



Informe Anual 2012

Comunicación de Progreso

Presentado a:

Red Pacto Global
de las Naciones Unidas



Panamá: 21 de diciembre de 2012.

Señores del la Red de Pacto Global

Agradecemos consideren nuestro reingreso a la red, ya que por motivos de reorganización interna no pudimos tener a tiempo el informe en el cual nos comprometemos a informar del avance de nuestra gestión en el compromiso con los principios de la Red.

Nos disculpamos por no tener a tiempo un informe de calidad como lo requiere una organización seria como es la RPG.

Solicitamos la prórroga para poder concluir la actualización de toda la data, ya que la persona encargada del mismo ya no labora con nosotros y el proceso requiere recopilar datos que sustenten nuestro reporte, para poder ofrecer un documento veraz y de calidad.

Asimismo, queremos plasmar el compromiso del año 2013 en base a los resultados obtenidos en el ejercicio de autoevaluación efectuado por SUMARSE y cuyos resultados recibimos hace pocas semanas y que es objeto de un análisis del equipo que está asumiendo las riendas de los compromisos y reportes en Infosgroup, el cual lidero ahora.

Le anexamos un resumen preliminar que hemos preparado del mismo, aún cuando falta aún datos que estamos procesando para ofrecer un informe de mejor calidad y contenido, con sustentaciones que corroboren nuestro ejercicio de responsabilidad social. En él podrán observar la carta compromiso del Presidente Ejecutivo de Infosgroup, el Ing. Sergio Orrego.

Agradecemos que consideren nuestra solicitud ya que creemos que la Responsabilidad Social Empresarial es uno de los elementos fundamentales para contribuir a la sostenibilidad del planeta y un mundo más equitativo e incluyente.

En espera de su gentil respuesta, atentamente

Irina Francioni | Gerente de Mercadeo y Capacitación

Tel.: [\(507\) 317-3650](tel:(507)317-3650) | Dir.: [\(507\) 317-3693](tel:(507)317-3693) | Fax: [\(507\) 317-3660](tel:(507)317-3660)

Infosgroup Panama | www.infosgroup.com

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Desde enero de 2004, cuando firmamos nuestro compromiso con la Red de Pacto Global, hemos mantenido nuestro interés en contribuir a un mundo mejor. Lo hemos hecho de forma activa, a través del cumplimiento de los principios mediante nuestra ejecución diaria, la medición en la cual participamos con Sumarse en el 2012, éste sexto informe de avances, así como las capacitaciones y planes que hemos integrado para mejorar nuestro desempeño en el 2013. Más que una obligación o compromiso, es una creencia profunda en los principios de la RPG, lo que nos orienta en la forma como hacemos negocio, cómo trabajamos, qué brindamos a nuestros relacionados, la manera como tratamos al ambiente. Está incorporado en nuestros indicadores de gestión y en nuestros planes estratégicos.

Para ser socialmente responsable, desde una empresa de servicios tecnológicos, hemos tenido que apelar a la creatividad e innovación, tanto para identificar nuestras oportunidades de mejora, como la forma que nos planteamos incrementar nuestra experiencia en temas como ambiente. Lo estamos haciendo por convicción y con entusiasmo, en especial, porque la mayor parte de nuestros colaboradores son gente joven y pensamos en su futuro. Ellos son parte fundamental en el involucramiento en los ejes del pacto y son multiplicadores de un modo de vida que nos llevará a un desarrollo sostenible.

Nos sentimos orgullosos de los logros obtenidos, por ejemplo, la mayor parte del personal ejecutivo está conformado por mujeres, la retención de nuestro talento por los beneficios que ofrecemos más allá de los establecidos por ley, la transparencia del manejo de los negocios que ha fomentado

la confianza de nuestros clientes y aliados, las oportunidades que ofrecemos a los jóvenes de incorporarse y aprender una profesión tecnológica de clase mundial, entre otros logros.

Tenemos puntos de mejora, que gracias a la evaluación hecha con Sumarse, tenemos identificados e incorporado en nuestros planes del 2013, como promover la capacitación en temas ambientales y mejora de recursos como el agua y el manejo de los desechos, tanto en nuestros colaboradores como en los clientes y proveedores. Asimismo la incorporación de políticas en temas de competencia justa e involucramiento con iniciativas comunitarias. Y seguiremos midiéndonos porque nuestra forma de ser competitivos es la mejora continua.

