Cable&WirelessPanamá

15 años Comprometidos con el País

Comunicación de Progreso

Cumplimiento del Pacto Global – Naciones Unidas

2011 -2012

Contenido **Página**

Misión, Visión y Valores……... 4

Mensaje del Presidente Ejecutivo y Gerente General……. 5

Principios 1 y 2 del Pacto Global - Derechos Humanos……. 6

Principios 3, 4, 5 y 6 del Pacto Global - Derechos Laborales…..... 27

Principios 7, 8 y 9 del Pacto Global - Medio Ambiente…….…… 64

Principio 10 del Pacto Global - Anticorrupción...……..…….. 69

¿Quiénes somos?

Cable & Wireless Panamá es una empresa orgullosamente panameña que comparte acciones con el Estado de Panamá y sus Colaboradores. Está presente en todos los rincones del país con sus servicios de telefonía pública, telefonía fija y móvil con la mejor señal para las familias individuos y corporaciones. Ofrece Internet de banda ancha, + TV Digital, alojamiento y transferencia de datos. Igualmente, ha innovado con modernas aplicaciones de telecomunicaciones que mejoran los servicios públicos de medicina, urgencias médicas, educación y seguridad ciudadana. El año fiscal de la empresa inicia cada 1 de abril y concluye cada 31 de marzo.

Cable & Wireless Panamá S.A., es una empresa socialmente responsable y comprometida con Panamá, que contribuye vitalmente a que el país crezca a la vanguardia de las tecnologías de la telecomunicación a nivel nacional e internacional.

Nuestra trayectoria en Panamá

En 1997 Cable & Wireless Panamá reemplazó a la empresa estatal de telefonía. El evento fue parte de una época en que las telecomunicaciones comenzaron a transformar dramáticamente nuestro mundo y nuestro país, la velocidad de la información se acelera fracturando las distancias y el tiempo.

Durante esos años, un fax era una innovación casi mágica, los busca-personas y los radio teléfonos eran una ventaja de quien pudiera tenerlos, las centrales análogas cedieron su espacio a la tecnología digital. Se instaló la red de comunicación celular que fue creciendo hasta convertirse en la más grande y moderna del país; al ritmo de nuevos paradigmas de movilidad se extendió una nueva forma de informar y de estar informado: el ser humano conectado en comunicación actual, instantánea y dinámica. El país creció apoyado en nuevas herramientas de comunicación y saludando a la nueva era de las comunidades interactivas, redes sociales, tabletas, teléfonos y pantallas inteligentes.

Cable & Wireless Panamá también se transformó de ser una empresa de telefonía a una empresa líder en soluciones tecnológicas y movilidad para las personas y las empresas. Es la única empresa completa de telecomunicaciones en Panamá que ofrece una gama de servicios sobre telefonía fija, móvil, Internet y televisión, alojamiento de datos, aplicaciones corporativas innovadoras y con impacto social masivo. En un país que avanza, es la preferida de las grandes empresas logísticas y hoteleras que han contratado todos sus servicios por su confiabilidad y su soporte.

Desarrolló el canal de fibra óptica y el hub de telecomunicaciones más importante de la región, cuenta con dos modernos Data Centers de calidad mundial que sirven a clientes nacionales e internacionales aprovechando la posición geográfica de Panamá y la convergencia de cables submarinos administrados por la empresa.

La contribución de Cable & Wireless Panamá a la economía del país supera los 5,400 millones de balboas en 15 años entre dividendos pagados al estado y colaboradores, impuestos, salarios, compras a proveedores locales e inversiones de calidad. Cable & Wireless Panamá es la empresa mixta que más ingresos reporta al gobierno de Panamá.

Nuestra Misión

Fortalecer la relación con nuestros clientes proporcionándoles productos y servicios de la más alta tecnología con la participación de nuestro calificado recurso humano, garantizando la eficiencia y el incremento del valor de la empresa.

Nuestra Visión

Ser reconocidos como líderes en soluciones integrales de telecomunicaciones, sirviendo a Panamá y posicionándolo como el principal centro tecnológico de la región.

Nuestros Valores Humanos y Organizacionales

- Integridad
- Comunicación abierta y honesta
- Responsabilidad
- Innovación
- Compromiso social
- Lealtad
- Profesionalismo
- Satisfacción del Cliente
- Trabajo en equipo
- Orientado a resultados

Declaración de apoyo al Pacto Global
Mensaje del Presidente Ejecutivo
y Gerente General de Cable & Wireless Panamá

Asumir nuevas estrategias y poner en marcha las dinámicas que fortalecen las acciones de Responsabilidad Social Empresarial son parte del compromiso de Cable & Wireless Panamá con la sociedad panameña.

Con gran satisfacción les presento el Informe Anual de Progreso que plasma las buenas prácticas de la empresa donde declaramos y reiteramos nuestro apoyo continuo al Pacto Global de las Naciones Unidas y a los principios que lo conforman.

Este año, gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores, Cable & Wireless Panamá ganó el premio a la *Innovación Móvil de Salud con la* primera Red de Telemamografía en América Latina; reconocimiento otorgado a las empresas dedicadas a las telecomunicaciones globales enfocadas a promover la innovación (Global Telecoms Business Innovation Awards).

Una vez más, nuestra organización fue galardonada por la Consultora Internacional Gallup con el premio al "Mejor Lugar de Trabajo" (Best Workplace Award) entre diversos y numerosos grupos evaluados alrededor del mundo.

En el 2012, Cable & Wireless Panamá cumple 15 años de operaciones en los que ha impactado positivamente la vida de los panameños con servicios de telecomunicaciones y tecnología de clase mundial.

Seguiremos siendo una empresa socialmente responsable y comprometida con Panamá, que contribuye vitalmente a que el país crezca a la vanguardia de las tecnologías de la telecomunicación a nivel nacional e internacional.

Jorge Nicolau
Presidente Ejecutivo y Gerente General

Principios del Pacto Global

Derechos Humanos

Principio #1: Se refiere a que las empresas apoyen la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.

Principio #2: Aseguramiento de que las compañías no son cómplices de abuso de derechos.

Compromiso con nuestra gente: "El Mejor Lugar de Trabajo"

La promoción de los derechos humanos como ideal común para los colaboradores de Cable & Wireless se ve reflejado en el tercer **Premio Gallup "Great Workplace Award"** recibido por la organización como **"Mejor Lugar de Trabajo".**

Esta distinción reconoce internacionalmente a **Cable & Wireless Panamá** con el más alto perfil internacional de satisfacción laboral a nivel latinoamericano, demostrando el esfuerzo, compromiso y productividad de su fuerza laboral.

Cable & Wireless Panamá se convierte así en la **única empresa nacional en lograr tan importante distinción - por parte de la firma encuestadora Gallup**, que mide anualmente el "compromiso de los colaboradores y sus equipos de trabajo con la empresa a la que pertenecen".

Cable & Wireless Panamá fue una de 29 empresas distinguidas de un grupo de 490 empresas participantes.

Gallup está presente en 180 países en 66 idiomas y tiene una base de equipos de trabajo que suman más de 950,000 equipos siendo más de 7.5 millones de participantes los que han respondido la encuesta durante los últimos 3 años.

Compromiso con la Educación

Para promover la libertad de expresión y la participación de la juventud panameña, Cable & Wireless Panamá confirma su compromiso con la educación a través del **Concurso Nacional de Oratoria,** el cual en los últimos años se ha convertido en una cosecha de liderazgo y jóvenes talentos que avalan su camino a ser "líderes del país", los cuales constituyen ejemplos a seguir por parte de las generaciones que se levantan en las aulas de clases.

Santiago Gallardo Ganador Concurso de Oratoria 2011

El tema del concurso 2011, "**Mi educación es superación, un proyecto de vida**", brindó al estudiante ganador **Santiago Gallardo,** proveniente de la **Comarca Guna Yala**, una plataforma de igualdad para explicar cómo su mayor sueño es convertirse en Médico para ayudar a su pueblo frente a enfermedades que están dejando huérfanos a muchos niños en su comunidad.

Además, el concurso brindó a este joven estudiante la posibilidad de mostrar su preocupación por los problemas ambientales que afectan su región de comunidades insulares que pierden terreno a los crecientes niveles del mar resultantes del cambio climático que obligan a sus habitantes a mudarse a tierra firme, a la capital o a las montañas; enfatizando así la necesidad e importancia de educar a la población sobre los efectos de destruir el medio ambiente y especialmente los arrecifes de coral en la zona.

El Concurso Nacional de Oratoria entrega proyecto educativo

El Concurso Nacional de Oratoria entregó a la escuela Beatriz Miranda de Cabal en Dolega, provincia de Chiriquí, un centro de tecnología como proyecto educativo obtenido por el estudiante José Miguel Miranda, representante de la provincia de Chiriquí durante el concurso de oratoria del año anterior. Este proyecto educativo valorado en B/. 10,000.00 tiene 4 tableros electrónicos multimedia de sb680 y un televisor de LED de 40 pulgadas con los que los estudiantes experimentarán una nueva plataforma virtual a ser utilizada y aplicada a sus estudios de secundaria.

