



REPORTE DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2011

MENSAJE DEL PRESIDENTE



Empresas Bern tiene el grato placer y orgullo de presentar su informe anual de actividades de Responsabilidad Social Empresarial para el periodo 2011.

Hoy día Empresas Bern reúne un grupo de compañías dedicadas primordialmente a la industria del turismo a través de los hoteles y empresas de servicios turísticos, así como también de las empresas dedicadas a la promoción, construcción y venta de productos de bienes raíces y otras actividades relacionadas, empleando en su conjunto aproximadamente 4000 personas.

Nuestro constante y permanente compromiso con nuestra Responsabilidad Social Empresarial nos lleva a mantener y darle continuidad a todos nuestros proyectos educativos y ambientales y además, dar apoyo constante a otros programas puntuales que surgen de acuerdo con diversas necesidades en la comunidad.

Cada año, aparte de mantener y apoyar la labor de educación que realizamos a través de nuestros colegios y centros de enseñanza, estudiamos las formas de extender más allá de nuestras aulas los beneficios de una mejor educación.

Esta Extensión la estamos logrando mediante la adopción de cinco escuelas públicas del área de Mañanitas por parte del Instituto Bern de Mañanitas con sus programas de matemáticas e inglés y los concursos Verano Feliz, Verano Inteligente y Entre Letras y Números, Aprendo y me Divierto, así como la adopción de colegios públicos por parte de seis de nuestros hoteles mediante la práctica y charlas a los estudiantes.

Nuestro programa educativo Estrella está basado en cinco puntas que consisten en nuestros dos colegios de educación básica y secundaria con aproximadamente 1200 estudiantes, nuestra escuela de Hotelería con 395 estudiantes durante el año 2011, el Centro de Capacitación Laboral con aproximadamente 600 participantes y la gerencia ambiental con más de 2000 personas y estudiantes que han recibido capacitación ambiental en reforestación y buenas prácticas ambientales y de reciclaje en nuestras empresas y en colegios de la comunidad.

Cada año surgen diversas necesidades y temas puntuales que tratamos de solventar y que van desde una donación para un tema específico, así como lograr una cirugía especial para un niño, donación de sábanas y almohadas para hospitales, reciclajes de productos hoteleros, programa de ayudas a mujeres de comunidades indígenas que producen artesanías que se venden en las tiendas de los hoteles, programas de salud en el Hospital Colón Cuatro Altos y muchos otros.

A través de las siguientes páginas damos un recuento gráfico y numérico de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que realiza con gran orgullo Empresas Bern.

Herman Bern
Presidente
Empresas Bern
2011

HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas Bern es una compañía panameña con más de 30 años de experiencia y especializada en el desarrollo Bienes Raíces y Ventas, Construcción, Inversiones, Instalación de Vidrios y Ventanas, y con un gran compromiso con el Pacto Social de la ONU a través de Programas Educativos.

Ha experimentado las diferentes etapas que ha tenido la construcción en Panamá y es consciente de que éste es un mercado muy competitivo y los clientes son más exigentes, por tal motivo se realiza un gran esfuerzo para ofrecer los mejores productos, teniendo una visión a futuro con la que se desarrolla cada proyecto y se mantiene a la vanguardia.

Empresas Bern cuenta con una división de turismo y hotelería, Bern Hotels & Resorts Panamá, que opera y mercadea los hoteles de ciudad InterContinental Miramar Panamá, Holiday Inn Ciudad del Saber, Crowne Plaza Panamá, Le Meridien Panamá; además la operadora de turismo Gamboa Tours, el proyecto ecológico Gamboa Rainforest Resort y los proyectos de playa InterContinental Playa Bonita Resort & Spa y The Westin Playa Bonita que inició operaciones en diciembre de 2011.

Aunado a esto dirige las operaciones de Ocean Business Center, novedoso proyecto de oficinas de alquiler y Panamá Rental Solutions, un hogar para sentirse como en casa, un estilo de alojamiento y tiempo de estadía según las necesidades del cliente.

Todos los proyectos de este reconocido grupo, contribuyen con el empleo en Panamá, generando ingresos a sus colaboradores, lo que les permite disfrutar de una mejor calidad de vida, contribuyendo de esa manera al desarrollo del país.

