



# **COMUNICACIÓN DE PROGRESO**

**RED DE PACTO GLOBAL  
PANAMÁ**

**2010**

**UPCARGO, INC.**



## INDICE

○ Mensaje del Gerente General.....	3
○ Nuestra Empresa.....	4
○ Misión.....	5
○ Visión.....	5
○ Valores.....	5
○ Los Principios del Pacto Global.....	8

**MENSAJE DEL PRESIDENTE  
DECLARACION DE APOYO CONTINUO**



En nombre de **UPCARGO, INC. PANAMA** me es grato compartir con ustedes nuestra Comunicación de Progreso, en la que presentamos las acciones que emprendemos para lograr el bienestar de los grupos de interés, como base de nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

Queremos resaltar nuestra voluntad de superación y crecimiento en cada una de las áreas en las que nos hemos comprometido hasta ahora y del mismo modo agradecemos a nuestros colaboradores y amigos por el aporte que han realizado con cada una de las actividades propuestas y por brindar su apoyo.

Ratificamos el compromiso de continuar los esfuerzos emprendidos para que nuestras acciones respalden los principios del Pacto Global y hacerlos parte de nuestro trabajo diario y la forma de relacionarnos con los que nos rodean y con el medio ambiente. Mantenemos también nuestro compromiso de cumplir con nuestros objetivos planteados y de ir mejorando continuamente.

A continuación presentamos nuestra Comunicación de Progreso correspondiente al año 2010.

Cordialmente,

A large, stylized handwritten signature in black ink. The signature is written over a horizontal line. The name 'Rolando Álvarez' is clearly legible in the cursive script.

Rolando Álvarez  
Presidente

Urbanización Los Ángeles, Ave. El Paical, Edif. Los Mellizos, Planta Baja, Ofic. #3  
Tel.: (507) 236-4664 / Fax: (507) 260-5670  
[www.upcargo.com](http://www.upcargo.com) / [www.upcargo.ws](http://www.upcargo.ws)

## BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

### Quiénes Somos:

**UPCARGO, INC. PANAMÁ** es una empresa 100% panameña que desarrolla sus actividades con más de 304 agentes a nivel Global.

Está formada por un grupo de profesionales especializados en todo lo relacionado al manejo de carga y contamos con más de 20 años de experiencia en el mercado logístico a nivel mundial.

Trabajamos diariamente para mejorar la calidad de los servicios. Tomamos esta profesión con verdadera pasión y reto permanente. La atención que brindamos a nuestros selectos clientes, nuestra seriedad y experiencia nos distinguen entre la gran gama de agentes de carga en la región, haciendo gran énfasis en la satisfacción del cliente y en la equidad humana y ambiental.

### Qué Hacemos:

- Movimiento de carga convencional contenerizada, consolidada, aérea, marítima y terrestre.
- Servicio desde y hacia Norte América, Centro y Sur América, El Caribe, Asia y Europa.
- Especialistas en Carga Sobredimensionada / Proyectos Especiales.
- Más de 304 agentes a nivel mundial. Formamos parte de redes de agentes como lo son World Freight Network y Project Cargo Network.
- Servicio de trámites aduanales y seguros de carga.
- Oficinas y bodegas en Zona Libre de Colón.
- Departamento de transporte locales.
- Operador Logístico Integral World Freight Network y Project Cargo Network.

## VISIÓN

Ser reconocida como una empresa líder en Latinoamérica en la prestación del servicio de carga intermodal, así como también su ACTIVA participación en el tema de **Responsabilidad Social Empresarial**.

## MISIÓN

Brindar un servicio de primera calidad, con la finalidad de cumplir con las expectativas de nuestros clientes ofreciéndoles siempre nuestra experiencia, profesionalismo y seriedad en todo lo que hacemos.

- Fortalecer la relación con nuestros clientes, agentes y proveedores.
- Intensificar la relación interpersonal dentro de la empresa.
- Incrementar nuestra cartera de clientes productivos y socialmente comprometidos.
- Proporcionar el mejor de los servicios con la participación de nuestro calificado recurso humano.
- Garantizar eficiencia en la prestación de servicios.
- Velar por el incremento y el valor de la empresa.
- Reforzar nuestro compromiso dentro del programa de Responsabilidad Social Empresarial.

## VALORES

En **UPCARGO, INC. PANAMA** practicamos los siguientes valores:

1. **Disciplina:** enfocar nuestros esfuerzos con la finalidad de conseguir un fin.
2. **Organización:** disponer y coordinar los recursos disponibles para aprovecharlos al máximo, y contribuir con los que lo necesitan.
3. **Trabajo en Equipo:** brindar apoyo a los compañeros para alcanzar las metas y objetivos trazados realizando cada actividad de manera coordinada.

