

Informe Anual 2012

Comunicación de Progreso

Presentado a:

Red Pacto Global
de las Naciones Unidas



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



Specialized. Recognized by Oracle.
Preferred by Customers.



Microsoft PartnerNetwork

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

Capitación

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



Consultoría

Tecnología

Outsourcing

www.infosgroup.com



Algunos de nuestros clientes

E-Government Sector

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

Financial Sector

- 1. Banco General , Panamá**
- 2. Global Bank, Panamá**
- 3. Banco Bolivariano , Ecuador**
- 4. Banco Nacional de Costa Rica, Costa Rica**
- 5. Bolsa Nacional de Valores, Costa Rica**
- 6. Grupo Financiero Interbolsa, Costa Rica**
- 7. Banco Cuscatlan, El Salvador**
- 8. AFP Confía, El Salvador**

Telco Sector

- 1. Telefónica, Panamá**
- 2. Cable & Wireless Panamá**
- 3. ICE Costa Rica Electrical Company**
- 4. TIGO, Guatemala**

Aviación

- 1. Copa Airlines, Panamá**
- 2. Taca Airlines, El Salvador**

Logistics Sector

- 1. ACP Panamá Canal Authority**
- 2. Panama Ports, Panamá**

Health Sector

- 1. Social Security of Costa Rica**
- 2. 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



Eje 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>A Compromiso con los colaboradores</p>	<p>Política: Las iniciativas forman parte del pilar estratégico Trabajamos con Pasión, que se plasma en el marco filosófico de la organización,</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>





Eje Derechos Humanos (continuación)

Indicadores	Avances de indicadores 2011-2012
Elevar los índices de la Encuesta anual de clima y satisfacción de los colaboradores. Meta 85%	<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%
Reducir la rotación del personal en un 15% vs el año 2010.	2010 de 39 renunciaciones se redujeron a 25 en el 2011 y a 20 en el 2012. Se redujo en un 52%
Mejorar la Cartera de Beneficios.	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
Continuar fortaleciendo la cultura de reconocimiento.	119 reconocimiento en 4 categorías 22 Reconocimientos a colaboradores de Infosgroup por nuestros clientes 2011 -2012
Fortalecer las Competencias Técnicas de nuestros colaboradores.	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)
Fortalecer la comunicación corporativa	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
Ejecutar acciones para hacer de Infosgroup unos de los mejores lugares para trabajar.	12 celebraciones de cumpleaños (1 por mes) Fiesta de Navidad 10 actividades de integración (Fechas Patrias, Navidad, Día de las Madres, etc.)
0 abuso a los derechos humanos	0 demandas laborales
Actividades anuales de revisión de liderazgo	Focusgroup Encuesta de clima Encuesta Satisfacción cliente Evaluación de Líderes 180° Sesiones de Disc Sesiones de retroalimentación o coaching



Derechos Humanos (continuación)

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



Becarios



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 familia2) . Nos gusta el reto profesional pero divirtiéndonos3) La comunicación es abierta, directa y sincera a todo nivel4). El trabajo de equipo prevalece al individualismo <p>Objetivo: cumplimiento de leyes y normas laborales.</p>





Estándares Laborales (continuación)

Libertad de asociación Trabajo forzoso	Avances 2011-2012
85% Satisfacción de los colaboradores 0 demandas laborales Reducir la rotación del personal en un 15% vs el año 2010	<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
Equidad de género Equidad de raza Equidad de religión Equidad discapacitados	<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. No asistencia los días sábado.</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
Principio 10: Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.	Compromiso con todas las formas de corrupción	Política: 0 corrupción Objetivo: cumplimiento de leyes y normas de contratación pública y transparencia.

Compromiso	Avances 2011-2012
0 corrupción 0 demandas	<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.



