ProFuturo

Informe de Progreso

Responsabilidad Social Empresarial

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

- enero 2008 a septiembre 2009 -

Contenido

Tema		Página
Presentación	…….	1
ProFuturo	…….	2-4
Derechos Humanos		
Principios 1 y 2	…….	5-17
Relaciones Laborales		
Principios 3, 4, 5 y 6	…….	18-21
Medio Ambiente		
Principios 7 y 8	…….	22-25
Corrupción		
Principio 9	…….	26-32

Presentación

Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo

Juan Carlos Mastellari

Consciente de la importancia del actuar ético en la gestión empresarial y del establecimiento de metas acordes al desarrollo sostenible, ProFuturo reitera su compromiso de apoyar a "The Global Compact" y promover prácticas que contribuyan a participar en la solución de los flagelos que afectan la sociedad.

En nuestra empresa operamos con políticas responsables en los aspectos legales, morales y ambientales. Sobre todo, trabajamos intensamente por valorar y proyectar a "Un recurso humano decididamente comprometido".

Con el fin de profundizar en nuestro impacto social, por primera vez, a partir del año 2010, incorporaremos de manera formal en nuestro Plan Estratégico: El pilar "Responsabilidad Social Empresarial".

Presentamos a ustedes nuestra comunicación de progreso de RSE en la cual podrán obtener una visión de nuestra empresa y encontrarán plasmados nuestros principales compromisos e iniciativas en este reto.

Juan Carlos Mastellari

ProFuturo

Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantía, S. A.

ProFuturo es una empresa administradora de fondos de Pensiones y Cesantía, en donde se puede establecer, tramitar y llevar a cabo negocios de una compañía financiera, fiduciaria e inversionista.

Invertimos y administramos los recursos acumulados en los planes de inversión, a través de la única oferta de Multifondos en Panamá.

Garantizamos bienestar y calidad de vida a nuestros afiliados contribuyendo a mantener estabilidad económica mediante nuestra variedad de productos.

Somos subsidiaria del Banco General, cuyos valores promueven altos estándares de conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad del Grupo y del sistema financiero.

Orígenes:

Iniciamos operaciones el 29 de noviembre de 1995, fundados por el Banco General, Banco Continental y Assa Compañía de Seguros, entidades de sólida trayectoria y experiencia. Llevamos 14 años en el mercado panameño asumiendo retos con la lealtad de importantes empresas nacionales y extranjeras.

Cronología:

Año 2000: Mediante licitación pública internacional, seleccionados como una de las cinco administradoras de los fondos del Sistema de Ahorro y Capitalización de Empleados Públicos (SIACAP).

Año 2001: Primera administradora en Centroamérica en implementar los Multifondos, ofreciendo a los afiliados diferentes opciones de inversión.

Año 2005: Por licitación pública internacional, designados como la nueva Entidad Registradora Pagadora (ERP) del SIACAP.

Año 2006: Presencia a nivel nacional con la instalación de 7 sucursales en Colón, Coclé, Herrera, Veraguas, Chiriquí, Bocas del Toro y Chorrera.

Misión:

Ser una empresa innovadora, comprometida a brindar un servicio de excelencia, desarrollando productos financieros que garanticen un futuro mejor para todos nuestros afiliados, colaboradores y accionistas.

Cultura:

Nuestra cultura se basa en el trabajo en equipo, creatividad, innovación y compromiso entre la empresa y colaboradores. El respeto y la honestidad son fundamentales. La confidencialidad e integridad son garantía para nuestros clientes. Cuidamos estos elementos que hacen posible el cumplimiento de criterios éticos en el desarrollo de nuestras actividades diarias.

Colaboradores felices - Clientes Felices.

Derechos Humanos

Principios

1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.
2. No convertirse en cómplices de abusos.

Compromisos o Políticas

La consideración al valor y la dignidad inherentes a toda persona son aspectos esenciales en ProFuturo, por lo que acogemos y respaldamos los estándares internacionales de los Derechos Humanos.

Nos esforzamos por garantizar un entorno laboral favorable y promover la cultura de respeto y honestidad con aceptación de las diversidades de opiniones y perspectivas.