4. Sinceridad: mostrar siempre veracidad en nuestras palabras y acciones.
5. Enfoque RSE: buscar la excelencia en la calidad de nuestros procesos y poner especial atención en las personas y en sus condiciones de trabajo.
6. Lealtad: para lograr una cultura empresarial basada en valores y actitudes positivas.
7. Afrontar retos: estar dispuestas a enfrentar los cambios que se puedan presentar.
8. Liderazgo: apoyarnos los unos con los otros y trabajar con entusiasmo para el logro de objetivos comunes.
9. Humildad: aceptar y escuchar a los demás. Reconocer sus capacidades físicas, intelectuales y emocionales dejando de mostrar nuestras propias virtudes a los demás.
10. Responsabilidad: cumplir con las obligaciones asignadas y aceptar las consecuencias de las decisiones que tomamos.
11. Respeto: aceptar y comprender la forma de pensar de los demás ya sean nuestros compañeros, clientes, proveedores, etc.
12. Puntualidad: cumplir con cada una de las asignaciones y tener respeto del tiempo de los que nos rodean.
13. Honradez: respetar las normas de la empresa, ser íntegros y justos.
14. Creencia en Dios: tener presente a Dios en todo lo que hagamos.
15. Compromiso: cumplir a conciencia con todo lo prometido aunque las circunstancias se tornen adversas y dar un poco más de lo esperado.

CUMPLIENDO CON  
LOS PRINCIPIOS  
DEL PACTO GLOBAL

## LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Esta es una breve reseña de los avances que ha tenido **UPCARGO, INC. PANAMA** en el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial.

### DERECHOS HUMANOS

**Principio N° 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

#### **Nuestro Compromiso:**

Somos una empresa comprometida con los derechos humanos por tal motivo para nosotros es importante brindarles a los colaboradores un ambiente de trabajo seguro y saludable.

#### **Acciones:**

**UPCARGO, INC. PANAMA** trata de proporcionarles a sus colaboradores un ambiente de trabajo saludable y seguro. Para este propósito se realizan encuestas a los colaboradores sobre el clima laboral y con base en los resultados tratamos de planificar acciones para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Para mejorar la calidad de vida de los colaboradores se les brindan capacitaciones sobre la importancia de Tomar Agua, Cómo mantener su escritorio limpio para que no les cause estrés, Técnicas de Ventas, La comunicación interna, entre otros temas de interés para ellos. Los objetivos de estas capacitaciones son:

- Lograr el desarrollo de liderazgo y competencias en los colaboradores.
- Promover la buena comunicación a través de talleres que integran el trabajo en equipo, la armonía, el respeto, etc.

Adicional a esto se ha desarrollado un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, a fin de promover las mejores prácticas en materia de seguridad y salud en la empresa.



Actividades extracurriculares:

Este año desarrollamos algunas actividades de esparcimiento en la que participaron los colaboradores esto con el propósito de promover la salud física de cada uno de ellos y para que puedan desarrollar sus habilidades de trabajo en equipo.

Una de las actividades que podemos describir es la siguiente:

- Tarde de Bolos en un centro especializado, donde los colaboradores tienen la oportunidad de compartir en otro ambiente con los compañeros y amigos, además de poder demostrar sus habilidades.

**UPCARGO, INC. PANAMA** contribuye con la educación panameña permitiendo que los graduandos universitarios puedan realizar su práctica profesional dentro de la empresa adquiriendo de esta manera nuevos conocimientos. Patrocinamos también útiles escolares a algunos estudiantes de pocos recursos en áreas de difícil acceso.

**Principio N° 2:** Asegurarse de no convertirse en cómplice de abusos de los derechos humanos.

**Nuestro compromiso:**

Como parte de nuestra política nos aseguramos que ninguno de nuestros colaboradores sea víctima por daños mental, verbal o físico.

**Acciones:**

**UPCARGO, INC. PANAMA** guarda respecto a sus colaboradores absteniéndose de malos tratos físicos o verbales, paga a tiempo los salarios y las indemnizaciones establecidas por las leyes.

## **DERECHOS LABORALES**

**Principio N° 3:** Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Nuestro compromiso:**

Respetar, escuchar y tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores. También reconocer y dar protección a toda trabajadora mujer en estado gestante cumpliendo con lo dicta la legislación laboral vigente.

**Principio N° 4:** La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio

**Nuestro compromiso:**

Cumplir con las leyes de nuestro país y no recurrir de ninguna forma al trabajo forzoso u obligatorio.