Detalles de cumplimiento

ANEXOS



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Nuestras iniciativas relacionadas con este principio y el compromiso con los colaboradores forman parte del pilar estratégico ***Trabajamos con Pasión***, hemos desarrollado acciones orientadas a 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, por lo que detallamos las principales iniciativas que apoyan el **Pilar de Trabajamos con Pasión**:

1. Elevar los índices de la Encuesta anual de clima y satisfacción de los colaboradores.
2. Reducir la rotación del personal en un 15% vs el año 2011.
3. Mejorar la Cartera de Beneficios.
4. Fortalecer las Competencias Técnicas de nuestros colaboradores.
5. Continuar fortaleciendo la cultura de reconocimiento.
6. Fortalecer la comunicación corporativa.
7. Ejecutar acciones para hacer de Infosgroup unos de los mejores lugares para trabajar.



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

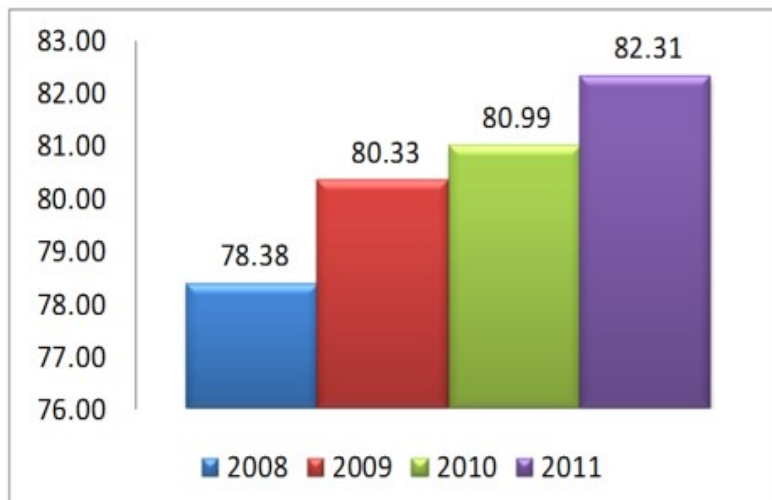
Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Indicadores:

La encuesta de clima organizacional 2011 a nivel general de todas las áreas evaluadas reflejan que lo que nuestros colaboradores valoran más en la empresa: 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)



Promedio General Corporativo 2011 - 2008



↑
11 vs 10 1.63%

↑
10 vs 09 0.82%

↑
09 vs 08 2.49%



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Indicadores:

Como meta para el 2011, reducimos el índice de rotación en un 15% vs 10% año 2010 trabajando en la retención del personal con planes de carrera individualizados, creando y generando trabajos retadores, elevando los niveles de liderazgo a fin de alcanzar mayores índices de compromiso en el personal, mejorando los salarios manteniéndolos en una posición competitiva en el mercado laboral, como también otorgamos beneficios a los colaboradores;

Contamos con una cartera de beneficios atractivos para nuestros colaboradores;

- ✓ Compensación variable : Bono variable por cumplimiento de indicadores de desempeño
- ✓ Seguro de vida y salud (50%)
- ✓ Subsidio por estudios de MBA basado en el índice académico
- ✓ Subsidio de \$200.00 por fallecimiento de familiar de primer grado de consanguinidad.
- ✓ Fondo de ayuda económica para los colaboradores en caso de crisis
- ✓ Pago de Exámenes de Certificación
- ✓ **Programas de incentivos:** Referidos por proyectos, Infospeople, vacantes, logro de Wow's
- ✓ **Descuentos en establecimientos comerciales como beneficios otorgados a los colaboradores:**
 - ✓ Descuentos en Ópticas , laboratorios médicos, farmacias , Universidades , cursos, diplomados, hoteles, restaurantes, Descuentos en piezas , mantenimientos de autos, Ahorros Navideños, Tarifas especiales de Cable-TV, telefonía e Internet, descuentos en floristerías, gimnasios, Jornada de vacunación, etc.