Royal Card que también es parte de Bern Hotels & Resorts, se encarga de la tarjeta de clientes leales a los hoteles y otras compañías afiliadas de Empresas Bern, aunado a esto la empresa se encarga de la venta y el mercadeo de tiempo compartido a través de la compañía Proyectos Vacacionales, S. A.

Las empresas que forman parte de Bern Hotels & Resorts tienen como misión ofrecer los más elevados estándares de calidad en la industria del turismo, brindando a los visitantes un servicio excepcional que redunde en beneficios y desarrollo para Panamá.

La División de Turismo de Empresas Bern se mantiene a la vanguardia en el servicio a los visitantes, con el propósito de quienes vengán a conocer Panamá vean convertido su viaje en una agradable experiencia y se vayan con un maravilloso recuerdo de todas las bellezas que posee Panamá, como destino turístico.

**PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL DESARROLLADOS EN LAS
EMPRESAS AFILIADAS**

PRINCIPIO NO. 1:

**LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
FUNDAMENTALES RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE
INFLUENCIA.**

Empresas Bern se ha caracterizado por el respeto a los derechos humanos de los trabajadores, por ello desarrolla sus actividades dentro de los parámetros de la ley y el respeto a la justicia.

ACTIVIDADES:

Medición del nivel de satisfacción de colaboradores:

La empresa realiza evaluaciones de clima organizacional cada año, dándole libertad al trabajador de expresar sentimientos y opiniones. Esto nos permite determinar los niveles de satisfacción de los colaboradores. Igualmente nos ayuda a conocer el nivel de compromiso que poseen, el ambiente de trabajo y su percepción del estilo de liderazgo de las jefaturas. La encuesta es totalmente anónima y con los resultados podemos tomar las medidas necesarias en las áreas en donde tengamos alguna debilidad.

Capacitación y desarrollo:

Existen programas mensuales de capacitaciones a sus colaboradores en distintas ramas de servicio y en áreas técnicas del puesto para manera mejorar el desempeño laboral.

Alimentación, transporte y vestido:

A nuestros colaboradores se les provee de uniformes para que no tengan que invertir en el gasto de indumentaria diaria. Nos encargamos de ofrecer el servicio de traslado hacia su lugar de trabajo desde un punto de encuentro en común en los hoteles resort. La alimentación es gratuita, ya que tenemos un comedor habilitado para nuestros colaboradores, con un menú variado, de esta forma contribuimos a que el trabajador no incurra en los gastos de alimentación que necesite dentro de su jornada de trabajo.

Ahorro

La empresa incentiva en sus colaboradores el hábito del ahorro anual.

MEDICIONES

En el año 2011, se realizó la encuesta de Clima Organizacional, la cual tiene como fin Conocer las opiniones de los colaboradores del ambiente de trabajo.

Propiedad	Opinan que el ambiente laboral en la empresa es de Bueno a Muy bueno
InterContinental Miramar	90 % de los colaboradores
InterContinental Playa Bonita	78 % de los colaboradores
Le Méridien	73 % de los colaboradores
Gamboa Rainforest Resort	79 % de los colaboradores
Holiday Inn CDS	89 % de los colaboradores
Crowne Plaza	77 % de los colaboradores

Horas de entrenamiento y capacitación

Hoteles	Total horas 2011	Promedio de horas por mes
Crowne Plaza	1508	137.14
InterContinental Miramar	234.5	21.32
Gamboa Rainforest Resort	128.4	11.67
Holiday Inn	214	19.45
Le Méridien	564	51.27
Westin Playa Bonita	506	126.49*
InterContinental Playa Bonita	134	12.18
Superación Personal	516	46.91
TOTAL	3805	

*En 4 meses

Ahorro:

La empresa estimula el hábito del ahorro en los colaboradores y proporciona el incentivo económico por cumplir anualmente la meta pactada. En el año 2011 se logró la suma de más de \$1,000,000,000 (Un millón de dólares) en ahorros navideños de colaboradores.

PRINCIPIO NO. 2

LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPlices EN ABUSOS A LOS DERECHOS HUMANOS

Nuestras empresas cumplen con las requisiciones legales de seguridad social, normas laborales y derechos de los trabajadores.

ACTIVIDADES:

Se organizan con frecuencia ferias de salud que involucran charlas diversas de salud, toma de presión, glicemia y peso corporal, etc.

