

5ta. Comunicación de Progreso
RED DEL PACTO GLOBAL
Diciembre 2011 – Diciembre 2012



ÍNDICE

1. Declaración de Apoyo Continuo	3
2. Nuestra CoP	4-5
3. Nuestra Financiera	7 - 10
4. Gobierno Corporativo	11 - 16
5. Membresías	17
6. Alianzas Estratégicas	18
7. Calificaciones Financieras y Sociales	19 - 21
8. Financiera El Comercio en el Mundo	22
9. Top Of Mind	23
10. Público Interno	24 - 27
11. Principios del Pacto Global	28 - 59
12. Inclusión: para generar Cadenas de Valor Social	60

DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO



Financiera El Comercio S.A.E.C.A., ante su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas en el año 2006, desarrolla sus objetivos estratégicos, Plan Operativo y Presupuesto Anual, a través de importantes programas y productos socialmente responsables.

Financiera El Comercio S.A.E.C.A. ha trabajado durante el año 2012 con sus diferentes públicos de interés, a saber, colaboradores, accionistas, directivos, proveedores, clientes, gobierno y comunidad, con la convicción de que los mismos contribuirán al desarrollo sostenible de nuestro país, así como también a lograr la excelencia en gestión financiera.

Adjunto ponemos a consideración de nuestros grupos de interés y de la organización nuestra QUINTA COMUNICACIÓN DE PROGRESO (CoP), correspondiente al período que abarca del 19 de diciembre de 2011 al 19 de diciembre de 2012.

Financiera El Comercio ratifica su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, declarando el apoyo continuo al proceso.

Silvia de Méndez
Directora

Carlos A. Heisecke R.
Presidente

Financiera El Comercio S.A.E.C.A



NUESTRA COMUNICACIÓN DE PROGRESO

**Periodo de Información:**

19 de Diciembre 2011 a 19 de Diciembre 2012.

Fecha de la CoP anterior:

19 de Diciembre 2010 a 19 de Diciembre de 2011.

Ciclo de Elaboración de la CoP: Anual.

Comunicación de Progreso 2012

Nuestra CoP, la hemos desarrollado en conjunto con el Directorio, la Gerencia de Marketing y RSE y la Gerencia de Talento Humano de la Financiera, así también con la colaboración de los diferentes Departamentos a través de sus Gte.s, Jefes y responsables quienes han trabajado por el Cumplimiento de los Principios del Pacto Global. Finalmente la información ha sido sistematizada por la Encargada de RSE de Financiera El Comercio.

Datos de Contacto:**Soledad Vázquez Abdala**

Encargada de RSE | Financiera El Comercio S.A.E.C.A

Tel.: +595 21 618 8177 | Cel.: +595 983 124 507

soledadvazquez@elcomercio.com.py | www.elcomercio.com.py

Alcance de nuestra CoP

Desde Financiera El Comercio, trabajamos con el compromiso asumido como empresa adherida a la Red del Pacto Global desde el 2006: el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Global en toda la organización, afianzándonos con Responsabilidad Social Empresarial hacia nuestros diferentes Públicos de Interés.

Por ello, el contenido de nuestra memoria comprende datos relacionados a nuestra Triple Dimensión de Sostenibilidad: Ambiental, Social y Económica mediante la cual trabajamos en diferentes Programas y actividades así como desde la Misión y Visión de Financiera El Comercio.



BENEFICIOS DE NUESTRA CoP

Resultados visibles en toda la Organización tomando como base los **Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Prácticas Anticorrupción.**

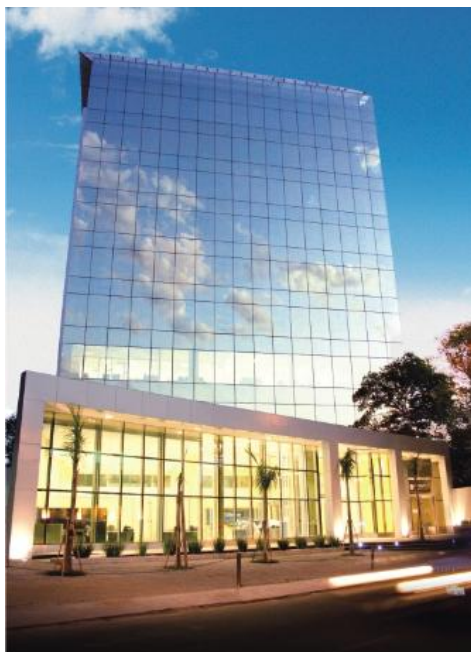
1. **Matriz de Gobernabilidad:** definición de nuestros valores como norte y guía del **SER RSE**, generando mayor confianza con nuestros Públicos de Interés.
2. **Público Interno** más comprometido, productivo e **INCLUSIVO**. Generando un clima organizacional de desarrollo personal y profesional.
3. **Inclusión Financiera y Crecimiento** de nuestros clientes, propiciando un mercado competitivo. Desarrollo de nuevos productos generando rentabilidad y **CADENAS DE VALOR SOCIAL** representadas por el **DESARROLLO de Comunidades.**



 **financiera
el comercio**
¡El poder de hacer!



NUESTRA FINANCIERA



En Financiera El Comercio SAECA, contamos con más de 36 años en el mercado financiero, 26 años de experiencia en el sector rural y agrícola, poseemos una red de 50 Sucursales centros de servicios en todo el país.

Fundada en 1976, como sociedad anónima, somos la entidad financiera más antigua del mercado, apostando siempre al crecimiento del país mediante esfuerzo y el trabajo. Nuestra estrategia de negocios está especialmente dirigida a las microfinanzas rurales y agrícolas, sin desatender a nuestros grandes clientes ni las zonas urbanas.

Contamos con 850 colaboradores en nuestras sucursales distribuidas en todo el sector productivo del país, dedicados a satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros más de 110.000 clientes. Además contamos con más de 300 agentes autorizados en donde los clientes pueden enviar y recibir dinero a través de Western Union.

Desde el año 2012, estamos implementando los Corresponsales no Bancarios, a los cuales denominamos “Apete”. Estos son prestadores de servicios, constituidos por personas físicas o jurídicas que se desempeñan en establecimientos propios o de terceros, distintos de las oficinas de las entidades financieras, que conforme a un acuerdo contractual, sin relación de dependencia con la misma, y bajo responsabilidad de la entidad financiera, son contratados para realizar operaciones y prestar los servicios autorizados taxativamente en la presente norma, como Envío y Recibo de Dinero a través de Western Union, Cobros de Cuotas de Préstamos, Tarjetas de Crédito, Extracciones y Depósitos en Cajas de Ahorro, Pagos de Servicios a través de Red Fácil, Referidos de Créditos.

VISIÓN

Ser una Empresa Financiera Líder, reconocida por su Impacto social positivo en la comunidad.



MISIÓN

Somos una organización que trabaja, mediante la innovación y eficiencia, para que todas las personas y empresas, especialmente las de menores ingresos, accedan a más y mejores servicios financieros, contribuyendo a la reducción de la pobreza en el Paraguay, ofreciendo una sostenida rentabilidad financiera y social a nuestros depositantes, funcionarios y accionistas.

