



ProFuturo

Su futuro en buenas manos

Comunicación de progreso Informe de RSE

ProFuturo AFPC

2012



Contenido

Renovación del compromiso.....	3
Acerca de ProFuturo.....	4
Visión.....	4
Misión.....	4
Valores.....	5
Promesas de Servicio.....	5
Derechos Humanos.....	6 – 14
Estándares Laborales.....	15 – 20
Proveedores.....	21 – 22
Servicio al Cliente.....	23 – 24
Medio Ambiente.	25 – 35
Lucha contra la Corrupción.....	36 – 39
Voluntariado ProFuturo.....	40 – 44
Promoción del Ahorro en la niñez.....	45 – 54
Divulgación.....	55 – 63

Renovación del compromiso

En ProFuturo hemos asumido el compromiso con nuestros clientes, colaboradores y con la sociedad, de ser una empresa sostenible a largo plazo, rentable, prudente en sus decisiones y regida por los más altos valores éticos, ejes fundamentales en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.

Continuamos fortaleciendo importantes programas de RSE y de una manera especial, los orientados a la promoción del ahorro en la niñez, a través del Club de Ahorro Futurín, que nos ha permitido llevar el buen mensaje sobre la importancia del valor del ahorro a niños y niñas en Panamá, con la intención de impactar positivamente en la cultura de nuestra sociedad y en el futuro de todos.

Nuestro compromiso es continuar cubriendo de manera efectiva las evidencias en relación a los ámbitos fundamentales de la Responsabilidad Social en: Promoción del ahorro en la niñez, Medioambiente, Derechos Humanos, Derechos Laborales y Lucha contra la corrupción, apoyados siempre en la labor de nuestro voluntariado.

ProFuturo como entidad firmante del Pacto Global asume entre sus retos, la práctica permanente, de los principios establecidos en 1948 en la declaración de los derechos humanos, uniéndose a ellos, fomentando al mismo tiempo dentro de la estructura organizacional, un ambiente laboral que evidencie la práctica de valores y actitudes que permitan un desempeño armonioso y productivo, que se extienda al entorno familiar y social.



Roberto Alfaro

VP Ejecutivo

Acerca de ProFuturo

ProFuturo es la primera Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías en Panamá. Desde su fundación en 1995, ha mantenido un crecimiento ordenado de sus negocios y la lealtad de miles de clientes personales y empresariales.

Esto lo hemos logrado a través de una política de constante innovación y una orientación total a la satisfacción de nuestros clientes, cuyos fondos son administrados bajo una estricta filosofía de responsabilidad y transparencia.



Visión

Ser la empresa líder en el mercado de ahorro a largo plazo, reconocida por su solidez, confianza, valores, innovación y excelencia en el servicio.

Misión

Mejoramos la calidad de vida de nuestros afiliados brindándoles productos de ahorro y servicios de excelencia, siempre comprometidos con nuestros colaboradores, accionistas y comunidad.

Valores

- La honestidad, integridad, confidencialidad y solvencia moral son la base de nuestras actuaciones.
- Conocer al cliente es nuestra responsabilidad.
- El respeto, el trato justo y equitativo son las bases de nuestras relaciones laborales.
- Preservamos nuestra reputación y fortalecemos una imagen corporativa intachable.
- Nos comprometemos con la comunidad y con el desarrollo integral del país.

Promesas de Servicio

- Prometemos atenderle con respeto, de manera amable y con la mejor sonrisa.
- Prometemos escucharle para entender sus necesidades.
- Prometemos servirle con pasión y esmero en todo momento.
- Prometemos ser proactivos para anticipar sus necesidades.
- Prometemos ser puntuales con los compromisos que asumimos.



Derechos Humanos



Principios

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
- Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los mismos.

Esta empresa reconoce como aspectos esenciales los derechos y libertades fundamentales del hombre y acoge las normas inherentes a su protección.

Compromiso

Cumplimos los principios que atañen a los derechos humanos y reiteramos nuestro compromiso permanente de fomentar un ambiente de trabajo apropiado, con valores organizacionales correctos que incidan positivamente en la satisfacción, compromiso y resultados; e impulsar conductas íntegras que se reflejen en la sociedad.

Acciones realizadas

Tenemos establecidos 4 programas para llevar a cabo iniciativas con los colaboradores. Estos son:

Desarrollo Personal y Profesional, el cual está vinculado directamente con las actividades de capacitación en las que participa el equipo para su crecimiento personal y profesional.

ProFuturo en Forma y Preventivo, que trata principalmente sobre el estímulo hacia rutinas a nivel físico y mental, que contribuyan a la adopción de una vida saludable y preventiva.

Equilibrio Trabajo–Familia, mediante la cual se busca que el colaborador identifique alternativas favorables para lograr un balance entre la satisfacción, productividad y estrechar su vínculo familiar.

Fomento de los Valores Patrios, con la finalidad de realzar las expresiones culturales y tradiciones del país a fin de rescatar los valores cívicos.



- **Desarrollo Personal y Profesional**

A través del Centro de Capacitación y Desarrollo se dictan diversos temas los cuales agrupamos en: Desarrollo Personal, Desarrollo del Negocio, Desarrollo del Servicio y Desarrollo Operativo, para la formación continua de los colaboradores, que es una de las fortalezas de la empresa.



Personal atento a las temáticas impartidas.

▪ **Programa ProFuturo en Forma y Preventivo**

Se realizaron charlas y jornadas para la buena salud y prevención de enfermedades, en donde se plantearon consejos para la fácil incorporación, entre los que podemos destacar: Actividad física en la oficina, La importancia de una alimentación balanceada, Prevención del cáncer de la piel y Prevención del cáncer de mama y próstata. Además, se compartieron los videos ilustrativos titulados: Prevención de drogas, Medicamentos sin prescripción médica y Cuida de ti mismo.



Sesiones del programa ProFuturo en Forma y Preventivo.

▪ **Programa Equilibrio Trabajo-Familia**

Se ofrecieron conferencias orientadas al desarrollo integral, como: La Educación de los Hijos, Estrechando los lazos familiares; La familia y la acción de los medios de comunicación y Finanzas Personales. También, terapias anti estrés.



Colaboradores durante las conferencias del programa Equilibrio Trabajo-Familia.

Como refuerzo a este programa, se proyectaron las siguientes cápsulas de valores: Protege y mejora nuestro ambiente, Mantener una buena apariencia, Cuidar sus áreas de trabajo y vivienda, Cuida de ti mismo, Ama y Ayuda a los Niños, Honra a tus padres y La importancia de dar el ejemplo.





▪ **Programa Fomento de los Valores Patrios**

Se realizó el concurso “Vístete de Patria” con motivo de las celebraciones del mes de noviembre. Tuvo la finalidad de exaltar las costumbres y tradiciones de nuestro país. Los colaboradores demostraron habilidad, destreza y creatividad para rendir homenaje a la nación.



Actos folclóricos en honor a la patria.

Entre otras actividades para impulsar los valores podemos citar trivias sobre nuestras Promesas de Servicios, que son: Respeto, escuchar, pasión, proactividad y puntualidad.

El Comité Ejecutivo presentó una nueva oferta del Plan Contributivo como parte de los beneficios para el personal. Este brinda la oportunidad de participar en un programa de ahorro e inversión a largo plazo con un incentivo adicional otorgado por el compromiso y lealtad a la empresa. Actualmente 57 empleados gozan del mismo.



Anuncio de la nueva oferta del Plan Contributivo a los colaboradores.



Reconocimiento a colaboradores

Nuestro capital humano posee actitudes que generan acciones positivas, lo cual valoramos. Como muestra de ello, se les extendieron reconocimientos por ser ejemplo en cuanto a valores, participación activa, puntualidad y aporte de conocimiento.



