



**Informe Anual 2008**

**Comunicación de Progreso**

**Presentado a:**

**Red Pacto Global  
de las Naciones Unidas**





## Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa

### INDICE

---

Mensaje del Presidente Ejecutivo	3
<hr/>	
Quienes somos	4
<hr/>	
Primer principio	7
<hr/>	
Segundo Principio	26
<hr/>	
Tercer Principio	27
<hr/>	
Cuarto Principio	28
<hr/>	
Quinto Principio	29
<hr/>	
Sexto Principio	30
<hr/>	
Séptimo, Octavo y Noveno Principio	32
<hr/>	
Décimo Principio	33



## Mensaje del Presidente Ejecutivo

La Responsabilidad Social Empresarial es parte de nuestro plan estratégico desde el pasado 29 de Enero de 2004, cuando nos incorporamos a la Red Internacional del Pacto Global de las Naciones Unidas, asumiendo el compromiso de adoptar los 10 principios.

Dentro de nuestra estrategia nos hemos propuesto el objetivo de incorporar la Responsabilidad Social Empresarial al Sistema de Gestión de Infosgroup dentro de nuestro Pilar: Trabajamos con Pasión, que junto con nuestra Misión y Valores Corporativos representan las bases de acción que hemos definido en nuestro camino para alcanzar nuestra Visión.

En este Tercer Comunicado de Progreso queremos dejar de manifiesto los resultados de nuestros esfuerzos y compromisos adquiridos con La Red del Pacto Global, a través de los diez principios y que hemos desarrollado con foco en el Compromiso con nuestros clientes, colaboradores, educación, comunidad y medio ambiente.

Agradecemos el respaldo y confianza de nuestros accionistas, clientes, proveedores y colaboradores, lo cual es fundamental para el desarrollo de nuestros planes de acción y estrategia definida.

Nos sentimos complacidos con los resultados obtenidos y seguiremos comprometidos en continuar trabajando sobre las bases de la Responsabilidad Social Empresarial, impulsando y mejorando nuestros programas y gestión a fin de aportar en la construcción de un mundo mejor para todos.

Sergio Orrego

Presidente Ejecutivo



## ¿Quiénes somos?

Infosgroup, fundada en 1994, es una empresa regional enfocada a ofrecer Productos y servicios profesionales de Tecnología de la Información.

Con sede en la ciudad de Panamá, Infosgroup cuenta además con subsidiarias en Costa Rica y El Salvador.



Infosgroup cuenta con una amplia red de consultores permanentes y asociados, todos con amplia experiencia en proyectos de sistematización de gran complejidad

Nuestra mejor credencial son nuestros clientes, que incluyen a las más grandes e importantes organizaciones de la región, incluyendo PEMEX en México, CONFIA en El Salvador, La Autoridad del Canal de Panamá, La Bolsa Nacional de Valores y el Grupo ICE en Costa Rica, ING Bank y TM Mas (Telefónica Móviles) en Chile, etc.

Infosgroup ha sido pionero en el proceso de adopción y difusión en Centroamérica de las Mejores Prácticas de Ingeniería de Software, siendo actualmente un reconocido líder en este campo a nivel regional.

Entre las alianzas estratégicas de la compañía debemos destacar que desde 1996 Infosgroup representa en la región a la marca Rational, que a partir del año 2003 fue adquirida por IBM Corporation, con lo cual, desde entonces pasó a ser un aliado estratégico de GBM, representante exclusivo de IBM en Centroamérica y el Caribe. Además, en 2005 nace la filial DataBase Solutions, S.A., con la finalidad de atender principalmente al mercado de infraestructura de software. Infosgroup también es un Advanced Partner de Microsoft.

### **Nuestra Visión:**

**Ser una de las cinco empresas líderes en Centro América al exportar productos y servicios tecnológicos de calidad a Estados Unidos y Europa, con la participación y sinergia de un equipo de profesionales de excelencia, logrando ser el mejor lugar donde trabajar.**





## ¿Quiénes somos?



Somos una empresa certificada **CMMI** (Capability Maturity Model Integration) Nivel 2 de madurez y estamos en proceso hacia el nivel 3 de forma corporativa.

