

## ■ Presentación

Este segundo informe anual recoge las declaraciones fundamentales que enmarcan nuestro accionar y nos dan el sentido de propósito único que nos permite desarrollar una estrategia competitiva que integra los aspectos económico-financieros, sociales, culturales y ambientales, buscando los mejores resultados para todos los públicos involucrados.

Nuestro objetivo es comunicar a todos los grupos de interés, las acciones realizadas y los resultados obtenidos, concientes de la necesidad de transparentar la gestión y hacer conocer nuestras prácticas de RSE, buscando motivar al sector empresarial a adoptar la RSE como una forma de vida en sus empresas.

El esfuerzo sostenido que venimos realizando desde hace varios años, de actuar en base a principios y valores éticos con acciones a favor del desarrollo de la sociedad, nos comprometen fuertemente a poner a la responsabilidad social en el centro de nuestras estrategia.

La política corporativa clara en esta línea, sistematizada y organizada, recoge el espíritu y el compromiso de la organización y nos permite comunicarla adecuadamente.

Para los miembros de la organización, la comunicación tiene por objetivo hacer conocer cada uno de los compromisos asumidos por Visión en cuanto a la responsabilidad social, cultural y ambiental, incentivar la adhesión de cada colaborador a estas iniciativas y a que cada uno asuma su propia Responsabilidad Social.

A la sociedad, los accionistas, los clientes, los gremios, los entes reguladores, al sector empresarial y al público en general, se busca comunicar el valor que tiene una empresa socialmente responsable, en la creación de valor sostenible para todos.

## ■ Declaración de valores y principios

*“Hacemos de la responsabilidad social, ambiental y cultural, una forma de vida en Visión. Actuamos en base de valores y principios éticos y esta forma de gestionar nuestro negocio ha generado un efecto positivo en como nos sentimos y por supuesto en nuestros resultados económico financieros, sociales, culturales y ambientales”*

*“Formular, declarar y comunicar nuestros valores y principios para el público interno y externo reafirma el compromiso de toda la organización con el propósito y fines últimos de Visión”.*

- *Misión de la Empresa*
- *Visión*
- *Mega objetivo*
- *Visión de servicio al Cliente*
- *Filosofía del Negocio*
- *Valores*
- *Declaración de RSE y medio ambiente*
- *Compromiso con el sistema de Gestión de la Calidad*
- *Declaración de los derechos de los consumidores*
- *Principios éticos y de transparencia*
- *El Capital humano en Visión*

### *Misión de la Empresa:*

Somos una institución financiera mayoritariamente de capital nacional, que busca ofrecer servicios financieros amplios a la población, en especial a los segmentos de microfinanzas.

Basamos nuestra estrategia competitiva en un servicio eficiente y un trato amigable para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, uno por uno .

Hacemos de la creatividad nuestra principal arma competitiva, combinando conocimientos y talentos de capital humano, procesos y tecnología a fin de generar la oferta de productos y servicios, respetando siempre los criterios que rigen a la industria financiera: seguridad, rentabilidad y liquidez

Adoptamos la responsabilidad social empresarial como modelo de gestión y apuntamos al desarrollo sustentable de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, competidores, gobierno, accionistas y comunidades donde operamos, buscando la triple línea de resultados económico, social y ambiental.

Estamos convencidos que el comportamiento basado en la ética es la base de la empresa sustentable.

Recogemos así el desafío de llevar los servicios financieros a la mayoría (alcance); en todo el país (cobertura) en forma sustentable; contribuyendo a la generación de riquezas.

### *Visión:*

“Ser la mejor empresa microfinanciera de América Latina” .

Visión es una empresa microfinanciera regulada, con fines de lucro, que realiza su actividad de intermediación enfocada preferentemente al segmento de clientes microempresarios, quienes componen un mercado de requerimientos financieros con gran potencial de desarrollo para nuestras economías latinoamericanas.

Creemos que los productos y servicios microfinancieros serán de excelente calidad siempre u cuando estén ajustados a las características, intereses y estilos de vida del segmento al cual van dirigidos. Buscamos cercanía al microcliente, agilidad, cortesía, exactitud y responsabilidad social. Solo así lograremos contribuir en forma efectiva al desarrollo.

Tendremos el mejor perfil de riesgo al aplicar las metodologías apropiadas para el tratamiento de los requerimientos de los clientes. Nuestros riesgos están razonablemente atomizados y calzados para minimizar la exposición de las inversiones de la empresa.

Desarrollaremos en el segmento ahorrador la consciencia y el interés por depositar en la empresa, así como en la comunidad de inversionistas institucionales, las que serán retribuidas con el mejor beneficio: *seguridad, rentabilidad, liquidez.*

El recurso humano de la empresa desarrollará sus competencias en un ambiente profesional y favorecedor de la iniciativa y creatividad, ubicando en el centro de gravedad al cliente, trabajando consustanciado con los objetivos organizacionales, con alto grado de motivación, espíritu de equipo, participación y reconocimiento. Además, todas las personas de la organización mantendrán una actitud de cuidado por el medio ambiente.

Buscaremos consolidarnos como la empresa microfinanciera mas rentable, con los menores costes relativos de la industria microfinanciera y las tecnologías de información construidas sobre las características particulares del segmento microempresarial. Marcaremos los estándares de la industria en términos de eficacia, eficiencia, mezcla de productos, alcance y penetración, satisfacción de los microclientes y presencia activa en los foros de decisión del Paraguay y de la región latinoamericana, interesados por facilitar su acceso a oportunidades de desarrollo a través del sistema financiero formal.

### *Mega Objetivo:*

“Liderar todos los mercados del país con productos financieros facilitadores del desarrollo, rentables y sostenibles”.

### *Visión de servicio al cliente:*

*“Visitar, escuchar, atender, conocer, satisfacer... uno por uno a nuestros clientes”.*

### *Filosofía del negocio*

Basados en su capital humano, los procesos de negocios y la mejor tecnología disponible, Visión crea una atmósfera de trabajo responsable que le permite atender en forma eficiente, ágil y amigable a todos sus clientes, proveedores y demás grupos de interés.

Para generar alta rentabilidad, beneficio mutuo y relaciones de largo plazo, el centro neurálgico de la estrategia es *“conocer al cliente”*. Alrededor de este conocimiento dinámico, nuestra organización existe y evoluciona.

### *Valores*

**Orientación al cliente:** estamos convencidos de que el conocimiento de nuestros clientes, el trato amigable y personalizado así como la rapidez en las respuestas a sus requerimientos, son nuestras principales fortalezas competitivas.

**Creatividad e innovación:** desarrollamos mecanismos de alerta temprana que son llevados a los procesos de negocios para evolucionar y adaptarnos continuamente.

**Calidad:** Mejoramos continuamente nuestra actuación y procesos de negocios. La satisfacción de nuestros clientes es nuestro compromiso.

**Empowerment:** nuestra gestión descentralizada requiere que el capital humano en cada centro de atención gestione las relaciones y negocios con responsabilidad hacia los clientes, el capital a su cargo, los objetivos y la estrategia.

**Trato amigable:** este es un elemento que nos hace “inigualables” frente a los competidores, porque las personas merecen ser tratadas con respeto, cortesía y... una amplia sonrisa, que les energice el día al relacionarse con nuestra organización.

**Microfinanzas:** todas las personas de la organización deben tener un profundo conocimiento de los mercados donde trabajamos, a fin de orientar los procesos a la satisfacción de los clientes.

**Diversificación de los riesgos:** la gestión diaria debe incluir responsablemente un análisis de los riesgos organizacionales en todas sus dimensiones: incobrabilidad; calce; operaciones de cambios; tecnologías; concentración.

**Relaciones de largo plazo:** nos proponemos visualizar en todo momento la contribución a largo plazo de las relaciones con nuestros clientes, proveedores y grupos de interés, como elemento clave en el sostenibilidad de nuestra organización.

**Buen ambiente de trabajo:** nuestra organización cuenta con un ambiente de trabajo donde se estimula la responsabilidad, la honestidad, la discreción, la diversidad, el compromiso, la alegría, la creatividad e innovación, la buena comunicación y los equipos de trabajo.

**Seguridad; Rentabilidad; Liquidez:** estos elementos son piedras basales de la existencia de nuestra organización, por lo que las estrategias deben asegurarlos en todo momento.

**Organización flexible:** trabajamos con una estructura organizacional flexible y eficiente, construyendo procesos de negocios apropiados. Somos capaces de responder ágilmente frente a los cambios del entorno y a los requerimientos estratégicos.

**Responsabilidad social y ambiental:** creemos que el desarrollo de nuestra organización será sustentable siempre y cuando las comunidades donde trabajamos progresen y sepan mantener las riquezas de la naturaleza.

**Rapidez:** en Visión somos conscientes que el tiempo es un bien escaso y muy apreciado por nuestros clientes. Por ello, nuestros procesos son eficientes y los clientes felices.

**Honestidad:** el capital humano de nuestra organización es capaz de mantener la honestidad y confiabilidad en todo momento y es capaz de sobrellevarla a toda prueba.

**Ética profesional:** el público nos confía sus activos y nuestra organización busca ser, en todo momento, confiable y discreta como principio básico del “secreto bancario”. Vivimos valores y principios reconocidos y respetados por todos. La confidencialidad es fundamental para nuestra existencia.

**Orientación estratégica:** para enfocarnos a nuestra visión y objetivos, la gestión diaria de la organización está orientada por la estrategia.

**Resiliencia:** ante la adversidad, nuestra organización es capaz de resistir y de utilizar el conocimiento como base para construir nuevas habilidades y comportamientos logrando así sostenerse y cumplir sus objetivos. No solo estar en el lugar y momento adecuados, sino que anticiparse a los cambios que se vendrán.

## Declaración de Responsabilidad Social Empresarial y Medio Ambiental

- *Visión entiende que ser socialmente responsable va más allá de obtener certificaciones, cumplir regulaciones y normas y operar con estándares elevados de calidad. Es, en primer lugar, obtener éxito en los mercados y ser sustentable. Es asumir responsabilidad total por los impactos de sus acciones sobre el ambiente natural, las comunidades donde opera, su público interno, accionistas, funcionarios, clientes, proveedores, gobierno y sobre la sociedad en general. Es en definitiva, “generar valor agregado para todos”*

Visión ha decidido adoptar la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta que le permita crear valor para todos los grupos de interés.

Este compromiso va más allá del cumplimiento de regulaciones normas o estándares. El compromiso es actuar sobre una base de principios y valores éticos y transmitir e inculcar esto a los diversos públicos con los que actuamos a diario.

Es además, el compromiso de ser exitosos para que el valor creado por la operación sea sostenible en el tiempo.

Es asumir el compromiso de cuidar el impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente, y aún más, es educar en la responsabilidad ambiental a los diversos públicos con que actuamos.

Es respetar los derechos de los colaboradores, y preocuparnos por su seguridad, bienestar, salud física, mental y espiritual y dotarle de las condiciones de trabajo adecuadas y de la capacitación necesaria para el desarrollo eficiente y eficaz de su trabajo, preocupándonos por el desarrollo integral y por el equilibrio necesario entre trabajo y familia.

