



ProFuturo

Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantía, S.A.



Informe 2009-2010

Ética y Responsabilidad Social Empresarial

“Acciones responsables pensando en el futuro”



Banco General



Índice



Presentación

1



ProFuturo

3



Nuestro Equipo

5

1. *Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.*
2. *No convertirse en cómplices de abusos.*



Relación Laboral e Interpersonal

24

3. *Apoyar la libertad de afiliación y reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.*
4. *Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o bajo coacción.*
5. *Apoyar la erradicación del trabajo infantil.*
6. *Abolición de las prácticas de discriminación en el trabajo y ocupación.*



Incidencia Ambiental

31

7. *Mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.*
8. *Adoptar iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental.*
9. *Favorecer el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas al medio ambiente.*



Ética e Integridad Profesional

35

10. *Luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

Presentación

Tengo el placer de presentarles el informe de Ética y Responsabilidad Social de nuestra gestión empresarial del periodo 2009-2010, titulado “*Acciones responsables pensando en el futuro*”, que constituye nuestra actuación en el compromiso de aportar el máximo valor posible a la sociedad.

Como lo imprime nuestro nombre, contribuimos a asegurar su bienestar financiero en el futuro ofreciendo servicios y productos de calidad enfocados al ahorro e inversión, manteniendo sólidos estándares éticos; respetando los derechos; y sin olvidar las repercusiones ambientales que nuestras operaciones puedan ocasionar a la humanidad, pues los próximos desafíos y nuevas generaciones tienen corresponsabilidad con nuestras presentes acciones.

Esta empresa se ha caracterizado por su cultura de valores e innovación constante, cuyo fruto ha sido la trayectoria de crecimiento que ha mantenido hasta el presente año en que cumple su XV Aniversario de fundación, con miras a nuevos desafíos que se traduzcan, cada vez más, en mejores resultados.

Como parte de nuestro proceso de mejora continua, hemos reforzado nuestra estrategia de Ética y Responsabilidad Social Empresarial mediante la puesta en marcha de un comité formal para el despliegue de prácticas que abarquen las diferentes áreas de actividades y públicos de interés, no solo en nuestra organización, sino con la comunidad en pro del desarrollo nacional.



En fin, les invitamos a recorrer este informe el cual concentra información concerniente a las cuatros temáticas principales que abarcan los principios del Pacto Mundial (The Global Compact): Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, a través de los siguientes capítulos:

El primero, titulado “*Nuestro Equipo*”, en el cual resulta evidente la importancia de la gestión de formación al recurso humano, que es de gran trascendencia para el buen funcionamiento de la organización y cuyo objetivo es alcanzar la satisfacción de los colaboradores en sus actividades laborales. Contiene además la implementación de prácticas para protegerlos, así como promover su salud física y emocional.

En el segundo, “*Relación Laboral e Interpersonal*”, se deja ver la intermediación y técnicas creativas para promover las relaciones satisfactorias entre colaboradores y líderes en sus funciones dentro de la empresa.

El tercero, “*Incidencia Ambiental*”, contiene mecanismos para minimizar el desgaste de los recursos en el ejercicio diario y mantener el equilibrio entre el desarrollo de nuestra actividad y la conservación del medio ambiente.

Y por último, “*Ética e Integridad profesional*”, que ilustra las actividades encaminadas a sumar esfuerzos para evitar pretensiones de utilizar nuestro negocio como fuente ilícita.

Reiteramos nuestro compromiso de apoyar la iniciativa de las Naciones Unidas, así como el cumplimiento de sus principios rectores.

Les deseamos muchos éxitos y exhortamos a que juntos fomentemos la incorporación de prácticas socialmente responsables.

Atentamente,

Roberto Alfaro
Vicepresidente Ejecutivo

ProFuturo

ProFuturo es una empresa administradora de fondos de Pensiones y Cesantía, en donde se puede establecer, tramitar y llevar a cabo negocios de una compañía financiera, fiduciaria e inversionista.



Invertimos y administramos los recursos acumulados en los planes de inversión, a través de la única oferta de Multifondos en Panamá.

Somos subsidiaria del Banco General, cuyos valores promueven altos estándares de conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad del Grupo y del sistema financiero.

Iniciamos operaciones el 29 de noviembre de 1995 y llevamos 15 años en el mercado panameño asumiendo retos con la lealtad de importantes empresas nacionales y extranjeras.