Fundación CWP: Promoviendo el Cierre de la Brecha Digital

A través de la Fundación Cable & Wireless Panamá especialmente enfocada en cerrar la brecha digital, escuelas, Universidades, Instituciones Públicas y Organizaciones no Gubernamentales tienen acceso a Internet entre otros servicios de Telecomunicaciones. A continuación se enumeran también algunas de las acciones de la Fundación CWP en beneficio a las comunidades a través del voluntariado corporativo.

Embajada del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte y Fundación CWP se unen por la educación

La Embajada del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte inauguró una Sala de Informática en la **Escuela Manuel Urbano Ayarza,** localizada en Cativá, Provincia de Colón, para lo cual contó con la colaboración de la **Fundación Cable & Wireless Panamá** que, como parte de su compromiso con el cierre de la brecha digital, donó el servicio de Internet requerido.

Esta iniciativa permitirá que los estudiantes se beneficien con la tecnología y la enseñanza del idioma inglés. La Sala de Informática de la **Escuela Manuel Urbano Ayarza** cuenta con 40 computadoras donadas por la Embajada del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, y con el servicio de Internet de 4 megas, donado por la **Fundación Cable & Wireless Panamá.**

Fundación CWP visitó la comunidad de El Olivo

Como parte de sus actividades de voluntariado, la Fundación CWP visitó la Escuela El Olivo, ubicada en la provincia de Coclé. La visita fue acompañada por contribuciones de útiles escolares, mochilas y zapatos para los estudiantes de la escuela. Los colaboradores de Cable & Wireless Panamá ofrecieron voluntariamente su tiempo en beneficio de esta comunidad.

La Fundación CWP brinda apoyo a la Fundación Carmen Conte

La Fundación CWP brindó su apoyo a la Fundación Carmen Conte para niños con discapacidades con una contribución de B/. 5.000 para la compra de un autobús pequeño para transportar a los niños discapacitados. La Fundación también recibirá TV Digital e Internet de forma gratuita.

La entrega de la donación se realizó en la comunidad de Penonomé, provincia de Coclé.

Fundación CWP participa en IX Congreso Iberoamericano de Informática y Educación Especial

También participamos en el **IX Congreso Iberoamericano de Informática y Educación Especial** que se realizó el pasado 5 de agosto 2011 - ciudad de Panamá, donde la Primera Dama de la República, Marta Linares de Martinelli, estuvo presente.

El evento que bajo el lema ***"Hacia una mejor sociedad inclusiva",*** reunió a representantes de nueve países que conforman la Red Iberoamericana de Informática y Educación Especial tuvo como objetivo dar a conocer el uso e implementación de proyectos que mediante la aplicación de tecnologías están disponibles para las personas con discapacidad.

Proyecto social televisivo "Apóyate en Mí" de Telemetro

A través del programa de televisión "**Apóyate en Mí**" de ***Telemetro Canal 13***, la **Fundación Cable & Wireless Panamá** entregó la carta compromiso que otorga servicio gratuito de Internet por un año a un Cibercafé que administra la **Fundación San José**, ubicada en el Parque Principal de la comunidad de Pesé, provincia de Herrera.

Con los fondos generados por este local tecnológico, la Fundación que posee un Consultorio, también de nombre San José, continuará su gestión de apoyar a más de 300 personas con medicamentos y recetas gratuitas. Este Consultorio posee un programa llamado **Encamados**, donde mensualmente se realizan caravanas médicas dirigidas a personas que viven en lugares alejados, de escasos recursos y que no tienen la posibilidad de asistir a una consulta médica.

Presentes en "Caminata Relevo por la Vida"

El equipo de la Fundación Cable & Wireless Panamá escogió de ahijada a la niña **ROSA EMILIA MEMBACHE**, quien tiene 12 años de edad y padece de Leucemia Linfoblástica Aguda y es oriunda de la provincia de Darién.

A su vez, la **Fundación CWP** participó con voluntarios en la **Caminata Relevo por la Vida**, organizada por la **Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (FANLYC)**, actividad realizada en el Parque Recreativo Omar. La ahijada de la Fundación ***Rosa Emilia Membache*** participó desde temprano en la actividad y compartió con todos aquellos comprometidos por la niñez de Panamá. Cada voluntario que logró cruzar la meta donó B/.5.00 a **FANLYC**.

Fundación CWP con el Hospital Santo Tomás

Como parte de su misión de proporcionar oportunidades tecnológicas a la población, La Fundación Cable & Wireless Panamá entregó al Hospital Santo Tomás un RACK (Remote Access Control) de 10 servidores como donación a este complejo médico.

Este equipo se utilizará para mejorar la plataforma tecnológica del Hospital Santo Tomás y para ayudar en las operaciones internas y administrativas de esta institución médica, facilitando los procesos de consultas, planillas, cobros, pagos y demás actividades de manejo interno.

Compromiso con la Salud

Los hospitales públicos enlazados sobre la plataforma de Cable & Wireless Panamá y el Hospital Santo Tomas ofrecen servicios de telemedicina y telemetría para la atención y diagnostico desde poblados lejanos y teleradiología para la toma y diagnóstico de exámenes de rayos X sin costosas placas y con nitidez de imagen.

Telemedicina Rural

Es la atención remota a pacientes a través de un video teléfono y estetoscopio digital por medio de la red VSAT de Cable & Wireless Panamá. Telemedicina cuenta con el apoyo del Hospital Santo Tomás y el Hospital del Niño. Este sistema permite que los pacientes de las áreas rurales obtengan atención inmediata de parte de los médicos que se encuentran en hospitales de cabecera. A través de este sistema se han hecho miles de consultas remotas.

Telemetría

Este sistema facilitado por CWP, permite a los pacientes de cuidado semi intensivo del Hospital del Niño desplazarse libremente dentro de las instalaciones médicas a realizarse exámenes sin depender de equipos fijos de signos vitales. La pronta movilidad de los pacientes ayuda a que se recupere con rapidez y esto a su vez facilita la disponibilidad de camas dentro del Hospital para el ingreso de nuevos pacientes.

Tele radiología

La empresa contribuye a través de este sistema a que técnicos y médicos de diferentes especialidades de Radiología tengan intercambio electrónico de expedientes y diagnósticos entre Policentros y los principales hospitales del país en tiempo real. De esta forma, este sistema ahorra tiempo y dinero a los pacientes al mismo tiempo que agiliza y mejora la calidad de diagnósticos.

Tele mamografía

El Gobierno de Panamá nos encargó de la red de tele mamografía, porque hay más de 500,000 mujeres en el país mayores de 40 años, la mayoría en el grupo de riesgo para esta enfermedad, cuando antes sólo se realizaban 50,000 exámenes anuales.

Como resultado, una de cada nueve mujeres mayores de 40 es probable que desarrolle cáncer de mama. A partir de octubre de 2010 Cable & Wireless Panamá en conjunto con el Despacho de la Primera Dama de la República, lanzaron el novedoso proyecto de tele mamografía, enfocado en la prevención del cáncer de mama y brindando una plataforma para el diagnóstico radiológico de profesionales médicos desde el extranjero de forma segura y regulada, mediante expedientes digitalizados.

Por medio de este proyecto, se aumentó la capacidad y calidad de diagnóstico para que un mayor número de mujeres puedan someterse a mamografías anuales y a su vez se redujo el tiempo para emitir diagnósticos de las pacientes. Un vehículo viaja a las zonas rurales para llevar la posibilidad de mamografías digitales para posterior análisis en los hospitales de la ciudad.

Gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores, CWP ganó durante el 2011, el premio a la *Innovación Móvil de Salud con esta primera* Red de Telemamografía en América Latina; reconocimiento otorgado a las empresas dedicadas a las telecomunicaciones globales enfocadas a promover la innovación (Global Telecoms Business Innovation Awards).

Se espera que la red de Tele mamografía aumente su atención de un 10% a un 30% el número de mujeres mayores de 40 años y se sometan a mamografías anuales, ayudando de esta forma a aproximadamente 100,000 mujeres panameñas.

Reconocimiento a CWP por parte del Despacho de la Primera Dama

Cable & Wireless Panamá por su apoyo al programa 'Operation Walk' recibió pergaminos de reconocimiento por parte de la primera dama de la República, S.E. Marta Linares de Martinelli, en agradecimiento al respaldo brindado que beneficia a más de 500 panameños de bajos recursos mediante cirugías de reemplazos de rodilla y cadera. En estas jornadas médico quirúrgicas participan médicos de la organización Operation Walk de Denver y Filadelfia, Estados Unidos.

