando y es que necesitamos que ellos puedan desarrollar las capacidades cognitivas, y eso sólo se da, de los 4 a los 8 años.*

*...todavía tenemos un importante porcentaje de centros y niños por atender, a todos y a todas los involucrados en el desarrollo de la actividad, les quiero felicitar y a la vez motivarles para que sigamos trabajando para atender el Pre básico”*

**Marlon Escoto**  
Ministro de Educación

<http://edu.ucpse.org/index.php/es/ucpse/edunoticias/213-un-exito-fue-la-1-feria-nacional-de-pre-basica-catrachines-sobre-bases-solidas>

dades para el desarrollo educativo de los niños y niñas que asisten a los centros preescolares de las diferentes comunidades del país.

Asistieron también 200 niños y niñas de los 18 departamentos del país y disfrutaron de una agradable tarde cultural llena de sonrisas, diversión y aprendizaje.





# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13

## Testimonio Secretaría de Educación

En aras de maximizar esfuerzos, la Secretaría de Educación y Fundación Ficohsa han coordinado acciones que contribuyen al fortalecimiento de la calidad educativa que reciben los niños y niñas que asisten a los centros de educación prebásica beneficiados por el proyecto “Educando Nuestro Futuro”.

La Secretaría de Educación agradece el aporte a la educación prebásica que brinda la Fundación Ficohsa, al mismo tiempo enaltece esta acción responsable de ayudar a la niñez hondureña, en el desarrollo de sus habilidades, destrezas y potencialidades con la convicción de construir a la cobertura y calidad del nivel prebásica, y en pro de una sociedad más justa y equitativa.



Mayra Valdez, Coordinadora Nacional Unidad de Educación Prebásica, Secretaría de Educación

## Testimonio Exalumna Centro Preescolar

Estuve dos años en el Centro preescolar La Tigra de Fundación Ficohsa, fue un cambio total para todos los niños que estudiamos allí porque fue un kinder muy bonito, nos llevaron juguetes didácticos y merienda escolar.

Era una excelente atención, enseñaba muy bien y aprendimos mucho. La enseñanza del centro me ayudó a tener excelencia académica en la escuela y colegio, ya que me sentía muy motivada. Mi promedio escolar en el último año ha sido de 93%.

Mis padres se involucraban en el mantenimiento, aseo del centro, y también en la preparación de la merienda.

Mis estudios primarios los realicé en la Escuela José Cecilio Del Valle y los secundarios en el Instituto República de Francia.

Realicé mi práctica profesional en Ficohsa Seguros, atendiendo clientes y resolviendo casos de accidentes de vehículos asegurados. Ahora mi meta es graduarme de la universidad para obtener un buen trabajo.

Actualmente mis dos hermanas pequeñas también asisten al centro preescolar de la Fundación Ficohsa.



Mary Lucy Oyuela Izaguirre 17 Años Egresada del centro preescolar Amigos de La Tigra

## Celebración del XV Aniversario de la Fundación Ficohsa

En el año 2013 la Fundación Ficohsa arribó a sus 15 años de esfuerzos en beneficio de la educación preescolar de Honduras. En el marco de esta importante celebración, se llevaron a cabo diversas actividades y eventos para conmemorar toda esta trayectoria.

Por medio de la campaña “Yo soy Fundación Ficohsa” que se lanzó en conmemoración de estos 15 años, se realizaron los eventos “Amigos de la Fundación Ficohsa” en Tegucigalpa y San Pedro Sula, contando con la presencia de medios de comunicación y representantes de empresas amigas de la Fundación que se han comprometido a los largo de los años con esta causa.

Asimismo, se presentaron los logros de estos 15 años que han sido el resultado de mucho esfuerzo y dedica-

ción en beneficio de la educación preescolar de Honduras.





# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13

## Proyecto Centros Prescolares de Excelencia

En el 2013 se inauguraron 8 Centros Prescolares de Excelencia a nivel nacional, cuatro de ellos en la zona centro sur y el resto en la zona noroccidental.

Los Centros de Excelencia se han convertido en un modelo a seguir para el fortalecimiento de la educación preescolar en el país, además de una infraestructura moderna y muy por encima de los estándares nacionales, cuentan con Centros de Tecnología Infantil donde los niños y niñas pueden tener una experiencia personal con las computadoras -preparándolos para los retos del futuro-, áreas recreativas y un ambiente agradable y moderno donde las maestras se desenvuelven con mayor éxito.

También las maestras ingresan a un proceso de fortalecimiento de sus capacidades para mejorar los procesos educativos, aplicando en sus aulas de clases metodologías y estrategias innovadoras para mejorar la calidad educativa. Los Centros de Excelencia evidenciaron una diferencia de 5 puntos arriba en el porcentaje de rendimiento de los niños y niñas en comparación con los demás centros de la Fundación.

Sumados a los 3 centros inaugurados en el 2011, año en que inició el proyecto y los 2 del 2012, ya son 13 Centros Prescolares de Excelencia en el país.



### Centros Prescolares de Excelencia

---

8
CPE inaugurados en 2013

---

13
Total acumulado CPE

---

771
Niños beneficiados en 2013

---

6,320
acumulado niños beneficiados

---

5%
superior al rendimiento promedio de los centros de la Fundación



CPE Marco Tulio Cruz  
Col. Rafael Leonardo Callejas, Comayagüela  
486 Niños beneficiados



ANTES



AHORA

CPE Alegrías Infantiles  
Col. Brisas del Cacao, San Pedro Sula  
82 niños y niñas beneficiadas



ANTES



AHORA

CPE Bendición de Dios  
Col. Cosmul Sector El Ocotillo,  
San Pedro Sula  
79 niños y niñas.



ANTES



AHORA



# Programa de Voluntariado Corporativo

4.12 | EC8 | EC9 | FS13

## El voluntariado es un valor que beneficia a todos

El programa INTEGRARSE promueve la acción social e incorpora a los colaboradores en espacios que les den la oportunidad de mostrar su talento y solidaridad a favor del desarrollo social de las comunidades donde tenemos presencia.

A través del programa de "Matching Funds 1 a 1" con el Grupo Financiero Ficohsa como contraparte, los colaboradores donan recursos económicos para financiar sus proyectos. Con este programa los colaboradores recaudaron un total de L 428,568.20 en el 2013.



Un 77% de las actividades de voluntariado fueron realizadas en centros de la Fundación Ficohsa, beneficiando a los niños, sus familias y comunidades.



## Testimonio Colaborador Voluntario

El voluntariado me ha permitido lograr una enorme satisfacción a nivel personal, esta iniciativa me ofrece los espacios para poder contribuir positivamente con el futuro de "Nuestra Niñez".

Hemos identificado una serie de necesidades y carencias que nos motivan a desarrollar estrategias orientadas a contrarrestar y subsanar la problemática, ofreciendo nuestra motivación, energía y compromiso para mejorar la calidad de vida de nuestros niños.

El aprendizaje más notable en mi experiencia como voluntaria, es integrar todas las competencias que nos caracterizan como una organización de éxito, multiplicando los logros obtenidos por GFF, posicionándonos como una entidad comprometida con la responsabilidad social de nuestro país.

Rosibel Cruz Aguilera | Sub Gerente de Logística, Ficohsa Tarjetas | 5.5 años en la empresa





## Proyectos de Inversión Social

4.12 | SO12 | EC3 | EC9

Grupo Financiero Ficohsa apoya iniciativas y proyectos que contribuyen al desarrollo y crecimiento económico, social y sostenible de las comunidades donde las empresas del Grupo están presente y aquellas donde su aporte es requerido.

El apoyo a la educación infantil es sin duda su mayor aporte a la comunidad, además apoya el emprendimiento, la salud, la educación financiera, arte y cultura, deportes y protección y conservación de la biodiversidad, entre otras.

Con el apoyo a estas iniciativas, algunas en estrecha colaboración con colaboradores y sus familias, proveedores, aliados estratégicos y clientes, Grupo Financiero Ficohsa contribuye a mejorar la calidad de vida de cientos de hondureños, construyendo comunidades más felices.

En el año 2013, la inversión social de Grupo Financiero Ficohsa ha sido de

# 27.6 millones

de lempiras.

**"Contribución para erradicar la pobreza extrema, para garantizar el derecho universal a una educación de calidad, la salud y el bienestar social"**



## Becas Juan Atala Matar

FS16

La Fundación Juan Atala Matar, continua apoyando a estudiantes que aspiran hacer estudios superiores en el extranjero, otorgando becas consistentes en un aporte económico anual destinado al pago de matrícula y mensualidades, durante el período normal de cuatro años para el grado de bachellor o licenciatura.

Como en años anteriores, el 2013, dos estudiantes fueron seleccionados entre los mejores de las distintas escuelas bilingües en el país; los aspirantes son seleccionados considerando su 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 Matar ha beneficiado a 16 estudiantes, invirtiendo unos 457,000 dólares. Nueve profesionales han egresado con este sistema de becas y ya contribuyen al desarrollo de Honduras.



### Balance Programa Becas Juan Atala Matar

Estudiantes Becados	Inversión Anual 2013	Inversión Acumulada desde el 2006
<b>16</b> <small>(al 2013)</small>	<b>85,120</b> <b>Dólares</b>	<b>456,977</b> <b>Dólares</b>

9 Estudiantes Egresados (entre 2010 y 2013)



### Testimonio Becario

Actualmente estudio Ingeniería Industrial y de Sistemas en Liberty University, en Lynchburg, Virginia, a pocas horas de la capital de los Estados Unidos. Durante mis años de estudio he aprendido mucho acerca de temas como el análisis de datos, modelos de optimización, sistemas de producción, entre otros relacionados y aplicables a cualquier área de una empresa. Para mí, recibirla Beca Juan Atala ha sido un gran honor al igual que una gran bendición ya que me ha facilitado la oportunidad de alcanzar mis metas y sueños. La gran oportunidad de obtener una educación que continuamente implementa el uso de la tecnología y los sistemas computacionales me ha motivado a ser innovador y es mi deseo al finalizar mis estudios poder contribuir a la construcción de una mejor Honduras.

Gabriel Barahona | Liberty University, Lynchburg Virginia | Ingeniería Industrial y de Sistemas



## Proyectos de Inversión Social

4.12 | SO1 | EC3 | EC8 | EC9 | FS13

### Selección Nacional de Fútbol, el equipo de todos

El apoyo al deporte en sus distintas disciplinas, ha sido una de las principales líneas de inversión social del Grupo Financiero Ficohsa, con especial atención a las selecciones nacionales de fútbol, de las cuales es el máximo patrocinador. Con un apoyo de más de 15 años Ficohsa ha convertido a la Selección Nacional en el equipo de todos, creando un nuevo sentido de pertenencia, de identidad y de filiación a Honduras, hoy los colores de la selección son el mayor distintivo y el vínculo de unidad más fuerte entre más 8 millones de hondureños.

El año 2013 Honduras participó en la última fase clasificatoria a Brasil 2014 logrando la ansiada clasificación, así estará por segunda vez consecutiva en el máximo torneo del fútbol mundial; hasta allá llevará el orgullo de un país que cree en el valor de su gente.



**Apoyo al deporte Selección Nacional de Fútbol, 2013**



**4.78 Millones de lempiras**

**Aporte a la Selección Nacional en el 2013 entre patrocinio, premio por clasificación y tarjeta de crédito**




### Patrocinio de Olimpiadas Especiales Honduras

Grupo Financiero Ficohsa se enorgullece de patrocinar Olimpiadas Especiales, un movimiento global sin precedentes, dedicado al entrenamiento deportivo y competición atlética anual para más de un millón de niños y adultos con discapacidad intelectual.


Cada familia que tiene un integrante con discapacidad intelectual, encuentra en Olimpiadas Especiales un símbolo de esperanza y la posibilidad de integrar a estas personas a actividades de entrenamiento y competición atlética, brindándoles la oportunidad de probar su valor, demostrar su determinación y edificar su autoestima.

Para Ficohsa es de suma importancia apoyar esta causa que promueve el derecho a la igualdad en la diversidad, y la integración a la sociedad de cientos de hondureños que a pesar de sus limitaciones creen en sus capacidades, en su dignidad como personas y demuestran con su actitud que merecen la oportunidad de realizarse como personas, como ciudadanos, como actores de su propio desarrollo.



**Patrocinio Olimpiadas Especiales**

**17 mil dólares**, aporte a Olimpiadas Especiales Honduras (acumulado desde el 2005) para la realización y participación en competencias nacionales e internacionales






## Proyectos de Inversión Social

4.12 | SO1 | EC3 | EC8 | EC9 | FS13

### HonduFuturo, una visión compartida

Esta novel fundación nace de la visión compartida de un grupo de empresas hondureñas líderes, iniciando operaciones en octubre de 2013, y desde ya trabaja en beneficio de profesionales universitarios. A partir de esa fecha se dedica a brindar consejería académica y orientación a los profesionales interesados en realizar sus estudios de posgrado en el extranjero, con miras a financiarles mediante su Programa Crédito-Beca.

La Fundación HonduFuturo fue constituida con aportaciones de 9 empresas del país. Una de esas empresas es Banco Ficohsa, quien realizó una donación de U\$500mil para conformar el patrimonio inicial. En base al patrimonio actual de la fundación que equivale a casi L.90millones; se proyecta que en 25 años la inversión superará los U\$12millones, beneficiando a casi 250 hondureños profesionales de excelencia académica.

Grupo Financiero Ficohsa reitera su compromiso de apoyar al talento nacional, la promoción y reconocimiento de la excelencia y la creación de oportunidades para la puesta del conocimiento adquirido al servicio de la sociedad, para que cada profesional sea un agente de cambio, proactivo, creativo e innovador.



**Aporte patrimonial HonduFuturo**

**500 mil dólares** aporte al patrimonial inicial de la fundación



### Teletón, la obra de amor que une a todos los hondureños

Teletón se ha convertido en el punto de encuentro de las empresas y ciudadanos con espíritu de solidaridad, esta gigantesca obra de amor los une y convierte en motor que impulsa la esperanza de miles de hondureños que encuentran en los centros de rehabilitación de esta fundación, la oportunidad de integrarse a la sociedad sin desventajas.

En la campaña del 2013, miles de hondureños se sumaron a esta noble causa y en nombre de todos ellos se recaudó un total de L.2,373,550; producto de la venta de los Brazaletes Ficohsa Teletón y Sticker Teletón.

**+ de 44 millones de lempiras** donación acumulada



**Donativos Ficohsa Teletón 2013**

**2,373,550 lempiras** donados por clientes y todos los hondureños que compraron el brazalete Ficohsa y el Sticker Teletón

**1,850,000 lempiras** donados por las empresas del Grupo Financiero Ficohsa





# Proyectos de Inversión Social

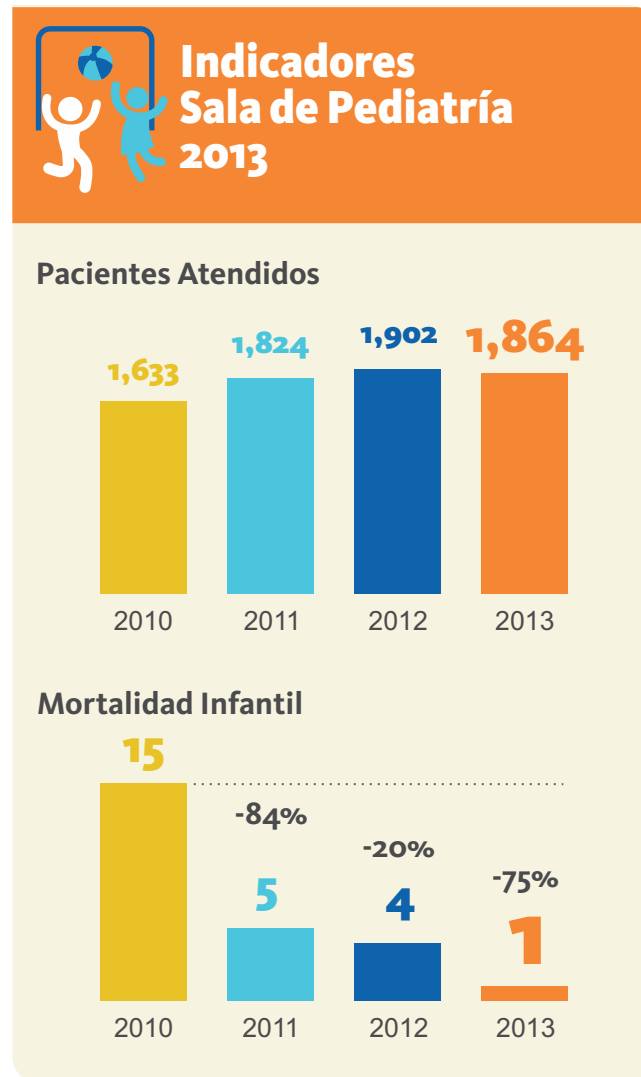
4.12 | SO1 | EC3 | EC8 | EC9 | FS13

## Apoyo a Sala de Pediatría Juan Atala en el Hospital de San Lorenzo

Grupo Financiero Ficohsa sigue apoyando esta importante iniciativa para atender necesidades como equipamiento, acondicionamiento y recuperación de espacios físicos, mantenimiento y sostenimiento de los servicios prestados, del área de niños quemados y de la sala de Pediatría Juan Atala del Hospital San Lorenzo.

El servicio de pediatría mantuvo su producción y hubo un leve porcentaje de decremento debido a los niveles de coordinación establecidos en la Red de servicios de la Región de Valle, que permitieron mejorar aspectos de prevención y atención a los pacientes en las Unidades de Salud de la región.

En el caso de la reducción de la mortalidad infantil las cifras son más alentadoras, se redujo en un 75 por ciento con relación al año 2012, y en consideración al acumulado desde 2010, año en que se inicia el proyecto de apoyo, la reducción es mayor al 90 por ciento.