► Hitos memorables:

Año 2000: Seleccionados como una de las cinco administradoras de los fondos del Sistema de Ahorro y Capitalización de Empleados Públicos (SIACAP).

Año 2001: Primera administradora en Centroamérica en implementar los Multifondos, ofreciendo a los afiliados diferentes opciones de inversión.

Año 2005: Designados como la nueva Entidad Registradora Pagadora (ERP) del SIACAP.

Año 2006: Presencia a nivel nacional con la instalación de 7 sucursales en Colón, Coclé, Herrera, Veraguas, Chiriquí, Bocas del Toro y Chorrera.

► Misión

Ser una empresa innovadora, comprometida a brindar un servicio de excelencia, desarrollando productos financieros que garanticen un futuro mejor para todos nuestros afiliados, colaboradores y accionistas.

► Cultura

Nuestra cultura se basa en el trabajo en equipo, creatividad, innovación y compromiso entre la empresa y colaboradores. El respeto y la honestidad son fundamentales. La confidencialidad e integridad son garantía para nuestros clientes. Cuidamos estos elementos que hacen posible el cumplimiento de criterios éticos en el desarrollo de nuestras actividades diarias. Colaboradores felices - Clientes Felices.



ProFuturo



Nuestro Equipo

1 Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

2 No convertirse en cómplices de abusos.



Nuestro Equipo

Los derechos humanos forman parte trascendental de todas las prácticas empresariales de ProFuturo y se revisten de importancia en nuestros retos encaminados a lograr una experiencia laboral fructífera bajo condiciones positivas, al tiempo de contribuir a mejorar la calidad de vida y lograr una efectiva conciliación entre los apremios personales, profesionales y familiares.

► Compromiso o política:

Las responsabilidades que involucran de acuerdo a la Declaración Universal y estrictos marcos jurídicos tanto nacionales como internacionales son un compromiso absoluto en nuestro código de conducta y las respaldamos firmemente.

Las relaciones con el personal en el esfuerzo conjunto de alcanzar objetivos comunes están condicionadas por las siguientes reglamentaciones y políticas: Código de Trabajo, Caja de Seguro Social, Código de Ética y Conducta, Horas Extras, Administración de Salarios y Adelantos de Salarios.



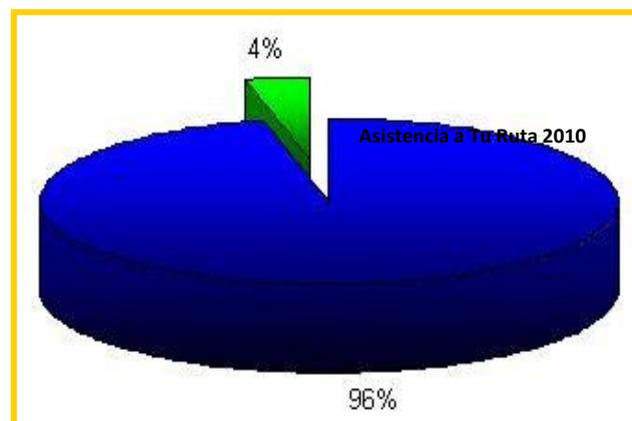
Tu Ruta 2010

Anualmente realizamos un evento denominado Tu Ruta para anunciar el plan estratégico de la empresa, crear motivación y propiciar el trabajo en equipo para la consecución de las metas.

Sin duda, fue ambientado al acontecimiento del momento, el mundial de fútbol Sudáfrica 2010, por su poder unificador. Se realizó al aire libre en el Parque Omar y contó con pruebas físicas, creativas y de destreza mental.

Mediante la comparación de este deporte con los equipos de trabajo, se fomentó el compañerismo y competencia positiva.

Tu Ruta 2010 contó con la asistencia de 131 personas, es decir, el 96 % de los colaboradores de la empresa.



Motivación

“Productividad con entusiasmo”

Realizamos actividades que impulsen a los colaboradores a un estado de ánimo óptimo y los encaminen hacia acciones favorables en su desempeño.

Para fortalecer el clima laboral y el reconocimiento al logro de los objetivos, llevamos a cabo diversas iniciativas, entre las que podemos mencionar:

Convivencias por el éxito del cierre operativo

Luego del cierre operativo y entrega de los informes anuales, se efectuó una actividad de convivencia con la participación del personal de Soporte, Auditoría e Inversiones para festejar la labor cumplida y promover las buenas relaciones entre el grupo.