*Esta es la norma de calidad más importante y exigente a nivel mundial para la industria del software.*

### Ofrecemos los productos y servicios por medio de 3 unidades de negocios:

**- IT BEST PRACTICES** ofrece productos y servicios estratégicos y tácticos de TI.

A nivel estratégico se ofrecen servicios de asesoría en el alineamiento de las inversiones en TI con las estrategias de negocios (gestión de portafolios de proyectos), así como optimización y modelación de procesos de negocios. A nivel táctico Infosgroup apoya a sus clientes en la adopción de las mejores prácticas de Ingeniería de Software con el fin de mejorar la relación tiempo/calidad en sus proyectos de software.

La línea central de metodología y herramientas ofrecidas es **IBM Rational**, líder indiscutido en la industria de software, creador de estándares mundiales como **UML y RUP**, con herramientas y servicios para gestión de portafolios de proyectos, administrar requerimientos, control de cambios, automatizar pruebas, etc.

**- SOFTWARE FACTORY** provee servicios de desarrollo de software de alta calidad para plataformas Java (J2EE), Oracle y Microsoft .Net, tanto en sitio como a distancia, utilizando las mejores prácticas de la industria del desarrollo de software guiado por el RUP.

**- APPLICATIONS** ofrece la suite de aplicaciones para negocios Infosweb ERP, Infosweb Human Resources & Payroll e Infosweb CRM, totalmente adaptadas a los requerimientos de la región y enfocadas a empresas medianas. Adicionalmente ofrece los módulos Infosweb Employment y Portal HR.



## ¿Quiénes somos?

**Nuestra Misión:**  
**Ser agentes de cambio y dejar huella positiva**  
**en nuestros clientes**

Para cumplir con nuestra Visión, contamos con un plan estratégico basado en cuatro pilares importantes y todas nuestras acciones y decisiones están fundamentadas sobre la base de nuestra Misión, Valores Corporativos y la Responsabilidad Social Empresarial.



## Nuestros Valores Corporativos





## 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 acciones relacionadas con este principio y el compromiso con los colaboradores forman parte del pilar Trabajamos con Pasión, al cual hemos dedicado gran parte de nuestros esfuerzos en este período al fortalecer la gerencia de Recursos Humanos Corporativo con foco en los siguientes objetivos:

#### Objetivo 1: Hacer de Infosgroup el mejor lugar para trabajar

1. Para cumplir con este objetivo, implementamos la aplicación de una **Encuesta anual de clima** con el objetivo de ir mejorando el ambiente de trabajo y evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores. Con base en los resultados diseñamos un plan de acción por área, lo cual nos permitirá generar un proceso de mejora continua.
2. Mejoramos la **Cartera de Beneficios** introduciendo nuevos beneficios y seguimos comprometidos en ofrecer cada día una cartera más atractiva a los colaboradores.
3. Con el fin de mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores y el clima de trabajo, ya estamos próximos a la **Mudanza a las nuevas Instalaciones** en la Ciudad del Saber – Clayton.
4. Creamos el programa Infos911, el cual tiene la finalidad de otorgar asistencia económica a colaboradores que se encuentren en situaciones difíciles o extremas.
5. Dentro de nuestra agenda de trabajo están presentes las actividades deportivas que integran a los familiares de los colaboradores. Las mismas están orientadas a generar un ambiente de trabajo ameno, trabajo en equipo, integración, calidad de vida, salud, entre otros.



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

1. En la Encuesta de satisfacción los colaboradores manifestaron que se sienten satisfechos de trabajar en Infosgroup el **89.11%** del tiempo. Nos queda el reto de mejorar este indicador para el próximo año.



2. Los nuevos beneficios están orientados a la educación y a la flexibilidad laboral, entre otros incorporamos subsidio por estudio en carreras universitarias y maestrías, beca para los hijos de los colaboradores, subsidio por muerte de familiar de primer grado de consanguinidad y otorgamos un sábado libre al mes para que nuestros colaboradores puedan disfrutar más en familia.