Ocasiones en que se reconoció al personal.

Esparcimiento

Ligas deportivas

Los colaboradores participaron con entusiasmo y energía en disciplinas deportivas como: ping pong, fútbol, billar y voleibol, a través de ligas coordinadas con las empresas del grupo con el objeto de otorgar beneficios a sus estilos de vida.



Algunos participantes de las ligas deportivas.

Celebración de cumpleaños

“Tu Día ProFuturo” se encuentra instituido en la organización con el propósito de que el colaborador tenga libre el día en que cumple un año más de vida y pueda compartir con sus seres queridos.

Además, en un sitio de convivencia en nuestras instalaciones, se celebran los cumpleaños del mes.



Celebración mensual de los cumpleaños.

Mejoramiento del nivel de vida

Conscientes del impacto que causan los cambios de la economía en los individuos que conforman el recurso humano, se cuenta con beneficios para la sostenibilidad de la salud, seguro de vida, subsidios alimenticios, asesoría y aporte para contribuir con la preparación de su jubilación privada.

Indicadores

Indicador	Promedio 2012	Cierre 2012	Cierre 2011	Variación	
Total de capacitaciones	61	672	801	-16.1%	
Total de colaboradores capacitados	93	1022	1,067	-4.2%	
Total de horas de duración de las capacitaciones	124	1360.62	1217.01	11.8%	
Total de horas de duración en desarrollo personal	33	366.74	305.77	19.9%	
Total de participaciones en formación de desarrollo integral	103	1135	1750	-35.1%	
Total de horas de duración en desarrollo RSE	4	16	N/A	N/A	
Total de charlas de desarrollo RSE	1	4	N/A	N/A	
Total de participaciones en las charlas de desarrollo RSE	15	59	N/A	N/A	
Total de participaciones en cápsulas de valores	22	131	N/A	N/A	
Ligas deportivas internas	Total de eventos	2	2	25	-92.0%
	Total de participantes	21	21	311	-93.2%
Ligas deportivas externas	Total de eventos	3	13	N/A	N/A
	Total de participantes	18	73	N/A	N/A
Total de personal beneficiado con subsidio alimenticio	126	126	122	3.1%	
Total de reconocimientos a colaboradores	19	151	4	36.75	

Estándares Laborales



Principios:

- Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Erradicación del trabajo infantil.
- Abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Compromiso:

Reafirmamos el compromiso por desempeñar las actividades y relaciones laborales conforme al marco de los parámetros señalados; a la aplicación de los derechos fundamentales del trabajador y continuar desarrollando acciones responsables para el mejoramiento continuo.

Esta organización mantiene estándares laborales justos, acordes con lo estipulado en las leyes de la República de Panamá, Código de Trabajo, Código de Ética y Conducta, y las declaraciones y convenciones internacionales de las cuales se derivan los principios del Pacto Mundial.

En toda la gestión, la empresa vela por el bienestar y las condiciones que requiere el personal para llevar a cabo sus funciones diarias; y fomenta la libertad de expresión, que contribuye al desempeño armonioso de las labores profesionales, promoviendo estrecha comunicación en todos los niveles jerárquicos mediante espacios propicios para el diálogo individual y colectivo.

Brinda espacios creativos y estimula a los colaboradores a que participen libremente en diversas actividades voluntarias; e integra al equipo a la consecución de los objetivos y a que forme parte de la evolución de la empresa.

Apoya la abolición de cualquier forma de trabajo infantil inculcando el ahorro en la niñez a través de las actividades del Club de Ahorro Futurín, que forma parte de la gama de productos que ofrecemos, manteniendo un ritmo energético en brindarle al segmento infantil una alternativa que le permita ocupar espacios de tiempo y generar este hábito.

Luego de estas premisas, damos a conocer las iniciativas desarrolladas este año con el interés de contribuir a reforzar prácticas preventivas en beneficio de la sociedad.

Acciones realizadas

- **Seguridad Ocupacional**



Se ejecutó un Plan de Riesgo y Salud Ocupacional, el cual incluyó: Auditoría de riesgo en las instalaciones; revisión periódica del sistema de alarma, extintores y lámparas de emergencia; talleres teóricos-prácticos sobre “Prevención, control de incendios, primeros auxilios y medidas de evacuación”; fortalecimiento del equipo de brigadistas y ejercicio de evacuación y asesoría en cada uno. De esta forma, se cumplió una vez más con las regulaciones en este tema.

Para su desarrollo contamos con la participación de 133 colaboradores y se observó un alto compromiso por conocer y formar parte de esfuerzos que permitan mitigar impactos ante emergencias, siniestros o desastres.



Equipo de brigadistas de la empresa.



Práctica sobre el uso y manejo de extintores.



Colaboradores durante el ejercicio de evacuación.

▪ **Comunicación**

La comunicación abierta es un factor importante para alcanzar nuestros objetivos. Por tal motivo, se llevaron a cabo iniciativas para que el personal exprese sus ideas, inquietudes y sentir, a fin de realizar o reorientar las acciones en beneficio del crecimiento de la empresa, su capital humano y la comunidad.

- **Desayunos con la Alta Gerencia**

Se organizan desayunos para los colaboradores con el Vicepresidente Ejecutivo, en donde comparten de forma amena experiencias, opiniones y sugerencias, lo cual ha sido de gran acogida.



Desayunos de los colaboradores con el Vicepresidente Ejecutivo.

- **Evaluación de Desempeño**

Todos los años se efectúan evaluaciones de desempeño, herramienta que permite la apertura al diálogo para obtener retroalimentación sobre experiencias y necesidades de los colaboradores, favorece los vínculos profesionales con sus líderes, estimula las buenas prácticas y contribuye a establecer la ruta para su desarrollo.

- **Rally-Tu Ruta**

Como es tradición, se llevó a cabo el evento denominado Rally-Tu Ruta, que consiste en un taller que busca la integración interdepartamental y dar a conocer el plan estratégico. Fortalece la comunicación, trabajo en equipo y clima organizacional, a través de diversas dinámicas, retos y conformación de grupos, que contribuyen a la buena disposición hacia las iniciativas que se emprendan para lograr las metas establecidas. Finalmente, se expresan las opiniones del mismo a través de una encuesta de efectividad.



Evento Rally-Tu Ruta.

- **Contratación de personal**

Para alcanzar los objetivos de la empresa se requiere la planificación del capital humano y es indispensable que los puestos cuenten con el personal calificado para desempeñarlos. Se consideran las diversas competencias y experiencias, tanto de la oferta interna como externa que participen en el proceso, de acuerdo a los requerimientos, sin la existencia de discriminación. También se brinda oportunidad a jóvenes de programas estatales, colegios y universidades para que inicien en el sector laboral, contribuyendo así a su preparación.