CWP ayuda a combatir el hambre y la desnutrición infantil en Panamá a través de su contribución a la Teletón 20-30

La empresa donó **B/.107,909.95** a la Teletón 20-30, *en cadena nacional de Televisión, Radio e Internet.* La donación de Cable & Wireless Panamá incluyó la entrega de varios cheques:

- **B/. 40,000.00** como aporte de patrocinador oficial.
- **B/. 6,750.00** fondo recaudado por los colaboradores de la empresa, mediante la organización de diversas actividades internas.
- **B/. 26,009.95** en concepto de donación por Servicios de Telecomunicaciones.
- **B/.35,150.00** por parte de los proveedores de CWP.

Contribuciones a la Teletón 20-30

Año	Donado (B/.)	Status	Proyectos incluidos en cantidades donadas
2008-2009	512,000.00	Patrocinadores	Proyecto por: 260,000.00
2009-2010	- -	No Patrocinadores	Proyecto por: 200,000.00
2010-2011	552,602.74	Patrocinadores	Proyecto por: 400,000.00
2011-2012	107,909.95	Patrocinadores	40,000 aporte de patrocinador oficial

Proyecto SUME 9-1-1 (Sistema Único de Manejo de Emergencias)

Para nuestra empresa, el Proyecto 9-1-1 ofrece otra oportunidad de desarrollar un sistema de atención de emergencias médicas de excelencia.

Su sede principal fue inaugurada, donde CWP brinda soporte a su Centro de Llamadas que posee 20 operadores, los cuales utilizan un software especial para atender casos de emergencia.

Expertos en emergencias médicas y técnicos de urgencias idóneos han sido entrenados por personal especializado de Israel traído por el consorcio MER – Cable & Wireles, siendo los responsables de brindar la atención que se le brinda a las ambulancias.

Cable & Wireless Panamá entregó en este año fiscal, dos (2) nuevas ambulancias al Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME) 911, vehículos que formarán parte de la flota actual de la entidad de emergencias. La donación de las ambulancias suman un monto de **B/.211,860.00** y sus especificaciones son Tipo II de soporte de vida avanzado. Con esta contribución puede realizarse la expansión del servicio pre- hospitalario a otras provincias.

En el 2011, el proyecto SUME 9-1-1 (Sistema Único de Manejo de Emergencias) llegó a la provincia de Chiriquí. La plataforma de tecnología proporcionada por Cable & Wireless Panamá. En principio, SUME 9-1-1 tendrá seis (6) ambulancias ubicadas en tres puntos estratégicos de la provincia chiricana, entre los que destacan David, Tolé y Bugaba. Estará compuesta por 33 técnicos en urgencias médicas que brindarán socorro a un número estimado de 236,919 habitantes.

Compromiso con la Seguridad Ciudadana

Complementamos la tecnología en esta área para aportar mayor seguridad y tranquilidad a nuestros habitantes. Para ello, se implementó una red de video cámaras, las cuales están conectadas en diferentes puntos de la Ciudad de Panamá y se estableció un Sistema de Video Vigilancia que la empresa opera para la Policía Nacional de Panamá, donde existen cerca de 600 cámaras, un centro y subcentros de monitoreos para combatir el crimen.

Compromiso con la Justicia y los Procesos Legales

Modernización y Racionalización del Sistema Penal Acusatorio (SPA)

El Sistema Penal Acusatorio se creó con la finalidad de procurar una administración de justicia más eficiente y transparente que actúe con mayor celeridad ante el delito, con apego a los derechos y garantías fundamentales.

Para implementar el Sistema Penal Acusatorio (SPA), la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental entregó la orden de proceder a Cable & Wireless Panamá para la implementación de la primera fase de la solución informática integral del Sistema Penal Acusatorio (SPA) en Panamá.

El SPA permitirá dinamizar la justicia penal y reducir el hacinamiento en los centros de cumplimiento. El sistema informático integrará la gestión de nueve instituciones vinculadas al SPA y a los abogados que litigan en esta jurisdicción.

Modernización del Registro Público

El Registro Público de Panamá entregó al Consorcio de Modernización Registral, conformado por Cable & Wireless Panamá y Futuver la Orden de Proceder para modernizar el suministro, instalación, capacitación, configuración, asesoría, soporte e implantación de los equipos, programas, procesos, reingeniería, adecuaciones normativas, insumos y licencias propios de la infraestructura tecnológica y sistemática para la modernización del sistema registral

Compromiso con la Cultura

Fundación Olga Sinclair y +Móvil promueven el arte al estilo Paul Gauguin

+Móvil de Cable & Wireless Panamá apoya el arte y la cultura del país y en esta oportunidad, auspició en conjunto con la Fundación Olga Sinclair por segundo año consecutivo, la iniciativa de reunir en las Escalinatas del Edificio de la Administración del Canal a la niñez nacional en una jornada de buen arte, esta vez inspirado en el artista francés Paul Gauguin.

Los participantes en edades de 1 a 17 años compartieron durante tres horas de este encuentro artístico de arte puro. Esta iniciativa que lleva adelanta la Fundación Olga Sinclair en verano se constituye como una "puerta a la creatividad y el ingenio artístico de la juventud".

La pintora panameña inauguró el taller e inspiró a los más de 2,000 participantes a crear obras matizadas de colores y estilos con los que el pintor Paul Gauguin reinterpretó su obra artística.

Compromiso con las Tradiciones Panameñas

+Móvil en el Festival Nacional de la Mejorana 2011

Cable & Wireless Panamá volvió a encender de emoción a todos los presentes que asistieron al Festival Nacional de la Mejorana en Guararé, provincia de Los Santos.

El Festival Nacional de la Mejorana es uno de los principales festivales folclóricos de Panamá que destaca las tradiciones y costumbres de nuestro país y se realiza en conmemoración de Nuestra Señora de Las Mercedes, por ende las actividades religiosas se entremezclan con el folclore.

En medio del repicar del tambor, el sonar de la mejorana y la melodía del acordeón, CWP participó como patrocinador oficial del Concurso de Acordeones **Rogelio "Gelo" Córdoba" -** durante la versión No. 61 del Festival Nacional de la Mejorana en Guararé, provincia de Los Santos. La empresa entregó B/.1,500.00 en efectivo al ganador y 3 acordeones marca "Horner" a los tres primeros lugares.

Principios del Pacto Global

Derechos Laborales

Principio #3: Se requiere a las empresas que defiendan la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio #4: Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.

Principio #5: Abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio #6: Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación

Derecho a la Negociación Colectiva

Cable & Wireless Panamá se rige por la Convención Colectiva de Trabajo 2009-2013 cuyas partes son Cable & Wireless Panamá representada por su Presidente y Gerente General como representante legal y por el Sindicato Nacional de Trabajadores de Cable & Wireless Panamá S.A. (SINTCAWIPSA).

De acuerdo a las cláusulas 2 y 3 de dicha Convención de Trabajo: El Sindicato reconoce y acepta que la empresa tiene la libre dirección y administración de la totalidad de sus actividades, sujetas solamente a las limitaciones señaladas por el Código del Trabajo y a la Convención Colectiva de Trabajo. La Empresa reconoce a El Sindicato como el representante legítimo de todos los trabajadores sindicalizados de La Empresa y se compromete a tratar con la organización sindical todos los asuntos y problemas laborales que se presenten, con motivo o como consecuencia de la relación de trabajo por la aplicación, cumplimiento o defensa de la Convención Colectiva de Trabajo.

Cable & Wireless Panamá dirige y administra todas sus actividades, sujetas solamente a las limitaciones establecidas en el Código de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo y la Legislación Laboral, y con la organización sindical mantiene el pacto o acuerdo antes descrito que establece las condiciones colectivas de trabajo y de empleo.

Bajo estos parámetros en Cable & Wireless Panamá se respetan las organizaciones sindicales y el derecho de los trabajadores de asociarse libremente.

De igual forma, la empresa guarda respeto a sus trabajadores, absteniéndose de malos tratos de palabra o de obra y de cometer en su contra actos que pudieren afectar su dignidad; da ocupación efectiva a sus trabajadores, paga sus salarios, e indemnizaciones establecidas por la norma, da protección material a la persona y a sus bienes.

En conjunto con la organización sindical, Cable & Wireless Panamá desarrolla medidas tendientes a prevenir el consumo de drogas prohibidas por la Ley y el alcoholismo. La empresa está en contra de la explotación de la mano de obra de menores y reconoce, respeta y da protección a toda mujer trabajadora en estado gestante de conformidad con nuestra Legislación vigente, y la Constitución Nacional.

Abolición Efectiva del Trabajo Infantil

Cable & Wireless Panamá apoya la abolición efectiva del trabajo infantil. Por ende, el trabajo infantil está estrictamente prohibido, de igual forma nuestros proveedores no deben emplear a menores de edad. Como resultado se ha implementado en los contratos de la empresa relacionados a outsourcing una cláusula, que exige a nuestros proveedores, la presentación a Cable & Wireless Panamá de la planilla (pago de cuota patronal, el fondo de cesantía y el Paz y Salvo de la Caja de Seguro Social). Con estos documentos se comprueba que los empleados contratados por el proveedor son mayores de edad.
La cláusula en mención detalla lo siguiente:

PROHIBICIONES DEL CONTRATISTA

El Contratista no podrá, ni deberá:

Contratar menores de edad, tal como lo consagra el Título V del Capítulo II del Libro Segundo del Código de la Familia, la Constitución y los Convenios Internacionales.

