



# Nuestra esencia Finesa

Aquí inicia tu viaje...



# CONTENIDO

**1** **Nuestro Propósito Superior** Pág. 3

**2** **Nuestros valores** Pág. 4

**3** **Nuestra MEGA** Pág. 5

**4** **Nuestra Ruta de Cultura** Pág. 9

**5** **Zoom a nuestros Impulsores** Pág. 53

**6** **Modelo de liderazgo** Pág. 58

**7** **Modelo de sostenibilidad** Pág. 63

**8** **Política de diversidad e inclusión** Pág. 65

# Capítulo

1

## Nuestro Propósito Superior

Facilitamos el acceso al **bienestar** y al **progreso** de las personas.

# Capítulo 2

## Valores Internos Finesa

**Nuestros Valores son la base que rige nuestros comportamientos y se remontan a los orígenes de Finesa. Buscamos vivir bajo estos valores dentro de la compañía para así reflejarlos hacia afuera:**



### **Humildad y sencillez**

Actuamos con nobleza e integridad, sin creernos más que el otro, reconociendo que tenemos mucho que aprender de los demás para seguir aportando y creciendo.



### **Buen trato**

Valoramos a cada persona y su historia; por eso, le damos la importancia que se merece a través de un trato amable, cálido y cercano que nos permita crear relaciones sinceras y duraderas.



### **Brindamos oportunidades**

Creemos que las personas merecen oportunidades justas para demostrar su valor y forjar su camino, por eso damos oportunidades de desarrollo y crecimiento sin discriminación alguna.

3

En Finesa nos retamos por resultados ambiciosos.

## ¿Sabes cuál es nuestra MEGA?

Multiplicar

**5X**

nuestro  
saldo de cartera  
administrada.

Nuestra estrategia y cultura  
son el vehículo para llegar  
donde queremos.

# Nuestros objetivos estratégicos



**D**

**DIFERENCIARNOS:** entregar una propuesta y experiencia diferenciada a nuestros clientes, entendiendo sus historias, para que nos amen, nos referencien y estén dispuestos a pagar por el valor de nuestros productos.

+

**A**

**ADAPTARNOS:** reaccionar a tiempo ante entornos cambiantes para capturar oportunidades y actuar frente a amenazas, con mente abierta y capacidad de aprendizaje rápido, lo que nos permite estar a la vanguardia y ser competitivos.

+

**D**

**DIVERSIFICARNOS:** ampliar nuestro portafolio de productos y/o servicios, explorando nuevos terrenos, tendencias y horizontes de crecimiento, que nos permitan llegar a distintos mercados, generando rentabilidad y corriendo riesgos de manera responsable.

# Somos Inigualables

**Inigualable es** encontrar en tu vida el propósito que te mueve. Inigualable es construir historias, escuchar las de otros y vivir para contar lo vivido. Es encontrarse con el mejor talento y aportar para que todos lo sean.

**Es inigualable** poder crear soluciones simples y ágiles. **Inigualable es** quien da valor a la creatividad para ser innovador.

**Inigualable** cuando logras reunir todo esto, para ofrecer experiencias únicas, que cautivan y sorprenden; **inigualable** porque eres capaz de retarte para superarte e inspirar a quienes te rodean.

**Eres inigualable** porque lo que haces, lo haces con el corazón dejando nuestra huella. **Ser inigualable es la Cultura Finesa.**

*Handwritten scribble*

INT  
GUA  
BLES

*Handwritten scribble*

*Handwritten scribble*

4

## Por qué cultura

### ¿Sabes qué es cultura para Finesa y por qué nos importa tanto?

Quizá has escuchado hablar sobre el término **“Cultura Organizacional”** y tienes idea de qué significa. Si no, no te preocupes, aquí te contaremos sobre este concepto y aclararemos algunas definiciones.

**Invertirás un tiempo leyendo esta ruta, pero te prometemos que serán minutos de muchísimo provecho.**

Dicho de la manera más pura y simple, **la cultura organizacional es la forma en la que nos comportamos y cómo tomamos decisiones como compañía.**

Así es, sin más ni menos, la cultura en Finesa son las creencias, valores, y actitudes que compartimos y que nos dan guía para tomar decisiones tanto individuales como grupales.



## Lo que te hace único, es tu personalidad, lo que hace inigualable a Finesa, es su cultura, aquella que delimita nuestras acciones y comportamientos.

**Para Finesa, la cultura es fundamental** para lograr las metas que nos proponemos como equipo. Es, incluso, más valiosa que la misma estrategia, porque tomamos decisiones todos los días, todas las horas, todos los minutos, y estas decisiones, en su conjunto o individualmente, impactan directamente el presente y el futuro de la empresa.

**Una cultura sólida y bien establecida nos ayuda a movilizar al interior de los equipos** los comportamientos que necesitamos para lograr los resultados que queremos en Finesa. Por ejemplo, el tener un equipo humano diverso en perfiles y pensamiento, nos permite fortalecer la generación de ideas innovadoras y construir soluciones pensadas para la diversidad de clientes que podemos encontrar en el mercado. Es así, como nuestra cultura motiva conductas que nos ayudan a lograr la estrategia.

Para entrar en materia, hemos definido unos rasgos culturales para Finesa, que explicaremos a través de este documento. **De ti, de tu equipo, de tus pares y de todos, depende que vivamos esta cultura para que seamos una compañía inigualable**, que nuestros clientes prefieran, refieran y que nunca quieran abandonar.



**Ahora sí...**

**¿De qué están  
compuestos  
nuestros rasgos  
culturales?**

*Cultura*  
**Finesa**

## Nuestra cultura está compuesta por 4 elementos que te describimos y diagramamos aquí.

En su conjunto, éstos harán que Finesa siga **diferenciándose, adaptándose y diversificándose**:



Nuestro  
Corazón

**Nuestro Corazón:** es el motivo por el cual late y vibra Finesa. **Nuestro corazón son nuestros clientes del hoy y del mañana.**



Creencias  
Movilizadoras

**Nuestras Creencias Movilizadoras:** son los pensamientos superiores que permiten potencializar nuestras acciones y resultados.



Nuestro  
Espíritu

**Nuestro Espíritu:** esta es la esencia de nuestra cultura, es decir, la guía de nuestros comportamientos y el parámetro sobre el cual forjamos nuestras decisiones. Se fundamenta en dos atributos: **Reta tu Rol y Deja tu Huella.**



Nuestros  
Impulsores

**Nuestros Impulsores:** son los 4 frentes sobre los cuales queremos elevar capacidades específicas para competir y ganar. **Así es como queremos que nos reconozcan todos los que conozcan a Finesa.**

# Y ahora... ¿Qué debes hacer?

## ¡Empodérate!

1. Lee esta ruta y **crea conversaciones** alrededor de ella con tu líder y equipo.
2. **Interioriza la información** de esta ruta para que tú seas un embajador de la cultura.
3. Conviértete en un **promotor de nuestra cultura** y la adaptabilidad.
4. **Enseña** desde el ejemplo.
5. Entrega **retroalimentación constructiva** a las personas que veas que no viven y representan nuestra cultura, para que no se institucionalicen comportamientos que no queremos. Si dejamos pasar comportamientos que no son parte de nuestra cultura, esos comportamientos serán los que forjen una cultura no deseada.

¿Cómo más puedes empoderarte?

---

---

---

**¡Que no te ahorquen las palabras!** Demuestra que conoces los elementos que están asociados a nuestra cultura Finesa:

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1.    __P__S__S    | 5.    __I__L__S    |
| 2.    __R__N__S    | 6.    __E__  __O__ |
| 3.    __R__O__     | 7.    __J__U__E__  |
| 4.    __E__  __P__ | 8.    __U__  A     |



**Eres tú.  
Soy yo.**

Lo que somos nos  
hace inigualables.