## Socio Pilar MIN, apoyo al arte y la cultura.

Ficohsa patrocina el Museo para la Identidad Nacional MIN, una de las principales instituciones de su tipo en el país. A través de este aporte Ficohsa contribuye a la construcción de la Identidad Nacional, promocionando el arte y la cultura nacional y universal.

Para las empresas Ficohsa es de vital importancia crear espacios para la exhibición de todas las manifestaciones artísticas y culturales, fomentar la creatividad y las nuevas expresiones, educar y sensibilizar sobre el valor de nuestro patrimonio tangible e intangible, su preservación y constituirlo como un legado para las futuras generaciones, un aporte a la construcción de una sociedad educada y culta.



## Campaña preventiva contra la enfermedad del Dengue

Ante el aumento de casos de Dengue en el país, Grupo Ficohsa a través de Ficohsa Seguros, lanzó una campaña publicitaria con el objetivo de concientizar sobre las medidas preventivas para evitar los criaderos de zancudos que transmiten el virus que ocasiona la enfermedad.

La campaña enfatizó en la práctica de medidas preventivas para que cada ciudadano se convierta en un vigilante de las condiciones de salubridad y erradicar los criaderos de zancudos en casas, barrios y colonias.

Complementariamente se compartió información pertinente con colaboradores y público en general a través de comunicados internos y redes sociales.



## Campaña Cívica, todos llamados a marcar la diferencia

Como en procesos anteriores, Ficohsa lanzó internamente una campaña cívica para promover la participación activa de los colaboradores asistiendo a votar y cumpliendo con su responsabilidad ciudadana.

Es una preocupación que los colaboradores de las empresas del grupo, cada uno en su comunidad local, sea referente de los valores y principios que conducen la gestión empresarial Ficohsa, ciudadanos responsables, respetuosos de la ley, transparentes y tolerantes.

Como parte de la campaña y con el apoyo del Tribunal Supremo Electoral, se instalaron kioscos informativos en las oficinas principales de Tegucigalpa y San Pedro Sula, para estimular la participación de cada colaborador y sus familias.



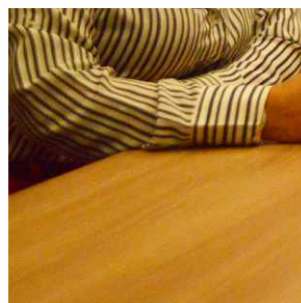
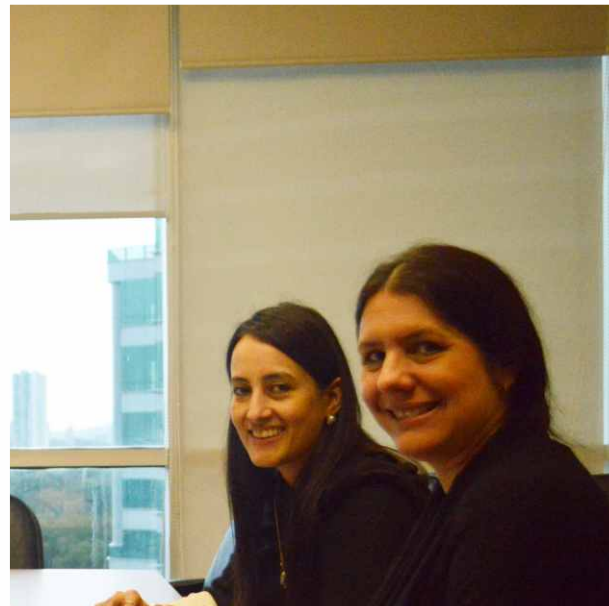
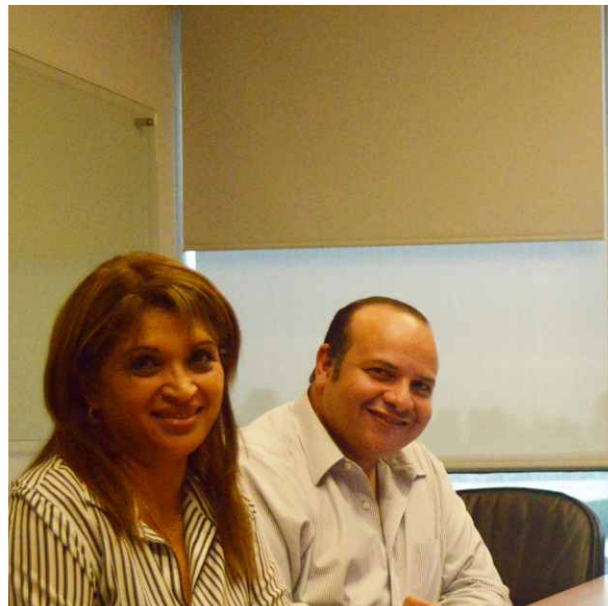




Creando valor  
para todos

# Panamá

Reporte de  
Sustentabilidad  
2013



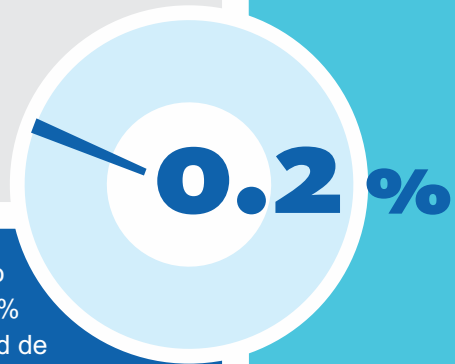


# Resumen Económico

2.8 | EC1 COMM | EC3 | EC6 | DMA EC

## Banco Ficohsa en Panamá, 2013

EC1 COMM  
**Relación al PIB Sectorial**

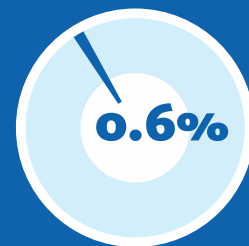


Las operaciones de Banco Ficohsa representan un 0.2% de la actividad de intermediación financiera en relación al PIB Sectorial en Panamá.

Fuente: Informe Económico Anual de la Contraloría General de la República de Panamá al cierre dic 2013. Carta Bancaria 2013 de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

## Volumen operaciones Banco Ficohsa en relación al Producto Interno Bruto/ PIB

Crédito



Depósitos



## Porcentaje de participación Utilidad Neta Corporativa



**0.62%**

**393.8**

Miles de dólares  
Utilidades Netas en Panamá

EC3, HR1 COMM

**12.6**

Miles de dólares en programas y proyectos de inversión social.

Fuente: Memoria Financiera 2013

EC1 COMM

**309,169** dólares

en Impuestos varios e impuestos bancarios pagados a entes reguladores. (2013 no causó impuesto sobre venta)

Fuente: Memoria Financiera 2013

EC1

**1.22**

Millones de dólares  
Valor distribuido en pago de salarios a colaboradores

EC6

**3.22**

Millones de dólares  
volumen transado por productos o servicios de Proveedores

**153** Colaboradores permanentes en 2013

Banco Ficohsa Panamá opera en Ciudad de Panamá, generando empleo y oportunidades de negocio.

Fuente: Memoria Financiera 2013

**176**

Proveedores (nacionales y extranjeros)

Fuente: Área Servicios Generales

Creando valor para todos

# Panamá Nuestra Empresa



## Una empresa para todos...

La trascendencia de Banco Ficohsa se fundamenta en prácticas empresariales alineadas con su visión, misión y estrategias; impactando de forma positiva en el país.



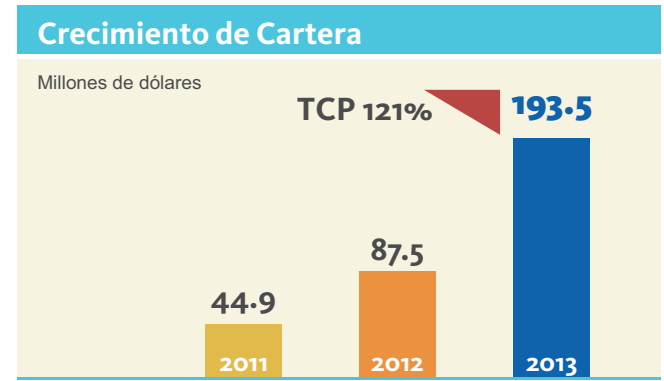
# Indicadores Económicos

DMA EC | FS6 | FS7

## Banco Ficohsa

### Cartera de Préstamos

La cartera de préstamos de Banco Ficohsa Panamá experimentó un aumento de 121% durante 2013, alcanzando US\$193.5 millones. De igual manera la calidad de la cartera de créditos mejoró, reportando un ratio de 0.06% del total, levemente inferior al 0.08% reportado en 2012.

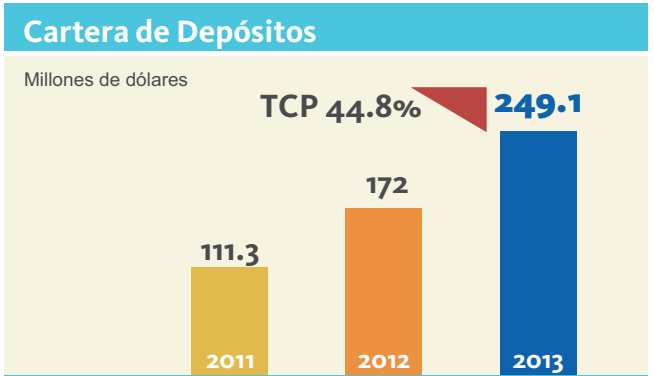


TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

### Pasivos y Depósitos

Banco Ficohsa Panamá alcanzó un volumen de depósitos totales por US\$249 millones, lo que representa un crecimiento del 44.8% respecto a 2012. Dentro de este crecimiento destaca el importante aumento de las cuentas de cheques y certificados a plazo (con tasas de crecimiento de 97.8% y 44.47% respectivamente). Las cuentas de ahorro reportan un incremento del 18.8% respecto al 2012. Los depósitos a plazo componen el 77% del total de depósitos.

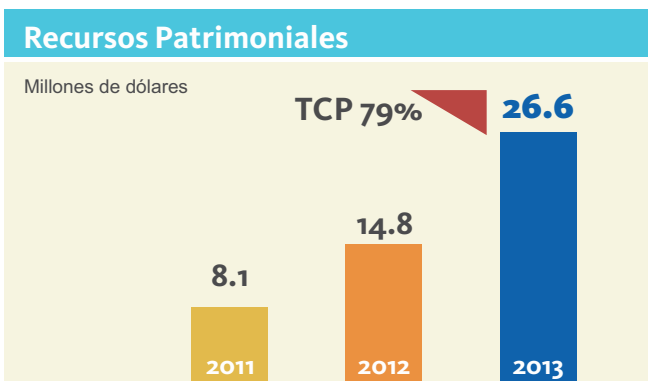
**249** millones de dólares en Depósitos Totales



TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

### Recursos Patrimoniales

El patrimonio de Banco Ficohsa Panamá alcanzó US\$26.6 millones, experimentando un aumento del 79% respecto al 2012.



**Índice y Cifras:**

<b>1.6%</b> Índice de Rentabilidad ROE	<b>14.11%</b> Índice de Adecuación de Capital
---	--



Creando valor para todos

Panamá  
Nuestra Gente

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



# La Estrategia de Recursos Humanos

LA5 | EC7 | DMA HR | DMA LA

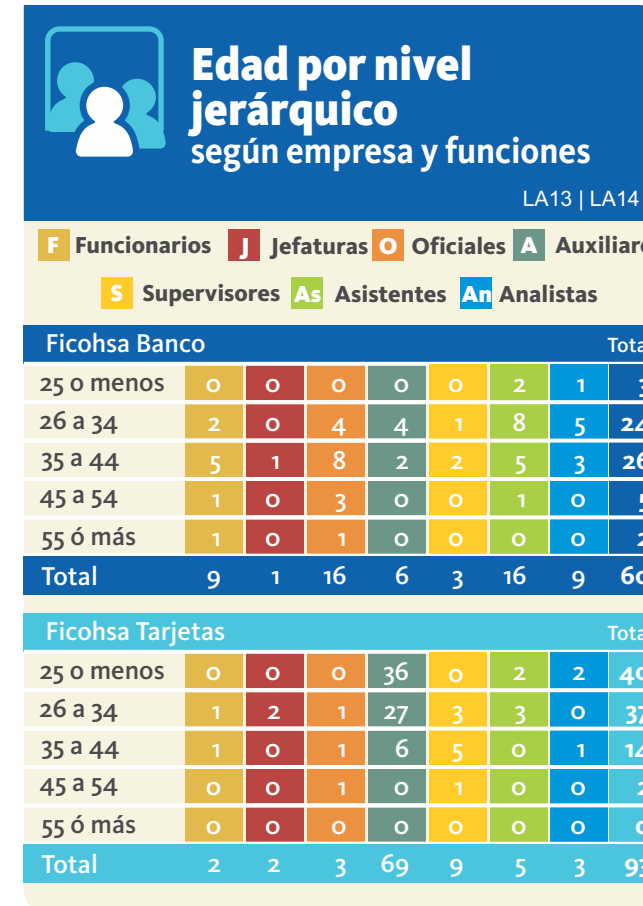
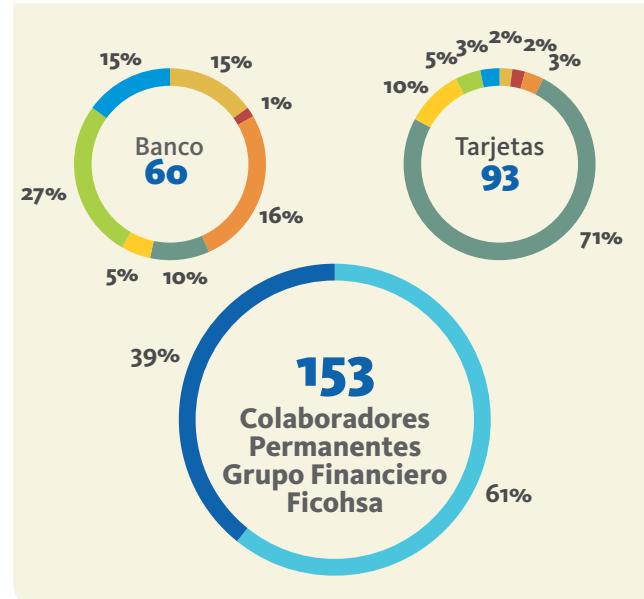
La Estrategia de Recursos Humanos de Banco Ficohsa está alineada al eje de Responsabilidad Social: Nuestra Gente y su principio de Responsabilidad con los Colaboradores.

En Ficohsa los colaboradores calificados y motivados son un factor de éxito fundamental. Por lo anterior brinda condiciones de trabajo competitivas, programas de desarrollo y oportunidades para crecer profesionalmente.

## Selección y Dotación

DMA HR | EC7

El año 2013, Ficohsa Panamá recibió licencia para operar plenamente y ofrecer todos sus productos y servicios financieros en el territorio nacional, esto dio lugar a la selección y contratación de personal local calificado para la operación de las oficinas y los diversos puntos de servicio.





# La Estrategia de Recursos Humanos

LA4 | LA5 | LA13 | LA14 | DMA HR | DMA LA



**Jorge Oscar Ureña Atencio** | Oficial de Relación- Área de Negocios | 2 años con la empresa

## Testimonio Colaborador Banco Ficohsa Panamá

Tengo más de dos años trabajando para Banco Ficohsa Panamá y hoy puedo decir que una de las características que distingue a esta empresa es que brinda oportunidad de crecimiento a su personal, es un banco relativamente nuevo en el país y con buena presencia en la región.

Algunos aspectos que me motivan a continuar en el Banco es que actualmente contamos con muy buenos beneficios, y siempre mejoran cada año.

# Capacitación y Desarrollo

LA10 | DMA LA | SO3 | HR3

## Compensación y Beneficios

EC5 | LA3 | LA4 | DMA HR

Con el propósito de crear un ambiente y clima laboral estimulante, satisfactorio y atractivo, Banco Ficohsa ofrece a sus colaboradores un excelente plan de beneficios.

En Ficohsa Panamá se ha integrado un plan en base a ley más beneficios adicionales, procurando para los colaboradores y sus familias el acceso a mejores condiciones de salud y bienestar social, garantizando así un desempeño eficiente y servicios de excelencia que respondan a la estrategia del Banco, a su proyección con los públicos de interés tanto internos como externos.

Resumen Compensación y Beneficios	Gerentes	Jefaturas	Auxiliares
<b>Beneficios por Ley</b>			
Décimo Tercer Sueldo	✓	✓	✓
Décimo Cuarto Sueldo	✓	✓	✓
<b>Beneficios Adicionales</b>			
Seguro Médico Hospitalario	✓	✓	✓
Seguro Colectivo de Vida	✓	✓	✓
Seguro Médico Internacional	✓	✓	⊖
Capacitaciones	✓	✓	✓
Plan Corporativo de Telefonía Celular	✓	⊖	⊖
Combustible	✓	⊖	⊖
Bono por Resultados	✓	✓	✓
Bono por Nacimiento	✓	✓	✓
Bono por Matrimonio	✓	✓	✓
Ayuda por Muerte de dependiente	✓	✓	✓

✓ Sí    ⊖ No

## Capacitaciones

LA10 | LA11 | DMA LA | SO3

La capacitación del Recurso Humano es una prioridad para Banco Ficohsa, la misma se deriva de las necesidades del negocio y comprende temas regulatorios, especializaciones y actualizaciones, entre otros que provean a cada colaborador una formación profesional y humana que le permita desempeñarse con eficiencia y de acuerdo a los valores y cultura Ficohsa.

### Capacitación Colaboradores

LA10 | LA11 | HR3

Concepto General	Total	Por persona
Número de colaboradores capacitados	109	
Horas dedicadas por colaboradores en capacitaciones	1,920	32 Horas
Presupuesto invertido en capacitaciones	US\$ 21,321.71	US\$ 195.61





# Salud y Seguridad de los Colaboradores

LA4 | LA6 | DMA LA | LA8 | DMA HR

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

A partir del año 2013 y como parte del Plan de Respuesta de Emergencias se integra el Cuerpo de Brigadistas Panamá, replicando la experiencia de Honduras se trabajó en la capacitación y formación de voluntarios y colaboradores para atender contingencias dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.