> "Será responsabilidad del **Contratista** presentar adjunto a su estado de cuenta, una lista donde aparezcan las firmas de sus trabajadores que laboran en este Contrato, como constancia que les pagó los salarios correspondientes a cada quincena. Asimismo deberán presentar copia del documento (planilla) donde conste el pago de la cuota patronal, el fondo de cesantía y el Paz y Salvo de la Caja de Seguro Social".

Responsabilidad y Compromiso con nuestros colaboradores

En Cable & Wireless Panamá se desarrollan programas y mantienen beneficios para sus colaboradores pactados en sus negociaciones como a continuación se describen:

Responsabilidad y Compromiso con nuestros colaboradores

Programa de Salud Ocupacional

Atención en Medicina:

Cable & Wireless Panamá, ofrece a sus colaboradores, la oportunidad de hacerse controles de salud preventivos, que contribuyan a la detección a tiempo de enfermedades y de igual forma a mantener un equipo laboral en condiciones apropiadas para el desempeño laboral.

Con relación a la atención médica de la año anterior podemos notar la distribución de colaboradores atendidos y citas aprovechadas que subio de 62% en el 2010 – 11 a 62.6% este año.

2010-2011

Colaboradores Atendidos 2010-2011	Cantidad	Porcentaje
Total citas otorgadas	6791	100
Citas aprovechadas	4243	62%

2011-2012

Colaboradores Atendidos 2011-2012	Cantidad	Porcentaje
Total citas otorgadas.....	3505	100
Citas aprovechadas	2195	62.6%

Atención Odontología

Además de los servicios de medicina, los colaboradores de Cable & Wireless Panamá, también cuentan con servicio de atención odontológica, el cual también se extiende a beneficiarios como son sus cónyuges e hijos

A continuación proporcionamos información comparativa de la atención odontologica entre el año 2010 – 2011 y el año 2011-2012

	Año 2010-2011	Año 2011-2012
Colaboradores atendidos	1005	1226
Esposas o cónyuges	257	407
Hijos	479	693
Personas atendidas	1741	2326

Promoción y Educación en aspectos de Salud:

Mantener a los colaboradores informados sobre los diferentes tópicos de salud, es parte importante de nuestras actividades, puesto que les ayuda a mejorar su calidad de vida, conocer los avances de la medicina y sobre todo llevar protección a su familia y entorno.

En el área metropolitana se llevaron a cabo diferentes actividades todas relacionadas con tópicos de salud, entre las que podemos mencionar las siguientes:

Charlas sobre el tema del cáncer testicular.

Muchos desconocen este tema, sus implicaciones, factores de riesgo y como se detecta. Mediante estas capacitaciones se invito al personal a conocer sobre esta enfermedad, y sobre todo a tomar conciencia sobre la importancia de realizarse los controles de salud de manera preventiva y no esperar a que se manifiesten síntomas.

Campañas de Examen Visual

En estas campañas los proveedores (ópticas) trasladan todo su equipo a nuestras instalaciones y el personal tiene la oportunidad de acudir libremente y hacerse su examen de la vista gratuitamente.

Charla "El Atleta corporativo, descubriendo lo mejor de ti"

Esta charla tenía como objetivo presentar a los colaboradores un modelo de estilo de vida que ayudara al desarrollo personal del individuo maximizando su rendimiento en todas las facetas de su vida, tomando muy en cuenta los pilares de conducta (organización, disciplina y esfuerzo), que le traerán bienestar y salud integral.

Charla Educación y salud financiera

La orientación y asesoría en el buen manejo de las de finanzas personales contribuye al bienestar y salud la personas, por tal motivo es relevante ofrecer a los colaboradores temas que les recuerden la importancia de llevar un buen presupuesto y crear el habito del ahorro, que redundara en estados de salud más equilibrados y mejores relaciones intrafamiliares.
Entre algunos temas compartidos están los siguientes:

- Etapas de la vida financiera
- Cómo realizo mi planeación financiera?
- Conoce su nivel de endeudamiento?
- El presupuesto familiar
- La importancia del ahorro
- Tips para el buen uso de la tarjeta de crédito.

Actividades con motivo del Día de la Salud
Se hicieron tomas de glicemia, presión arterial, consultas nutricionales y distribución de material con información relevante sobre los cuidados de la salud.

Charla Mujer y Salud

La salud en la mujer es un tema que tomamos muy en cuanta, por tal motivo se coordinan actividades con temas vanguardistas y sobre todo de prevención que mantengan actualizadas a nuestras colaboradoras.

Charla de Planificación Familiar.

Esta charla tenía como objetivo ofrecer al personal información sobre los diferentes métodos de planificación familiar , sus riesgos, y consecuencias. Durante la misma las colaboradores tuvieron la oportunidad de hacer todas las consultas a la ginecóloga que impartió el tema.

Visita Odontológica

Con esta campaña la especialista en odontología recorrió todas las áreas de la empresa tanto técnicas como administrativas con el propósito de hacer revisión general y orientar a los colaboradores sobre la importancia de mantener su visita periódica al odontólogo.

Visitas saludables a las áreas

Durante estas visitas se realizaron actividades de toma de presión, examen de glicemia, Índice de masa corporal y sobre todo charlas de salud sobre la importancia de mantener los niveles de glucosa, triglicéridos, colesterol y otros bien controlados, para evitar enfermedades que van deteriorando nuestro organismo.

Círculos de Salud
Con los círculos de salud, se brindo al personal la oportunidad de adquirir servicios y productos todos enmarcados en el cuidado de la salud.

Circulo de Salud 2011 16, 17 y 18 de noviembre Torre B Planta Baja y Salón Marta Cárdenas	
Proveedor	**Servicios o productos**
Ambulancias Vive	Toma de presión, masa corporal, peso y talla
Óptica Sosa y Arango	Revisión de la vista Expedición de Recetas y Citas para Seguimiento de ser necesario.
NonStress	Sesiones de Reflexología (masaje en los pies) Masaje terapéutico Costo de $7.00 por persona
Aromater	Aromaterapia Costos desde B/.10.00
GMI Grupo Medico Integral, S.A	Toma de presión, talle y peso, Masa Corporal
Omnilife	Suplementos nutricionales
Productos Nikken	Demostración de productos Magnéticos y Sistemas de Relajación
Vargas Internacional, S.A	Suplementos Alimenticios VEA 2000 y ALFA,
ILVEN	Técnicas de Lectura
Zulay Rodríguez	Cosmetóloga profesional, servicios de depilación y tratamientos faciales
Laboratorios Victus, S.A .	Suplementos Alimenticios-Diabetes
Sanofi Aventis Panamá, S.A	Vacunación Influencia y otras colaboradores y dependientes

Toma de Presión
¡GRATIS!

Programa Diabetes Control

Diabetes control es un programa de seguimiento y encuentros grupales, con aquellos colaboradores que son pacientes diabéticos. En cada jornada ellos tienen la oportunidad de recibir diferentes temas relacionados a los cuidados que deben tener y además reciben información sobre los adelantos tecnológicos en cuanto a los equipos para la medición de la glucosa.
Son charlas y talleres en la que ellos interactúan con los especialistas y de igual modo intercambian experiencias con sus compañeros.

JORNADAS DE SALUD EN LAS AGENCIAS REGIONALES DE INTERIOR DEL PAIS

Los colaboradores de las áreas técnicas y administrativas participaron activamente siendo beneficiados con controles médicos de presión arterial, exámenes de glicemia, vacunaciones, charlas todo esto como parte de las actividades de salud preventiva.

Además capacitación dirigida por un especialista de fisioterapia sobre ergonomía y problemas posturales, con una participación aproximada de 90 personas.

Personal de Provincias Centrales

Personal de la regional de Colón

Campañas de salud preventiva las cuales son muy aceptadas por los colaboradores y en las cuales reciben información y diagnósticos preliminares que para el mejor cuidados de su salud.

Personal de la Regional de Darién

La gimnasia laboral practicada entre los grupos de colaboradores ayuda de forma preventiva y terapéutica. La misma hace hincapié en los estiramientos y en la compensación de las estructuras más afectadas en las tareas darías durante la jornada laboral.
Se les orienta y recomienda poner en práctica por los múltiples beneficios que esto le ofrece a la salud física y mental.

Personal de la Regional de Chiriquí

Charla Nutrición y Alimentación Saludable
Como parte del programa de acciones preventivas y correctivas en bien de la salud de cada uno de nuestros colaboradores, se dicto la charla **"Nutrición y Alimentación Saludable"**, con el fin de crear conciencia, educación y minimizar algunos factores de riesgo. Se trataron temas tales como: Alimentación Saludable, Importancia de los horarios de las comidas, Beneficios de realizar Actividades Físicas entre otros.

