



COP

pro**NET****S.A.**

POR UN PARAGUAY MAS INCLUSIVO



Responsables de RSE

Irene Páez. Desarrollo Organizacional y Talento Humano. ipaez@pronet.com.py

María José Martínez. Desarrollo Organizacional y Talento Humano. mmartinez@pronet.com.py

Colaboraron para la elaboración de nuestro COP

Marcos Benítez. Nuevos Productos. mбенитез@pronet.com.py

Cristhian Insua. Operaciones. cinsua@pronet.com.py

Aparicio Oviedo. Operaciones. aoviedo@pronet.com.py

Rubén Gómez. Calidad y Fidelización. rgomez@pronet.com.py

Carlos Vallejos. TIC. cvallejos@pronet.com.py

Diseño Gráfico y Diagramación

Carla Peroni. TIC. cperoni@ticpro.net

Asunción, junio 2013

Sr. Ban Ki Moon

Secretary General

United Nations

New York, USA

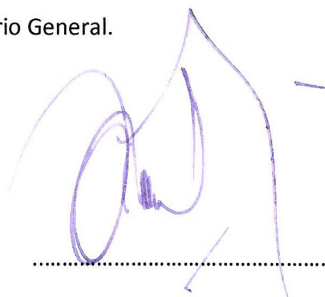
Estimado Señor Secretario General,

En el año 2009 PRONET S.A. se adhirió al Pacto Global de la 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 segunda 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 Toñanez

Gerente General

Pronet S.A

Contacto representativo de la Empresa

- Casa Matriz: Palma N° 691 c/ O'Leary. Tel: 453 242/7 (R.A.).
- Agencia Ybaga: Pdte. Franco esq. Ntra. Sra. de la Asunción. Planta Baja. Tel: 444 544 (R.A.).
- Agencia Fdo. de la Mora: Avda. Mcal. López esq. Libertad. Tel: 683 807/9.
- Agencia Haedo: Eduardo Víctor Haedo N° 117 c/ Ind. Nacional. Tel: 490 476.
- Agencia Villa Morra: Avda. Mcal. López esq. Senador Long.
- Agencia Citicenter: Avda. Mcal. López N° 3794 y Cruz del Chaco. Tel: 615 275/6.
- Agencia Ciudad del Este: Avda. Adrián Jara N° 203 y Curupayty. Tel: 061514 956/7.

www.aquipago.com.py



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, 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.

Hoy tenemos el agrado de seguir trabajando por los diez principios que edifican la base inclusiva del objetivo general de todas las empresas que pertenecemos a la Red en Paraguay. Les presentamos nuestra Segunda COP, que incluye las acciones de la empresa desde enero de 2012 a enero de 2013, donde continuamos con nuestro compromiso de seguir apostando por la Responsabilidad Social desde Paraguay, y nuestra forma de colaborar a través de los distintos compromisos, sistemas y resultados que vamos reflejando en el informe, y también comprometernos con futuras acciones que van naciendo de colaboradores íntegros y formados en PRONET S.A.

Visión

“Ser el órgano referente de la empresa que, genera las directrices, establece los objetivos, promueve un buen clima laboral coordinando las acciones tendientes a velar por la continuidad, crecimiento y el mantenimiento de nuestro prestigio”

Misión

“Coordinar las acciones para el cumplimiento de los objetivos, brindar las condiciones necesarias para la ejecución de los mismos. Motivar y Acompañar a los RRHH que están a su cargo para su desarrollo profesional”.

“Lograr la satisfacción de sus Clientes con Soluciones Tecnológicas para lograr el crecimiento de la Empresa. Ser el lugar en donde la persona llegue a su realización profesional, personal y familiar”.

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.

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.