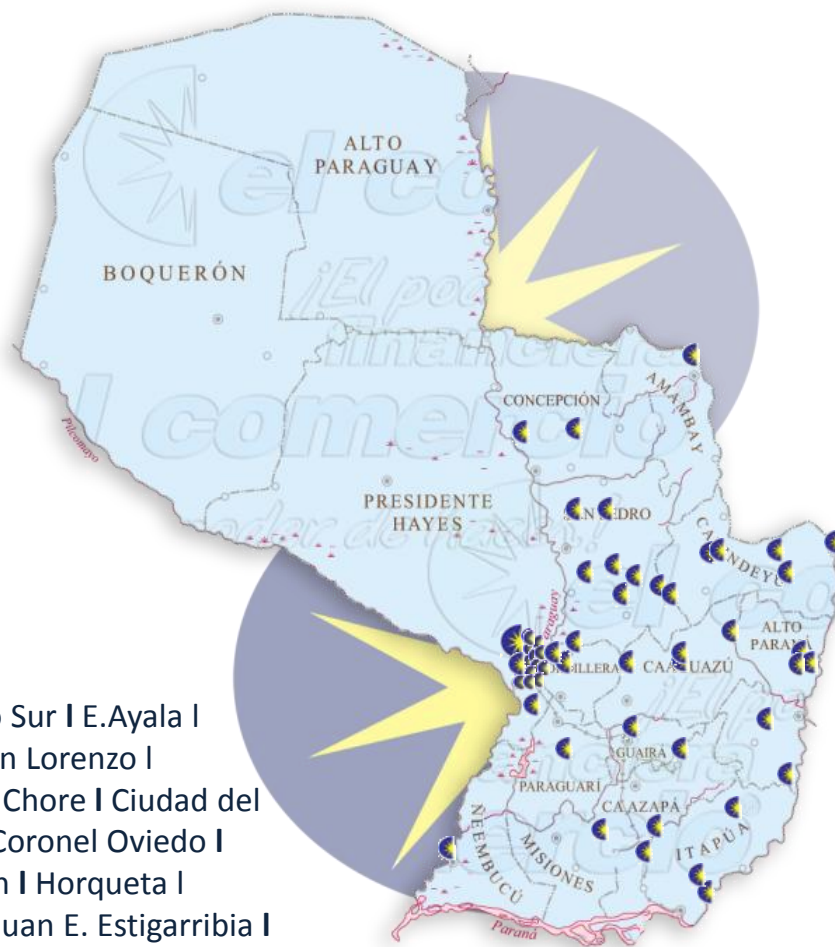


VALORES

Alegría y cordialidad
Trabajo en equipo
Honestidad
Proactividad
Aprendizaje continuo



NUESTRAS OFICINAS



35 Sucursales

Matriz | Centro | Acceso Sur | E.Ayala | M.R.Alonso | Luque | San Lorenzo | Caaguazú | Carapegua | Chore | Ciudad del Este (3) | Concepción | Coronel Oviedo | Curuguaty | Encarnación | Horqueta | Gral.Aquino | Itauguá | Juan E. Estigarribia | Katueté | María Auxiliadora | Pedro Juan Caballero | Pilar | Salto del Guairá | Santaní | San Ignacio | San Juan Nepomuceno | San Pedro | Santa Rita | Santa Rosa del Aguaray | Villarrica | Capiibary | Yuty

17 Centro de Servicios

• Caacupé | Capiatá | Nueva Esperanza | Supermercados Luisito (4) | Ñemby | Terminal | San Pedro del Paraná | Mayor Otaño | Lambaré | Encarnación | Coronel Bogado | Vallemí

Dedicado solo a Banca Comunal:
Santaní

RED Agentes

Alto Vera, Antequera, Bella Vista Norte, Benjamín Aceval, Caazapá, Capitán Bado, Capitán Mesa, Carmen del Paraná Itapúa, Ciudad de Borja, Ciudad Yuty Caazapá, Compañía San Vicente, Coronel Bogado, Cruce Liberación, Distrito de Gral. Resquín, Edelira, Emboscada, Fernando de la Mora, Filadelfia Chaco, Fulgencio Yegros, Gral. Aquino, Gral. Artigas, Gral. Delgado, Guayaibí, Hernandarias, Itá, Itacurubí de la Cordillera, Iturbe, José Fassardi, Juan E. O'leary, Juan León Mallorquín, Juan Manuel Frutos, La Colmena, Limpio, Minga Guazú, Obligado, Paraguari, Puerto Elsa, Quiindy, Raúl Arsenio Oviedo, San Joaquín, San Juan Bautista, San Juan Bautista Misiones, San Patricio Misiones, Santa Rosa del Mbutuy, Santa Rosa Misiones, Tobatí, Trinidad, Vaquería Dpto. Caaguazú, Villa del Rosario, Villa Elisa, Villa Hayes, Yaguarón, Yby Jaú, Ybycui.

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Créditos a Microempresas.
- Crédito Agrícola.
- Crédito Ganadero.
- Crédito Mi Hotel.
- Crédito Verde.
- Kuña Ojapóva – Crédito para la Mujer.
- Bancas Comunales.
- Pagos de Guías de Traslado.
- Créditos para la Vivienda.
- Préstamos Personales.
- Préstamos para Asociaciones.
- Pago de Servicios e Impuestos.
- Tarjetas de Crédito.
- Tarjetas de Crédito Interior.
- Tarjeta Te Acercamos.
- Pago de Salarios.
- Cajas de Ahorro.
- Cajas de Ahorro para Niños y Niñas.
- Depósito a la vista y plazo (en guaraníes y dólares.
- Banca Móvil y Banca Web.
- Western Union (envío y recepción de dinero a Paraguay y a todo el mundo con más de 300 sub agentes en todo el país).
- Cambios de Moneda Extranjera.
- Seguros.



GOBIERNO CORPORATIVO

La Financiera cuenta con accionistas internacionales con 2 asientos en el Directorio cada uno, uno titular y uno suplente, que son ACCION Gateway Fund y Grupo ACP de Perú del cual también forma parte Mi Banco, una de las Entidades Líderes de Microfinanzas en el mundo.

Formamos parte de la RED ACCION cuyo slogan es *“Crear, crecer y liderar las microfinanzas”*, cuenta con 21 miembros de los cuales quince son instituciones reguladas u ONGs en proceso de transformarse en instituciones reguladas de toda Latinoamérica que han dedicado sus esfuerzos a atender a los microempresarios en todo el mundo brindando servicios financieros, mejorando estos servicios continuamente y desarrollando de manera sistemática instituciones fuertes de microfinanzas a través de la inversión y la dirección. Juntos, la Red y sus miembros son líderes activos en la comercialización de las microfinanzas, integrando instituciones de microfinanzas en los mercados de capital internacionales para aprovechar su considerable poder financiero a fin de aliviar la pobreza en el mundo.



NUESTRO DIRECTORIO



GOBIERNO CORPORATIVO

DIRECTORIO

Carlos Alberto Heisecke Rivarola		Presidente
	Teresa Rivarola de Velilla	Vicepresidente 1º
	Luis Felipe Derteano	Vicepresidente 2º
	Jorge Pecci Miltos	Director Titular
	Silvia Murto de Méndez	Director Titular
	James Edward Spalding Hellmers	Director Titular
	Diego Guzman Garavito	Director Titular
	Jesús Ferreyra Fernandez	Director Suplente
	Jorge de Angulo	Director Suplente
	Marcela Beatriz de Aguirre	Director Suplente
	José Caniza Pecci	Sindico Titular
	Víctor Raúl Romero Solís	Sindico Suplente

GOBIERNO CORPORATIVO

PLANA EJECUTIVA

Orlando Gilardoní Ramos	Gte. General
Ma. Lourdes Macchi Díaz	Gte. de Adm. De Negocio
Manuel Fernández Aguirre	Gte. Comercial
Pedro Pablo Servin Barreto	Gte. de Procesos y Sistemas
Sandra Elizabeth Martínez Valenzuela	Gte. de Talento Humano
Emiliano Bruno Remonato	Gte. de Marketing y RSE
Sonia Eunice Colmán Piccinini	Gte. de Administración
Francisco José Carpinelli Tardivo	Gte. de Finanzas
Carolina del Pilar Cabrera Galvez	Gte. de Calidad y Procesos
Miguel Ángel Noceda Cabrera	Gte. de Operaciones
Raúl Felipe Galeano Jiménez	Gte. de Seguridad
Andrés Welti Di Rosa	Gte. de Tecnología Informática
Cristhian Barrios Arellano	Gte. de Banca Empresa
Arlette Barrail de Sacco	Gte. de Banca Personas y Contact Center
Mauro Corvalán Espínola	Gte. de Inversiones

Silvia Viviana Franco Yegros	Gte. de Corresponsales No Bancarios y Servicios
Widilfo Escobar Cikel	Gte. de Riesgo Integral
Sergio Damián Gayoso Leite	Gte. de Auditoria Interna
Edgar Ruben Molas Meza	Gte. de Cobranzas
Victor Aníbal Álvarez Medina	Gte. Regional
Alcides Asunción Cardozo Salinas	Gte. Regional