Este año incrementamos en un **14.29%** el subsidio de compra de laptops y un **32.77%** los Bonos trimestrales de Evaluación cliente.

3. Tenemos planes de mudarnos a las nuevas instalaciones de la Ciudad del Saber a finales del Q4 del presente año, lo que mejorará el clima y las condiciones de trabajo.





## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

4. Recientemente hicimos el lanzamiento del programa Infos911 y esperamos que el mismo llegue a gran parte de nuestro personal.



5. Durante este período hemos participado en 3 ligas deportivas, llevamos a cabo un juego de fútbol infantil con los hijos de los colaboradores, realizamos un rally en la Calzada de Amador y una caminata al Cerro Ancón, incluyendo a los familiares de los colaboradores.





## 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:

#### Objetivo 2: Implementar Recursos Humanos Corporativo alineado a la estrategia de negocio

1. Nuestra Visión, Misión, Valores y Carácter Corporativo forman parte de nuestro día a día y nuestro plan de acción, es que todo el personal de la empresa se adueñe de estos principios e internalicen la importancia que tienen dentro de nuestra cultura empresarial y estrategia de negocio.
2. Para asegurar el cumplimiento de nuestra estrategia anual, creamos el Programa **“Tu Éxito es Nuestra Meta”**, el cual es nuestro Plan Annual, con objetivos y proyectos que apoyan la estrategia de negocio de la empresa para asegurar el logro de nuestra VISIÓN.

Con este programa hemos cascadeado los objetivos y establecido un sistema de evaluación del desempeño basado en competencias, orientado a identificar áreas de mejora y desarrollo de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas en el colaborador. Adicionalmente, es la base del Plan de participación de utilidades, siempre y cuando la empresa cumpla con las metas de rentabilidad.





## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

1. En nuestro día a día promovemos continuamente nuestra Visión, Misión, Valores y Carácter Corporativo, principalmente en las reuniones trimestrales que tiene como finalidad comunicar los resultados de la estrategia anual y trimestral, retos, proyectos y reconocer las buenas acciones.



2. El avance de nuestro Programa “Tu Éxito es Nuestra Meta” tiene visibilidad en las reuniones trimestrales, donde nuestro objetivo principal es informar a los colaboradores sobre los avances de la gestión organizacional y tener foco en los retos de los futuros trimestres.



3. Por segundo año consecutivo, nuevamente este año los colaboradores recibieron participación de utilidades, lo cual nos satisface mucho y seguimos trabajando para que esta acción sea continua.



## 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:

#### Objetivo 3: Fortalecer la cultura Corporativa a través del reconocimiento y la comunicación

1. Para fortalecer la cultura del reconocimiento a nivel corporativo, implementamos el programa de InfoStar en Costa Rica y El Salvador y hemos fortalecido la cultura de Reconocimiento en Panamá. El programa consiste en reconocer las buenas acciones del personal por Desempeño Excepcional, Milla Extra, Dejar Huella Positiva, Valores y Carácter Corporativo.



2. Durante este período llevamos a cabo nuestro segundo Offsite anual, donde sacamos a los colaboradores de las labores regulares de trabajo y los llevamos a un lugar con las condiciones y ambiente creado para generar innovación, aporte, conocimiento. Además estas sesiones tienen la finalidad de generar más integración entre el equipo de trabajo y reconocer por los logros.
3. Hemos fortalecido la comunicación a nivel corporativo con un enfoque en la estrategia, lo que nos permite lograr una mejor alineación hacia los resultados, traspasar las fronteras e integrar más al personal.

Hoy nuestro boletín interno llega mensualmente a todos los colaboradores al igual que la comunicación de noticias, la cual difundimos por medio de NotiFlash (notas breves) de manera oportuna. Sumado a esto hemos mejorado nuestra Intranet. Todas estas acciones contribuyen a un mejor clima de trabajo.





## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

1. Implementamos el programa de reconocimiento en las subsidiarias de Costa Rica y el Salvador y cada vez más elevamos el número de reconocimientos oportunos que se dan vía e-mail y en las reuniones trimestrales.



Personal de El Salvador



Personal de Costa Rica



Personal de Panamá





## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

2. Segundo Offsite anual realizado en un hotel de la localidad con la participación de todos los colaboradores, donde los colaboradores en un ambiente de camaradería, integración y reconocimiento participaron en la generación de ideas para la estrategia anual.



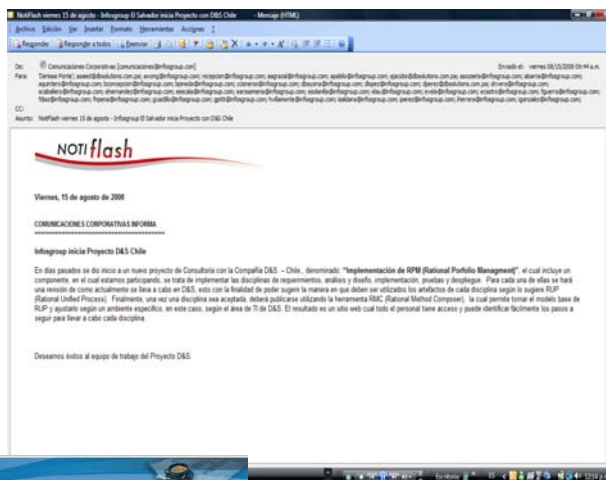
## PRINCIPIO 1

## COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

## Indicadores:

3. A nivel Corporativo todos los colaboradores están recibiendo el boletín mensual y noticias rápidas (NotiFlash) de forma oportuna.







## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

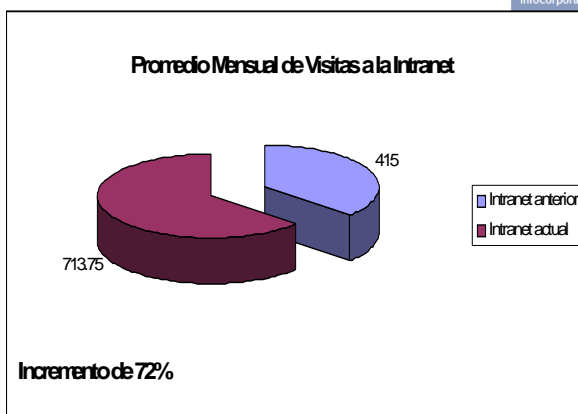
#### Indicadores:

Adicional, hemos mejorado nuestra Intranet y elevado el índice de hits al site en un **72%**.

#### InfosTeam antes



#### InfosTeam actual





## 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:

##### Objetivo 4: Desarrollo de líderes para el crecimiento de Infosgroup

Dentro de nuestro radio de influencia, la formación y capacitación de los colaboradores es un tema primordial para nosotros que está orientado a fortalecer y mejorar las competencias de nuestros colaboradores.

1. Durante este período hemos hecho énfasis en la capacitación del personal, como un instrumento clave para el desarrollo y mejora de las competencias de los colaboradores y elevar sus indicadores de desempeño.

Dentro del programa anual de capacitación interna y externa se han ofrecido entre otros temas seminarios de:

- InfoConéctate: Servicio al Cliente, Comunicación Eficaz, Imagen del consultor y Las 10 Reglas de Oro del Servicio al Cliente
- Atención telefónica
- Contratación y pago de las prestaciones laborales
- Innovación estratégica
- Responsabilidad Social Empresarial
- El arte y la ciencia de negociar
- Cambios y modificaciones en la legislación fiscal (Impuesto sobre la renta)
- Habilidades de liderazgo para mujeres altamente efectivas
- Administración estratégica de proyectos
- Sistema de Compensación en Infosgroup
- Estrategias de ventas
- CMMi
- Capacitación técnica: Oracle, Java, PHP, PL/SQL, Solución de arquitectura, Administración de bases de datos, entre otros.

