

Materia Fundamental: Gobernanza de la Organización

Buena Práctica: Programa Regional de Ética Institucional

Nombre Comercial: Grupo Financiero Ficohsa	Tiempo de Operar la empresa: 21 años	Rubro de la Empresa: Servicios Financieros	Cantidad Empleados: más de 6,000	Principales Productos y Servicios: Banco, Seguros y Pensiones
--	--	--	--	---

Antecedentes de la Empresa:

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

El crecimiento sano y sostenible del grupo, su gestión centrada en la ética, transparencia y prudencia en riesgos, disciplina de capital y fortaleza financiera, le ha permitido potenciar y elevar sus niveles de eficiencia, ampliando su cobertura y diversificación geográfica en Guatemala, Panamá y Estados Unidos.

Situación de RSE

El modelo de gestión de RSE de Grupo Financiero Ficohsa (GFF), está integrado por cuatro áreas: Nuestra Empresa, Nuestra Gente, Nuestro Planeta y Nuestra Comunidad. Estas áreas son la columna vertebral de la filosofía corporativa, que definen y conducen las políticas, prácticas y programas adoptados para actuar en beneficio de las partes interesadas, mismas que han permitido recibir una serie de reconocimientos tanto nacionales como internacionales.

Uno de los reconocimientos recibidos en el 2012 por el Centro Mexicano de Filantropía –CEMEFI fue otorgado al Programa de Ética Institucional cuyo objetivo es actuar con coherencia y fidelidad a principios y valores, bajo políticas y reglas claras, que permitan mantener la confianza, transparencia y respeto con las partes interesadas.

Este programa responde al área de nuestra empresa, promoviendo la seguridad y satisfacción de quienes han brindado su confianza, tal y como lo refiere la visión y misión del Grupo. Además, impulsa un mejor ambiente laboral y de negocios que ha sido el apoyo para un crecimiento empresarial sano e integral; el cual es parte del éxito con el que caracteriza a la institución.

Acciones específicas Implementadas:

La implementación de la práctica comenzó en Honduras 2010, al planificar las acciones para fortalecer el Código de Ética y Conducta aprobado por el Gobierno Corporativo en años anteriores. Adicionalmente se realizaron diagnósticos para ejecutar el programa de fortalecimiento de la ética institucional, apoyado con la creación de nuevas políticas asociadas, la elección del Comité de Ética Institucional, definición de los canales internos y externos para reportar conductas no éticas, que garantizan la confidencialidad y el anonimato. Con el éxito del Programa en Honduras, el mismo se ha replicado en el 2013 en Guatemala y en el 2015 en Panamá.

Como parte de las actividades específicas desarrolladas, se nombró una comisión interna que planificó e implementó el programa, se contó con el acompañamiento de un consultor externo especialista en códigos de ética y su implementación en las organizaciones; que ha capacitado a los Comités de Ética Institucional en todos los países.

Con el fin de fortalecer el programa con los colaboradores del Grupo, se han desarrollado capacitaciones virtuales, campañas para reforzar los canales para reportar conductas no éticas, historietas, concursos, visitas periódicas con Neto El Correcto a los edificios corporativos, diálogos con los miembros del comité, socialización de políticas, manuales y reglamentos.

Resultados Obtenidos:

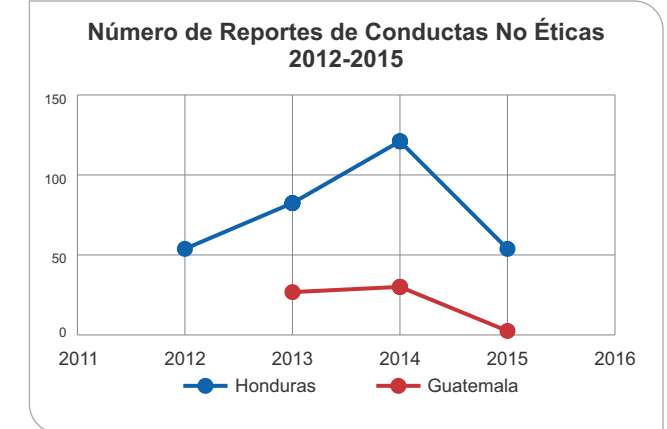
El lanzamiento del programa de ética institucional fortalece el compromiso en la manera de hacer negocio de forma transparente, responsable y promueve el crecimiento bajo una gestión empresarial de estándares de integridad, que tiene como pilares fundamentales los valores organizacionales. Desde su lanzamiento en el año 2012 a la fecha se han reportado en Honduras 308 reportes de conductas no éticas y en Banco Ficohsa Guatemala, se han reportado 67 reportes de conductas no éticas los cuales han sido resueltos en un 100% por el comité de ética.

Los miembros titulares y suplentes de los Comités de Ética han sido elegidos por los colaboradores y capacitados anualmente en temas relacionados a los valores, ética en las organizaciones, y todos firman un acuerdo de confidencialidad que garantizan la gestión ética en el desempeño dentro y fuera del comité.

Se ha capacitado en ambos países al 100% de los colaboradores con el módulo virtual de ética.

Socialización y publicación de los reglamentos adicionales de ética tanto para clientes como para proveedores, con la finalidad de asegurar relaciones comerciales de forma transparente.

Las partes interesadas beneficiadas en este programa son todas aquellas en las que existe una relación directa e indirecta ya sea laboral y comercial, ya que el programa hace referencia al compromiso de mantener prácticas de negocio responsable, trato justo, seguridad de la información y sobretodo la transparencia con los colaboradores, clientes, inversionistas, proveedores y comunidades.



Lecciones Aprendidas y Desafíos

- El programa de Ética ha obtenido resultados exitosos dentro del Grupo, ya que genera un ambiente de confianza entre los colaboradores, y brinda la seguridad que el colaborador puede reportar libremente cualquier incidente o inquietud que se presente en su área de trabajo.
- La permanente socialización de los resultados por parte de la gestión del Comité de ética, las campañas de continuidad y las capacitaciones, son esenciales para que los colaboradores se adapten a la cultura organizacional, identifiquen las conductas no éticas y mantengan un ambiente seguro, respetuoso y con valores.
- La medición y seguimiento del programa, permite identificar las oportunidades de mejora, estrategias, edición de políticas y acciones que fortalecen aún más los compromisos adquiridos por la institución.
- Mantener la confidencialidad en el uso adecuado de los canales de comunicación, garantizar las no represalias y el anonimato en la investigación de los reportes de conductas no éticas, lo que es crucial para la sostenibilidad del programa.