El Cuerpo de Brigadistas se constituye así en un equipo con personal responsable y comprometido con su propia seguridad y la de todos los colaboradores.

Como prioridad se trabajó en el entrenamiento con simulacros de todo el personal y de manera especial en el equipamiento y capacitación del Cuerpo de Brigadistas. La meta es conformar un equipo capacitado para dar respuesta a cualquier emergencia y guardar la integridad física de todos los colaboradores y clientes.

### Testimonio Brigadista

En mi viaje a Honduras pude conocer brevemente la organización de las Brigadas Ficohsa y sentir el compromiso de los colaboradores tanto en materia de seguridad como en lo laboral.

Las actividades prácticas son de suma importancia ya que nos preparan para los diferentes eventos que se puedan dar. Las practicas continúan van cambiando el pensamiento y la cultura de los colaboradores acerca de lo importante de los procedimientos ante eventos ya sea desde su puesto de trabajo o residencia.

Mi motivación obedece a la necesidad de estar preparado para los diferentes eventos que se puedan dar lo cual redundará en beneficios para mi seguridad, la de mi familia, compañeros de trabajo y clientes.

León Vicente Mosquera | Brigadista | 3 meses en la empresa



Creando valor  
para todos

Panamá  
Nuestra  
Comunidad



### La comunidad somos todos...

Banco Ficohsa no es un intermediario financiero es parte integral de la comunidad. Por eso trabajamos para mejorar la calidad de vida, promovemos comunidades más felices, apoyamos la educación, el deporte y la inclusión social.



# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC3 | EC8 | EC9 | DMAEC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13

## La educación de calidad como valor para una región en crecimiento

La visión de sostenibilidad de Banco Ficohsa coloca la educación preescolar como eje central del desempeño en favor de la comunidad. En Panamá, a través de la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil beneficia directamente con educación de calidad a más de 132 niños en zonas urbano marginales de 2 ciudades del país.

Fundación Ficohsa trabaja por la creación de condiciones favorables para el funcionamiento del proceso enseñanza aprendizaje, con formación en valores, salud y nutrición, recreación y esparcimiento, actualización e innovación tecnológica, entre otros de los valores agregados de su gestión en favor de la educación preescolar.



## Fundación Ficohsa, logros 2013

Los resultados de la operación de la Fundación Ficohsa evidencian el éxito de este programa en los dos centros atendidos, en beneficio de la educación preescolar en Panamá. Se proyecta un aumento en la asistencia y la retención, bajando consecuentemente el índice de deserción.



## Inauguración

Fundación Ficohsa inauguró su segundo Centro de Educación Preescolar en Panamá, ubicado en la Escuela República de Honduras, en la comunidad de Pacora. El primero está ubicado en la comunidad de Burunga, Distrito de Arraiján. Entre los dos centros, se beneficia a más de 140 niños y niñas, quienes reciben su educación preescolar en mejores condiciones.

El apoyo consistió en la construcción de un aula de clases completa, con amplio espacio, iluminación y ventilación adecuada, baños para niños y niñas. Además se brinda útiles escolares, juegos didácticos, capacitación a maestras y voluntarias, botiquín médico de primeros auxilios, entre otras cosas.





## Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13 | EC3

Firma de Convenio entre la Fundación Ficohsa, la Secretaría de Coordinación de Asuntos Comunitarios (Despacho de la Primera Dama), el Ministerio de Educación y el INADEH.

La Fundación Ficohsa para la Educación Infantil firmó este importante Convenio de Cooperación Interinstitucional para facilitar la sinergia entre dichas instituciones en beneficio de la educación preescolar en Panamá.

El convenio está enmarcado en el proyecto de apoyo integral y sostenible a la educación preescolar que lidera Fundación Ficohsa, el cual permite la articulación de acciones, esfuerzos, capacidades y conocimientos con el fin de fortalecer la calidad de educación prebásica que recibe la niñez panameña menor de 6 años, a través de un mejoramiento a la infraestructura, apoyo técnico y de personal, entre otros beneficios, con el objetivo de apoyar el cumplimiento de las Metas del Milenio.



## Proyectos de Inversión Social

4.12 | SO1 | EC3 | EC9

En el 2013, la inversión social se destinó al mantenimiento del Centro Preescolar de Fundación Ficohsa en Burunga y la reconstrucción del nuevo centro en Pacora, como parte del programa Educando Nuestro Futuro.

La política de Voluntariado Corporativo Ficohsa incentiva la participación activa de los colaboradores que donan tiempo y recursos para proyectos de desarrollo comunitario, y de manera especial para los niños y niñas de los centros de Fundación Ficohsa.



**Resumen Inversión Social, 2013** EC3

# US\$12,631.38

**Destinados a proyectos de Inversión Social**

## Programa de Voluntariado Corporativo

4.12 | EC8 | EC9 | FS13

El equipo de colaboradores del Programa de Voluntariado Corporativo Ficohsa en Panamá, continúa liderando actividades en beneficio de los niños y niñas de los centros preescolares de la Fundación Ficohsa, ubicados en las comunidades de Burunga y Pacora.

El año 2013 los colaboradores voluntarios dieron seguimiento a las actividades de mantenimiento a las instalaciones físicas de los centros, además de animar festividades y encuentros especiales con los niños y niñas, maestras y padres de familia.

Alineados a la Política de Responsabilidad Social de Ficohsa, este equipo de colaboradores también se integra y apoya activamente otras iniciativas de beneficio social como la lucha contra el cáncer, campañas en favor de la merienda escolar, la educación de calidad, entre otras.



**MUCHAS GRACIAS**

De parte de  
**Fundación Ficohsa a los Colaboradores de Ficohsa Panamá**

Por la importante labor de Voluntariado Corporativo que realizaron en favor de los 93 niños y niñas que asisten al Centro Preescolar República de Honduras, en la Comunidad de Pacora, Ciudad de Panamá.

---

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

- Donación de dos canastas de viveres al centro preescolar.
- Apoyo con actividades de pintura y limpieza.
- Colaboración en actividades para la inauguración del centro preescolar.
- Donación de útiles escolares, juegos didácticos, cesto de basura y archivador.






**Resultados Voluntariado Corporativo, 2013**

**8**

Actividades de Voluntariado

**700**

Horas Invertidas



**40%**

Total Colaboradores Permanentes

**153**

**60%**

**92** Colaboradores han participado en Actividades o Proyectos de Voluntariado

**147** Niños y niñas beneficiadas en los centros de Fundación Ficohsa



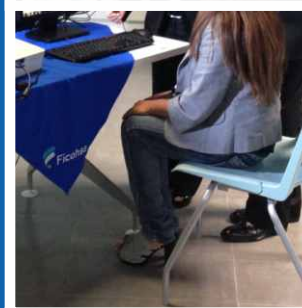
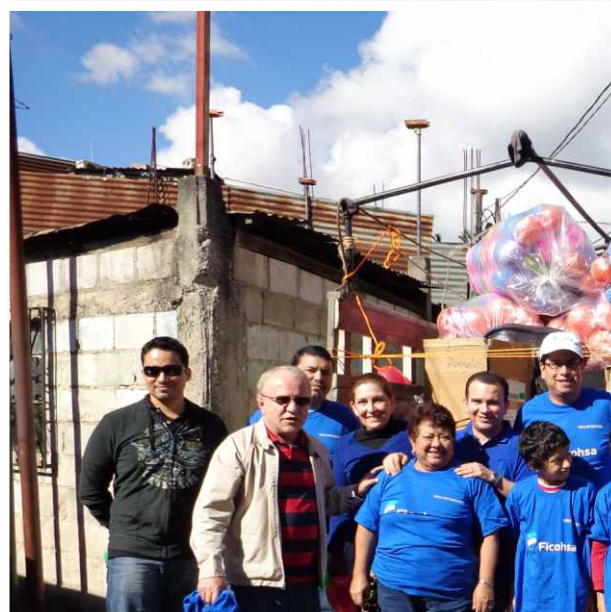




Creando valor  
para todos

# Guatemala

Reporte de  
Sustentabilidad  
2013



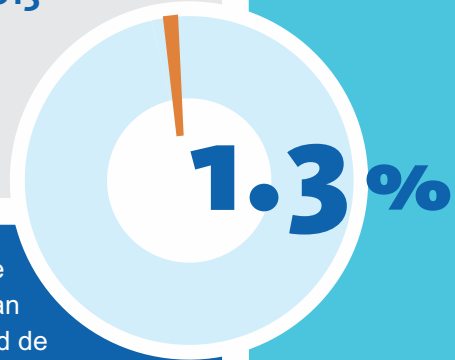


# Resumen Económico

2.8 | EC1 COMM | EC3 | EC6 | DMA EC

## Banco Ficohsa en Guatemala, 2013

### EC1 COMM Relación al PIB Sectorial

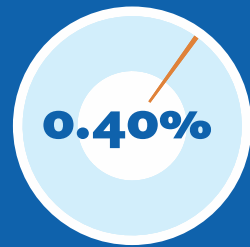


Las operaciones de Banco Ficohsa representan un 1.3% de la actividad de intermediación financiera en relación al PIB Sectorial en Guatemala.

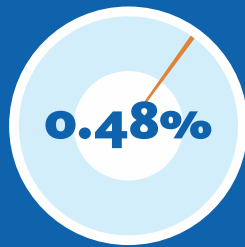
Departamento de Estadísticas Macroeconómicas | Sección de Cuentas Nacionales | Banco de Guatemala

### Volumen operaciones Banco Ficohsa en relación al Producto Interno Bruto/ PIB

Crédito



Depósitos



### Porcentaje de participación Utilidad Neta Corporativa



0.38%

1.54  
Millones de quetzales  
Utilidades Netas en Guatemala

EC3, HR1 COMM

0.95

Millones de quetzales en programas y proyectos de inversión social.

Fuente: Memoria Financiera 2013

EC1 COMM

835,008.70

quetzales en pago de Impuesto Sobre la Renta en el 2013.

Fuente: Memoria Financiera 2013

EC1

85.78

Millones de quetzales Valor distribuido en pago de salarios a colaboradores

EC6

40.5

Millones de quetzales volumen transado por productos o servicios de Proveedores

685 Colaboradores permanentes en 2013

Banco Ficohsa Guatemala opera en 15 Departamentos del país, generando empleo y oportunidades de negocio.

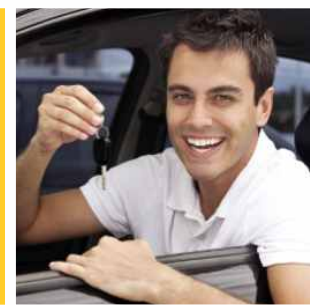
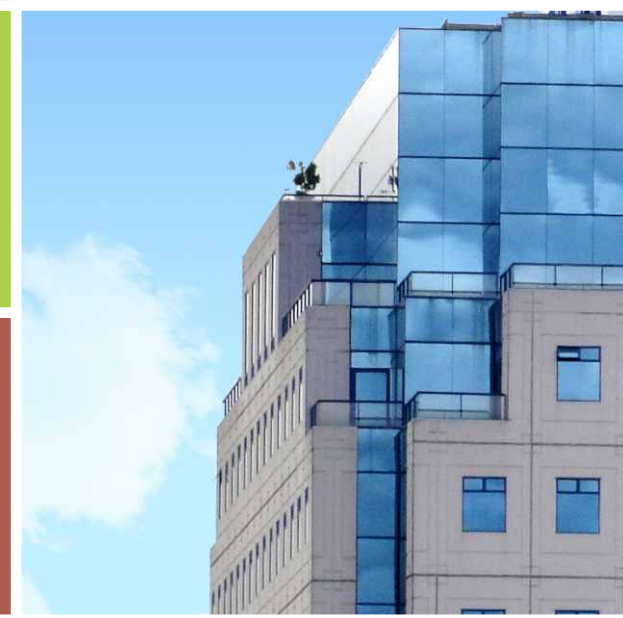
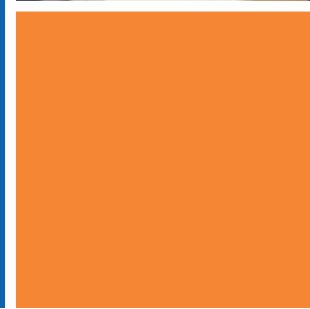
Fuente: Memoria Financiera 2013

94 Proveedores (nacionales y extranjeros)

Fuente: Área Servicios Generales

Creando valor para todos

# Guatemala Nuestra Empresa



Una empresa para todos...

La trascendencia de Banco Ficohsa se fundamenta en prácticas empresariales alineadas con su visión, misión y estrategias; impactando de forma positiva en el país.



# Indicadores Económicos

DMA EC | FS6 | FS7

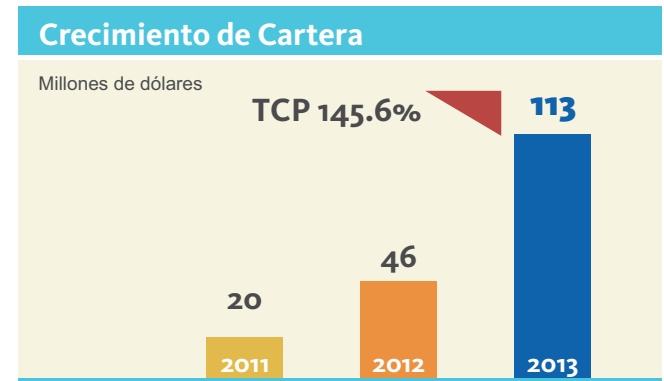
## Banco Ficohsa

### Análisis de Resultados

Banco Ficohsa Guatemala refleja una utilidad neta de US\$196,517.39 para el cierre de 2013, superior a 2012, dicho comportamiento obedece principalmente al crecimiento de la cartera de préstamos.

### Cartera de Préstamos

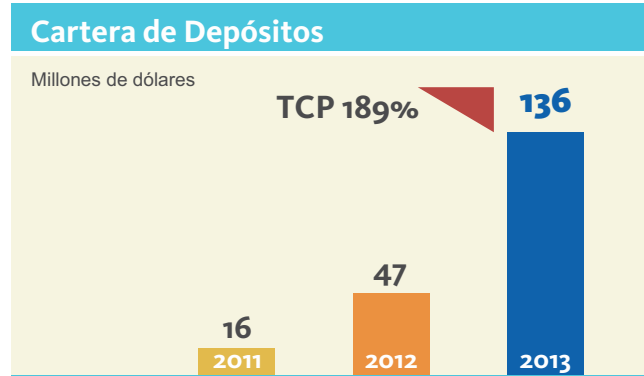
En el 2013, Banco Ficohsa Guatemala materializó un crecimiento anual de 145.6% en colocaciones totalizando una cartera de US\$113 millones. El incremento en cartera está influenciado por el modelo de negocio que permitió duplicar el portafolio a través de la dinámica colocación de tarjetas de crédito.



TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

### Pasivos y Depósitos

En 2013 Banco Ficohsa Guatemala alcanzó importantes logros en materia de su estructura de financiamiento. A diciembre 2013, el Banco posee depósitos por US\$136 millones, lo que representó un aumento de 189% respecto a 2012. El crecimiento básicamente se concentra en los depósitos a plazo los que reflejan un incremento de 272.6%, representado nominalmente por US\$81.95 millones.



TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

### Recursos Patrimoniales

Banco Ficohsa Guatemala a finales del 2013 mantuvo el mismo nivel de patrimonio en US\$21 millones.



### Índice:

**2.7%** Índice de Mora

# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10

## Banco Ficohsa

FS15 | 3.8 | 3.10

### Nuevas agencias y puntos de servicio, acercando el banco a todos los guatemaltecos

Durante el año 2013, Banco Ficohsa Guatemala abrió 8 nuevos puntos de servicio. Se inauguraron agencia Pradera Xela en Quetzaltenango, la segunda ciudad más importante después de la ciudad capital; 5 agencias dentro de las 5 tiendas Cemaco más importantes del país y 2 agencias en los centros comerciales Miraflores y Portales, dos de los centros comerciales más visitados de la ciudad de Guatemala, en donde se puso también a disposición de nuestros clientes dos lobbies electrónicos.

Adicionalmente, la red de Ficohsa Multipagos se incrementó en diez ubicaciones, llegando a finales de 2013 a 61 puntos de servicio (ventanillas), en 13 departamentos de los 22 del país. Del total de estos puntos, más del 50% tienen una cabina telefónica para consultas directas y gratuitas en el call center.

Con estas aperturas, Banco Ficohsa Guatemala terminó el año con un total de 12 agencias, 2 ventanillas dobles estratégicamente ubicadas para hacer accesible los servicios a los clientes y 61 Ficohsa Multipagos.

Además, Ficohsa tiene a disposición de los clientes 3 lobbies electrónicos ubicados en los centros comerciales Unicentro, Miraflores y Portales; y el call center disponible los 365 días del año, las 24 horas del día.



### Balace Puntos de Servicio

- 12** Agencias
- 2** Ventanillas
- 61** Ficohsa Multipagos



# Cientes

FS15 | FS16 | 3.8 | 3.10 | PR1

## Banco Ficohsa

FS15 | 3.8 | 3.10 | PR3

### Otros servicios

- En el 2013 se instalaron 7 ATM's nuevos, 6 en la capital y 1 en Quetzaltenango.
- Servicio de Telepresencia atención al cliente remotamente por medio de una operadora que le atiende en horario extendido para consultas.
- Actualmente se cuenta con 5 buzones electrónicos instalados estratégicamente para recolección de valores de un socio, al que se le brinda un servicio especializado y personal.



### "Tus Finanzas, tu futuro"

#### Programa de Educación Financiera en Guatemala

En septiembre del 2013 se realizó el lanzamiento del Programa de Educación Financiera y como principal elemento del programa se presentó el Portal Financiero "TusFinanzastuFuturo.Com.GT" una valiosa herramienta financiera que ya beneficia a cientos de usuarios que hoy más que antes necesitan orientación confiable para tomar decisiones y asegurar el uso correcto de sus recursos.