Estas capacitaciones las hemos desarrollado dentro de salones de clase, áreas abiertas y en sesiones donde hemos roto los esquemas a fin de lograr una mayor apertura y aprendizaje del personal.



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

1. Para este período nuestros indicadores en el área de capacitación son:

Indicadores de Capacitación	Capacitación Externa	Capacitación Interna	Total
Horas de Capacitación	2,160	386	2,546
Horas promedio de Capacitación por colaborador	20	0.51	2.95





## 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:**

Este compromiso lo apoyamos impulsando programas orientados a fortalecer la educación de nuestros colaboradores y de la comunidad a la cual servimos convencidos de que la educación es una herramienta clave para el desarrollo.

Entre los programas que apoyan este objetivo tenemos:



1. Dar subsidios por estudios universitarios y maestrías a nuestros colaboradores. Así como también el programa de becas para los hijos de los colaboradores.
2. Uno de nuestros principales programas que apoyan la educación y la inserción al mundo laboral de estudiantes universitario es el Programa de Fábrica de Software.
3. Apoyamos programas nacionales orientados a la inserción de los estudiantes en el campo laboral, tales como prácticas profesional de colegios secundarios y universidades y el programa de Padrino Empresario.
4. Hemos participado a través de Capatec en ferias organizadas por el Ministerio de Educación de Panamá, con el fin de promover la matrícula en carreras de tecnología dentro de la comunidad de graduandos de secundaria.



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

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



#### Indicadores:

1. La Fábrica de Software es un convenio que tenemos con la Universidad Tecnológica de Panamá con el objetivo de:

Desarrollar planes y programas de cooperación entre Infosgroup y Universidades en lo referente a la capacitación técnica de estudiantes y profesores, en el área de desarrollo de software, utilizando las mejores prácticas a nivel mundial, con el fin de aportar en la mejora de la educación y ayudar a los estudiantes a insertarse en el mundo laboral.

A través de este programa seleccionamos a un grupo de estudiantes que reciben por parte de Infosgroup:

- Capacitación técnica
- Asignación de proyectos pilotos
- Asignación en proyectos reales
- Contratación directa del recurso humano

A la fecha hemos graduado 4 generaciones de estudiantes







## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

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



#### Indicadores:

Este año participamos en una sesión con los profesores y el Decanato de la Facultad de Ciencias Computacionales de la Universidad Tecnológica de Panamá, encaminada a aportar en el mejoramiento integral y multiplicador del Programa de Fábrica de Software y los planes de estudio.

Los resultados obtenidos en el programa son los siguientes:

	2004	2005	2006	2007	2008	Total
<b>Especialidad de la Fábrica</b>	<b>.Net</b>	<b>.Net</b>	<b>Oracle .Net</b>	<b>Oracle .Net</b>	<b>PHP Java</b>	
<b>No. de Estudiantes</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>59</b>
<b>Total de Horas de Formación</b>	<b>292</b>	<b>220</b>	<b>204</b>	<b>314</b>	<b>424</b>	<b>1,162</b>
Horas de capacitación	212	140	124	264	144	672
Horas de proyecto piloto	80	80	80	50	280	490
<b>Estudiantes contratados</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>11</b>		<b>30</b>
<b>% de Efectividad en contratación</b>	<b>40%</b>	<b>33%</b>	<b>85%</b>	<b>69%</b>		<b>59%</b>



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

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

#### Indicadores:

2. Este año participamos en la Feria Organizada por el Ministerio de Educación, la cual tuvo como objetivo promover la matrícula en las carreras de Tecnología.



3. Infosgroup fue una de las empresas del área de tecnología que participó en conjunto con otras empresas para aportar en el fortalecimiento de los planes de estudios de las capacitaciones relacionadas con Tecnología de Información ofrecidas por el Inadeh, de forma tal que los planes respondan a la realidad y necesidades de nuestro país.