Jornada de Vacunación

Como parte del programa de salud preventiva, se gestiono a través del MINSA una Jornada de Vacunación para personal técnico, administrativo y de tiendas, de la Provincia de Chiriquí. Ya que por la naturaleza de nuestras funciones, nos encontramos en constante riesgo. Las vacunas aplicadas fueron Influenza, Sarampión y Tétano.

Intervenciones Docentes – Programa de Salud Mental MINSA

Se realizaron intervenciones docentes por parte de la Coordinación Regional del Programa de Salud Mental MINSA-Chiriquí. Se abordaron temas como Enfermedad de la Adicción y sus consecuencias, Calidad de Vida y principios de la Armonía.

Convenios Corporativos

Como parte de los beneficios que ofrece la empresa, se encuentran también el de establecer convenios con diferentes proveedores, que durante el año mantienen precios especiales para los colaboradores y de igual manera hacen ferias de descuentos en diferentes épocas del año o en momentos claves en que se requiera adquirir algún producto o servicio. Ejemplo de ello son las ferias escolares antes del inicio de clases, donde se pueden hacer estas compras sin tener que salir de las instalaciones y con precios económicos.

Entre otros beneficios que Cable & Wireless Panamá mantiene para sus colaboradores podemos mencionar los siguientes aportes: lentes, nacimientos, mortuoria, culminación de carrera, licencia de conducir, becas para hijos, ahorro escolar, culminación por estudios universitarios.

Tipo de beneficio	Solicitudes atendidas 2011	Costo
Lentes	147	8497.51
Mortuoria	44	9350
Nacimiento	41	3485
Culminación de carrera Universitaria	8	1600
Licencia de conducir	80	1146
Becas para hijos	100	37400
Calamidades domesticas	4	1800
		63.278,51

Programa de Asesoría Junior Achievement (Voluntarios de Cable & Wireless Panamá)

A través del programa Junior Achievement los colaboradores voluntarios se convierten en asesores de muchos niños y jóvenes a través de programas educativos, en los cuales transmiten su experiencias, enriqueciendo la formación académica de las generaciones futuras.
Este año se atendieron 61 estudiantes que sumaron 30 horas impartidas y 522 horas recibidas.

Capacitación y Desarrollo Marzo 2011 a Marzo 2012:

Durante este periodo fiscal Marzo 2011 a Marzo 2012, seguimos incrementando nuestras capacitaciones significativamente.

En este período fiscal (Marzo 2011 a Marzo 2012), el total de horas de capacitación fue de 15,041. Incrementando 589 horas en comparación al periodo fiscal anterior (marzo 2010 a marzo 2011).

Apoyando nuestra iniciativa de fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores.

Las estadísticas totales de los programas ofrecidos se detallan a continuación:

SEMINARIOS– DESCRIPCIONES

A continuación detalle de las actividades de capacitación:

Descripción	Cantidad de Sesiones	Horas por sesión	Participantes por sesión	Total de Horas	Total de Participantes
Plan de Acompañamiento para la Dirección Ejecutiva de Ventas y Mercadeo (Fijo y Móvil)	1	3	31	3	31
Plan de Acompañamiento para la Dirección Ejecutiva de Ventas y Mercadeo (Fijo y Móvil)	5	4	135	20	135
Programa de Formación de Facilitadores	2	4	27	8	27
Programa de Formación de Facilitadores	1	8	16	8	16
Taller de Ventas	1	8	70	8	70
Inducción (supervisores Cajas)	1	1	7	1	7
Inducción (cajeras auxiliares)	4	1	47	4	47
construyendo Equipos de Alto Rendimiento (SAC)	1	4	23	4	23
construyendo Equipos de Alto Rendimiento (Tecnología)	1	3	27	3	27
Programa de Desarrollo Gerencial-ADEN	13	10	29	140	29
Expo Telecom (Dirección Ejecutiva de Mercadeo (fijo y móvil)	2	8	190	16	380
Gestión Global de los Resultados (SAC)	1	2	17	2	17
Como Innovar Resolviendo Conflictos	1	2	31	2	31
Stress Management	1	2	21	2	21
Excellence Leading Award	1	3	100	3	100
Sesiones Gallup- Equipos de Trabajo	50	2	12	400	600
Empowerment y Delegación	1	2	17	2	17
Equipos de Trabajo	1	2	15	2	15
Política de Ética Corporativa	15	1	10	15	150
Innovación en Equipos	1	3	8	3	8

Calidad de Atención al Cliente	1	2	24	2	24
Supply Chain Integrada	1	2	9	2	9
3,600 Segundos de Automotivación	1	2	27	2	27
Campamento 2012-Equipo de Tienda	3	8	28	24	28
Practicantes Colegios Secundarios	16	3	4	48	64
Practicantes de Unversidades	105	1	1	105	105

PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE MERCADEO (FIJO Y MOVIL):

Proceso de Integración hacia la nueva Dirección Ejecutiva Comercial. Este proceso se llevo a cabo en el mes de marzo, abril y mayo 2011.

Los objetivos de estas sesiones de equipo eran los siguientes:

- Ser protagonista del cambio en su equipo.
- Generar un espacio motivador.
- Darle sustentabilidad al cambio desde el punto de vista comercial.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE FACILITADORES:

El 27, 28 y 29 de abril de 2011 se llevo a cabo el "Programa de Formación de Facilitadores", para el personal de la Dirección Ejecutiva de Mercadeo (fijo y móvil), en la cual se trabajo en conjunto con el proveedor Consultores Corporativos Concorp.

El programa consistió en lo siguiente:

1. Presentación del Facilitador.
2. Normas del taller.
3. Objetivos del Programa.
4. Descripción del contenido del Programa en etapas.
5. Desarrollo del contenido de cada etapa del programa.
6. Desarrollar dinámicas.
7. Ejercicios y dinámicas a utilizar en cada etapa.

Al final los participantes recibieron una certificación en "Expertos Facilitadores".

TALLER DE VENTAS:

Seminario para el personal de Ventas Residenciales realizado el 3 de mayo de 2011. Contamos con la participación de 70 colaboradores.

El seminario fue diseñado para cumplir con los objetivos y retos específicos para el equipo de ventas.

Entre los temas que se abarcaron fueron:

1. Motivación.
2. Principios básicos de la venta.
3. Manejo de objeciones.
4. Dinámicas de grupo para establecer objeciones más comunes y creación de argumentos específicos.
5. Técnicas de cierre de ventas.

INDUCCIÓN AL NUEVO PERSONAL DE LA EMPRESA:

Se realizaron inducciones al personal de nuevo ingreso a la empresa Cable & Wireless Panamá, con una duración de 5 horas y una participación de 54 colaboradores, en las cuales se les da un enfoque de las distintas unidades de negocio que tenemos en nuestra organización y realzamos los valores humanos y organizaciones de la empresa.

Adicional se les hace una pasantía al Área Técnica-Telefonía Fija y Móvil donde reciben charlas de: Equipos de Datos, Microondas, Centro de Operaciones de Redes, Distribuidor General.

CONSTRUYENDO EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO:

Actividad que se realizo para los equipos de la Dirección Ejecutiva de Servicio al Cliente y la Dirección Ejecutiva de Tecnología.

El objetivo principal era reforzar el trabajo en equipo, atreverse a aceptar retos y aprender técnicas de liderazgo.

La actividad enfrento a los participantes a evidenciar sus expectativas respecto a:

1. Competitividad -Orientación al logro.
2. Capacidad de Negociación- Alineación.
3. Niveles de Confianza.
4. Habilidad para establecer acuerdos.
5. Negociación.
6. Capacidad para dirigir o seguir instrucciones.
7. Comunicación asertiva.

PROGRAMA DE DESARROLLO GERENCIAL:

Programa de Desarrollo Ejecutivo promovido para nuestra organización, la cual abarca 140 horas de clases y contamos con la participación de 29 colaboradores de diferentes Unidades de Negocio.

El Programa abarca los siguientes módulos:

1. Finanzas Corporativas.
2. Marketing Estratégico.
3. Dirección Estratégica.
4. Gestión de Operaciones.
5. Estrategia del Capital Humano.
6. Marketing y Negocios Internacionales.
7. Presupuesto y Control de Gestión.
8. Comunicación Estratégica.
9. Economía para la Toma de Decisiones.
10. Gestión Orientada a los Resultados.
11. Formulación y Evaluación de Proyectos.
12. Dirección de Ventas

EXPO TELECOM:

Expo Telecom fue una iniciativa Comercial en conjunto con Recursos Humanos, para fortalecer el cuerpo de ventas de la compañía. Se realizo durante dos días con la participación de 380 participantes.

Altos directivos de la empresa estuvieron presentes en la inauguración, evento que buscaba el fortalecimiento de los conocimientos, de los vendedores a nivel nacional, sobre los actuales productos que ofrece esta importante compañía de telecomunicaciones. La iniciativa puesta en marcha en estos dos días, reveló a los vendedores las fortalezas de cada uno de los productos desde telefonía móvil y residencial, Internet y más TV Digital. Con la participación de un grupo de colaboradores expositores y el apoyo de otras empresas, el desarrollo del Expo Telecom fue todo un éxito.