Actividades alusivas al mundial de fútbol

Aprovechamos la coyuntura de uno de los eventos deportivos de carácter internacional más relevantes para brindarle atención a nuestros colaboradores y generar entusiasmo.

Se les invitó a desayunos y almuerzos en las etapas finales de las competencias del mundial de fútbol Sudáfrica 2010 y se les instó a vestir la camiseta de su selección favorita.



La jornada concluyó con un almuerzo en el Hotel Sheraton Panamá, donde los participantes compartieron sobre la experiencia.

Prevención de Riesgos de Seguridad

“Nos preocupamos por la seguridad de colaboradores y clientes”

La prevención de riesgos durante las labores constituye un objetivo prioritario que nos involucra a todos en la promoción de prácticas de seguridad.

► Compromisos o políticas:

Preocupados por la seguridad en la empresa, tanto de colaboradores como clientes y con el objeto de minimizar situaciones de riesgo, se revisaron todas las reglamentaciones del tema e implementaron normas y políticas tendientes a regular los accesos e identificar a quienes ingresen a las instalaciones. Entre estas se encuentran: Reglamento de controles de acceso, Controles generales de la empresa y Controles del área de trabajo.

Se han llevado a cabo acciones específicas para elevar el nivel de protección en el establecimiento y puestos de trabajos, como: Restricciones a ciertas áreas; uso de carnets de identificación para clientes, proveedores u otros visitantes; fortalecimiento del sistema de prevención y detección de intrusos por medio de alarmas; y sesiones informativas de ingeniería social sobre posibles situaciones de riesgo dados los avances del crimen organizado y tecnológico que pueda ocasionar fuga de información, robo de identidad o acceso a claves personales.

Con el refuerzo e implementación de las nuevas estrategias para el control de riesgos en materia de seguridad, esperamos lograr una significativa reducción de la ocurrencia de acontecimientos que atenten contra la tranquilidad de los colaboradores y salvaguardia de los bienes que, a su vez, reduce los costos.

Salud Laboral

“Buenas prácticas que contribuyen a la salud”

Velamos por la salud de nuestros colaboradores creando condiciones adecuadas para que desarrollen sus labores de forma eficaz y sin afectarse. Además, participamos en campañas de prevención de enfermedades que contribuyan a incrementar la conciencia hacia la adopción de medidas que disminuyan los factores de riesgo e impulsen hacia un estilo de vida saludable.



Campaña “Celebremos la vida”

En apoyo a la campaña anual de la Cinta Rosada que tiene por objeto sensibilizar sobre la importancia de las medidas para la detección temprana del cáncer de mamas, realizamos actividades entre las que podemos mencionar:

Distribución de material informativo; charla en la cual se explicó en qué consiste la enfermedad, causas, síntomas y se instó a la realización del examen a tiempo; y para contribuir a la recaudación de fondos para la Fundación Pro-Enfermos con Cáncer (Fundacáncer), se vendieron artículos promocionales alusivos a la campaña.



Campaña “Concienciación y Detección Temprana del Cáncer de Próstata”

Nos unimos a la campaña “Concienciación y Detección Temprana del Cáncer de Próstata” que realizó Funda Ayuda en conjunto con el Ministerio de Salud, Caja de Seguro Social y Sociedad Panameña de Urología; y se brindó una charla informativa sobre el tema a los trabajadores varones.

Concurso *100 • fit*

Se realizó un concurso entre los colaboradores interesados en disminuir peso corporal con el objeto de apoyarles a alcanzar su propósito. Los orientamos y motivamos de forma grupal hacia una actitud de vida saludable al tiempo de ofrecerles la oportunidad de ser premiados.

Los participantes recibieron orientación de una nutricionista; charla sobre salud y autoestima "*Cuerpo y mente sana*"; sesiones de entrenamiento físico; toma de presión arterial; y registro de peso semanal.

Llevaron a cabo actividades que involucraran ejercicio, tales como: caminatas, juegos de fútbol, baile y variados métodos para rebajar de forma efectiva.

31 personas fueron inscritas, entre quienes perdieron un total de 201.90 libras, en un término de un mes y medio.

Los competidores adquirieron conciencia de la importancia de atender su salud psico-física; reconocieron cambios necesarios en su estilo de vida para su bienestar; y se auto comprometieron para controlar su peso bajo un régimen de ejercicios y dieta adecuada.