Indicadores

Indicador	Promedio 2012	Cierre 2012	Cierre 2011	Variación	
Total de colaboradores	141	140	137	2.2%	
Hombres	Cantidad	32	28	30	-6.7%
	Porcentaje	22%	20%	22%	-9.1%
Mujeres	Cantidad	109	112	107	4.7%
	Porcentaje	78%	80%	78%	2.6%
Edad promedio	32	32	33	-3.0%	
Colaboradores con edad inferior al promedio	Cantidad	86	79	89	-11.2%
	Porcentaje	61%	56%	64%	-12.5%
Colaboradores con edad superior al promedio	Cantidad	54	58	48	20.8%
	Porcentaje	38%	41%	36%	13.9%
Contratos permanentes	Cantidad	137	137	136	0.7%
	Porcentaje	98%	98%	99%	-1.0%
Contratos temporales	Cantidad	3	3	1	200.0%
	Porcentaje	2%	2%	1%	100.0%
Índice de rotación	31.4%	31.4%	25%	25.6%	
Promedio de años de servicio	3	3	3.19	-6.0%	
Colaboradores con menos años del promedio	86	89	88	1.1%	
Colaboradores con más años del promedio	54	51	49	4.1%	
Distribución de colaboradores en Panamá	Cantidad	129	122	128	-4.7%
	Porcentaje	91%	87%	94%	-7.4%
Distribución de colaboradores en Interior	Cantidad	12	15	9	66.7%
	Porcentaje	8%	11%	6%	83.3%
Salario mensual promedio del personal femenino	742	728	728.09	0.0%	
Salario mensual promedio del personal masculino	1269	1799	1675.5	7.4%	
Salario mínimo pagado	450	450	450	0.0%	
Salario mínimo de la República de Panamá	440	440	372	18.3%	
% pagado por encima del salario mínimo legal	2%	2%	21%	-90.5%	
Participación en las utilidades para los colaboradores		0	N/A	N/A	
Inversión en seguridad y salud ocupacional	348	4173	3637	14.7%	
Inversión en seguros de vida y hospitalización	3121	37,452	38247	-2.1%	
Desayunos con el vicepresidente ejecutivo	1	8	9	-11.1%	
Colaboradores atendidos	12	148	72	105.6%	
Personal asegurado	Cantidad	75	75	66	13.6%
	Porcentaje	53%	54%	48%	12.5%
Total de campañas/programas de salud	0.25	3	N/A	N/A	
Agasajos	0.92	11	16	-31.3%	
Actividades de diálogo	0.75	9	9	0.0%	

Proveedores

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento, son fuente de satisfacción y plenitud para nosotros mismos, nuestros clientes y proveedores.

Una cadena de valor es el conjunto de eslabones que conforma un proceso económico, desde la materia prima a la distribución de los productos terminados y cada actor del proceso es el responsable de su actuar en cada etapa cumplida, agregándose como un elemento de valor.

En todos los eslabones de la cadena de una empresa socialmente responsable debe prevalecer la filosofía y los valores de la organización, optimizando todos los procesos empresariales y controlando el flujo de mercancías entre proveedores y consumidores, siempre desde una perspectiva ética, responsable y sustentable.

Compromiso

Nos comprometemos a exhortar a nuestros proveedores a que orienten sus operaciones sobre bases sólidas que combatan la corrupción en todas sus formas; comunicar a nuestros proveedores el valor que agregan en la cadena de valor y a exhortarles a la RSE, participando en campañas informativas de valores, cultura y principios de nuestra empresa; ser vigilantes y verificar las prácticas de RSE de los proveedores u organizaciones con las que nos relacionamos, de manera que esto fortalezca los principios de responsabilidad en nuestra empresa, en la relación comercial y en la comunidad; manejar contratos y convenios justos, con plazos de pagos estables, creando una relación comercial sana y cónsona con nuestros preceptos.

Acciones realizadas

Contamos con una cartera estable y verificada de proveedores que nos brindan productos, insumos e importantes servicios para el funcionamiento de la empresa, con los cuales hemos llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Promovemos la responsabilidad social y combatimos la corrupción, por lo que en el año 2012 iniciamos emisión de cartas de compromisos para las 19 empresas con las que tenemos mayor relación.

Esta notificación la conformó una nota explicativa, actualización de datos y la solicitud de confirmación de la lectura del documento “Código de Ética y Conducta del Banco General S.A. y subsidiarias” (disponible también en www.bgeneral.com).

- Fortalecimos los controles para asegurar que nuestros proveedores están debidamente registrados como negocios constituidos, tal y como lo indica la Ley.

Pago a proveedores

- Revisamos nuevos procesos y reglamentaciones de pago a proveedores para garantizar e implantar periodos justos de pago, quedando en un promedio de 30 días.

Acciones continuas

- Revisar y ampliar las reglamentaciones y prácticas de compra, distribución y contratación.
- Mantener comunicación y efectuar visitas a nuestros proveedores para comunicar los mecanismos de seguimiento y políticas anti-corrupción.
- Generar información de consulta como campaña para nuestros proveedores sobre el Código de Ética y Conducta, reglamentaciones y Responsabilidad Social Empresarial.
- Acercarnos a nuestros principales proveedores con un plan de visitas y realizar informes relacionados con las reglamentaciones establecidas y su cumplimiento.
- Apoyar a los proveedores PYMES con capacitación y asesorías técnicas básicas para sus negocios.
- Mantener una reglamentación de pago a proveedores de 30 días promedio y establecer un indicador para su medición.

Servicio al Cliente

En ProFuturo queremos ofrecerle un servicio completo y de excelencia. Por eso ponemos a disposición de nuestros afiliados diferentes canales de atención, que le permitirán recibir asesoría completa con la atención profesional de nuestros ejecutivos.

Nuestros canales de Atención:

- Oficina de Atención al Cliente
- ProFuturo en Línea, para consulta y gestión de su cuenta a través de la web
- Centro de atención telefónica 300 -9777
- Centro de atención On line para soporte a través de la web

Compromiso

Nos comprometemos a mantener a nuestros afiliados informados y satisfechos, brindándoles un servicio de alta calidad.

Acciones realizadas

En el 2012 se llevaron a cabo las siguientes iniciativas, como parte de la Estrategia de Servicio al Cliente:

- Se implementaron diferentes alianzas comerciales, con la finalidad de brindar nuevos beneficios a los clientes de Pensión.
- Se inició el envío de la tarjeta de cumpleaños de Futurín a los beneficiarios de las cuentas del Club de ahorro.
- Se lanzó la nueva página web con una imagen renovada y toda la información de productos y servicios.
- Fuimos incluidos en el Catálogo de premios del Programa Estrellas del Banco General, específicamente en la categoría Donaciones. Con esta iniciativa ahora nuestros clientes tienen la oportunidad de canjear sus Estrellas de Banco General por aportes a su Fondo de Pensión, aumentando así el valor de la relación entre el afiliado, el Banco y ProFuturo.
- Se realizó una campaña de actualización de datos para los clientes de Pensión y Cesantía. La campaña se apoyó en una promoción que permitió a todos los clientes que actualizaron sus datos hasta el 31 de octubre, participar en la tómbola por un Ipad 3. En el mes de septiembre se realizaron 408 actualizaciones, de las cuales el 96% fueron de clientes de Pensión y 4% de Cesantía. Se lograron actualizar los datos de 1,290 clientes.

- Mensualmente se enviaron diferentes comunicados a nuestros afiliados, con el objetivo de mantenerlos informados sobre los planes de inversión, promociones y campañas, entre otros.
- Se realizó Diagnóstico de Servicio, para establecer nuevas estrategias en el área, a través del plan MI Cliente Satisfecho, el cual culminó en agosto 2012.
- Como estrategia proactiva, se realiza actualización de datos a todos aquellos clientes que visitan nuestra sede o se comunican a través de nuestro Call Center.
- De lo recaudado durante la Campaña de Aportes Extraordinarios, el 62% ingresó por el área de Servicio al Cliente y Televentas, gestión que fue realizada a través de las bases de datos de clientes actuales compuestas por los clientes Platinum, Gold y Classic.

Medio Ambiente



Principios

- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas al mismo.

Compromiso o política

Crear cultura responsable de conservación del medio ambiente y recursos naturales.
Utilizar los recursos suministrados de manera eficiente.