*Cultura*  
**Finesa**

# ¿Cómo vivimos Nuestro Espíritu?



**Para vivir Nuestro Espíritu, crecer como persona y lograr resultados excepcionales en Finesa, solo debes actuar en línea con estos dos atributos:**



**Reta tu Rol**



**Deja tu Huella**

**Nuestro Espíritu es la esencia de nuestra cultura, es decir, son nuestros comportamientos y la forma como tomamos decisiones.**

En estos capítulos encontrarás pautas para que puedas tomar las decisiones individuales y colectivas que nos permitirán alcanzar las metas extraordinarias a las que le apostamos como equipo.

# Nuestros 10 comportamientos

## Reta tu rol

Para vivir este atributo...

- 1 **Pide y entrega contexto** tanto de los objetivos de tu rol como del funcionamiento de todo Finesa, sus equipos y sus áreas. Al hacerlo, ganarás una visión integral de la compañía y podrás desarrollar un **mejor criterio** para tomar buenas decisiones.
- 2 Al haber desarrollado criterio, podrás **tomar decisiones** acordes a tu rol que sean beneficiosas para Finesa, **haciéndote responsable** del impacto y resultado de estas.
- 3 **Piensa en grande**, créetela, establece y participa en el **logro de metas ambiciosas** y define acciones de corto y largo plazo para alcanzarlas.
- 4 **Autoevalúate con conciencia**, plantea mejoras para tus compañeros y áreas y **promueve el pensamiento crítico** para lograr tus metas y las de Finesa.
- 5 **Pon al cliente en el centro de tus decisiones** y propuestas, actuando con integridad, agilidad y simpleza, para que el cliente nos ame, nos prefiera y nos refiera.

## Deja tu huella

Para vivir este atributo...

- 1 Interactúa de manera **amable y cálida** con las personas, basándote en los valores universales y generando relaciones de confianza.
- 2 **Construye desde la diversidad** y la escucha de diferentes puntos de vista, **trabajando colaborativamente** con tus compañeros y los demás equipos.
- 3 Demuestra **entusiasmo y pasión**, para lograr resultados excepcionales a través de tu esfuerzo y compromiso.
- 4 **Reconoce el logro de las metas de los equipos** y de cada persona y entrega retroalimentación constructiva, para generar un ambiente de motivación.
- 5 **Apasíonate por el cliente** y busca diferentes maneras de enamorarlo, evolucionando con sus necesidades y adaptándote rápidamente a los cambios requeridos.

# ○ Reta tu rol

A continuación te explicaremos qué significa la primera de ellas:

***Reta tu Rol, y qué debes hacer para evidenciarla día a día, tanto en tus acciones, como en las de tus pares, tus líderes y tu equipo.***

Cuando **retas tu rol**, actúas como dueño de la compañía, es decir, con criterio, desafiándote a ti mismo y a otros a **cumplir metas ambiciosas e inspiradoras.**

Para lograrlo, sigue estos 5 puntos:

**1** **Pide y entrega contexto** tanto de los objetivos de tu rol como del funcionamiento de todo Finesa, sus equipos y sus áreas. Al hacerlo, ganarás una visión integral de la compañía y podrás desarrollar un **mejor criterio** para tomar buenas decisiones.

**Para ello, debes hacerte los siguientes cuestionamientos que te permitirán obtener la información que necesitas:**

**1 - ¿Qué hace Finesa?** ¿Cuáles son sus metas? ¿Qué es valioso para la compañía?

**2 - ¿Qué hace tu área y por qué es importante dentro de Finesa?** ¿Cuáles son las metas de tu área y cómo suman dentro de las metas de Finesa?

**3 - ¿Cuál es tu rol en tu área y por qué es importante?**

**Conversa estos aspectos con tu líder, y también con el líder de tu líder.**

**Pistas:** En Finesa trabajamos sin egos, por eso buscar espacios con tu líder o los líderes de tu líder es una muy buena iniciativa en nuestra empresa. **Piensa en la estructura organizacional de Finesa como una red y no como una estructura piramidal.**

## **Pregunta por qué y para qué, así se formulan las preguntas clave.**

Escucha atentamente, teniendo presente que es posible que tu líder no siempre tenga la respuesta definitiva. Cuando tengas buen contexto y entendimiento, vas a poder proponer y debatir sana y constructivamente.

**Convierte en un hábito** esto de dar y recibir contexto, inclusive a diario. Tu líder es el responsable de darte muy buen contexto y de forma frecuente, pero **tú también eres responsable de pedirlo, buscarlo y entenderlo.** Esto significa que te cuente cosas como:

- Nuevos sucesos y/o proyectos
  - Enfoques y metas estratégicas
  - Cambios de roles o de metas
  - Resultados relevantes
  - Errores cometidos y lecciones aprendidas.
- ¡Muy importante tener mente abierta con esto!**

**En fin, todo lo que necesita saber una persona para tomar decisiones con buen criterio dentro de Finesa, sin importar el alcance de estas decisiones.**

**Así mismo, es importante que conozcas a tus compañeros,** no solo a los que integran tu área sino también a los que integran las demás áreas en tu ciudad y en las demás ciudades donde tenemos presencia.

### **Pista importante:**

¡Para retar tu rol, la clave es el trabajo colaborativo!

# 2

**Al haber desarrollado criterio, podrás tomar decisiones acordes a tu rol que sean beneficiosas para Finesa, haciéndote responsable del impacto y resultado de estas.**



**No importa tu rol**, tú tienes el poder de tomar decisiones todos los días y estas van a tener algún impacto sobre Finesa. Al tener buen contexto y aplicando el buen criterio, podrás hacerlo con mayor confianza. Sin embargo, esta libertad también trae una gran responsabilidad.

La mejor forma de calibrar el alcance de tus decisiones y de saber cuándo tomarlas es pensar si eres capaz de hacerte **plenamente responsable de su impacto y resultado**.

Nuevamente, entre más y mejor contexto tengas vas a poder tomar decisiones con mejores resultados.

# 3

**Piensa en grande**, créetela, establece y participa en el **logro de metas ambiciosas** y define acciones de corto y largo plazo para alcanzarlas.

A veces uno puede llegar a pensar que las metas ambiciosas tienen doble filo porque entre más ambiciosas y soñadoras son, se vuelve más remota la probabilidad de alcanzarlas, y por lo tanto existe la tentación de trazarse metas más fáciles y cumplibles.

## ¡No caigas en esta trampa!

La única forma de diferenciarnos, de crecer como compañía, como profesionales y como personas es haciendo todo lo contrario a lo facilista. **Piensa en grande, construye metas ambiciosas (que parezcan “imposibles”) y asegúrate de que estás de acuerdo con que son beneficiosas para Finesa.**

A partir de ahí, traza objetivos y haz parte de los planes de acción para alcanzarlos. Al final, lo que realmente importa es avanzar de forma significativa en la dirección correcta.

---

# 4

**Autoevalúate con conciencia**, plantea mejoras para tus compañeros y áreas y **promueve el pensamiento crítico** para lograr tus metas y las de Finesa.

# ¿Realmente estoy Retando mi Rol?

**Pista:** todos los puntos de este capítulo te cuentan cómo hacerlo.

## ¿Cada persona del equipo está Retando su Rol?

**Cuando te hagas esta pregunta, empieza por tu propia área, incluyendo a tus compañeros, líderes, líderes de tu líder, y si aplica, a las personas que tienes a cargo.** Luego piensa en las personas que trabajan en las demás áreas de Finesa; en fin, no te limites a una sola ciudad, ni área, ni cargo.

Si la respuesta a la pregunta anterior es “no”, no te lo guardes. Haz una propuesta de mejoras y **entrega retroalimentación de forma respetuosa, sustentada y directa.** Esto último quiere decir, directamente a la persona implicada.

