

COP

pronET S.A.

POR UN PARAGUAY MAS INCLUSIVO



#### ***Responsables de RSE***

---

Irene Páez. Desarrollo Organizacional y Talento Humano. [ipaez@pronet.com.py](mailto:ipaez@pronet.com.py)

Paula Méndez. Desarrollo Organizacional y Talento Humano. [pmendez@pronet.com.py](mailto:pmendez@pronet.com.py)

#### ***Colaboraron para la elaboración de nuestro COP***

---

Marcos Benítez. Nuevos Productos. [mbenitez@pronet.com.py](mailto:mbenitez@pronet.com.py)

Cristhian Insua. Operaciones. [cinsua@pronet.com.py](mailto:cinsua@pronet.com.py)

Aparicio Oviedo. Operaciones. [aoviedo@pronet.com.py](mailto:aoviedo@pronet.com.py)

Rubén Gómez. Calidad y Fidelización. [rgomez@pronet.com.py](mailto:rgomez@pronet.com.py)

María Velázquez. Marketing. [mvelazquez@pronet.com.py](mailto:mvelazquez@pronet.com.py)

Carlos Vallejos. TIC. [cvallejos@pronet.com.py](mailto:cvallejos@pronet.com.py)

#### ***Diseño Gráfico y Diagramación***

---

Carla Peroni. TIC. [cperoni@ticpro.net](mailto:cperoni@ticpro.net)

Asunción, mayo de 2012

**Sr. Ban Ki Moon**  
Secretary General  
United Nations  
New York, USA

---

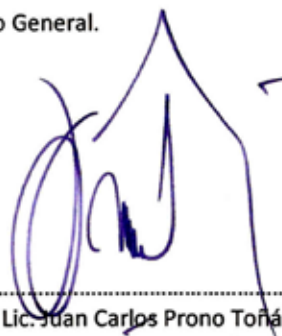
Estimado Señor Secretario General,

En el año 2009, PRONET S.A. se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas, con la intención de trabajar en pos del cumplimiento de los valores y a colaborar con su difusión a través de nuestra gestión diaria.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted con el fin de ratificar la adhesión y el apoyo continuo a los diez Principios del Pacto Global referentes a los respetos por los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, la Protección del Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción.

Se adjunta en tiempo y forma la Comunicación de Progreso, en la cual se informa el modo en el que se han desarrollado las acciones inclusivas en nuestra empresa.

Sin otro particular saludamos atentamente al Señor Secretario General.



Lic. Juan Carlos Prono Toñáñez  
Gerente General  
PRONET S.A.

Contacto representativo de la empresa

# pronET S.A.

*somos...*

Una empresa de servicios, constituida en 1998, orientada a brindar a los clientes soluciones tecnológicas, integrales e innovadoras a través de software especializado, plataformas y redes de última generación que componen nuestro sistema.

Especializada en la prestación de servicios de Transferencia de información y fondos con altos estándares de seguridad, y hoy nuestro objetivo va orientado a apostar por nuestra sociedad paraguaya, aparte de lo que se nos califica dentro del mercado, por ello, estamos adheridos al PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS (PNUD), y formamos parte de la red en Paraguay.

Estamos comprometidos a colaborar con el desarrollo de un sistema más inclusivo y libre, y así ir innovando y contagiando las ganas de actuar de manera distinta desde nuestros puestos de trabajo, así como COLABORADORES DE UNA NUEVA ESPERANZA, podamos aportar para un PARAGUAY MAS INCLUSIVO.

**Les presentamos nuestra COP, que incluye las acciones de la empresa desde mayo de 2009 a enero de 2012, donde reflejamos nuestro compromiso, y las ganas de comenzar a construir una sociedad más concientizada, y también recalcar que no sólo desde una institución podemos lograrlo, sino también desde nuestra propia iniciativa.**



# reseña histórica



Pronet S.A., empresa líder en procesamiento de la información y fondos fue fundada en el año 1998, iniciando sus operaciones a comienzos del año 1999, los primeros clientes fueron del sector financiero a los que se les procesaban sus extractos de tarjeta de crédito para luego ser remitido a la procesadora para la imputación de los mismos, bajo una plataforma tecnológica segura y confiable. Es importante mencionar que Pronet es pionero en automatización de cobranzas de servicio en Paraguay ya que antes todos los procesos y controles eran manuales generando costos importantes para las empresas facturadoras.

En la etapa inicial los accionistas invirtieron servidores y equipos de comunicación para la recepción de la información, un modesto Centro de Datos para atender las necesidades de ese momento, estuvo ubicado en el piso 13 del edificio "El Productor" situado en el microcentro de la ciudad de Asunción.

La plataforma inicial de Pronet para la captura de datos de las facturas/extractos en las cajas de las entidades recaudadoras eran POS (Point of sale), conectados a otros equipos periféricos como impresora tickeadora y lápiz óptico, el cual permitía la lectura de los códigos de barras impresos en los extractos. Dichos equipos transmitían la información al Centro de Datos a través de líneas telefónicas proporcionados por las entidades, en ese entonces la comunicación de internet, fibra u otros medios parecidos comenzaban su expansión lenta y costosa en el país.

# reseña histórica



En cuanto a los recursos humanos, la empresa inició sus actividades con menos de 10 colaboradores aproximadamente, con las sgtes. áreas: Tecnología, Comercial, Administrativo, Operativo y Gerencia General.

Al año de haber iniciado las actividades se ha firmado el primer acuerdo con una institución del estado, la mayor proveedora de agua potable en el país hoy conocida como Essap, la cual nos dio un impulso importante en el mercado, y nos ayudó a masificar los puntos de cobranzas y generar atractivo para otros emisores de facturas tanto del sector publico como privado.

En el año 2003, después de largas negociaciones ingresó uno de los emisores que nos hizo dar un salto ventajoso en cuanto a volúmenes y comisiones ante otros servicios que teníamos hasta ese momento, que eran las cobranzas de la Ande (Administración Nacional de Electricidad) principal y único proveedor de energía en el país. Con estos acuerdos nuestra empresa fue ganando reconocimiento en el rubro.