## 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:

Este compromiso lo apoyamos realizando obras sociales a la comunidad que servimos, logrando así sensibilizarnos con los más necesitados y compartirles parte de las bendiciones que el Señor le da a la Gran Familia de Infosgroup por medio de la promoción del voluntariado.

Nuestro Slogan es:



#### Indicadores:

1. Este año realizamos una obra social a la comunidad de Mocambo, la cual consistió en la entrega de libros y útiles escolares:





## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

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

#### Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Nuestra misión: Ser agentes de cambio y dejar huella positiva en nuestros clientes, lo cual hemos reforzado en este periodo mediante:

1. Este año, nuestro principal objetivo era lograr la Certificación de CMMi Nivel 2
2. Lanzamos la Campaña **InfoConéctate**, cuyo objetivo es que todo el personal de Infosgroup mantenga una comunicación constante y consistente, una actitud proactiva e imagen profesional, que facilite el logro de los objetivos en común y nos permita dejar huellas positivas en nuestros clientes internos y externos.
3. Se reforzó el Programa de Evaluación Trimestral que mide la Satisfacción del Cliente y reconoce a los colaboradores con un bono trimestral.
4. Hicimos mejoras al sistema Infosweb Human Resources, adaptándole mejores prácticas. Este sistema está al servicio de nuestros clientes.



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

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

#### Indicadores:

1. El 1 de agosto logramos la Certificación de **CMMI** (Capability Maturity Model Integration) Nivel 2 de madurez y estamos en proceso hacia el nivel 3 de forma corporativa. CMMi es la norma de calidad más importante y exigente a nivel mundial para la industria de software.



2. Lanzamos a nivel corporativo la Campaña **InfoConéctate**, entregamos manuales de bolsillo con las guías y tips de la campaña y hemos ejecutado el 50% de los temas de la capacitación de este programa:

1. Comunicación Eficaz
2. Las 10 Reglas de Oro del Servicio al Cliente
3. Evaluación Cliente
4. La Imagen del Consultor



3. Se reforzó el Programa de Evaluación Trimestral que mide la Satisfacción del Cliente y hemos elevado en un 32.77% los bonos trimestrales a los colaboradores.
4. Hicimos el lanzamiento de las mejoras al sistema Infosweb Human Resources.





## 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, derechos de los colaboradores y los estándares de calidad de nuestro negocio.

#### Indicadores:

1. No tenemos récords de demandas laborales
2. El resto de nuestra acciones que apoyan este principio están enmarcadas en los otros principios del Pacto Global descritos en este informe.



## 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 se cuenta con sindicatos.
2. Continuamente realizamos reuniones con todo el personal y lideradas por Recursos Humanos, donde los colaboradores libremente exponen sus inquietudes y sugerencias, las cuales son analizadas e incorporadas a un proceso de mejora continua. Dentro de las sesiones realizadas podemos mencionar:
  - Lluvia de ideas para la flexibilidad laboral
  - Lluvia de ideas para establecimiento de nuevos beneficios
  - Offsite anual, donde los colaboradores aportan sugerencias de objetivos y proyectos anuales.



## 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 al menos que sea un requerimiento de algunos clientes a los cuales servimos.

#### Indicadores:

1. La empresa reconoce el pago de horas extras por trabajo de sobretiempo, lo cual representa un promedio mensual de 2.27% con respecto al pago de salario.
2. El promedio mensual de pago de vacaciones es de 5.03% con respecto a la planilla.
3. Este año implementamos medidas de flexibilidad laboral las cuales consisten en:
  - No laborar un sábado 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.





## 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. El 100% de nuestra planilla a nivel corporativo es mayor de dieciocho (18) años de edad.



## PRINCIPIO 6

### COMPROMISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

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

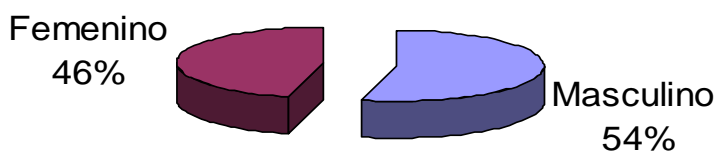
#### Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

La gestión de recursos humanos está enmarcada en las competencias de las personas (Competencias técnicas, de rol y corporativas) y sobre estas bases aplicamos los procesos de reclutamiento y selección, compensación, promoción y capacitación.