Lo anterior puede sonar extraño, así que aquí van unas pautas sobre cómo hacerlo: cuando entregues o recibas retroalimentación siempre hazlo siguiendo estas condiciones denominadas **las “4 A’s”:**

- 1 **Ayudar**
- 2 **Accionables**
- 3 **Agradece**
- 4 **Aceptas**

Tus comentarios deben ser constructivos, con la intención pura de **Ayudar** a la otra persona. Los comentarios que buscan minimizar, herir o juzgar a la otra persona, sacar frustración de tu interior, o beneficiarte a ti mismo y no a Finesa, no vuelan.

- Tus sugerencias deben poder ser **Accionables** por la otra persona. Por eso, enfócate en las acciones que la otra persona puede hacer distinto.
- Cuando recibas retroalimentación, siempre **Agradece**. Quien lo hace es porque te quiere ayudar y te está dando un regalo con sus comentarios. No guardes rencores ni lo tomes personal.
- Cuando recibas retroalimentación, decide si **Aceptas** los comentarios o no. Esto hazlo de forma madura y en privado, después de reflexionar individualmente. Busca rescatar todo lo bueno.

## Consejos:

**No uses palabras como “siempre” o “nunca”.** Explica tus comentarios con hechos concretos y no con percepciones o emociones.

**No uses calificativos como “ese indicador te quedo mal” “eres tan tímido que no te sientes”,** de hecho, si tu comentario no va a ser constructivo, mejor espera a encontrar la manera de comunicarlo asertivamente.

**Escribe aquí un ejemplo de retroalimentación que le darías a alguien de tu equipo,** teniendo en cuenta las 2 primeras A's, con hechos y datos verificables.

---

---

---

---

---

---

Finalmente, otra forma de pensar todo esto es indagando: ¿"Me estoy metiendo hasta en lo que no me importa"?

Recordemos el contexto de esta frase provocadora y legendaria en Finesa desde que fue fundada: simplemente invita a **pensar y a actuar como dueños** y a entender que, realmente, todo nos importa porque todo está entrelazado.

# 5

**Pon al cliente en el centro de tus decisiones** y propuestas, actuando con integridad, agilidad y simpleza, para que el cliente nos ame, nos prefiera y nos refiera.

Cuántas veces no fuiste presa de un servicio terrible y pensaste algo así como: "¡Esto no puede ser! Si tan solo esta gente supiera lo que está haciendo...".

**¿Sabías que en Finesa también podemos caer en esto?!** Por eso, métete en la piel del cliente e identifica todo lo que podemos hacer de forma distinta para mejorar su experiencia. La única forma de crecer y permanecer en el tiempo es si reconocemos nuestros errores y que a partir de ahí trabajemos muy fuerte para ganarnos auténticamente la preferencia del cliente.

**Esto significa:** que no se quiera ir de aquí como cliente, que esté dispuesto a pagar por el valor de nuestros productos y servicios, y que nos recomiende con su red de conocidos.

Por último, cuando tengas comentarios sobre oportunidades de mejora, no te los guardes. Cuéntale a tu jefe y/o a otros líderes de áreas en Finesa y empodérate para que se lleven a cabo.

**¡Cautivar al cliente es nuestra máxima prioridad!**

**Siguiendo estos pasos, estarás más cerca de retar tu rol, poniendo al cliente en el centro, pensando como dueño de la empresa, actuando con criterio, estableciendo metas ambiciosas y retándote tanto a ti mismo como a las demás.**

Pon en práctica estos pasos a diario y siempre pregúntate si puedes ser una mejor versión de ti cada día.

No te guardes tu potencial, déjalo salir a diario, **tú eres único, eres inigualable, adelante:**

# ¡Reta tu Rol!

*Cultura*  
**Finesa**

## Pulso Retador

¿Pides y entregas contexto?

Si

No

¿Tomas decisiones beneficiosas para Finesa y asumes la responsabilidad de ellas?

Si

No

¿Te estableces metas ambiciosas?

Si

No

¿Te autoevalúas con conciencia y promueves el pensamiento crítico?

Si

No

¿Pones al cliente en el centro de tus decisiones y propuestas?

Si

No

¿Movilizarás y vivirás la cultura como parte de nuestra identidad?

Si

No



**Si tus respuestas fueron si, ¡Felicitaciones!**

**Ya eres todo un embajador de cultura y ejemplo de cómo retar nuestro rol.**

**Si no, explora y sigue esta ruta para poder lograrlo.**



**Cada  
persona  
es única.  
Finesa  
es única.**

**Lo que somos nos  
hace inigualables.**

*Cultura*  
**Finesa**

# Deja tu huella

¿Cómo vivimos Nuestro  
Espíritu mientras  
Dejamos *Huella* para  
construir relaciones  
de confianza?

Queremos recordarte nuevamente, que Nuestro Espíritu es la esencia de nuestra cultura, es decir, son nuestros comportamientos y la forma cómo tomamos decisiones, **los cuales se resumen en dos atributos:**

## Reta tu Rol y Deja tu Huella

A continuación te explicaremos qué significa el segundo atributo de Nuestro Espíritu: **Deja tu Huella**, y qué debes hacer para evidenciarlo día a día, tanto en tus acciones, como en las de tus pares, tus líderes y tu equipo.



**Cuando dejas tu huella,** te conectas con los demás y cuidas de ellos, entendiendo su historia y entregando experiencias memorables, para construir relaciones duraderas y de confianza.



**Para vivirlo,  
sigue estos  
5 puntos:**

*Cultura*  
**Finesa**



1 Interactúa de manera **amable y cálida** con las personas, basándote en los valores universales y generando relaciones de confianza.

Empecemos por definir a qué nos referimos con “valores universales”. Estos son aquellos que todas las sociedades y religiones del planeta aceptan y profesan.

Por ejemplo: el respeto, la honestidad, la empatía, la humildad, la tolerancia, entre muchos otros.

**En Finesa también creemos en ellos y consideramos que estos valores no son negociables.**

Sin embargo, en vez de tratar de hacer una lista única o un ranking de valores según su importancia, **te invitamos a que los vivas de manera integral** para construir relaciones duraderas basadas en la confianza.

## Existen muchas razones por las cuales esto importa, pero las dos principales son:

**La confianza permite que el trabajo fluya y que la creatividad prospere.** Sin confianza, la atención se desvía hacia el cómo evitamos que nos metan un gol, y esto trae consigo la implementación de controles rígidos que solo generan ineficiencias y que impedirían que seamos creativos y adaptables.

**La confianza hace que nuestros clientes quieran comprar nuestros productos,** que no se quieran ir, y que nos refieran. También hace que nuestros aliados quieran trabajar y cocrear con nosotros, lo cual nos da un gran valor competitivo.

¿Ya ves por qué este punto no puede ser negociable? Cuando interactúes con alguien interno o externo, siempre piensa si tu forma de actuar está construyendo o quebrando la confianza.

### Hazte preguntas como:

¿Le entregaría mis datos personales a una persona que se comporte como yo lo estoy haciendo? ¿si yo fuera un aliado potencial o actual de Finesa quisiera estrechar vínculos con alguien que actúa como yo lo hago? ¿estoy generando un ambiente sano y seguro con todos mis compañeros, actuando con respeto e integridad, para construir el bien común?

Tampoco permitas que nadie en la compañía vaya en contravía de esta premisa. **Un consejo: la transparencia es una de las mejores formas de establecer confianza.**

¡Por último, recuerda que la amabilidad y la calidez sincera siempre te darán una ventaja a la hora de establecer relaciones!



## 2 **Construye desde la diversidad y la escucha de diferentes puntos de vista, **trabajando colaborativamente** con tus compañeros y los demás equipos.**

**La razón por la cual la diversidad es un tesoro, es porque todos los seres humanos somos maravillosos y tenemos opiniones valiosas.** Por eso, entre más nos nutramos de puntos de vista, más se ampliará el rango de nuestra información y conocimiento del mercado.