El crecimiento de las operaciones, impulsó al crecimiento tecnológico, que a su vez motivó la necesidad de mayor capacitación de sus colaboradores.

Este crecimiento propició acuerdos con telefonías celulares para el desarrollo de plataformas de compras de minutos de comunicación en “tiempo real”, eliminando

# reseña histórica



el uso de las tarjetas de recarga que les resultaba muy costosas y encarecían las llamadas a los usuarios. Dicho desarrollo resulto exitoso en su implementación, teniendo buena aceptación en el mercado.

Avanzado el tiempo en el año 2004, se ha desarrollado un POS virtual el cual lo denominamos e-POS, plataforma diseñada 100% por colaboradores Pronet, sistema que nos permitirá migrar a una plataforma PC en el cual podamos unificar las plataformas de las cajas de nuestras entidades recaudadoras, todo esto avizorando el aumento en la utilización del internet en nuestro país y tomando como ejemplo otros países mas desarrollados.

Esta nueva plataforma permitió a Pronet proveer a sus recaudadores distintos tipos de sistema de comunicación: línea baja o dial up a través de la compañía estatal Copaco, otras a través de internet, y aquellas que ya manejaban conexiones como fibra óptica que en ese entonces eran remotas, todo esto fruto de la penetración de dichas plataformas en el mercado el cual fuimos acompañando.

En el año 2004, PRONET realiza una alianza con el Ministerio de Hacienda - Secretaria de Estado y Tributación para la recepción de los pagos y declaraciones juradas de todos sus contribuyentes, generando así un medio de pago y presentación alternativa que descentraliza toda la gestión a dicho Ministerio y facilita la gestión al contribuyente.

# reseña histórica



Nuestro Sistema de Gestión para este producto se encuentra en constante mejora puesto que cuenta con actualizaciones mensuales para agilizar y mejorar el servicio en las Bocas de Recaudación. Para la ejecución de dicho trabajo, se inició la búsqueda de colaboradores sin experiencia para el plan de primer empleo; fueron capacitados adecuadamente, demostraron eficiencia y aportando crecimiento a la institución y a la vez experiencia laboral para ellos mismos, generándose un crecimiento mutuo y equitativo. El nacimiento de este producto, hace que Pronet traslade sus oficinas a otro local más amplio para poder brindar un mejor confort, ya que se proyectaba un crecimiento positivo de colaboradores que iban adhiriéndose a la institución y pensando en futuros proyectos que se estarían desarrollando con el correr del tiempo.

Desde agosto de 2005, estamos certificados bajo la Norma de Calidad ISO 9001, con el objetivo de obtener calidad en todos los procesos y servicios institucionales que se brinda a los clientes. Pronet S.A. fue la primera empresa de red electrónica de cobranzas que obtuvo la certificación ISO 9001 en el mercado paraguayo, brindando así un mejor posicionamiento laboral a sus colaboradores.

# *nuestros valores*

- ✓ **Compromiso**
- ✓ **Honestidad**
- ✓ **Transparencia**
- ✓ **Integridad**
- ✓ **Responsabilidad**

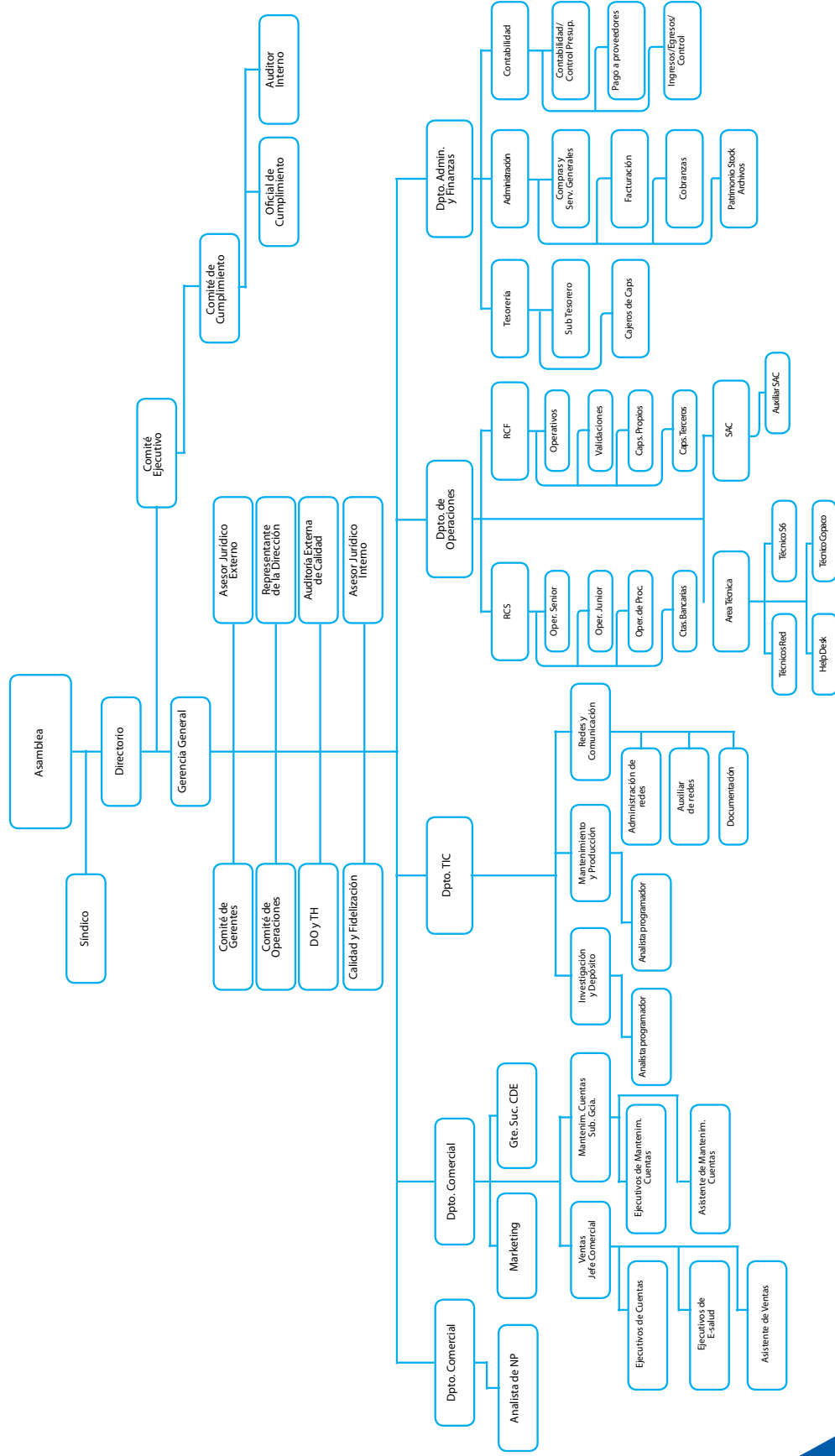
Nuestro Compromiso, Honestidad y Transparencia son los valores característicos más importantes que nos identifican, hablamos con la verdad y actuamos en consecuencia, preservamos el patrimonio de la empresa, la comunidad y la persona.