Nos comprometemos a minimizar el impacto de nuestras operaciones con el medio ambiente, teniendo como enfoque el ahorro de recursos como: energía, agua, papelería, comunicaciones, etc., los cuales medimos a través de indicadores mensuales. Además, en conjunto con el área de Mercadeo/Divulgación, concientizar al personal y fomentar buenas prácticas.

Acciones realizadas

Las actividades llevadas a cabo fueron las siguientes:

Mes	Actividad
Enero	Envío de cápsulas informativas sobre el medio ambiente.
Abril	Inicio de la campaña de medio ambiente "Ahorra Ahora". Venta de bolsas reusables.
Mayo	Envío de cápsulas informativas sobre medio ambiente. Reciclaje de papel blanco y periódico. Envío de cápsulas informativas de reciclaje y medio ambiente. Venta de bolsas reusables.
Junio	Reciclaje de papel blanco y periódico. Envío de cápsulas de medio ambiente. Venta de bolsas reusables.
Julio	Envío de cápsulas de medio ambiente. Revisión y actualización de indicadores.
Agosto	Envío de cápsulas informativas de medio ambiente. Reciclaje de papel blanco y periódico. Monitoreo de indicadores de consumo.
Septiembre	Envío de cápsulas informativas de medio ambiente. Revisión y actualización de indicadores.
Octubre	Envío de cápsulas informativas de medio ambiente. Revisión y actualización de indicadores. Presentación de ECO-Cinema. (Video informativo).
Noviembre	Reciclaje de papel blanco, papel periódico y latas de Futurín, Reciclaje de tóner y tintas. Revisión y actualización de indicadores.
Diciembre	Charla de tema ambiental: Cambio Climático. Se estableció contacto con la Fundación <i>Acción Social por Panamá</i> , para el reciclaje de papel, latas de alcancías. Se contactó con proveedor <i>Cartridge World Panamá</i> , para reciclaje de tóner y tintas. Revisión y actualización de indicadores.

Iniciativas realizadas mensualmente

- **Cápsulas sobre medio ambiente**

Vía correo electrónico son enviadas a los colaboradores con información para crear conciencia sobre el ahorro, mejor aprovechamiento de los recursos e impacto de las acciones de cada individuo en su entorno.

- **Reciclaje de papel blanco y periódico**

La papelería destinada para el reciclaje se almacena, pesa y entrega a la empresa *FAS Panamá*, organización sin fines de lucro, dedicada a la promoción y ejecución de programas de desarrollo sostenible.



Instantes en que la Fundación *Acción Social por Panamá* (FAS) realizaba la recolección del papel en nuestras oficinas.

- **Reciclaje de latas**

A partir del mes de septiembre, se programó el reciclaje de latas de las alcancías de Futurín (producto a través del cual promovemos el hábito del ahorro en los niños), también mediante la organización FAS Panamá, para reducir su almacenamiento y disponerlas para ser reutilizadas.



Latas de las alcancías de Futurín que son recolectadas por la empresa FAS Panamá.

- **Impresión de Estados de Cuenta**

Se estableció como meta el envío por correo electrónico del 100% de los Estados de Cuenta a los clientes de los fondos de Pensión, logrando la no impresión del 68% de los Estados de Cuenta Generados de nuestros afiliados.

- **Utilización de focos de bajo consumo**

Reemplazo de las luminarias fluorescentes tradicionales a focos que gastan menos energía; utilización de sensores de iluminación y verificación del apagado de luces y equipos que no se estén utilizando.

- **Consumo energético mensual**

En casa matriz se monitorea el consumo de electricidad en kilovatio hora (KWH) comparando cada mes con respecto al anterior.

- **Capacitaciones**

Se realizaron presentaciones de cortos tipo cinema.



Afiche del Eco-Cinema: "Ambiéntate" para la presentación del corto titulado "Una verdad incómoda".

- **Charlas con proveedores externos**

Fue dictada una conferencia por la experta de la organización Proyecto Climático, Michelle Douglas, titulada "La crisis climática: la hora de actuar ha llegado".



Michelle Douglas, expositora de la charla: La crisis climática: La hora de actuar ha llegado.

- **Campaña de Ahorro**

Con el nombre ¡Ahorra Ahora! se puso en marcha en el mes de abril una campaña de ahorro cuyo objetivo fue sensibilizar al personal a involucrarse en prácticas que contribuyan a la preservación de los recursos, reafirmar la importancia de aplicar este criterio a las decisiones y operaciones de la organización y por lo tanto, a mitigar los impactos ambientales de actividades que pongan en peligro la vida del planeta.

Aunque medio ambiente en su amplia acepción es todo lo que nos rodea, en la campaña se priorizó la promoción del ahorro de: energía, papel, agua, telefonía y útiles de oficina.

Para los propósitos señalados, se tomaron las siguientes medidas:

- **Concurso de eslogan**

Se llevó a cabo el concurso interno "Crea nuestro eslogan por un mejor ambiente" con el fin de incluir a los colaboradores en el esfuerzo desde el inicio de la campaña.

- **Mensajes educativos**

Se enviaron cápsulas mediante correo electrónico con consejos prácticos para la preservación del medio ambiente y tópicos tales como: ¿Por qué ahorrar energía?, Día Internacional del Reciclaje, ¿Qué papeles son reciclables?, Día Mundial del medio ambiente, ¿Por qué reciclar papeles?, Descomposición de los residuos, ¿Qué es la contaminación ambiental?, ¿Qué puedes hacer para cuidar el medio ambiente?, Pequeñas acciones, grandes cambios, entre otros.



Muestra de algunos de los mensajes enviados por correo electrónico.

- **Charla**

Participación en el lanzamiento de la campaña dirigida por el expositor-motivador, Ramiro Murillo de la empresa Supera y Avanza, quien llevó a cabo dinámicas y presentó un video.



Momentos en que el expositor Ramiro Murillo de la empresa Supera y Avanza, efectuaba su presentación en el lanzamiento de la campaña de ahorro.



Dinámica para sensibilizar a los colaboradores.

- **Ahorro de papel**

Se reiteró la medida de imprimir solamente los documentos que sean necesarios, realizarlo a doble cara y enviar la información por correo electrónico.

- **Cambio de dispensadores de papel**

Colocación de dispensadores de papel toalla con diseño para disminuir su desperdicio.

- **Ahorro de agua**

Uso de grifos con sensores para minimizar el consumo de agua.

- **Reciclaje**

Implementación de tanques exclusivos para reciclaje de papel blanco y tóner en diferentes áreas de la empresa.



Tanques para reciclaje.

- **Venta de bolsas reusables**

Con el fin de promover la menor utilización de bolsas plásticas o de papel desechable, se vendieron bolsas reutilizables entre los colaboradores.



Bolsas reutilizables.

- **Material de apoyo**

Mural

Elaboración de cartelera sobre los mensajes de la campaña en conjunto con las áreas de Divulgación y Voluntariado.



Mural elaborado por el Voluntariado de ProFuturo.

Afiche

Empleo de afiches para difundir los mensajes sobre la preservación de recursos.



Afiche de la campaña.

▪ Otras actividades emprendidas durante el año

Concursos tipo trivias

Para instar a la participación activa y animada de los colaboradores, se desarrollaron concursos tipo trivias.



Afiche del concurso incentivo de trivia.

▪ **Inclusión de nuevos indicadores**

Se incorporaron nuevos indicadores para aportar mayor información sobre la gestión ambiental.