Deporte

*“Apoyo entusiasta a
encuentros deportivos”*

El deporte aporta grandes beneficios a la salud y promueve valores positivos. Es por ello, que impulsamos a nuestros colaboradores a participar de ligas deportivas que constituyen un excelente vínculo de integración y sana recreación, entre otras virtudes implícitas.

Fútbol

Un grupo de colaboradores forma parte de la liga de fútbol sala Copa Amistad de las empresas que conforman el grupo Inversiones Bahía. ProFuturo apoya el equipo mediante el patrocinio de uniformes, pago de inscripción e iniciativas para estimular la participación. Las actividades deportivas desarrollan el sentido de convivencia, compañerismo y suscitan la interacción con la familia y colegas de otras empresas.



Almuerzo con la selección de fútbol

Los vicepresidentes ofrecieron un almuerzo de camaradería en homenaje a la selección de fútbol de la organización. Además de los integrantes del equipo, se invitó a una colaboradora que fue elegida como embajadora de la proactividad, quien contribuyó a promover las actividades. En la amena velada se les hizo entrega a cada uno de una foto como recuerdo.



Ping Pong

Se realizó el III Torneo de Ping Pong de ProFuturo, un evento interno en las instalaciones de la organización conformado por personal masculino y femenino. La final fue denominada Copa Juan Carlos Mastellari en honor al anterior Vicepresidente Ejecutivo.

Capacitaciones

“Fortalecemos conocimientos y contribuimos al desarrollo integral”

En nuestra preocupación por mejorar el conocimiento, implementamos un riguroso plan de capacitaciones, inducciones y actualizaciones, no solo de temas técnicos, sino de crecimiento personal (manejo de conflictos, administración del tiempo, coaching, salud y comportamiento orientado a la satisfacción) que contribuye a promover el desarrollo y contar con un equipo altamente calificado.

Un total de 55 tópicos y 7,908.16 horas de capacitación acumuladas demuestran nuestra dedicación al desarrollo integral de los colaboradores.

Resumen de temas impartidos	Horas nombre
ACTUALIZACION WEB Y CREACIÓN DE PATRONO	7
ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS	64
AFILIACIÓN COMO ACH Y PLANILLA	26.56
AUDITORES LÍDERES ISO 9001 - 2008	40
CÁLCULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA	8
CALIDAD	77
CESANTÍAS Y CONTRIBUTIVOS II	6
CINCO COMPETENCIAS CLAVES PARA DIRIGIR PERSONAS DE MANERA EFECTIVA	8
CLASES DE INGLÉS	186
COACHING DE PARES	8
COMO LOGRAR EL DOMINIO DEL FLUJO DE TRABAJO	16
COMUNICACIÓN	64
CUERPO SANO, MENTE SANA	36
CURSO PREPARATORIO PARA LA LICENCIA DE CORREDOR DE BOLSA	72
DE COLABORADOR A LÍDER	85.5
EL ARTE DE PELEAR APLICANDO LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	7
EL LÍDER COACH	60
EL ROL DE LIDERAZGO DE LA SECRETARIA	3
EL VALOR DE LA AUTOESTIMA	3.6
ESTRÉS Y ESPIRITUALIDAD	52
EXCEL NIVEL 1	30
EXCEL NIVEL 2	105
FORMALIZACIÓN Y TRÁMITE	9
GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAPITAL HUMANO	16
GPS	888
HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS Y TOMAR DECISIONES	64
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	2
IMAGEN Y ETIQUETA EN LAS VENTAS	15
INDUCCIÓN NIVEL I	316
INDUCCIÓN NIVEL II	492.5
INTELIGENCIA EMOCIONAL	72
INTRODUCCIÓN A NEGOCIOS	14
ITIL V3 FOUNDATIONS	24
LA COMUNICACION Y TRABAJO EN EQUIPO COMO PROMOTOR PARA LA MAXIMIZACIÓN DE NUESTROS RESULTADOS	32
LABORATORIO DE VENTAS	22.5
LIDERAZGO MOTIVADOR	68
LIDERAZGO SITUACIONAL	64