MEDICIONES:

Las jornadas de salud del año 2011 se realizaron en horas laborables para que cada colaborador pudiese asistir. Fueron en total 5 jornadas de salud. Inclúan vacunaciones de hepatitis, neumococos, tétano, revisión de la vista, revisión de piel (lunares). En muchas de las propiedades, se llevan los controles de vacunación de los colaboradores que participan.

PRINCIPIO NO. 3

LAS EMPRESAS DEBEN RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

ACTIVIDADES:

Con el propósito de tener acercamientos directos con los colaboradores, los hoteles organizan reuniones junto con el Gerente General. Ellos tienen la oportunidad de expresar sus opiniones, y decir sus comentarios hacia todos los aspectos de la empresa en general.

MEDICIONES:

En el año 2011, se realizaron 16 STAFF MEETINGS. En las mismas se hacen reconocimientos a los colaboradores con mejores desempeños.

PRINCIPIO NO. 4:

**LAS EMPRESAS DEBEN ELIMINAR TODAS LAS FORMAS DE
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO**

ACCIONES:

Bern Hotels & Resorts maneja para cada empresa bajo las regulaciones y parámetros del en el Código de Trabajo Panameño. Se estipulan todos los posibles horarios para que los supervisores puedan organizar sus departamentos cumpliendo las regulaciones de la ley. Las horas extras, los recargos de jornadas extraordinarias debidamente autorizadas son pagados según la ley.

A todos los colaboradores fijos y eventuales que trabajan con nuestros hoteles se les pagan los derechos sociales y laborales.

Todos los años se hace la programación anual de vacaciones, de manera que los colaboradores tengan su descanso obligatorio.

MEDICIONES:

En el año 2011 (enero a octubre), se pagó en concepto de vacaciones B/. 568,284

PRINCIPIO NO. 5:

LAS EMPRESAS DEBEN ABOLIR DE FORMA EFECTIVA EL TRABAJO INFANTIL

ACCIONES

En la empresa no existe la política de contrataciones a menores de edad, por lo tanto este elemento es fundamental en el momento de reclutamiento de un candidato.

MEDICIONES:

En el personal de nuestra empresa no existen empleados menores de edad.

PRINCIPIO NO. 6

LAS EMPRESAS DEBEN ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN CON RESPECTO AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN

ACCIONES

Los aplicantes a las plazas de trabajo cumplen con el debido proceso de selección de personal establecido por la empresa. La Selección de nuestro recurso humano se basa en aspectos académicos y los méritos que cada individuo posee para la vacante que se ofrece. Cada aspirante debe tener las competencias del puesto requeridas. Se ofrecen oportunidades de crecimiento a todos los colaboradores. Los procesos de reclutamiento y selección del personal se realizan sin discriminación de sexo, raza, religión, origen social o concepción política.

Existen políticas de crecimiento y desarrollo profesional amparadas bajo nuestro programa “Desarrollo de mi carrera profesional”. El mismo permite que cada colaborador certifique su desarrollo de competencias y acumule sus constancias y certificaciones para aplicar a puestos de mayor jerarquía.

MEDICIONES

Propiedad	Cantidad de Promociones
Crowne Plaza	8
InterContinental Miramar	9
Gamboa Rainforest Resort	10
Holiday Inn CDS	5
Le Méridien	6
Westin Playa Bonita	Nuevo
InterContinental Playa Bonita	18
Superación Personal	3
Total de promociones	59

Proporción	Hombres	Mujeres
Trabajadores	60%	40%

PRINCIPIO NO. 7

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LOS MÉTODOS PREVENTIVOS CON RESPECTO A PROBLEMAS AMBIENTALES

MEDICIONES

Desde el año 2008 cuando empezó formalmente el programa de reciclaje como parte de la vida de la empresa, hasta el año 2011, se han generado unos B/. 73,094.9 dólares en concepto de reciclaje. En este programa han estado involucrado del 2008 al 2011 los siguientes hoteles y proyectos en

construcción: Hotel InterContinental Playa Bonita Resort & Spa, Hotel InterContinental Miramar, Hotel Crowne Plaza, Hotel Holiday Inn y Hotel Gamboa Rainforest Resort. Para el caso de los proyectos en construcción (algunos condominios ya entregados) han participado los siguientes proyectos: Coronado Bay, Coronado Golf, ambos en el área de Coronado; Proyecto Riverside y Parque del Mar I, II, y Silverking, todos en el complejo residencial Costa del Este, Proyecto Westin Playa Bonita (hotel en construcción casi entregado), Villa Bonita y Casa Bonita, todos en el área de Kobbe, Veracruz; Proyectos Vista Marina II y Proyecto Villa del Mar, ambos en avenida Balboa, ambos en la ciudad de Panamá.

