

Financiera El Comercio
Comunicación de Progreso del Pacto Global

I) DECLARACIÓN DE APOYO CONTÍNUO

Asunción, 19 de diciembre de 2008.-

Señores
PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS
Presente

Ref.: Declaración de apoyo continuo

Financiera El Comercio se sumó al Pacto Global de las Naciones Unidas en el 2006, asumiendo el compromiso de brindar servicios con una gestión socialmente responsable.


En tal sentido, y en concordancia con los diez principios del Pacto Global, la empresa ha establecido una serie de acciones, a nivel interno y externo, con la convicción de que las mismas contribuirán al logro de un Paraguay más justo y solidario.

Financiera el Comercio, inició en el año 2008, el proceso de internalización de los principios del Pacto Global a sus funcionarios, clientes, proveedores y comunidad en las que opera, a través de una metodología de trabajo basada en indicadores de RSE a través de consultores independientes como parte de un Programa de ADEC (Asociación de Empresarios Cristianos) con el Pacto Global, la cual propicia iniciativas para el cambio social, por medio del desarrollo y la gestión de herramientas y procesos que permitan a otras empresas comprometerse con el impacto social de sus decisiones.

Adjunto ponemos a consideración de la organización, nuestra primera Comunicación de Progreso (COP), correspondiente al periodo 2007 y 2008.

Finalmente, ratificamos la adhesión de **Financiera El Comercio** a la iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas, declarando el apoyo continuo al proceso.


Teresa R. de Velilla
Vicepresidenta


Carlos A. Heisecke R.
Presidente

31
AÑOS *¡El poder de hacer!*

FINANCIERA EL COMERCIO: “El poder de hacer”

Financiera El Comercio fue fundada en 1976 y en la actualidad posee una red de 44 sucursales, distribuidas en distintas ciudades del país. La estrategia de negocios de la empresa está especialmente dirigida a microfinanzas rural y agrícola, sin desatender a clientes del área urbana, llegando a toda la región oriental del territorio paraguayo, donde se concentra mas del 90% de la población.

Siendo la reducción de la pobreza uno de los objetivos de la entidad, desarrolla servicios financieros a los que puedan tener acceso las personas y empresas de menores ingresos.

En tal sentido, el planeamiento estratégico 2009, prevé la continuidad de su expansión, para estar cada vez más al alcance de sus actuales y potenciales clientes. Esta expansión implica un importante incremento de la inversión en recursos humanos, tecnológicos, capacitación y estructura en general, que son realizados por Financiera El Comercio en señal de su compromiso con el desarrollo del país.

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.*

Visión: *Ser una empresa financiera líder, reconocida por su impacto social positivo en la comunidad.*

II) DESCRIPCIÓN DE ACCIONES PRACTICADAS EN EL 2007/8

II.1) Acciones vinculadas con los Derechos Humanos (DDHH) y Laborales

Principio Nº 1	: Apoyar y respetar la protección de los DDHH.
Principio Nº 2	: Asegurarse de no ser cómplices de abusos a los DDHH
Principio Nº 3	: Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio Nº 4	: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.
Principio Nº 5	: Apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
Principio Nº 6	: Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Financiera El Comercio se compromete con el respeto de los DDHH y Laborales, según consta en sus procedimientos y prácticas de selección y gestión del personal y proveedores.

Promueve la no discriminación, en particular con la participación de mujeres en puestos gerenciales y jefaturas. También la promoción del primer empleo, a través de pasantías estudiantiles.

Actualmente, la plana de recursos humanos de la Financiera, en el nivel gerencial, en casa matriz, esta compuesto prácticamente en porcentajes iguales hombres/mujeres (ver cuadro); la situación es distinta en las agencias del interior, donde el porcentaje aumenta para los hombres, esto considerando que muchas de ellas se encuentran ubicadas en zonas riesgosas; incluso en los llamados a concurso no se postulan mujeres. Cabe destacar, que en el directorio también hay representación de género, estando la vicepresidencia a cargo de una mujer.

	Mujeres	Hombres
Gerencia	7	8
Gerencia Sucursales	2	28
Directorio	2	5

En el 2007, Financiera El Comercio, realizó 44 cursos de capacitación en diversos temas, llegando a un total de 420 colaboradores. Las actividades de capacitación están enmarcadas en un Plan Anual, que incluye a todas las áreas de la empresa y tienen como finalidad aportar al crecimiento profesional y personal de sus recursos humanos.