**Acciones:**

El departamento de Recursos Humanos vela por el bienestar de los colaboradores con la finalidad de que se desempeñen bien en un buen ambiente de trabajo.

**Principio N° 5:** eliminación del trabajo infantil

**Nuestro compromiso:**

No recurrir al trabajo infantil. Únicamente contratamos trabajadores mayores de 18 años. **UPCARGO, INC. PANAMA** esta en contra de la explotación de la mano de obra de menores.

**Acciones:**

Hemos establecido un proceso de reclutamiento y selección mediante el cual no se contratan a menores de 18 años para los puestos existentes dentro de la empresa. El personal que labora dentro de **UPCARGO, INC. PANAMA** es mayor de edad.

**Principio N° 6:** La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.

**Nuestro compromiso:**

No hacer ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, religión, nacionalidad y raza entre nuestros colaboradores, proveedores, agentes y clientes.

**Acciones:**

En **UPCARGO, INC. PANAMA** consideramos a nuestro recurso humano el activo más importante ypreciado, por lo que cuidamos del cumplimiento de los derechos de cada colaborador sin importar su condición. La composición del personal toma en cuenta la no discriminación por motivos de sexo, raza, nacionalidad, religión. Nuestro proceso de reclutamiento esta basado en los conocimientos, valores y experiencias de los aplicantes y que los mismos ayuden al logro de nuestras metas y objetivos.

Dentro de la empresa brindamos a los colaboradores constantes capacitaciones para tener actualizado al personal para que puedan mejorar sus competencias profesionales y laborales.

## **DERECHOS DEL MEDIO AMBIENTE**

**Principio N° 7:** Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas

**Nuestro compromiso:**

Cumplir con las leyes vigentes sobre protección del ambiente. Presentar cuando sean necesarios los estudios que solicitan las autoridades competentes.

**Principio N° 8:** Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

### **Nuestro compromiso:**

Desarrollar actividades y métodos que nos ayuden a promover mayor responsabilidad ambiental y generar conocimiento de cómo proteger el ambiente dentro de nuestra empresa, en la sociedad y en la región.

### **Acciones:**

Dentro de la empresa no botamos papel, se recicla el papel blanco, y se realiza la recolección de papel, directorios y periódicos para ser llevados a las ferias de reciclaje que realizan organizaciones sin fines de lucro. De esta manera intentamos fomentar el hábito del reciclaje y colaboramos para que otros realicen acciones más grandes.

Contamos con programas de reutilización y reciclaje: por ejemplo impresión de ambos lados de la hoja, reciclaje externo de cartuchos de tintas, celulares, cajas, papel, etc.

a. Boletín informativo

En el 2010 se creó un boletín informativo interno mensual "S.D.B." para mantener informados a nuestros colaboradores, amigos, clientes, proveedores, etc. de las actividades que realiza la empresa.

b. Mensajes para conmemorar día de la tierra, el reciclaje, etc.

Para conmemorar el día de la tierra y del reciclaje nacional se confeccionaron gafetes con mensajes alusivos a dichas fechas; adicional se realizaron algunas charlas con temas relacionados.

c. Inventario de productos que se puedan reducir, reusar, reciclar.

d. Seminarios a colaboradores.



**Principio N° 9:** Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

**Nuestro compromiso:**

**UPCARGO, INC. PANAMA** se compromete con la responsabilidad ambiental, principalmente, a través de acciones de concienciación en el uso del papel y ahorro de energía.

## **DERECHOS ANTI-CORRUPCIÓN**

**Principio N° 10:** Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.

**Nuestro compromiso:**

**UPCARGO, INC. PANAMA** 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.

Entendemos que el éxito del negocio depende del comportamiento honesto de directivos y colaboradores dentro de la empresa. Comprendemos que no solo somos identificados por los servicios que brindamos, sino por la manera en que actuamos y dicha relación es de suma importancia para lograr que nuestros amigos, proveedores, clientes, etc. Mantengan la percepción de que somos una empresa seria y responsable.

**Acciones:**

Realización de auditorias externas. Adicional comunicamos a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, etc. que estamos en contra y rechazamos cualquier forma de la corrupción, chantaje y soborno, y nuestro negocio nunca se desarrollará dentro de estos parámetros.

**¿Dónde pueden encontrar la COP nuestros stakeholders?**

La información relativa a nuestra “Comunicación sobre el Progreso” y otras actividades puede encontrarlas en nuestra página web ([www.upcargo.com](http://www.upcargo.com)).

COP UPCARGO, INC. 2010