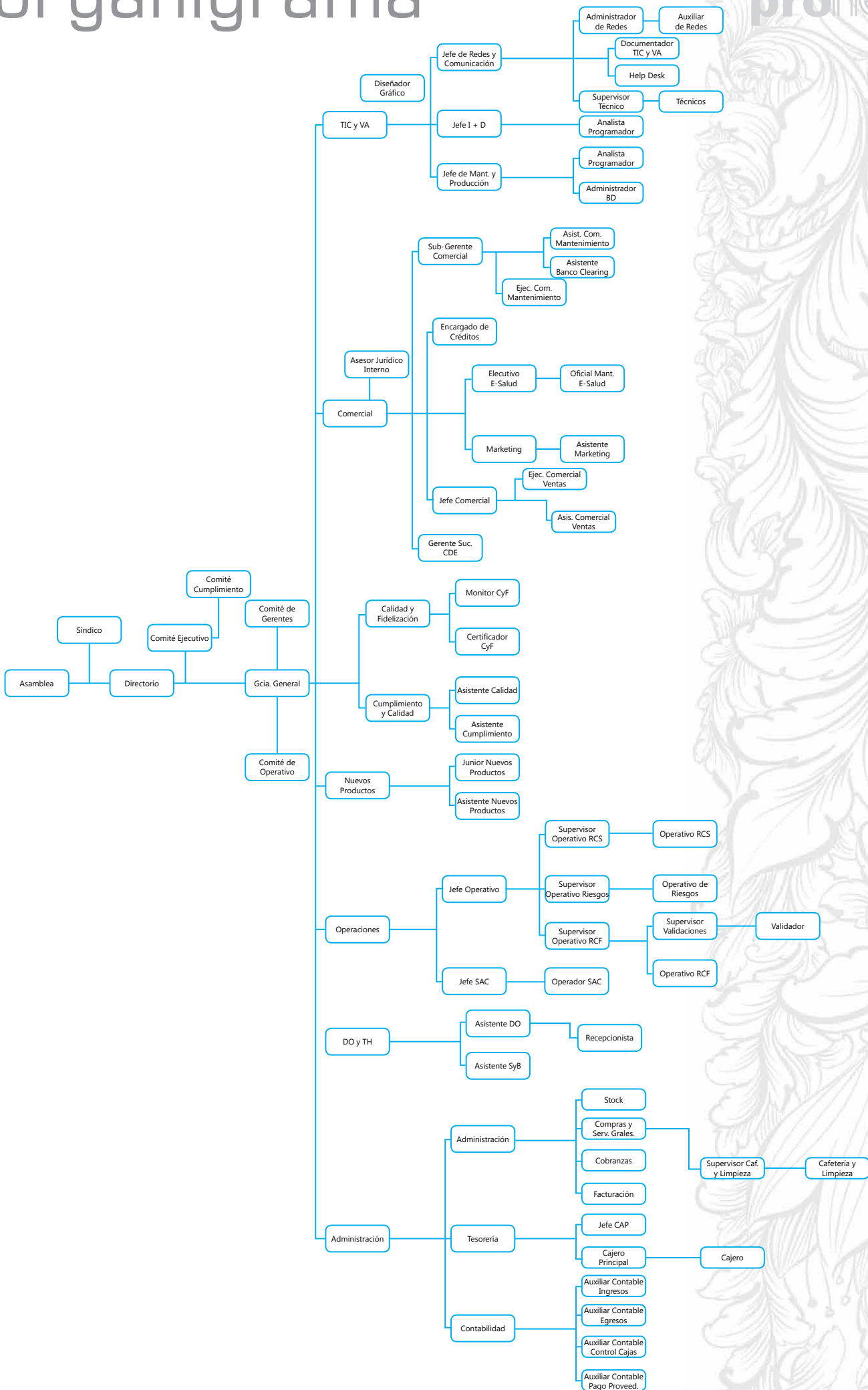
reseña histórica

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.

organigrama

pronET S.A.



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 irrepetible.



RIESGO FINANCIERO:

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



arquitectura de la red



- Facturación.
- Pagos.
- Procesamiento de Facturación.
- Transferencia de Fondos.

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

134 Ciudades del país

482 Empresas recaudadoras

1.244 Locales habilitados para el pago

2.042 Cajas disponibles

219 Empresas emisoras

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



EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY S.A.