Asimismo, en el presente año, fueron incorporados 17 estudiantes secundarios y 4 universitarios, como parte del Programa de Pasantías. Esto, con la intención de brindar una oportunidad a jóvenes paraguayos en busca de su inserción en el mercado laboral, favoreciendo su formación teórico - práctica.

El clima laboral constituye otra de las preocupaciones de la organización, por lo cual se realizó un Diagnóstico de Clima Organizacional y de grado de satisfacción con los colaboradores. Los resultados obtenidos sirvieron como herramienta básica para la definición de planes de trabajo que apuntan a la mejora continua de la satisfacción y motivación del personal.

En su aspiración a contribuir al desarrollo humano económico y social sostenible, Financiera El Comercio, participó de varios proyectos, algunos propios y otros en alianza con otras instituciones o bien sumándose a iniciativas que persiguen ese fin.

Entre los proyectos ejecutados se pueden citar:

a) Proyecto “Asistencia Técnica al Productor Ganadero”

El micro crédito en nuestro país, inicialmente implementado por instituciones oficiales, con poco criterio y ausente de asistencia técnica no logró los resultados esperados. Con este proyecto posibilitamos una producción

racional, ajustando y racionalizando el uso de los recursos disponibles, tornando posible a través del conocimiento de tecnología y sistema de producción bien definido, el acceso al crédito ganadero, para la financiación de las actividades preestablecidas en cada propiedad.

Los objetivos de este proyecto son: (i) Facilitar el acceso a créditos de los productores, cuidando que estos sean oportunos en tiempo y en la cantidad necesaria; (ii) capacitar al productor rural en uso de tecnología de producción semi intensiva e intensiva para que proporcione mayor liquidez financiera en la actividad rural; y, (iii) desarrollar este proyecto como parte de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial, en el convencimiento de que esta acción concreta mejora las condiciones de vida del productor, su familia y comunidad.

b) Proyecto “Tecnología Crediticia en Banca Comunal”

También en el marco de nuestra Responsabilidad Social Empresarial se firmó un convenio con Plan International para implementar el proyecto “Tecnología Crediticia en Banca Comunal “.

La Banca Comunal, es un grupo de apoyo mutuo, compuesto por 20 o 30 mujeres, unidas en un pequeño banco, las cuales generalmente viven en la pobreza. Esta iniciativa se desarrolla en Caaguazú y Santaní y tiene básicamente 4 componentes:

- *Préstamos*: para impulsar el trabajo por cuenta propia (autoempleo).
- *Apoyo mutuo*: para fortalecer la participación de las mujeres.
- *Incentivo*: para fomentar el ahorro.
- *Fortalecimiento*: de la organización.

El objetivo es mejorar el nivel de vida de las familias que participen del mismo, sin descuidar la autosostenibilidad metodológica y financiera del mismo, logrando generar un Impacto Social Positivo en las niñas y los niños, sus familias y comunidades.

Con este proyecto queremos ser parte del cambio de vida de muchas personas, contribuyendo de esa manera al desarrollo sostenible de nuestro país. Este proyecto tiene un convenio por 4 años, y en su plan piloto debe llegar a crear 4 Bancas Comunales. Su meta final es llegar a tener al menos 5000 clientes.

c) Proyecto “Aflatoun” de Educación Social y Financiera

Financiera El Comercio, Plan International y Cdia, acordaron implementar en Paraguay el programa Aflatoun de Educación Social y Financiera por el término de 3 años, el cual se iniciará con un plan piloto de un año en el Departamento de Guairá, para expandirse gradualmente al resto del país atendiendo a los resultados obtenidos.

El objetivo es lograr el desarrollo de ciudadanos empoderados y responsables; a través de la educación social y financiera basada en el enfoque de derechos y responsabilidades de los niños y las niñas. Aflatoun busca asegurar que la Educación Social y Financiera se considere un derecho para cada niño y niña en el Paraguay.

d) Proyecto de “Bancarización de Clientes Receptores de Remesas en Paraguay”

El proyecto busca contribuir a la profundización del sistema financiero paraguayo, ampliando su alcance y cobertura hacia los sectores de bajos ingresos rurales a través de un manejo eficiente de remesas.