Este programa de formación pretende mejorar de manera sostenible las condiciones de vida de los públicos interesados, a quienes Ficohsa coloca en el foco de atención de su estrategia.



### Portal Programa Educación Financiera, 2013

4,712

Visitas al portal de Educación Financiera septiembre-diciembre 2013

### Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

2.2 | FS6 | FS15 | PR6 | DMA PR

#### Alianza Banco Ficohsa con Tiendas Cemaco

Banco Ficohsa Guatemala y Grupo Cemaco anuncian su alianza con el lanzamiento de una tarjeta de crédito, Banco Ficohsa Cemaco Visa, la cual cuenta con 10% de descuento permanente en Tiendas Cemaco, Juguetón, Bebe Juguetón, Construcentro y LEGO Store.

Además, los consumidores podrán acumular 1 Punto Privilegio por cada quetzal de compra en otros establecimientos y en el extranjero.



#### Blue

Banco Ficohsa Blue Visa es una tarjeta de crédito de marca propia, con membresía gratis de por vida, para uso internacional y aprovechar todos los beneficios exclusivos para tarjetahabientes de Banco Ficohsa.



### Cuenta de Ahorro Siempre

Para incentivar a los guatemaltecos al ahorro, se lanza la cuenta de Ahorro Siempre, que permite ahorrar a una tasa preferencial de forma práctica y sin complicaciones. El cliente puede hacer aportes debitados de su tarjeta de crédito automáticamente de forma mensual.

## Cuenta de Ahorro Siempre



Este innovador producto pretende potenciar y estimular el hábito del ahorro como mecanismo de previsión futura, para atender necesidades como educación, salud, vivienda o para la facilitación -por el historial bancario- del crédito y financiamiento.

### Remesas, el valor de la migración

Como parte del portafolio de productos se lanza la recepción de Remesas, donde los clientes pueden recibir el dinero de sus familiares y amigos de Estados Unidos, en la amplia red de puntos de servicio Multi-Pagos y Agencias.



# Cientes

FS15 | 3.8 | 3.10

## Banco Ficohsa

FS6 | FS15 | 3.8 | 3.10 | DMA PR | PR3



### ENVÍA TUS REMESAS A GUATEMALA CON FICOHSA EXPRESS

Ahora tus familiares pueden cobrar sus remesas en los puntos de Banco Ficohsa Multipago ubicados en Supermercados La Torre alrededor del país.

Más información: 1-866-342-6472  
http://www.ficohsaexpress.com

PBX: 2317-8444  
www.ficohsa.com.gt



Licensed as a Money Transmitter by the Banking Department of the State of New York. \* A non banking affiliate of Ficohsa.

Este producto es de vital importancia en tanto que permite a los migrantes guatemaltecos en Estados Unidos, enviar de forma fácil y segura sus remesas a familiares en Guatemala.

Se estima que en Estado Unidos viven 1,5 millones de guatemaltecos, el 60% en condición de indocumentados, lo que limita su acceso a oportunidades de trabajo mejor remuneradas y en muchos casos dificulta la sana administración de los recursos, desalentando el ahorro y la previsión.

De allí deriva la visión de abrir los espacios y crear condiciones favorables para el envío de remesas hacia Guatemala, esta acción sostenible ha elevado significativamente el envío de estos recursos al país, alcanzando en el 2013 una cifra récord de US\$5.105,18. Así las remesas se han convertido en una de las principales fuentes del ingreso nacional, contribuyendo fuertemente a la consolidación de la economía.



### COMPRA Y HAZ TODO LO QUE QUIERAS CON VISA EN CUOTAS

Apruéchalo con tus Tarjetas de Crédito Banco Ficohsa en Visa en Cuotas desde Q 1,000



¡Solicítalas en establecimientos de prestigio!

PBX: 2317-8444  
www.ficohsa.com.gt



### FicoAuto

El crecimiento acelerado de la población urbana incide directamente en la demanda de servicios de transporte, de manera especial en las grandes ciudades. Es imperativa la necesidad de contar con un vehículo propio o familiar, para facilitar la locomoción, reducir los tiempos en actividades de trabajo o simplemente contribuir a la seguridad del grupo familiar.

Por eso Ficohsa ha creado FicoAuto, el crédito automotriz que mejor se adapta a las necesidades de los clientes. Dirigido a todas las personas que buscan adquirir un vehículo nuevo. Disponible en Quetzales y Dólares, con cuotas niveladas y hasta 72 meses.



### FICOAUTO el mejor crédito automotriz

Disponible en Dólares y Quetzales Desde 10% Enganche Hasta 72 Meses

PBX: 2317-8444  
www.ficohsa.com.gt  
ficoauto@grupoficohsa.com.gt



• Tarjetas de Crédito • Banca Personal • Banca Empresarial

### Préstamos Personales para todos

Banco Ficohsa crea productos accesibles como los Préstamos Personales Ficohsa, que además están llenos de beneficios. Con estos préstamos se ofrece a los clientes una forma rápida y fácil de hacer lo que siempre soñaron, plazos hasta 36 meses, sin fiador y cuotas accesibles a tasas atractivas. El slogan de este producto "Queremos ser parte de tu vida" resume el propósito de esta iniciativa.



EN BANCO FICOHSA QUEREMOS SER PARTE DE TU VIDA.

Disfruta de los beneficios de tu préstamo personal de Banco Ficohsa.

PLAZO HASTA 36 MESES

- Atractiva tasa de interés (desde el 2%)
- Recibe hasta Q250,000
- Préstamo sin fiador
- Más de 60 puntos de pago.

PBX: 2317-8444  
www.ficohsa.com.gt



### Visa en Cuotas

Para comprar y hacer realidad todo lo que quieras...

Banco Ficohsa implementa Visa en Cuotas para sus tarjetahabientes, las cuales pueden ser solicitadas en todos los establecimientos de prestigio. Desde 3 hasta 10 cuotas.

### Resuelve

¡No más deudas! Banco Ficohsa Resuelve presenta la mejor tasa de interés del mercado para que los clientes puedan consolidar todas sus deudas. Hasta 48 meses y sin cobro de membresía.

### Tu nueva Tarjeta de Crédito Banco Ficohsa RESUELVE



1.25% Interés mensual en Quetzales



Creando valor  
para todos

# Guatemala Nuestra Gente



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



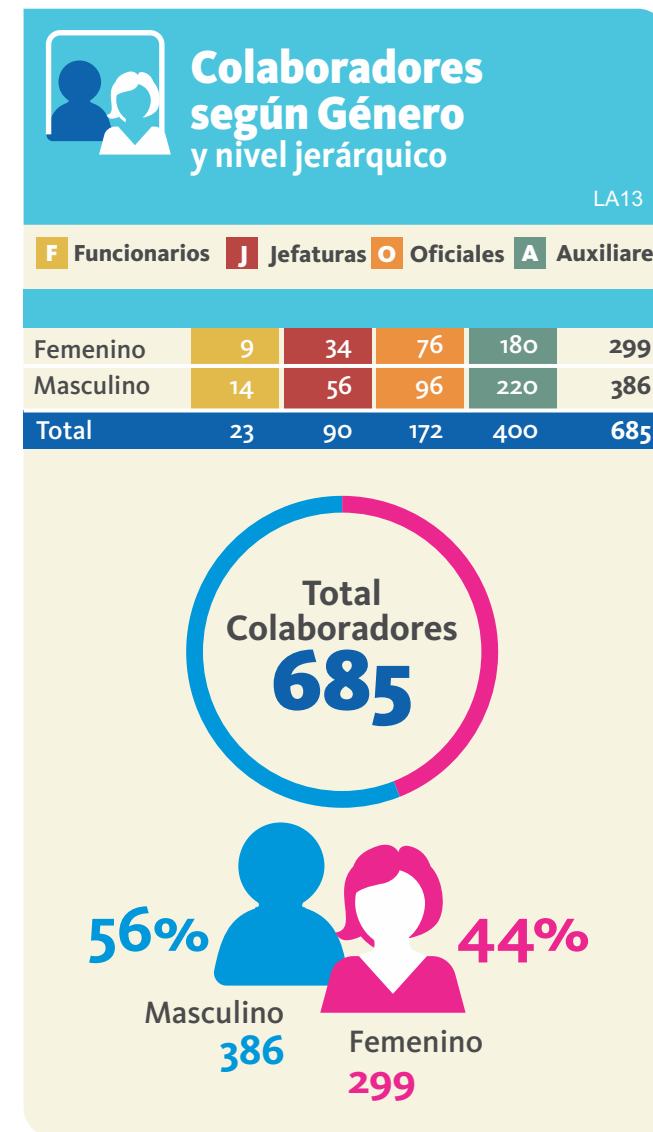
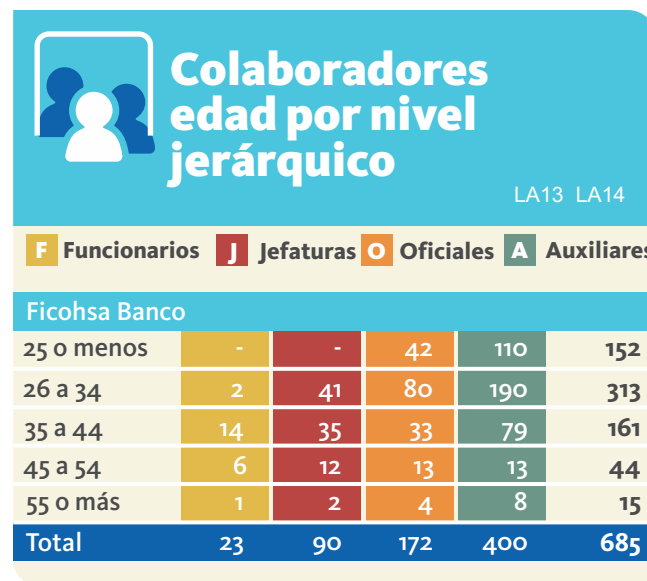
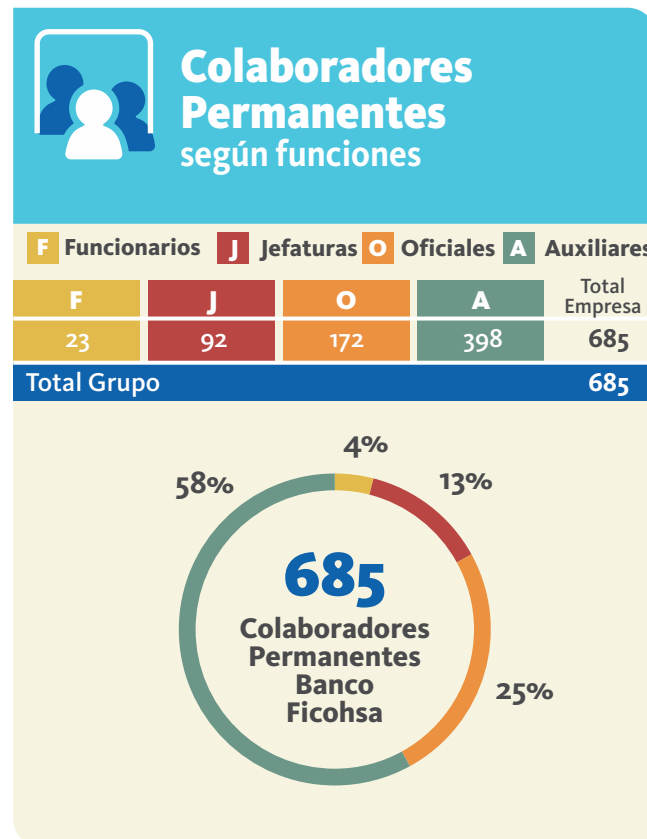
# La Estrategia de Recursos Humanos

LA5 | EC7

## Selección y Dotación

DMA HR | EC7 | LA13 | LA14

El proceso de selección de personal de Banco Ficohsa, pretende ser incluyente, altamente transparente y apegado a la ética, respetando la diversidad y sin indicios de discriminación por raza, religión, sexo, edad u otros. La estrategia de recursos humanos de Ficohsa promueve la inclusión de minorías, prefiriendo profesionales connacionales que compartan los valores y principios de la organización, éticos en su desempeño, comprometidos con su propio crecimiento y con un amor manifiesto por su comunidad local y su patria.



Una de las prioridades de la gestión de Recursos Humanos en Ficohsa es la integración de profesionales nacionales en la alta dirección y lograr igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, procurando igual remuneración para iguales funciones si importar género o procedencia, sino considerando desempeño, experiencia y formación profesional.





# La Estrategia de Recursos Humanos

LA4 | LA5

## Compensación y Beneficios

EC5 | LA3 | DMA HR

Se trabaja por el cumplimiento de la visión de crear un ambiente y clima laboral estimulante, satisfactorio y atractivo, procurando para los colaboradores y sus familias las condiciones de salud y bienestar social óptimas que garanticen un desempeño eficiente.

Ficohsa se compromete a ofrecer un plan de compensación y beneficios que le distinga en el campo laboral, en retribución a la lealtad y eficiencia de los colaboradores, mejorando su calidad de vida y contribuyendo así a crear comunidades y familias felices.

Resumen Compensación y Beneficios	Ficohsa Banco y Seguros						
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5	
<b>Beneficios por Ley</b>							
Aguinaldo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono 14	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Beneficios Adicionales</b>							
Seguro Médico Hospitalario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Médico Hospitalario Dependientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Colectivo de Vida	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Médico Internacional	F	F	F	F	—	—	—
Plan Corporativo de Telefonía Celular	✓	✓	✓	✓	—	—	—
Tasa Preferencial para Financiamiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Combustible	—	—	—	—	—	—	F
Capacitaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**1** Primer Presidente Ejecutivo  
**2** Vicepresidentes  
**3** Gerentes y Subgerentes  
**4** Oficiales Senior  
**5** Oficiales Junior

✓ Sí  
G Gerentes Sí  
F Según Funciones  
— No



# Capacitación y Desarrollo

LA10 | LA11 | DMA LA | HR3 | HR8 | SO3

## Capacitación Valores Ficohsa

En el 2013, con la participación de más del 85% de los colaboradores, se realizó un taller de Valores Ficohsa, con el objetivo de dar a conocer y fomentar estos valores, alineando la actuación y desempeño de cada colaborador con la visión y misión de las empresas Ficohsa.

La realización de este taller coincidió con la celebración del primer aniversario y con la participación de 585 colaboradores.





# Capacitación y Desarrollo

LA10 | DMA LA | HR3 | HR8 | SO3

## Evaluación del Desempeño

3.9 | LA10 | LA11 | LA12

En Banco Ficohsa Guatemala, la evaluación de desempeño de los colaboradores es constante, a fin de potenciar sus capacidades y fortalecer sus deficiencias, se fomenta la formación de profesionales de excelencia, enfocados en metas y resultados, para garantizar su promoción y crecimiento y consecuentemente ofrecer servicios de elevada calidad para satisfacción de los clientes internos y externos.

La gestión del 2013:

- Se inició con el proyecto de evaluación del desempeño, todos los colaboradores fueron evaluados en base a objetivos y competencias por puesto de trabajo.
- Para los funcionarios se implementó la evaluación a través del Balanced Scorecard.



## Testimonio Colaborador

Desde que inició operaciones en Guatemala, la institución, a través de los funcionarios transmitió confianza, credibilidad y respeto. Se me dio a conocer la Visión, Misión y Código de Ética, que me ha permitido identificarme con la empresa y sentir que soy parte de un Banco serio, confiable y con Responsabilidad Social.

Mis superiores y compañeros se comportan con respeto en todo momento.

Ficohsa es una empresa que me brinda herramientas, soporte y capacitación para realizar el trabajo que se me ha encomendado, en un ambiente agradable y cómodo. Creo que es muy importante mencionar que aunque Ficohsa lleva tan solo dos años en Guatemala, hemos recibido incremento salarial basado en el desempeño. Crea un ambiente agradable para trabajar.

Tan solo por lo anterior, Ficohsa cumple con mis expectativas y las de todos los colaboradores. Me siento orgullosa de trabajar en Ficohsa, me agrada lo que hago y las personas con las que trabajo.

Rosa Elena Paredes Chávez | Asistente de Gerencia | Dos años y medio en la empresa

# Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

LA3

Una de las áreas de Responsabilidad Social más importante en Banco Ficohsa es "Nuestra Gente", se tiene la clara visión de que el recurso humano es la base sobre la que descansa la creación de valor de la institución.

Los colaboradores son la ventaja competitiva, ellos marcan el ritmo del crecimiento constante de las empresas. Los colaboradores han colocado a Ficohsa en el ranking de los mejores lugares para trabajar dentro del país y a nivel centroamericano.

Lo anterior resulta de la efectividad de la política de gestión del Recurso Humano que tiene como objetivo alinear las necesidades de los colaboradores con las propias del negocio, potenciando el desarrollo profesional e identificando el mejor talento, colocando al colaborador como parte integral del negocio y del éxito que caracteriza a las empresas Ficohsa.

El compromiso es constante y la gestión del recurso humano está enfocada en continuar trabajando en la creación de valor para los colaboradores.

## Programa de Reconocimiento Valores Ficohsa

LA3

En el último trimestre del año se implementó el Programa de Reconocimiento de Valores Ficohsa, que tiene como objetivo crear una cultura de reconocimiento general para todos los colaboradores en todos los niveles.

El programa tiene los siguientes fines:

- Generar** identificación y lealtad con el Banco.
- Mejorar** el rendimiento y desempeño de los colaboradores.
- Motivar** a los colaboradores e incrementar su autoestima y satisfacción profesional y personal.

En el mes de diciembre se otorgó un reconocimiento al Sr. Darwin Pérez de Banca de Personas, colaborador que evidenció el valor de la Responsabilidad.