Jornadas de Vacunación



Visita de Ópticas

Tarjetas de descuentos



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Indicadores:

Dentro de nuestro Pilar de Trabajamos con pasión, el cual está relacionado con la gestión del Talento Humano, en el área de Desarrollo y capacitación del personal nos propusimos los siguientes objetivos:

Fortalecer las Competencias Técnicas del persona dando capacitaciones tales como:

- Capacitación de SOA y BPM, Levantamiento de Requerimientos, Introducción - Taller administración y tips del autoservicio, Análisis y diseño orientado a objetos, Funcionalidades de Google App, Curso de Clear Quest, Jdeveloper.

Adicional seguimos realizado capacitaciones de temas diversos que complementan el desarrollo y la estrategia del negocio, en temas tales como:

- Negociación efectiva, Liderazgo, Como organizar reuniones efectivas, Rol de asesor Financiero, Gestión de proyectos, Imagen Profesional, Administración del tiempo, Capacitaciones de servicios y productos, Capacitaciones técnicas diversas

Indicadores de capacitación	2012	2011	2010
N° de persona por evento de capacitación	30	21	10
Eventos de capacitación	70	64	107
N° de personas capacitadas	1914	1013	1049
Horas de capacitación	539	600	1382
% de ejecución del plan de capacitación	89%	111%	106%





PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Indicadores:

Nuestra cultura de reconocimiento sigue siendo parte de nuestra gestión diaria, sobre todo porque nos dedicamos a la implementación de proyectos que resultan de mucho reto, compromiso, sacrificios y milla extra de parte de nuestro personal.





PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Indicadores:

Como parte de hacer de Infosgroup uno de los Mejores Lugares para Trabajar, sumado a mantener un clima positivo y ambiente laboral flexible como parte de nuestra cultura organizacional, realizamos actividades de integración



Celebrando Fiestas Patrias



Fiesta Navidad 2011



Celebración de cumpleaños



Fiesta Navidad 2012



PRINCIPIO 1

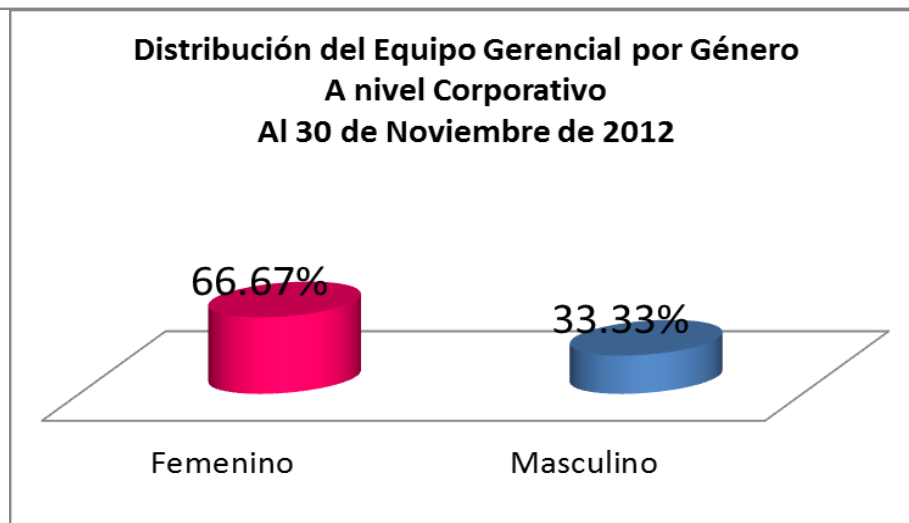
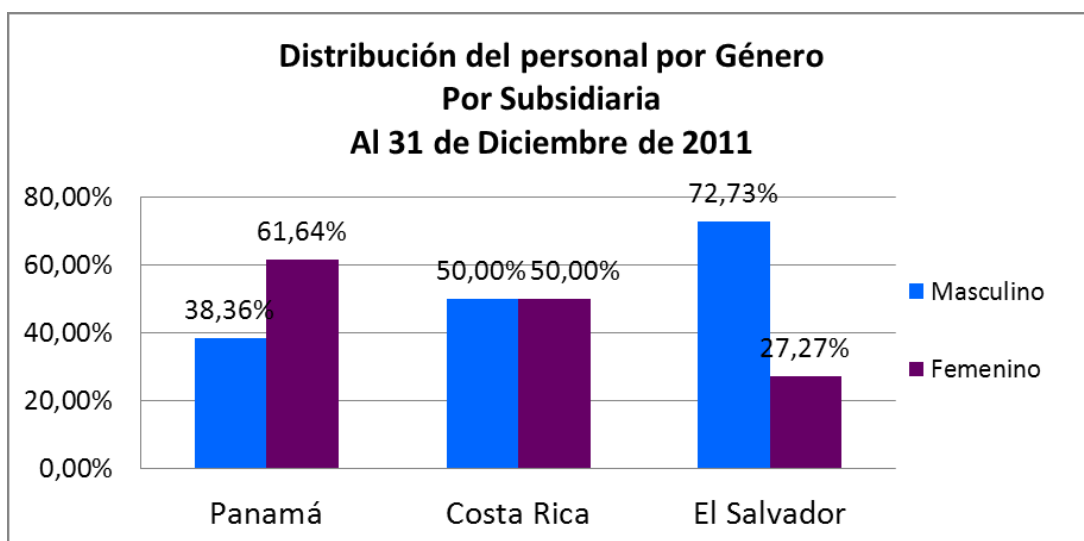
COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Creemos en la igualdad de género y edades, apoyamos todas las iniciativas orientadas con este fin.