Ninguna persona, sin importar su edad, rango o experiencia tiene la verdad absoluta (¡esto aplica en Finesa y en todas las empresas!).

**Al final del día, la verdad la tiene el mercado: ¿El cliente compra nuestros productos? ¿El cliente es fiel y no se va para la competencia? ¿El cliente nos refiere? ¿Nuestros aliados son leales? Etc...**

En Finesa queremos entender mejor el mercado actual y el mercado futuro, así que entre más diversidad de perfiles y pensamiento tengamos, mejores seremos para identificar problemas/oportunidades y encontrar soluciones acertadas.

**Esto implica que trabajemos en equipo de forma colaborativa.**



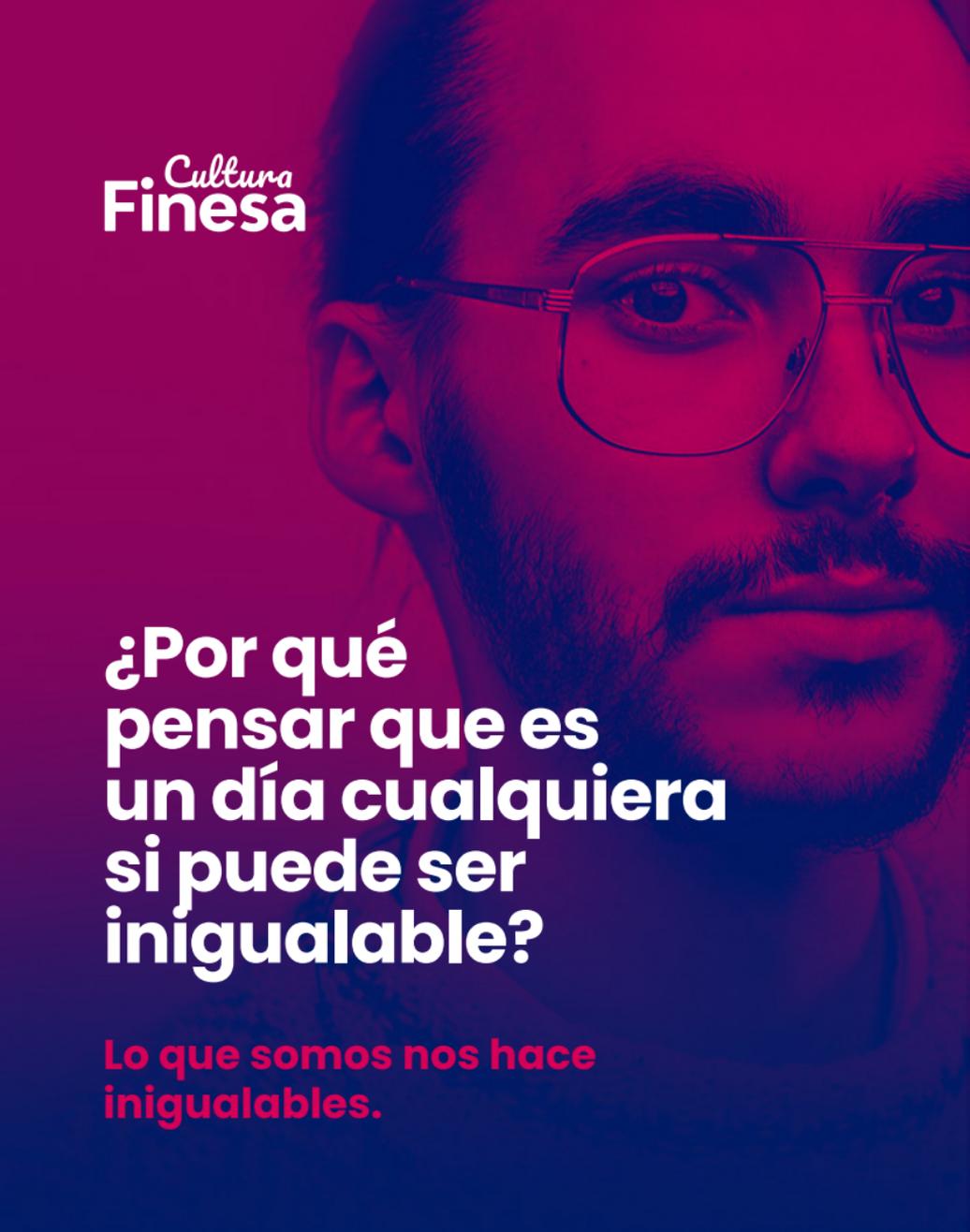


## Siempre ten en cuenta:

- **Incentiva la participación** de otros, pidiendo su opinión.
- **Valora la diversidad.** Sin sesgos por condiciones de género, edad, preferencia sexual, raza, ideales políticos, nivel de rol o religión. Ten en cuenta que somos un solo equipo con una misma meta.
- **Piensa que como individuos no tenemos la razón absoluta,** porque opinamos desde nuestras propias experiencias y vivencias y éstas no son las mismas que las de los demás.
- **No te enamores de las ideas.** (eso aplica para las tuyas y las de los demás). **¡Enamórate de los problemas porque ahí están las oportunidades!**

Las ideas solo son instrumentos para solucionar los problemas, así que asegúrate de definir bien los problemas y entre más ideas obtengas para solucionarlos, mejor.

- **Guíate por los hechos y datos.** Para evaluar los resultados de las soluciones implementadas versus las metas definidas. Esto nos ayuda a eliminar o disminuir la subjetividad y las diferencias de opiniones a la hora de evaluar resultados.



*Cultura*  
**Finesa**

**¿Por qué  
pensar que es  
un día cualquiera  
si puede ser  
inigualable?**

**Lo que somos nos hace  
inigualables.**

# 3



Demuestra **entusiasmo y pasión**, para lograr resultados excepcionales a través de tu esfuerzo y compromiso.

**La actitud de campeones debe ser nuestro pan de cada día.** Frente a los errores, trata de reponerte con rapidez.

No veas los errores como algo malo, ya que cuando parten de acciones **bien intencionadas e informadas**, te ofrecen la oportunidad de aprender para refinar tu criterio y seguir adelante con más fuerza.

**¡El verdadero error es no aprender de los errores y seguir pensando y actuando igual!**

# Aquí van algunos consejos para vestirse con actitud de campeón:

- **Demuestra energía y pensamiento positivo**, sin dejar de visibilizar los riesgos y amenazas.
- **Busca alternativas de solución a los problemas**, valorando tu propio punto de vista, pero sin creer que tienes la verdad absoluta.
- **Ten mentalidad abierta para el cambio y la adaptabilidad.**
- **Mídetele a todo lo nuevo que llegue** y que sea beneficioso para ti y para Finesa.

**¿Qué más agregarías a esta actitud de campeón?**

Escribe aquí lo que te caracteriza como campeón:

---

---

---

---

---

---

---

---



# 4

**Reconoce el logro de las metas de los equipos y de cada persona** y entrega retroalimentación constructiva, para generar un ambiente de motivación.

¿A quién no le gusta hacer las cosas bien y recibir una felicitación? ¿Cuántas veces un reconocimiento nos ha subido el ánimo y nos ha impulsado a seguir adelante? ¿En cuántas ocasiones hemos esperado que nuestro líder reconozca nuestro esfuerzo?

Pues bien, nuestra cultura incluye el reconocimiento del logro de resultados y metas, en exaltar lo excepcional que logran nuestros compañeros y en entregar retroalimentación constructiva para que cada persona se motive a ser cada día mejor.