## Clima Laboral

Después de haber participado en el 2012 en la encuesta de clima laboral, para el año 2013 se acreditó el sello de Great Place to Work en las categorías:

- Las mejores empresas para Trabajar de Guatemala.
- Las Mejores Empresas para Trabajar de menos de 1,000 Colaboradores.
- Las Mejores Empresas para Trabajar de Origen Centroamericano.



## Trust Index®

Ficohsa Guatemala	Empresa	Área	Promedio para Ranking
<b>2013</b>	<b>77%</b>	<b>76%</b>	<b>77%</b>

Trust Index® Índice de cultura y calidad de vida según Great Place To Work.



# Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

SO3 | SO4 | DMA LA

## Código de Ética y Conducta

La publicación y puesta en práctica del Código de Ética y Conducta ha distinguido a Banco Ficohsa a nivel latinoamericano, el año 2013 se realizó el lanzamiento del mismo a 653 colaboradores en Guatemala.

El Código contiene principios básicos para guiar la conducta de cada colaborador, estimulando su actuación con coherencia y fidelidad a principios y valores que permiten mantener y aumentar la confianza, transparencia y respeto con los clientes, inversionistas, proveedores y comunidades.

También se definen en el Código los mecanismos y fuentes para denunciar conductas no éticas ante un Comité que resuelve con base en el cumplimiento de los principios y valores de la organización, su reglamento interno y las leyes del país. En el transcurso del año se presentaron ante este comité un total de 30 casos, utilizando los distintos canales para reportar conductas no éticas. Este primer reporte supone el éxito de este Código y evidencia su contribución a la transparencia, respeto y reputación, entre otros valores de los colaboradores y la organización.



## Reporte de Conductas No Éticas

del 28 de Mayo al 31 de diciembre 2013

DMA HR

TIPO DE CASOS	TIPO DE FUENTES			Total
	The Network	Buzón de empleados	Correo eticaficohsa	
Prácticas Laborales	5	0	0	5
Ambiente Hostil	11	0	0	11
Favoritismo	3	2	0	5
No procede	6	0	1	7
Lugar de Trabajo	2			2
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>30</b>



## Responsabilidad Social

En el 2013 se llevó a cabo con éxito la Semana de Responsabilidad Social, con temas de interés para los colaboradores: equilibrio trabajo familia; Seguridad Personal; Educación Financiera; cómo hacer su presupuesto; importancia de la Educación Financiera; importancia de la vacunación contra la influenza; higiene bucal; como combatir el estrés y las consecuencias de una mala postura; capacitación a proveedores: compartir buenas prácticas de RSE; la importancia del reciclaje; Voluntariado Ficohsa.

Se beneficiaron 471 personas en las diferentes charlas, y además se realizó la vacunación contra la influenza a los colaboradores.

Las charlas se impartieron por empresas externas y con la participación de 7 colaboradores voluntarios.

### Indicadores Responsabilidad Social, 2013

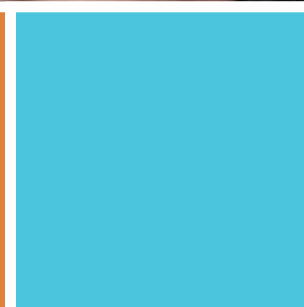
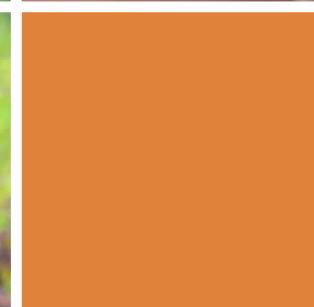
- 342** Colaboradores asistentes a charlas
- 124** Personas vacunadas
- 5** Proveedores capacitados
- 7** Voluntarios que expusieron charlas





Creando valor  
para todos

# Guatemala Nuestro Planeta



**El medio ambiente es un bien para todos...**  
En Banco Ficohsa tomamos muy en serio nuestra  
responsabilidad con el medio ambiente.  
Por ello promovemos el uso eficiente de los recursos,  
haciéndolo extensivo a proveedores, colaboradores y clientes.



## El medioambiente

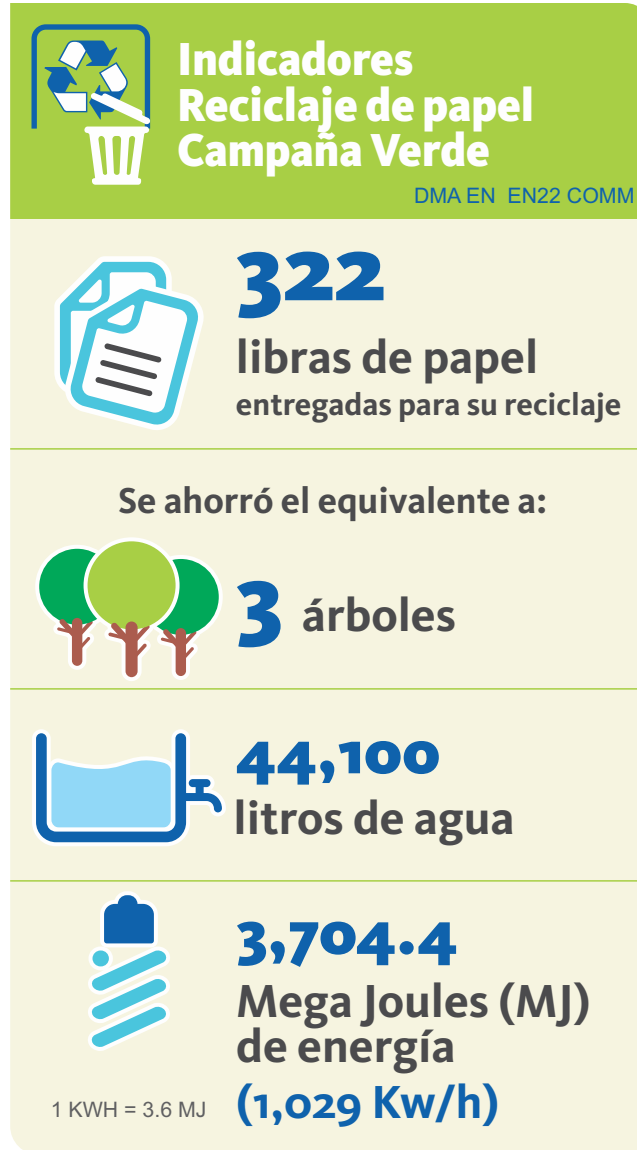
...un bien para todos

EN5 | DMA EN | EN22 COMM | EN27

Alineando las prácticas ambientales con el eje Nuestro Planeta, en el 2013 se inicia la Campaña Verde, con 50 Voluntarios Verdes. El objetivo de esta campaña es el ahorro, reutilización y reciclaje de papel, para ello se dotó de depósitos para recolectar el insumo y proceder al reciclaje del mismo.

Con esta campaña se entregaron 322 libras de papel con lo que se salvaron 3 árboles, se ahorró el equivalente a 44,100 litros de agua y 1,029 Kw/h de energía.

Como resultado de esta campaña se recibió un Certificado de Destrucción y Manejo de Documentos de parte de la organización ambientalista Red Ecológica.



Creando valor para todos

# Guatemala Nuestra Comunidad



**La comunidad somos todos...**

**Banco Ficohsa no es un intermediario financiero es parte integral de la comunidad. Por eso trabajamos para mejorar la calidad de vida, promovemos comunidades más felices, apoyamos la educación, el deporte y la inclusión social.**



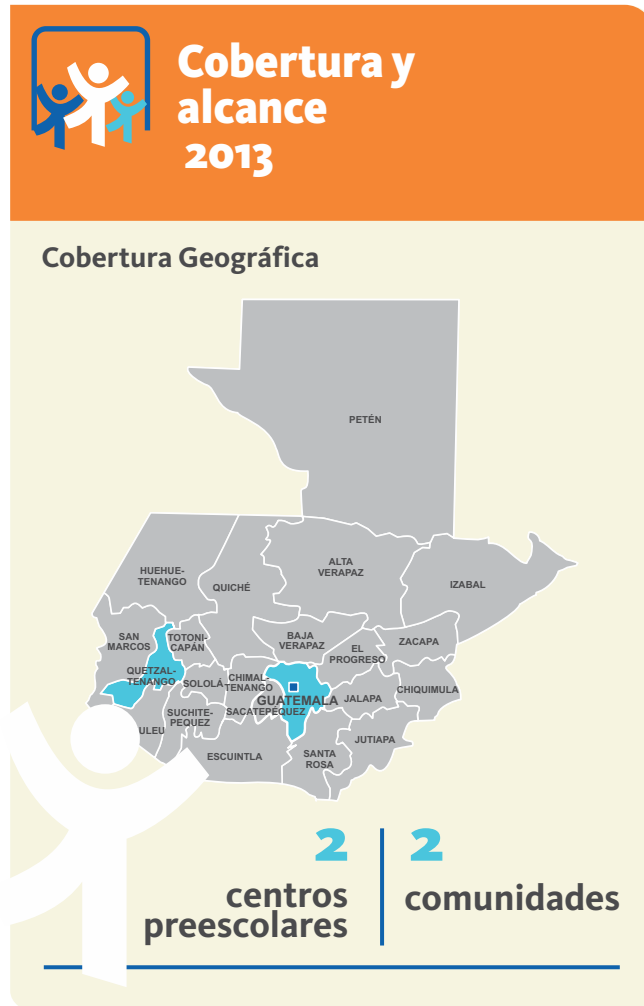
# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC3 | EC8 | EC9 | DMAEC | DMA50 | SO1 | SO5 | FS13

## La educación de calidad como valor para una región en crecimiento

En la visión de sostenibilidad se ha colocado la educación preescolar como eje central del desempeño en favor de la comunidad, a través de la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil se ha beneficiado directamente con educación de calidad a más de 130 niños en zonas urbano marginales de 2 ciudades del país.

Con a penas dos años de presencia en Guatemala, la Fundación Ficohsa trabaja por la creación de condiciones favorables para el funcionamiento del proceso enseñanza aprendizaje, con formación en valores, salud y nutrición, recreación y esparcimiento, actualización e innovación tecnológica, entre otros de los valores agregados a la gestión en favor de la educación preescolar.



## Fundación Ficohsa, logros 2013

Son medibles los resultados cualitativos de la operación de la Fundación en estos centros, en los que se ha logrado aumentar la asistencia y la retención, bajando consecuentemente el índice de deserción; evidenciando así el éxito del programa en beneficio de la educación preescolar en Guatemala.



## Educando Nuestro Futuro, nuevos centros

Como parte del programa "Educando Nuestro Futuro" se realizó la inauguración de la remodelación de la Escuela Rural Mixta de Aldea Los Baños Almolonga, Quetzaltenango, donde se atienden 22 niños y niñas de esta comunidad.

El proyecto comenzó por la reconstrucción y acondicionamiento de las áreas destinadas a preescolar, seguidamente se dotó de mobiliario y equipo, material didáctico y se continua con otras facilidades y beneficios que contribuyen a ofrecer la educación de calidad en atención al derecho universal a la educación como valor para el desarrollo de las naciones y que demanda la situación actual del país y la región.



**US\$9,500**  
Inversión nuevo centro





## Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

4.12 | EC8 | EC9 | DMA EC | DMA SO | SO1 | SO5 | FS13 EC3

### Centro Tecnológico

En la Escuela Rural Mixta de Aldea Los Baños Almolonga, Quetzaltenango, se creó el primer Centro Tecnológico, dotado de mobiliario y 10 computadoras provistas de software especializado para su educación, asimismo, se realizó la entrega de material didáctico.

Fundación Ficohsa tiene la visión de iniciar a los niños de todos los centros en el fascinante mundo de la tecnología, aprovechando la misma como recurso invaluable para la facilitación del proceso enseñanza aprendizaje.



### Testimonio Maestro Centro Preescolar

“Antes que nada quiero darle mi más sincero agradecimiento a Fundación Ficohsa por el apoyo que nos han brindado, ya que desde el año pasado se dotó de material escolar y 10 computadoras, las cuales han sido de mucha ayuda y beneficio para los niños. Hago mención que los padres de familia también están muy agradecidos con el apoyo que se les ha brindado. Esperamos en Dios no fallarles y aprovechar al máximo los recursos proporcionados”.

Maestro: Juan Machic Escuela Rural Mixta, Aldea Los Baños Almolonga, Quetzaltenango

## Programa de Voluntariado Corporativo

4.12 | EC8 | EC9 | FS13

### El voluntariado un beneficio para todos

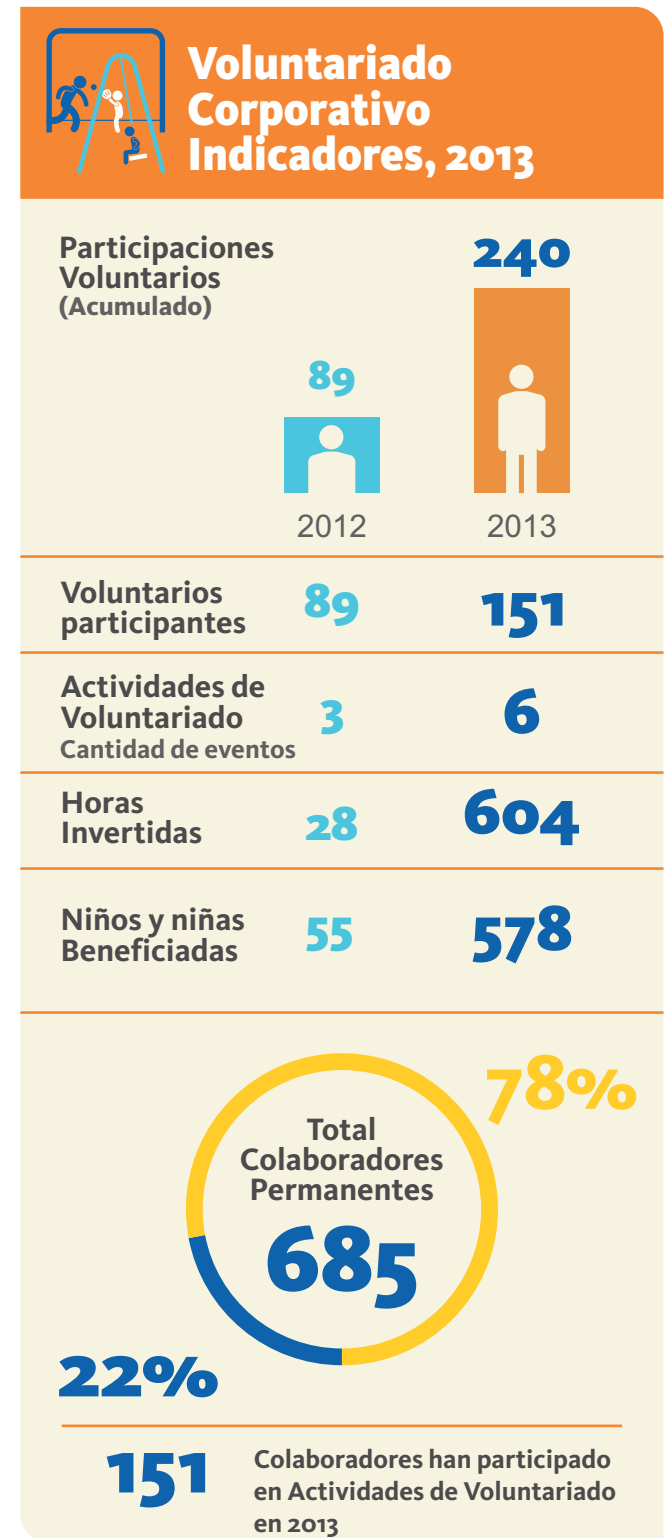
Contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde opera, es el propósito principal del Voluntariado Corporativo Ficohsa Guatemala, en ese sentido se trabaja en el acondicionamiento de aulas escolares y campañas de educación, entretenimiento, alimentación y salud, entre otros.

Entre los beneficiados por las actividades de voluntariado se incluyen niños de los centros de la Fundación Ficohsa, y además habitantes de zonas marginales con acceso limitado a recursos y servicios básicos como salud o educación, alimentación o vestuario.

En el transcurso del año como parte del Programa de Voluntariado, se realizaron entre otras las siguientes actividades:

- Cuenta Cuentos.
- Celebración Día del Niño Pain Cerro Gordo y Los Baños Almolonga.
- Donación y visita a Anini.
- Celebración de Navidad en Aldea en las faldas Volcán Acatenango.

El voluntariado representa además una oportunidad única para que los colaboradores puedan identificarse con causas sociales y trabajar por el bienestar de su comunidad.





## Programa de Voluntariado Corporativo

4.12 | EC8 | EC9 | FS13

### Celebración de Navidad en las faldas del Volcán Acatenango

En las faldas del volcán Acatenango está ubicada una aldea en la que hay mucha pobreza por lo que se motivó al personal a donar ropa, juguetes, libros en buen estado.

De todo lo recolectado se realizaron paquetes para hacer entrega a los niños y niñas de dicha aldea, en dicha actividad participaron 30 colaboradores y sus familiares, que donaron su tiempo de un fin de semana para hacer esta visita.

- Voluntarios: 30



### Donación de Libros de Cuentos y Actividad Cuenta un Cuento

Realizada en Xela, donde se recibieron 17 libros de cuentos y se llevó a cabo la Actividad Cuenta Cuentos en el Centro Pre Escolar, ubicado en Almolonga, con el fin de introducir a los niños en la lectura de una manera divertida.

- Voluntarios: 6
- Niños beneficiados: 17
- Libros recaudados: 17



### Celebración del Día del Niño en el centro Pre Escolar Paín, Cerro Gordo

Se llevó a cabo con fondos donados por Funcionarios del Banco quienes también participaron en la celebración, con los niños que asisten a dicho centro.

- Voluntarios: 18
- Niños participantes: 52



### Celebración a los niños del Centro Preescolar ubicado en Aldea los Baños, Almolonga

Los fondos para esta actividad también fueron donados por Funcionarios, los colaboradores ubicados en Xela asistieron a compartir esta celebración.