Las relaciones entre la empresa y colaboradores son reguladas de conformidad con las disposiciones establecidas para ello.

Seguimos las siguientes reglamentaciones y políticas:

- Código de Trabajo:

Regulamos los acuerdos laborales mediante el Código de Trabajo y sobre la base de justicia social que consagra la Constitución Política de la República. Cumplimos las normativas en relación a las jornadas de trabajo, periodos de descanso y compensación.

- Caja de Seguro Social:

Cumplimos con las obligaciones establecidas por la Caja de Seguro Social para los empleadores y asegurados, que son requeridas para proveer servicios de salud estatal, prestaciones económicas y brindar respuestas frente a daños ambientales y laborales.

- Código de Ética y Conducta:

Nos regimos por los principios pautados en el Código de Ética y Conducta del Banco General, que describe lo que espera el Grupo de cada colaborador, según el direccionamiento estratégico de su misión, desarrollo de valores éticos y patrón de conducta deseado. Realizamos esfuerzos por contar con un personal enfocado en valores, tales como: Honestidad, integridad, solvencia moral, respeto, trato justo y equitativo.

- Horas extras:

Seguimos normas para el manejo y distribución correcta de las cargas de trabajo y su procedimiento de pago.

- Administración de Salarios:

Hay un diseño formal de estructuración salarial mediante el que ofrecemos compensaciones justas y beneficios competitivos de acuerdo a estándares del mercado.

- Adelantos de Salarios:

Medida para ayudar al personal en caso de emergencia o crisis por medio del otorgamiento de préstamos sin intereses para solucionar situaciones críticas.

Acciones

- Encuesta de Clima Organizacional:

Realizamos una encuesta anual de clima organizacional, que es un monitoreo del ambiente laboral que nos permite conocer cómo se sienten los colaboradores y orientar acciones conducentes al mejoramiento o mantenimiento de un ambiente positivo de trabajo.

- Evaluaciones de desempeño:

Aplicamos evaluaciones anuales sobre el desempeño, actitudes y valores en el cumplimiento de nuestros objetivos para tomar decisiones acertadas en la compensación de sus logros o adiestramiento para continuar su desarrollo.

- Certificación ISO 9001-2000:

Contamos con la certificación ISO 9001-2000, que requiere para el mantenimiento del sistema de calidad, el cumplimiento de normativas para la gestión del recurso humano y un ambiente laboral favorable.

- Entrevistas Tú a Tú:

Llevamos a cabo conversatorios o intercambios personales semestrales entre los colaboradores y sus supervisores, lo cual facilita el análisis periódico de la mutua actuación, promueve la comunicación y evalúa las prácticas del manejo del personal y percepción de los colaboradores.

- Academia ProFuturo:

Priorizamos la formación del talento humano mediante el desarrollo continuo de programas de capacitación que promueven su mejoramiento y logro de intereses, brindando oportunidades de perfeccionamiento en nuestra Academia.

- Inducción del personal:

Orientación inicial sobre los derechos, deberes, beneficios en la empresa y entrenamiento al puesto.

Contribuimos a elevar el nivel de calidad de vida de nuestros colaboradores mediante aportes a sus necesidades primarias, tales como: educación, salud y estabilidad económica. Entre los beneficios que ofrecemos tenemos:

- Póliza de Seguro:

Ofrecemos facilidades para que nuestros colaboradores puedan sentirse sanos y seguros mediante una póliza de salud y hospitalización.

- Bonos de Alimentación:

Somos conscientes del tema inflacionario que afecta el nivel de ingreso de nuestros colaboradores y es por ello que en el año 2008 incorporamos la entrega mensual de vales de alimentación.

- Bonos de Lealtad:

Premiamos la lealtad de nuestros colaboradores mediante la entrega de bonificaciones por años de servicio.

- Plan Contributivo:

Incentivo para los colaboradores mediante el cual la empresa contribuye a sus aportes voluntarios de ahorro, creando un fondo a largo plazo que les brinda estabilidad financiera y promueve su motivación y lealtad.