Es darle una remuneración, que le permita llevar una vida digna y darle participación en la gestión de su tarea y en los resultados de la organización.

Es respetar los derechos de nuestros clientes, cuidando la comunicación de los atributos de nuestros productos y servicios, ofreciendo solo aquello que podemos cumplir, creando las condiciones para que podamos atender sus necesidades, quejas y reclamos dándoles la seguridad de que sus derechos como consumidor son respetados por la organización.

Es darles a todos nuestros clientes una experiencia de compra inigualable, con un trato amigable que sea gratificante para él como persona, cumpliendo en cada oportunidad la promesa de valor de nuestra oferta.

Es compartir con ellos, el compromiso con la responsabilidad social y darles la oportunidad de ser parte del mismo.

Es ser exigentes con nuestros proveedores en cuanto a la calidad de sus productos y servicios, ayudándoles en el desarrollo de los mismos al nivel de los estándares requeridos. Es crear una relación de *ganar-ganar* con ellos y hacerles partícipes de los beneficios de la responsabilidad social empresarial como herramienta de gestión.

Es actuar en todos los ámbitos de la actividad gremial y de la sociedad civil participando activamente y promoviendo la construcción de ciudadanía, opinando, proponiendo e incidiendo en las grandes decisiones nacionales o sectoriales que se toman desde el Estado, y fundamentalmente desde la autoridad regulatoria.

Es en síntesis, influir con otros colegas para que el clima de negocios sea favorable en Paraguay y, hoy concretamente es incidir para la modernización del Estado y el combate a la corrupción e impunidad imperante.

Es dar a las comunidades donde operamos, un apoyo en términos de tiempo, recursos y conocimiento, para el desarrollo de las mismas y, en especial, para la solución de sus problemas más acuciantes.

**¡ Es generar valor sostenible para todos !**

## Compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad

### A) Declaración de principios:

- ♦ La generación de valor añadido para nuestros clientes y colaboradores se basa en la mejora continua de la calidad. El establecimiento de prioridades, los planes de mejora interna y la actividad de los centros de atención al cliente reciben toda la atención y el servicio que estamos comprometidos a prestar bajo los estándares de actuación para adaptar nuestras actividades a la normativa internacional *ISO 9001:2000*.
- ♦ A través de esta metodología de trabajo queremos ser percibidos como la mejor empresa financiera en cada barrio, ciudad y localidad, basándonos siempre en la relación más estable, frecuente y cordial con cada uno de nuestros clientes o amigos que decidan depositar su confianza en nosotros.

### B) Compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad:

Visión es una empresa microfinanciera regulada que declara su compromiso por desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad a fin de satisfacer plenamente los requerimientos de sus clientes. En este sentido, cada miembro de la organización enfocará todos sus esfuerzos a mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros productos, servicios y procesos desarrollados para satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de todos los clientes... uno por uno.

### C) Políticas de la Calidad

1. Garantizar que la comercialización de los productos y servicios microfinancieros desarrollados por la empresa satisfacen y exceden las expectativas de todos nuestros clientes, en términos de: agilidad; exactitud; cortesía; responsabilidad social.
2. Asegurar que todas las personas que trabajan en la empresa conocen y practican activamente nuestras políticas y que, se garantiza un ambiente en el que puedan desarrollar sus competencias en un marco de diversidad, respeto, armonía, responsabilidad, capacitación continua, participación, creatividad e iniciativa, donde el centro de gravedad es el cliente.
3. Mantener y desarrollar relaciones de largo plazo con todos nuestros clientes y proveedores, en un marco de beneficio mutuo y respeto por las responsabilidades asumidas.
4. Asegurar que todos nuestros productos, servicios y procesos cumplen las normativas legales vigentes, las de la organización, así como los requisitos de calidad de la *Norma ISO 9001:2000*

## Declaración de los Derechos de los consumidores

***NUESTRO COMPROMISO...RESPETAR LOS DERECHOS DE NUESTROS CLIENTES!! Y APORTARLES VALOR!!***

*Garantizamos los siguientes derechos:*

- *El derecho a elegir*
- *El derecho a la seguridad*
- *El derecho a la información*
- *El derecho a reclamar*
- *El derecho a asociarse*
- *El derecho a recibir servicios eficientes*
- *El derecho al cumplimiento de lo ofertado*

**SI CUMPLIMOS CONTIGO, coméntalo afuera !!  
SI NO RECIBISTE EL SERVICIO QUE ESPERABAS, por favor, habla con nosotros!!**

- Desarrollamos productos y servicios confiables para nuestros clientes.*
- La seguridad de las finanzas de nuestros clientes son nuestra prioridad.*
- Informamos de manera abundante sobre nuestros servicios y desempeño.-*
- Tenemos un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.*
- Garantizamos el cumplimiento de las leyes y la respuesta a sus reclamos.*

## Principios éticos y de transparencia

El actuar sobre la base de valores y principios éticos, junto con la responsabilidad social empresarial han generado un efecto positivo en como nos sentimos en Visión y por supuesto en los resultados económico financieros, sociales y ambientales.

Como organización que trabaja sobre la base de la confianza de los distintos actores con los cuales interactúa; Visión desarrolla un esfuerzo extraordinario en los procesos de auditoría, revisión, evaluación, calificación y certificación de su gestión, tanto por su propia estructura de control, la del regulador, analistas y calificadores externos.

## El capital humano en Visión

**Nuestro Capital mas importante: *“las personas, sus conocimientos y sus relaciones”***

Aunque el capital financiero es clave para cualquier institución financiera, las personas que aportan sus capacidades para que Visión llegue al público con sus servicios constituyen el capital más importante para la organización.

Estas personas, en las cuales reside la inteligencia del saber hacer desarrollado en los años de vida institucional de la empresa, son el elemento clave a la hora de poner en práctica la estrategia competitiva de Visión.

En Visión este capital humano se fortalece con un gran apoyo en cuanto a capacitación y entrenamiento, incluyendo al cuadro gerencial, para lo cual se destina anualmente importantes recursos y esfuerzos en términos de la planificación y ejecución del programa de capacitación.

Parte importante del trabajo cotidiano es participar en programas de voluntariado que permitan a nuestros colaboradores estar en contacto con la comunidad, y así ejercitar el relacionamiento comunitario y el liderazgo, sobre todo de los cargos gerenciales.

Trabajamos bajo un modelo organizativo que busca el equilibrio entre trabajo y familia, incluyendo en la oferta, capacitación sobre vida sana, el manejo del ingreso y gasto familiar, charlas sobre valores y ética en los negocios como parte integral del desarrollo para los colaboradores y sus familias.

## ■ Ética y Transparencia

*“Consideramos que la actuación ética y transparente de las empresas es posible, es buen negocio y sobre todo es la forma correcta de hacerlo”.*

*“En Visión es vital la rendición de cuentas de sus actuaciones a los diversos públicos interesados”*

- *Información compartida*
- *Concurso de transparencia y publicaciones financieras*
- *La comunicación y la rendición de cuentas*
- *Certificación de la gestión de la calidad*
- *Auditorias de la Calidad*
- *Auditoria Independiente*
- *Control Interno*
- *Prevención del lavado de dinero y bienes*
- *Calificación crediticia en escala Global y Clasificación crediticia en escala local*
- *Calificación CADEF*
- *Confianza de inversionistas locales y extranjeros*

## Información compartida

Visión comparte la información en general, con instituciones y organismos locales y del exterior, a los efectos del análisis comparativo con otras entidades de la Región, con el objetivo de incorporar las mejores prácticas e indicadores de gestión.

La información es compartida también con los diversos actores involucrados y están disponibles para las consultas del tipo que sean. Elaboramos una memoria de sostenibilidad a los efectos de comunicar nuestras acciones de responsabilidad social empresarial

Contamos con un Código de Conducta y una Guía de Comportamiento en la organización que contemplan nuestros principios y valores humanos y rigen nuestros derechos y obligaciones.

## Concurso de Transparencia Financiera CGAP y publicaciones Mix Market

Nuestra Entidad, como empresa de microfinanzas, participa anualmente del concurso de transparencia financiera propiciado por **CGAP** (Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre) y provee datos para las publicaciones de indicadores de microfinanzas de **Mix Market** (Iniciativa para la estandarización y transparencia del sector de las microfinanzas en América latina y el Caribe)

El objetivo en general es la divulgación financiera que en los últimos años ha mejorado considerablemente, según el número de Entidades que han sido reconocidas

El Premio a la Transparencia Financiera premia el cumplimiento de las normas internacionales sobre divulgación de información financiera y las directrices microfinancieras. Los participantes reciben observaciones detalladas sobre su desempeño y apoyo continuo en la preparación de sus estados financieros.



## La comunicación y la rendición de cuentas

Basados en principios de transparencia y rendición de cuentas a todas las partes interesadas, Visión emite reportes institucionales denominados “**Memorias**” desde su primer ejercicio fiscal y desde el año 2006, emite un reporte de sostenibilidad, siendo la primera empresa paraguaya en hacerlo publico.

## Certificación de la gestión de la calidad

La organización cuenta con procesos normalizados bajo las Normas ISO 9001:2000 que le ha permitido fortalecer sus ventajas competitivas.

Estas certificaciones han identificado **oportunidades de mejora** importantes en la organización. El sistema de gestión de la calidad tiene 5 años de vigencia y en 2006 se ha logrado renovar la certificación (por 3 años), que nos permitirá garantizar la calidad de todos los productos y servicios a favor de los clientes.

En el **2007** se realizó la primera revisión anual y en el **2008** se hará la segunda revisión anual de este último periodo, con la Tuv Rheinland - Argentina



## Auditorías internas de la Calidad

Las auditorías de la Gestión de la Calidad son realizadas en forma continua y se cuenta con un Plan Anual de Auditorías de la Calidad aprobado por la Dirección para 2007.

Estas auditorías contribuyen al fortalecimiento del proceso de mejora continua en la organización.

## Auditoria independiente

Como contribución a la transparencia y a la seguridad de nuestros clientes, de los entes de regulación y demás partes interesadas, seleccionamos las mas prestigiosas y reconocidas empresas de auditoria independiente a nivel global

Actualmente tenemos contrato de prestación de servicios con la PriceWaterhouseCoopers desde el ejercicio 2006 y con proyección hasta el 2008



## Control Interno e Informático

Como complemento importante a la gestión de control del Síndico de la Sociedad, la gestión de nuestra unidad de control interno y la de la auditoría informática, son parte del sistema de control interno en una organización descentralizada y con empoderamiento.

## Prevención del lavado de dinero y bienes

Un fuerte impulso a la transparencia y a la seguridad de nuestro actuar es la gestión de nuestro Oficial de Cumplimiento de la Ley de Prevención del lavado de dinero y bienes, cuidando la aplicación de las disposiciones legales y políticas internas que a su vez permite generar mejor información de clientes que redunda finalmente en mejores servicios para los mismos.