Piensa en esas ocasiones idóneas, esos proyectos retadores y esos ejemplos de milla extra que tienes alrededor para que puedas reconocerlos. **Genera un ambiente de reconocimiento**, para que tus pares, tus jefes y tu equipo también puedan reconocerse cuando se hayan logrado cosas significativas y de alto valor.

**¡Es mucho mejor cuando el reconocimiento viene a todo nivel!**

**Por último, ten en cuenta que, en los equipos de alto rendimiento, se hacen muchas cosas bien todo el tiempo.**

Por eso, tan importante como reconocer los logros extraordinarios es no caer en la expectativa de que todo lo bueno que hagas debe ser reconocido o que ésta sea tu única fuente de motivación.

---

# 5

**Apasíonate por el cliente** y busca diferentes maneras de enamorarlo, evolucionando con sus necesidades y adaptándote rápidamente a los cambios requeridos.

**Esta frase puede sonar de cajón. Después de todo ¿qué compañía del mundo declara que no quiere cautivar a sus clientes internos y externos? Pero entonces, ¿por qué muy pocas compañías realmente la logran y cómo hacemos para marcar la diferencia en este aspecto?**

Para abordar esta pregunta, lo primero es admitir que este punto tiene mucha profundidad. Por ejemplo, imagínate cuando entras a una tienda de ropa y está el vendedor esperando adentro. A algunas personas les encantaría que este vendedor se acercara y los acompañara en el proceso de escoger lo que necesita o buscar el color o la talla; inclusive que les dé su opinión sincera si lo que se prueban les queda bien. **En cambio, a otras personas les encantaría que ese vendedor los saludara amablemente, pero que se quedara al margen esperando a que lo llamen si se tiene alguna duda.** Resulta que ambos clientes tienen la razón.

El secreto para que este vendedor entregue una gran experiencia es que sepa leer bien a cada cliente, inclusive que le pregunte de forma cálida y amable si prefiere explorar la tienda por sí solo o acompañado y que en cualquier caso estará pendiente para atender todas sus preguntas.

**Al final, el punto es que lo importante es conocer al cliente y saber que el mejor servicio empieza por entender que cada persona es un mundo distinto, que debemos aceptar para adaptarnos a su propia definición de experiencia cautivadora.**

De todas formas, hay algunas cosas que siempre **funcionarán:**

- **La agilidad**
- **La empatía**
- **La calidez y amabilidad**



**Pensar genuinamente en el bien del cliente** y cuando veas oportunidades de mejora, comentarlas con tu equipo y tus jefes.

Por tanto, enamorar a nuestro cliente, brindándole una experiencia cautivadora, **es un impulsor que nos mueve y debemos garantizar.**

Ahora, ya conoces lo que significa **Dejar Huella en Finesa**; **junto con Retar tu Rol**, son una combinación poderosa para lograr resultados extraordinarios.



**Deja tu Huella**



**Reta tu Rol**

# Vive la cultura Finesa



**Léete cuantas veces quieras esta ruta, coméntala y haz las preguntas que necesites** para que juntos construyamos un lugar de trabajo donde todos nos sintamos orgullosos, crezcamos y logremos resultados increíbles.

**¡Es momento  
de demostrar  
por qué eres  
inigualable  
para construir  
relaciones  
de confianza!**

*Cultura*  
**Finesa**

# El huellero:

¿Con qué comportamiento(s) de nuestro atributo crees que hoy estás dejando huella?

- Eres amable y cálido(a)**
- Construyes desde la diversidad**
- Demuestras compromiso y pasión**
- Reconoces los logros**
- Te apasionas por el cliente y lo enamoras, conociendo sus necesidades.**

**¡WOW!** Si marcaste todas las opciones, estás dejando una huella increíble, si no, sigue los pasos para que puedas hacerlo lo más pronto.

No hay huella en el tintero



Estás dejando huella increíble

# Prueba de conocimientos



Pon a prueba  
tus ☆☆☆☆☆☆☆☆☆  
conocimientos.



## ¡Qué felicidad!



Ya llegaste a este punto, después de haber leído la ruta completa, ahora podrás probar cuánto aprendiste y el entendimiento que tuviste:

Espera las indicaciones que te daremos para hacer estas actividades y que puedas ganar, demostrando que eres un(a) movilizador(a) de nuestra cultura.

# Sopa de la Cultura

T N A D A P T A B I L I D A D N E N C  
O A T U L D O L A E A V N I O I I O E  
A I L K Y F A O T A O N T I U E A I C  
R B O E A C A N L L Q S C O I E O C L  
E E R C N D L C O A E A D N S R V A I  
I S A E I T Z O E S I A I B G L S V E  
I P R N T O O D S C S H V I A O M O N  
I D V A T A E I N U T O E A L C S N T  
A E N A I C R E N A O L R P N G C N E  
A R E P R B R O P C D L S S L L N I I  
A R T X A E A N D E R C I D S L I E A  
D E A A F E H T O N A E F E R H R N L  
R E L I I U I A A E A U I X S E I I I  
F B D C E I L A A I B I C B N L B D C  
T N I L T A A E N B I T A X L I I A A  
S D L E T O E G E I F S C P N E C N S  
E A A G I L I D A D E C I A E E T L T  
O I N T A P B E U T L C O N R A I A F  
A I C N E I R E P X E A N O N A E N E

Palabras a buscar:

A \_\_\_\_\_ I \_\_\_\_\_ D \_\_\_\_\_

H \_\_\_\_\_ R \_\_\_\_\_ E \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_

T \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ D \_\_\_\_\_

# Parejas de Cultura

Una **cada elemento de nuestra cultura** con su definición e interioriza los conceptos para que tus comportamientos sean inigualables.

**Impulsores**

Nuestros clientes actuales y futuros

**Nuestro espíritu**

Representa cómo somos y nos comportamos los empleados de Finesa

**Talento increíble**

Creemos en el valor de escucharlas

**Deja tu huella**

Es un atributo de nuestro espíritu

**Historias**

Es uno de nuestros impulsores

**Reta tu rol**

Son los frentes por los que queremos ser reconocidos. Los que nos permitirán ganar

**Nuestro corazón**

Cuando te conectas con los demás y cuidas de ellos, para construir relaciones de confianza

# Completa el texto

**Inigualable es** encontrar en tu vida el \_\_\_\_\_ que te mueve. **Inigualable es** construir historias, \_\_\_\_\_ las de otros y vivir para contar lo vivido. Es encontrarse con el mejor \_\_\_\_\_ y aportar para que todos lo sean. **Es inigualable** poder crear soluciones simples y \_\_\_\_\_.

**Inigualable es** quien da valor a la \_\_\_\_\_ para ser innovador. **Inigualable** cuando logras reunir todo esto, para ofrecer experiencias únicas, que \_\_\_\_\_ y sorprenden; **inigualable** porque eres capaz de \_\_\_\_\_ para superarte e inspirar a quienes te rodean. **Eres inigualable** porque lo que haces, lo haces con el corazón dejando nuestra\_\_\_\_\_. **Ser inigualable es la Cultura Finesa.**

**Para ser inigualables,** nuestro corazón debe vibrar por nuestros \_\_\_\_\_ actuales y futuros, en nuestra mente deben estar alojadas nuestras \_\_\_\_\_ movilizadoras, y nuestras acciones y \_\_\_\_\_ deben reflejar los atributos del \_\_\_\_\_ que nos representa, para que seamos percibidos y reconocidos por nuestros \_\_\_\_\_ que nos permitirán competir y\_\_\_\_\_.



- Clientes

- Espíritu

- Escuchar

- Ágiles

- Comportamientos

- Cautivan

- Ganar

- Huella

- Talento

- Creatividad

- Propósito

- Impulsores

- Creencias

- Retarte

# ¿Cómo vives la cultura que nos hace inigualables?

**Cuéntanos ejemplos de momentos**, instantes o circunstancias en las que tus comportamientos han reflejado nuestra cultura.