El 2013 se presenta promisorio para nuestra contribución activa en un mundo mejor, porque para Infosgroup el valor número uno es “La persona es lo más importante en esta familia” y ser responsable social y ambientalmente, ser un ciudadano corporativo ejemplar, es una forma de ser que hemos incorporado en la directiva y estamos promoviendo en nuestros stakeholders. Y agradecemos también el apoyo que nos brindan nuestros colaboradores y relacionados para profundizar esta filosofía que transforma al mundo.



Sergio Orrego
Presidente Ejecutivo

Perfil de Infosgroup, S.A.

Desde hace quince años en Infosgroup ofrecemos experiencia en toda la cadena de valor para integrar gente, procesos y tecnología con visión regional y local. Partiendo de la Arquitectura Empresarial Ágil hasta la solución tecnológica y las pruebas de calidad.

Conocemos las mejores prácticas en negocios y su integración con la tecnología, así como la aplicación y desarrollo para sectores como: finanzas, banca, seguros, retail, logística, gobierno y telco.

Nuestra sede está ubicada en la Ciudad del Saber, Panamá, con oficinas en Costa Rica y El Salvador.

Estamos certificados CMMi nivel 3. Contamos con ingenieros certificados en IBM Rational, Microsoft, Java y las tecnologías de Oracle, entre otras.

Ganamos el prestigioso premio "Panamá 2010 - Pioneros de la prosperidad", otorgado por la Fundación John Templeton, la Fundación Siete y el Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo, donde fuimos elegidos entre más de 80 empresas panameñas. Este premio está dedicado a dar reconocimiento a empresas que sirven de ejemplo por mantener un balance y servir de manera sostenible a todos sus stakeholders.



Somos partner de



Microsoft Partner Network

Certificados



Miembros



Servicios

Tecnología

Le apoyamos para que su organización pueda dar respuestas oportunas ante las demandas de sus clientes

FÁBRICA DE SOFTWARE

Nuestro equipo de fábrica puede trabajar en las instalaciones de nuestros clientes o a distancia.

Servicios de Fábrica de Software:

- Sw Development: Desarrollo a Medida
- Sw Build: Programación
- Sw Test Factory: Outsourcing de
- Pruebas (Testing)
- Sw Maintenance: Desarrollo por órdenes de trabajo

Tecnologías:

Java EE, MS .Net, MS Sharepoint, Móvil

LICENCIAS Y SERVICIOS BPM y SOA

Oracle Fusion

MODERNIZACIÓN DE APLICACIONES

Modernización de aplicaciones **Oracle cliente/servidor a arquitectura SOA.**

Productos looksoftware para modernizar aplicaciones **IBM iSeries (AS/400).**

Consultoría

Le asesoramos para que sus inversiones en soluciones de Tecnología de la Información sean lo que el negocio realmente necesita, con un enfoque innovador basado en sus procesos críticos de negocio.

Nuestros especialistas le asesoran en:

Innovación de los procesos críticos de su negocio para alinearlos con sus objetivos estratégicos (con Lean, BPM, SOA, TOGAF).

Optimización de sus operaciones de TI a través de herramientas y metodologías basadas en las mejores prácticas de la industria y la norma de calidad CMMI.

Consultorías en proyectos de tecnología de la información en las áreas de:

- Diseño de requerimientos
- Seguimiento y realimentación
- Compliance de proyectos
- Planificación y diseño de pruebas

Servicio de Arquitectura Empresarial:

Acompañamiento en la definición de la Arquitectura Empresarial de la organización.

Definición de los componentes de la Arquitectura Empresarial (arquitectura de procesos, datos, aplicaciones y tecnología).

Definición de la hoja de ruta hacia el estado deseado de la Arquitectura Empresarial.

Servicios

Outsourcing

Enfoque a su personal en temas estratégicos de su organización, tercerizando roles específicos de proyectos y el servicio de procesamiento de Planillas

INFOSPEOPLE

Tercerización de personal, seleccionado por un riguroso sistema de reclutamiento, con más del 95% de efectividad.

Ofrecemos roles de las áreas de Procesos de Negocio y Tecnología de la Información:

- Project Managers
- Consultores de Procesos
- Analistas de Sistemas
- Arquitectos y Desarrolladores
- Pruebas y documentación de software
- Documentadores bilingües (español-inglés)
- Mantenimiento de aplicaciones (help desk)

PROCESAMIENTO DE PLANILLAS

Nuestros especialistas realizan el **proceso COMPLETO para el pago exacto y oportuno de sus planillas** y usted puede analizar la información de su fuerza laboral en el momento que lo necesite, con acceso a reportes sin intermediarios.