En 2008 buscamos trabajar con apoyo externo especializado a fin de prepararnos para certificar nuestro sistema de prevención del lavado de dinero y bienes.

## Calificación crediticia en escala Global y Clasificación crediticia en escala Local

Desde hace 5 años, Visión es sometida a **calificación crediticia en escala Global** a cargo de Standard and Poors y desde el año 2006 se suma una **clasificación crediticia en escala local** de Feller-Rate de Chile.

Estas evaluaciones y sus resultados son emitidas y comunicadas anualmente, y ambas se hallan programadas y presupuestadas para el año 2008



Calificación Crediticia en Escala Global  
B-Estable  
Fecha: 20/11/2007



Clasificadora Crediticia en Escala Local  
Solvencia: py BBB+  
Perspectiva: Positiva  
Fecha: 28/11/2007

### Calificación CADEF (de la Superintendencia de Bancos SIB – BCP)

La calificación *Cadef* de la SIB del Banco Central del Paraguay (BCP) al 31.12. 2007, sobre nuestra Entidad, refleja una buena calificación a nuestra gestión.

#### *Calificación CADEF al 31 de diciembre de 2007*

Publicada en cumplimiento del Art. 106° de la Ley 861/96 y elaborada con datos de Estados Contables de la Entidad con dictamen de los Auditores externos independientes. Esta calificación corresponde a la situación de la Entidad a una fecha de corte, siendo por tanto de carácter estático y esencialmente cuantitativo.

Entidad	Capital 15 %	Activo 40 %	Utilidad 10 %	Liquidez 20 %	Gestión 15 %	General	Observac. y/o hechos posteriores
Visión S.A. de Finanzas E.C.A.	100	110	150	100	200	124	Ninguna

Máxima Calificación: 100

Mínima Calificación: 400

### Confianza de Inversionistas locales y extranjeros

Visión ha logrado la atracción de importantes volúmenes de depósitos del público mediante los valores que guían su accionar y este liderazgo le permitió atraer fondos del exterior en forma de capital o préstamos, ocupando el primer lugar en el ranking de captación de depósitos entre las financieras gracias a su desempeño en estos 15 años de vida, a la transparencia y rendición de cuentas que caracterizan su accionar.

En estos años atrajo fondos de la Corporación Andina de Fomento (CAF) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID – FOMIN), de Profund Internacional, de Triodos Bank, de la Agencia Española de Cooperación (AECL – Ico.) de Acción Investment en Microfinance SPC, de OIKOCREDIT, del OFIC (fondo OPEC para el desarrollo internacional) y de SOLIDUS Investment Fund S.A.

En el ámbito local ha recibido fondos del Programa Microglobal del Banco Central del Paraguay, del Fondo de Desarrollo Industrial y de la Agencia Financiera de Desarrollo.

**ProFund**  
International, S.A.

  
**Oikocredit**  
*invertir en las personas*



  
**ACCION** Investments

**Triodos Bank**

  
AGENCIA  
ESPAÑOLA DE  
COOPERACIÓN  
INTERNACIONAL



---

Solidus Investment Fund S.A.

## ■ Gobernabilidad Corporativa

*“Nuestra gestión de dirección se basa en un modelo de gerenciamiento abierto donde todos los colaboradores tienen la oportunidad de brindar sus opiniones sin perder el respeto a los niveles jerárquicos de la compañía”  
Planificamos todos juntos el futuro de la Entidad, trabajamos para su concreción y participamos de la recompensa generada por los resultados”*

- *Organización Flexible*
- *Planificación estratégica*
- *La RSE y la estrategia corporativa*
- *La estrategia competitiva*
- *Metas presupuestarias participativas y acordadas*
- *Remuneración variable sobre la producción*
- *El compromiso con los gremios*
- *Adhesión al Pacto Global y miembro del grupo impulsor en Py*
- *Adhesión al Pacto Ético Comercial – PEC*

## Organización flexible

Trabajamos con una estructura organizacional flexible y eficiente, construyendo procesos de negocios apropiados. Somos capaces de responder ágilmente frente a los cambios del entorno y a los requerimientos estratégicos.

## Planificación estratégica

Los colaboradores de todos los niveles participan del proceso de planificación estratégica de la organización, aportando sus conocimientos, experiencias, puntos de vistas e información con respecto al mercado y los clientes, sean de áreas comerciales o de áreas de apoyo.

Los resultados del análisis estratégico, volcados en los planes anuales y de largo plazo son comunicados convenientemente a todos los miembros de la organización, en forma directa, en sus respectivos puestos de trabajo y éste punto es evaluado por todos los colaboradores en la evaluación del clima organizacional.

## La RSE y la Estrategia Corporativa

Las acciones de RSE contenidas en el plan e implementadas en el año 2007, están alineadas a los objetivos estratégicos de la organización, con una orientación a la Visión y Misión, y fundamentalmente a las estrategias competitivas e imagen de marca:

Dichos objetivos son:

### *Fortalecer la sostenibilidad de la organización:*

- **RSE:** A través de cada uno de nuestros programas y actividades de Responsabilidad social, ambiental y cultural, contribuimos al desarrollo de la sociedad, considerando a todas las partes interesadas en la organización.
- **Pilares estratégicos:**
  1. **Sostenibilidad**, manteniendo e incrementando el valor a largo plazo de la organización; creando valor económico, social, ambiental y cultural para todos los grupos de interés.
  2. **Crecimiento**, incrementando la dimensión actual de los volúmenes de negocios a fin de alcanzar una economía de escala.
  3. **Rentabilidad**, maximizando la eficiencia y eficacia, dentro de la filosofía de ganar-ganar con los grupos de interés

### *Mantener e incrementar el valor de la organización con visión a largo plazo:*

- En el aspecto interno y externo:

**El Capital Humano:** Lograr la Identificación plena de nuestra gente con la misión, visión, valores y objetivos de la organización, y construir un ambiente confiable, armónico, propiciador del desarrollo, manteniendo un espíritu de superación constante y de respeto a la individualidad, y creando un clima de participación, en todos los procesos de negocios.

Ayudar a la gente a lograr su felicidad, a través de la realización personal; a lograr la armonía entre vida, familia y trabajo; “*ayudarles a que sean lo mejor que pueden ser*”, cuidando la salud física, mental y espiritual

**Los clientes:** Considerar al cliente como la razón de ser de la empresa, por lo que será determinante en los procesos de negocios, que cada integrante de la familia *Visión* busque su satisfacción, conocer sus gustos y preferencias, como base para la investigación y el desarrollo de productos y servicios eficientes, para satisfacer y superar sus expectativas.

**Los Accionistas:** Generar motivación e interés de todos los accionistas en la misión de la empresa; gestionando la organización con total transparencia; lograr su participación en los objetivos organizacionales e interesarles en la triple línea de resultados: el económico, el social y el ambiental.

**Los proveedores:** Incentivar el relacionamiento participativo de los proveedores en los procesos de negocios, orientado al beneficio mutuo (Ganar-Ganar); buscar y contratar empresas y profesionales proveedores que sean responsables, previsibles y organizados, orientados al desarrollo sostenible y con objetivos de relacionamiento de largo plazo.

**El gremio y el ámbito empresarial:** Liderar en los gremios y en el ámbito empresarial en general, participando en la construcción de un mejor clima de negocios en el país, siendo agentes multiplicadores y espejo de buenas prácticas.-

**La sociedad:** contribuir a la generación de mejores condiciones de vida en las comunidades donde la empresa desarrolla su misión.

Creemos que el desarrollo de nuestra organización será sustentable siempre y cuando las comunidades donde trabajamos progresen y cuiden de la naturaleza.

**Los Reguladores:** Cuidar el impacto de las normas y regulaciones sobre la sostenibilidad del negocio, promoviendo, contribuyendo y participando del diseño del sistema y propiciar mejores regulaciones donde se conjuguen intereses de todas las partes.-

**Los Competidores:** Mejorar el entorno competitivo, con implementación de buenas practicas que motiven a la industria , procurando en lo posible la *Coopetencia*, como estrategia donde todos aprendemos y mejoramos los estándares y atributos competitivos para dar más valor a los Clientes

## Estrategia competitiva

Visión busca posicionarse como una empresa financiera que genera la mejor oferta de servicios financieros y otorga créditos más rápidos, a mejores tasas, con la mejor atención al cliente, con mayores facilidades y menor burocracia en la solicitud y el otorgamiento de créditos, la que se resume en el slogan *“Líder en Microfinanzas”*. La creatividad es la principal arma competitiva de la organización, basada en la actitud, motivación e iniciativa de las personas que desarrollan sus competencias en la organización y en la mejor tecnología disponible.

Para generar alta rentabilidad, beneficio mutuo y relaciones de largo plazo, el centro neurálgico de la estrategia es *“conocer al cliente”*. Alrededor de este conocimiento dinámico, la organización existe y evoluciona. La empresa desarrolla acciones para lograr que el microempresario, perciba que los servicios financieros de alta complejidad están a su alcance si opera con la Empresa.

La estrategia competitiva de la organización es la de *“Intimidad con el Cliente”*, para lo cual se cumplen con los siguientes requisitos básicos: alta calidad de productos y servicios; seguridad; respuesta rápida y oportuna; cercanía; precio competitivo; procesos pensados en el cliente; y adaptabilidad. Los elementos diferenciadores para alcanzar la estrategia son: sólida imagen de marca; trato amigable; cortesía, atención amigable y amplia sonrisa en cada Centro de atención a clientes (CACs); oficiales de cuentas de servicios microfinancieros eficientes y cajeros proactivos; contactos telefónicos eficientes y amigables; recomendabilidad; *Webmaster* responsable.

## Metas presupuestarias participativas y acordadas

A finales de cada año, se elaboran las metas presupuestarias de producción de todos los productos de la Entidad, distribuidos detalladamente por Centros de atención a clientes (CACs) y por Administradores de servicios micro financieros (ASMs), con la activa participación de éstos y la orientación de los supervisores regionales y Gerentes de los CACs.

Este involucramiento en la elaboración de las metas presupuestarias contribuye a la apropiación de tales objetivos por parte de la fuerza de ventas.

## Remuneración variable sobre la producción

El logro de los resultados de producción es retribuido por medio de incentivos económicos conforme a las concreciones presupuestarias en cada uno de los productos.

Esta remuneración variable, denominada así por la variedad de metas de productos que involucra, se calcula en base a una formulación que incorpora pesos relativos a cada presupuesto medido, y el resultado final es el porcentaje de ejecución presupuestaria consolidada, que es multiplicada por una bonificación económica referencial.

Con este sistema de remuneración variable, la organización premia a todos los colaboradores de la organización, por su contribución directa e indirecta en el logro de los resultados comerciales.

## Compromiso con los gremios

Visión entiende su compromiso con el gremio de las entidades financieras y Bancarias ADEFI (Asociación de Entidades Financieras) del cual es miembro activo y a través del cual se canalizan y se difunden los valores y principios de la organización en busca de reprimir las buenas practicas dentro del mismo y ser generadores activos de cambios positivos.