- Repartición de Utilidades:

Contamos con un plan de participación de utilidades de acuerdo al cumplimiento de las metas financieras de la empresa.

- Promoción del Hábito del Ahorro:

Nuestro compromiso con la educación es un tema primordial tanto para el personal como la comunidad, por lo cual concientizamos en nuestro entorno de influencia sobre la importancia del ahorro en el mejoramiento de la calidad de vida y previsión futura.

- Capacitaciones y desarrollo de programas para apoyar al personal durante todo el año.

Hemos llevado a cabo acciones formativas de perfeccionamiento profesional, personal y motivacional, las cuales listamos a continuación:

2008	
2do. Congreso de normas internacionales de información. Abriendo puertas con éxito. Actitud hacia nuestro rol. Actualización anual de prevención de blanqueo de capitales y antiterrorismo. Actualización en ventas y servicio al cliente. Análisis de estados financieros. Aplicación de las normas internacionales de información financiera. Autoestima. Cálculo de impuesto sobre la renta. Cerpan. Cierre de ventas. Cinedebate-Integración.	Cinedebate-Motivación. Clínica de ventas. Código de Ética y Conducta. Cómo lograr contributivos y traspasos con éxito. Cómo retener los mejores talentos. Conocimiento en sí mismo. Construyendo nuestros RDV. Contacto telefónico exitoso. Contratación y prestaciones laborales. Desarrollo de las siete competencias claves con líder coach. El diálogo 2@2. El impacto de nuestra imagen profesional. El proceso para el manejo de las objeciones. Exchange. Éxito en la prospección y cierre de ventas.

2009	
A H1N1 Actitud Positiva. Análisis de Estados Financieros. Avances por más. Bloomberg. Cálculo de prestaciones laborales y horas extras. Clínica de ventas. Cobranza aplicada para épocas de crisis. Cómo alcanzar las metas ante una crisis mental. Cómo dar retroalimentación a sus empleados. Contabilidad básica Contabilidad laboral. US INCIDENCIAS Excel nivel 1 Excel nivel 2 Excel nivel 3	GPS HTMLDB Idioma Inglés Inducción nivel 1 Inducción nivel 2 Motivación Proyección y ventas 2009 RDV Reforzamiento VIP Servicio excepcional SIACAP Hacia la cumbre/Motivación Respuesta al primer contacto Funcionalidad de excel en nuestro rol. Actualización de datos en la web y creación de patrono. Ayer terminó anoche/Motivación. Comunicación Asertiva. Apolo II - Motivación. Fortaleciéndonos con nuestras promesas de servicios.

Divulgación de programas de salud:

- Con el fin de promover un ambiente seguro y saludable para los colaboradores y clientes, divulgamos información de importancia de salud y prevención como la influenza A H1N1 y cáncer de mamas y próstata, utilizando nuestros medios de comunicación internos.

- Ligas deportivas:

Impulsamos la salud física y motivación de nuestros colaboradores por medio de ligas deportivas y sana recreación para el personal de la empresa.

- Área de descanso:

Disponemos de un área de comedor confortable para los periodos de almuerzo y coffee breaks de nuestros colaboradores, dotada de electrodomésticos, televisor, café, té y agua purificada.

- Producto con especial beneficio social:
  Club de Ahorro “Futurín”

ProFuturo tiene vocación de servicio a la sociedad en su conjunto, por lo que con el fin de inculcar el hábito del ahorro en los niños y promover la participación activa con sus padres en este proceso que les garantice capital para hacerle frente a futuras necesidades, creó el Club de Ahorro Futurín.

Mediante este plan aprenderán de forma divertida el valor de ahorrar con el incentivo de obtener recompensas por sus propios aportes, ya que les premiamos con un obsequio cada vez que llenan su alcancía.

Resultados

Incluimos indicadores de referencia sobre nuestro Recurso Humano.