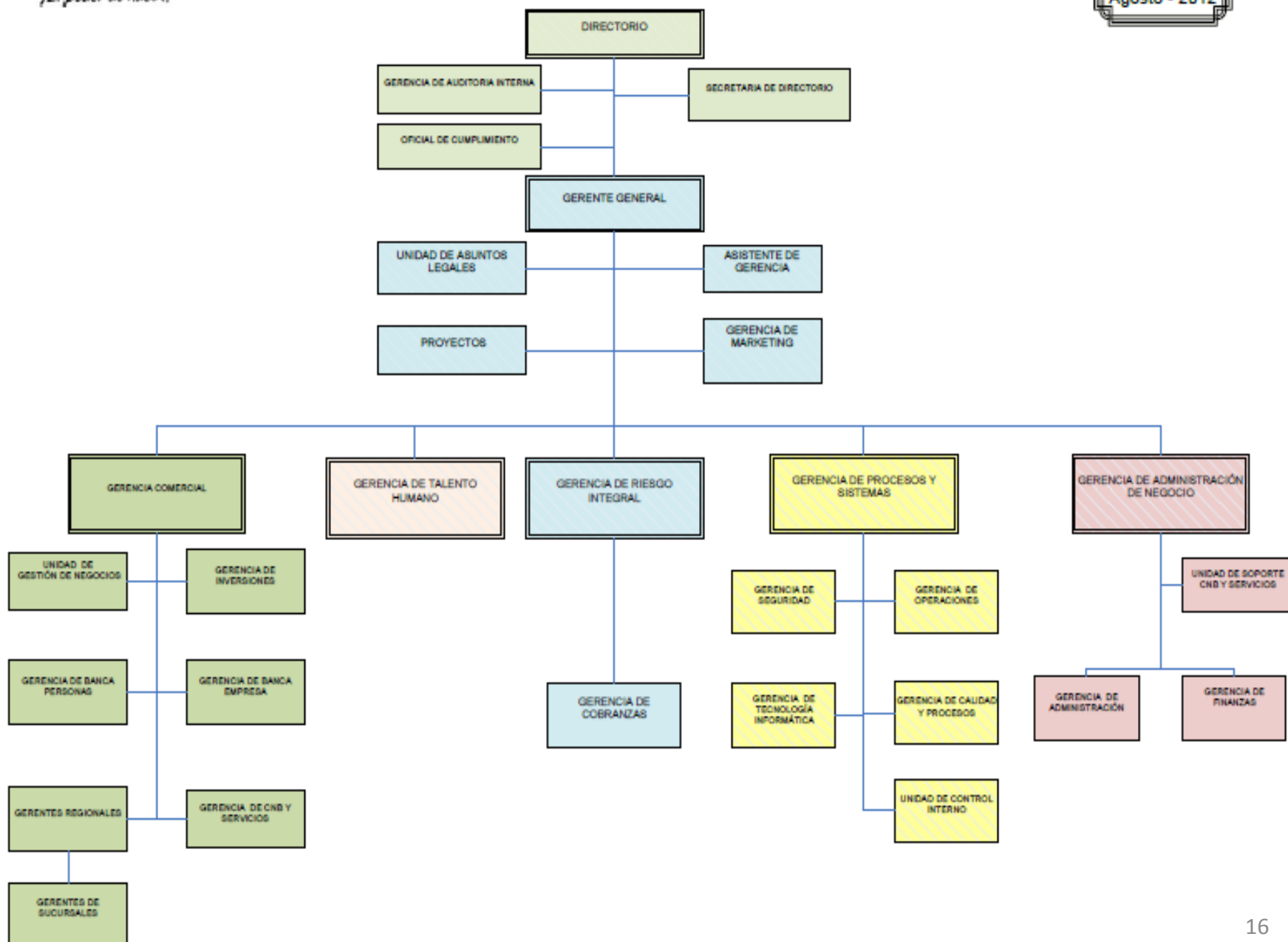
GOBIERNO CORPORATIVO

Se conforman Comités de:

ACTIVOS y PASIVOS
AUDITORIA INTERNA
EJECUTIVO - Revisión balance
PREVENC. LAVADO ACTIVOS y CONTRA FINANC. TERRORISMO
TECNOLOGIA INFORMATICA
RIESGO INTEGRAL
CONTINUIDAD del NEGOCIO
CALIDAD de CARTERA
SEGURIDAD

ORGANIGRAMA

Vigencia
Agosto - 2012



MEMBRESÍAS

A nivel local somos miembros de la **Asociación de Entidades Financieras (ADEFI)** y de la **Red de Microfinanzas**, en ambos casos con el objetivo de aportar en el fortalecimiento del sector financiero.

Así mismo, formamos parte de la **Red del Pacto Global del PNUD**, para reafirmar nuestro compromiso de SER una empresa socialmente responsable.



ALIANZAS ESTRATÉGICAS



CALIFICACIONES FINANCIERAS Y SOCIALES 2012

Calificaciones Financieras

Evaluadora Latinoamericana S.A.



- Calificación de Solvencia : **A- Py (Tendencia Estable).**

Esto indica que Financiera El Comercio cuenta con políticas de administración del riesgo, buena capacidad de pago de las obligaciones, y susceptible de deteriorarse levemente ante posibles cambios en el ente, en la industria a que pertenece o en la economía. La tendencia es **ESTABLE**.

Informamos al:



MIX MARKET (*Microfinance Information Exchange*) organización sin fines de lucro, cuya misión es ayudar a crear una infraestructura de información de la industria de microfinanzas en países de desarrollo.

CALIFICACIONES FINANCIERAS Y SOCIALES 2012

Calificaciones Sociales:

Segunda Calificación en Gestión del Desempeño Social:

Por segundo año consecutivo evaluamos nuestro desempeño social con la **Agencia de Calificación especializada en Microfinanzas, Planet Rating**, esta evaluación consiste en determinar tanto los riesgos sociales como el desempeño social en una Institución Financiera.

En ambas calificaciones hemos obtenido la nota de “4-” situándonos en la categoría de **COMPROMETIDOS** indicando que Financiera El Comercio demuestra tener:

- Compromiso con sus objetivos sociales, metas sociales claramente definidas.
- Manejo razonables del desempeño social y riesgos de responsabilidad social.
- Alta probabilidad de que la institución genere un impacto social positivo.



Campaña de Cedulación realizada en Barrial, Departamento de San Pedro del Ycuamandijú.

CALIFICACIONES FINANCIERAS Y SOCIALES 2012

Calificaciones Sociales:

Primera Certificación en Principios de Protección al Cliente - The Smart Campaign.



Como afiliados a la Red ACCION apoyamos a la Campaña de Protección al Cliente “Smart Campaign”, para reafirmar nuestro compromiso con estos 7 principios:

1. Diseño y Entrega adecuados de Productos.
2. Prevención del sobreendeudamiento.
3. Transparencia.
4. Fijación de precios en forma responsable.
5. Tratamiento justo y respetuoso a los clientes.
6. Privacidad de datos de los clientes.
7. Mecanismos para la resolución de quejas.

Este año estamos siendo certificados en base a estos principios por Planet Rating en forma piloto como un paso más a lograr calidad y transparencia hacia nuestros clientes

Ismael Aranda, Carpintero de Caaguazú. Cliente de Financiera El Comercio

FINANCIERA EL COMERCIO EN EL MUNDO

Presentación de las Bancas Comunales en Rio +20.

Financiera El Comercio ha sido seleccionada para exponer el Proyecto de Bancas Comunales como caso **exitoso de negocio inclusivo** siendo la única institución paraguaya en esta categoría en la publicación del Centro Regional y el Pacto Global presentada en la Cumbre de Desarrollo Sostenible “Rio +20”.



Banca Comunal San Isidro de la compañía Ndavaru, de la ciudad de Carapeguá.

#1 TOP OF MIND

CATEGORÍA FINANCIERAS EN PARAGUAY

El Top of Mind, es una iniciativa del Diario 5 días, Revista plus, Red Oniria y la Consultora AnEmp.

Tiene como Objetivo medir el posicionamiento de las Marcas en la mente de los consumidores a nivel nacional en diferentes categorías.