Resumen de temas impartidos	Horas Hombre
LIDERAZGO, RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN	42
LÍDER-FACILITADOR	434.5
MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	78
MANEJO DEL PORTAL COMERCIAL	6
NUTRICIÓN	46
PENSIÓN PRIVADA Y FUTURÍN II	10
PLANIFICACIÓN / ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	52
PREVENCIÓN DEL CÁNCER DE MAMA	22
PRIMA DE PRODUCTIVIDAD	58
PROCESO DE AFILIACIÓN Y DÉBITO POR ACH	27
RDV	3,728.50
REGLAMENTO INTERNO	31
SEGURO ASSA II	10
STARPRO	6
TÉCNICAS MODERNAS DE REDACCIÓN COMERCIAL	4
TÉCNICAS PARA LA VENTA DE FONDOS DE PENSIONES	12
TRABAJO EN EQUIPO	48
VENDEDORES CON ACTITUD TRIUNFADORA	229.5
Total general	4,844.50

Indicador	9 de septiembre 2009 a 10 de mayo 2010
Total de temas desarrollados	55
Total de participaciones	5,192
Total de horas hombres	7,908.16
Total de horas promedio por colaborador mensual	6.57

De igual forma, los entrenamientos especializados de acuerdo al rol de los equipos permiten el conocimiento de la operación del negocio y promueven la productividad y satisfacción laboral.

Programas	Dirigido a	Enfoque
RDV	Personal de negocios	Desarrollo de Ventas y Negocios
GPS	Personal administrativo	Desarrollo de Procesos y Negocios
Programa de Liderazgo	Líderes de equipo	Desarrollo Personal y Negocios

En nuestro equipo de colaboradores constantemente identificamos talentos que no pasan desapercibidos. Por ello, para cultivar su potencial los hemos incorporado en los programas de capacitación continua que iniciamos en el año 2009.



Fomentando valores

Las iniciativas para incrementar los buenos valores y lograr su plena vivencia ocupan en esta empresa un aspecto fundamental por la importancia como virtud individual y envergadura en la sociedad.

Visita de la Fundación Pro-Fe

ProFuturo tuvo el privilegio de recibir la visita de Su Excelencia Reverendísima Mons. José Domingo Ulloa Mendieta de la Fundación para el Apoyo a la Nueva Evangelización y a la Solidaridad en la Fe Cristiana (PROFE), quien ofreció una ceremonia en la cual los colaboradores participaron con mucha entrega del mensaje apostólico y bendición. La Fundación obsequió a la empresa la Biblia Latinoamericana y un afiche de Santa María La Antigua. Para contribuir a las obras que realizan, se les hizo entrega de una donación.



Los valores han sido nuestra base para alcanzar los compromisos estratégicos y son un factor primordial de diferenciación.

Elaboración del Manual de las Promesas de Servicio

Con el fin de incentivar las conductas que consideramos esenciales en el desempeño personal y profesional, elaboramos un manual para darlas a conocer y asegurar su cumplimiento.

Elecciones de los Embajadores de Servicios

Los colaboradores postularon compañeros que representaran modelos ejemplares de actuación y merecieran recibir la distinción de Embajadores de las Promesas de Servicio: Respeto, escuchar, pasión, proactividad y puntualidad.

Se llevó a cabo una campaña interna de elecciones democráticas para elegir a cinco de los nominados cuya conducta les acreditara como delegados de dichas cualidades.

Los resultados fueron satisfactorios, pues se logró participación masiva y entusiasta en un ambiente electoral.



Embajadores de Servicios

Actividades mensuales de las promesas de servicios

Se realizaron diversas actividades de recurrencia mensual promovidas por los Embajadores de Servicio para incentivar la práctica de las cinco promesas. Entre estas, concursos de crucigramas, sopas de letras, creatividad, etc., en las que se premió a los más destacados. La acogida a la celebración de comicios para elegir los mejores trabajos fue la nota característica.



Contribuyendo con la Comunidad

Inventario en las escuelas

Personal voluntario de la empresa participó en un inventario que realizó el Ministerio de Educación (MEDUCA) sobre el equipo y mobiliario con que cuenta el sistema educativo nacional para diagnosticar la condición actual de los centros escolares.

Tu Experiencia Mundial

Se realizaron giras a 17 escuelas con el personaje Futurín para impulsar la promoción “Tu Experiencia Mundial” realizada conjuntamente con la empresa Sony, cuya finalidad fue estimular la afición de los niños al deporte como parte de su formación integral y contribuir a la integración familiar mediante la solución entre padres e hijos de las adivinanzas y trivias de jugadas de fútbol publicadas en periódicos nacionales. Los ganadores recibieron premios entre los que se encuentra un viaje al Mundial Sudáfrica 2010.