Tanto la integridad como la responsabilidad, van de la mano de cada uno de los colaboradores que pertenecen a nuestra institución, enmarcando un clima laboral óptimo y ameno.

Inspirados por estos valores y guiados por la cultura que nos caracteriza, PRONET continuará su crecimiento, manteniendo así el espíritu emprendedor que nos ha diferenciado a través del tiempo.

# organigrama

## última revisión enero 2012



# certificación ISO 9001



Estamos certificados bajo la Norma de Calidad ISO 9001 desde agosto de 2005. Nuestra Política de Calidad reza lo sgte.:

**GRUPO PRONET**, empresa proveedora de servicios de captura, transmisión electrónica y procesamiento de datos, focaliza su gestión hacia la satisfacción integral de las necesidades y expectativas de sus clientes, sus asociados (recaudadores y banco clearing) y los usuarios del servicio de cobranzas electrónicas y otros servicios bajo las siguientes orientaciones:

Alcanzar la excelencia de sus procesos operativos, lo cual se traducirá en un servicio seguro, puntual y exacto a un costo apropiado a las necesidades de los clientes, usuarios y asociados.

Mantener el liderazgo de la empresa en el mercado de servicios tecnológicos, mediante una planificada renovación de sus equipos y la continua capacitación de sus recursos humanos.

Promover el involucramiento y la participación de todos los colaboradores para el logro de los objetivos de calidad y para el mejoramiento continuo de los productos y procesos.

Los directivos de GRUPO PRONET manifiestan su compromiso de cumplir con esta política, con los requisitos legales asociados al servicio y con los acuerdos establecidos con los clientes y asociados. Para el logro de esta política, deciden implementar y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad alineando a los requisitos de la norma ISO 9001.

# *qué hacemos*

Efectuamos, a través de alta tecnología, la transferencia de información y fondos, posibilitando a los clientes de las empresas que operan con nuestros sistemas, el contacto humano en la prestación de sus servicios; ofreciéndoles a la vez una importante cobertura geográfica a nivel nacional.



# *cobertura*

La red electrónica de cobranza AQUÍ PAGO de Pronet S.A. se encuentra posicionada en las más importantes localidades del país constituyéndose en la más extendida Red, y hallándose habilitada para el cobro de los distintos servicios con el fin de satisfacer la demanda de sus clientes.



# *nuestros servicios*

- Empresa pionera en el desarrollo de redes electrónicas de cobranzas de facturas, a través de su Red Aquí Pago.
- Consultas de cuentas y pagos sin factura en mano.
- Ventas de pre-pagos (tiempo de comunicación celular).
- Cobranzas de tributos, patentes e impuestos.
- Desarrollo de sistema para envío y recepción de dinero, para su producto Eficash.
- Desarrollo de cobros Web.
- Automatización de procesos de consultas, a través de su producto e-salud.
- Desarrollo de sistemas tecnológicos de punta para implementación de nuevos productos según requerimientos del cliente.

# ventajas del sistema



## **PUNTOS DE DEPÓSITOS:**

Otorga una gran capilaridad para los Depósitos de Recaudaciones, brindando facilidad, cercanía y seguridad a sus cobradores.



## **UNIFICACIÓN DE PROCESOS:**

Procesamiento centralizado que permite obtener en forma consolidada la gestión de los Depósitos de Recaudaciones externas - Red bancaria - facilitando la conciliación global de la información y fondos.



## **CONTROL Y OPORTUNIDAD DE INFORMACIÓN:**

El sistema genera información diaria detallada y consolidada de los Depósitos de Recaudaciones realizados por vuestros cobradores en cualquier punto del país, optimizando el control y la planificación financiera. Brinda información diaria de toda la recaudación por Entidad Recaudadora.



## **ELIMINA MANEJO DE VALORES:**

Se evita la custodia, traslado, póliza de seguro, y demás gastos por la tendencia.

# ventajas del sistema



## **SEGURIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

Procesos seguros mediante un complejo firewall hasta su remisión al Ministerio de Hacienda.



## **TRANSFERENCIA DE FONDOS:**

Se realiza mediante archivos electrónicos los cuales son encriptados para luego ser remitidos al Banco Clearing para su proceso.



## **CONCILIACIÓN:**

Ágil y sin diferencias.



## **INTENTOS DE FRAUDE:**

Nuestro sistema cuenta con mecanismos para detectar los intentos de fraude, agregando un código único que se genera para cada transacción y que es irreplicable.



## **RIESGO FINANCIERO:**

Póliza de seguro y garantía bancaria sobre el cien por ciento de los fondos.

# arquitectura de la red



# arquitectura tecnológica de la red



## Entes Recaudadores

### Tecnología aplicada.

- Control de integridad de datos.
- Información encriptada.
- Parámetros pre-establecidos.
- Protocolos de comunicación privados.
- Códigos de verificación.