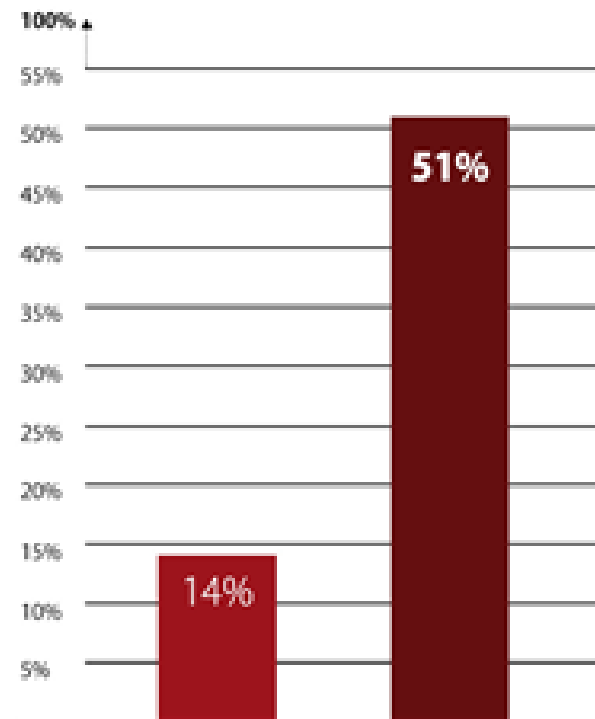
Financiera El Comercio, obtuvo el Primer Lugar en la “Categoría Financieras en Paraguay”

POBLACION DEL ESTUDIO : 1.221 encuestas. El método de obtención de información fue el de las encuestas presenciales.



51 % Hombre – 49% Mujeres
42 % realizado en Asunción y Gran Asunción, 16% Central, 16% Este, 14% Norte, 11% Sur.

El Sr. Emiliano Remonato, Gte. de Marketing y RSE y el Sr. James Spalding, Director de la Financiera, recibiendo el premio.



El Comercio 51%

FINANCIERA EL COMERCIO Y SU PÚBLICO INTERNO

Estamos comprometidos en brindar a los colaboradores **un ambiente cálido, confortable y confiable**, nos preocupamos y nos ocupamos para que todos los que trabajan en esta empresa, en forma directa y los que indirectamente lo hacen, se sientan **comprometidos y vivan a diario los valores institucionales**, partiendo siempre de la internalización de nuestra misión y visión.

Colaboradores de la Sucursal de Carapeguá.



+ de 850 Colaboradores

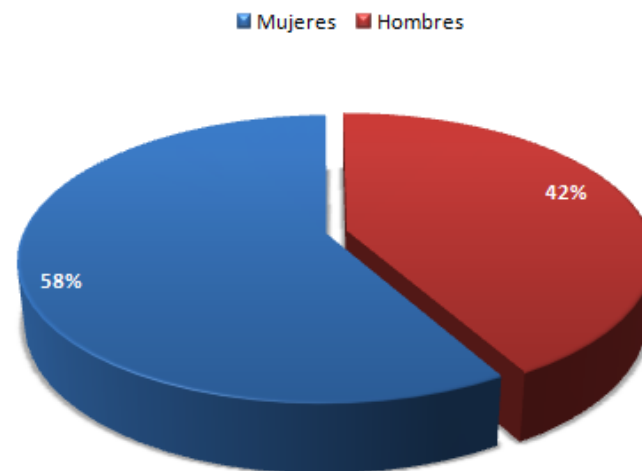
En + de 50 Oficinas de todo el país

ALGUNOS DATOS DEMOGRÁFICOS

Cantidad Colaboradores por Genero



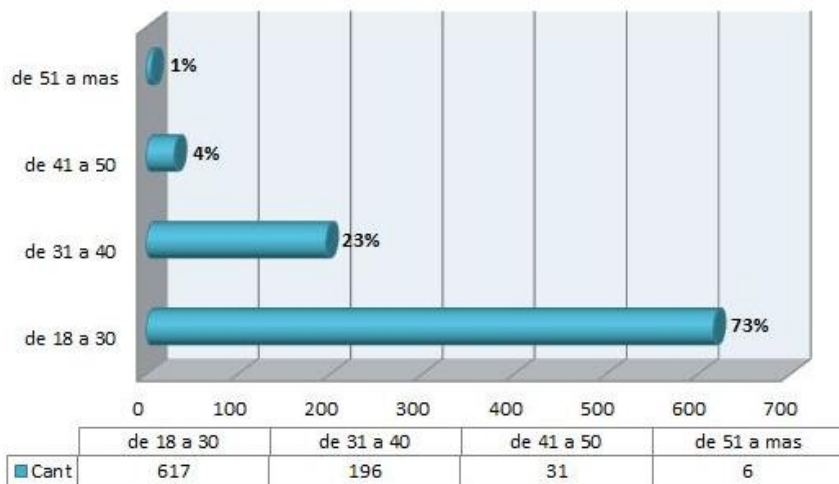
Mandos Medios



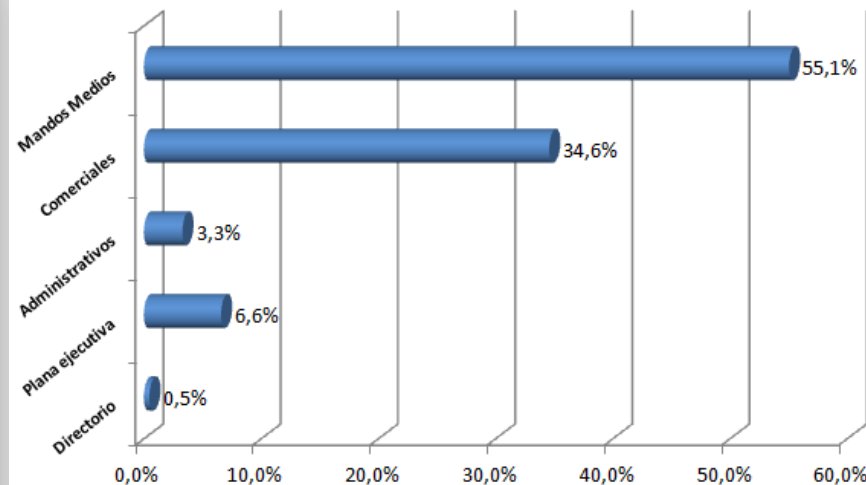
Total : 468 - Mujeres: 272 - Hombre: 196

ALGUNOS DATOS DEMOGRÁFICOS

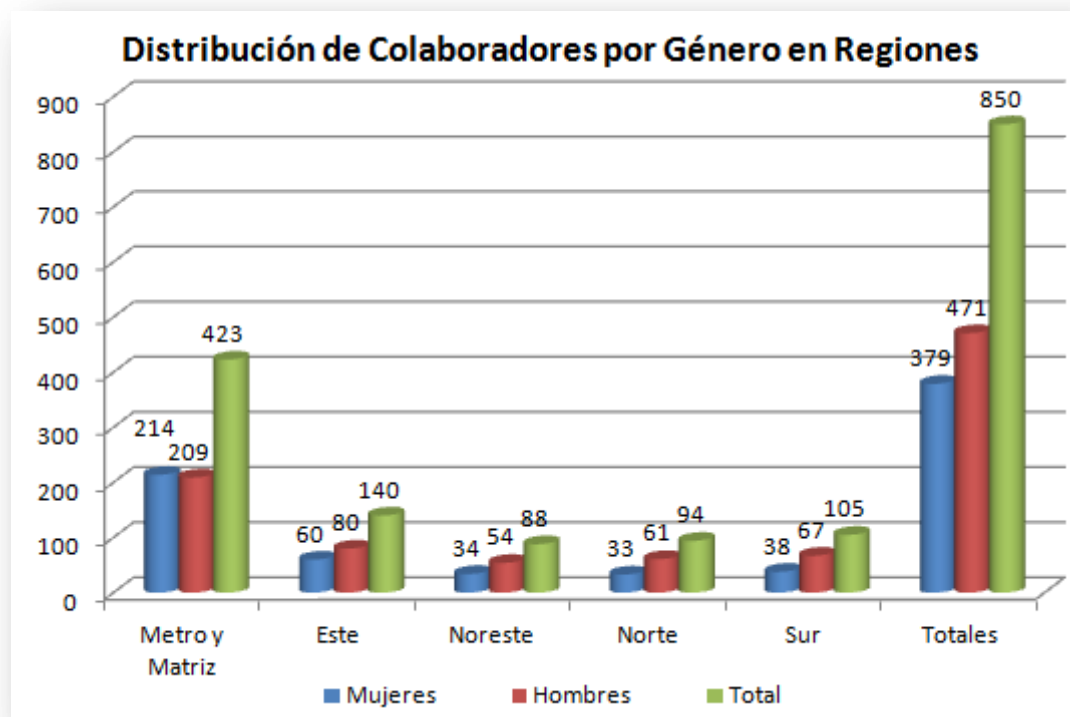
Rango de Edad Colaboradores



Distribución de Colaboradores por Género en los Cargos



ALGUNOS DATOS DEMOGRÁFICOS



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



I. DERECHOS HUMANOS



Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

- **Compromiso:** Financiera El Comercio se compromete con el respeto de los Derechos Humanos Fundamentales declarados por la ONU a través de Programas, Acciones que se vean reflejadas con sus diferentes Públicos de Interés.