Relación Laboral e Interpersonal



3 Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6 Abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



Relación Laboral e Interpersonal

Siendo el personal una de nuestras mayores fortalezas, desarrollamos una amplia convocatoria para su selección.

Nos esmeramos por desarrollar estrategias que propicien relaciones saludables, clima armónico y diálogos efectivos, lo cual genera confianza y promueve la comunicación organizacional.

El contrato de trabajo regula la condición laboral entre la empresa y los trabajadores.

A continuación, las iniciativas con respecto a este apartado.

► Acciones

Igualdad de derechos y oportunidad

“La diversidad de nuestro capital humano aporta valor a la organización”

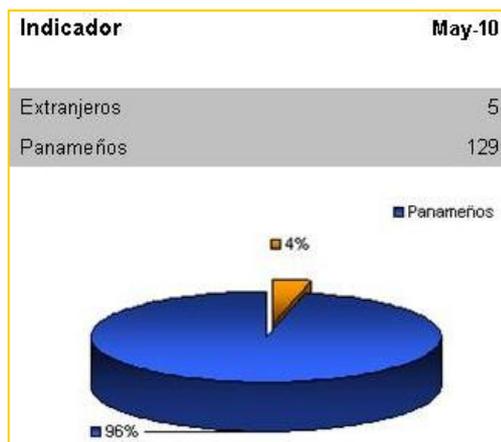
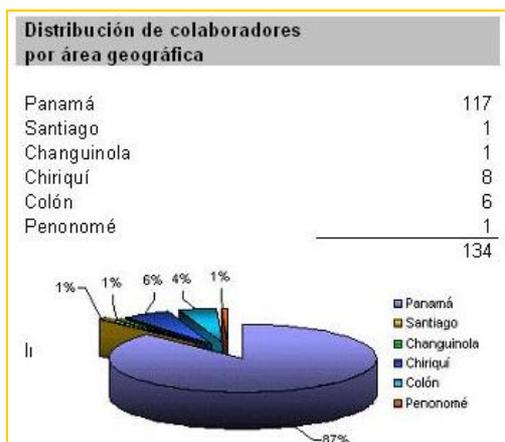
En el proceso de contratación, el área de Recursos Humanos realiza entrevistas y pruebas laborales con ética profesional, lo cual permite también la competitividad en las vacantes que surgen y evita la discriminación.

Para la selección del personal abrimos concursos internos, vacantes externas y publicamos las posiciones.

Contamos con 134 colaboradores, de los cuales el 22% son hombres y 78% mujeres. De ellos, el 96% son panameños y 4% extranjeros.

Ofrecemos igualdad de oportunidades, posibilidad de permanencia, crecimiento y desarrollo profesional.

No somos excluyentes por el género, origen, política, religión, edad, ni necesidades especiales, en materia de salarios, jornadas, condiciones de trabajo, ni capacitaciones.



Contamos con una representación equilibrada de personal con diferentes habilidades, experiencias, culturas y esquemas de pensamiento que aportan a las áreas del negocio.

Clima Laboral

*“Satisfacción del recurso humano,
un tema relevante en la gestión”*



Lograr la satisfacción laboral de nuestro equipo es uno de nuestros mayores retos. Nos esforzamos por ofrecer condiciones de trabajo que conlleven a un nivel placentero de sus experiencias profesionales.

Mejoras en las retribuciones

Incentivamos al personal con los siguientes incrementos en las retribuciones:

- Promociones y ascensos.
- Ajuste de salario de acuerdo al mercado laboral y desempeño.
- Salario mínimo de B/.450.00 mensuales.
- Mejora integral al sistema de compensación y beneficios de la carrera de ventas.

Además, contribuimos a mejorar la calidad de vida mediante: Póliza de seguro, bonos de alimentación, repartición de utilidades e incentivos por sus aportes voluntarios de ahorros.

Entrega de Bonos de Lealtad

Destacamos el valor de la dedicación y esfuerzo permanente. Entregamos bonos de lealtad como reconocimiento simbólico al trabajo que de forma estable ofrecen los colaboradores para alcanzar las metas y éxito de la organización. Este año, premiamos a cinco, dos más que el año anterior, comparativamente.



Colaboradores que recibieron bonos de lealtad en el presente año

Diálogos

*“Comunicación efectiva,
componente esencial en
las Relaciones Laborales”.*

Impulsamos diálogos en los cuales los colaboradores pueden plantear libremente cómo se sienten con respecto a diferentes índoles. Para ello, empleamos herramientas tales como:

Encuestas y entrevistas

Las utilizamos como mecanismo de mejoramiento continuo y para conocer la percepción sobre los aspectos internos de la organización. Entre estas: Evaluaciones de desempeño, entrevistas Tú a Tú y encuesta de Clima Organizacional.