## Pronet S.A.

### Tipos de Comunicación

- Satelital.
- Fibra óptica.



## Banco Clearing

### Prestaciones

- Procesamiento electrónico.
- Conformación y Conciliación.
- Disponibilidad de Información.
- Control sobre gestiones.
- Seguridad.

# *estructura de la red*



# soportes



## ATENCIÓN AL CLIENTE

- Personal entrenado para la correcta atención y recepción de reclamos eventuales hasta la solución.
- Atención con horario extendido de Lunes a Domingo.



## SOPORTE TÉCNICO

- Instalación de sistemas de nuevos puntos.
- Reinstalaciones.
- Atención de reclamos de equipos.



## ATENCIÓN OPERACIONES

- Conciliaciones.
- Generación de informes a medidas.
- Remisión de archivos de Clearing para conciliación.



## DESARROLLOS

- Grupo humano capacitado con amplio conocimientos de las herramientas de desarrollo e implementación.
- Desarrollo de sistemas a medida.
- Mantenimiento de los sistemas desarrollados.



## CONTROL DE CALIDAD

- Certificación de los servicios y/o productos antes de la puesta en producción.
- Capacitación.
- Entrega de Manuales.

# confiaron en nosotros



Las entidades Recaudadoras que conforman la Red Aquí Pago, poseen solvencia, trayectoria en el mercado y capacidad para el manejo de información y fondos como es el caso de entidades financieras por ejemplo; Bancos, Financieras, Cooperativas.

Lo que brinda seguridad y confianza al Usuario al momento de abonar sus Impuestos y/o facturas de servicios públicos y privados.



# confiaron en nosotros

**Entidades Públicas:** Ministerio de Hacienda, Instituto de Previsión Social (IPS), Municipalidad de Asunción, Administración Nacional de Electricidad (Ande), Compañía Paraguaya de Comunicación S.A. (Copaco), Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A. (Essap).



Municipalidad de Asunción



# *confiaron en nosotros*

## SECTOR PRIVADO



### Entidades Financieras

Visión Banco  
Banco Itapúa  
Banco Atlas  
Financiera El Comercio  
Financiera Interfisa  
Finlatina  
Financiera Pyo. Japonesa  
Cooperativa Universitaria  
CEFISA Financiera  
Financiera Río



### Colegios

Colegio Cristo Rey  
Colegio San José  
Colegio San José Apostólico  
Colegio Internacional  
Santa Clara  
Colegio Teresiano  
Colegio Dante Alighieri  
Colegio del Sol  
Colegio Lumen  
Sagrado Corazón de Jesús  
Aula Viva



### Internet y Seguros

Rieder  
Planet  
Conexion  
Aventura  
Mapfre  
Real Seguros  
Asismed  
Migone  
Coomecipar  
Santa Clara  
Oami



### Otros Servicios

Petrobras  
Clasipar  
Esso Card  
Remesas – Efcash  
Electrofácil  
Inmobiliaria Raíces  
Bristol  
Chacomer  
Grupo Protek  
Entre otros

*Por un Paraguay...*



*...más inclusivo*

**pro****n****ET** S.A.

# *pacto global:*

## *10 principios*



### **DERECHOS HUMANOS:**

1. Respetar y apoyar los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. Asegurar la no participación de la empresa en violaciones de los derechos humanos.



### **DERECHOS LABORALES:**

3. Apoyar la libertad de asociación y reconocer el derecho de negociación colectiva.
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Erradicar eficientemente todas las formas de trabajo infantil de su cadena productiva.
6. Estimular prácticas que eliminen cualquier tipo de discriminación en el empleo.



### **MEDIO AMBIENTE:**

7. Asumir un planteamiento preventivo, responsable y proactivo que favorezca el medio ambiente.
8. Desarrollar iniciativas y prácticas para promover y difundir una mayor responsabilidad socioambiental.
9. Incentivar el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientales responsables.



### **ANTICORRUPCIÓN:**

10. Combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.



# ***derechos humanos***

POR UN PARAGUAY MAS INCLUSIVO

# *principios 1 y 2*

## **COMPROMISO**

En PRONET, es importante el apoyo que impulsamos junto a los colaboradores, que forman parte del compromiso que tenemos como institución, que consiste en la protección de los DERECHOS HUMANOS en todos los ámbitos, desde nuestra labor y fuera de la misma, acompañado de nuestros valores PRONET (compromiso, honestidad, transparencia, integridad y responsabilidad). Pensamos en los jóvenes, futuros líderes de nuestra sociedad; PRONET garantizará a los mismos una oportunidad laboral de primer nivel, con todos los beneficios en el área económica, salud, capacitación y un ambiente laboral armónico y participativo, así como goza todo colaborador PRONET a cualquier edad, sin distinción de raza, género, religión, orientación sexual, creencia política, condición física o estado civil.



# principios 1 y 2

## SISTEMAS

PRONET, apoya incondicionalmente todo lo respecto a promover y defender los DERECHOS HUMANOS, y a la vez se adhiere y difunde el trabajo por el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global.



**Primer empleo:** Impulsamos al desarrollo de los jóvenes recién egresados del bachillerato, ofreciéndoles trabajo en nuestra empresa para su experiencia personal y laboral, bajo la denominación de PRIMER EMPLEO, donde el joven tiene todos los beneficios de un funcionario de PRONET, con la posibilidad de emprender carrera dentro de nuestra institución y forjar su perfil profesional e integral con todas las capacitaciones y talleres que se va desarrollando en la institución.



**Escucha Activa COLABORADOR-PRONET:** Mantenemos un trato muy cálido con cada colaborador, nos preocupamos por tener una comunicación fluida y la idea principal es ayudar en todo tipo de problemas extralaborales. Brindamos contención en la medida de nuestras posibilidades.



# principios 1 y 2

## ACTIVIDADES

Todas las actividades puestas en marcha en nuestra institución, poseen un trazo inclusivo para brindar a nuestros colaboradores bienestar, a fin de cumplir con el compromiso PRONET, que vela por los DERECHOS HUMANOS y que actúa de acuerdo a nuestros valores, procesos y sistemas de gestión.