Adicionalmente nuestro servicio:

- Incluye Auto-servicio a colaboradores vía web
- Cumple políticas laborales de transnacionales y manejo de expatriados

Capacitación

Ofrecemos tres programas integrales de capacitación y mentoring que facilitan la integración de procesos, gente y tecnología basados en las mejores prácticas y metodologías más innovadoras del momento.

1

Transformación Humana

Alinear al personal ante el cambio en proyectos de procesos de negocios y de tecnología.

2

Tecnología Aplicada

Cursos enfocados en comprender y aplicar la tecnología de información al negocio.

3

Transformación Organizacional

Para mejorar la gestión de procesos y su integración tecnológica, desde Metodologías Ágiles de Requerimientos hasta la Arquitectura Empresarial.

Solicite nuestro catálogo de cursos:
capacitacion@infosgroup.com

Servicios

APLICACIONES EMPRESARIALES

Módulos integrales y adaptables al ser instalados o rentados en la nube.

Infosweb RH:

Completo Sistema de gestión de capital humano. Maneja toda la información de sus colaboradores, desde el reclutamiento hasta la evaluación de desempeño, registros de tiempo, plan de capacitación etc. Cuenta con módulos de autoservicios.

Infosweb Planilla:

Automatice todo el proceso de planillas, incluyendo la documentación tradicional de ley, el control de tiempos, turnos, integración a relojes, administración de vacaciones, liquidaciones e incluso el manejo de expatriados. También nos integramos al SAP Business One.

Infosweb ERP:

Planifique y administre sus finanzas, inventarios, ventas y facturación de una manera integrada y a su medida.

Implementamos también el ERP del gobierno panameño (AIG).

Innove

integrando
gente,
procesos y
tecnología

InfosgroupCMMI.
Nivel 3

Consultoría

Tecnología

Outsourcing

www.infosgroup.com

Algunos de nuestros clientes

E-Government Sector

- Panamá: Tribunal Electoral, Órgano Judicial, DGI, Senacyt, AIG, MEF, MEDUCA, MICI, Contraloría,
- Costa Rica, ICE, INAMU, Ministerio del Trabajo,
- El Salvador: Fiscalía General de la República, Academia Nacional de Seguridad Pública

Financial Sector

- Banco General , Panamá
- Global Bank, Panamá
- Banco Bolivariano , Ecuador
- Banco Nacional de Costa Rica, Costa Rica
- Bolsa Nacional de Valores, Costa Rica
- Grupo Financiero Interbolsa, Costa Rica
- Banco Cuscatlan, El Salvador
- AFP Confía, El Salvador

Telco Sector

- Telefónica, Panamá
- Cable & Wireless Panamá
- ICE Costa Rica Electrical Company
- TIGO, Guatemala

Aviación

- Copa Airlines, Panamá
- Taca Airlines, El Salvador

Logistics Sector

- ACP Panamá Canal Authority
- Panama Ports, Panamá

Health Sector

- Social Security of Costa Rica
- Hospital San Fernando, Panamá

Red de Pacto Global

INFORME 2011-2012

Ejes	Principio	Compromisos Infosgroup
Derechos Humanos	<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.</p> <p>Principio 2: Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.</p>	<p>A. Compromiso con los colaboradores</p> <p>B. Compromiso con la educación</p> <p>C. Compromiso con la comunidad</p> <p>D. Compromiso con nuestros clientes</p>
Estándares Laborales	<p>Principio 3: Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.</p> <p>Principio 5: La eliminación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.</p>	<p>F. Compromiso con la libertad de asociación</p> <p>G. Compromiso con las formas de trabajo obligatorio y forzoso.</p> <p>H. Compromiso con el trabajo infantil</p> <p>I. Compromiso contra la discriminación</p>
Medio Ambiente	<p>Principio 7: Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.</p> <p>Principio 8: Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.</p>	<p>J. Compromiso con el medio ambiente</p>
Anti-Corrupción	<p>Principio 10: Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.</p>	<p>K. Compromiso con todas las formas de corrupción</p>

Nuestro marco filosófico
contiene las políticas de
Infosgroup

VISIÓN

Infosgroup

Ser el lugar más **retador y divertido**
para trabajar, exportando soluciones TIC
innovadoras al mercado global con la
participación y **sinergia** de un equipo
de profesionales de **excelencia**
logrando niveles de **productividad**
de clase mundial.