El objetivo de este componente es diseñar un sistema tecnológico y de productos financieros que faciliten a los emigrantes paraguayos residentes en el exterior y sus familias, el acceso a servicios financieros. Para ello se contrataron consultores especializados que le permitan:

- Desarrollar 2 productos de micro finanzas a partir del flujo de remesas.
- Un sistema de mercadeo y promoción de sus productos con los inmigrantes (incluye diseño de la estrategia, material promocional y agentes promotores).
- Capacitar a los agentes de crédito.
- Fortalecer la infraestructura tecnológica.

e) Proyecto “Defensoría del Cliente Financiero”

La Defensoría del Cliente Financiero, es una instancia creada y autorizada por la Asociación de Entidades Financieras del Paraguay, ADEFI, de la cual forma parte Financiera El Comercio. Ejerce sus funciones con absoluta independencia e imparcialidad y brinda sus servicios de manera gratuita para resolver los reclamos de los clientes de las entidades financieras. Fuimos coordinadores conjuntamente con un Banco, miembros de la ADEFI.

f) Programa de Apoyo Integral de las Microempresas

Financiera El Comercio, como integrante de la Asociación de Empresas Financieras (ADEFI), promueve la implementación del Programa de Apoyo Integral a las Microempresas, del Ministerio de Industria y Comercio. El mismo tiene como objetivo incrementar la capacidad de gestión de unos 3.000 microempresarios de Asunción, Central, Alto Paraná, Itapúa, Caaguazú, San Pedro, Amambay, Cordillera, Concepción, Ñeembucú, y Paraguarí.

La capacitación constituye uno de sus componentes principales, en temas como: (i) Formación de la cultura emprendedora; (ii) Formación de una Microempresa; (iii) Gestión Administrativa Empresarial; (iv) Gestión de calidad; y, (v) Gestión de Comercialización. En tal sentido, el gerente regional área metropolitana de la financiera, dicta las charlas de capacitación, en la que colaboran los oficiales de crédito.

g) Campaña de la Leche

En su Programa de Responsabilidad Social Empresarial, en el año 2007, se llevó adelante la *“Campaña de la Leche”*, dirigida a niños y niñas de escuelas rurales carenciadas, situadas en zonas aledañas a las sucursales. Esta iniciativa fue emprendida en alianza con la Fundación Western Union y la organización Fe y Alegría. Su finalidad fue contribuir al mejoramiento de los niveles de nutrición de los estudiantes de nivel primario, a través del desayuno escolar.

h) Premio al Microempresario Local

El premio al Microempresario Local es una iniciativa del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el cual apunta a distinguir a un empresario por haber alcanzado ciertos indicadores establecidos por la entidad. El ganador es dado a conocer durante el Foro Anual de Microempresas, el cual tuvo como sede al Paraguay en su versión 2008.

En este Foro resultó ganadora, con el segundo lugar, una cliente de Financiera El Comercio, la señora María Mora de Cristaldo. Con este motivo, la empresa se adhirió en forma complementaria al premio, otorgando a la señora Cristaldo una donación de materiales de construcción, por valor de Gs. 10.000.000, para la construcción de la Capilla San Isidro, ubicada en el barrio Ycua Tu'i, de la ciudad de Santaní.

En materia de *Derechos Laborales*, además del cumplimiento de la legislación vigente en el país, Financiera El Comercio ha emprendido otras acciones tales como:

- Licencias Remuneradas;
- Premios u Obsequios para acontecimientos especiales de los colaboradores, como: matrimonio, nacimiento de hijos y graduaciones académicas.
- Capacitaciones complementarias en el ámbito formal: estudios universitarios y post universitarios.
- Kits de útiles escolares para hijos en edad escolar.
- Planes de Medicina prepaga, con cobertura del 50% para el colaborador y su familia.
- Fondo Solidario de Salud; el mismo es el resultado del aporte de los colaboradores, monto sobre el cual la empresa aporta el doble de lo recaudado.
- Promoción de actividades sociales y deportivas, como celebración del *día del trabajador* y fin de año; además, la organización de torneos deportivos.
- Bonificación anual sobre las utilidades.

II.2) Acciones vinculadas con el Medio Ambiente

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Principio Nº 7 | : Apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales. |
| Principio Nº 8 | : Comprometerse en iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. |
| Principio Nº 9 | : Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente. |

Financiera El comercio se compromete con la responsabilidad ambiental, principalmente, a través de acciones de concienciación en el uso del papel y ahorro de energía.

Firmó un convenio con PROCICLA y la GEAM, para la implementación de su Programa de Reciclado de Papel. Esta iniciativa involucra inicialmente a las 7 sucursales del Área Metropolitana y Casa Matriz (6 meses, como plan piloto), para luego involucrar a todas las demás sucursales.