También nuestra idea es apoyar a nuestra cultura y poder dar apoyo a la comunidad-entorno de PRONET, siendo arte y parte de los proyectos trazados que nos proponemos.



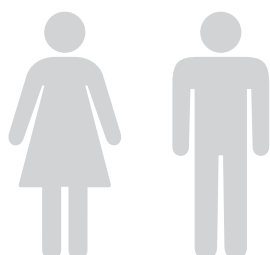
**Servicio de Lunch:** Pronet ofrece un plus a sus colaboradores mensualmente para cubrir los almuerzos diarios en el mes, el cual se va ajustando de acuerdo a los incrementos del mercado.



**Seguro Médico:** Contamos con un seguro médico exclusivo y con un servicio de primer nivel, el cual se asume el 75 % por parte de Pronet, que también incluye un seguro de vida para el colaborador y su familia.



**Plan de Capacitaciones:** Para Pronet es fundamental la formación profesional y personal de sus colaboradores, por lo tanto se cuenta con un Plan de Capacitación anual, proyectado en números y porcentajes.



# principios 1 y 2

## ACTIVIDADES



**Solidaridad entre colaboradores Pronet, una iniciativa que nace desde sus propios colaboradores:** Es importante trabajar en un ambiente solidario, comprometiéndonos socialmente, y que la empresa pueda ser una escuela de concientización, de manera de hacer trascender valores positivos más allá del ámbito laboral, con actividades como colectas solidarias para colaboradores en distintos tipos de situaciones límites en donde necesiten un apoyo económico y a la vez humano, aportando en planillas proveídas por DOyTH (Desarrollo Organizacional y Talento Humano), que agiliza el desembolso rápido en el momento necesario y luego al cobro de los salarios poder regularizar los aportes con la empresa. De esta manera Pronet se presta a utilizar sus fondos cuando sus colaboradores más lo necesiten.



**Blog de Ideas:** En nuestra intranet, en el 2009, por tres meses, hemos publicado un blog de ideas, que estaba abierto a todos los colaboradores para que puedan aportar ideas innovadoras para mejorar el servicio a nuestros clientes. El objetivo fundamental fue hacer partícipes a todos los colaboradores quienes son el motor de funcionamiento de nuestra institución y a la vez premiarlos con efectivo. La idea ganadora incursionó a que se realice una promoción para clientes, que consistía en acumulación de puntos a través de pagos, y ser partícipes para un sorteo que tenía como premio principal, diez millones de guaraníes al cliente ganador.



# principios 1 y 2

## ACTIVIDADES



**Día del niño en PRONET:** Pensamos en los hijos de los colaboradores, y en ellos mismos, sorprendiéndolos con un día del niño distinto, donde sus hijos podrían compartir una jornada laboral junto a ellos, y a la vez forjar ese lazo de padre e hijo, dentro de la institución.

Fue un día lleno de risas, juegos, y por sobre todo el compartir, que fue la estrella de ese día.

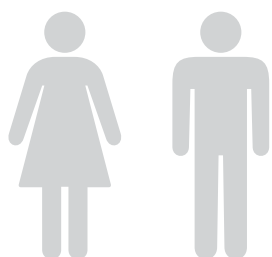
Se ha recibido a 50 niños aproximadamente en dos locales.



**Inversión Social:** Hemos dado apoyo al lanzamiento de los libros de artesanía de Fernando Allen en el año dos mil diez, en dos etapas, con flyers alusivos al apoyo cultural.



**Apoyo a la comunidad:** Existe un fuerte lazo que nos une a la Fundación FE y ALEGRIA. Trabajamos con ellos en casi todas las actividades que realizan, como apoyo económico para los premios de sus sorteos, para la distribución y venta de sus rifas, y para la concientización de la sociedad a través de invitaciones a nuestros clientes de formar parte del trabajo que implica la ayuda a todos los proyectos de FE y ALEGRIA.



# principios 1 y 2

## RESULTADOS



2010 .....86% colaboradores capacitados. Gs. 130.000.000

2011 .....90% colaboradores capacitados. Gs. 158.000.000

**Finanzas personales:** En el año 2011, el 95% de los colaboradores fue capacitado en una jornada diurna, donde el tema principal fue “Las Finanzas Personales”.



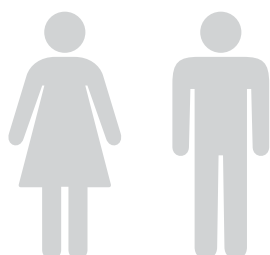
**Los colaboradores mas jóvenes:** Contamos con un 4% del plantel de colaboradores que son pasantes, y un 0,8 % de los mismos, al culminar sus bachilleratos pertenecen luego a nuestro plantel de colaboradores Pronet.



**Uniformes:** Se cuenta con la absorción del 50% del monto total de la confección de uniformes que corre a cuenta de Pronet, y el otro 50% se acomoda a cuotas como mejor convenga a los colaboradores.



**Mobiliario inclusivo:** Contamos con dos locales, equipados con infraestructura necesaria para personas con discapacidad motora, incluyendo sanitarios.



# *principios 1 y 2*

## **RESULTADOS**



**Colaboradoras a la Cabeza:** Sin discriminación de sexos e ideas, las mujeres tienen su lugar dentro de Pronet: Contamos con una Gcia., y dos jefaturas donde las mujeres están a cargo de procesos importantes que competen a la institución.

## **NOS PROPONEMOS**

1. Diseñar e implementar una Encuesta de Clima Organizacional.
2. Ingresar al Plan de Capacitación 2012 en adelante, charlas, cursos y talleres que contengan los temas tratados en los diez principios del Pacto Global.
3. 2012.....95% colaboradores capacitados. Gs. 170.000.000





# ***derechos laborales***

POR UN PARAGUAY MAS INCLUSIVO

# *principios 3,4,5 y 6*

## **COMPROMISO**

Como empresa con ideas inclusivas, queremos colaborar con los objetivos fundamentales de inclusión desde nuestro sistema de trabajo.