- Voluntarios: 6
- Niños participantes: 17



## Proyectos de Inversión Social

4.12 | SO1 | EC3 | EC8

### Patrocinio de la Selección Nacional de Fútbol

Banco Ficohsa Guatemala patrocina la Selección Nacional de Fútbol, invitando y motivando a los guatemaltecos a apoyar a su equipo nacional.

Parte de la estrategia es la comercialización de la Camiseta Oficial de la Selección, para que todos vistan los colores del equipo nacional y así apoyen los procesos de preparación de la selección en todas sus categorías.



### Resultados Voluntariado Corporativo

Recaudación / inversión

**US\$3,500**

donados por los colaboradores

### Donación y visita a Centro de Atención Especial Anini

Anini es un centro que tiene a su cargo niños que requieren atención especial. Los voluntarios pasaron un tiempo agradable compartiendo su tiempo, leyendo cuentos, jugando y comiendo con ellos; y adicionalmente se donan productos de primera necesidad, como pañales, toallas húmedas y artículos de higiene personal.

- Voluntarios: 20
- Niños beneficiados: 10



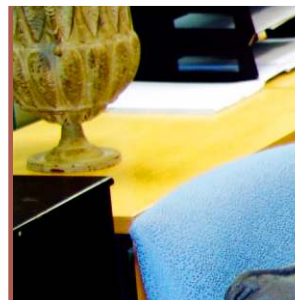
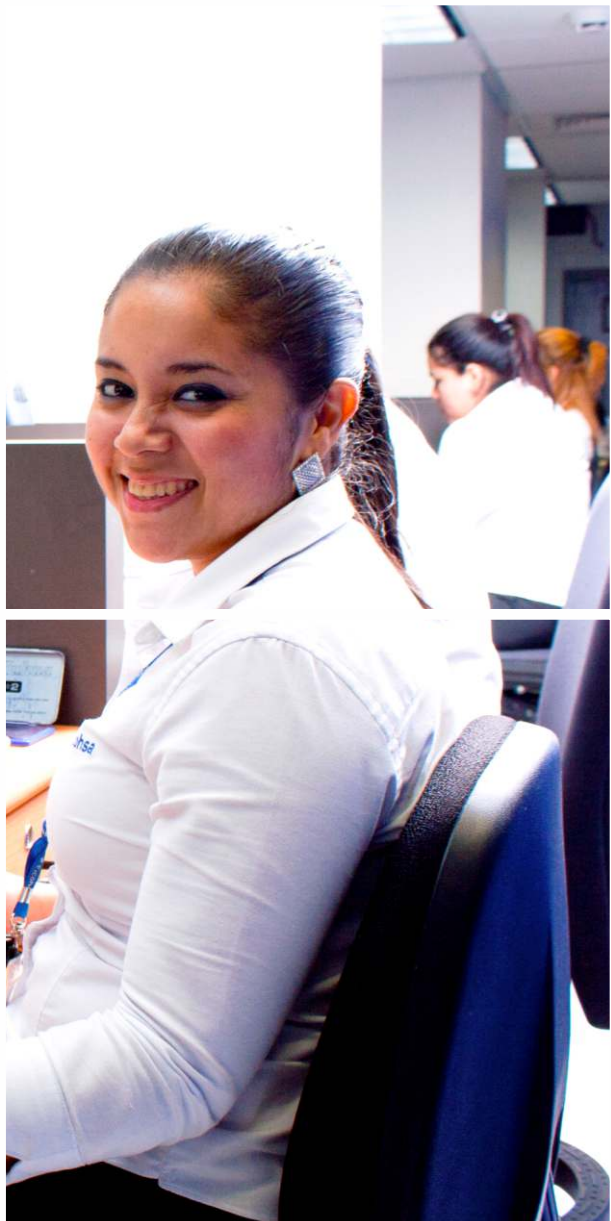
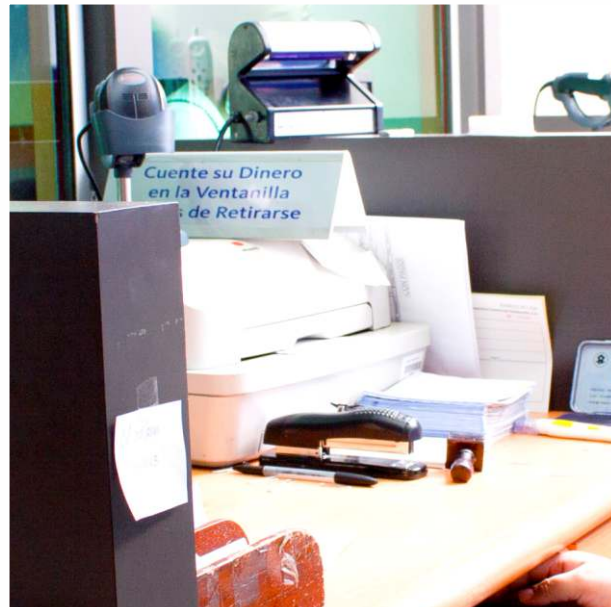
### Apoyo al deporte Selección Nacional de Fútbol, 2013



**59,475 dólares**

Aporte a la Selección Nacional en el 2013





Creando valor para todos

# Materialidad

Reporte de Sustentabilidad 2013





# Materialidad

3.5 | 3.11 | 4.16 | 4.17 | PR5 | FS16 | DMA PR | PR1

## Análisis de Materialidad

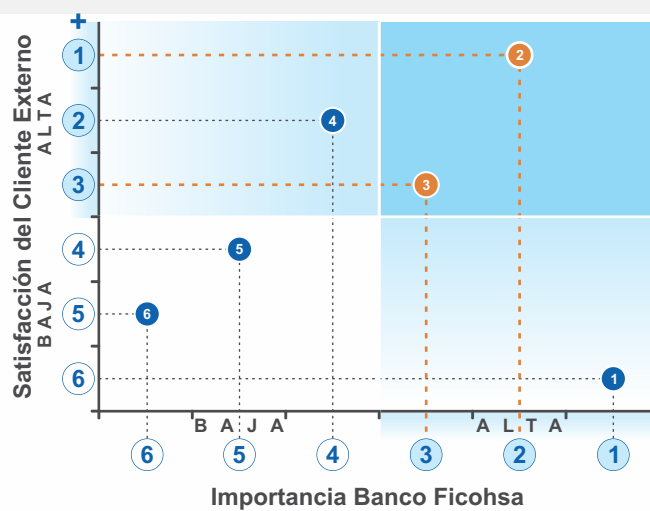
Ficohsa realizó un análisis de los asuntos materiales, teniendo en cuenta las inquietudes de todos sus grupos de interés y la interacción de dichas inquietudes con las líneas estratégicas de la organización. El objetivo es abordar los temas que resultan más relevantes en

ambos casos. La matriz surge, por tanto, cuando se colocan ambos intereses en el mismo contexto, buscando el equilibrio entre la estrategia de la compañía y las expectativas de los públicos internos y externos.

### Materialidad y Cliente Externo

#### CEI Banco Ficohsa, con respecto a:

Importancia Banco Ficohsa	Focos de interés	Satisfacción Clientes Septiembre 2013
1	Preferencia y lealtad hacia Banco Ficohsa	6
2	Experiencia en la atención en SAC (Servicio al Cliente) y Caja	1
3	Grado de satisfacción canales de atención	3
4	Experiencia y grado de satisfacción hacia productos	2
5	Experiencia con relación al ambiente y servicio oficinas	4
6	Experiencia hacia las diferentes áreas	5



#### Estudio Cliente Oculto en Banco Ficohsa

Cliente Oculto, 2013	89%
----------------------	-----

#### Mayo 2013

Muestra total de Visitas	240
Agencias visitadas	40

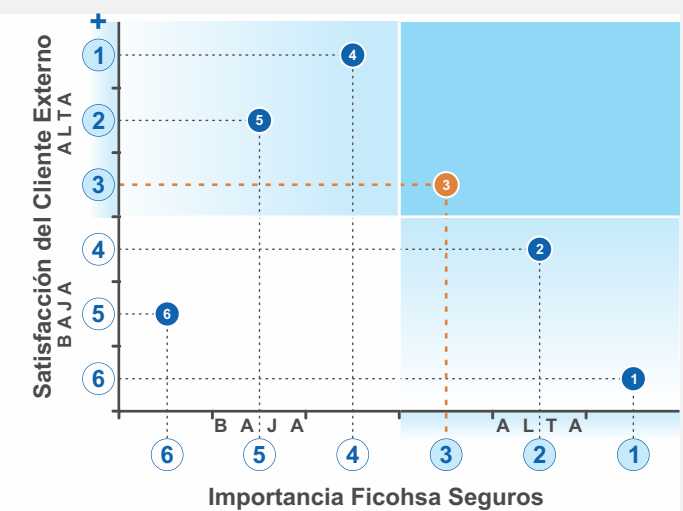
#### Propuesta de cobertura a nuevos retos

- Envío de reporte mensual a las diferentes áreas de Banco Ficohsa para dar seguimiento y monitoreo sobre las quejas de nuestros clientes en los diferentes canales de expresión presenciales y virtuales.
- El área de SEF reconoce y dirige sus esfuerzos en generar mayor lealtad a nuestros clientes ofreciendo

un excelente servicio; lo que en lenguaje del cliente se traduce en obtener soluciones oportunas a sus solicitudes, inquietudes, gestiones, etc. Por tal motivo se continuarán capacitaciones virtuales y presenciales con todo el personal del banco, Así como campañas periódicas para reforzar comportamientos deseados.

#### Ficohsa Seguros con respecto a:

Importancia Ficohsa Seguros	Focos de interés	Satisfacción Corredores Septiembre 2013
1	Preferencia y lealtad hacia Ficohsa Seguros	6
2	Satisfacción sobre la calidad en la atención en Negocios	4
3	Satisfacción sobre la calidad en la atención de Servicio al Cliente	3
4	Satisfacción sobre los productos que ofrece Ficohsa Seguros y sus beneficios	1
5	Satisfacción sobre los servicios que ofrece Ficohsa Seguros y sus beneficios	2
6	Satisfacción hacia las áreas de Ficohsa Seguros	5



Noviembre 2013		Número
Muestra total de encuestas		100
Oficinas de atención Ficohsa Seguros		3

**Satisfacción en general 88%**

#### Propuesta de cobertura a nuevos retos

- En Ficohsa Seguros al igual que en Banco Ficohsa se está trabajando en un esquema que incluye medición continua para conocer las experiencias y las necesidades de nuestros clientes. Así como creación de planes de acción específicos para contrarrestar las debilidades encontradas en el servicio.



# Materialidad

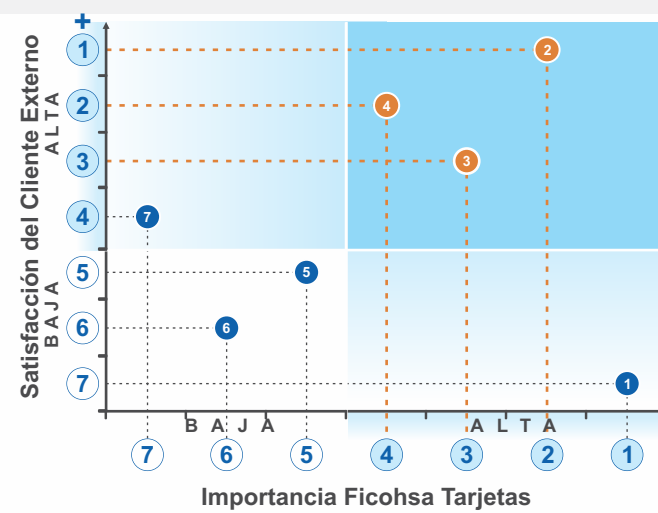
3.5 | 3.11 | 4.16 | 4.17 | PR5 | FS16 | DMA PR | PR1

## Análisis de Materialidad

### Materialidad y Cliente Externo

#### Ficohsa Tarjetas con respecto a:

Importancia Ficohsa Tarjetas	Focos de interés	Satisfacción Clientes Septiembre 2013
1	Preferencia y lealtad hacia Tarjetas Ficohsa	7
2	Beneficios y productos en Tarjetas Ficohsa	1
3	Experiencia a través del Call Center	3
4	Experiencia en Servicio de Ficohsa Tarjetas	2
5	Experiencia con relación a los centros de Servicio	5
6	Experiencia General tarjeta y su proceso	6
7	Experiencia con relación a las áreas y procesos de ventas	4



Julio 2013	Número
Muestra total de encuestas	650
Agencias visitadas	14

**CEI Ficohsa Tarjetas 74%**

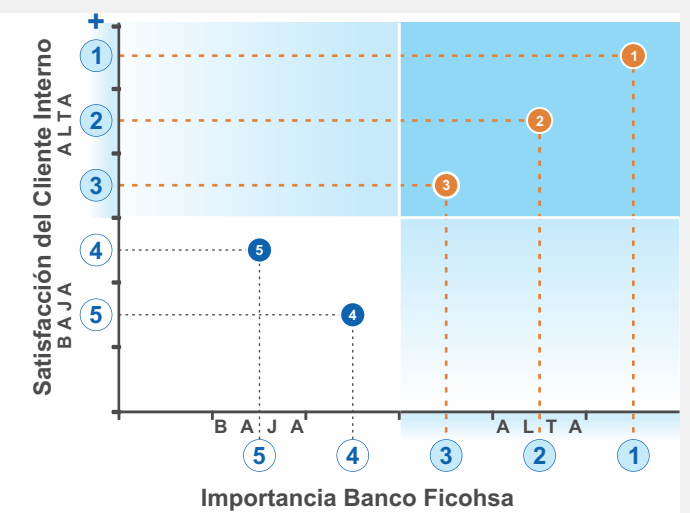
#### Propuesta de cobertura a nuevos retos

- Capacitación hacia el personal en cuanto a conocimientos generales de los productos de Ficohsa Tarjetas como de Banco Ficohsa, así como su participación en el mercado.
- Envío de reporte mensual a las diferentes áreas de Ficohsa Tarjetas para dar seguimiento y monitoreo sobre las quejas de nuestros clientes.

### Materialidad y Cliente Interno

#### Calificación de colaboradores en Banco Ficohsa con respecto a:

Importancia Banco Ficohsa	Focos de interés	Importancia Colaboradores
1	Capacidad de respuesta y respuesta oportuna de los demás colaboradores en su trabajo y desempeño en el ámbito laboral	1
2	Conocimiento de los procesos de la institución y percepción sobre la eficacia de los mismos	2
3	Conocimiento de la empresa e integración en su puesto de trabajo.	3
4	Grado de conocimiento de los productos y servicios, así como percepción de los beneficios de los mismos.	5
5	Eficiencia de medios de comunicación utilizados por la institución	4



Mayo 2013	Número
Muestra total de encuestas	766
Colaboradores que participaron	45%

**Índice promedio de satisfacción del cliente interno 72%**

#### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- A través de la encuesta del CI este año se espera tener información más detallada para poder retroalimentarles sobre la calidad de servicio brindado por cada área.
- A partir de este año se está implementando en Banco Ficohsa la gestión por proceso, lo cual significa que todos los procesos deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, tanto internos como externos.
- El área de SEF tiene su participación para todos los colaboradores nuevos y en desarrollo dentro de las escuelas de Caja, Negocios y Servicio al Cliente; con el propósito de inculcar la cultura de servicio de excelencia.



# Materialidad

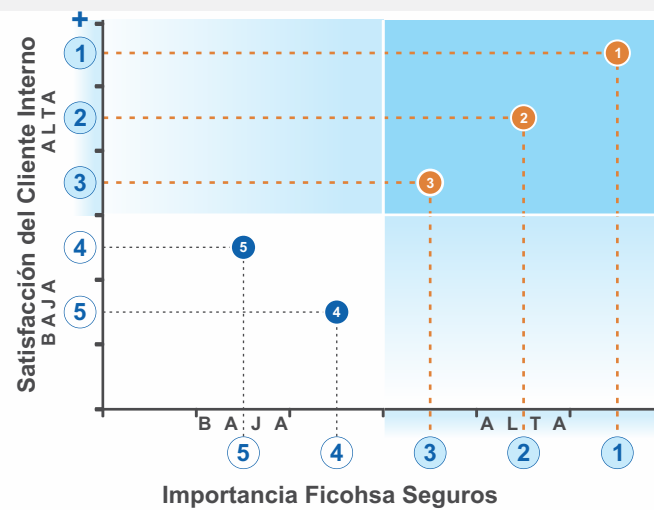
3.5 | 3.11 | 4.16 | 4.17 | PR5 | FS16 | DMA PR | PR1

## Análisis de Materialidad

### Materialidad y Cliente Interno

#### Nivel de satisfacción de colaboradores Ficohsa Seguros con respecto a:

Importancia Ficohsa Seguros	Focos de interés	Importancia Colaboradores
1	Capacidad de respuesta y respuesta oportuna de los demás colaboradores en su trabajo y desempeño en el ámbito laboral	1
2	Conocimiento de los procesos de la institución y percepción sobre la eficacia de los mismos	2
3	Conocimiento de la empresa e integración en su puesto de trabajo.	3
4	Grado de conocimiento de los productos y servicios, así como percepción de los beneficios de los mismos.	5
5	Eficiencia de medios de comunicación utilizados por la institución	4



Septiembre 2013	Número
Muestra total de encuestas	140
Colaboradores que participaron	45%

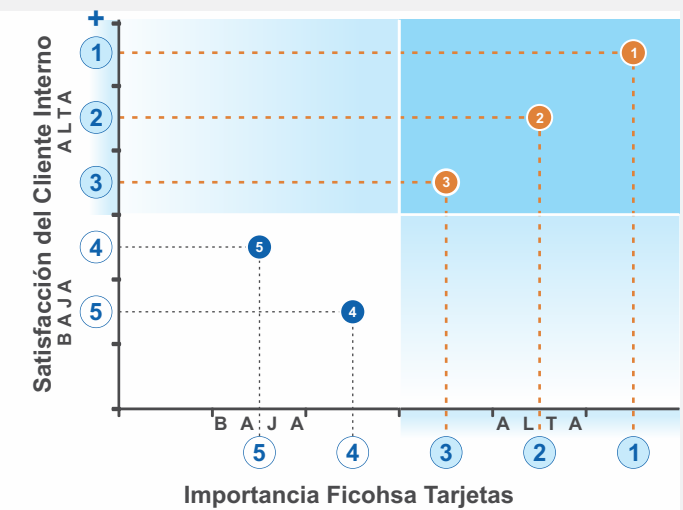
**Índice promedio de satisfacción del cliente interno 75%**

#### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- Realización de campaña de servicio interno e integración para los colaboradores de Ficohsa Seguros.
- Realización de diferentes estudios para investigar las oportunidades de mejora y reflejar estos resultados a la gerencia para sus respectivas acciones a considerar.
- Evaluación sobre el servicio interno por cada área de Ficohsa Seguros para dar una mayor observación sobre los inconvenientes en cuanto a procesos y soluciones específicas para los colaboradores de determinados departamentos.