Desde el año 2008 hasta la fecha, Empresas Bern, S.A. tiene un agresivo programa de Reciclaje de residuos: cartón, papel bond, papel de color, revistas, directorios, vidrios, plásticos suaves, plásticos duros, PET, retazos de metales, etc. Dentro de este programa desarrollado tanto en los proyectos de construcción como hotelería y oficinas se han logrado reciclar unas **582.10 Toneladas** de materiales sólidos y unos **10,000 galones** de aceites usados de cocina e hidráulicos, y se han desarrollado múltiples actividades.

PRINCIPIO NO. 8 Y PRINCIPIO NO. 9

LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS INOFENSIVAS PARA EL MEDIO AMBIENTE

A nivel de la construcción y hotelería se han desarrollado concursos de reciclaje, concursos de murales, ferias de reciclaje, desarrollo de conferencias nacionales e internacionales para dar a conocer nuestra experiencia en este campo, charlas a niños y niñas de escuelas primarias sobre el tema de reciclaje, etc, todo esto durante los últimos cuatro años consecutivos, lo cual ha tenido el éxito debido a la participación de la más Alta Gerencia.

MEDICIONES:

Actualmente se cuenta con seis plantas de tratamiento de aguas residuales en funcionamiento. Dos de ellas, las más viejas, la del Hotel Playa Bonita y la del Hotel Gamboa han recibido remodelaciones y ampliaciones importantes.

Empresas Bern cuenta con un área protegida legalmente establecida y que forma parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas de una Nación: el Paisaje Punta Bruja y Manglares de Dejal. Somos el custodio, protector y conservador. Esta área protegida contribuye significativamente con la conservación de 63 hectáreas de bosque húmedo tropical y manglares los cuales son parte del patrimonio natural del país.

El reciente construido Hotel Westin Playa Bonita Panama ubicado en la carretera que conduce a Veracruz, cuenta con un sistema de paneles solares para el calentamiento de agua, el cual trabaja incorporado al sistema tradicional de calentadores de agua mediante boosters. Mientras el sol esté radiante, el consumo de energía eléctrica es mínimo ya que su dotación es a través de agua calentada mediante este sistema solar. Adicional, en este proyecto también se ha innovado con un producto para el control del aire acondicionado mediante medidores de dióxido de carbono ubicado en los salones de reuniones y conferencias. Entre más personas presentes el control introduce el aire acondicionado requerido, pero en la medida que el número de personas disminuye, disminuye la dotación de aire acondicionado hasta llegar a los niveles mínimos.

Adicionalmente, también se ha incorporado a este nuevo hotel una tecnología sintética a base de plástico reciclado, el cual consiste en pencas de plástico reciclado que conforman el techo de cada uno de los tres ranchos de restaurantes y bares del hotel. Con esta alternativa hemos disminuido la tala de cientos de palmas silvestres denominadas “guágaras”. A nivel de plantas de tratamiento de aguas residuales, también hemos estado innovando con el uso de plantas acuáticas denominadas Jacinto acuáticos, los cuales en otros países han sido utilizadas para tratamiento de agua en enormes superficies de terreno.

Hoy día, tanto en los hoteles Intercontinental Playa Bonita Resort & SPA como el Hotel Gamboa Rainforest Resort hemos adaptado sus decantadores secundarios para que permitan el crecimiento de este tipo de plantas acuáticas a manera de ensayos, los cuales nos ha dado resultados para reducir los niveles de nutrientes (nitrógeno y fósforo), sólidos en suspensión, turbiedad y la demanda biológica de oxígeno.