Además es un vínculo valido y efectivo para las contribuciones con el Estado y los organismos de regulación.- Esto es extensivo a todo el sector financiero, a la Cámara de Comercio, a la FEPRINCO, y demás gremios.

## Adhesión al Pacto Global y miembro del grupo impulsor en Paraguay

*Visión ha suscripto su adhesión al Pacto Global* y es parte activa del grupo impulsor en Paraguay.

El Pacto Global es un foro internacional lanzado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, puesto en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en el año 2000. El pacto llama a las compañías a adoptar diez principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, ambiente y anticorrupción.

Esta iniciativa aspira contribuir a la emergencia “de valores y principios de la humanidad, de cara al mercado global”. Para esto, a través de las compañías, organizaciones de las Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales (ONG's) y otros factores se quiere un mercado global más inclusivo y más equitativo.

## Adhesión al Pacto Ético Comercial - PEC

*Visión ha suscripto el Pacto Etico Comercial - PEC.* El PEC es una iniciativa privada nacional impulsada desde la Cámara de Comercio Paraguayo Americana y la Cámara de Anunciantes, con el auspicio del Departamento de Estado de la Embajada Americana, que propugna la conducta ética del empresariado paraguayo.

Esta organización ha requerido de cada entidad suscriptora del pacto, proveer documentaciones legales, impositivas y declarativas como evidencia documental de la responsabilidad ética corporativa. Visión S.A. de Finanzas ha cumplido con el 100 % de los requerimientos a la fecha.-

Nuestra organización espera que el PEC contribuya la actualización de nuestro Código de Ética, que nos ayude a certificar como “empresa ética”, con programas de integridad funcionando a todos los niveles.

## ■ Publico interno

*“Buscamos la Identificación plena de nuestra gente con la misión, visión, valores y objetivos de la organización, y construir un ambiente confiable, armónico, propiciador del desarrollo, manteniendo un espíritu de superación constante y de respeto a la individualidad, creando un clima de participación en todos los procesos de negocios”.*

*“Buscamos Ayudar a la gente a lograr su felicidad, a través de la realización personal; a lograr la armonía entre vida, familia y trabajo; ayudarles a que sean lo mejor que pueden ser, cuidando la salud física, mental y espiritual”*

- *Empleabilidad*
- *Plan de Capacitación estratégica, operativa y humana*
- *Asistencia social y Escolar*
- *Ambiente de trabajo*
- *Infraestructura y seguridad*
- *Prevención de accidentes y planes de reacción*
- *Tratamiento de la insalubridad del dinero y en las áreas de archivo*
- *La solidaridad en la organización*
- *Asistencia médica, análisis periódicos y cobertura alta complejidad*
- *Asistencia económica y financiera*
- *Asistencia alimenticia*
- *Beneficios recreativos y deportivos*
- *Evento cultural interno*
- *Orientación e información para el desarrollo personal y familiar*
- *Incentivos por graduación en altos estudios*
- *Curso en alta gerencia, pos-grados y maestrías*

## Empleabilidad

La Responsabilidad de la organización en cuanto a sus *colaboradores*, está orientada a mantener competitivas a cada una de las personas, como la estrategia apropiada para *asegurar la empleabilidad* en el tiempo. Para ello, la organización cuenta con un Plan de desarrollo integral de las personas que tiene como objetivo *contar con colaboradores saludables, física, mental y espiritualmente*.

## Plan de Capacitación estratégica, operativa y humana

La organización cuenta con un plan de capacitación anual que tiene como objetivo central, preparar al capital humano para enfrentar los desafíos estratégicos y mantenerlos actualizados en los diferentes ejes temáticos del quehacer empresarial.

### Asistencia social y escolar

En el plano social, otorga una **ayuda económica** a mitad de año a todos los colaboradores, equivalente a un salario mensual, con el objeto de **sobrellevar el gasto económico que implica la adquisición de útiles y uniformes a inicios de clases**.

## Ambiente de Trabajo

En cuanto al **ambiente de trabajo**, periódicamente se realiza una evaluación organizacional, con el objeto medir la satisfacción del capital humano e identificar oportunidades de mejoras.

Se adjunta informe de resultados de los 4 últimos años, en cada categoría o línea de consultas a los colaboradores. La escala de calificación es de 1 a 5 y sigue el criterio utilizado por el modelo de la Fundación Malcolm Balbrige.

## Infraestructura y Seguridad

Cada dependencia de la Entidad cuenta con todo el **equipamiento y espacio físico necesario para la realización de la tarea de los colaboradores, así como los elementos para la prevención y eventual reacción ante accidentes, y siniestros**

Se cuenta con elementos detectores de incendios, alarmas, sistemas de monitoreo permanente y equipos de reacción para incendios.-

Estas dependencias están estructuradas para una evacuación rápida en caso de siniestros.-

En el caso de nuestras Dependencias más importantes en cuanto a tamaño y gente, que son: Casa Matriz y el Centro de atención a Clientes de Palma, cuentan con adecuadas salidas de emergencia, escaleras externas de incendio y bocas de provisión adicional de agua para bomberos.-

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay (CBVP), realiza anualmente una evaluación de nuestras instalaciones principales (cinco CACs en total incluida la Casa Matriz) y nos informan sobre el estado de nuestros sistemas de seguridad y su adecuación a las normas. Estos informes técnicos son oportunidades de mejoras en el rubro de la seguridad.

Todos los locales cuentan con **custodia** de una empresa de seguridad privada y **seguros contratados** para seguridad del personal, clientes y bienes de la Entidad.

En la planificación y habilitación de locales se considera con importancia superlativa, **la seguridad y comodidad de nuestros clientes; y el ambiente agradable, cómodo y seguro para nuestros colaboradores.**

### **Prevención de accidentes y Planes de reacción**

El personal es adiestrado convenientemente para prevención de accidentes y como reaccionar ante eventuales siniestros y asaltos, utilizando adecuadamente los elementos disponibles.-

Estas capacitaciones se realizan con el Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay (CBVP) y otras organizaciones especializadas en el tema

### **Tratamiento de la insalubridad del dinero y en áreas de archivo**

Se consideran actividades con cierta nocividad para la salud, la manipulación del dinero en efectivo por parte de los Cajeros, y la actividad de los encargados de archivos y bóveda de documentos.- Por este motivo, la organización provee diariamente de leche fluida en sus puestos de trabajo a cada colaborador destinado a estas actividades, con el fin de complementar la alimentación diaria de los mismos y prevenir la consecuencias en su salud.-

### **La solidaridad en la organización**

La organización, a través del área de Recursos humanos y el área de administración de la Calidad y RSE, promueve el espíritu solidario entre sus colaboradores y los mismos pueden manifestar libremente su espíritu solidario en ocasiones en que crean necesario.

También se promueve la participación activa de los colaboradores en los eventos solidarios liderados por la Entidad donde el aporte de los mismos es clave para el éxito del emprendimiento.

De esta manera se pretende sensibilizar a cada funcionario sobre las necesidades básicas de la comunidad, y el compromiso de todos para con los sectores más vulnerables.-

## Programa de Voluntariado

La organización impulsa y apoya un programa de voluntariado en el cual se identifican a los colaboradores que tienen la voluntad y el tiempo disponible para cooperar en programas de responsabilidad social, ambiental y cultural de la Entidad.

Este programa está implementado y se cuenta con la identificación e inscripción de los voluntarios, con la especificación de los eventos sociales, culturales, deportivos y ambientales.-

## Asistencia medica, análisis periódicos y cobertura de alta complejidad

Todos los colaboradores cuentan con el beneficio **seguro medico hospitalario privado de primer nivel**, con cobertura en la Capital e Interior del país.

Este servicio es extensivo a los cónyuges y demás familiares del beneficiario e incluye el servicio de ambulancia y la asistencia médica de alta complejidad **para todos**.

Desde hace 2 años se realiza el **Control o chequeo medico anual** a los colaboradores de la Entidad que incluye análisis clínico, rayos X de tórax, papanicolau, electrocardiogramas y pruebas de esfuerzo, con el valor agregado de las conclusiones y recomendaciones clínicas sobre los resultados. Estos estudios se realizan con prioridad a los Gerentes y encargados de áreas, con proyección a toda la población laboral.

## Asistencia Económica y Financiera

Se concedieron **préstamos ordinarios** en condiciones favorables a los colaboradores, con trámites ágiles y disponibilidad inmediata, dada las necesidades de cada uno. Además se concedieron tarjetas de créditos de la Entidad a los efectos de facilitar compras y el acceso a bienes.

### **Seguros de vida y de accidentes personales**

Los colaboradores que en el cumplimiento de sus funciones tienen que trasladarse de un punto a otro constantemente, especialmente los traslados hacia el Interior del país, tienen el beneficio del seguro de vida y de accidentes personales.-

## Asistencia alimenticia

La Entidad, a través de una bonificación por almuerzo, cubre el costo de alimentación de cada colaborador durante su permanencia en la organización, y facilita el espacio físico adecuado y con las comodidades necesarias, para garantizar una adecuada alimentación durante las horas de trabajo. Se otorga intervalos de descanso adecuado para la alimentación correcta y saludable

## Beneficios recreativos y deportivos

Se cuenta con un **plan de asistencia deportiva individual**, con la finalidad de prevenir los estados de estrés y mejorar la calidad de vida de los colaboradores. La organización reembolsa el 50 % del costo mensual de Gimnasio, a los funcionarios que realizan actividades físicas en estos centros deportivos u otros similares. Además se promueven **masajes terapéuticos** de relajación para los colaboradores, de 10 sesiones como mínimo y el costo es cubierto también en un 50 % por la organización, a pedido del colaborador.

También se **incentiva la actividad deportiva grupal**, para lo cual se organizan torneos internos, y dentro del gremio de las entidades financieras, involucrando a todos los colaboradores de la organización.

Se promueven además, **paseos y excursiones** a lugares históricos, o lugares de interés de los colaboradores, al interior del país, con el objeto de lograr una fuerte integración del Capital Humano de la Entidad y un sano esparcimiento.-

Las **festividades y las celebraciones** en la organización son aprovechadas para integrar el Capital Humano y sus familias, realizando fiestas conmemorativas en días especiales como fin de año, día del niño, día del padre, día de la madre, día de la juventud y el día del trabajador.- En estas circunstancias se destaca a los mejores del año en cuanto a la gestión dentro de la empresa (mejores resultados, mejor área de apoyo etc.) y en cuanto a su calidad Humana (Mejor amigo, mejor compañero, etc.)

## Evento cultural interno

En el mes de noviembre, y como aporte del capital humano en recordación de cada aniversario de la organización, los voluntarios llevan adelante el **Evento cultural "Descubrí a la Gente de Visión ..... Descubrí sus Talentos"** en el que funcionarios de Visión demostraron sus talentos en las distintas disciplinas como: canto, baile, actuación, y declamación

## Orientación e información para el desarrollo personal y familiar

La entidad organiza y lleva adelante para sus colaboradores, charlas, cursos y seminarios sobre como lograr una **vida sana**, a través de capacitación en nutrición, orientación para las actividades físicas, Conocer los efectos nocivos del **tabaquismo, drogas y el alcoholismo**, y su prevención.