**Reté mi rol porque...**

**Yo dejé huella cuando...**

**Brindé una experiencia cautivadora el día que...**

**Reconocí o felicité a un compañero porque...**

**Me sumé a la innovación ya que...**

# Tus compromisos

Cuéntanos, qué compromisos te llevas para vivir nuestra cultura, movilizarla con tus equipos y hacer de esta ruta un camino por recorrer.

**Escríbelos por cada uno de los elementos que nos hacen inigualables:**



**Nuestro  
Corazón**

---

---

---

---



**Creencias  
Movilizadoras**

---

---

---

---



**Nuestro  
Espíritu**

---

---

---

---



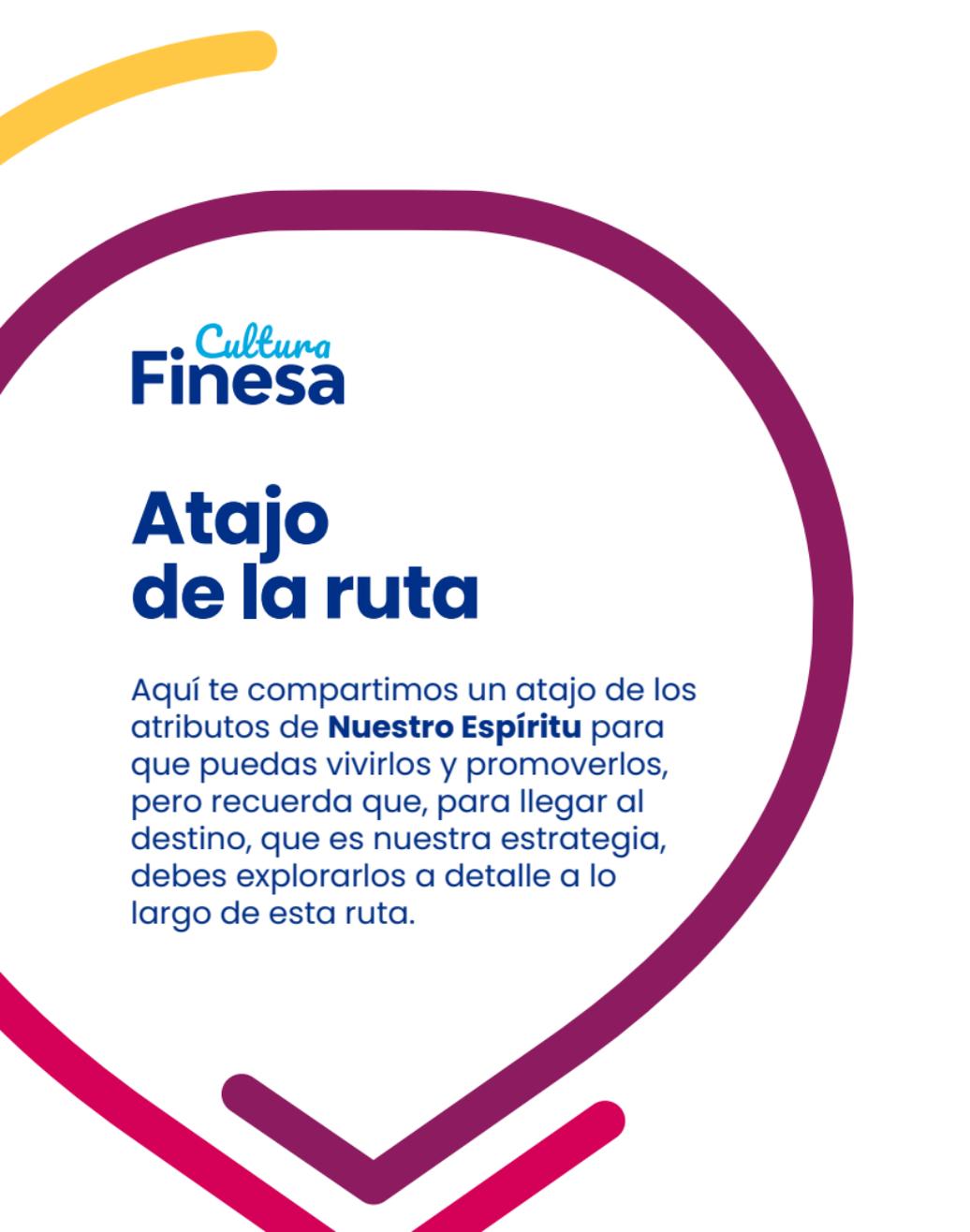
**Nuestros  
Impulsores**

---

---

---

---



*Cultura*  
**Finesa**

## Atajo de la ruta

Aquí te compartimos un atajo de los atributos de **Nuestro Espiritu** para que puedas vivirlos y promoverlos, pero recuerda que, para llegar al destino, que es nuestra estrategia, debes explorarlos a detalle a lo largo de esta ruta.

# Reta tu Rol:

Se refiere a actuar como dueño de la compañía, es decir, con criterio, desafiándote a ti mismo y a otros a cumplir metas ambiciosas e inspiradoras.

Para que puedas retar tu rol debes...

- 1. Pedir y entregar contexto...para desarrollar criterio.**
- 2. Tomar decisiones acordes a tu rol y hacerte responsable de su impacto.**
- 3. Pensar en grande y participar en el logro de metas ambiciosas.**
- 4. Autoevaluarte con conciencia y promover el pensamiento crítico.**
- 5. Poner al cliente en el centro de tus decisiones.**

# Deja tu Huella:



Se refiere a conectarse con los demás y cuidar de ellos, entendiendo su historia y entregando experiencias memorables, para construir relaciones duraderas y de confianza.

Para que puedas dejar tu huella debes...

- 1. Interactuar** de manera amable y cálida para generar relaciones de confianza.
- 2. Construir** desde la diversidad y trabajar colaborativamente.
- 3. Demostrar** entusiasmo y pasión.
- 4. Reconocer el logro** de las metas y entregar retroalimentación constructiva.
- 5. Apasionarte** por el cliente.

**Recuerda  
Explorar  
Ráyar  
Leer  
y volver a  
Leer  
esta ruta.**

*Cultura*  
**Finesa**

# Capítulo 5

## Vive nuestros impulsores de Cultura Finesa



Experiencia Cautivadora



Agilidad y Simpleza



Talento Increíble



Innovación y Creatividad



## ¿Qué significa ir más allá para dar una experiencia cautivadora en Finesa?

### 1 Nadie puede quedar molesto, frustrado o confundido después de una interacción con alguien en Finesa:

- **Píllate** cómo se está sintiendo el cliente y entiende la situación que está generando esa emoción, para que puedas entregarle una solución. Esta puede estar en tus manos o en otra área de la empresa.
- **Valida** con tu líder si el caso requiere ser definido por el gerente del negocio y en conjunto den respuesta con una llamada al cliente cuando sea valioso o un detalle de resarcimiento.
- **Mejora** el proceso con tu equipo de trabajo y cuéntalo como un caso de experiencia cautivadora.

### 2 Hacemos sentir a cada cliente importante y especial en cada punto de contacto con Finesa:

- **Prioriza** al cliente frente a cualquier proceso, eficiencia u otros indicadores, haciendo que el cliente lo note, en la forma en que interactúas con él.
- **Cumple** siempre con los procesos que velan por cuidar el riesgo en Finesa.
- **Sugiere** cambios en los procesos cuando identifiques oportunidades de mejora centradas en el cliente.

### 3 Nuestra comunicación es práctica, cercana y experta:

- No se necesita usar lenguaje corporativo complejo o confuso.
- Hacia adentro, hablamos con claridad y transparencia, buscando el beneficio de Finesa y lograr las metas, siempre con buen trato y sencillez.
- Hacia afuera, hablamos desde la experticia, con cercanía y practicidad. Ten muy en cuenta que para lograr esto, debes partir del conocimiento.