MISIÓN

Infosgroup

**Nuestro equipo, guiado por valores, logra
superar las expectativas de empresas y
gobiernos a nivel local e internacional,
brindándoles soluciones innovadoras
basadas en las mejores prácticas
empresariales y en software, permitiéndoles
así mejorar significativamente sus
procesos críticos de negocio.**

LO QUE MÁS VALORAMOS AQUÍ

Infosgroup



1. La persona es lo más importante en esta familia



2. Cumpro lo que prometo y solo prometo lo que puedo cumplir



3. Coleccionamos WOWs de nuestros clientes



4. Innovamos siempre



5. Mantengo actitud positiva ante cualquier situación



6. Nos gusta el reto profesional pero divirtiéndonos



7. Aquí nada es imposible



8. Compartimos la misma meta y valoramos su cumplimiento



9. La comunicación es abierta, directa y sincera a todo nivel



10. El trabajo de equipo prevalece al individualismo

Derechos Humanos

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.</p> <p>Principio 2: Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.</p>	A.Compromiso con los colaboradores	<p>Política: Las iniciativas forman parte del pilar estratégico <i>Trabajamos con Pasión, que se plasma en el marco filosófico de la organización,</i></p> <p>Objetivo: Fortalecer el clima laboral, nuestra cultura organizacional y a hacer de Infosgroup el Mejor Lugar para Trabajar por medio de un equipo humano altamente calificado e identificado con la razón de ser y visión de la empresa.</p>

Indicadores	Avances de indicadores 2011-2012
<p>Elevar los índices de la Encuesta anual de clima y satisfacción de los colaboradores. Meta 85%</p>	<ul style="list-style-type: none"> El Clima organizacional 93,47% Satisfacción con el trabajo realizado 93,33%, Cultura organizacional 90,63% Colaboración 90,21% Satisfacción de formar parte de Infosgroup 90%
<p>Reducir la rotación del personal en un 15% vs el año 2010.</p>	<p>2010 de 39 renuncias se redujeron a 25 en el 2011 y a 20 en el 2012. Se redujo en un 52%</p>
<p>Mejorar la Cartera de Beneficios.</p>	<p>De 16 beneficios ofrecidos en el 2010 se incrementaron a 26 en el 2012. Ayudas económicas: 7 por muerte de familiar, 3 desastres naturales, 2 enfermedades, 5 nacimientos. Colaboradores pueden llevar a sus hijos al trabajo</p>
<p>Continuar fortaleciendo la cultura de reconocimiento.</p>	<p>119 reconocimiento en 4 categorías 22 Reconocimientos a colaboradores de Infosgroup por nuestros clientes 2011 -2012</p>
<p>Fortalecer las Competencias Técnicas de nuestros colaboradores.</p>	<p>2012: 272 eventos de capacitación para el personal (PTY-CR-ELS) 2012: 70 eventos de capacitación (sólo PTY y ELS. En actualización información de CR)</p>
<p>Fortalecer la comunicación corporativa</p>	<p>Evento trimestral de comunicación Infosteam (Intranet) Notiflash en Redes internas -diario- Boletín Infosnews por mes Pecha Kucha 3 eventos Sitio de Internet: www.infosgroup.com</p>
<p>Ejecutar acciones para hacer de Infosgroup unos de los mejores lugares para trabajar.</p>	<p>12 celebraciones de cumpleaños (1 por mes) Fiesta de Navidad 10 actividades de integración (Fechas Patrias, Navidad, Día de las Madres, etc.)</p>
<p>0 abuso a los derechos humanos</p>	<p>0 demandas laborales</p>
<p>Actividades anuales de revisión de liderazgo</p>	<p>Focusgroup Encuesta de clima Encuesta Satisfacción cliente Evaluación de líderes 180° Sesiones de Disc</p>

Derechos Humanos

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.</p> <p>Principio 2: Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.</p>	<p>B. Compromiso con la educación</p> <p>C. Compromiso con la comunidad</p> <p>D. Compromiso con nuestros clientes</p>	<p>Política: en la Misión Nuestro equipo, guiado por valores, logra superar las expectativas de empresas y gobiernos a nivel local e internacional. En los Valores:</p> <p>2. Cumpló lo que prometo y solo prometo lo que puedo cumplir</p> <p>3. Coleccionamos WOWs de los clientes</p>