Nuestro ideal es adaptar productos y procesos, eliminar restricciones en el mercado, capitalizar en las fortalezas de los pobres, combinar recursos y capacidades, incluir personas con capacidades especiales distintas como colaboradores y trabajar con los gobiernos.

Procuramos obtener un ambiente de trabajo armónico, donde el colaborador es la estrella principal junto con la misma empresa, y hacen que cada proyecto pueda dar resultado positivo equitativamente: GANAR - GANAR.

También es muy importante brindar accesibilidad a las poblaciones vulnerables y de pobreza extrema, punto fundamental para no discriminar y asegurar la inclusión en el mercado tecnológico.

La Problemática del Trabajo Infantil, es un compromiso que PRONET lleva consigo para formular estrategias de eliminación del mismo, basándonos en futuros proyectos que esperamos sean exitosos.



# *principios 3,4,5 y 6*

## **SISTEMAS**



PRONET, como entidad pionera en el desarrollo de una red de cobro de servicios, no es ajena a las coyunturas sociales de los mercados en que se desenvuelve.

En vista de ello y como parte de un plan que permita no solo abarcar un mayor mercado, sino también incluir a entidades que de otra manera no podrían gozar de los beneficios de la red, se han desarrollado nuevos perfiles de clientes orientados a pequeños comercios y de localidades remotas.

Para ello, la creación de la SubRed y del sistema B-POS, han resultado esenciales. Gracias a ellos, el segmento de pequeñas empresas, pueden hoy cobrar los servicios habilitados para beneficio de sus comunidades.

Cada vez es mayor el número de pequeños negocios y de localidades que disfrutan de las prestaciones de la red. Ello no solo redundará en mayores facilidades para las comunidades en el pago de servicios, al contar con un centro de pago accesible y muchas veces disponibles las 24 horas; sino en el potenciamiento de pequeños negocios que anexan el cobro de servicios a su actividad principal con el consiguiente impulso económico que representan las comisiones que perciben por dichos cobros.



# *principios 3,4,5 y 6*

## **SISTEMAS**



El proyecto corresponsal cooperativo, es una plataforma que permitirá crear una red para el pago de las prestaciones brindadas por las cooperativas, es otra vía de PRONET para brindar un servicio que permitirá el acople de diferentes comunidades - en este caso, muchas son miembros del mundo cooperativo-, permitiendo a sus socios gestionar en cualquier cooperativa de la red, los compromisos de la cual son miembros.



### **ALIANZA SAS-PRONET**

#### **TECNOLOGÍA LLEGÓ A LAS FAMILIAS EN EXTREMA POBREZA DE MISIONES Y GUAIRÁ, QUE RECIBIERON POR PRIMERA VEZ LA AYUDA ESTATAL.**

Con la iniciativa de la Secretaría de Acción Social (SAS), y la red PRONET se inició al principio del año 2010, un plan piloto para el proceso de entrega, en forma electrónica, de las transferencias monetarias con corresponsabilidades a 2025 familias de los departamentos de Misiones y Guairá, quienes accedieron a la ayuda estatal luego de un catastramiento. De esta forma, por primera vez, las familias solamente necesitaron sus huellas dactilares para acceder al aporte, lo que representó sumarse a la tecnología, una gran innovación en el continente.



# *principios 3,4,5 y 6*

## **SISTEMAS**

### **La inspiración de PRONET para iniciarse a ser MAS INCLUSIVO.**

En el año 2007, surge como prioridad fundamental dentro de la institución, incluir personas con capacidades especiales para que formen parte del staff de colaboradores de Pronet, sin ningún tipo de discriminación, ya sea de raza, género, edad, religión, orientación sexual, creencia política, condición física o estado civil. Es muy importante la participación activa de los colaboradores, para el desarrollo y crecimiento de la institución.



# *principios 3,4,5 y 6*

## **ACTIVIDADES**

En la selección del personal 2007, se contrata a Emilio Fleitas, un joven con capacidades especiales en silla de ruedas, hoy flamante abogado, que estuvo cuatro años con nosotros y que demostró un desempeño impecable y a la vez se obtuvo un impacto muy positivo para el resto de los colaboradores, se ha percibido un ambiente distinto dentro de la institución.

En el año 2009, a meses de la realización de TELETON en noviembre del mismo año, recibimos la noticia de que el compañero Emilio Fleitas, sería entrevistado por TELETON, para dar testimonio de su vida luego del accidente automovilístico que lo llevó a la situación que hoy día le toca vivir. PRONET, decidió acompañarlo y darle todo su apoyo con un acto de presencia de todos los compañeros y gerentes el día en que Emilio participó de la entrevista realizada por Mario Ferreiro.

Aparte de la presentación de Emilio Fleitas en TELETON, PRONET decidió presentar una propuesta laboral para el cargo de Analista – programador a Adriana Trigo, quien también participaría dando su testimonio de vida. Ese día se realizó la oferta, y ella dijo que lo pensaría y que estaba muy contenta de haber conseguido aquella proposición, y días después Adriana firma contrato con PRONET, y hasta hoy día esta dentro de nuestro plantel.

La conductora Menchi Barriocanal dio apertura a la historia de Adriana Trigo. Luego de finalizar, el Gerente de TIC Carlos Vallejos y en ese entonces la Jefa de RRHH Irene Páez que hoy día es Gerente de Desarrollo Organizacional y Talento Humano, hicieron la propuesta a Adriana.



# *principios 3,4,5 y 6*

## **ACTIVIDADES**

Emilio, ha demostrado sobrepasar las metas que se le ponía en su labor, hasta que en el 2010 se le ha ofrecido el cargo de Asesor Jurídico Interno, superando ampliamente las expectativas.

En el 2011, se le presenta la gran oportunidad de pertenecer a un prestigioso ente público económico del gobierno, y hoy día forma parte del staff de asesores jurídicos internos.