El Programa tiene dos momentos: **1) Recolección**, que consiste en el almacenamiento en cajas especiales, de los papeles que están en condiciones de ser reciclados y triturados para posteriormente ser retirados en forma mensual, por un móvil de la GEAM. Para la trituración de los papeles, la financiera dispuso (a la GEAM) un salario mínimo mensual (aprox. US\$ 285), para la persona encargada de tal actividad; y, **2) Capacitación**, para lo cual se arma, en cada sucursal, un equipo de 3 personas, denominado “Eco Equipo”, quienes son capacitados sobre: reciclaje y conocimientos básicos de educación ambiental. Estos, a su vez, tienen que concienciar a sus compañeros.

El Programa también incluye una campaña de concienciación ciudadana sobre separación de los alimentos, plásticos, papeles, metales y vidrios e instar a tal práctica. Este emprendimiento está compuesto por: (i) materiales de difusión como: volantes, afiches y calcomanías, y (ii) basureros especiales, con los colores de referencia para cada tipo de desecho, dispuestos en las veredas de las distintas sucursales de la financiera.

II.3) Acciones vinculadas con la Anti – Corrupción

Principio N°10 : Trabajar contra la corrupción incluyendo la extorsión y el soborno.

Financiera El Comercio tiene el compromiso de trabajar por la construcción de una cultura de integridad, impulsando las mejores prácticas entre todos sus colaboradores y, desde éstos, a sus clientes.

Lleva adelante el Programa Anti Lavado de Dinero, el cual se sostiene en las políticas internacionales de “Conoce a tu Cliente” (KYC). Para ello, insta a los clientes a facilitar la actualización periódica de la información de los mismos y provean documentos que permitirán demostrar que sus operaciones son totalmente lícitas.

Calificaciones Internacionales

Por su gestión y administración comprometida con la excelencia, Financiera El Comercio ha obtenido, en el 2007, calificaciones internacionales tales como Microrate y Fitch Rating, y Standard and Poors, organismos que miden el desempeño y la eficiencia.

Financiera El Comercio, provee información de todos sus Balances a Mix Market, una organización que contiene base de datos de las instituciones de microfinanzas más importantes del mundo, pudiendo comparar la información proporcionada con otras 1.337 instituciones de microfinanzas.

Cabe destacar que el 70% de la cartera de clientes de la financiera está conformada por microempresas, con lo cual cumple en la práctica con lo enunciado en su misión y visión. Además fue invitada por el PNUD (Programa de las Naciones para el Desarrollo) a formar parte de un Comité de Seguimiento del Proyecto de Microfinanzas. El mismo tiene por objeto fomentar el aprendizaje de la tecnología y de las microfinanzas a ONGs y cooperativas.

III) RESULTADOS Y DESAFÍOS

Considerando que ésta es la primera Comunicación de Progreso, recién el siguiente año se podrán medir los resultados de las acciones en términos de impacto. De igual forma, por cada acción se hizo una referencia general de los resultados. Se prevé que desde el próximo año se puedan establecer cuadros comparativos que permitan mostrar la mejora continua en los distintos principios del Pacto Global.

En cuanto a los Desafíos para el 2009, Financiera El Comercio, al ratificar su apoyo al Pacto Global, se compromete a:

- **Fortalecer su Programa de Responsabilidad Social Empresarial**, particularmente con la capacitación de sus colaboradores en la temática, para que puedan comprender y dimensionar su alcance y trabajar por la mejora continua de los distintos indicadores (equidad de género, inclusión de personas con discapacidad, comercio justo, cultura de integridad, etc.). También, contribuir al desarrollo de los proveedores, con acciones concretas para mejorar su competitividad.
- **Redactar y publicar su Balance Social**, estableciendo indicadores para la medición de resultados en cada dimensión (económica, social y ambiental).
- **Potenciar las alianzas estratégicas**, que permitan seguir acompañando diferentes proyectos destinados al desarrollo económico, y a la vez generar más iniciativas propias que contribuyan a una transformación social; sistematizando y compartiendo las experiencias.

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Carla Flecha Luparello, Encargada de Responsabilidad Social Empresarial
15 de Agosto esq. Benjamín Constant – Casa Central
Tel.: (595 21) 440 880 R.A.
Fax: (595 21) 443 997
E-mail: carlaflecha@elcomercio.com.py
Pagina web: www.elcomercio.com.py
Asunción - Paraguay