El objetivo principal era buscar consolidar un mismo equipo de ventas en un todo "trabajar por el cliente".

SEMINARIO: GESTIÓN GLOBAL DE LOS RESULTADOS:

El objetivo principal era establecer estrategias de alta rentabilidad y alinear el personal para el logro de los resultados obtenidos.

Contamos con el facilitador Daniel Cucchi de Aden Business School.

Participaron 17 colaboradores de Diferentes Unidades de Negocio.

Temas abarcados en el Seminario:

1. Alinear objetivos establecidos por el departamento.
2. Lograr los objetivos trazados en sus metas de trabajo.
3. Gestión de competencia.
4. Análisis de los rasgos de personalidad.

SEMINARIOS: COMO INNOVAR RESOLVIENDO CONFLICTOS Y STRESS MANAGEMENT

Puntos tratados en el seminario:

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente, in-habilitante y con un costo personal, social y económico muy importante. Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año.

Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo.

El efecto contagioso del entusiasmo y optimismo de un individuo es importante en el ámbito laboral. Así también es el impacto de la ansiedad no operativa o del pesimismo

No sólo tengo que tener buenas intenciones para estar mejor, sino que tengo que saber con qué cuento para construir o llegar a ese bienestar que deseo.

Las CRISIS del Estrés son parte de la vida, nos pasan a todos. Son una oportunidad para realizar un cambio profundo, crecer y quizás también vivir mejor.

Contamos con la participación de colaboradores de diferentes Unidades de Negocio a nivel Interno: Mercadeo (fijo y móvil), Finanzas, Servicio al Cliente, Créditos y Cobros.

EXCELLENCE LEADING AWARD

Cable & Wireless Panamá recibe por primera vez el Excellence in Leading Award otorgado por Gallup University, reconociendo el liderazgo del Sr. Jorge Nicolau- Presidente Ejecutivo y Gerente General).

El Excellence in Leading Award se otorga a líderes que impactan equipos de negocio de volúmenes superiores a 500 personas y que en las encuestas de compromiso Gallup Q12 haya obtenido una participación superior al 80% del total de los colaboradores. Luego de tres premios consecutivos como Mejor Lugar para Trabajar, este es el reconocimiento directo al liderazgo de mayor nivel en la organización.

Por otro lado, en todo Cable & Wireless Panamá hay un total de 149 equipos de trabajo conformados. De estos equipos, el 62% ocupa niveles de mejor práctica. En esta ocasión, los líderes de estos equipos también son reconocidos por Gallup University con el Excellence in Managing Award, el cual reconoce el liderazgo de estas personas en sus equipos, los cuales hacen que esta empresa sea uno de los Mejores Lugares para Trabajar.

SEMINARIO: EMPOWERMENT Y DELEGACIÓN

Empowerment, consiste en la liberación de los conocimientos, la experiencia y la capacidad de motivarse que tienen las personas.

Los participantes hicieron dinámicas de trabajo en equipo (compartieron información), hicieron reflexiones pero sobre todo aprendieron muchas técnicas de liderazgo.

Contamos con el facilitador Fabián Pérez de Aden Business School.

INNOVACIÓN EN EQUIPOS DE TRABAJO:

Este Seminario-Taller se dicto para el personal de la VP de Operaciones y Acceso Público de la Regional de Darién. Participaron 8 colaboradores, con una duración de 3 horas.

CONTENIDO DEL PROGRAMA

- Conocerse como persona a través de las dinámicas.
- Valores Humanos
- Quién Soy
- Trabajo en Equipo
- La Comunicación
- Dinámicas en equipos
- Reflexiones al final de cada dinámica.
- Video

CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: "Manejando el Gap entre expectativas y realidad".

Puntos expuestos:

1. Diseñar –Estrategia.
2. Implantar- La estrategia y transformarla en resultados.
3. Evaluar- El valor para accionistas, clientes y empleados.
4. Decidir- Cómo mejorar el modelo.

Los participantes disfrutaron el seminario, aportaron comentarios, se integraron en las dinámicas e hicieron reflexiones enriquecedoras y de mucho valor para poner en práctica en su día laboral.

SUPPLY CHAIN INTEGRADA:

Participaron 9 colaboradores del área de Compras. El seminario tuvo una duración de 2 horas, fue dictado por el Profesor Nestor Baides de Aden Business School.

Objetivos del Seminario:

1. Identificar las diferencias entre: Logística y Supply Chain Management.
2. Identificar que características tienen los productos de la empresa para posteriormente confeccionar la Cadena de Suministro Efectiva.
3. Conocer el concepto de Lean Management.
4. Conocer las prácticas y herramientas de Lean Management, aplicadas en el Supply Chain Management.
5. Beneficios en: Costos, tiempos, inventarios al aplicar estas prácticas y herramientas que conducen a un nuevo Modelo de Gestión en la Organización.

SEMINARIO: "3,600 SEGUNDOS DE AUTOMOTIVACIÓN:

Este seminario fue dictado por el Lic. Javier Russel, de la Empresa Valores para Crecer, con una duración de 2 horas.

En este seminario los colaboradores tuvieron la oportunidad de experimentar un tiempo enriquecedor de conocimientos valiosos para su entorno laboral y personal.

Se abarcaron temas como:

1. Gratitud.
2. Confianza en sí mismo.
3. Perseverancia.
4. Motivadores externos.
5. Motivadores internos.
6. Crecimiento espiritual.
7. Reconocimientos personales.

SEMINARIO TALLER: CAMPAMENTO 2012- VP de Tiendas:

Se llevó a cabo el **1er. Campamento- Taller 2012** para el Equipo de Líderes de la VP de Tiendas y Retención, con una duración de 24 horas y una participación de 28 colaboradores.

El objetivo principal de 1er. Campamento-Taller 2012, era Fortalecer el Trabajo en Equipo y el Liderazgo Personal de Gerentes y Administradores, y a la vez generar conciencia del rol que cada uno de ellos tienen como lideres modelos en sus equipos, determinando no sólo el ánimo de su gente, sino los niveles de desempeño y productividad.
Se realizaron varias experiencias de aprendizaje para fortalecer competencias como delegación, empoderamiento, y trabajo en equipo, entre otras. Una de estas actividades, el Senderismo a la India Dormida, fue escenario para que los participantes lograran un máximo de confianza y colaboración entre sí, de caras al logro de un objetivo final en común.

Las reflexiones sobre las experiencias enriquecieron el significado del trabajo en equipo y flexibilidad ante los cambios, y a ver desde otra perspectiva que la convivencia laboral va más allá que sólo el hecho de lograr los objetivos organizacionales, sino que involucra la solidaridad, la colaboración, y el buen liderazgo para lograr un buen clima que permita al equipo lograr el éxito.

PRACTICANTES COLEGIOS SECUNDARIOS Y UNIVERSIDADES:

Todos los años se llevan a cabo el reclutamiento de estudiantes que estén cursando en su último año escolar de las Escuela Secundaria y de las Universidades.

La finalidad de este proyecto es brindarles soporte a las distintas Unidades de Negocio, a través de estudiantes que puedan aportar ideas, desarrollar estrategias y necesidades operativas o administrativas de la organización.

Adicional los estudiantes adquieren conocimientos valiosos y enriquecedores a nivel personal y profesional.

Este año fiscal ingresaron 169 estudiantes, ubicándolos en diferentes Unidades de Negocios.

Charla Nutrición y Alimentación Saludable

Como parte del programa de acciones preventivas y correctivas en bien de la salud de cada uno de nuestros colaboradores, se dicto la charla **"Nutrición y Alimentación Saludable"**, con el fin de crear conciencia, educación y minimizar algunos factores de riesgo. Se trataron temas tales como: Alimentación Saludable, Importancia de los Horarios de las comidas, Beneficios de realizar Actividades Físicas entre otros.

Seguridad Ocupacional

Capacitación de Trabajo en Alturas

Capacitación a torreros y personal de móvil de las provincias de Chiriquí y Bocas del Toro. Allí se reforzaron los conocimientos en cuanto a Regulación y Normativa OSHA/ANSI, inspección, mantenimiento uso y limitaciones de anclajes, conectores y arneses. Se realizó entrega de equipos especiales y se enfatizó en la identificación de los riesgos y evaluación de los peligros. En la misma línea se efectuaron ejercicios en campo, sobre prácticas en torres y técnicas de rescate.

Jornada de Vacunación

Como parte del programa de salud preventiva, la Gerencia de Seguridad Laboral, gestiono a través del MINSA una Jornada de Vacunación para personal técnico, administrativo y de tiendas, de la Provincia de Chiriquí. Ya que por la naturaleza de nuestras funciones, nos encontramos en constante riesgo. Las vacunas aplicadas fueron Influenza, Sarampión y Tétano.