## ¿Qué significa ser ágil y simple en Finesa?

### 1 Tenemos procesos simples y los mejoramos continuamente para resolver lo que necesita el cliente:

- Conoce muy bien todos los procesos en Finesa donde tienes injerencia o sobre los que tienes visibilidad.
- Ponte en la ropa de nuestros clientes, y asegúrate con tu líder, que esos procesos son simples y claros tanto para los clientes más conocedores como para los más inexpertos.
- No queremos tramitologías, pasos innecesarios o procesos pesados. Enfoquémonos en resolver de forma precisa y rápida y en incorporar ese aprendizaje para sugerir mejoras continuas a nuestros procesos.
- Ten siempre en cuenta el contexto legal y de riesgo a la hora de diseñar soluciones.

### 2 Nos adaptamos muy rápido, podemos y nos gusta ser flexibles ante los cambios:

- La evolución es necesaria para estar adelante.
- Aplica tu conocimiento y experiencia en los procesos de cambio. Siempre mantén la mente abierta a nuevas y mejores maneras de hacer nuestro trabajo.

### 3 Hacemos que las cosas pasen:

- En Finesa tenemos alma de toderos. Nos gusta meternos al barro.
- Con Finesa, ya es ya.
- “Métete hasta en lo que no te importa”. En el buen sentido, para lograr que las cosas buenas, pasen.



## ¿Cómo ser un talento increíble en Finesa?

### 1 Vive la cultura y los valores de Finesa:

- Léete la Ruta de la Cultura, entendiendo cada elemento que la compone y haz las preguntas necesarias para poder vivirla.
- Incorpora en tu día a día lo que significan Nuestro Corazón, Creencias Movilizadoras, los Impulsores, y Nuestro Espíritu, viviendo los comportamientos para retar tu rol y dejar tu huella.
- Conéctate con nuestro propósito superior de facilitar el acceso al bienestar y al progreso de las personas.

### 2 Actúa con compromiso y pasión:

- Actúa como dueño de la compañía, cumple siempre con lo que te comprometes para obtener resultados sobresalientes y superar las metas de tu rol.
- Haz todo con pasión porque así se trabaja mejor.

### 3 Sé un líder positivo y constructivo, recuerda que todos podemos liderar desde cualquier rol:

- Lidera construyendo confianza, trabajando de forma colaborativa y de puertas abiertas, valorando la diversidad de pensamiento y pensando en beneficio de Finesa y nuestros clientes.
- Un buen líder es quien logra, en el corto y largo plazo:
  - Alcanzar los resultados definidos
  - Desarrollar personas y equipos
  - Desarrollar estrategia



## ¿Qué significa ser innovador y creativo en Finesa?

### 1 Aportamos ideas creativas en proyectos y retos del negocio de manera proactiva:

- Las ideas son como las puntillas, se necesitan muchas para construir una casa, y también muchas se dañan y se desechan en el proceso. Pero recuerda, si no tienes claro qué vas a construir, las puntillas no sirven para mucho. Así que empieza por ahí, antes de pensar en ideas, identifica y entiende los problemas y oportunidades del negocio, convérsalo con tu líder, y ahí sí, con un para qué claro, que lluevan las ideas.
- Para generar esas nuevas ideas, sé curioso, lee e investiga novedades y tendencias de nuestro sector, y comparte el conocimiento con tu equipo de trabajo.

### 2 Somos creativos y cuestionamos el “siempre lo hemos hecho así” para lograr metas ambiciosas y retadoras:

- Cuestiona de manera constructiva, proponiendo nuevas formas de hacer las cosas que nos permitan llevar a Finesa al siguiente nivel.
- Piensa en grande y con creatividad, créetela, y ejecuta acciones con tu equipo de trabajo para alcanzar las metas que tenemos como empresa.

### 3 Construimos soluciones en equipo valorando la diversidad de pensamiento:

- Júntate con personas de diferentes roles y áreas para resolver un reto de la empresa, escucha los diferentes puntos de vista y profundiza para entender cada uno de ellos.
- Sé consciente que cada persona tiene su historia y plantea nuevas soluciones que incluyan los distintos puntos de vista que aporten a los objetivos de la empresa.
- Desarrolla estas ideas con tu equipo y tu líder y construyan un plan para implementarlas juntos.

6

## Modelo de Liderazgo

**¿Qué significa ser un líder en Finesa y por qué es importante?**

**Lo primero que debemos entender es que cualquier persona puede ser un líder:**

- No es necesario tener un rol determinado, ni personas a cargo, ni un tipo de personalidad, ni don especial.
- Un líder no nace, el buen líder se hace.
- No lo dudes, y nunca pares de aprender.
- Lo único que hace falta es entender qué significa ser un líder, las ganas de crecer, y la determinación y valentía para trabajar en uno mismo, para impactar a los demás y alcanzar los resultados deseados.

Existen distintas formas de entender el liderazgo, pero todas apuntan a lo mismo. Para resumirlo, en Finesa entendemos que un buen líder debe:

1. Vivir la cultura y ser ejemplo de ella
2. Desarrollarse a sí mismo y a otras personas y equipos, para ser una mejor versión de cada uno.
3. Desarrollar y ejecutar estrategias
4. Lograr los resultados objetivo, individual y colectivamente

A continuación, te contamos qué puedes hacer desde el rol en el que estés independientemente de tu posición, para impulsarte como líder.

## 1 Vivir la Cultura y ser ejemplo de ella

Nuestra cultura es la forma en la que nos comportamos y cómo tomamos decisiones. Son las creencias, valores y actitudes que compartimos y que, en conjunto nos dan guía para tomar decisiones. Nuestra cultura es lo que nos hace diferentes, únicos e inigualables. Por eso como líderes debemos vivirla y demostrarla.

- **Entiende** cada elemento que compone la cultura Finesa, incorpora en tu día a día lo que significan Nuestro Corazón, Creencias Movilizadoras, los Impulsores, y Nuestro Espíritu, viviendo los comportamientos para retar tu rol y dejar tu huella.
- **Autoevalúate** de acuerdo con los comportamientos de nuestro espíritu, para hacer consciencia si estás retando tu rol y dejando tu huella. Recuerda que no hay mejor forma de liderar que desde el ejemplo y la inspiración.
- **Conéctate** con nuestro propósito superior de facilitar el acceso al bienestar y al progreso de las personas, haz todo con pasión porque así se trabaja mejor.

- **Una cultura sólida** y bien establecida nos ayuda a movilizar al interior de los equipos los comportamientos que necesitamos para lograr los resultados que queremos en Finesa. Por ejemplo, el tener un equipo humano diverso en perfiles y pensamiento, nos permite fortalecer la generación de ideas innovadoras y construir soluciones pensadas para la diversidad de clientes que podemos encontrar en el mercado. Es así, como nuestra cultura motiva conductas que nos lleven al logro de la estrategia.

## 2 Desarrollarse a sí mismo y a otras personas y equipos, para ser una mejor versión de cada uno

- **Comunica de forma clara y asertiva** el propósito y los resultados que esperas de cada miembro del equipo.
- **Relaciónate** con los diferentes dueños de los procesos desarrollando criterio con información diversa y amplia y así enseña a tu equipo sobre el impacto que tienen en el resultado, orientales y ayúdalos a mejorar cada día y así retar el rol y dejar huella en todo lo que hacen.
- **Conéctate con tu equipo** a través de una comunicación práctica, cercana y de puertas abiertas. Habla con claridad y transparencia, basado en nuestros valores: humildad y sencillez, buen trato y brindamos oportunidades.
- **Genera espacios de confianza y conexión** que permitan la retroalimentación continua a tu equipo de trabajo, generando conversaciones de crecimiento y aprendizaje en doble vía, reconociendo los logros y las metas del equipo y de cada persona.
- **Profundiza en el conocimiento** de las personas de tu equipo y entiende lo que los motiva, sus fortalezas y oportunidades, en saber a dónde quiere llegar cada persona de tu equipo y define como ayudarles a lograr sus metas.
- **Sé un desarrollador de nuevos líderes**, saca el máximo potencial de tu equipo siendo coherente con lo que dices y haces, se multiplicador del conocimiento, sirve a través de otros, conecta y lidera con el ejemplo.
- **Fomenta el aprendizaje** en tu equipo de trabajo, enseña, delega, empodera, para el logro de los resultados que permitan incrementar el desempeño de las personas y del área.