Compromiso educación-comunidad	Avances 2011- 2012
Programa de Becarios	2011: 17 jóvenes 2012: 14 jóvenes
Emprende tu vida TIC	3 actividades de promoción 2011
Voluntariado	1 actividad 2011 (Donación Hogar Divino Niño)
Compromiso con clientes	Avances 2011- 2012
La voz del cliente	Encuesta de satisfacción anual de cliente 80.22% de satisfacción Focus Group con clientes 2012 para mejora de servicios

Estándares Laborales

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
<p>Principio 3: Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.</p> <p>Principio 5: La eliminación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la libertad de asociación • Compromiso con las formas de trabajo obligatorio y forzoso. • Compromiso con el trabajo infantil • Compromiso contra la discriminación 	<p>Política: Valores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La persona es lo más importante en esta familia 2) . Nos gusta el reto profesional pero divirtiéndonos 3) La comunicación es abierta, directa y sincera a todo nivel 4). El trabajo de equipo prevalece al individualismo <p>Objetivo: cumplimiento de leyes y normas laborales.</p>

Libertad de asociación Trabajo forzoso	Avances 2011-2012
<p>85% Satisfacción de los colaboradores 0 demandas laborales Reducir la rotación del personal en un 15% vs el año 2010</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos humanos, cumplimos con todas las leyes de los países que servimos y contamos con el Reglamento Interno que establece claramente los derechos de los colaboradores. • No hay sindicatos formados • No hay demandas laborales • Satisfacción de formar parte de Infosgroup 90% (estudio clima) • Se redujo en un 52% la rotación del personal • Horarios flexibles acordados con el colaborador. • Trabajo desde el hogar. • Pago de horas extras y cumplimiento de leyes. • Pago de bonificaciones por resultados extraordinarios.
Trabajo Infantil	Avances 2011-2012
0 menores de edad	Todo el personal es mayor de 18 años.
Contra la discriminación	Avances 2011-2012
<p>Equidad de género Equidad de raza Equidad de religión Equidad discapacitados</p>	<p>Género: 67% de la gerencia es conformada por mujeres. Total del personal: 42% femenino y 58 % masculino.</p> <p>Raza: no hay ningún tipo de clasificación por razas, el 100% es variado y de diversas nacionalidades. Hay personal con todos los fenotipos de raza: mestizos, afro descendientes, asiáticos, indígenas, etc.</p> <p>Religión: horarios de cumplimiento de trabajo negociados con colaboradores para el cumplimiento de sus compromisos religiosos.</p> <p>Discapacitados: elaboración de software para acceso de portales públicos de gobierno en internet para invidentes</p>

Medio Ambiente

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
<p>Principio 7: Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.</p> <p>Principio 8: Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el medio ambiente 	<p>Política: Reducción de consumo eléctrico Reducción de desechos</p> <p>Objetivo: cumplimiento de leyes y normas laborales y ambientales.</p>

Compromiso con el ambiente	Avances 2011-2012
<p>Reducción de consumo eléctrico Reducción de desechos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Campaña de reducción de consumo eléctrico. Horario reducido de uso de aires acondicionados. Apagado de luces en oficinas y áreas comunes de edificios. Campaña de reutilización de papel. Campaña de segregación de desechos y disposición final en el centro de reciclaje de la CDS. Firma digital de correos electrónicos invitando a no imprimir.

Anti-Corrupción

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
<p>Principio 10: Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.</p>	<p>K. Compromiso con todas las formas de corrupción</p>	<p>Política: 0 corrupción</p> <p>Objetivo: cumplimiento de leyes y normas de contratación pública y transparencia.</p>

Compromiso	Avances 2011-2012
<p>0 corrupción 0 demandas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de normas de contratación pública. Negociación Ética en procesos de venta y contratación. Acuerdos de confidencialidad con nuestros clientes y colaboradores. Auditorias externas a nuestros procesos contables y estados financieros. 0 demandas o denuncias de corrupción.



Esta comunicación de progreso será diseminada a nuestros grupos de interés: Accionistas, clientes, proveedores, colaboradores, comunidad, gremios, empresas y autoridades públicas a través de nuestro sitio web www.infosgroup.com y la intranet corporativa.

Adicional, este informe estará disponible en el sitio web del Pacto Global: www.unglobalcompact.org.

Si tiene consultas o desea hacernos llegar sus comentarios, puede escribirnos a través de nuestro sitio web o contactarnos al teléfono +507 317-3650.