Indicadores

INDICADORES		Total 2012	Promedio Mensual	Total 2011	Variación	
Papel	Total comprado (libras)	6,140	512	6000	2.33%	
	Total consumido (libras)	5,405	450	6000	-9.92%	
	Total reciclado papel blanco (libras)	997	83	N/A	N/A	
	Total reciclado papel periódico (libras)	682	57	N/A	N/A	
	Total reciclado (libras)	1,679	240	3,840	-56.28%	
	% Reciclado del total consumido	18.4%	18.3%	0.0%	0.0%	
Latas Futurin	Cantidad de latas por mes	0.00	0.00	0.00	0.00	
	Total de Latas recicladas al mes (Libras)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
Estados de cuenta	Cesantía	a. Impresos (Platinum, empresas y colaboradores)	149,028	12,419	N/A	N/A
		b. Enviados por email	15,411	1,284	N/A	N/A
		c. Total de Estado de Cuenta generados a+b	164,439	13,703	N/A	N/A
		Estados de cuenta - Enviados por email	9.4%	9.7%	0.0%	0.0%
	Pensión	a. Impresos (cuentas individuales)	9,611	801	N/A	N/A
		b. Enviados por email	319,398	26,617	N/A	N/A
		c. Total de Estado de Cuenta generados a+b	329,009	27,417	N/A	N/A
		Estados de cuenta - Enviados por email	97.1%	97.0%	0.0%	0.0%
	Totales	Total de estados de cuentas impresos de Cesantía y Pensión	158,639	13,220	192,702	-17.68%
		Total de estados de cuentas de Cesantía y Pensión enviados por email	334,809	27,901	15,683	2034.85%
Total de estados de cuentas generados Cesantía y Pensión		493,448	41,121	208,385	136.80%	
	% Estados de cuentas de Cesantía y Pensión - Enviados por email	67.9%	68.2%	7.5%	801.6%	
Energía	KWH 2012	285,300	23,775	269,700	5.78%	
	Consumo \$	\$ 54,622.68	4,966	\$ 40,804.43	33.86%	
Total de focos		5,852	488	N/A	N/A	
Total de focos de bajo consumo		3,040	253	N/A	N/A	
Porcentaje de focos de bajo consumo		51.95%	51.95%	0.00%	0.00%	
Total de focos reemplazados		125	11	N/A	N/A	
Capacitaciones	Total de capacitaciones en materia ambiental	1	0	N/A	N/A	
	Total de colaboradores capacitados en materia ambiental	25	2	N/A	N/A	
	Envío de cápsulas educativas vía email	13	1	N/A	N/A	

Lucha contra la Corrupción



Principio

- Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Compromiso o política:

Es nuestro firme compromiso el manejo ético y transparente de las actividades comerciales en todos los niveles de la empresa; promover prácticas anticorrupción y principios positivos entre nuestros colaboradores; prevenir y detectar los casos que pudieran atentar contra la reputación de esta organización e intereses de nuestros clientes en cumplimiento con lo estipulado por la Ley, disposiciones de los entes reguladores: Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP) y el Código de Ética y Conducta del Banco General; evitar los riesgos de sus consecuencias; y contribuir a la labor de protección contra este flagelo que afecta la sociedad en el ámbito nacional e internacional.

Contamos con un Manual de políticas y procedimientos para la prevención del delito de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo para los planes de Pensión y otro para los fondos de Cesantía, que incluyen la Política Conozca a su Cliente, que tienen como objetivo establecer las normativas a seguir por parte del personal en esta materia, con el fin de que las operaciones se lleven a cabo conforme a lo establecido.

Acciones realizadas

▪ Capacitaciones

Durante el mes de marzo, se participó en diferentes charlas organizadas por Plus Technologies & Innovations sobre los siguientes temas:

- Administración de Riesgos.
- Prevención y manejo del Fraude.
- El Control Interno y Gobierno Corporativo.

Se asistió a una conferencia organizada por la Comisión de Ética de la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE) en el mes de marzo, dictada por el Doctor Carlos Barsallo, titulada: "Importancia de cumplir con estándares de ética y transparencia para evitar fraudes en el sector privado".

En los meses de enero a diciembre de 2012, se dictaron charlas a los nuevos colaboradores sobre el Código de Ética y Conducta del Banco General y a las obligaciones de ProFuturo como empresa regulada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP). De igual forma, se capacitó a todo el personal en el tema de prevención del delito de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, como parte de la actualización anual que exigen nuestros reguladores. También se dictó un seminario al personal de Ventas, con tópicos relacionados con el Manual de políticas y procedimientos para la prevención del delito de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, con especial énfasis en la política Conozca a su Cliente.



En las fotos se aprecian capacitaciones sobre prevención de delitos de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo.

Otras actividades

- En el mes de marzo se anunció en 3 diarios de la localidad, los Estados Financieros Auditados de ProFuturo.
- En el mes de junio se publicó en el sitio web de The Global Compact y de ProFuturo el informe de Responsabilidad Social Empresarial denominado “Comunicación de Progreso (COP) 2010-2011”.
- Se ejecutaron algunas acciones para reforzar la política “Conozca a su empleado”, tales como: Iniciar acercamientos con el área de Recursos Humanos para la revisión del proceso de contratación de los nuevos colaboradores, específicamente el contenido de la solicitud de empleo de ProFuturo para incorporar preguntas tendientes a evitar posibles riesgos en contrataciones que tengan conflictos de interés por relaciones familiares, económicas o cualquiera otra causa.
- Se inició una propuesta de procedimiento para la utilización de un buzón de denuncias sobre actos de corrupción, al igual que el proceso para establecer el mecanismo de recepción de las mismas y su promulgación.
- Se empezó el análisis del contenido del Código de Ética y Conducta para ProFuturo y preparó un borrador del mismo tomando como base el de Banco General y los requerimientos de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).
- Con el interés de participar en forma colectiva en los temas relacionados a contrarrestar la corrupción en todos sus niveles, se dio inicio al proceso de inscripción en asociaciones y o gremios cuya principal orientación está dirigida a mitigar los riesgos de la corrupción, fraude etc., como lo son; la Asociación Panameña de Examinadores de Fraude (APEF) y a el Instituto de Gobierno Corporativo.

Indicadores

Indicador	Total 2012	Promedio 2012	Total 2011	Variación
Total de colaboradores capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción, fraude y blanqueo de capitales en la empresa.	43	4	111	-61.3%
Porcentaje de colaboradores capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción, fraude y blanqueo de capitales en la empresa ponderado en los últimos 12 meses	81.8%	81.8%	86.6%	-5.5%
Total de colaboradores capacitados sobre el Código de Ética.	57	5	119	-52.1%
Porcentaje de colaboradores capacitados sobre el Código de Ética, ponderado en los últimos 12 meses	82.60%	82.60%	93.3%	-11.5%
Memorias publicadas sobre el desempeño de la empresa	2		2	0.0%

Voluntariado

Los colaboradores de ProFuturo, a través de un voluntariado altamente comprometido llevan a cabo iniciativas solidarias, apoyan a organizaciones sin fines de lucro en beneficio de los más vulnerables; mediante la participación con el voluntariado de Banco General, Vecinos en Acción, contribuyen a la realización de labor social y colaboran con las iniciativas que desarrollan las diferentes áreas del Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial.

Acciones realizadas

- **Día de Reyes**

El día 14 de enero, el voluntariado de ProFuturo en conjunto con Vecinos en Acción, entregó regalos a 250 niños reclusos en las sala de Recuperación y Urgencia del Hospital del Niño, en conmemoración al Día de Reyes.

Esta actividad tuvo la finalidad de contribuir a dibujar sonrisas en los rostros de los niños que se encontraban hospitalizados y en espera de atención médica.

Participaron 40 voluntarios, 14 de ellos utilizaron vestimentas alusivas a la fecha y entregaron juguetes y refrigerios, 26 colaboradores donaron regalos.



Voluntarios que repartieron regalos en el Hospital del Niño durante el Día de Reyes.