#### Nivel de satisfacción de colaboradores Ficohsa Tarjetas con respecto a:

Importancia Ficohsa Tarjetas	Focos de interés	Importancia Colaboradores
1	Capacidad de respuesta y respuesta oportuna de los demás colaboradores en su trabajo y desempeño en el ámbito laboral	1
2	Conocimiento de los procesos de la institución y percepción sobre la eficacia de los mismos	2
3	Conocimiento de la empresa e integración en su puesto de trabajo.	3
4	Grado de conocimiento de los productos y servicios, así como percepción de los beneficios de los mismos.	5
5	Eficiencia de medios de comunicación utilizados por la institución	4



Mayo 2013	Número
Muestra total de encuestas	486
Colaboradores que participaron	40%

**Índice promedio de satisfacción del cliente interno 72%**

#### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- SEF continuará con el plan de trabajo específico para Ficohsa Tarjetas.



# Materialidad

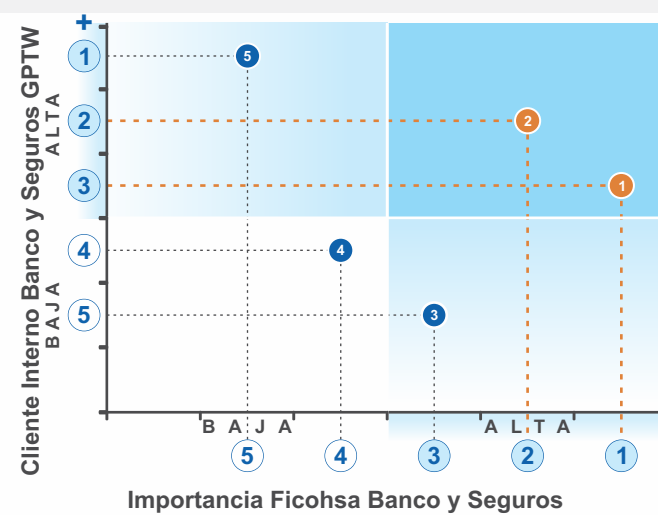
3.5 | 3.11 | 4.16 | 4.17 | PR5 | FS16 | DMA PR | PR1

## Análisis de Materialidad

### Materialidad y Cliente Interno

#### Calificación de colaboradores en Banco Ficohsa y Ficohsa Seguros con respecto a:

Importancia Ficohsa	Focos de interés	Importancia Colaboradores
1	Nivel de Satisfacción en cuanto a Credibilidad de la Comunicación, Capacidad e Integridad en la conducción del negocio	3
2	Nivel de Satisfacción en cuanto al Respeto, Apoyo, colaboración y valoración de los colaboradores	2
3	Nivel de Satisfacción en cuanto al Orgullo del trabajo, Orgullo del Equipo de trabajo y Orgullo por la Empresa.	5
4	Alto grado de satisfacción del colaborador en el compañerismo, cercanía, hospitalidad y sentido de la familia.	4
5	Nivel de Satisfacción en cuanto a la Imparcialidad, Equidad y Justicia	1



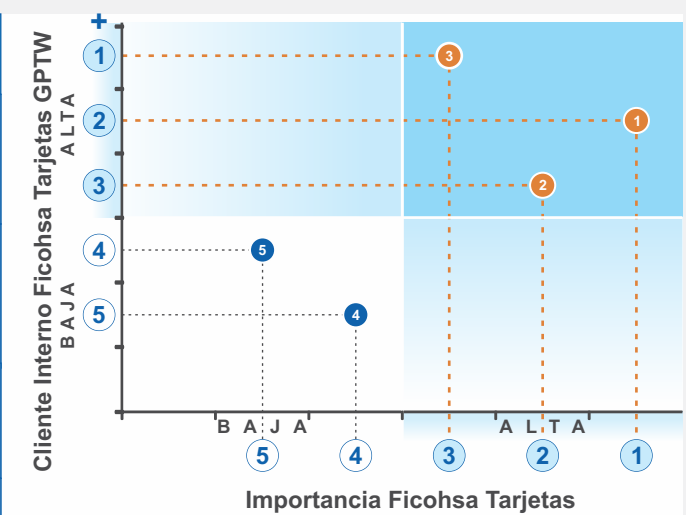
Número	
Muestra total de encuestas	843
Colaboradores que participaron	63%

#### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- Fortalecer la credibilidad a través de herramientas de tecnología con un sistema de comunicación interno que brinde a los colaboradores una red que permita socializar, reconocer, informar eventos, etc, para hacer más transparentes las relaciones entre la organización y el colaborador.
- Estructurar un programa de Sucesión y Carrera que permita garantizar la continuidad, gobernabilidad y escalabilidad del negocio y que al mismo tiempo apoye el crecimiento profesional de los colaboradores.
- Fortalecer la cultura a través de campañas internas que identifiquen al colaborador con la marca, desarrollando el sentido de pertenencia con la organización.

#### Calificación de colaboradores en Ficohsa Tarjetas con respecto a:

Importancia Ficohsa Tarjetas	Focos de interés	Importancia Colaboradores
1	Nivel de Satisfacción en cuanto al Respeto, Apoyo, colaboración y valoración de los colaboradores	2
2	Nivel de Satisfacción en cuanto a Credibilidad de la Comunicación, Capacidad e Integridad en la conducción del negocio	3
3	Nivel de Satisfacción en cuanto a la Imparcialidad, Equidad y Justicia	1
4	Nivel de Satisfacción en cuanto al Orgullo del trabajo, Orgullo del Equipo de trabajo y Orgullo por la Empresa.	5
5	Alto grado de Satisfacción del colaborador en el compañerismo, cercanía, hospitalidad y sentido de la familia.	4



Número	
Muestra total de encuestas	1,088
Colaboradores que participaron	90%

#### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- Fortalecer la credibilidad a través de herramientas de tecnología con un sistema de comunicación interna que brinde a los colaboradores una red que permita socializar, reconocer, informar eventos, etc, para hacer más transparentes las relaciones entre la organización y el colaborador.
- Desarrollo de programa de "ADN del líder" para fortalecer la administración y la gestión del personal, dirigido a todos los mandos.
- Estructurar un programa de Sucesión y Carrera que permita garantizar la continuidad, gobernabilidad y escalabilidad del negocio y que al mismo tiempo apoye el crecimiento profesional de los colaboradores.
- Apoyo a los diferentes actividades de integración por solicitud de las áreas, realización de eventos corporativos que fortalezcan el sentido de familia (día del niño, Copa Ficohsa, convivio navideño)

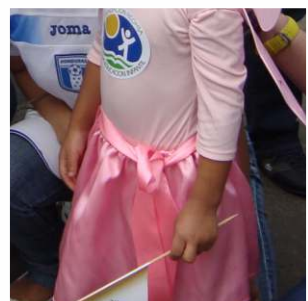
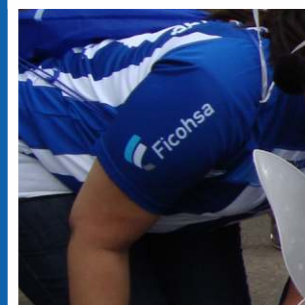
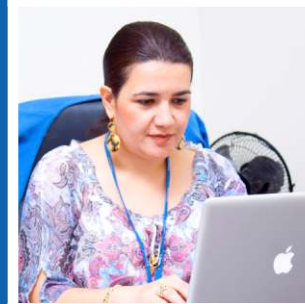




Creando valor  
para todos

# Anexos

Reporte de  
Sustentabilidad  
2013





# Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2013-2014



Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2013	Nivel de Cumplimiento	Compromisos 2014
<p><b>Proyecto CORE y Fortalecimiento de la Gestión por Procesos</b></p>	<p>Cambiar el CORE bancario a fin de contar con una Herramienta de Clase Mundial que permita elevar la competitividad (reduciendo <i>time-to-market</i> y obteniendo nuevas funcionalidades inherentes al Core), optimizando los procesos y servicios actualmente brindados a nuestros clientes cubriendo y superando sus expectativas adaptando los procesos a las mejores prácticas del banco vía mejores prácticas asociadas al nuevo Core.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Terminar la ejecución de pruebas integrales y dar paso a la etapa de certificación de usuario final para la salida en vivo. (por cada fase).</li> <li>2) Continuar con estos ejercicios de fin de mes hasta llegar al <b>go live</b>.</li> <li>3) Continuar con las actividades lideradas por el equipo mencionado. Hacer las campañas de comunicación interna que ayuden a que todos estemos a bordo con el cambio. Esto incluye campañas internas, demos a las áreas y sus Vice Presidencias para que conozcan los beneficios en detalle y sea más fácil adoptar el cambio, charlas, cursos de formación, entre otros.</li> <li>4) Se requiere terminar la fase de pruebas integrales y llevar a cabo toda la etapa de certificación de usuario final, que es la etapa donde los usuarios dan el visto bueno para la salida en vivo.</li> <li>5) Se debe terminar la capacitación para el equipo que ejecuta todas las pruebas de certificación de usuario final y al tiempo, ir capacitando a los colaboradores del Banco. Esto también por fases de lanzamiento de los módulos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se completaron las Pruebas Integrales cumpliendo con el criterio de entrada a la siguiente fase de las pruebas UAT (Certificación de Usuario Final).</li> <li>2) Los ejercicios de migración se ejecutaron mes a mes y durante el <b>go live</b> se obtuvo un impecable resultado en la migración de productos y saldos.</li> <li>3) La estrategia de comunicación se dio a nivel de toda la organización.</li> <li>4) La etapa de UAT (Certificación de Usuario Final) concluyó exitosamente el 1 de Noviembre de 2013, con la certificación de las transacciones requeridas para la operación bancaria y el servicio de nuestros clientes.</li> <li>5) Las capacitaciones culminaron en un 100% oportunamente. Asimismo, se implementó un modelo de Simulaciones un mes previo al <b>go live</b> para facilitar la interrelación entre el sistema, las personas y los procesos.</li> </ol>	<p>El compromiso contempla iniciar la implementación en T24 de productos de Internacional (Trade Finance) específicamente hasta la etapa de Pruebas de Aceptación de Usuarios (UAT); así mismo, el inicio de la implementación en T24 de un grupo de Productos Activos (Colocación), hasta su etapa de Pruebas Integrales</p>
<p><b>Sistema SABF</b></p>	<p>Controlar y centralizar el proceso de compras de la institución mediante la implementación del Nueva Sistema de Administración de Banco Ficohsa.</p>	<p>El sistema SABF era un Proyecto del 2011, el cual se socializó y retroalimentó en el 2012.</p>	<p>Se realizaron mejoras en el sistema enfocadas a agilizar el proceso de compras y pagos a proveedores.</p>	<p>Aplicar el mismo modelo SABF al Sistema de Administración de Banco Citi llamado SABC, implementando el modelo de administración de Banco Ficohsa a Banco CitiBank y Citi Tarjetas. En el cual se orienta el mecanismo de Compra y Pagos a Proveedores.</p>



# Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2013-2014



Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2013	Nivel de Cumplimiento	Compromisos 2014
<p><b>Servicios de Excelencia Ficohsa</b></p>	<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"> <li>1) Se realizará capacitación "Servicio al cliente el gran diferenciador" para el personal de Ficohsa Tarjetas.</li> <li>2) Se realizarán estudios de medición CEI (Customer Experience Index) y Cliente Interno para Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros y Tarjetas.</li> <li>3) Capacitación virtual para todo el Grupo Ficohsa.</li> <li>4) Convención SEF "Comprometidos a ser mejores" para Grupo Ficohsa.</li> <li>5) Desarrollo de iniciativa para implementación de sistema de filas y administración de tiempos de atención.</li> <li>6) Expansión del programa de Embajadores SEF a todo el personal en Banco Ficohsa y Ficohsa Seguros.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se realizó con éxito a todos los colaboradores de Ficohsa Tarjetas durante el mes de Agosto, incluyendo a Funcionarios.</li> <li>2) Se realizó estudios de Cliente interno para Ficohsa Tarjetas (Mayo 2013), Banco Ficohsa (Junio 2013), Ficohsa Seguros (Septiembre 2013) y también el estudio de CEI para Ficohsa Tarjetas (Julio 2013) y Banco Ficohsa (Octubre 2013). Para la Ficohsa Seguros se aplico el estudio a corredores (Noviembre 2013)</li> <li>3) Debido a las diversas capacitaciones y simulaciones que conformaban parte de la preparación de los colaboradores para el lanzamiento del nuevo sistema, únicamente se pudo incluir el primer modulo de tres para el personal de banco, con la finalidad de apoyar al proyecto de T24.</li> <li>4) De igual manera esta actividad debido a presupuesto, fue suspendida.</li> <li>5) En Octubre 2013 se realizó la prueba piloto en 2 agencias a nivel nacional, en Tegucigalpa la Agencia Santa Mónica y en San Pedro Sula la Ag. Diunsa; las cuales actualmente continúan operando bajo este sistema.</li> <li>6) Finalmente en el programa de Embajadores SEF fue ampliado a todo el personal del Banco, Ficohsa Seguros y el departamento de Servicio al Cliente de Alcance.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incluir indicadores de Servicio en las mediciones del Balance Score Card de los funcionarios del Grupo Ficohsa para dar mayor importancia a las prácticas de servicio tanto internas como externas.</li> <li>2. Proponer una reforma a la medición de Metodología y coaching en las Agencias de Banco Ficohsa a nivel nacional, para dar un mayor enfoque al servicio del que actualmente se tiene en las evaluaciones del personal.</li> <li>3. Continuar los estudios de cliente interno y CEI en las empresas del Grupo Ficohsa</li> <li>4. Continuar la expansión de más agencias de Banco Ficohsa con el sistema de administración de filas, para garantizar una mayor eficiencia en la atención.</li> <li>5. Lanzar campañas internas motivacionales relacionadas al servicio, que inviten a los colaboradores del Grupo Ficohsa a generar un mejor ambiente de trabajo y calidad en el servicio.</li> <li>6. Realizar capacitaciones, estudios y actividades motivacionales en Ficohsa Guatemala y Ficohsa Panamá, con el fin de expandir la cultura de Servicio de Excelencia Ficohsa a través de la región.</li> </ol>
<p><b>COACHING</b></p>	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rediseño de formatos de cocheos con áreas, para alinearlas con la estrategia de la empresa, labor a realizarse oportunamente, de acuerdo a las necesidades existentes.</li> <li>2) Implementación del software de coaching, el cual debería estar implementado a partir de octubre del 2013.</li> <li>3) Continuidad del seguimiento mensual a las diferentes áreas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se rediseñaron formatos de cocheo de acuerdo a estrategia de la empresa</li> <li>2) Implementación del software fue propuesta por razones estratégicas, dado que habrá migración hacia software SAP Success factor, por lo que se haría una doble inversión, ya que es desde donde se esperaría llenar los cocheos a partir de junio/ Julio 2015.</li> <li>3) Se cumplió con seguimiento mensual.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rediseño de metodología coaching, enfocada hacia el servicio al cliente.</li> <li>2) Reto es ayudar a mejorar la percepción de servicio de los clientes, medido a través de cliente oculto, quejas, etc.</li> <li>3) Continuidad del seguimiento mensual en las diferentes áreas.</li> </ol>



# Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2013-2014



Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2013	Nivel de Cumplimiento	Compromisos 2014
<p><b>Políticas de Riesgo Ambiental y Social para la Cartera Crediticia de Banca Corporativa y Empresarial.</b></p>	<p>Ejecución de la Política de Riesgo Ambiental y Social en la cartera crediticia Corporativa y Empresarial del banco mediante la evaluación y análisis a clientes nuevos y existentes. El proceso de evaluación 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 nuestros clientes.</p>	<p>Para el Año 2013 se planifica revisar 400 Deudores Comerciales, clientes del Banco de la cartera crediticia corporativa y empresarial.</p> <p>Se proyecta analizar un promedio de 30 clientes corporativos y empresariales por mes.</p> <p>Adicionalmente se contratará un especialista ambiental para darle seguimiento a los compromisos adquiridos con los Bancos de Desarrollo Internacional incluyendo la incorporación de las Normas de Desempeño del IFC (Performance Standards) a la política y proceso de Riesgo Ambiental y Social del Banco, permitiendo profundizar en temas tales como: Manejo de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales, Trabajo y Condiciones Laborales, Eficiencia del uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación, Salud y Seguridad de la Comunidad, Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario, Conservación de la Biodiversidad y Manejo Sostenible de los Recursos Naturales, Pueblos Indígenas y Patrimonio Cultural.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Para el cierre 2013 se han clasificado 581 clientes entre las categoría A (113), B (142) y C (326)</li> <li>2) Nivel de cumplimiento del 90% que corresponde a 27 casos clasificados por mes.</li> <li>3) Septiembre 2013 se contrata un Especialista de Riesgo Ambiental y Social para formar parte de la estructura interna del banco.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Actualizar la política y proceso de gestión de riesgo ambiental y social para incluir los requisitos solicitados por los Bancos de Desarrollo incluyendo las Normas de Desempeño del IFC.</li> <li>2) Poner en marcha el proceso actualizado de gestión de riesgo ambiental y social.</li> <li>3) Mejorar la estructura del Área Ambiental y Social para poder cumplir con los requerimientos y compromisos adquiridos con los Bancos de Desarrollo y apuntar hacia una mejor gestión de riesgo ambiental y social.</li> <li>4) Desarrollar un programa de capacitación para las diferentes áreas y niveles de aprobación involucrados en el proceso.</li> </ol>
<p><b>Proyecto PYMES</b></p>	<p>Revisión y creación de nuevos productos para Banca PyME, implementando un nuevo modelo de negocios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se continúa con el modelo en lo que respecta a PyME.</li> <li>2) Sigue el plan de lanzamiento de nuevos productos para el 2013 en el segundo semestre Tarjeta de Crédito PyME, Línea de Crédito Rotativa y Seguro PyME.</li> <li>3) Todos los Gerentes y Oficiales PyME fueron recapacitados del 6 de Mayo al 16 de Junio del 2013 En Ventas de Alto Rendimiento PyME para darle continuación al MAC (Modelo de Atención Comercial).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nivel de Cumplimiento 100%</li> <li>2) Nivel de Cumplimiento 100%</li> <li>3) 40 Horas de capacitación por oficial y por gerente; cumplimiento 100%</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cambio modelo de Atención comercial a la creación de Banca PyME como unidad comercial independiente de las agencias.</li> <li>2) Lanzamiento de Seguro PyME Ficohsa.</li> <li>3) Capacitación en motivación y trabajo en equipo y administración de portafolio a oficiales PyME y Analistas PyME.</li> </ol>



# Iniciativas Estratégicas Ficohsa Seguros 2013-2014



## Proyecto

**COACHING**

## Objetivo General

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.