- **Sistema:** Dicho compromiso se ve reflejado en Manuales de Procedimientos, Plan Operativo y Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial con los diferentes Departamentos de Financiera El Comercio y con los Indicadores de los Ejes Ethos en los cuales trabajamos.

- **Actividades:**

- ✓ Campañas de Vacunación a Hijos de Colaboradores.
- ✓ Campañas de Cedulación a Clientes y No Clientes en diferentes localidades.
- ✓ Programas de Educación Financiera.
- ✓ Charlas Agrícolas y Ganaderas a Clientes y no Clientes.
- ✓ Jornadas y Talleres en Neuro Rehabilitación para estudiantes, profesionales y Personas con Discapacidad Física.
- ✓ Voluntariado Corporativo.



INDICADORES

RESULTADOS

Campañas de Vacunación a Colaboradores e Hijos de Colaboradores a inicio del año.

Con la Ayuda del Centro de Salud de Zeballos Cue hemos inmunizado a hijos de colaboradores contra el virus del Neumococo , la Gripe y la Fiebre Amarilla. En un total 136 personas inmunizadas.

Campañas de Cedulación en diferentes localidades del País.

Comprometidos con las comunidades en donde operamos, venimos realizando Campañas de Cedulación en diferentes puntos del país, inscribiendo a clientes y no clientes en el registro Civil y de este modo otorgándole su Cédula de Identidad a través de Móviles del Departamento de Identificaciones que nos acompañan hasta nuestras sucursales

A la fecha hemos registrado a **mas de 300 personas** que adquirieron y renovaron sus Documentos de Identidad en las localidades de Campo9, Encarnación, Itauguá, Mariano R. Alonso, Barrial de San Pedro de Ycuamnadyjú, Distrito de Abaí de San Juan Nepomuceno, entre otras. Nuestro Desafío, es llegar a mas localidades para el 2013 a través de todas nuestras sucursales.

Programa de Educación Social y Financiera para Niños y Niñas - Aflatoun

AFLATOUN es un concepto innovador y equilibrado que integra la educación social y financiera basada en los derechos y responsabilidades de la niñez de manera a que los niños y las niñas empoderados puedan romper ciclos de pobreza.

A través de dicho Programa, realizado en el Departamento de Guairá junto a PLAN Paraguay, hemos educado a mas de **2.000 Niños y Niñas**, en **31 escuelas públicas**, a través de **150 docentes y 7 Supervisores Técnicos del MEC Guairá** capacitados en la metodología, durante la primera etapa (2009-2011)., en las localidades de Villarrica, Ñumi, y Félix Pérez Cardozo.



Programa de Educación Social y Financiera
para Niños y Niñas AFLATOUN

ACTIVIDADES

RESULTADOS

Programa de Educación Social y Financiera para Niños y Niñas – Aflatoun (continuación).

En esta segunda etapa del Proyecto, (2012-2015) se prevé llegar a **mas de 8.000 Niños y Niñas**, en **70 escuelas públicas**, capacitando a **500 docentes** y **30 Supervisores Técnicos del MEC Guairá**, en las localidades de Villarrica, Félix Pérez Cardozo, Ñumi, Paso Yobai y Colonia Independencia.

Nuestro desafío y objetivo final es lograr que **los conceptos del Programa Aflatoun** se instale en las capacidades de la **Currícula Nacional del MEC**.

Charlas Agrícolas y Ganaderas a Clientes y No clientes en Tecnología de Producción Agrícola y Ganadera.

Asistencia técnica a Productores Ganaderos. Desde el 2008 realizamos charlas de capacitación a productores rurales en el uso de la tecnología de producción ganadera. Hemos capacitado a más de 10.000 productores, llegando a las zonas: norte, sur, este y noroeste del país, a cargo de un experto en producción ganadera.

Asistencia Técnica a Productores Agrícolas. Su objetivo es “mejorar los ingresos de los productores y las condiciones de sus familias, en el mediano plazo, a través de los servicios de crédito y de asistencia técnica.

Hemos firmado un convenio con USAID Paraguay Productivo con quienes logramos capacitar a mas de 3600 productores Agrícolas en los departamentos de San Pedro, Canindeyú, Caaguazú, Guairá, Caazapá e Itapúa .

En total hemos capacitado en asistencia técnica Agrícola y Ganadera **a mas de 14.000 Productores** en zonas rurales.



Asistencia Técnica a
Productores Agrícolas

ACTIVIDADES

Jornadas y Talleres en Neuro Rehabilitación para estudiantes, profesionales y Personas con Discapacidad Física.

RESULTADOS

Financiera El Comercio y Fundación Solidaridad se aliaron para brindar Capacitaciones y entrenamiento a profesionales de la salud y familiares de personas con discapacidad física, a través del desarrollo de Jornadas de Actualización en Neuro-rehabilitación y Talleres de Entrenamiento para familiares y/o cuidadores de personas con discapacidad física (PcD Física).

En Mayo 2012 se llevó a cabo la Primera Jornada en la Ciudad de Pilar logrando capacitar **a 400 personas**, en Julio se realizó la Segunda Jornada en la ciudad de Pedro J. Caballero capacitando **a 219 personas** y en Octubre se llevó a cabo la Tercera Jornada en la Ciudad de Concepción logrando capacitar **a 300 personas**. Esto a fin de cumplir el compromiso social de capacitar a Profesionales y familiares de Personas con Discapacidad y estos a su vez puedan reinsertarlos en la sociedad mediante su debida rehabilitación.

Nuestro desafío, es desarrollar productos financieros para Familiares de Personas con Discapacidad Física a fin de que las mismas puedan acceder a un Tratamiento de Rehabilitación.



Taller de Entrenamiento
CERENIF 2012

ACTIVIDADES

RESULTADOS

Programa de Voluntariado Corporativo con colaboradores de las Oficinas de Casa Matriz y sucursales.

Con nuestros Agentes de RSE hemos realizado diferentes actividades de voluntariado corporativo en sucursales y casa matriz colaborando con las personas de las localidades de la COMUNIDAD donde operamos.

Nuestros voluntarios desarrollan acciones solidarias en áreas de educación, medio ambiente, deportes y cultura. Algunas actividades fruto del programa en el 2012. son:

1. Colecta por el día de la banderita de la cruz roja paraguaya, con colaboradores de Matriz en las calles y semáforos.
2. Colecta de Abrigos, Alimentos no perecederos para los damnificados del Chaco en la Fiesta del Día del Trabajador.
3. Entrega de Plantines a clientes por parte de los compañeros de la Sucursal de San Ignacio por el Día del Medio Ambiente.
4. Festejos del Día del Niño en comunidades de Katueté, San Lorenzo, Carapeguá, Santa Rosa del Aguaray.
5. Agasajo a Pobladores de la localidad Callejón San Antonio del Departamento de Concepción, a los 5 pobladores más antiguos, en el día de San Antonio de Padua., por parte de nuestros compañeros de la Sucursal de Concepción.

II. ESTÁNDARES LABORALES



Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

- **Compromiso:** En Financiera El Comercio estamos comprometidos con nuestro público interno, generando espacios de libre asociación que genere mayor confianza entre el colaborador y la organización. A su vez apoyamos la eliminación del trabajo forzoso brindando un lugar de trabajo seguro, confortable , con beneficios y constante capacitación a todos los colaboradores de Casa Matriz en las 52 Oficinas distribuidas en todo el país.