Voluntarios efectuando su recorrido en las áreas del Hospital del Niño para entregar presentes.

▪ Día de la Amistad

Los colaboradores celebraron con cariño, apoyo y compañerismo, el 14 de febrero, Día de San Valentín, durante un ameno evento que consistió en la venta de dulces, chocolates, galletas y sodas, en beneficio de las acciones altruistas programadas para el presente año. La iniciativa fue muy bien acogida. Participaron 48 voluntarios.

▪ Fundación Pide un Deseo



Cumplir sueños de niños que experimentan condiciones delicadas de salud, en alianza con la Fundación Pide un Deseo, es otra de las sensibles obras del voluntariado. Su finalidad es motivarles y ofrecerles esperanza y fortaleza.

Sueño de Jesús

Con el esfuerzo de 20 voluntarios se hizo realidad el deseo de Jesús. La entrega del regalo se llevó a cabo el 12 de abril, durante un almuerzo en el Restaurante McDonald's, donde 8 colaboradores compartieron con el homenajeadado y sus familiares momentos que serán inolvidables para todos.

Sueño de Xavier

El 6 de julio se hizo realidad el sueño de Xavier. Participaron 10 voluntarios. 5 de ellos asistieron al área del comedor del Hospital del Niño, donde lo hicieron feliz, al igual que

a sus compañeros de sala y familiares. La actividad culminó con la entrega de su deseo más anhelado.

Sueño de Allison

6 voluntarios participaron en las gestiones para cumplir el sueño de Allison, el cual se concretó con un almuerzo en el Restaurante Rino's, al cual asistió con su madre.

▪ **Olimpiadas Especiales**

Del 13 al 21 de abril, 70 voluntarios brindaron colaboración a Olimpiadas Especiales, organización dedicada a integrar personas con discapacidad a la sociedad a través del deporte.

Mediante el voluntariado de Vecinos en Acción, se apoyó en los II Juegos Centroamericanos y del Caribe cuya sede fue en Panamá.

Inauguración

24 voluntarios ayudaron en la inauguración que se llevó a cabo el 15 de abril, en el Estadio Rommel Fernández, durante un lucido espectáculo que contó con recursos coreográficos, tecnológicos y artistas reconocidos.

Alimentación

30 voluntarios colaboraron a confeccionar meriendas y distribuir cenas para los atletas en la Villa Olímpica ubicada en el Hotel El Panamá.



Voluntarios apoyando durante las cenas en la Villa Olímpica.

Clausura

Durante el cierre del evento realizado el 20 de abril, 16 voluntarios junto a los Scout de Panamá hidrataron a los competidores que disfrutaban de una animada presentación de artistas en el Gimnasio Roberto Durán.



Voluntarios distribuyendo agua en el evento.

- **Campaña del cáncer de mama:**

El voluntariado distribuyó a los colaboradores, material informativo y cintas que identificaban la campaña del cáncer de mama.

Indicadores

Indicador		Total 2012	Promedio 2012	Total 2011	Variación
	Total de colaboradores en la empresa	1671	139	127	1215.7%
Voluntarios	Total de voluntarios en la empresa	679	57	44	1443.2%
	Porcentaje de colaboradores voluntarios	41%	0		N/A
	Total de voluntarios participantes en la actividad programada	196	16	31	532.3%
	Porcentaje de voluntarios participantes en la actividad	29%	0		N/A
	Fundaciones	Cantidad de fundaciones u organizaciones apoyadas	7	1	2
	Total de horas invertidas en la actividad	36	3	5	620.0%
	Total de horas de los participantes (total de voluntarios participantes x total de horas invertidas en la actividad)	1727	144	57	2929.8%
	Total de personas beneficiadas	1056	88	51	1970.6%
	Cantidad de capacitaciones para los voluntarios	6	1	2	89.62

Promoción del Ahorro en la Niñez

La forma en cómo se comercializan los productos de ProFuturo es un pilar fundamental de nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial, ya que a través de ellos promovemos el valor del ahorro en la sociedad, mientras generamos oportunidades laborales para nuestros colaboradores y cumplimos con la misión de negocio esperada por nuestros accionistas, que son actividades que contribuyen en el desarrollo socioeconómico del país.

Hacemos especial énfasis en la promoción del ahorro en la niñez, como forma de promover este valor desde temprana edad y colaborar con una educación que redunde en beneficios de su futuro. Para ello contamos con el Club de Ahorro Futurín, con un programa totalmente orientado a incentivar la participación activa de los niños en este proceso, en el que hacen aportes a su cuenta en conjunto con sus padres aprenden a ahorrar de una manera divertida.

Con la afiliación al Club de Ahorro Futurín, el niño recibe un “Kit” con los siguientes elementos:



La alcancía Futurín, a través de la cual el niño aprende el valor del ahorro. Cada vez que la lleva llena a ProFuturo, recibe un premio.

Un formulario de afiliación infantil, que le permite expresarse indicándonos sus datos y gustos en general y así mismo puede ver cómo va creciendo su ahorro.

Una pieza de rompecabezas, que promueve el valor de la constancia, pues con cada alcancía llena, recibe la siguiente pieza y al completar el rompecabezas, obtiene un premio mayor.

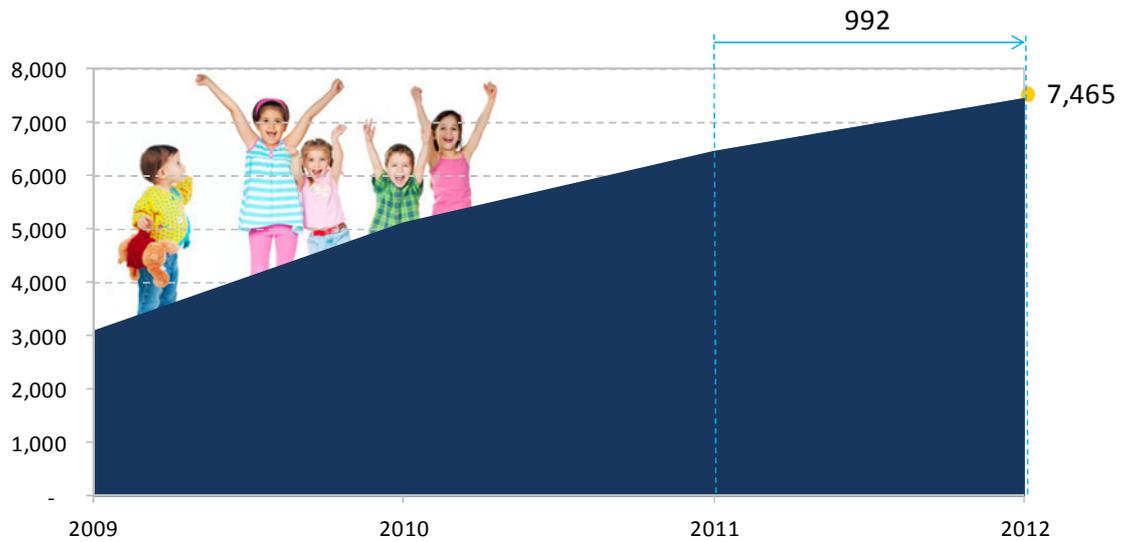
Una tarjeta de membresía, que lo identifica como parte del Club y le permite obtener descuentos y beneficios en distintos comercios aliados.

Una bitácora o Estado de Cuenta, que lo educa con enseñanzas éticas y morales al tiempo que le muestra cómo crecen sus ahorros mes a mes.