COPACO S.A.
COMPAÑÍA PARAGUAYA
DE COMUNICACIONES S.A.

confiaron en nosotros

SECTOR PRIVADO

Colegios y Universidades

American School of Asunción
Aso. Pya. Adventistas del 7mo Día C.D.I.
C. Educativo Los Laureles
C. Educativo San Pedro y San Pablo
Col. Apei Campoalto
Col. Apei Las Almenas
Col. Apostólico San José
Col. Aula Viva
Col. Bautista
Col. Cristo Rey
Col. Dante Alighieri Fdo.Mora
Col. Dante Alighieri Asuncion
Col. del Sol
Col. del Sol Cde
Col. Eduardo Kishi
Col. Internacional
Col. Johannes Gutenberg
Col. Las Teresas
Col. Lumen
Col. Parroquial San Cristobal
Col. Presbiteriano San Pablo
Col. San Diego y San Catherine
Col. San Gabriel
Col. San Jose - Asunción
Col. San Miguel - Asunción
Col. San Miguel - Remanso
Col. Santa Clara
Col. Santa Clara
Col. Villa San Francisco
Congregación en el Paraguay de Hermanas Salesianas
Esc. Francesa y Col. Marcel Pagnol
San Ignacio de Loyola S.A.
St. Anne`S School
Universidad Americana
Universidad Autónoma de Asunción
Universidad Católica de Asunción
Universidad San Carlos

Internet

Servicios Digitales S.A. (Clasipar)
Conexion S.A.
Planet Internet
Rieder Internet

Medicina Pre-Paga

Aldama & Hijos S.A.
Asismed
Centro Médico Santa Clara
Cooperativa Coomecpar Ltda. - SPS
Mediplan S.A.
Oami S.A.
Odontoclínica M&M
Pro Med S.A.
Reyva S.R.L.
Salud Protegida S.A.
San Lucas Medicina Pre Paga S.A.
Servicios Médicos Migone S.A.
Samap

Seguros

Aseguradora del Sur S.A. Seguros Generales
Aseguradora Paraguaya S.A.
Aseguradora Tajy S.A.
Central Seguros
El Productor S.A.
El Sol del Paraguay Seguros y Reaseguros S.A.
Fénix S.A. de Seguros y Reaseguros
Grupo General de Seguros S.A.
La Agrícola S.A. de Seguros Generales
Mapfre S.A. Seguros
Regional Seguros S.A.
Sancor Seguros del Paraguay S.A.

Servicios Financieros

Banco Atlas S.A.
Banco Continental S.A.E.C.A.
Banco Familiar S.A.E.C.A.
Banco Itapúa S.A.E.C.A.
Banco para la Comercialización y la Producción

BBVA Paraguay S.A.
Caja de Jubi. de E. de Bancos y Afines
Cefisa Financiera S.A.
Credi Clara S.A.
Credi Solución S.A.
Credicentro S.A.E.C.A.
Financiera El Comercio S.A.E.C.A.
Financiera Exportadora Paraguaya S.A.
Financiera Finlatina
Financiera Interfisa
Fin. Internacional Santa Ana S.A.
Financiera Pyo. Japonesa
Financiera Río
Pago Fácil S.A.
Parana Funcional S.A.
Solar S.A.
Tu Financiera
Visión Banco S.A.E.C.A.

Cooperativas

Coopavra Ltda.
Coopec Ltda.
Cooperativa Ande Ltda.
Cooperativa Ayacape Ltda.
Cooperativa Coomecpar Ltda.
Cooperativa Coopeduc Ltda.
Cooperativa Coopersam Ltda.
Cooperativa Credivill Ltda.
Cooperativa Don Bosco Ltda.
Cooperativa Ex Alumnos San José Ltda.
Cooperativa Israelita Ltda.
Cooperativa Ka Aru Pora Ltda.
Cooperativa Lambaré Ltda.
Cooperativa Mburicao Ltda.
Cooperativa Medalla Milagrosa Ltda.
Coop. Multiactiva 8 de Marzo Ltda.
Coop. Multiactiva Fndo. de la Mora Ltda.
Cooperativa Primer Presidente Ltda.
Cooperativa Sagrados Corazones
Cooperativa Santo Tomás Apóstol Ltda.
Cooperativa Universitaria
Cooperativa Yoayú Ltda.
Copacons Ltda.

A stylized map of Paraguay is shown in a light gray tone. Overlaid on the map is a dark gray silhouette of a person's head and shoulders in profile, facing right. Several thin, light gray wavy lines flow across the map, passing behind the silhouette. A dark gray horizontal band is positioned across the middle of the image, containing the text.