## Incentivos por graduación en altos estudios

A modo de **incentivo y reconocimiento por culminación de estudios universitarios** cuya duración sea mayor a 4 años, la Entidad entrega una suma fija de dinero a cada egresado.- Esto ayuda a cubrir

gastos de tramitación de títulos, certificados y otros gastos propios en la etapa de culminación de la carrera.

### **Cursos de alta gerencia, pos-gradados, y maestrías**

Los colaboradores del nivel gerencial pueden realizar cursos de especialización y actualización tales como Maestrías, pos-gradados y cursos diplomados, siempre que guarden relación con la gestión y fines de la Entidad. La Organización ofrece apoyo económico cubriendo el 50 % del costo de dichos estudios y financiación sin costo del otro 50 % al beneficiario.

## ■ Medio Ambiente

*“Asumimos el compromiso de cuidar el impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente e incluso educar en la responsabilidad ambiental a los diversos públicos con quienes interactuamos, concientes de nuestra responsabilidad para con las generaciones futuras”.*

- *Programa de reciclado de papeles y plásticos*
- *Control de emisión de gases de vehículos*
- *Política de créditos en relación al cuidado del medio ambiente*
- *Campaña de apoyo a la gestión ambiental de los Municipios*
- *Campaña de arborización y concienciación sobre el cuidado de la naturaleza*
- *Programa de capacitación ambiental a colaboradores y clientes*

## Programas de Reciclado de papeles y plásticos

El uso de papeles en la organización es importante.- Por ello se realiza una campaña de ahorro de papel, considerando la preservación de los recursos naturales que son insumo para la producción del mismo.

En este sentido se promueve el uso del papel impreso *en su anverso*, utilizándolo *en ambos lados*, para los casos de *uso interno*.

El papel que ya no se puede utilizar es destinado al reciclado, al igual que **los plásticos** y son entregados a organizaciones de recicladores de escasos recursos que encuentran en estos materiales, una oportunidad de trabajo digno, logrando así un beneficio social

## Control de emisión de gases de vehículos

Para obtener mayor eficiencia en el uso de nuestros bienes, realizamos un control anual de **emisión de gases** de nuestros vehículos con el propósito de evitar la polución ambiental.

*Como acción preventiva:* se realizan mantenimientos mecánicos preventivos de los vehículos para evitar una emisión de gas por encima de lo permitido según las normas vigentes

Se establece también un control periódico de “Emisión de gases o Humo Negro” de los vehículos para medir el nivel de emisión de cada vehículo

El resultado de dicho control puede ser positivo de (0 a 4 % de emisión) o negativo (mayor a 4 % de emisión de gases)

*Como acción correctiva:* En el caso de que el control resulte negativo, el vehículo es sometido a mantenimientos mecánicos de rigor para minimizar la emisión y solucionar el inconveniente referido en el informe.

Aquellos casos de vehículos o unidades considerados críticos por los años de uso y por la emisión de gases por encima de lo permitido, **han sido renovados**.

## Política de créditos en relación al cuidado del medio ambiente

Se ha incorporado en el manual de créditos, políticas y procedimientos, las siguientes restricciones de otorgamiento, en relación al cuidado del medio ambiente:

- No financiamiento de actividades prohibidas por las leyes y normas ambientales y sociales de la República del Paraguay, como así también las financiaciones no recomendadas por los organismos internacionales
- Cabe mencionar además, que como requisito para la aprobación de solicitudes de créditos, se ha incorporado la exigencia de la Declaración del Impacto Ambiental, expedido por la SEAM

(Secretaría del Ambiente), a solicitantes de créditos que se encuentren dentro de las características y actividades definidas en la Ley 294/93 sobre evaluación del Impacto Ambiental (EIA)

## **Campaña de apoyo a la gestión ambiental de los Municipios**

Nuestra organización apoya anualmente las campañas de la Municipalidad de Asunción del control de *emisión de gases de vehículos* y las acciones tendientes a concienciar a la ciudadanía sobre este problema en Asunción.-

Dentro de este contexto apoyamos en lo económico y en logística, la *feria ambiental* que se lleva a cabo en uno de los centros comerciales mas importantes de la ciudad, tratando todos los temas del **cuidado del Ambiente**.- En este evento se distribuyen materiales didácticos, se dictan charlas, se chequean gases emitidos por vehículos, y se desarrollan actos culturales en pro al cuidado del ambiente.

Hemos implementado el control de emisión de gases de los vehículos de la organización, como una acción en el ámbito interno.

## **Campaña de Arborización y concienciación sobre el cuidado de la Naturaleza.**

Visión, a través de un convenio con la *Fundación Moisés Bertoni*, apoya una campaña de arborización y cuidado de la vegetación.- Este convenio de cooperación se implementa a través del programa: *“Plantemos nuestro futuro”* que consiste en organizar jornadas de plantación y arborización donde participan miembros de la organización, técnicos de la Fundación Moisés Bertoni, docentes y niños de las escuelas seleccionadas de la capital y el interior del país.

En total son 10 (diez) jornadas por año, trabajando con niños de 10 escuelas, con quienes se realizan charlas de capacitación sobre preparación de suelo, tratamiento de semillas, macetas, riego y cuidados culturales de plantas. También se distribuyen materiales didácticos sobre el tema, a los efectos de que los niños puedan llevar estos instructivos a sus familias.

Cada una de estas jornadas culmina con la plantación de 50 arbolitos, que constituyen la garantía de oxígeno en el futuro y los niños se convierten en guardianes de los mismos.

## **Capacitación ambiental a colaboradores y clientes**

Este convenio con la *Fundación Moisés Bertoni* gravita en el campo de la difusión y educación ambiental. El programa se desarrolló y implementó durante el año 2007.

Luego de determinada las principales inquietudes de los clientes respecto a temas ambientales y los aspectos que más les preocupan en cuanto a polución ambiental (año 2006), se desarrollaron y se editaron 35.000 materiales informativos que evacuan estas consultas y preocupaciones y las mismas fueron distribuidas entre colaboradores y clientes (año 2007).

Se pretende que estos materiales didácticos generen valor agregado y efecto multiplicador en las comunidades y en las familias de nuestros clientes y funcionarios.

## ■ Consumidores y Clientes

*“Consideramos a nuestros clientes como la razón de ser de la empresa. Por ello, estamos comprometidos a visitar, escuchar, atender, conocer y satisfacer uno por uno a nuestros clientes”.*

- *Declaración de derechos de los consumidores*
- *Los productos ofertados son de calidad certificada*
- *Información abundante y responsable de los productos*
- *Encuestas de satisfacción de clientes*
- *Consultas a clientes sobre planes de negocios a implementar*
- *Buzón de sugerencias en todos los Centros de atención a Clientes*
- *Estructura pensada para satisfacer al cliente*
- *Día del cliente*
- *Distribución de carácter social de la cartera de créditos*
- *El segmento de la microempresa como segmento meta*
- *La cartera de crédito a la microempresa, urbana y rural*
- *La cartera de crédito a la microempresa, por genero*

## Declaración de derechos de los consumidores

***NUESTRO COMPROMISO...RESPETAR LOS DERECHOS DE NUESTROS CLIENTES!! Y APORTARLES VALOR!!***

### **El derecho a elegir**

En Visión nos gusta escuchar, atender, conocer y satisfacer uno por uno a nuestros clientes.  
¡Gracias por elegirnos!

### **El derecho a la seguridad**

En Visión tenemos los mejores productos y servicios para nuestros clientes, garantizándoles la confiabilidad de los mismos.  
La seguridad física en nuestros locales y de las finanzas de nuestros clientes son nuestra prioridad.

### **El derecho a la información**

En Visión encontrará toda la información que necesita sobre cada uno de nuestros servicios y sobre el desempeño de la institución. Tenemos un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

### **El derecho a reclamar**

Visión le garantiza el respeto y el cumplimiento de las leyes establecidas para proteger sus intereses como cliente, así como la respuesta a sus reclamos cuando se sienta afectado por alguna deficiencia en la prestación de nuestros servicios.

### **El derecho a asociarse**

Usted tiene derecho a asociarse con los demás clientes para defender sus derechos; en Visión creamos las condiciones para que podamos atender sus necesidades, quejas y reclamos dándole la seguridad de que sus derechos como clientes son importantes para nosotros.

### **El derecho a recibir servicios eficientes**

En Visión le brindamos calidad certificada en todos nuestros productos, servicios y procesos, los que han sido desarrollados para satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de todos los clientes... uno por uno.

### **El derecho al cumplimiento de lo ofertado**

En Visión cuidamos la comunicación de los atributos de nuestros productos y servicios, no ofreciendo lo que no podemos cumplir.

**SI CUMPLIMOS CONTIGO, coméntalo afuera !!**

**SI NO RECIBISTE EL SERVICIO QUE ESPERABAS, por favor, habla con nosotros!!**

Los productos ofertados son de calidad certificada

Todos nuestros productos y procesos sin excepción se hallan certificados por las normas de calidad ISO 9001:2000 y ello contribuye a la satisfacción de nuestros clientes.

## Información abundante y responsable de los productos

Comunicamos objetivamente los atributos de nuestros productos y servicios de tal modo a que los clientes y el público en general interesado en los mismos, tomen la oferta con conocimiento acabado de lo que ello implica.

Tenemos como lema: No ofrecer lo que no podemos cumplir.

## Encuestas de satisfacción de clientes

Llevamos adelante, encuestas periódicas a nuestros clientes y no clientes de los segmentos meta, de tal modo a conocer detalladamente sus requerimientos actuales, del tal modo a lograr su satisfacción.

## Consultas a clientes sobre planes de negocios a implementar

Nuestros planes de negocios son puestos a consideración de nuestros clientes y potenciales clientes de los segmentos meta, antes de que sean comercializados de tal modo a que los mismos validen con su aceptación, los atributos de los productos y servicios a ofrecer.

## Buzón de sugerencias en todos los Centros de atención a clientes

Habilitamos buzones de sugerencias en todos los centros de atención a clientes de la Empresa, a disposición de los clientes, de tal modo a que opinen sobre nuestros servicios, que nos cuenten como le atendemos, si están satisfechos o no con nuestra gestión y esto nos permite mejorar cada día

## Estructura pensada para satisfacer al cliente

Los clientes del segmento meta requieren atención con agilidad para aprovechar las oportunidades del mercado y no cuentan con tiempo para las formalidades propias del crédito. Por ello, nuestra organización se halla estructurada para recoger la información y completar los documentos *in situ* por medio de los ASMs. (Administradores de servicios financieros). También nuestros Centros de atención a Clientes (CACs.) se hallan distribuidos en las zonas urbanas y rurales donde están localizados las Mypes, donde contamos con colaboradores que tienen la misión de recibirles con amabilidad y abundante información.