#### Indicadores:

1. Porcentaje de distribución del personal a nivel corporativo:





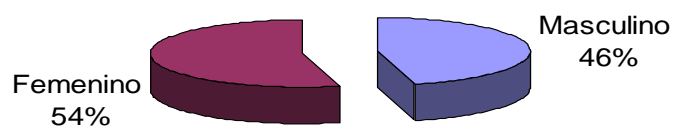
## PRINCIPIO 6

### COMPROMISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

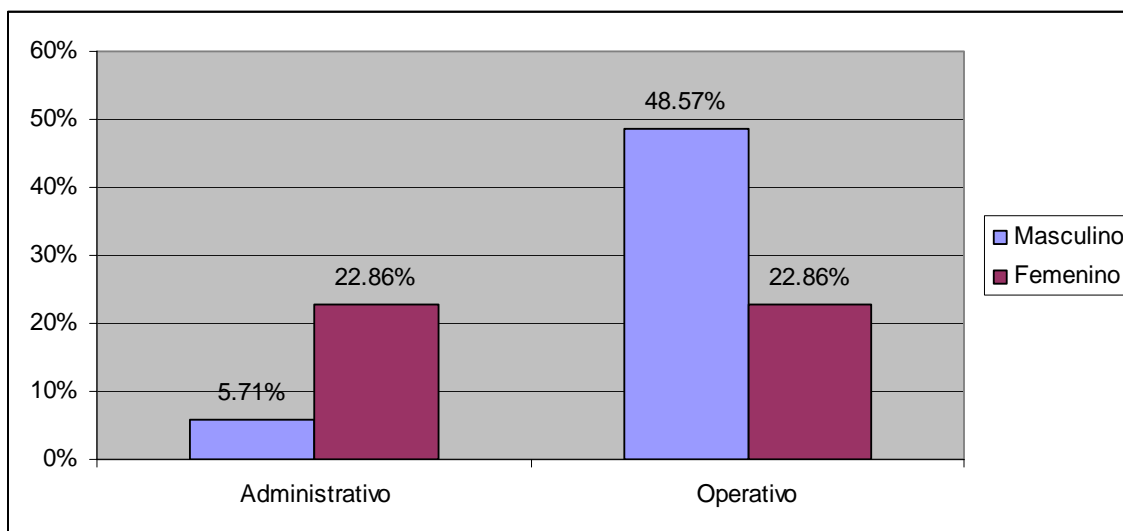
Apoyar la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

#### Indicadores:

2. Porcentaje de distribución del personal gerencial a nivel corporativo:



3. Porcentaje de distribución por sexo en actividades administrativas y operativas / Total de colaboradores a nivel corporativo:





## 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 actividades:

#### Indicadores:

1. Somos una de las primeras empresas en Panamá signatarias de la iniciativa **«Caring for the Climate»**, cuyo principal objetivo es minimizar los riesgos que trae como consecuencia el cambio climático.
2. Hemos reducido el uso del papel mediante:
  - La automatización de la encuesta de clima
  - La automatización de la Evaluación cliente
  - La digitalización del boletín interno
  - El uso de la Intranet
3. Promovemos entre los colaboradores el ahorro energético mediante:
  - Uso de los aires acondicionados de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
  - Apagar los monitores de computadoras cuando no se estén utilizando.

Estamos en proceso de diseñar un programa o apoyar actividades relacionadas con este principio.



## 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 **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.
- Estamos en proceso de la firma de un acuerdo de confidencialidad con todos los colaboradores, para así reforzar la cláusula establecida en los contratos laborales.

### 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 [www.infosgroup.com](http://www.infosgroup.com), la intranet y otros medios internos.

Si tienes consultas o desea hacernos llegar sus comentarios, puede escribirnos a través de nuestro sitio web o contactarnos al +507 263-2414.