Los resultados de la última encuesta de Clima Organizacional aplicada a 94 colaboradores, entre los meses septiembre y octubre, demostraron que logramos cumplir con expectativas que nos ubican en un promedio de 79.5% de satisfacción, lo cual es calificado como buen porcentaje. Revelaron, además, mediante el 92.8%, que los trabajadores sienten un alto grado de complacencia en sus posiciones.

Mejoras de tiempos de trabajo

Se redujo el tiempo de cierre de las operaciones de la empresa mejorando los procedimientos y seguimientos de tareas, lo cual ha contribuido a optimar el flujo de trabajo y tiempo de realización de las asignaciones, logrando resultados más eficientes y mejor rendimiento de los recursos. Actualmente los colaboradores salen más temprano y tienen más tiempo destinado a su descanso y disfrute.



Incidencia Ambiental



7 Mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.

8 Adoptar iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental.

9 Favorecer el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas al medio ambiente.



Incidencia Ambiental

En ProFuturo reconocemos la importancia de respetar el entorno en que operamos y somos conscientes de la responsabilidad de protegerlo. En consideración al impacto ambiental y su efecto en el futuro de todos, hemos introducido las siguientes prácticas:

Estados de cuentas en línea

Enviamos los estados de cuenta a los afiliados de los planes de Pensión por medio de correo electrónico con el fin de contribuir a la conservación de los recursos naturales disminuyendo la utilización de papel.

La eliminación de los envíos físicos, salvo solicitudes expresas, a parte del impacto financiero positivo de más de B/.10,000.00 de ahorro, representa más de 200,000 hojas no impresas por año, que equivale a 18 árboles salvados en ese periodo. Dado que los fondos de Pensión se mantienen por 10 años, se estima que durante ese tiempo cada 30 personas habrán salvado un árbol al no imprimir sus estados de cuenta. De esta forma, los clientes también forman parte de la iniciativa, al tiempo de recibir información de forma rápida y eficiente.

Ahorro energético

Preocupados por reducir el consumo de energía, promovemos el ahorro de electricidad a través de iniciativas para su uso eficiente.

En las áreas comunes de la oficina contamos con sensores que encienden y/o apagan la luz automáticamente para minimizar el consumo innecesario.

Además, se han implementado de manera definitiva las siguientes iniciativas:

- Apagar el letrero luminoso de la fachada a las 8:00 p.m. y no encender el de la sala de Atención al Cliente.
- Establecer el horario de uso de los aires acondicionados centrales de 7:30 a.m a 5:30 p.m.
- Coordinar los interruptores para iluminar solamente las áreas necesarias.
- Eliminar los tubos fluorescentes en los espacios no funcionales.

Reciclaje

Papel periódico y toner

Recolectamos papel periódico y toner dentro de la empresa con el fin de donarlo al Hogar San José de Malambo, fundación que lo utiliza para recaudar fondos mediante su programa "*Reciclaje Solidario*" en apoyo a su obra con los niños huérfanos o de riesgo social.

Desechos Electrónicos

Participamos en la “Primera Jornada de Recolección de Desechos Electrónicos” llevada a cabo por Televisora Nacional, cuyos fondos destinarán a la creación de la “Fundación Gente TVN y TVMAX”, que contribuirá a ayudar a los más necesitados. Entre el equipo donado se encontraban: Máquinas de escribir, CPU, unidades de respaldos, impresoras, laptops, mouses, cables, calculadoras, scanner y datashow, entre otros.



Ética e Integridad Profesional

10

Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.





Ética e Integridad Profesional

“Valores éticos y transparencia”

En ProFuturo somos conscientes de la importancia de apoyar la honestidad y conducir el desarrollo empresarial bajo principios éticos que contribuyan a combatir el grave problema de la corrupción asociado a la baja del desarrollo socioeconómico que ocasiona a nivel mundial.

► Compromiso o política:

La Gerencia de Auditoría Interna y Cumplimiento realiza una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y está encaminada a la revisión de las operaciones. Entre sus funciones se encuentran: Evaluar la eficacia de los controles; salvaguardar y preservar los bienes; y velar para que estos sean manejados con transparencia a través de la implementación de normas, políticas y procedimientos adecuados, minimizando los riesgos.