Por un Paraguay...
...más inclusivo

proNET 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: Como en nuestra COP anterior hemos presentado un sistema inclusivo denominado "Oportunidad de Primer Empleo", nos enorgullece su continuidad y los frutos que va dando en los últimos años.

Actualmente desde enero 2012 a enero 2013 han ingresado 15 jóvenes recientemente egresados del bachillerato, éstos están en continuas capacitaciones y proyectan sus carreras laborales, así en el futuro deciden a que avocarse.

En PRONET, existen jóvenes que han pertenecido al sistema "Oportunidad de Primer Empleo" desde el año 2007, que hoy día ejercen cargos de mandos medios y jefaturas. Son grupos de jóvenes sólidos que conforman equipos importantes dentro de la estructura PRONET. Ellos están en áreas operativas y administrativas: contadora, auxiliares administrativos, auxiliares contables, operativos de red de cobros de servicios y red de cobros fiscales, supervisores de atención al cliente, de cajas, comerciales senior, asistente de DOyTH (Desarrollo Organizacional y Talento Humano), asistente de calidad, técnicos de redes tanto interna como externas, analistas que ingresaron siendo junior y culminaron sus estudios ahora en puestos senior.

Todos estos jóvenes fueron formados e impulsados a mejorar su capacidad profesional y optaron por hacer carrera laboral dentro de PRONET.



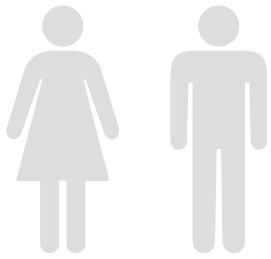
principios 1 y 2

SISTEMAS

Política Salarial: Todo lo que conlleva a la escala remunerativa, se toma de acuerdo al crecimiento y validez que el colaborador demuestre en su labor y comportamiento cotidiano, sin distinción de sexo o edad. Lo importante es la capacidad demostrada, dejando de lado los mitos de antigüedad y posicionamiento dentro del organigrama.

Intranet PRONET-AQUÍ PAGO: Nuestras comunicaciones internas, ya sean de esparcimiento, laborales o informativas, se alzan en una intranet elaborada por los propios colaboradores, donde se pueden ver las políticas de la empresa, el organigrama actualizado y los últimos informes tanto de auditoría interna como externa.

Tecnología Utilizada: Pronet desarrolla sistemas basados en lenguajes como Java, PHP, Ruby and Rails, Delphi y C#, y como base de datos Oracle 11g, PostgreSQL 9.1 y MySQL. La mayoría de sus sistemas tanto los internos como externos son desarrollados sobre plataforma web sobre servidores Linux Red Hat 6 con Apache.



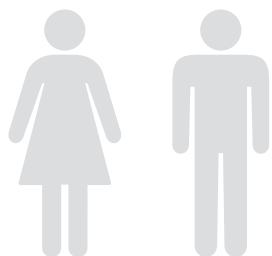
principios 1 y 2

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.

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.

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.



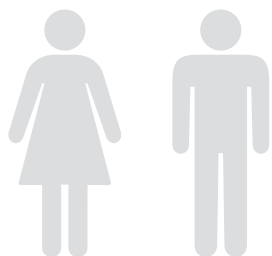
principios 1 y 2

ACTIVIDADES

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

Mobiliario en venta: Se ha ofrecido en venta, mobiliario y tecnología de la empresa que fue renovado en 2012, a todos los colaboradores, acomodándose en cuotas accesibles; la idea era que los colaboradores puedan acceder a mobiliario y tecnología de primer nivel no averiados.

Donaciones internas: Objetos de depósito que comprenden maderas, pisos, y chapas, fueron donados íntegramente a una colaboradora que ha ingresado en el año 2012, que fue creciendo y formándose en la empresa, en el área de servicios generales, oriunda de Barrio Santa Ana - Bañado Sur.



principios 1 y 2

RESULTADOS

Los colaboradores más jóvenes: Hemos subido un 3% más de lo que hemos llegado en el 2011 que fue un 4%, totalizando hoy un 7%, con respecto a colaboradores que forman parte durante sus pasantías en nuestra empresa, los cuales un 1% pasan a ser contratados indefinidamente al término de sus bachilleratos y así ir de la mano con el sistema “Oportunidad de Primer Empleo”, ya que Pronet conforme va creciendo cada año, necesita de la mano de obra de estudiantes comprometidos que demuestren esfuerzo y confiabilidad.