## Compromisos 2013

- 1) Mantener el proyecto de metodología y coaching vigente para Honduras.
- 2) Crear estructura de metodología y coaching para la región.

## Nivel de Cumplimiento

- 1) Rediseño de formatos para alinearlos con la estrategia de la empresa, el cumplimiento de cocheos mejoró durante el 2014.
- 2) Estructura de metodología y coaching para la región ya fue revisada y propuesta, pendiente su implementación por tema presupuestario.

## Compromisos 2014

- 1) Mantener el proyecto de metodología y coaching vigente, a través de un relanzamiento de la metodología.
- 2) Documentación de logros producto del relanzamiento.
- 3) Continuidad de seguimiento trimestral a las diferentes áreas.



**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	págs. 02-04			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad.	Completamente	págs. 02-04			

**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. 07			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completamente	pág. 07, 41, 52-54, 56, 58, 59			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completamente	págs. 17-20			
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completamente	págs. 08, 10, 17-20, 28			
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Completamente	págs. 07, 09, 10			
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completamente	pág. 26			
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completamente	pág. 09, 10			
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Completamente	pág. 24, 142, 158			
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	Completamente	págs. 06, 07, 09, 10			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Completamente	págs. 13			

**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	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Completamente	pág. 06			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completamente	pág. 06			
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Completamente	pág. 06			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completamente	pág. 221			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completamente	págs. 06, 14-15, 188-194			
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completamente	págs. 07, 08, 10			

**3. Parámetros de Reporte**

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completamente	pág. 06 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. 31-51, 161-165			
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.	Completamente	págs. 16, 82			
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).	Completamente	págs. 31-51, 161-165			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completamente	págs. 06, 188-194 No se han producido cambios significativos relativos al alcance, cobertura o método de valoración del presente reporte.			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria (Índice).	Completamente	págs. 01			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completamente	pág. 220			

**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.	Completamente	págs. 17-20			
4.2	Funciones del más alto ejecutivo.	Completamente	págs. 17-20			
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.	Completamente	págs. 17-20			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completamente	págs. 17-20			
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).	Completamente	págs. 17-20			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completamente	pág. 19			



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
4.7	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.	Completamente	pág. 19			
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.	Completamente	págs. 11, 88, 174			
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.	Completamente	págs. 16-20			
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completamente	pág. 12			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completamente	pág. 21, 44-46			
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completamente	págs. 47-51, 56-59, 63-65, 104, 105, 107-111, 115-139, 152-155, 180-185			
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. 14-15			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completamente	págs. 14-15			
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completamente	págs. 14-15			
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. 188-195			
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. 188-195			

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
<b>DMA PS Información sobre la gestión de Gerencia PS</b>							
<b>Aspectos</b>	<b>Portafolio de Productos</b>	Completamente	págs. 48, 49, 107-109				
<b>FS1</b>	Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio.	Completamente	págs. 48, 49, 107-109				
<b>FS2</b>	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	Completamente	págs. 48, 49, 107-109				
<b>FS3</b>	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Completamente	págs. 48, 49, 107-109				

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
<b>DMA PS Información sobre la gestión de Gerencia PS</b>							
<b>FS4</b>	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. 48, 49, 107-109				
<b>FS5</b>	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	Completamente	págs. 48, 49, 107-109				
	Auditoría	Completamente	pág. 48				
	Tenencia activa	Completamente	pág. 48				
<b>DMA EC Información sobre la Gestión de Gerencia Económica EC</b>							
<b>Aspectos</b>	Desempeño económico	Completamente	págs. 24, 27-30, 115-129, 142, 144, 152-154, 158, 160, 180-182				
	Presencia de mercado	Completamente	págs. 08-10				
	Impactos económicos indirectos	Completamente	págs. 24, 27-30, 114-129, 142, 144, 152-154, 158, 160, 180-182				
<b>DMA EN Información sobre la Gestión de Gerencia Energía EN</b>							
<b>Aspectos</b>	Materiales	Completamente	págs. 98-105, 178				
	Energía	Completamente	págs. 98-105, 178				
	Agua	Completamente	págs. 98-105, 178				
	Biodiversidad	No			No aplicable	Nuestras operaciones no están localizadas en áreas que afecten la biodiversidad	
	Emisiones y Residuos	Completamente	págs. 98-105, 178 Aplica para desechos de papel, tarjetas de crédito, orgánicos y desechos sólidos. Emisiones y efluentes no ocurren en las actividades de Ficohsa.				
	Productos y Servicios	Completamente	págs. 48, 49				
	Cumplimiento	Completamente	Durante el año 2013, Ficohsa no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.				
	Transporte	Completamente	pág. 98, 99				
	En General	Completamente	pág. 98-105, 110-111				



G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>DMA LA Información sobre la gestión de Gerencia Laboral LA</b>							
<b>Aspectos</b>	Empleo	Completamente	págs. 80-83, 149, 171,172				
	Relaciones Laborales / Gerencia	Completamente	págs. 80-83, 90-95 100% de los colaboradores tiene seguro médico colectivo, seguro privado y beneficios de seguro social, regidos por el Reglamento Interno de Trabajo.				
	Salud y Seguridad Ocupacional COMM	Completamente	págs. 90-95, 150 Durante el período del 2013 no hubieron víctimas mortales relacionadas con el trabajo en ninguna región del país. En la sección Nuestra Gente Honduras se detallan las demás tasas de enfermedades profesionales ocurridas.				
	Entrenamiento y Educación	Completamente	págs. 12, 80-83, 88, 90-95, 150, 171, 172, 174				
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completamente	págs. 68, 70-72, 75-79, 147, 148, 168, 169				
<b>DMA HR Información sobre la gestión de Gerencia de Recursos Humanos HR</b>							
<b>Aspectos</b>	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completamente	págs. 71, 73, 80-83, 149, 170-172				
	No Discriminación	Completamente	págs. 68, 70, 72, 75-79, 147, 148,168, 169				
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completamente	pág. 68				
	Trabajo Infantil	Completamente	pág. 68				
	Trabajo forzado y obligatorio	Completamente	pág. 68				
	Prácticas de seguridad	Completamente	págs. 90-95, 150 El 100% de los colaboradores de seguridad han sido formados con políticas y procedimientos en aspectos de Derechos Humanos.				
	Derechos Indígenas	Completamente	págs. 107-109				

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>DMA SO Información sobre la gestión de Gerencia Social SO</b>							
<b>Aspectos</b>	Comunidad	Completamente	págs. 114-129, 152-154, 180-182				
	Corrupción	Completamente	págs. 21, 46				
	Política Pública	Completamente	págs. 114-129, 152-154, 180-182				
	Comportamiento Anti-competitivo	Completamente	págs. 46 No se ha producido ningún tipo de acción relacionada a prácticas monopolísticas y libre competencia.				
	Cumplimiento	Completamente	págs. 44, 45				
<b>DMA PR Información sobre la gestión de Gerencia Relaciones Públicas PR</b>							
<b>Aspectos</b>	Seguridad y Salud del Cliente	Completamente	págs. 21, 31, 46				
	Etiquetado de productos y servicios	Completamente	págs. 38, 39, 52-54, 58, 59, 163-165				
<b>FS15</b>	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	Completamente	págs. 31, 52-54, 58, 59, 163-165				
	Comunicaciones de Mercadeo	Completamente	pág. 46				
	Privacidad del Cliente	Completamente	pág. 21				
	Cumplimiento	Completamente	págs. 44-46 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
<b>Portafolio de Productos</b>							
<b>FS6</b>	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Completamente	pág. 52-54, 58, 59, 163-165				
<b>FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Completamente	pág. 26-30, 144, 160				



Económicas						
Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
<b>Portafolio de Productos</b>						
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	págs.104, 107-109			
<b>Auditoría</b>						
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	págs. 48, 49			
<b>Gestión activa de la propiedad</b>						
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Completamente	págs. 48, 49			
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Completamente	págs. 48, 49, 107-109			
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.			
<b>Desempeño Económico</b>						
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	págs. 24, 142, 158			
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completamente	págs. 48, 49, 107-109			
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completamente	págs. 24, 114, 132-139, 142, 152, 154, 158, 181, 185			
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.
<b>Presencia del Mercado</b>						
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	Completamente	págs. 73, 149, 170			
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	Completamente	págs. 24, 60-65, 142, 158			
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. 70, 146, 168			
<b>Impactos económicos indirectos</b>						
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.115-139, 152-155, 180-185			
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completamente	págs. 63-65, 107-109, 114-139, 152-155, 180-185			

Medio Ambiente						
Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
<b>Materiales</b>						
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completamente	págs. 100-105			
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completamente	págs. 100-105			
<b>Energía</b>						
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completamente	pág. 101 La energía distribuida por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica, no cuenta con el consumo directo de cada tipo de energía de cada compañía en Honduras.			
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completamente	pág. 101			
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completamente	pág. 100			
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.	Completamente	págs. 48, 49, 104			
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completamente	págs. 48, 49, 98-100, 105, 106			
<b>Agua</b>						
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completamente	pág. 101			
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.
<b>Biodiversidad</b>						
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 financieras no tienen impacto en hábitats.



Medio Ambiente							
G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Biodiversidad</b>							
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.	
<b>Emisiones y Residuos</b>							
EN16 COMM	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completamente	págs. 98, 99				
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completamente	págs. 98, 99				
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completamente	págs. 98, 99				
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No			No disponible	Ficohsa hará el calculo de emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono.	2015
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No			No material	No existe material, ya que las emisiones de NOx, SOx generadas por el transporte y refrigeración no pueden ser medidas por completo debido a la falta de un control de la distancia y el tipo de transporte que utilizan los clientes colaboradores y proveedores para llegar a los puntos de atención.	
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	págs. 103, 178				
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	Ficohsa no utiliza material peligroso en sus operaciones financieras.	
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.	
<b>Productos y Servicios</b>							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completamente	págs. 48, 49, 107-109				
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Completamente	págs. 102-103, 178				
<b>Cumplimiento</b>							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completamente	Durante el año 2013, Ficohsa no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.				
<b>Transporte</b>							
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.	Completamente	págs. 98, 99				

Medio Ambiente							
G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>En General</b>							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Completamente	págs. 98-103				
<b>Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente</b>							
Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Empleo</b>							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completamente	pág. 75				
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completamente	págs. 72, 75				
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	págs. 73, 149, 170				
<b>Relaciones Laborales / Gerencia</b>							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completamente	págs. 73, 90-95, 149, 150, 170 En Honduras 100% de los colaboradores tiene 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. 68-79, 146-149, 168-170 Es el mismo establecido por las legislaciones laborales que Honduras exige.				
<b>Salud y Seguridad Ocupacional</b>							
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. 90-95, 150				
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Completamente	págs. 90-95				
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. 90-95, 150				
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.	



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
<b>Entrenamiento y Educación</b>							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Completamente	págs. 80-83, 149, 171				
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	págs. 80-83, 149, 171				
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completamente	págs. 82, 83, 172				
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>							
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	págs. 74-79, 148, 149, 168, 169				
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completamente	págs. 77-79, 148, 169				
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
<b>Prácticas de inversión y aprovisionamientos</b>							
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	págs. 24, 142, 158				
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. 60-65				
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	págs. 81, 149, 171				
<b>No Discriminación</b>							
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.				
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>							
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.				
<b>Trabajo Infantil</b>							
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.				

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
<b>Trabajo forzado y obligatorio</b>							
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.				
<b>Prácticas de seguridad</b>							
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	pág. 82				
<b>Derechos Indígenas</b>							
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
<b>Comunidad</b>							
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. 107-109, 114-139, 152-154, 180-182				
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	Completamente	págs. 08-10, 56, 57, 104, 105, 107-109, 114-139, 152-155, 180-189				
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	Completamente	págs. 38, 40, 41, 55, 107-109				
<b>Corrupción</b>							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No			No disponible	Ficohsa analizará las unidades de negocio para verificar el riesgo relacionado a corrupción.	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completamente	págs. 46, 80-83, 88, 89, 171, 174				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completamente	pág. 46, 88, 89, 174				
<b>Política Pública</b>							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Completamente	pág. 115-129, 152-154, 180-182				



**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
<b>Política Pública</b>							
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completamente	No brindamos contribuciones políticas.				
<b>Comportamiento Anti-competitivo</b>							
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completamente	págs. 44-46				
<b>Cumplimiento</b>							
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completamente	La Institución durante el año 2013, no fue objeto de multas o sanciones significativas que incidían en su solvencia y la continuidad de negocios.				

**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
<b>Seguridad y Salud del Cliente</b>							
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	págs. 31, 198-195				
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.	
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>							
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completamente	págs. 52-54, 56-59, 162-165				
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completamente	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.	Completamente	págs. 80,81, 188-194				
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completamente	págs. 44,45, 54, 58, 59, 188-194				

**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
<b>Comunicaciones de Mercadeo</b>							
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.	Completamente	pág. 39				
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.	Completamente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				
<b>Privacidad del Cliente</b>							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completamente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				
<b>Cumplimiento</b>							
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.	Completamente	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, 11 de agosto del 2014

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 revisado con detenimiento la versión del Reporte de Sustentabilidad 2013 del Grupo Financiero FICOHSA con base en la Guía 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 los reportes.
- El cumplimiento de los indicadores que se requieren reportar para alcanzar el Nivel A+.
- La presencia del principio de materialidad, la inclusión de las partes interesadas y los compromisos a adoptarse como parte de la gestión del desempeño del Grupo Financiero FICOHSA.
- El cumplimiento del suplemento sectorial de Servicios financieros exigido por el GRI G3.

Las principales conclusiones de nuestra revisión son las siguientes:

- Se considera que se han hecho esfuerzos para incluir información fiable que facilitará observar la comparabilidad de la información. Al respecto, aparecen como hechos relevantes además de su importante contribución económica en la región centroamericana; la implementación de un sistema de gestión para el riesgo ambiental y social, el aumento de la equidad de género a favor de la presencia femenina así como el compromiso constante por la educación preescolar en los países donde opera.
- Es fundamental preparar las condiciones para la re-orientación del próximo Reporte de Sustentabilidad con base en la metodología GRI 4 y en la posible unificación de la memoria financiera con la Memoria social y ambiental del Grupo Financiero FICOHSA.
- El Reporte de sustentabilidad 2013 del Grupo Financiero FICOHSA cuenta con el total de indicadores exigidos por el nivel A, los principios y el suplemento sectorial exigidos por el GRI G3.

**Por las razones expuestas anteriormente confirmamos que el Reporte de Sustentabilidad 2013 de Grupo Financiero FICOHSA cumple con las condiciones de Nivel A+ Third Party Checked establecido por el Global Reporting Initiative.**

Atentamente

**Julio Gom (Ph.D)**  
 Director Asociado de Proyectos FUNDAHRSE  
 Certificado Perú 2021

# 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.

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.

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.

## Global Reporting Initiative

	Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Obligatorio</b>	Autodeclaración		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente
<b>Opcional</b>	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 quinto reporte de sustentabilidad del Grupo Financiero Ficohsa y su opinión es muy valiosa para alcanzar los compromisos propuestos, mejorar nuestros procesos y gestión empresarial y obtener mayores indicadores de sustentabilidad.

Para información adicional visite la página web o comuníquese con:

### Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa

Karla Simón  
 T: (504) 2239-6418, Etx: 1284  
[ksimon@grupoficohsa.hn](mailto:ksimon@grupoficohsa.hn)  
[rsc@grupoficohsa.hn](mailto:rsc@grupoficohsa.hn)

### Servicio de Atención al Cliente

Call Center: 800-2220-0333  
[atencioncliente@grupoficohsa.hn](mailto:atencioncliente@grupoficohsa.hn)

### Página Web Corporativa

[www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com)

Editamos el Reporte de Sustentabilidad 2013 completo, solo en versión digital, un breve resumen impreso fue elaborado con la preocupación de reducir el consumo de papel y reducir el impacto en nuestra Huella de Carbón y Huella Ecológica, contemplado en el Alcance 3 de nuestra medición. Para esa versión impresa usamos una línea de papeles amigable con el medio ambiente, libre de ácido, libre de cloro elemental; para su producción no se talaron árboles, ya que es elaborado con papel que ya se usó anteriormente.



[www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com)