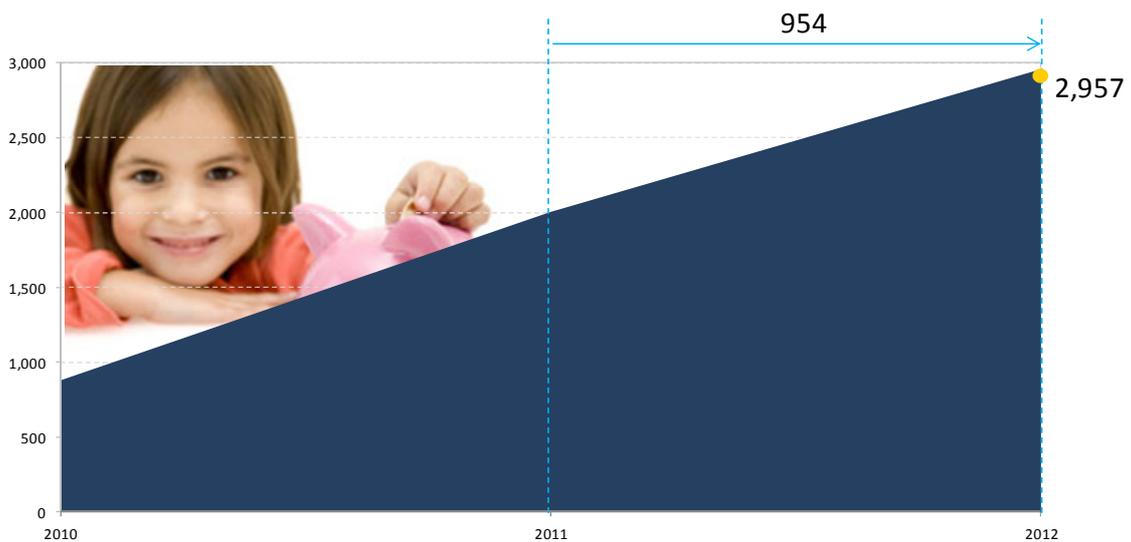
Seguro de vida, Con la afiliación a Futurín, se acompaña una póliza de vida que permite garantizar el cumplimiento del objetivo del ahorro para el niño, en caso de alguna eventualidad.

Estadísticas del Producto

Cuentas activas en el 2012 Vs. años anteriores (2008-2012)



Alcancías recolectadas durante el 2012 Vs. años anteriores (2010-2012)



Compromiso

Convertirnos en el principal promotor del ahorro en la niñez en Panamá, a través del Club de Ahorro Futurín y la participación en actividades que permitan comunicar a los niños el buen mensaje sobre la importancia del ahorro, y así apoyar directamente al bienestar futuro de la sociedad panameña.

Actividades del Club

Gira Futurín ¡Ahorrar, Guardar y Cuidar!

Como parte de las iniciativas realizadas para apoyar la promoción del ahorro en la niñez, se realizó la gira “Ahorrar, Guardar, Cuidar”, en la que visitamos con el personaje Futurín a 31 escuelas de la Ciudad de Panamá y participaron 8,046 niños con edades entre 4 y 8 años, que cursaban desde maternal hasta tercer grado de primaria. Es el tercer año consecutivo en el que se realiza esta actividad.

Este año 2012, a través de una ingeniosa obra de teatro, Futurín acompañado del profesor *Reacción* y el profesor *Gastón*, representaron una historia que enseña a los niños la importancia del ahorro para un mejor futuro, diferentes formas de ahorrar agua, electricidad y como cuidar el medio ambiente a través del reciclaje.

El año pasado, para la edición del 2011, se dramatizó la historia del cuento a través de un teatro de títeres, con la intención de captar la atención de los niños. Junto con la pequeña obra, se les presentó la canción de Futurín, que narró igualmente el contenido del cuento “Ahorrar, Guardar, Cuidar”. Un ejemplar impreso del cuento y un disco compacto con la canción y la pista de este narrado, fue el regalo que Futurín entregó a cada niño durante esta gira, que visitó a más de 5,000 pequeños.

En el 2010, se visitó a 15 escuelas y llevó el mensaje sobre el ahorro y la conservación del ambiente a más de 4,200 niños con edades comprendidas entre 4 y 7 años de edad. Este se transmitió a través de un cuento infantil en el que Futurín y los diferentes personajes de la historia enseñaron la importancia de la conservación de los bosques, el ahorro de luz, agua y monedas a través de sus alcancías, para lograr un futuro mejor.

El proyecto ha tenido muy buena aceptación por los niños debido a la fácil comprensión del tema y orientación que ofrece para que logren poner en práctica el mensaje en sus hogares. Los padres y educadores han apoyado la iniciativa de ProFuturo por su gran importancia e impacto en la educación.

En la gira se contó con la participación del voluntariado de ProFuturo, quienes colaboraron con el montaje de cada presentación e interactuaron con los niños.



Voluntarios participando en la Gira Futurín 2012.

Cada año ponemos a disposición de los padres y niños los medios electrónicos como el sitio web de Futurín (www.futurin.com.pa), su correo electrónico (futurin@profuturo.com.pa) y las redes sociales Facebook (Futurín) y Twitter (@profuturoafpc), a través de las cuales se publican las reseñas de las visitas a las escuelas y se reciben diversos mensajes.

Algunas fotos de la gira:





Obra de teatro de la gira Futurín y su elenco con niños y docentes de algunos de los centros educativos visitados.

Durante esta actividad se brinda la oportunidad a los padres de familia de solicitar la foto de sus niños.



Muestra de la foto obsequiada a los padres - Gira Futurín 2012.

Feria del Ahorro – 27 de Octubre

En ocasión a la celebración del Día Mundial del Ahorro, se llevó a cabo una jornada de recolección de alcancías en la oficina principal de ProFuturo. Se presentó en video la obra de teatro de la gira 2012 “Ahorrar, Guardar, Cuidar” y realizaron diversos juegos para los niños apoyando el concepto de educar sobre la importancia del ahorro.

En el evento se recibieron 44 alcancías de niños afiliados al Club de Ahorro Futurín, por un monto de US\$ 4,499.56.

Algunas fotos de la actividad:



Niño en la feria de ProFuturo entregando su dinero ahorrado en la alcancía del Club Futurín.



Padre de familia y su hija con el "kit" de ahorro y el personaje Futurín.



Sala de Atención a Clientes con los asistentes a la Feria del Ahorro y el personaje Futurín.



Diversiones para niños en la feria (disfraces, globos, pinta caritas y otros).

Otras actividades del Club

Actividad	Fecha	Descripción
Cumpleaños de Simón	Abril	Futurín llevo su mensaje de ahorro a todos los niños que participaron en el cumpleaños de Simón, la mascota del centro comercial Multicentro.
Día del Niño	Julio	Se participó en la celebración del Día del Niño en Multicentro, en donde Futurín compartió con los niños asistentes.
Ferias de préstamos del Banco General	Marzo, mayo, julio y octubre	Presencia de Futurín en las sucursales del Banco, divulgando su buen mensaje sobre la importancia del ahorro.
Ferias de afiliación en las instalaciones de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP)	Septiembre	Participación de Futurín en las instalaciones de la ACP, promoviendo el Club de Ahorro entre los colaboradores de esa institución.

Fotos del cumpleaños de Simón



Futurín y un niño en Multicentro mostrando su Kit del Club de Ahorro.



Futurín, quien fue invitado al cumpleaños de Simón, acompañado de otras mascotas.



Niños en su día durante el evento en Multicentro.



Madre y sus hijos con Futurín celebrando el Día del Niño.

Fotos de las ferias del Banco General y la ACP



Niños en una feria de Banco General con Futurín.



Futurín en la ACP.