NOS PROPONEMOS

1. Diseñar e implementar una Encuesta de Clima Organizacional: En el 2012, nos hemos puesto esta meta, la cual seguimos trabajando para poder insertarlo, ya que están en formación distintos gerentes que acuden a cursos estratégicos de manera a poder complementarlo con la información, la formación y las mejores herramientas que requieran la implementación de una Encuesta de Clima Organizacional, que sea objetivamente captado al 100% y dé resultados óptimos.

2. 201399% colaboradores capacitados. Gs.180.000.000.-



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 lograr 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

Hemos manifestado en nuestra COP anterior, que 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, por lo tanto nos enorgullece seguir trabajando y a la vez creciendo para demostrar que los colaboradores de esta empresa, junto con los accionistas, se comprometen con la idea de poder dar a luz a proyectos inclusivos, como parte de un plan que permita no sólo abarcar un mayor mercado o incluir a entidades que de otra manera no podrían gozar de los beneficios de la red, como la creación de la SubRed y del sistema B-POS, que han resultado esenciales, sino también, crear oportunidades que nos ofrecen día a día, pero dándole otro tipo de entrada y valor, de lo que usualmente uno conoce.



principios 3,4,5 y 6

ACTIVIDADES

Proyección a un Departamento de Microcréditos: Abarcar el mercado de microcréditos tanto para consumo propio, o para las microempresas, es una meta más para Pronet, con la idea de darles participación dentro del mercado a clientes informales y así que conozcan de esa manera, una cultura crediticia a modo de bancarizarlos.

Hemos trabajado con este proyecto, en la estructuración del mismo, incluyendo la creación de procedimientos generales, la política de créditos basándose en las normas de la SEPRELAD, manual de cobranzas y un flujograma de la repercusión del circuito de créditos en los demás departamentos de la empresa, creación de formularios y la posterior compra del sistema base. Con la inserción de este nuevo proyecto, se dió oportunidad a todos los colaboradores de formar parte del proyecto, con la participación de cada uno en el nacimiento del departamento directa o indirectamente, así forman parte de una actividad más sumada a lo que diariamente realizan.

En cuanto a pruebas de este nuevo producto, se tomará a colaboradores que tienen dificultades económicas, para poder beneficiarlos y poner en marcha el proyecto. Esto incluirá una prueba del circuito del proceso de créditos desde el ingreso del cliente hasta los pagos parciales y/o cancelación total del crédito con los colaboradores citados más arriba.



principios 3,4,5 y 6

ACTIVIDADES

Participación de colaboradores en la activación de distintos proyectos:

Pronet piensa en crear "LIDERES" que ayuden a administrar los proyectos internos, que detecten las necesidades de recursos económicos, humanos y materiales para así obtener los resultados esperados en el plazo previsto y con la calidad necesaria. Con los plazos estipulados se opta por crear una retribución para los miembros del equipo conformado del 20% en forma mensual sobre el salario, como un incentivo.

Idea Central: Conformar un grupo potencial que llevará adelante los proyectos:

- Realizar procedimientos generales/operativos para las tareas.
- El grupo que llevará a cabo los proyectos, deberá accionar diariamente 3 (tres) horas y realizar semanalmente un comité donde se reúnan a puntualizar los informes que van generando a lo largo de la realización del proyecto.
- Por cada proyecto tendrán un plazo que será determinado por el grupo potencial de acuerdo al trabajo operativo que conlleve c/ servicio que saldrá al mercado, aproximadamente que se extenderá entre 90 (noventa) a 180 (ciento ochenta) días como máximo.



principios 3,4,5 y 6

ACTIVIDADES

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.