Intervenciones Docentes – Programa de Salud Mental MINSA

Se realizaron intervenciones docentes por parte de la Coordinación Regional del Programa de Salud Mental MINSA-Chiriquí. Se abordaron temas como Enfermedad de la Adicción y sus consecuencias, Calidad de Vida y principios de la Armonía.

Principios del Pacto Global

Medio Ambiente

Principio #7: Se requiere a las empresas que apoyen un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.

Principio #8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio #9: Impulso al desarrollo y a la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Proyecto Panamá sin Papel (PSP)

- El sistema minimizará el número de visitas de personas a las oficinas gubernamentales para que puedan realizar los trámites en cualquier momento.

- Reducirá los requerimientos de documentos exigidos a las personas al interconectar las entidades de gobierno que participan en el proyecto, a través de sistemas electrónicos.

El Gobierno Nacional confirmó la contratación de **Cable & Wireless Panamá** para desarrollar el proyecto de suministro e instalación de un sistema de Administración de Trámites denominado **"Panamá Sin Papel (PSP)".**

Entre las 20 instituciones beneficiadas con la automatización de los trámites se mencionan: La Autoridad de Aeronáutica Civil, la Autoridad Marítima, La Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, La Caja de Seguro Social, La Autoridad Nacional de Aduanas, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), el Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos (IFARHU), Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Desarrollo Agropecuario, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud, entre otras.

La propuesta de CWP en este proyecto incluye el suministro, implementación e instalación de todas las soluciones tecnológicas, integración y prestación del servicio de operación por dos años y medio.

La iniciativa contempla el portal, un centro de datos, conectividad e infraestructura de respaldo, continencia y seguridad; así como el suministro de los servidores requeridos y la asistencia por medio de un *Help Desk* para manejar los incidentes que ocurran por parte de los funcionarios.

Se realizó el lanzamiento oficial del sitio de Internet: PanamaTramita.gob.pa, portal que será repositorio de los trámites y requisitos de todas las entidades a nivel nacional.

Este portal forma parte del gran proyecto Panamá Sin Papel (PSP), para que en línea sea el ciudadano el que busque en un solo sitio, la información, pasos y requisitos para realizar trámites, al igual que descargar formularios actualizados para dichos trámites. Esto representa un ahorro para el beneficiado directo que es el ciudadano, evitando filas innecesarias, y que tenga que apersonarse a la ubicación e instancia correspondiente.

Segundo Taller Seminario sobre la Comunicación y el Ambiente

Con el auspicio de CWP, se realizó el Segundo Seminario-Taller sobre Comunicación y Medio Ambiente: El Papel de la Comunicación Social Frente al Cambio Climático y el Desarrollo Sostenible. Este seminario fue dirigido a estudiantes y profesionales de la comunicación social, Gobierno, organizaciones no gubernamentales y sociedad civil.

El Reciclaje cobra fuerza en CWP

Reciclaje de Chatarra Tecnológica

Como parte de su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y en especial con el medio ambiente, la empresa inició su programa de reciclaje de chatarra tecnológica, a través de la formalización de acuerdos con las empresas de reciclaje, Recicla Panamá y Recitec.

La entrega será periódica y certificada que incluye equipos de computadoras, impresoras, validadoras, scanners, televisores, unidades de DVD, equipos de comunicaciones y centrales telefónicas, entre otros.

Cable & Wireless Panamá ha entregado más de 50,000 libras de chatarra tecnológica para su procesamiento de reciclaje. La empresa contribuye así a proteger el medio ambiente y a disminuir la contaminación proveniente de componentes tóxicos en estos equipos, tales como el plomo, el mercurio y el cromo, que tienen efectos altamente nocivos en la salud y en el medio ambiente.

Las empresas Recicla Panamá y Recitec operan en Panamá desde el año 2009 y están dedicadas exclusivamente al reciclaje de desechos electrónicos. La empresa Recicla Panamá sostiene una alianza con SIMS Reciclying Solutions para operar una cadena de reciclaje responsable y la empresa Recitec para tal efecto mantiene una alianza con la empresa Colt Refining ubicada en Connecticut, USA.

Reciclaje de Papel y Cartón

Durante el año fiscal 2011-2012, Cable & Wireless Panamá trabajó conjuntamente con la organización Red Ecológica para llevar a cabo el reciclaje efectivo de 8, 213 libras de papel evitando así la tala innecesaria de árboles.

A través de estas iniciativas, el papel que ha sido utilizado en las oficinas de Cable & Wireless Panamá se entrega a Red Ecológica para su debido reciclaje y así evitar la deforestación masiva y el aumento del uso de agua y energía en los procesos de fabricación de nuevos productos.

De igual forma se han reciclado este año un total de 4,715 libras de cartón. Se han llevado a cabo iniciativas de reciclaje de celulares y con la Casa de las Baterías se han reciclado baterías de autos.

A continuación incluimos información comparativa de reciclaje entre el años 2010 – 2011 y el año 2011 – 2012.

	2010-2011	2011-2012
Reciclaje de Chatarra Tecnológica	14,361 libras	35,274 libras
Reciclaje de Papel	3,305 libras	8,213 libras
Reciclaje de Cartón	0 libras	4,715 libras

Principios del Pacto Global

Anticorrupción

Principio #10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Políticas de Ética Corporativa

La política de Ética Corporativa de Cable & Wireless Panamá se establece localmente para respaldar las regulaciones éticas y correctas para la toma de decisiones de negocio y conductas para operar el día a día del mismo.

A raíz de la implementación de la Ley Anti - Sobornos en el Reino Unido, donde opera nuestra casa matriz, Cable & Wireless Communications PLC actualizó su política en esta materia, a fin de tomar en cuenta lo estipulado en esta nueva legislación británica, la cual es aplicable a partir del 1 de julio 2011.

Esta política a nivel de casa matriz define los lineamientos que enmarcan la forma ética en que deben conducirse los negocios en cada una de sus ubicaciones comerciales alrededor del mundo, la cual aplica a todos los colaboradores a tiempo completo, parcial y personal temporal de dichas unidades de negocio a nivel mundial, y respalda la presente política local.

En ninguna condición, Cable & Wireless Panamá ofrecerá, dará o recibirá, directa o indirectamente sobornos o cualquier otra forma de ventaja inadecuada para beneficio comercial o financiero. Esta política enmarca lineamientos que aseguren la no realización de pagos de facilitación y el manejo adecuado de la entrega y recepción de regalos y atención social u otros gastos promocionales razonables y proporcionales. De igual manera, define el tema de contribuciones de caridad, contribuciones políticas, y el uso de representación de terceros, incluyendo proveedores, clientes y accionistas.

Todas las personas que trabajan para Cable & Wireless Panamá deben:

- Comportarse con honestidad, integridad, y responsabilidad.
- Asegurarse que su conducta cumpla con las políticas, procedimientos, regulaciones y reglamentos de CWP y CWC.
- Usar los activos de la empresa en los mejores intereses de la misma.
- Rechazar todo pago u ofrecimiento de cualquier tipo de soborno o lo que pueda ser interpretado como tal.
- Asegurarse de cumplir con la legislación panameña en todos los aspectos aplicables.
- Informar oportunamente incidentes, riesgos y problemas que se desvíen de lo establecido en esta política.

No cumplir con esta política o con otras políticas o reglamentaciones internas de respaldo será investigado y se tomarán las medidas correspondientes, según las circunstancias lo ameriten, lo cual puede ser una acción disciplinaria, incluyendo el despido.

De igual manera, se debe tomar en cuenta que no cumplir esta política puede tener consecuencias graves según la legislación nacional existente o que se dicte posterior a la emisión de esta política. Como unidad de negocios regional de CWC, CWP también debe cumplir con lo dictado en la Ley Anti-Soborno 2010 de Reino Unido.

En relación a las políticas de ética corporativa, se capacitaron a 150 colaboradores de las áreas de Ventas, Post Venta, Finanzas, Compras, Recursos Humanos y todos los jefes.

Principios de la Política de Ética en relación a Proveedores

El principio primordial de la presente Política de Ética con respecto a los Proveedores es que aquellos involucrados en las actividades de compras o logística no deben aceptar regalos o atenciones que pudieran ser interpretados como una forma para influenciar su juicio o imparcialidad de alguna manera. Aquellos regalos o atenciones aceptados nunca deberán ser excesivos ni frecuentes. Jamás se podrán aceptar estímulos financieros.

Esta política aplica para todo el personal involucrado en actividades de Compras o Logística con respecto a relación con Proveedores, la cual sigue los lineamientos de la Política de Ética de Cable & Wireless Panamá.

Al negociar en nombre de Cable & Wireless Panamá, se espera del personal que muestre los niveles más altos de conducta personal y ética. Todo el personal involucrado en actividades de compras o logística debe familiarizarse con la Política de Ética de la empresa deben estrictamente cumplir con la misma en todo momento.