Datos	2008	2009
Cantidad de colaboradores	155	139
Horas de capacitación totales	8,732	8,448
Programas de capacitación por departamento	1	3
Horas promedio de capacitación por colaborador	56	61

Nuestro compromiso voluntario y permanente de llevar a cabo actividades bajo condiciones y políticas que impliquen responsabilidad en materia de derechos humanos ha contribuido al incremento de la productividad y disposición de los empleados. Observamos:

- Actitudes positivas y entusiastas para contribuir a un lugar de trabajo agradable para todos.
- Aumento de confianza y elevación de la moral de la fuerza de trabajo.
- Cohesión entre los grupos y buena relación entre superiores y colaboradores.
- Colaboradores satisfechos que redunda en un buen desempeño.

Relaciones Laborales

Principios

3. Apoyar la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva.

4. Eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5. Erradicación del trabajo infantil.

6. Abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Compromisos o Políticas

En ProFuturo respetamos las normativas laborales conocidas internacionalmente y nuestras actuaciones buscan mejorar el bienestar social de los colaboradores ofreciendo un empleo digno y retribuido de forma justa.

- No discriminamos:

Respetamos las diferencias individuales en términos de raza, género, edad, cultura o capacidades especiales.

- Brindamos igualdad de oportunidades:

Evaluamos a todos los candidatos en igualdad de condiciones y bajos los estándares establecidos de preparación académica, competencias y experiencia profesional, lo cual es una forma de optimizar los recursos mediante el aprovechamiento de todos los potenciales.

- No permitimos abusos:

No aceptamos tratos inhumanos, explotación laboral ni acciones que lesionen los derechos o la dignidad de los empleados.

- No contratamos menores de edad:

Mantenemos una estricta política en lo relativo a la no contratación de menores de edad y contribuimos con entidades que promueven la eliminación del trabajo infantil, tal es el caso de Casa Esperanza.

Acciones

- Colaboraciones Sociales:

Hemos apoyado a entidades de beneficencia social para fomentar oportunidades y contribuir con personas de escasos recursos.

Algunas de las entidades que han recibido nuestro apoyo son:

Fundación por la Educación para Todos/Hazme Brillar:
Tienen como misión promover el respeto de los derechos de los niños y adolescentes con necesidades educativas especiales.

Casa Esperanza:
Impulsan la disminución del trabajo infantil y condiciones de mayor riesgo para la niñez.

Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana:
Instan a los valores de transparencia y anticorrupción en la sociedad panameña.

Fundación para la Educación en la Televisión/Campaña Pégate a los valores:
Refuerzan los valores sociales resaltando actitudes positivas.

►Parroquia Santa María de Belén:
Contribución para la construcción de una cancha polideportiva para los adolescentes del internado “San Miguel Arcángel”.

► Parroquia San Francisco de Asís de la Caleta:
Donación de certificados de regalos para una tómbola de un día familiar.

Promoción del voluntariado Soles:

Con el apoyo de la empresa, colaboradores de diferentes niveles jerárquicos organizan actividades extracurriculares con el propósito de recaudar fondos para obras solidarias y compartir con sus compañeros, lo cual es un factor importante de motivación, mejoramiento en las relaciones y aumento de compromiso. Cada año la empresa destina un presupuesto al grupo para la realización de dichas iniciativas y eventos, tales como: Cumpleaños del mes, día deportivo, fiesta de navidad regalos del día del padre, día de la madre y para los hijos de los colaboradores.

Medio Ambiente

Principios

7. Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.

8. Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

9. Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

Compromisos o Políticas

Estamos comprometidos con la prevención de daños al medio ambiente y el desarrollo sostenible, por lo que llevamos a cabo prácticas para instar a la responsabilidad de nuestros colaboradores, incrementar la eficiencia y disminuir el impacto ambiental de nuestro trabajo diario.

Acciones

- Campaña de concienciación interna: ProFuturo más verde

Llevamos a cabo la campaña de concienciación “ProFuturo más verde”, dirigida a los colaboradores, mediante comunicaciones internas con el objeto de desarrollar conductas encaminadas al aprovechamiento de recursos y reducción de consumos.

- Reciclaje:

Reciclamos desechos de papel, para lo cual hemos colocado cajas de papel reutilizable.

Los periódicos, tintas y toner se donan al Hogar Malambo, según un acuerdo suscrito con la entidad benéfica para contribuir con el programa “Reciclaje Solidario”.