Hoy en día, Adriana Trigo sigue en nuestra Institución, en el cargo de Analista Programador, y también de soporte al departamento de DOyTH. Escribe con un solo dedo en computadora. Es miembro fundadora de la Organización Parigual para la promoción de derechos de las personas con discapacidad, asesora en Accesibilidad Web de diversas instituciones públicas y privadas. Entre sus actividades extra laborales y educativas también es invitada a dar talleres de motivación a jóvenes para programas de la Fundación Paraguaya, fue entrevistada por programas radiales del extranjero como España y Argentina, dio numerosas entrevistas a diarios y revistas hablando de su integración socio-laboral y cómo utilizar la tecnología para la inclusión de personas con capacidades distintas.



# *principios 3,4,5 y 6*

## **ACTIVIDADES**

También hemos tenido a Teófilo Urbieto, quien ha pertenecido a la institución en un lapso corto de tiempo en remplazo de Emilio Fleitas, que mas tarde ha conseguido una beca de estudio en los EE.UU.

Contamos con la colaboración en el área operativa de Pedro Segovia, quien se destaca por su labor y responsabilidad en la institución, y por su fidelidad a lo largo de estos años.

**CAMBIO DE NOMENCLATURA RRHH:** Para PRONET, era importante la innovación tanto interna como externa de sus recursos internos para brindar a sus colaboradores una mejor atención y un buen clima laboral.

Para ello, se inició una investigación iniciando desde el nombre de RRHH, para innovarlo y darle un nombre mas humano y actual.

Como objetivo fundamental se tuvo en cuenta en NO utilizar al colaborador como un objeto, sino como parte del desarrollo que hace que crezca conjuntamente con la organización.

A partir del 26 de julio de 2011, se inicia una nueva etapa en PRONET, dando lugar a la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Talento Humano. Una puerta que se abre a nuevos desafíos y proyectos, innovados y mejorados, para arrancar con miras a una sociedad más inclusiva, iniciando desde nuestra propia casa.

***Gerencia de Desarrollo Organizacional y Talento Humano***



# *principios 3,4,5 y 6*

## **RESULTADOS**

Técnicos de la red de pagos PRONET y de la SAS realizaron una intensa capacitación a los facilitadores para el novedoso sistema de pago. En el departamento de Misiones incluye a familias de los distritos de Santa Rosa, San Patricio, San Ignacio y San Juan, con unas 400 familias. Luego, se catastraron y entregaron los aportes económicos en Guairá, a beneficiarios de las familias de Félix Pérez Cardozo, José Fassardi y Paso Yobai, con 1.882 familias beneficiarias.

El programa Tekoporâ de la SAS beneficia actualmente a más de 115.000 familias de los 66 distritos más pobres de todo el país con la asistencia económica, a través de cajeros del Banco Nacional de Fomento que se trasladan a los diferentes distritos, acompañados de colaboradores de la SAS. Con la nueva propuesta se ahorró en el traslado, brindando más seguridad y eficacia a los beneficiarios para el cobro de la ayuda del Estado.

El aporte económico fue de guaraníes 120.000 a 290.000 por familia y se priorizan a familias con niños en edad escolar, adultos/as mayores y discapacitados; el control se realizó con acciones estrechas con el Ministerio de Salud Pública y Educación y Cultura, que verificaron las corresponsabilidades que deben cumplir los beneficiarios de estos programas e identificaciones. En América Latina, unas 92.000.000 de personas son parte de esta ayuda a fin de garantizar el acceso a sus derechos básicos.



# *principios 3,4,5 y 6*

## **RESULTADOS**



No es menor, y merece mención, el impulso que PRONET brinda a la formalización de los procesos fiscales, al servir como un mecanismo cómodo y rápido para el abono de impuestos y otros haberes.



En suma, es PRONET una empresa que más allá de sus motivaciones como entidad prestadora de servicios, brinda un medio que permite una mejor integración y formalización de muchas localidades del país.

## **NOS PROPONEMOS**

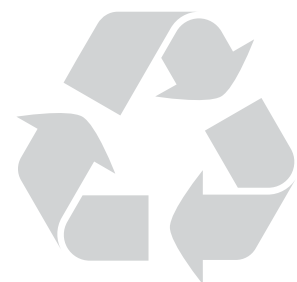
Estamos proyectándonos en la búsqueda de dos personas más con discapacidad motora para los locales de Asunción y otra en Ciudad del Este, todos nuestros locales están adecuados para que ingresen con silla de ruedas (incluyendo los baños y las puertas de acceso en las oficinas). Pronet ha invertido en los locales con ingresos amplios y cómodos para la estadía de personas con discapacidad motora.





***medio ambiente***

POR UN PARAGUAY MAS INCLUSIVO



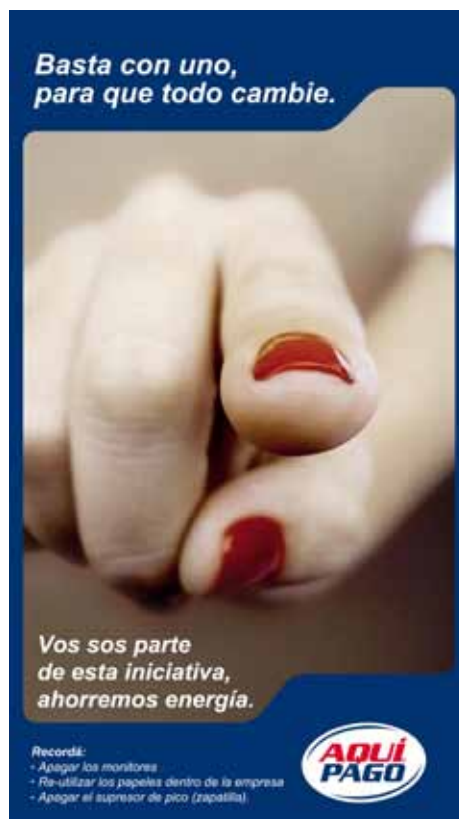
# *principios 7,8 y 9*

## **COMPROMISO**

PRONET se compromete a difundir una cultura ambiental más responsable con prácticas internas y externas que colaboren a un medio ambiente más sano y a la vez adoptar procesos a favor del mismo, dentro de nuestra institución.