Nuestras prácticas íntegras brindan a los accionistas, colaboradores y afiliados, certeza de que las operaciones y

activos están siendo manejados correctamente, en atención a las mejores prácticas internacionales y legislación aplicable.

Código de Ética y Conducta:

Asumimos el compromiso de seguir una política estricta anticorrupción de acuerdo a lo establecido en el Código de Ética y Conducta del Banco General para garantizar claridad, objetividad y confiabilidad, tanto en la empresa como relaciones de negocios.

Prevención del fraude

El fraude es un fenómeno de muy amplia caracterización que se produce en todas las sociedades y culturas, con especial presencia en el sector financiero. En el día a día está latente en múltiples modalidades y formas de ejecución.

En este sentido, cumpliendo con un programa establecido, se han desarrollado revisiones y auditorías tendientes a prevenir y detectar indicios o sospechas de fraude en los departamentos y procesos más vulnerables.

Como resultado, se han elaborado recomendaciones dirigidas a las áreas involucradas con el fin de mejorar los controles existentes.

Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento, quien reporta directamente a la Vicepresidencia Ejecutiva, tiene como función principal asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicadas por los entes reguladores. Además, interactuar de forma directa con los organismos supervisores de la Comisión Nacional de Valores (CNV), Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) y Unidad de Análisis Financiero (UAF).

Prevención del blanqueo de capitales y financiamiento de actividades terroristas

Evitar que nuestros productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva constituye un requisito indispensable para preservar nuestra integridad corporativa y minimizar el riesgo reputacional.

Detectar el blanqueo de capitales no es una tarea fácil, por lo que en cumplimiento de la Ley y con miras al mejoramiento y actualización, ProFuturo destina recursos para el desarrollo de programas de capacitación de calidad internacional.

Las capacitaciones recibidas en materia de actualización fueron:

 Capacitaciones externas recibidas en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales		
	2010	2009
14to Congreso Hemisférico para la Prevención del lavado de dinero y combate del financiamiento del terrorismo (ALD / CFT), Panamá	(✓)	
13to Congreso Hemisférico para la Prevención del lavado de dinero y combate del financiamiento del terrorismo (ALD / CFT), Panamá		✓

(✓) a celebrarse en ciudad de Panamá, agosto
23, 24 y 25, 2010

► Acciones:

- Revisión de la documentación de las cuentas nuevas para verificar la práctica de la política “*Conoce a tu Cliente*”.
- Aplicación y uso del manual vigente de Políticas para la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.
- Mayor atención y énfasis a las transacciones de los clientes de mayor cuantía.
- Prohibición del dinero en efectivo y cuasi-efectivo por parte de los asesores comerciales.

- Confección del Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS) a la Unidad de Análisis Financiero. Además, comunicar en su momento cualquier transacción dudosa.
- Control de envío de reportes y obligaciones a los entes reguladores.
- Conservación de documentos por un periodo de cinco años y facilitarlos para cooperación de las autoridades competentes.
- Actualización de una política de autoprotección en contra de actuaciones ligadas al blanqueo de capitales, financiamiento de terrorismo o prácticas similares.
- Capacitación a los empleados, incluyendo a los de nuevo ingreso, mediante el programa de inducción al personal en el tema de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo y leyes relacionadas.

► Resultados:

 ProFuturo		
Reporte de Operaciones Sospechosas		
Datos:	2010	2009
Informes sobre transacciones sospechosas.	0	0
Fraudes detectados	0	0

*** Según reportes enviados a la UAF.

Entre los resultados obtenidos se encuentran:

- Minimizar el riesgo.
- Fortalecer la ética en la organización.
- Generar buena reputación, confianza y prestigio.
- Mejorar los mecanismos para facilitar la detección de operaciones ilícitas y fraude.

Los efectos en este período han sido satisfactorios y estimulantes debido a que se ha minimizado el riesgo de que la organización sea vinculada a actos delictivos.

Se hará necesario seguir fomentando la comunicación y coordinación entre las áreas de la empresa y que todos los sectores del país unan esfuerzos para lograr en conjunto alcanzar los mecanismos óptimos y consistentes para fortalecer las acciones anticorrupción.





Vía España, Calle Aquilino De La Guardia, Edif. PH 120
Teléfono: 269-1411 Fax: 269-0720
Apartado 0816-00832
www.profuturo.com.pa