- **Sistema:** Contamos con políticas y reglamentaciones en donde la organización se asegura el fiel cumplimiento de nuestro compromiso afirmado en los siguientes documentos: Reglamento Interno, Código de Conducta y Ética, Políticas de Seguridad Física, Políticas de Talento Humano relacionadas a Beneficios a Colaboradores y Capacitaciones.

- **Actividades relacionadas:**

- ✓ Asociación de Empleados de Financiera El Comercio ASEFEC.
- ✓ Proceso de Selección y Contratación de Colaboradores bajo estándares laborales adecuados.
- ✓ Beneficios Corporativos a Colaboradores.
- ✓ Capacitaciones “Aprendizaje Continuo” a colaboradores.
- ✓ Evaluación de Desempeño 360°.
- ✓ Seguridad Física en nuestras instalaciones y Colaboradores capacitados para asistir en casos de urgencia y emergencia.



ACTIVIDADES	RESULTADOS
Asociación de Empleados de Financiera El Comercio – ASEFEC.	<p>Contamos con la asociación de empleados de Financiera El Comercio (ASEFEC) de la que forman parte 320 funcionarios, cuya misión principal es: Constituirse en soporte de sus asociados.</p> <p>La comisión directiva: está integrada por los 5 funcionarios con más de 4 AÑOS de antigüedad en la institución.</p>
Proceso de Selección y Contratación de Colaboradores bajo estándares laborales adecuados.	<p>Desde el área de Talento Humano y del Departamento Búsqueda y Selección, trabajamos por incorporar a nuestros nuevos colaboradores bajo estándares laborales adecuados que permitan erradicar el trabajo infantil y propicie prácticas justas de contratación bajo las leyes vigentes así como beneficios corporativos que fomenten su bienestar.</p> <p>Los postulantes para ingresar a Financiera El Comercio, pasan por pruebas psicotécnicas, en algunos casos participan de Asesments (técnica de reclutamiento de forma grupal en donde se evalúan varias competencias – actitudes aptitudes) pruebas médicas, y los visita un trabajador social quien cerciora sus datos con los informes elaborados por los encargados de Financiera El Comercio.</p> <p>Así también en el 2012, hemos reemplazado la figura de PASANTES por APRENDICES bajo un contrato laboral de IPS que propicia una carga horaria de 6hs laborales por día y el salario mínimo prorrateado a la misma. Permitiendo que aquellos estudiantes de primer empleo que aun no sean contratados como staff se inicien laboralmente en el mercado bajo condiciones adecuadas, evaluando sus competencias para ser tenidos en cuenta en el futuro.</p>



ACTIVIDADES

RESULTADOS

Beneficios Corporativos a Colaboradores.

Contamos con una lista de Beneficios Corporativos para Colaboradores.

1. Sábados libres a los funcionarios que trabajan de Lunes a Sábados en las sucursales.: 559 Colaboradores Beneficiados.
2. Medio Día libre por Cumpleaños, este beneficio lo han recibido: 719 colaboradores (incluyen a los Aprendices).
3. Confección de uniformes: 50 % de los costos absorbido por la empresa, corriendo por cuenta del funcionario el otro 50%: 850 Colaboradores beneficiados por Valor Total de Gs. 860.000.000
4. Pago de Refrigerio por Días Hábiles trabajados, por valor de Gs. 2.026.860.000.
5. Servicio de ambulancia para casos de emergencia en casa matriz y sucursales del área metropolitana, para funcionarios, clientes y proveedores, beneficiando a 45 Colaboradores por Valor de Gs. 6.600.000.
6. Promoción de actividades sociales, deportivas o de integración, como celebración del día del trabajador, torneos deportivos y fiestas de fin de año, hasta hoy se han beneficiado con estas actividades de esparcimiento a 800 funcionarios.
7. Fondo Solidario de Salud: el mismo es el resultado del aporte voluntario de los colaboradores, monto sobre el cual la empresa duplica lo recaudado, durante el 2012 este beneficio se ha aplicado a 20 Colaboradores por Valor de Gs. 54.564.000.-

ACTIVIDADES

RESULTADOS

Beneficios Corporativos a Colaboradores (continuación)

8. Plan de Medicina prepaga optativo Vip Corporativo, con cobertura de hasta Gs. 200.000 para el funcionario titular y sus adherentes, 246 colaboradores beneficiados por Valor de Gs. 459.556.588.
9. Obsequios por Boda: 25 Colaboradores Beneficiados por valor de Gs. 6.250.000.
10. Obsequios por Nacimiento: 34 colaboradores beneficiados por Valor de Gs. 8.250.000.
11. Premios Por Titulación: 5 días hábiles que pueden ser utilizados durante el año con goce de sueldo.
12. Licencia de 1 día Para las Mujeres, El Ministerio de Justicia y Trabajo reglamento la ley que otorga permiso de un día laboral para que las mujeres puedan practicarse estudios de Papanicolau y Mamografía.
13. Préstamos Personales con Tasas preferenciales para Colaboradores.
14. Los Colaboradores tienen importantes descuentos y beneficios en la Universidad Americana: Carreras de Grado, Post Grado, Educación Virtual, American Colegio, Americana Language Institute, American Gym entre otros.

ACTIVIDADES

RESULTADOS

Capacitaciones “Aprendizaje Continuo” a colaboradores.

Buscamos potenciar el desarrollo de habilidades de los colaboradores y de esta forma ante generación de vacantes, dichos cargos sean cubiertos por personas que trabajan en la “organización”. Contar con un plan de carrera constituye la mejor inversión para Financiera El Comercio.

Algunas de Nuestras capacitaciones:

1. Curso de Tecnología Crediticia.
2. Curso de Matemática Financiera.
3. Curso de Excelencia en Atención al Cliente – e – learning.
4. Capacitación Integral para Supervisores y Gte.s.
5. Legislación Laboral.
6. Curso de Código de Ética – E – learning.
7. Capacitación Integral para Oficiales de Banca Comunal.
8. Curso de Autoestima y Manejo de Actitudes.
9. Curso de Caja y Manejo de Valores.
10. Congreso Internacional de Créditos y Cobranzas.

Capacitaciones 2011

Cantidad de Capacitaciones realizadas	Inversión en Horas Capacitadas	Total de Participantes
67	9.863	900

Capacitaciones 2012

Cantidad de Capacitaciones realizadas	Inversión en Horas Capacitadas	Total de Participantes
80	32.404	900

ACTIVIDADES

RESULTADOS

Evaluación de Desempeño 360°.

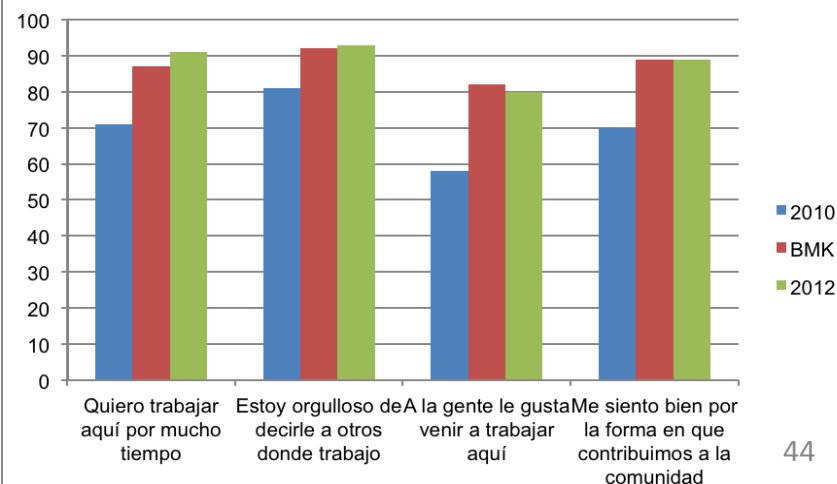
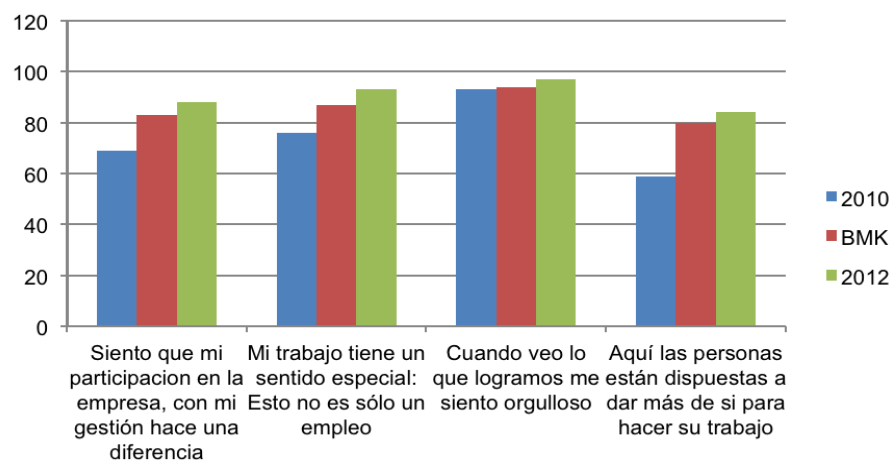
A través de un plan de desarrollo profesional y personal, Financiera El Comercio aplicó la Evaluación de Desempeño 360, con el objetivo de encontrar oportunidades de mejora y fortalecer las competencias necesarias para el puesto y mejorar el clima laboral.