## **ACTIVIDADES**

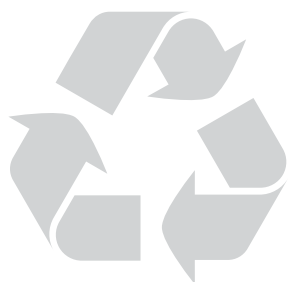
Como concientización a nivel institucional, acostumbramos a enviar flyers recordatorios por medio magnético, sobre los puntos a ser practicados para colaborar con el cuidado de nuestro medio ambiente.



# *principios 7,8 y 9*

## **NOS PROPONEMOS**

Una proyección que tenemos como compromiso, a fines de 2012, es tener una alianza contractual con PROCICLA, empresa inclusiva para el reciclaje, que establece un proceso de gestión integral de los residuos sólidos urbanos desde la separación en el lugar de origen (en nuestro caso, PRONET), recolección diferenciada, segregación de los reciclables y comercialización para el reciclaje industrial. Nosotros donaremos papel que sobre en nuestra gestión diaria y entregaremos a PROCICLA para su procesamiento.





# ***anticorrupción***

POR UN PARAGUAY MAS INCLUSIVO



# principio 10

## COMPROMISO

PRONET está comprometido en optar por procesos transparentes que aporten seguridad, por ello estamos abocados a combatir la corrupción desde nuestra institución, con gestiones y proyectos internos que garantizarán el compromiso que demostraremos exteriormente.

## ACTIVIDADES

**CÓDIGO DE ÉTICA:** En octubre de 2011, PRONET ha lanzado conjuntamente con sus colaboradores el Código de Ética, que contempla normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de una empresa u organización y supone una normativa interna de cumplimiento.

**LAVADO DE DINERO:** PRONET, busca la transparencia en todas sus aristas, como uno de los cinco valores principales que tenemos, por lo tanto, estamos siendo auditados por la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD), ente regulador del gobierno que se encarga de prevenir los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes.

**AUDITORÍAS TECNOLÓGICAS:** PRONET en su afán de innovar y mejorar constantemente en el ámbito de las TIC (Tecnologías de la Informática y la Comunicación) busca velar por la seguridad y calidad de sus sistemas, por lo que somos sometidos periódicamente a auditorías de seguridad de la información externas e internas, por empresas de prestigio y reconocimiento internacional.

# principio 10

## RESULTADOS

Para acceder a nuestro Código de Ética, hacer **click aquí**.



# principio 10

## RESULTADOS

50

PRONET - POR UN PARAGUAY MÁS INCLUSIVO



*Bicentenario de la Independencia Nacional: 1811 - 2011*



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes  
SEPRELAD

*Acompaña la tarea del Gobierno Nacional previniendo sus actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes*

Ayunción, 21 de noviembre de 2011

Nota UIF-SEPRELAD SE N° 628

Señor  
**JUAN CARLOS PRONO**, Gerente General  
PRONET S.A.  
Presente

La Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD), se dirige a usted en el marco de la nota Pronet S.A. N° 1750/2011, remitida en fecha 02 de noviembre del año en curso.

Al respecto, en la revisión del texto del Manual aprobado, se pudo constatar la inclusión de las sugerencias impartidas como resultado de la supervisión realizada.

Así mismo, se recuerda que el mencionado manual debe ser flexible, para incluir las modificaciones que surjan de las futuras recomendaciones.

Sin otro particular, esta Secretaría de Estado hace propicia la ocasión para saludarlo muy atentamente.

 **Cristhina Marcel Espinoza**  
Directora General de Normas y Supervisión

 **Oscar A. Boldanien Ferreira**  
Ministro - Secretario Ejecutivo



Federación Rusa y Cabo 1° Marecos - Edificio Cultural Banco Central del Paraguay  
Tel. (+59521) 800439 Website: [www.estadoel.800.89](http://www.estadoel.800.89)

# principio 10

## RESULTADOS



### OBJETIVO

Auditoría. Test de Intrusión Interno, Externo y Diagnóstico de Aplicaciones Web de Seguridad Informática a fin de detectar expuestos de seguridad



### OBJETIVO

Auditoría. Asistencia en el Diseño de la Seguridad del Ambiente de Comunicaciones.





***imágenes***

POR UN PARAGUAY MAS INCLUSIVO

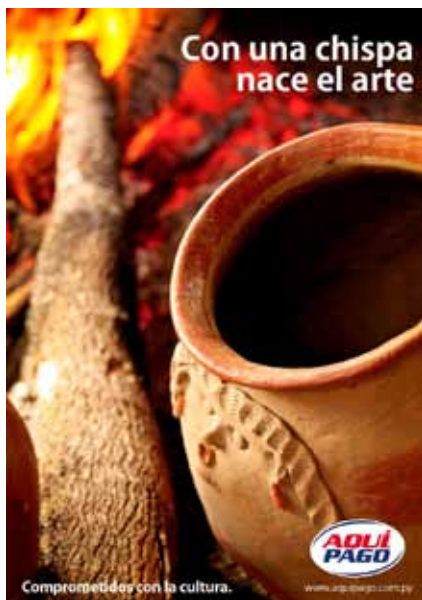
# *imágenes*

## *DÍA DEL NIÑO EN PRONET 2011*



# imágenes

## PRONET APOYA LA CULTURA



# imágenes

## PRONET Y LA COMUNIDAD



# *imágenes*

**SAS-PRONET**



# *imágenes*

## COLABORADORES CON CAPACIDADES DISTINTAS



# *imágenes*

## **COLABORADORES CON CAPACIDADES DISTINTAS**



¡Gracias!

**pro**n€T **S.A.**

*Por un Paraguay más inclusivo*

**pronET** S.A.

Palma e/ O`Leary y 15 de Agosto - Tels.: (595 21) 453-242/7