## Día del Cliente

Le dedicamos a todos nuestros clientes, un día especial denominado “**Día del cliente**”. Este día especial lo llevamos a cabo un día de cada mes en todos los centros de atención a clientes como señal clara de lo importante que son para nosotros y que son nuestra razón de ser.

## Distribución de carácter social de la cartera de créditos

Definimos como *público objetivo principal* a los microempresarios y trabajadores por cuenta propia del sector formal e informal, que trabajan en las áreas urbana y rural del Paraguay. Este público realiza sus actividades preferentemente en los sectores servicios, comercio, agricultura, ganadería e industria.

Las características dinámicas de las actividades de los microempresarios y trabajadores por cuenta propia requiere agilidad para aprovechar las oportunidades generadas por el mercado, necesitando disponer rápidamente de capital para la adquisición de materias primas y mercaderías. Estos clientes no cuentan con tiempo para completar papeles, por eso es necesario exigir la documentación básica para realizar la operación y recoger la información *in situ*. Se establecen relaciones de confianza, a partir de la transparencia de las informaciones a los clientes y políticas de la entidad y de la coherencia de éstas en la práctica. Los representantes de la organización realizan un acompañamiento permanente de manera a conocer, mantener y ampliar la clientela, crear una cultura de pago puntual, evitar la pérdida de recursos y adecuar los servicios a las necesidades del público objetivo.

## La cartera de créditos a la microempresa, urbana y rural

Los sujetos de crédito de los *microcréditos* son pequeños comerciantes, productores rurales y asalariados, que operan por montos desde G. 1.000.000 a 50.000.000 G. Su pago se efectúa normalmente en cuotas periódicas, pudiendo ser semanales, quincenales, mensuales, etc., adecuándose al flujo de ingreso normal del cliente. Los *microcréditos rurales* están dirigidos a pequeños productores del interior del país, establecidos en zonas de influencia de los diferentes centros de atención a clientes (CACs).

## La cartera de créditos a la Microempresa, por género

Se favorecen también a los emprendimientos productivos y comerciales liderados por *mujeres*, quienes aportan en forma importante al ingreso familiar

La empresa llega a sus clientes a través de Centros de Atención a Clientes (CACs.) ubicados estratégicamente en los principales barrios de Asunción, las ciudades del Gran Asunción y ciudades del interior del Paraguay, siendo lugares de venta de una amplia gama de servicios financieros en forma directa. Cada uno de los CAC cuenta con varios Administradores de Servicios Microfinancieros (ASMs) los que llegan a los clientes utilizando la mercadotecnia de relaciones *uno x uno*, estableciendo una relación personalizada. Conjuntamente con los sistemas de información y el seguimiento, el ASM forma parte de la columna vertebral de la tecnología crediticia.

La estrategia de distribución planteada es la de expandir geográficamente los servicios de la empresa, habilitando un mayor número de centros de atención a clientes y expandiendo las áreas de acción de los ASM.

Con los datos que maneja la empresa, se ha podido identificar que uno de los aspectos más importantes al momento de decidir sobre la obtención de créditos, es la ubicación de las oficinas de atención al cliente. La estrategia es establecer CACs en zonas con mayoría de población microempresaria, a fin de

permitir la captación de nuevos micro clientes y otorgar mayores facilidades de acceso a los clientes actuales y potenciales.

*“Buscamos establecer relaciones de largo plazo con los proveedores, siempre que sean responsables y previsibles, orientados al beneficio mutuo y al desarrollo sostenible”.*

- *Compromiso con los proveedores*
- *Evaluación periódica de los proveedores*
- *Programa de fortalecimiento de la cadena de valor*
- *Programa “Incorporando practicas de RSE en la Pymes”*
- *Procesos de compras participativos*

**Compromiso con los Proveedores**

Existe un claro compromiso con los proveedores a quienes consideramos nuestros aliados estratégicos y buscamos establecer con ellos, relaciones de largo plazo siempre que sean responsables y previsibles, orientados al beneficio mutuo y al desarrollo sostenible.

## Evaluación de los proveedores

Todos los proveedores críticos e importantes son evaluados periódicamente y se coopera mutuamente para mejorar la cadena de valor.

Un comité denominado Comité de Evaluación de Proveedores es el órgano responsable de la evaluación periódica de los proveedores de modo a que estén debidamente habilitados para la provisión de materiales y servicios.

Se definen 3 (tres) tipos de proveedores de productos y servicios para la organización y son las siguientes:

**Proveedores tipo 1:** Aquellos proveedores de productos y servicios considerados críticos para la Entidad, sin los cuales se puede ver afectado el servicio al cliente o la continuidad de los servicios de la organización. *Evaluación semestral*

**Proveedores tipo 2:** Aquellos proveedores importantes cuyos servicios y productos requieren una erogación económica importante y que la calidad de los mismos es de suma importancia para nuestros procesos *Evaluación anual*

**Proveedores tipo 3:** Aquellos proveedores de productos y servicios secundarios o proveedores de materiales y servicios varios que se requieren en la organización en forma eventual u ocasional por lo que se requiere de mayor libertad para su adquisición o contratación atendiendo a cuestiones de disponibilidad, conveniencia y rapidez. **No requieren evaluación**

### Criterios de Evaluación:

- *Posición en el Mercado*
- *Calidad del Producto o Servicio*
- *Entrega de Servicios o Productos en Tiempo*
- *Atención al Cliente*
- *Precio en relación con Calidad y Mercado*
- *Personal Capacitado*
- *Documentación de Proveedores*
- *Reacción ante Problemas*
- *Capacidad para Solucionar Problemas*
- *Respuestas en Tiempo Prometido*

### Metodología de Evaluación:

El evaluador deberá calificar con un puntaje del 1 (uno) al 5 (cinco) cada uno de los criterios expuestos en un formulario preestablecido.

Los proveedores con puntajes bajos deben entrar en un plan de mejora, para lo cual son informados en detalle de los resultados de sus evaluaciones

Los proveedores de servicios y productos informáticos, de comunicaciones, de banca electrónica, de servicios de seguridad, de provisión y mantenimiento de equipos, de seguros, de correo y transporte, necesariamente deberán obtener calificaciones iguales o superiores a 3 (tres) en cualquiera de los criterios.

## **Programa de fortalecimiento de la cadena de valor**

Hemos iniciado un programa de fortalecimiento de la cadena de valor auspiciado por la Asociación de Empresarios Cristianos ADEC, con financiación del BID y nuestra Entidad, atendiendo la clara importancia que tiene para nosotros, la participación de los proveedores en nuestra Gestión. Este programa permite el fortalecimiento de 8 proveedores clave de nuestra organización, experiencia que posteriormente será beneficiosa a todos los proveedores.

## **Programa “incorporando prácticas de RSE en la PyMEs**

Del cien por ciento de los proveedores de la organización, mas del setenta por ciento son empresas pequeñas o denominadas PyMEs, cuyas características y peculiaridades hacen un impacto positivo en lo económico y social.

Este programa tiene como objetivo, fortalecer a estas PyMEs proveedoras de la Entidad con el objeto de hacerlas mas previsibles y eficientes, contribuyendo en el fortalecimiento de las relaciones y la cadena de valor.

El propósito del proyecto es además, facilitar la adopción de políticas y prácticas de RSE en las PyMEs que pertenecen a la cadena de valor de la Entidad

Como parte del programa, se ejecuta un estudio de diagnóstico de las empresas proveedoras que sean PyMEs, como base para el diseño del Plan de Desarrollo de Proveedores (PDP) que permita dar asistencia técnica a estas PyMEs de la cadena de valor para mejorar la competitividad

## **Procesos de compras participativos**

El proceso de compras de la organización prevé el análisis de diferentes ofertas de los proveedores antes de la decisión de compra, dando oportunidades de participación a los proveedores habilitados por la organización en el proceso de evaluación previa.

Este análisis contempla criterios de calidad de los productos o servicios ofertados, entrega, servicios adicionales, disponibilidad en el tiempo y precio.

## ■ Comunidad

*“Tenemos un firme compromiso con las comunidades donde operamos porque nos interesa su desarrollo sostenible”.*

*“Queremos ser parte de las comunidades y nuestro éxito en las mismas tiene directa relación con el bienestar de sus pobladores”*

- *Compromiso con las comunidades donde operamos*
- *Apoyo a eventos comunitarios*
- *Apoyo a la promoción de la vida sana*
- *Apoyo a las actividades deportivas y culturales*
- *Promoción de exposiciones regionales y ferias de artesanos*
- *Programa de provisión de libros de la reforma educativa a escolares*
- *Promoviendo en emprendedorismo de los jóvenes*
- *Apoyo a la Fundación DEQUENÍ – Niños, jóvenes y sus familias*
- *Pasantías laborales de estudiantes*
- *Apoyo a la colecta anual de la Fundación Banco de Alimentos*
- *Apoyo a la Fundación Corazones por la Infancia*

Apoyo de eventos comunitarios

La organización tuvo presencia institucional en eventos y festividades de las comunidades donde tienen asiento las Unidades de negocios.

### **Apoyo a la promoción de la vida sana**

La organización realiza esfuerzos en la promoción de la vida sana a través de la orientación para la lucha contra el sedentarismo, el Tabaquismo, drogadicción y el alcoholismo y promueve la práctica de ejercicios físicos y la buena nutrición, tanto para el público interno como para los miembros de las comunidades donde opera.

### **Apoyo de actividades deportivas y culturales**

Patrocinamos actividades deportivas y culturales de interés comunitario

### **Promoción de exposiciones regionales y ferias artesanales**

Apoyamos y promocionamos las ferias de artesanos, exposiciones y ferias regionales del comercio y la producción.

### **Provisión de libros de la reforma educativa a escolares**

A través de un convenio de cooperación con la *“Fundación en Alianza”*, nuestra entidad coopera con donación de libros de la reforma educativa desde el Primero al sexto grado, a niños de escuelas del interior y de la capital, situados en zonas de escasos recursos.- El convenio anual para esta campaña denominada *“Un libro, una Esperanza”*, equivale a entregas programadas a 12 (doce) escuelas, y el criterio básico es entregar a todos los escolares de cada grado y que ninguno quede sin su material básico. Estudios técnicos mencionan que la carencia de textos para la lectura en las escuelas de escasos recursos es acuciante y notoria.

Nuestros colaboradores acompañan estas visitas a las escuelas en sus zonas respectivas y participan del proceso de entrega de libros.

### **Promoviendo el emprendedorismo en los Jóvenes**

A través de un convenio de cooperación con el programa Junior Achievement, nuestra entidad promueve la iniciativa, la creatividad y el emprendedurismo en los jóvenes estudiantes del ciclo secundario con el programa *“La Compañía”* que consiste en planificar, desarrollar, constituir y operar una empresa real con los compañeros del colegio, por un periodo de 14 semanas, viviendo la experiencia práctica de los negocios.