Se han evaluado a 760 colaboradores, estos a su vez en un 90% han evaluado a sus Jefes y Gte.s retroalimentando y reforzando así el desempeño de todos los colaboradores de la Financiera.

Clima Laboral

Estamos trabajando con todos los sectores de la empresa para que los resultados de clima laboral sean óptimos, apropiados y por sobre todo satisfactorios.

Presentamos algunos de los resultados obtenidos en la encuesta de clima, realizado en el año 2010, versus, lo realizado en el 2012. Los mismos son comparados con resultados estándares óptimos de mercado:



ACTIVIDADES

RESULTADOS

Seguridad Física en nuestras instalaciones y Colaboradores capacitados para asistir en casos de urgencia y emergencia.

Contamos con un programa de Prevención y llevamos a cabo acciones que eviten y mitiguen el impacto de una emergencia personal, siniestro o desastre, con base en el análisis de los riesgos internos y externos a que estén expuestos nuestros colaboradores y la empresa.

Actualmente contamos con **45 brigadistas** capacitados y entrenados para asistir en:

- Ayudar a las personas a guardar la calma en casos de emergencia.
- Ayudar y guiar a las personas en la evacuación.
- Accionar el equipo de seguridad cuando lo requiera.
- Difundir una cultura de prevención de emergencias.
- Dar la voz de alarma en caso de presentarse un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre.
- Utilizar sus distintivos cuando ocurra un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre o la posibilidad de ellos, así como cuando se realicen simulacros de evacuación.
- Cooperar con los cuerpos de seguridad externos.

Durante el 2012 se ha realizado 1 simulacro de incendio y hemos tenido 5 evacuaciones imprevistas en donde nuestros brigadistas capacitados colaboraron para el efecto.



Colaboradores Brigadistas 2012

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

- **Compromiso:** La misión de Financiera El Comercio es la Inclusión Social desde sus tres dimensiones (Social, Ambiental, Económica) por eso apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación y promovemos acciones que reflejen nuestro compromiso: el SER INCLUSIVOS.
- **Sistema:** Reglamento Interno y Código de Conducta y Ética. Procedimiento de Contratación del Personal.
- **Actividades:**
 - ✓ Inclusión laboral de Personas con Discapacidad Física e Intelectual.
 - ✓ Empoderamiento de la Mujer.



ACTIVIDADES

RESULTADOS

Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad Física e Intelectual.

Con el compromiso de ser una empresa socialmente inclusiva hemos incorporado a Personas con Discapacidades Física e Intelectual a través de alianzas realizadas con la **Fundación Solidaridad y Fundación Saraki** quienes trabajan por mejorar la calidad de vida de las personas con Discapacidad.

A través de los programas de inserción laboral de estas fundaciones hemos incorporado orgullosamente a Rita Alvarenga en el Dpto. de Contact Center, a Gustavo Flores en Talento Humano, a Esteban Velázquez en Marketing y a Zunilda Anzoategui como Representante de Atención al Cliente de la Sucursal de Yuty.

Empoderamiento de la Mujer, a través de Productos Financieros y No financieros que fortalezcan su imagen y autoestima.

Kuña Ojapova - Créditos y Cajas de Ahorro para la Mujer, es un producto destinado especialmente para las mujeres emprendedoras de nuestro país.

Con este producto, apostamos al empoderamiento de la mujer a través de su propio esfuerzo y su labor diaria, dando la verdadera importancia a su trabajo y apoyando su crecimiento, a través de capacitaciones y financiamiento de sus emprendimientos.

Educación Financiera

A la vez, buscamos con **Kuña Ojapova** dar un soporte a nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresarial, mediante un bloque semanal de Educación Financiera en televisión.

En nuestro bloque de Educación Financiera, damos tips financieros, como también enseñanzas sobre ahorros, presupuestos, créditos y demás.



Esteban Velázquez con
sus compañeros de MKT

III. MEDIO AMBIENTE



Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

- **Compromiso:** Para contribuir a la reducción de la pobreza a través de la Inclusión en Paraguay precisamos de un entorno en su justo equilibrio es por ello que trabajamos para satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades.

- **Sistema:** En Octubre del 2010 fue aprobada y difundida la política ambiental, que es un requisito fundamental para nuestra responsabilidad ante los créditos que otorgamos a nuestros clientes. Este Sistema de Gestión Ambiental detalla la política, procedimientos y flujo de trabajo a seguirse para las inversiones realizadas por la financiera.

- **Actividades:**

- ✓ Buenas prácticas de Gestión Ambiental y Concienciación ciudadana.
- ✓ Desarrollo de Productos relacionados al Medio Ambiente: Crédito Verde.



ACTIVIDADES

RESULTADOS

Medio Ambiente Sostenible, CREDITO VERDE

Con el objetivo de promover actividades en pos de la preservación y cuidado del medio ambiente hemos creado un Producto Crediticio llamado CREDITO VERDE: es un crédito dirigido a financiar la compra de maquinaria y otras inversiones en tecnologías que permita disminuir el impacto ambiental de las actividades comerciales.

Buenas prácticas de Gestión Ambiental y Concienciación ciudadana.

Desde el 2008 El Comercio junto a PROCICLA Y GEAM (Gestión Ambiental) desarrollamos un programa de Reciclaje de Papel con el objeto de promoverlo como una alternativa de protección ambiental y favorecer la inclusión social de recicladores informales de la ciudad de Asunción.

Fueron colocados 15 contenedores diferenciados en las sucursales del área metropolitana y sucursales del interior del País.

Esto es para lograr la concienciación ciudadana sobre la importancia de la separación ordenada de alimentos, plásticos, papeles, metales y vidrios.

Así mismo, en el año 2012 los colaboradores de Financiera El Comercio hemos reciclado la siguiente cantidad de papeles, plásticos, Cartones, en Casa Matriz y Sucursales:

Reciclaje 2012

Tipo de Material	Papel Blanco	Papel Mezcla	Plásticos
TOTALES	3.586 Kgs	2.480 Kgs.	487 Kgs.

Esto equivaldría a 60 árboles que hemos salvado



El poder de cuidar el medio ambiente
está en tus manos



PLASTICO

PAPEL

VIDRIO

METAL

Contenedores Diferenciados
Itacurubí del Rosario

IV. ANTICORRUPCIÓN



Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

- **Compromiso:** Trabajamos en un Gobierno Corporativo que garantice la transparencia y consistencia en el relacionamiento con accionistas, inversionistas y el mercado, a través de la prevención del lavado de dinero y a través de nuestras auditorías internas y externas. Tenemos el compromiso de trabajar por una sociedad más justa, impulsando buenas prácticas entre todos sus colaboradores y, desde éstos, a sus clientes y demás grupos de interés.
- **Sistema:** Reglamento Interno, Código de Ética y Conducta, Políticas de Cumplimiento Corporativo, Políticas de Auditoría Interna, Política de Auditoría Externa.
- **Actividades:**
 - ✓ Internalización del Código de Conducta y Ética a Colaboradores mediante la plataforma E- Learning.
 - ✓ Capacitaciones a Colaboradores en Cumplimiento y Lavado de Dinero.
 - ✓ Homologación del Reglamento Interno con Representantes de cada área y sucursal.
 - ✓ Canal de Denuncias de Financiera El Comercio.