Indicadores:





PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

El Programa Comprometidos con la Educación está orientado a aportar al país horas hombres en actividades orientadas a evaluar y buscar alternativas orientadas a mejorar la educación del país.

Indicadores:

•Nuestro Programa de Becario está orientado a permitir un espacio para el entrenamiento y guía de los estudiantes graduandos en un mundo laboral, donde les capacitamos en algunas áreas, asignamos proyectos y retos que les permiten vivir la realidad de un ambiente laboral y les facilita la inserción al mercado laboral con una experiencia en Infosgroup reconocida y validada en el mercado.



CENTRO DE ESTUDIOS	2011	2010
Universidades diversas	10	12
Colegios secundarios	7	3
	17	15

Participamos activamente en la ferias y visitas a centros de estudios Negocio por medio de CAPATEC (Cámara Panameña de Tecnología de Información y Telecomunicaciones), donde promovemos entre los jóvenes estudiantes de nuestro país y las carreras relacionadas con Tecnologías de la Información.





PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Nuestro principal objetivo con respecto al compromiso con la comunidad, está orientado a compartir con los más necesitados, por medio de obras sociales dirigidas a la comunidad que servimos. Este año seleccionamos el Hogar Divino Niño por segundo año consecutivo para que los padrinos(as) de Infosgroup tuviesen un espacio para llevar regalos y mucha alegría a los niños.





PRINCIPIO 2

COMPROMISO CONTRA EL ABUSO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Evitar verse involucrado en abusos de los derechos humanos

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Este compromiso lo aplicamos respetando los derechos humanos en todos los niveles de la sociedad. Por ello cumplimos al 100% con las leyes, los derechos de los colaboradores y de nuestros clientes, sumado a los estándares de calidad implementados de nuestro negocio.