A partir del año 2012, a raíz de nuestro compromiso inclusivo, hemos optado por incluir cursos que tengan contenido sobre la formación íntegra y personal, que va de la mano con lo profesional. Buscamos capacitaciones que tengan un toque inclusivo y personal para el colaborador, no sólo buscar la formación técnica sino también personal. Hemos optado por una capacitación que ha abarcado para áreas gerenciales, jefaturas y mandos medios, con “Los siete hábitos de las personas altamente efectivas”, entrenamiento con el fin de ayudar a dirigir la vida de una forma verdaderamente efectiva. Los hábitos se refuerzan entre sí, creando un proceso de crecimiento y desarrollo personal e interpersonal, conformando el continuo de madurez que lleva por el camino de la interdependencia, para lograr conducir la propia vida efectivamente antes de poder trabajar exitosamente con otros.

Objetivos principales de la capacitación:

- Lograr control de su vida.
- Enfocarse y organizarse.
- Mejorar sus relaciones.
- Mejorar su comunicación.
- Lograr un equilibrio saludable entre su vida y el trabajo.



principios 3,4,5 y 6

ACTIVIDADES

Colaboradoras a la Cabeza: Sin discriminación de sexos e ideas, las mujeres tienen su lugar dentro de Pronet: Hasta el año pasado contábamos con una gerencia, y dos jefaturas, hoy, podemos decir que van creciendo las expectativas y los resultados son positivos; dos gerencias importantes que son la de DO y TH (Desarrollo Organizacional y Talento Humano) junto con la Gerencia Operativa, conforman los pilares base de nuestra empresa. Seguidamente nuestro organigrama se ve conformado por mujeres emprendedoras, algunas inclusive formaron parte de "Oportunidad de Primer Empleo": una tesorera, dos supervisoras de validaciones, tres supervisoras de cajas, una encargada general de local en Ciudad del Este y una contadora general.

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.

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.



principios 3,4,5 y 6

RESULTADOS

Plan de Capacitación: En el año 2012, teníamos estimado con exactitud según el plan de capacitación de ese año, la formación del 95% de los colaboradores PRONET, el cual hemos cumplido en tiempo y en forma, aumentando nuestro presupuesto un 7,5% más. En cuanto a poder incluir a más colaboradores capacitados, también hemos subido un 5% más:

201295% colaboradores capacitados. Gs.170.000.000.-

La comunidad femenina PRONET: El 41% del grupo Pronet es femenino.

NOS PROPONEMOS

Este año, nos proponemos en capacitar a un representante por área, en temas inclusivos y especialmente a lo propuesto por el Pacto Global, y formar un comité inclusivo sobre todas las labores de RSE en Pronet, así para nuestro próximo informe, podremos tener testimonios de todos los colaboradores de todas las áreas.



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

- Creamos un ambiente responsable en cuestión del cuidado de nuestro medio ambiente, con el reciclado de hojas en la oficina, con la acción de reutilizar los papeles que podrían servir para la documentación interna.
- En las firmas de mails de los colaboradores, insertamos mensajes de concientización del cuidado del medio ambiente, con pensar en no imprimir mails, si no hay la necesidad de hacerlo.
- Pronet es una empresa de tecnología, por lo tanto es una empresa que no expide desechos tóxicos ni humo.



principios 7,8 y 9

NOS PROPONEMOS

En el 2012, hemos formulado 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.

Pensamos en seguir trabajando para poder pertenecer a esa alianza, llevando adelante acciones de reciclaje, comenzando desde nuestra casa matriz, como prueba que duraría tres meses, con campañas de concientización por correo electrónico y afiches, con el fin de llegar al 100% de la comprensión de la idea y la práctica, para poder llevar a cabo en el resto de las sucursales. Lo importante es tomar un grupo en un tiempo medido, para no tener un margen de error en la inserción de esta iniciativa.



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 Etica, hacer **click aquí**.





principio 10

RESULTADOS

"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 los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes

Asunción, 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.

 **Cristóbal Maricel Espinoza**
Directora General de Normas y Supervisión

 **Oscar A. Beldanich Ferreira**
Ministro Secretario Ejecutivo



Federación Rusa y Cabo 1° Marecos – Edificio Cultural Banco Central del Paraguay
Tel. (+59521) 600435 Website: www.seprelad.gov.py



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.