Con esto los jóvenes estudiantes adquieren conocimientos de la complejidad y de las ventajas de un sistema económico de mercado, desarrollando sus capacidades creativas y emprendedoras. Nuestra organización y Junior Achievement seleccionan los colegios con los cuales se implementa el programa, y los mismos deben ser de las áreas de influencia de nuestros CACs, cuyos gerentes y colaboradores son los asesores empresariales durante el tiempo que dure el programa, y asisten a las reuniones semanales de las compañías constituidas.

El programa provee a los jóvenes y asesores, los materiales técnicos necesarios y entrenamiento correspondiente.

Específicamente este programa se desarrolla con los estudiantes del 2do. Año de la educación media.

Se organizan concursos entre las empresas constituidas y se premian a las mejores, según los criterios definidos en el programa.

## Apoyo a la Fundación Dequení – Trabajo con Niños, jóvenes y sus familias

Dequení es una Fundación sin fines de lucro, que trabaja con niños carenciados, huérfanos, abandonados y abusados, con sus familias y sus tutores, para lo cual cuentan con Centros comunitarios en la Capital e interior del país. Esta Fundación brinda una atención integral a niños y niñas, con el objeto de que se conviertan en ciudadanos útiles a la sociedad.- El apoyo de nuestra organización es económico y de voluntariado para tres programas concretos que tiene la Fundación:

- Apoyo económico para las *Cenas del pan y el vino*, una en la capital y dos en el interior, siendo esta una actividad de recaudación de fondos para la Fundación.-
- Apoyo Económico y de voluntariado con los miembros de la Organización, en la *Caminata de la Solidaridad*, que es un evento de concienciación de la ciudadanía sobre las carencias de los niños pobres en nuestro país.
- Cooperación con la Campaña de **Becas escolares** para los niños, niñas y jóvenes con quienes trabaja la Fundación

Con esta alianza estratégica, cooperamos con el sector de la niñez, brindando una asistencia integral a los mas carenciados (**salud e higiene de los niños, educación, desarrollo personal del niño y de sus familias, organización y participación de los padres**), y además, se logra que los padres experimenten una solución efectiva a los problemas de sus familias, a través de un proceso participativo y autogestionado.-

Estamos adheridos al programa del Ministerio de Educación, de pasantías laborales de estudiantes secundarios y universitarios, dándole la posibilidad de la experiencia del primer empleo, ayudándoles a adquirir conocimientos prácticos en la gestión empresarial.

Estos estudiantes participan de la actividad laboral en nuestra Casa Matriz, como en los diferentes Centros de Atención a Clientes, siendo estudiantes de la capital e interior del país.

Los estudiantes secundarios, con pasantías laborales de 240 horas mínimas, y para los estudiantes universitarios, 320 horas como mínimo.-

Estos estudiantes reciben certificados especiales por sus pasantías y son registrados como potenciales postulantes a incorporarse al capital humano de Visión, con la ventaja de que ya conocen el trabajo en la organización y ésta conoce la actitud de los mismos.

Esta relación con los jóvenes, al igual que el programa “la compañía” de Junior Achievement, posibilita el primer empleo de los jóvenes en nuestra entidad.

### **Apoyo a la Colecta anual de la Fundación Banco de Alimentos**

Con apoyo como auspiciantes, con la provisión de materiales, medio de transporte, y con el voluntariado del capital humano de Visión, apoyamos la colecta anual del Banco de Alimentos, cuya finalidad es la recolección de alimentos a ser destinados a hogares de niños, mujeres y ancianos, gracias al aporte de las personas industrias, comerciantes y clientes de los principales supermercados y comercios.

### **Apoyo a la Fundación Corazones por la Infancia**

Nuestra organización apoya a esta fundación que tiene como objetivo principal, la lucha por los legítimos derechos del niño y los jóvenes, a través de la ayuda a hogares de niños, jóvenes, y mujeres y con programas especiales que buscan disminuir los niños y adolescentes en las instituciones u hogares, buscándoles familias acogedoras, la vuelta de los mismos a sus familias biológicas y la búsqueda de padres adoptivos.

Con el apoyo en financiación de sus programas de **Familias Acogedoras** (programa “Nido”) para niños de la primera infancia, su **Cena de Recaudación de fondos** y la **Caravana Navideña**.

## ■ Gobierno y Sociedad

*“Nuestra organización opera dentro de una Sociedad con la cual se siente comprometida, y nuestros colaboradores, proveedores, clientes, y competidores forman parte de esta sociedad”.*

*“Dentro de este concepto de relación directa, nuestra organización entiende su compromiso con el desarrollo sostenible de la Sociedad, la sociedad de donde nos proveemos, la sociedad donde nos relacionamos, la sociedad a la cual servimos y la Sociedad que nos Regula”*

- *Contribución impositiva al Estado*
- *Contribución impositiva a los Municipios*
- *Ocupación laboral en la organización*
- *Contribución a la salud de la ciudadanía*
- *Apoyo a Campañas de vacunación*
- *Apoyo a campañas de difusión*
- *Apoyo al programa de control del tabaquismo*
- *Apoyo a la campaña contra el Dengue y la fiebre amarilla*
- *Apoyo al programa de control de la hipertensión arterial*
- *Contribución con el Empleo Joven*
- *Contribución a la inserción laboral de la mujer*
- *Contribución a la oferta laboral en el interior del país*

## Contribución impositiva al Estado

Conforme a la Clasificación de la Subsecretaría de Estado de Tributación, nuestra Entidad forma parte de la categoría de Grandes Contribuyentes y figura entre las veinte (20) empresas de mayor contribución impositiva al Fisco.

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| • <i>Impuesto a la renta sobre Ejercicio 2006</i> | <i>1.837.603.857 G.</i> |
| • <i>Impuesto a la renta sobre Ejercicio 2007</i> | <i>2.270.278.511 G.</i> |

## Contribución impositiva a los Municipios

Todos los centros de atención a clientes, que son las unidades productivas de la organización, incluidas la Casa Matriz, contribuyen impositivamente con los Municipios donde operan conforme al volumen de las operaciones, en concepto de Patente Municipal Comercial

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| • <i>Patente Municipal en la ciudad de Asunción</i>         | <i>106.629.000 G.</i> |
| • <i>Patente Municipal en las ciudades de Gran Asunción</i> | <i>85.091.237 G.</i>  |
| • <i>Patente Municipal en las ciudades del Interior</i>     | <i>154.199.016 G.</i> |

## Ocupación laboral en la Organización

Al cierre del ejercicio 2007, la población laboral en la Entidad ascendía a **607** colaboradores, caracterizado por un buen equilibrio de genero, alto porcentaje de jóvenes e importante cantidad de casos de primer empleo.

- |   |             |            |
|---|-------------|------------|
| • <i>Total de colaboradores al cierre de 2007</i> | <i>100%</i> | <i>607</i> |
| • <i>Funcionarias Mujeres al cierre año 2007</i>  | <i>45%</i>  | <i>273</i> |
| • <i>Mujeres en Cargos Gerenciales año 2007</i>   | <i>14%</i>  | <i>38</i>  |
| • <i>Casos de primer empleo, en el año</i>        |             | <i>33</i>  |
| • <i>Casos de primer empleo acumulado</i>         | <i>19 %</i> | <i>115</i> |
| • <i>Colaboradores entre 18 y 25 años</i>         | <i>39 %</i> | <i>237</i> |

## Contribución a la Salud de la Ciudadanía

Apoyamos campañas y acciones específicas del Ministerio de Salud Pública:

### Apoyo a campañas de vacunación

La organización apoya *las campañas de vacunación* emprendidas por el Ministerio de salud, organizando visitas de los funcionarios del ministerio, para realizar las vacunaciones a los miembros de la organización y dispone de sus instalaciones para que los clientes que llegan a las oficinas, puedan acceder a este beneficio sanitario gratuito.

### Apoyo a campañas de difusión

Apoyando en la *campaña de difusión de los programas de prevención de enfermedades y epidemias, así como el control de la salud* con la provisión de materiales varios e información de salud en el anverso de los volantes informativos de productos como ser la guía de vacunación para embarazadas, calendario de vacunaciones del año, prevención de enfermedades endémicas, etc.

### Apoyo al programa de control del Tabaquismo

Nuestra cooperación con el Ministerio de salud se extiende a la *campaña anti-tabaco* denominada “Déjalo y gana” difundido por todo el país, poniendo foco en los colegios, universidades, empresas, y centros comerciales en esta campaña, nuestro aporte consiste en la provisión de afiches informativos, y estipulamos premios para los ganadores de la campaña (ex fumadores y colaboradores) y a los voluntarios que apoyan a los que desean dejar de fumar.

### Apoyo a la campaña contra el dengue y la fiebre amarilla

En cuanto a programas de lucha contra epidemias: Hemos dado nuestro apoyo en la *Campaña de lucha contra el Dengue y la fiebre amarilla* implementado por el Ministerio de Salud, para lo cual hemos proveído de boletines informativos y calcomanías explicativas sobre los síntomas del dengue, la fiebre amarilla y su prevención. Estos materiales sirven además de identificación de los hogares que ya han sido visitados por los trabajadores de salud, asignados para estas campañas.

### Apoyo al programa de control de la hipertensión arterial

Nuestro apoyo se extiende también a las *campañas preventivas de control de la hipertensión arterial*, con lo cual el Ministerio de salud quiere concienciar a la ciudadanía sobre el cuidado y control de la presión arterial.- El apoyo consiste en aportar económicamente para los materiales explicativos, poner a disposición de la campaña, nuestros locales para el control de presión a los clientes que acuden a nuestras oficinas y el control de los miembros de nuestra Organización.-

## **Contribución al empleo joven**

Apostamos a la gente joven de nuestro país, dándoles la oportunidad de aprender y trabajar en la organización, en la capital e interior, siendo para muchos de ellos, su primer empleo.

## **Contribución a la inserción laboral de la mujer**

La mujer tiene igual oportunidad de desarrollo profesional en nuestra organización y muchas de ellas se destacan en puestos superiores.

## **Contribución a la oferta laboral en el interior del país**

Brindamos oportunidades de trabajo a jóvenes de las comunidades del interior donde operamos; para muchos de ellos constituye el primer empleo.