Indicadores:

1. Continuamos manteniendo CERO récords de demandas laborales
2. Realizamos reuniones con todo el personal, muchas de ellas lideradas por todas las áreas en conjunto con Recursos Humanos, donde los colaboradores libremente exponen sus inquietudes y sugerencias, las cuales son analizadas e incorporadas a un proceso de mejora continua. Para lograr esto utilizamos los siguientes recursos:
 1. Focus group con nuestros clientes para identificar oportunidades de mejora
 2. Encuesta de clima laboral
 3. Encuesta Satisfacción cliente
 4. Evaluación de líderes 180°
 5. Sesiones de Disc para líderes
 6. Sesiones de retroalimentación
 7. Coaching líderes y mandos medios



Focus group con clientes. Julio 2012



PRINCIPIO 3

COMPROMISO CON LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos humanos.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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.

Indicadores:

1. Nuestra empresa no cuenta con sindicatos.



PRINCIPIO 4

COMPROMISO CONTRA LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO.

Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Cumplimos con las leyes laborales y convencidos de que la ley Panameña nos permite la contratación del personal con un horario semanal de 48 horas, tratamos en lo posible de que nuestros colaboradores laboren 44 horas a la semana.

Indicadores:

1. La empresa reconoce el pago de horas extras por trabajo de sobretiempo.
2. Contamos con una política de Uso de las vacaciones inmediatas y trabajamos de cerca para que el personal pueda tomar las vacaciones lo más oportunamente.
3. Continuamos con la política de flexibilidad laboral y otorgamos a los colaboradores días libres adicionales de lo enmarcado en la ley:
 - Dos sábados libre al mes.
 - Días libres en los casos de:
 - Nacimiento de hijo(s) – 2 días libre para el padre
 - Matrimonio – 3 días libres
 - Muerte de familiar:
 - 3 días - Primer grado de consanguinidad: Padres, hijos y conyugue
 - 2 días - Segundo grado de consanguinidad: Hermano
 - 1 día - Tercer grado de consanguinidad: Abuelos
 - Siniestros graves, situaciones de fuerza mayor o calamidad doméstica del colaborador.
4. Ofrecemos Flexibilidad laboral: Nuestros colaboradores pueden laborar desde sus casas por entregables previamente acordados.
5. Pueden llevar a sus hijos al trabajo.





PRINCIPIO 5

COMPROMISO CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

Apoyar la abolición del trabajo infantil.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Infosgroup apoya la abolición del trabajo infantil y nuestro proceso de contratación lo basamos en el cumplimiento con las leyes laborales de los países donde tenemos operación.

Indicadores:

1. Nuestra planilla a nivel corporativo es mayor de dieciocho (18) años de edad en un 100%.

Distribución de Colaboradores por Rango de edad				
Al 31 de diciembre 2011				
Rango de edades	Panamá	Costa Rica	El Salvador	Corporativo
De 18 a 25 años	10	1	4	15
De 26 a 35 años	37	7	13	57
De 36 a 45 años	20	2	4	26
De 46 a 55 años	6	0	1	7
De 56 a 65 años	0	0	0	0
Total	73	10	22	105