Tres (3) veces por semana viene los recolectores de la Fundación Malambo a recoger los residuos orgánica que se recoge en la cocina y el comedor de empleados, con la finalidad de alimentar a 50 cerdos. Malambo es un centro de atención a niños y niñas abandonados, razón por la cual requiere de toda la ayuda posible para mantener funcionando el mismo.

PRINCIPIO NO. 10

**LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN
EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS EXTORSIÓN Y SOBORNO.**

En la empresa basamos la conducta en una filosofía de valores y ética. Poseemos un Código de Ética y cumplimos las regulaciones laborales, por lo tanto, no deben aceptarse negociaciones basadas en mana vez las prácticas o elementos que violen la ley.

OBRAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Hotel	Mes	Actividad	Participantes
Todos	Febrero	Becas para útiles escolares a los hijos de colaboradores con mayor índice académico Crowne Plaza: 10 becas , Gamboa Rainforest Resort: 10 becas Le Meridien: 10 becas, Holiday Inn: 8 becas InterContinental Miramar: 4 becas, InterContinental Playa Bonita y Lavandería: 13 becas, PMS: 2 becas Solarium: 2 becas Ocean Business Center: 1 beca, Superación Personal : 5 becas	65 Hijos de colaboradores
	Febrero	Verano Feliz dirigido al desarrollo de valores en los jóvenes d 12 a 17 años	161 Hijos de colaboradores
Intercontinental Miramar	Abril	Siembre de 20 árboles en Instituto Comercial Bolívar	Los trabajadores del hotel sembraron 20
	Marzo	Vacunación de Hepatitis B y Neumococo	Personal del Hotel
	Septiembre	Vacunación de Hepatitis B y Neumococo	Personal del Hotel
	Octubre	Gira Ecológica apoyando a estudiantes de Bachiller en Turismo del Instituto Comercial Bolívar	Personas del hotel, 20 estudiantes
	Octubre	Siembra simbólica de GUAYACANES	Personas del hotel, 20 estudiantes
	Octubre	Charla sobre Hotelería y recorrido en Hotel	Personas del hotel, 20 estudiantes
Crowne Plaza	Febrero	Convocatoria para recolección de útiles escolares en Centro de Educación Dirigida de Curundú	45 niños de Curundú
	Marzo	Jornada de Vacunación	Colaboradores
	Junio	Jornada de Vacunación	Colaboradores
	Agosto	Feria de salud	Colaboradores
	Septiembre	Feria de reciclaje de Medcom: donación de 5 tanques de galones de baterías	Colaboradores
	Octubre	Apoyo al Instituto José Dolores Moscote en la semana de materias académicas de turismo	Charla a 80 estudiantes
Gamboa Rainforest Resort	Julio	Gira a Hogar Malambo- Apoyo con basura orgánica (actividad diaria)	
	Octubre	Práctica laboral de estudiantes por un mes	13 estudiantes de Escuela San José de Malambo
	Octubre	Práctica laboral de estudiantes por un mes José Manuel Sucre de Arraiján	5 estudiantes de Escuela José Manuel Sucre de Arraiján.
	Octubre	Exposición de los graduandos de la Escuela Malambo	Exposición de manualidades en Gamboa
	Octubre	Limpieza de los alrededores del Río Chagres	9 colaboradores
Holiday Inn	Enero	Día Familiar	140 Colaboradores y familiares
	Febrero	Escuela de Futbol infantil	20 Hijos de colaboradores
	Marzo	Asistencia a Obra de Teatro Aladino	12 Hijos de colaboradores
	Abril	Conjunto Típico Infantil	15 Hijos de Colaboradores
	Mayo	Reforestación Frutal en Cafetería Empl.eados	Comité Ejecutivo y Admón.
	Junio	Tarde de Cine con Papá	42 Colaboradores padres e hijos
	Julio	Celebración del Día del Niño	120 Colaboradores e Hijos
	Julio	De Siembra con los niños de FANLYC	75 Colaboradores y niños de FANLYC
	Octubre	Canastillas para Colaboradoras	4 Colaboradoras embarazadas
Intercontinental	Octubre	Día Recreativo	Hogar del Divino Nino, niños de bajos recursos
Playa Bonita	Octubre	Donación	Ancianos del Hogar San José
	Noviembre	Capacitación de Introducción a la Hotelería / Desarrollo de Prácticas Profesionales	17 Estudiantes Graduandos