<b>Registros de acciones con los publicos de interes</b>		
<b>Gremios y organizaciones</b>		
<b>Programa: Compromiso con los gremios</b>		
	<b>Horas anuales</b>	<b>Valor</b>
Participación de Ejecutivos en el gremio de las Financieras - ADEFI	264	29.040.000
Participación de Ejecutivos en la FEPRINCO	120	13.200.000
Participación en convocatoria del gobierno y organiz. internacionales	66	7.260.000
Participación de Ejecutivos en la Red de Microfinanzas	96	10.560.000
Participación de Ejecutivos en la ADEC (Asoc. de Empresarios crist.)	192	21.120.000
Participación de Ejecutivos en la Camara de Comercio	96	10.560.000
Participación de Ejecutivos en el Pacto Global - PNUD - Py	44	4.840.000
Participación de Ejecutivos en el PEC (Pacto etico comercial)	48	5.280.000
Participación de Ejecutivos en DENDE (desarrollo en Democracia)	48	5.280.000
Participación de Ejecutivos - Otros Gremios	96	10.560.000
<b>Total de horas laborales de ejecutivos invertidas en gremios</b>	<b>1070</b>	<b>117.700.000</b>
Valor estimativo en guaranies de cada hora de nuestros Ejecutivos		100.000
Total de aportes y pago de cuotas sociales a gremios		35.201.118
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	<b>152.901.118</b>

<b>Publico Interno</b>		
<b>Programa: Seguro Medico Privado para el Capital Humano</b>		
	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de funcionarios beneficiados	375	
Cantidad de Familiares beneficiados	972	
Aporte de la Entidad sobre costo Total ( 75 %)		683.449.681
Cantidad de funcionarias con reposo por maternidad	14	54.852.000
Chequeo medico integral programado en forma anual - año 2007	191	
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	<b>738.301.681</b>
<b>Programa: Seguro de vida y de accidentes a funcionarios viajeros</b>		
	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de funcionarios viajeros beneficiados	25	62.155.152
Prima total del seguro		1.800.000.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	<b>62.155.152</b>
<b>Programa: Asistencia alimenticia a funcionarios</b>		
	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de funcionarios beneficiados	460	796.893.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	<b>796.893.000</b>

<b>Programa: Actividades recreativas y deportivas</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de Eventos deportivos colectivos organizados		8
Cantidad promedio de participantes en eventos colectivos	400	
Inversión anual en actividades deportivas colectivas		30.000.000
Reembolso mensual de cuotas por actividades deportivas individuales	15	
Inversión anual en actividades deportivas individuales		3.849.995
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>33.849.995</b>
<b>Programa: Festividades, celebraciones, esparcimiento e integración</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Eventos que involucran al 100 % del Capital Humano	2	
Inversión social interna		312.432.549
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>312.432.549</b>
<b>Programa: Capacitación y asistencia social al Capital Humano</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de cursos para el desarrollo profesional, laboral y personal		94
Horas totales de capacitación año 2006	7.220	
Inversión total en Capacitación		464.919.326
Asistencia Social y Escolar	560	0
Cursos de Pos grados	5	3.375.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>468.294.420</b>
<b>Programa: Provisión de leche a funcionarios c/ trabajo insalubre</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de litros de leche proveídos	121	2.652
Inversión social interna		7.553.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>7.553.000</b>

<b>Medio Ambiente</b>			
<b>Programa ambiental: Control Emisión de gases de vehiculos - año 2</b>	<b>Cantidades</b>	<b>Resultado</b>	<b>Obs.</b>
Total vehiculos controlados - Periodo 1- 2007	17	Promedio 1,77	Ninguna
Vehiculos dentro del rango permitido	16	Emisión < a 4	Ninguna
Vehiculos fuera del Rango permitido	1	Emisión > a 4	reparar o renovar
<b>Programa ambiental: Plantemos nuestro futuro - año 4</b>	<b>Por Escuela</b>	<b>Total año 2007</b>	<b>Acum. 4 años</b>
Escuelas participantes de capital e interior	1	10	40
Numero de Alumnos orientados y capacitados	50	500	2000
Numero de Alumnos orientados y capacitados - Arborización Ñu Guazu	45	45	45
Numero de profesores lideres	5	50	200
Numero de funcionarios participantes	6	60	240
Horas de capacitación	3	30	120
Cantidad de arboles plantados	50	500	2000
Cantidad de arboles plantados - Arborización Ñu Guazu	120	120	120
Población capacitada en forma indirecta con materiales	400	2.200	7480
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>10.000.000</b>	<b>40.000.000</b>

<b>Programa ambiental: Capacitac.ambiental a clientes y empleados</b>		<b>Cantidad</b>	<b>Total acumul.</b>
Materiales de capacitac. ambiental distribuidos a Clientes y otros		22.000	22.000
Materiales de capacitac. ambiental distribuidos a Funcionarios y familiares		3.000	3.000
<b>Inversión social corporativa (inicio año 2006)</b>	<b>Guaranies:</b>	27.500.000	27.500.000

## Comunidad

<b>Programa: Un Libro, una esperanza - año 5</b>	<b>Por Escuela</b>	<b>Total año 2007</b>	<b>Acum. 5 años</b>
Escuelas beneficiadas de capital e interior	1	14	54
Numero de Alumnos beneficiados con la Entrega	193	2.704	8.704
Numero de profesores lideres	7	98	378
Numero de funcionarios participantes	8	112	432
Total de libros entregados	193	2702	8.702
Comunidades o ciudades beneficiadas	1	6	30
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	10.000.000	50.000.000

<b>Programa de Junior Achievement "LA COMPAÑIA - año 4</b>	<b>Por CACs</b>	<b>Total año 2007</b>	<b>Total Acum.</b>
Numero de Compañías empresariales creadas y dirigidas	1	8	32
Numero de Jovenes estudiantes emprendedores	18	148	868
Numero de Funcionarios Gerentes - Asesores empresariales	2	16	40
Carga horaria - Talleres de planif., producción y control - Estudiantes		61	244
Carga horaria - Talleres de planif., producción y control - Asesores Emp.		32	128
Ciudades en que se implementaron las compañías		8	32
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	36.466.000	126.466.000

<b>Programa de ayuda a Niños . Fundac. DEQUENÍ - año 5</b>		<b>Total año 2007</b>
Numero de Eventos y actividades de la Fundación auspiciados		4
Localidades o ciudades en las cuales la fundación opera		10
Numero total de Niños, beneficiados por la Fundación		3.376
Numero total de familias beneficiadas por la Fundación		1.617
Numero total de adolescentes beneficiados por la Fundación		1540
Numero de concurrentes en caminata de la solidaridad - Concienciación		24.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	54.445.000

<b>Programa de Pasantías Laborales</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Total horas</b>
Numero de pasantías de Estudiantes Secundarios - 240 horas	213	51.120
Numero de pasantías de Estudiantes Universitarios - 320 horas	7	2.240
Total de estudiantes y horas de pasantías laborales	220	53.360
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>220</b>	<b>198.617.778</b>

<b>Programa: Apoyo a la Fundación Banco de Alimentos - año 3</b>	<b>Cantidades</b>	<b>Porcentaje</b>
Cantidad de voluntarios adheridos a la Campaña anual de recolección	1100	
Cantidad de voluntarios de nuestra Entidad	181	16%
Total de Kilos de alimentos recolectados en la Campaña anual 2007	43.000	
Kilos de alimentos recolectados por los Voluntarios de la Entidad	8275	19%
Numero de hogares de niños, mujeres y ancianos beneficiados	60	
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>5.000.000</b>

<b>Programa: Compromiso con las comunidades</b>	<b>Cantidades</b>	<b>Valor</b>
Eventos y festividades de las comunidades del interior	4	15.514.444
Patrocinador de actividades culturales de interés	12	13.518.500
Patrocinador de actividades deportivas	10	82.400.000
Promoción de ferias de artesanos, del comercio, y la producción	4	10.750.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>122.182.944</b>

## **Gobierno y Sociedad**

<b>Programa: Campañas a favor de la Salud de la Sociedad</b>	<b>Cantidades</b>	<b>Valor</b>
Numero de Funcionarios vacunados contra gripe, antitetánica y difteria	75	
Volantes informativos - prevención del dengue y la fiebre amarilla	5.000	450.000
Volantes informativos - Calendario de vacunaciones anuales - MSPBS	20.500	1.625.000
Materiales de Auspicio - Día mundial del corazón y la vista	0	2.200.000
Afiches de promoción - Campaña anti-tabaco 2006	2000	170.000
Calcomanías informativas - Campaña de lucha c/ el dengue - MSPBS	25.000	4.950.000
Afiches y materiales - campaña preventiva de la Hipertensión arterial	2000	1.839.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>11.234.000</b>

<b>Programa: Promoción empleo joven y primer empleo</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Casos de primer empleo incorporado en el año y costos de aprendizaje	33	22.110.000
Total de funcionarios al cierre de año 2007		607
Funcionarios de edad comprendida entre 18 y 25 años	39%	237
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>22.110.000</b>
<b>Programa: Promoción del empleo de la Mujer</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Total</b>
Total de funcionarios al cierre de año 2007		607
Cantidad de funcionarias Mujeres al cierre de año 2007	45%	273
Cantidad de Mujeres en Cargos Gerenciales al cierre de año 2007	14%	38
<b>Programa: Empleo de mano de Obra en Capital e Interior</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Total</b>
Total de funcionarios al cierre de año 2006		607
Cantidad de funcionarios de la Capital	46%	279
Cantidad de funcionarios de la Gran Asunción	16%	97
Cantidad de funcionarios del Interior	38%	231

Políticas y Estrategia:	Comité ejecutivo
Gerenciamiento:	Administración de la calidad y RSE
Responsable de las actividades:	Encargados de áreas afectadas y definidas en el plan
Colaboradores:	Voluntarios de la organización
Co-responsables:	Fundaciones y organizaciones aliadas

### El sistema documental RSE

- **Plan anual:** Todas las acciones de responsabilidad social, ambiental y cultural se encuentran programadas en un plan anual.
- **Programas:** Cada emprendimiento de RSE en el ámbito interno y externo, son documentadas en programas y resoluciones del comité ejecutivo, donde se especifican las características de los mismos. Los informes finales sobre convenios con fundaciones también forman parte de esta documentación.
- **Registración:** Todos las inversiones de RSE, son imputados a cuentas especialmente habilitadas para el efecto, y se llevan registros cronológicos para evaluarlo en el tiempo.
- **Medición:** Se implementan indicadores que nos permitan medir y visualizar los avances en un determinado periodo y su proyección en el tiempo.
- **Presupuesto económico de RSE:** Donde se detalla cuantitativamente la inversión que la entidad asigna para las acciones de orden social, ambiental y cultural.
- **Reporte anual:** Material de comunicación para todas las partes interesadas con el cual rendimos cuenta de nuestras actuaciones y demostramos nuestra triple línea de resultados: El económico, el Social y el Ambiental.

## Política de Comunicación

La comunicación de los resultados de RSE se realiza a través de un Reporte de sostenibilidad anual, con el propósito de hacer conocer el grado de alcance de los objetivos establecidos y específicamente la contribución de los programas implementados en beneficio de las partes interesadas y de toda la sociedad.

El público interno también es informado detalladamente sobre las acciones de RSE, de manera a lograr su adhesión.-

*La comunicación interna* esta estructurado en base a:

- La participación activa en la preparación del plan de RSE y de la estrategia
- La información permanente sobre avances de los planes, novedades, proyectos y actividades de la organización, a través de correos electrónicos, reuniones, calendario de actividades y publicaciones en el portal electrónico y la participación efectiva de los colaboradores y voluntarios en las acciones.

*La comunicación externa* se realiza por medio de la presentación del plan anual de RSE, los programas, notas de prensa y la memoria anuales de sostenibilidad, además de las Campañas institucionales.

-----oOo-----