PRINCIPIO 6

COMPROMISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

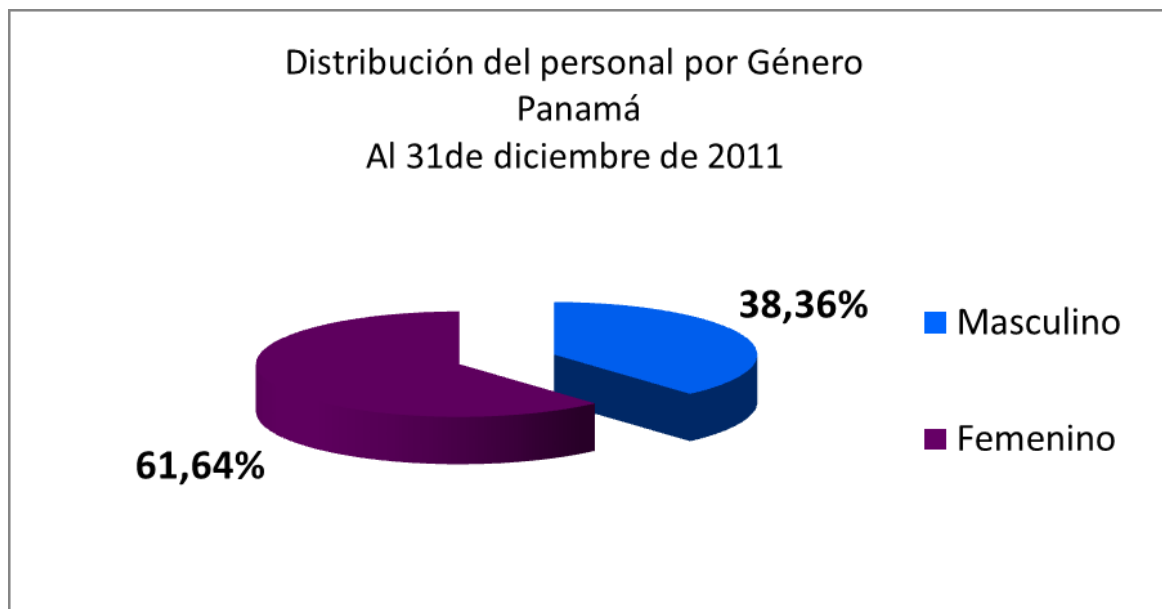
Apoyar la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Creemos y estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades y el principio de equidad, por ello contamos con políticas y procedimientos claros que nos permiten ser consistentes y justos en nuestro actuar, eliminando toda forma de discriminación y dando paso a la generación de la diversidad e inclusión social.

Nuestros procesos de reclutamiento y selección, compensación, capacitación y desarrollo están formalizados sobre las bases de las competencias de las personas.

Indicadores:





PRINCIPIO 7, 8 y 9

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

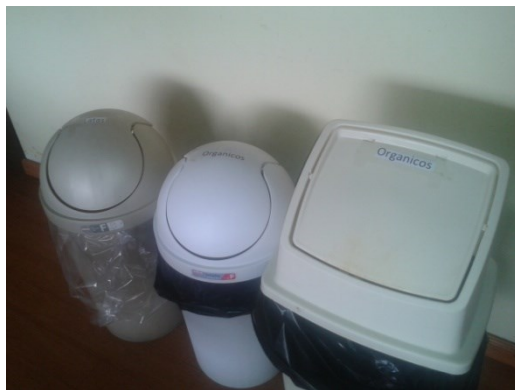
- Apoyar la aplicación de criterios de precaución respecto a los problemas ambientales.
- Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

En nuestra gestión llevamos a cabo algunas iniciativas orientadas a apoyar este principio, las cuales respaldamos a través de las siguientes acciones:

Indicadores:

1. Promovemos el reciclaje y segregamos los desechos en la oficina.
2. Continuamos reduciendo el uso del papel mediante la automatización de procesos claves internos y la campaña interna en las firmas de los e-mail que dice: **Cuida el Ambiente. Por favor no imprima si no es necesario.**



3. Contamos con una campaña interna orientada a promover entre los colaboradores el ahorro energético que consiste en mantener luces innecesarias apagadas y encender los aires acondicionados a las 8:30am y apagarlos a las 4:40pm.



PRINCIPIO 10

COMPROMISO CONTRA TODAS LAS FORMAS DE CORRUPCIÓN

Actuar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Uno de nuestros valores es la **HONESTIDAD**, lo cual promovemos entre todos los colaboradores en el día a día y debe estar siempre presente en todas nuestras acciones.

- Como empresa de servicio, firmamos acuerdos de confidencialidad con nuestros clientes.
- Realizamos auditorias externas a nuestros procesos contables y estados financieros.
- Hemos actualizado el acuerdo de confidencialidad , el cual firman todos los colaboradores al momento de su contratación.

Indicadores:

1. No hemos sido objetos de denuncias ni hemos entablado juicios legales por incumplimiento con ningún cliente.

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.