Las siguientes actividades se emprenden para apoyar a la Política de Ética de Cable & Wireless Panamá y para promover una cultura de conducta ética en compras y logística:

- Proteger la información confidencial de Cable & Wireless Panamá y de Terceros, la cual ha sido confiada a la empresa.
- Llevar a cabo y promover una competencia justa y actuar en el marco de la ley.

- Conducir todo negocio de una manera justa y ética.
- Combatir cualquier indicio de corrupción.

- Implementar mecanismos para prevenir que el personal involucrado en la toma de decisiones se encuentre en una posición dónde quede afectado por conflictos de intereses reales o percibidos.
- Los Proveedores deben recibir la misma información de parte de Cable & Wireless Panamá, de tal forma que se de igualdad de condiciones para competir.
- Detallar a todos los Proveedores participantes las condiciones comerciales, fecha de cierre de un proceso de competición y los formatos requeridos.
- Los empleados de Compras no deben limitar las invitaciones aunque las compañías pertenezcan a un mismo consorcio.
- Los empleados de Compras no tomarán en cuenta proveedores con los que la empresa, no esté preparada para hacer negocios.

- En caso de que un Proveedor desee participar en un concurso de precios, los empleados de Compras no deben descartar a dichas Compañías de la lista de concursantes a menos que así sea requerido por regulaciones legales.
- Cualquier compañía que no haya sido favorecida es notificada una vez se cierre el proceso de evaluación de oferta.

Confidencialidad

El personal tiene responsabilidad de proteger la información confidencial de CWP, y de Terceros que les ha sido confiada o a la cual se encuentran expuestos. Se define como información confidencial cualquier información que no estuviera generalmente disponible para el público en general, generada, recolectada, recibida o usada por Cable & Wireless Panamá con relación a los negocios, las actividades de investigación y desarrollo, finanzas, clientes, empleados o cualquier otro material de terceros que estuviera marcado como confidencial o del cual se tuviera conocimiento de otra manera que fuera confidencial.

Los empleados tienen una responsabilidad personal para proteger la información confidencial de Cable & Wireless Panamá (CWP) y de Terceros que les ha sido confiada o a la cual se encuentran expuestos.

Por lo tanto, todo el personal debe tener mucho cuidado de no divulgar ninguna información confidencial de CWP o de Terceros a nadie, dentro o fuera de CWP, salvo cuando mediara una debida autorización para tal. El personal jamás deberá usar la información confidencial de CWP, o de Terceros para su beneficio o ventaja personal.

Al salir un empleado de CWP, por cualquier motivo, debe regresar todo el material de CWP así como de Terceros que haya adquirido durante su asociación con CWP. Las obligaciones de los empleados, con respecto a la información confidencial persisten, aún después que su asociación con CWP haya terminado.

Competencia

Todo comprador debe conducirse acorde a las reglas de libre competencia. Todos los procesos deben ser conducidos de forma transparente, utilizando las siguientes herramientas:

- Un claro Proceso de RFP.

- Documentos de Especificaciones técnicas o comerciales que definan claramente los requerimientos.

Conflicto de Intereses

Un individuo no deberá involucrarse en ninguna decisión comercial donde tenga un conflicto de intereses.

No es justo, ni ético por parte del personal de ser colocados, ni de colocarse ellos mismos, en una posición donde tengan una lealtad dividida. Es importante quedar claro acerca de la naturaleza de un conflicto de intereses (bien sea real o percibido) y por lo tanto acerca de los pasos a seguir para evitar o manejarlo.

Una dedicación a actividades externas, tales como un segundo empleo o consultoría o actividades libres no deben perjudicar la pretensión de CWP sobre el tiempo de dicho individuo, incurrir en el uso de los recursos de CWP, ni suponer la aplicación de conocimientos privilegiados obtenidos en el servicio de CWP para el beneficio de un empleador externo u otros terceros. Los lazos familiares u otras relaciones que pudieran parecer como una influencia injusta (Ej. un interés familiar en una compañía externa con la cual comercializa CWP) deben ser declarado oportunamente y abiertamente a la Alta Dirección.

El no divulgar o la divulgación incompleta de un conflicto de intereses, por cualquier motivo, constituye una violación de confianza y pudiera ser deshonesto o doloso.
Ejemplos de áreas potenciales de conflictos de intereses son:

Conflictos Comerciales

El personal que tenga alguna influencia sobre los gastos de compras no deberá tener ningún interés substancial en ninguna organización cuya existencia pudiera llevarles a tener un conflicto de intereses.

Algunos ex-empleados podrían ser proveedores potenciales. Es importante que no reciban ni esperen recibir ninguna consideración especial. Si, por ejemplo, sus "conocimientos internos" parecieran darles una ventaja competitiva injusta, sería apropiado tomar los pasos pertinentes para garantizar una competencia justa entre todos los proveedores potenciales.

Conflictos de Empleo

Para aquel personal involucrado en influenciar o dirigir los gastos de la Compañía normalmente no está permitido tener ninguna posición en, ser director de, o tener cualquier otro tipo de vínculo con ninguna organización externa de la Compañía, que, debido a la dilución de su disponibilidad, esfuerzos o dedicación, pudiera ser incompatible con el trabajo requerido por la Compañía.

Conflictos Personales

El personal debe evitar, tanto como sea práctico, tratar con los proveedores de CWP, a nivel privado, en particular si esto pudiera probablemente llegar a crear una cierta obligación para con el proveedor. Donde no se puede evitar tales arreglos, es fundamental que al proveedor no se ofrezca ningún trato preferencial ni ningún otro trato que pudiera ser percibido como preferencial.

Política de Regalos

- Los empleados no deben recibir ganancia o beneficios personales de las compras o bienes o servicios de CWP
- Las relaciones entre el grupo de compras de CWP y sus proveedores debe basarse en integridad y honestidad.
- Los compradores de bienes y servicios de CWP, no deben solicitar a título personal o para sus familiares descuentos inferiores a los que el proveedor ofrece al público en general.
- Los empleados no deben aceptar dinero, regalos, bonos o favores de cualquier naturaleza.
- Durante el proceso de cualquier concurso, ningún empleado involucrado en el mismo debe aceptar ningún regalo, ni hospitalidad de las empresas concursantes y tener cuidado de no divulgar información privilegiada con relación al proceso.
- La retención de cualquier regalo material (incluyendo cualquier estímulo financiero) o favor en el transcurso del negocio pudiera causar un conflicto de intereses y pudiera representar un abuso de confianza.

Atenciones Corporativas

Se definen las Atenciones Corporativas como eventos de atención o de actividades sociales o recreativas o una serie de tales eventos celebrados por una organización y dirigidos a sus clientes en general.

Donde una atención corporativa también involucra a unos representantes de varias compañías clientes diferentes invitados que en general son del mismo nivel que el empleado de CWP en cuestión, no se considera que exista un alto potencial para un conflicto de intereses. El mismo queda siempre subordinado a que el nivel de la atención corporativa sea apropiado.

Toda atención corporativa debe ser autorizada por CWP, con antelación al evento dejando constancia de la misma por escrito.

Bajo ninguna circunstancia se podrá aceptar **NINGUNA** atención corporativa de ninguna organización (incluyendo otras divisiones de la misma u otras compañías del mismo grupo) que han recibido o recientemente han presentado, documentos de licitación o solicitudes para cotizar, en los cuales está involucrado el (los) invitado(s) o donde tiene(n) una influencia directa sobre el resultado.

Atenciones Individuales

Se define a las Atenciones Individuales como eventos de atención o de actividades sociales o recreativas dirigidas primordialmente a una o más personas de CWP. Las mismas son aceptables si sencillamente son un reflejo de facilitar un negocio actual, Ej. Una comida de negocios cuando el personal de CWP, está visitando una organización.

No obstante, si la atención tiene un mayor nivel, pudiera ser no apropiado aceptarla, toda vez que pudiera representar un intento por parte de la compañía para asegurarse que tenga un trato favorable en CWP. Cualquier atención que va más allá que una comida de negocios debe quedar autorizada con antelación y por escrito por el supervisor funcional del empleado.

Reciprocidad

Al ofrecer atenciones o regalos al personal involucrado en el proceso de logística o compras, hay que tomar en cuenta que es una práctica normal de reciprocar. Por lo tanto, cualesquier regalos o atenciones que no pueden ser reciprocados no deberán ser aceptados.

Declaraciones

Cable & Wireless Panamá toma acciones disciplinarias en caso de una violación a la presente Política de Ética, así como por la falta de declarar cualquier conflicto de intereses, estímulos financieros, regalos o atenciones recibidos.

Mensaje Final

En el pasado y en el presente adelantos tecnológicos sorprendieron a la Humanidad. El futuro de la tecnología sabemos que es promisorio. El país seguirá avanzando sobre una dimensión móvil en un mundo real unido por el Internet.

Durante 15 años Cable & Wireless Panamá ha sido socio del país y un aliado comprometido deseamos que ese compromiso se mantenga crezca y se traduzca en desarrollo bienestar y prosperidad para todos.