Indicadores

Indicador	Indicador	Total 2012	Promedio 2012	Total 2011	Variación	
Actividades en las escuelas	Total de escuelas visitadas	31		15	107%	
	Total de niños que participaron	8,046		4,071	98%	
	Total de presentaciones realizadas	80		30	167%	
	Total de horas invertidas en presentaciones	48		15	220%	
	Material entregado	Total de cuentos entregados	4,260		4,260	0%
		Total de cd's entregados	420		4,260	-90%
Total de plumas Futurín entregadas		3,800		-		
Total de material entregado		8,480		8,520	0%	
Comunicación	Total de notas recibidas de los niños (correos electrónicos)	5		15	-67%	
	Total de notas recibidas de los padres (correos electrónicos)	135		32	322%	
	Publicaciones en Facebook de Futurín	73		61	20%	
	Nro de personas que vieron el contenido en Facebook de Futurín	3,722		492	657%	
	Personas que hablan del contenido en Facebook de Futurín	90		77	17%	
	Publicaciones en Facebook de ProFuturo (asociadas a la gira)	16		12	33%	
	Nro de personas que vieron el contenido en Facebook de ProFuturo (asociadas a la gira)	308		246	25%	
	Personas que hablan del contenido en Facebook de ProFuturo (asociadas a la gira)	8		5	60%	
Tweets publicados (asociados a la gira)	25		24	4%		
Comercialización de Futurín	Cuentas activas	7,465	7,132	6,444	16%	
	Solicitudes nuevas	992	83	1,341	-26%	
	Alcancías recolectadas	959	80	1,123	-15%	

Divulgación



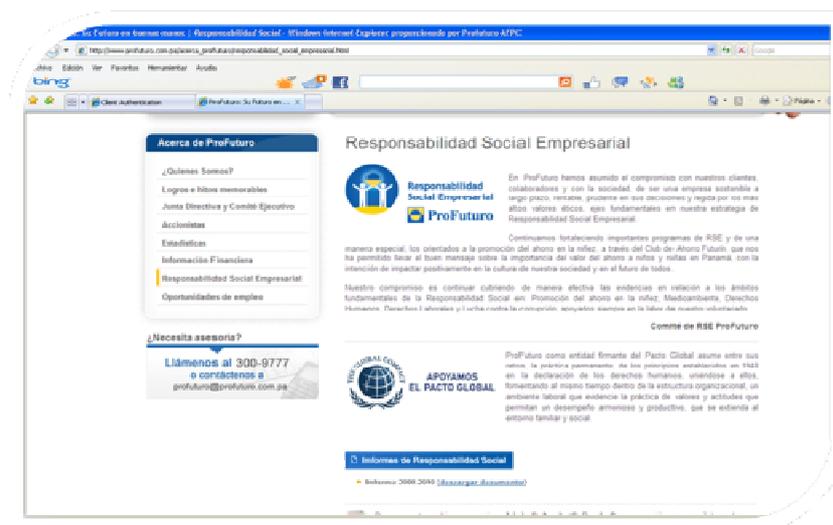
Conscientes de nuestro compromiso de fomentar la cultura de responsabilidad social, consideramos importante mantener informado tanto a nuestro público interno como externo. Para ese propósito, nos valemos principalmente de las ventajas comunicacionales de la tecnología informática.

Con el fin de que nuestros colaboradores se sientan identificados con los valores de la empresa, a principios de año los encargados de las diferentes áreas del Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial, presentaron al equipo su plan de gestión anual.

Acciones realizadas

- **Creación de nueva Sección de RSE en la nueva web de ProFuturo**

Con el rediseño de la página web de ProFuturo se incluyó una sección que hace referencia a nuestro compromiso con el Pacto Global, así como los diferentes informes presentados ante este ente.



Banners disponibles en la página web

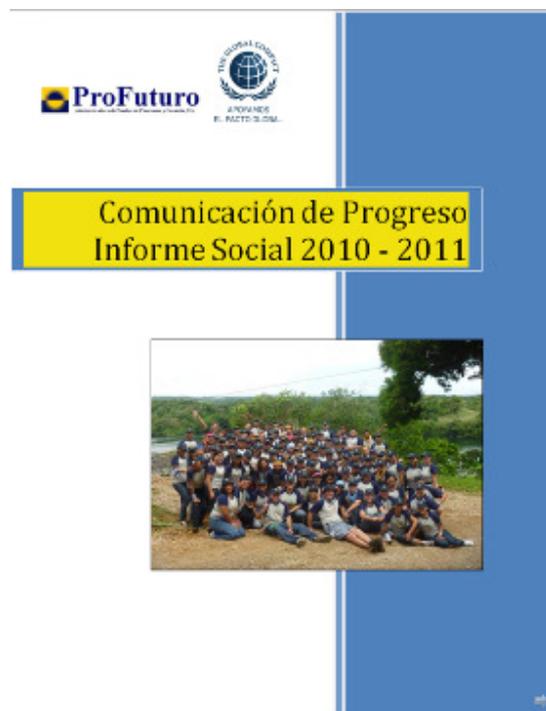


- **Lanzamiento del logo de RSE**



- **Publicación del COP 2010 – 2011**

Se publicó en la página del Pacto Global el informe de responsabilidad social correspondiente al periodo 2010-2011 <http://www.unglobalcompact.org/COPs/detail/16834>



- **Divulgación interna y externa**

Se realizaron envíos periódicos a todos los colaboradores, a través de la cuenta de correo electrónico profuturo.informa@profuturo.com.pa, cuenta creada para divulgar internamente las actividades a realizar.

Así mismo se publicaron en las diferentes redes sociales, tales como Twitter y Facebook, mensajes alusivos a promover la Responsabilidad Social Empresarial.



Muestra de la comunicaciones internas.

- **Divulgación por área**

Promoción del ahorro en la niñez



Muestra de los diferentes comunicados para el área de Promoción del ahorro en la niñez.

Medio Ambiente



Muestra de los diferentes comunicados para el área de Medio Ambiente.

Derechos Humanos



Muestra de los diferentes comunicados para el área de Derechos Humanos.

Estándares Laborales



Muestra de los diferentes comunicados para el area de Estándares Laborales.

Indicadores

Indicador		Total 2012	Promedio 2012	Total 2011	Variación	
Iniciativas divulgadas de las diferentes áreas de RSE	Total de iniciativas de Derechos Humanos	18	1.50	2	800%	
	Total de iniciativas de Relaciones Laborales	15	1.25	9	67%	
	Total de iniciativas de Medioambiente	16	1.33	3	433%	
	Total de iniciativas de Lucha contra la Corrupción	1	0.08	0	N/A	
	Total de iniciativas de Promoción del Ahorro en la Niñez	72	6	15	380%	
	Total de iniciativas de Voluntariado	28	2.33	9	211%	
	Total de iniciativas divulgadas de RSE	151	12.58	38	297%	
Medios de divulgación utilizados	Comunicación interna	Total de correos electrónicos	93	7.75	38	145%
		Total de murales	1	0.08	1	0%
		Total de boletines de RSE	1	0.08	0	N/A
		Total de reuniones	3	0.25	2	50%
		Otros medios utilizados para comunicación interna	0	0	0	N/A
		Total de comunicaciones internas de RSE utilizadas	98	8.17	41	139%
		Comunicación externa	Total de notas colocadas en la página web	14	1.17	0
	Total de notas colocadas en facebook		128	10.67	61	110%
	Total de notas colocadas en twitter		169	14.08	155	9%
	Mensajes sobre el ahorro - Estado de cuenta Futurín		12	1.00	12	0%
	Otros medios utilizados para comunicación externa		0	0	0	N/A
	Total de comunicaciones externas de RSE		321	26.75	12	2575%
	Informes presentados a The Global Compact		1	0.08	1	0%