### 3 Desarrollar y ejecutar estrategias

- **Pide y entrega contexto** de la estrategia de la Compañía desarrollando criterio e infórmate para comprender los cambios del entorno, las fortalezas y oportunidades de la compañía con el fin de proponer estrategias diferenciales desde tu rol alienadas con la Mega y la cultura, así como con los objetivos estratégicos: diferenciación, adaptabilidad y diversificación (DAD).
- **Orienta el trabajo de tu equipo** hacia la creación y puesta en marcha de acciones que apoyen la consecución de resultados, cuidando la relación costo-beneficio que generan crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad en la empresa.
- **Entrega y moviliza experiencias diferenciadoras**, entendiendo cada historia de nuestros clientes (nuestro corazón), para que nos prefieran y refieran.

### 4 Lograr resultados objetivo:

Al desarrollar los puntos anteriores, será más fácil conseguir resultados sobresalientes. Adicionalmente, es clave que, desde tu rol de líder, pidas y entregues contexto, desarrollando criterio, desafiándote a ti mismo y a otros a cumplir metas ambiciosas e inspiradoras, actuando con sentido de urgencia.

**Lograr los resultados objetivo implica que desde tu rol:**

- Comuniques con claridad los **objetivos de la compañía y de tu área**, construyendo indicadores que te permitan medir el logro de los resultados (OKR's) y **teniendo alienación con tu equipo** del para qué hacemos las cosas en Finesa. Haz seguimiento y toma acciones cuando sea necesario.
- Identifica a tus pares, ten conversaciones nutridas, que les **permitan lograr resultados en conjunto**, genera una influencia positiva y aporta para que los demás equipos de trabajo también mantengan el **enfoque en el cumplimiento de los resultados** y sostenibilidad del negocio.

- **Moviliza a las personas** al cumplimiento de los resultados, interesándote por su crecimiento y desarrollo personal y profesional, que te permitirá contar con su compromiso.

En conclusión, en Finesa nos retamos para ser líderes positivos y constructivos. Lideramos generando confianza, trabajando de forma colaborativa y con una cultura de puertas abiertas, valorando la diversidad de pensamiento y actuando como dueños de la compañía, desafiándonos a nosotros mismos y a otros a cumplir metas ambiciosas e inspiradoras.



# Capítulo 7

## Dimensiones BIC y estándar independiente



En el año 2022, **nos constituimos como una sociedad BIC**, con el propósito de propender por el bienestar de los trabajadores, aportar a la equidad social del país y contribuir a la protección del medio ambiente, adquiriendo compromisos en cada una de las **cinco dimensiones**:



## Modelo de negocio

Adquirir bienes o contratar servicios de empresas de origen local o que pertenezcan a mujeres y minorías. Además, dar preferencia en la celebración de contratos a los proveedores de bienes y servicios que implementen normas equitativas y ambientales.

## Gobierno Corporativo

- Crear un manual para los empleados, con el fin de consignar los valores y expectativas de la sociedad.
- Expresar la misión de la sociedad en los diversos documentos de la empresa.

## Prácticas laborales

Establecer subsidios para capacitar y desarrollar profesionalmente a los trabajadores y ofrecer programas de reorientación profesional a los empleados a los que se les ha dado por terminado su contrato de trabajo.

## Prácticas ambientales

Efectuar anualmente auditorías ambientales sobre eficiencia en uso de energía, agua y desechos, divulgar los resultados al público en general y capacitar a sus empleados en la misión social y ambiental de la sociedad.

## Prácticas con la comunidad

Incentivar las actividades de voluntariado y crear alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad.

8

## Política de diversidad e inclusión



**Nuestro objetivo es ser reconocidos como una empresa ética y socialmente responsable;** así mismo, ser valorada por nuestros empleados como uno de los mejores lugares para trabajar en el país, libre de discriminación.



Basados en nuestro propósito superior, valores, cultura y modelo de liderazgo, buscamos fortalecer un ambiente de bienestar que refleje la diversidad, en donde se respete género, origen étnico, edad, estado civil, opinión política, orientación sexual y religión, a través de acciones que buscan igualdad de trato y oportunidades, convencidos de que contar con equipos de trabajo diversos tiene un efecto positivo en el trabajo en equipo, y la generación de soluciones creativas e innovadoras, así como en el bienestar de nuestra gente. Lo anterior, nos permite comprender y generar experiencias cautivadoras a nuestros empleados, clientes y aliados, impactándolos de manera positiva.

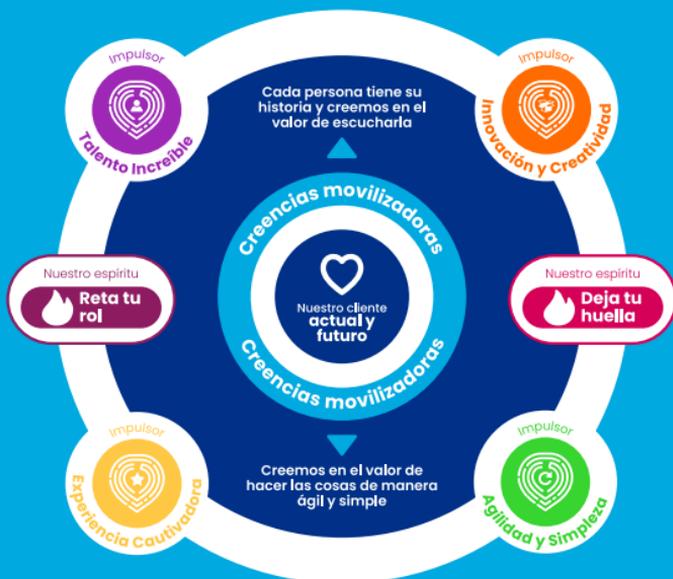
## **En Finesa estamos comprometidos con garantizar espacios laborales inclusivos y ser articuladores del cierre de brechas de diversidad.**

Para tal fin, contamos con procesos que apalancan nuestra política como: empleabilidad inclusiva, proceso de onboarding y formación, ruta de cultura, seguridad y salud, compensación y bienestar, que favorecen la calidad de vida de nuestros empleados y sus familias.

### **Como compañía nos comprometemos a:**

- Fomentar un ambiente laboral que respeta y valora las diferencias individuales.
- Promover la igualdad de oportunidades entre nuestros empleados.
- Impulsar un trato de respeto, confianza, humildad y sencillez.
- Desarrollar una cultura inclusiva y de colaboración para atraer y retener talento.

En el siguiente modelo podrás ver los diferentes elementos que conforman nuestra esencia.



## Nuestro propósito

En Finesa nos mueve facilitar el **acceso al bienestar y al progreso** de las personas.



## Nuestros valores

- Humildad y sencillez
- Buen trato
- Brindamos oportunidades



## Modelo liderazgo



## Modelo sostenibilidad



## Política de diversidad e inclusión

Cultura  
**Finesa**

SOCIEDADES  
**BIC**  
Expertos en propósito



*Cultura*  
**Finesa**

[www.finesa.com.co](http://www.finesa.com.co)