ACTIVIDADES

RESULTADOS

Internalización del Código de Conducta y Ética a Colaboradores mediante la plataforma E- Learning

Desde el departamento de Talento Humano se desarrolló a lo largo del año un programa de sensibilización sobre el código de Ética a través de la capacitación continua con un alcance a todas las sucursales y llegando a todos los colaboradores. La persona Responsable de la Unidad de Valores Institucionales, figura incorporada en el 2011, se encarga del fiel cumplimiento del código de ética, incentivando acciones con los colaboradores.

El Código de Ética describe las responsabilidades de los directores, y demás colaboradores de la Financiera, facilitando criterios de actuación, entre otros, para las áreas:

- Confidencialidad.
- Conflicto de intereses.
- Aceptación de obsequios y favores.
- Ética Profesional.
- Principios de Actuación.

El responsable de la Unidad de Valores Institucionales - UVI ha realizado un plan de capacitación en el 2012 en donde ha capacitado a todos los colaboradores en las diferentes áreas y sucursales.

El área de Talento Humano ha desarrollado un programa de Capacitación en Código de Ética y Conducta bajo una plataforma E-Learning que ha permitido internalizar nuestros valores en más de 800 colaboradores.

ACTIVIDADES

RESULTADOS

Cumplimiento Corporativo y Anti Lavado de Dinero

Contamos con un Departamento de Cumplimiento, dependiente directamente del Directorio de la Financiera, cuya finalidad es velar por el cumplimiento de las políticas de prevención de lavado de dinero y combatir el financiamiento del terrorismo.

El Departamento de Cumplimiento ha desarrollado e implementado un "**MANUAL DE CONDUCTA PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y COMBATIR EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**" que contiene procedimientos que le permiten seleccionar y conocer a sus clientes, sean éstos establecidos u ocasionales, identificar debidamente su actividad principal y secundaria, conocer el origen de su dinero y monitorear el tipo y el volumen de sus operaciones en el transcurso de su relación con la entidad.

En la entidad, a través del Departamento de Cumplimiento se trabaja constantemente en incorporar una sólida cultura de cumplimiento dentro de la cultura institucional, que guíe y fortalezca a todos los miembros de la institución en sus alternativas y toma de decisiones diarias, y por sobre todo, como pieza clave, crear conciencia en la lucha para la prevención del lavado de dinero y el combate al financiamiento del terrorismo, al punto, en donde todos en la organización sientan la obligación y el compromiso de evitar el perpetramiento de estos delitos y no ayudar a quienes pretendan utilizar nuestros servicios y así afecten negativamente a nuestra institución.

ACTIVIDADES

RESULTADOS

Cumplimiento Corporativo y Anti Lavado de Dinero (continuación)

Programa Anual de Capacitación. En seguimiento a los resultados obtenidos en las evaluaciones de capacitaciones anteriores, se proponen programas dirigidos a la atención de las necesidades identificadas con base al establecimiento de prioridades:

- Concienciación mediante Alertas Semanales emanadas por el Departamento de Cumplimiento.
- Charlas, Cursos y Seminarios desarrollados por el Departamento de Cumplimiento o Personal externo contratado para el efecto.
- Examen escrito al final de cada capacitación a fin de evaluar conocimientos.
- Charlas participativas de aprendizaje continuo. Retroalimentación de puntos no logrados.

Funcionarios Capacitados en el año 2012

Inducción	269
Gte.s y Jefes de Área	75
Representantes de Atención al Cliente	55
Oficiales de Créditos	223
Directorio y Comité de Anti Lavado de Dinero – ALD	9
Sucursales	118
Total Capacitados	749

Desafíos.

El área de Cumplimiento propone al Comité de Anti Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, realizar una capacitación general para las personas que aun no pudieron capacitarse y para comienzos del siguiente año (2013) realizar dichas capacitaciones e inducciones a todos los funcionarios de la entidad a través de la plataforma E-LEARNING.

A consideración del Comité se plantea realizar 3 Cursos de Cumplimiento al año, con el mecanismo utilizado para medir y retroalimentar y fortalecer los procedimientos y procesos de prevención de lavado de dinero o bienes y combate al financiamiento del terrorismo.

ACTIVIDADES

RESULTADOS

Homologación del Reglamento Interno con Representantes de cada área y sucursal.

El Reglamento Interno de Trabajo establece las disposiciones que regulan el orden, la disciplina y la seguridad, necesarias para la buena ejecución de las labores en la Financiera. Orienta el comportamiento y propician la eficiencia laboral del Personal, y a su vez, constituye la normativa de oportunidad al “Trabajador” de obtener mejoras laborales, oportunidad de superación, y estabilidad en el trabajo; que así, pasa a formar parte de sus respectivos contratos individuales de trabajo suscritos con la Financiera e importará su aceptación automática. Sus mandatos deben ser observados por toda la persona dependiente de la Financiera, cualquiera sea su ocupación.

Para el efecto, fueron convocados 50 colaboradores de distintos departamentos y sucursales que han presenciado y discutido el contenido del Reglamento de Financiera El Comercio, haciéndolos partícipes de los artículos que regulan el orden, la disciplina y la seguridad.

Canal de Denuncias de Financiera El Comercio.

Es un medio de comunicación institucional, el cual permite que los funcionarios puedan denunciar cualquier incumplimiento de las normas enviando un correo electrónico a una dirección de mail específica y confidencial, proveída por la institución.

Este año hemos tenido 5 informes de casos de investigación, y una denuncia hecha formalmente por el Canal de Denuncias, que tuvo su seguimiento y resolución.



INCLUSIÓN

**PARA GENERAR CADENAS
DE VALOR SOCIAL**

Inclusión Financiera a través de desarrollo de zonas

Desde hace más de 25 años que iniciamos nuestro trabajo en zonas rurales, y siempre buscamos abrir nuevas sucursales en lugares donde no haya ninguna otra entidad financiera para desarrollar la zona.

Son muchos los ejemplos de las sucursales que hemos abierto cuando no había ninguna otra entidad.

Recientemente hemos abierto sucursales y centros de servicios en ciudades como Vallemi, Capiibary, Yuty, General Aquino, Mayor Otaño, entre otras.





Sucursal de Capiibary

Productos inclusivos para diferentes segmentos

Inclusión Financiera a través de las Bancas Comunales

Es un grupo de apoyo mutuo que funciona bajo la responsabilidad y el trabajo en conjunto de sus integrantes, compuesto de 10 a 30 miembros que generalmente viven en la pobreza, unidos en un pequeño comité, el cual los une para que puedan recibir servicios financieros y no financieros por parte de Financiera El Comercio.

La tecnología Banca Comunal y sus componentes:

1. Incentivo al ahorro.
2. Préstamos.
3. Apoyo mutuo.
4. Fortalecimiento.

+15.000 clientes
+800 bancas

Productos inclusivos para diferentes segmentos

Inclusión de niños y niñas al ahorro

MI CAJITA Y YO es un producto innovador de ahorro para niños y niñas de cualquier edad.

Este Producto ha sido pensado y creado con el objetivo de:

Incentivar el ahorro formal entre niños y niñas y la disciplina del mismo con un producto específico para ellos, con requisitos y montos mínimos de apertura, para su fácil y rápida obtención.



Productos inclusivos para diferentes segmentos

Cajas de ahorro para Transferencias Monetaria Condicionada

A través de la oficialización de la alianza, se habilitaran **Cajas de Ahorro** a personas de escasos recursos del **Programa Abrazo**, de la Secretaria de la Niñez y Adolescencia.

Dicho Proyecto, consiste en transferir los subsidios del Estado a cuentas de ahorro a través de Financiera El Comercio, con el fin de abrir 1.900 cajas de ahorro a personas de escasos recursos y brindarles capacitaciones en **Educación Financiera**.



1.900 clientes

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Para Financiera El Comercio la RSE es cumplir en forma integral lo **Económico, Social y Ambiental** con sus colaboradores y público externo, respetando y promoviendo el desarrollo de las personas y de las comunidades en que opera, atendiendo a todos sus accionistas, directivos, colaboradores, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad.



Tel.: (021) 618 8000 R.A.
Avda. Aviadores del Chaco 1669
e/ San Martín y Dr. López Moreira.
Asunción - Paraguay
www.elcomercio.com.py