- Uso de papel:

Las impresiones en ambas caras han contribuido a disminuir la cantidad de papel utilizado en la oficina.

Los correos electrónicos tienen al final el siguiente mensaje: ”Conserve el medio ambiente y no imprima este correo salvo que sea necesario”.

Estados de cuentas on-line:

Eliminamos el envío impreso de los estados de cuentas (salvo solicitudes expresas) a los afiliados de planes de Pensión. Se estima que el impacto financiero sea de B/.5,500.00 de ahorro en lo que resta del año.

Ahorro energético:

En las áreas comunes de la oficina contamos con sensores que encienden la luz automáticamente cuando alguien pasa.

Con el fin de promover el ahorro energético, se estableció una meta por tiempo definido y se implementaron las siguientes iniciativas:

- Apagar el letrero luminoso a las 8:00 p.m. y no encender el de la sala de atención al cliente.
- Utilizar los aires acondicionados centrales de 7:30 a.m a 5:30 p.m.
- Colocar un timer con el que se desactive la energía eléctrica en las áreas donde se utilicen aires split.
-Coordinación de los interruptores para la iluminación de las áreas necesarias solamente.
-Eliminación de los tubos fluorescentes en los espacios no funcionales.
-De lunes a viernes el personal solo podía permanecer en las oficinas hasta las 6:00 p.m.
-Las oficinas permanecían cerradas los sábados.

En el año 2009 hemos logrado la reducción del consumo promedio de electricidad por trabajador en un 8.71%, al pasar de 153.8 Kwh/h del 2008 a 142.6 Kwh/h en el 2009.

Corrupción

Principios

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

Compromisos o Políticas

Con el fin de brindar un servicio transparente, contribuimos con las acciones que combaten la corrupción y los factores que la vinculan mediante prácticas de políticas y mecanismos de control y seguimiento para prevenir participaciones delictivas, minimizar los riesgos y preservar la integridad corporativa y personal, según acuerdos internacionales, la legislación de la República y lo señalado a continuación:

■ Código de Ética y Conducta:

Asumimos el compromiso de seguir una política estricta anticorrupción de acuerdo a lo establecido en el Código de Ética y Conducta del Banco General para garantizar la claridad, objetividad y confiabilidad en la empresa y relaciones de negocios. Entre estas podemos mencionar:

- Evitar la participación en actividades comerciales y profesionales que generen conflictos de intereses.

- No dar o recibir atenciones o regalos en casos en que se comprometa el criterio comercial.

- Realizar transacciones con personas naturales o jurídicas que no impliquen complicidad en la violación de las leyes vigentes.

- Manejar las relaciones siempre dentro del marco de la ley y bajo normas éticas.

- Realizar negociaciones justas tomando en cuenta el precio competitivo, calidad, experiencia y servicio.

- Mantener una política de autoprotección en contra de actuaciones ligadas al blanqueo de capitales, financiamiento de terrorismo o prácticas similares.

- Manual de políticas y procedimientos para la prevención del delito de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo:

Aplicamos herramientas de control interno y comunicación establecidas en el manual titulado “Políticas y Procedimientos para la Prevención del Delito de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo” orientadas a promover la transparencia y velar para que las operaciones de la empresa estén exentas de fraude y corrupción.

- Oficial de Cumplimiento:

Contamos con un ejecutivo idóneo con licencia expedida por la Comisión Nacional de Valores, responsable de verificar la aplicación de los controles y normas tendientes a evitar el delito del blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo.

- Reportes a entes reguladores:

Rendimos cuentas a la Comisión Nacional de Valores y Superintendencia de Bancos.

Acciones

- Establecemos lineamientos claros y precisos relacionados al concepto de “Conocer al Cliente” mediante su identificación adecuada y verificación de la información.

- Prohibición de la recepción de dinero en efectivo y “cuasi efectivo” en nuestras oficinas y por parte de los asesores de ventas.

- Declaraciones a la Unidad de Análisis Financiero para la Prevención del Delito de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

- Examinar con especial atención las transacciones que se ejecuten independientemente de su cuantía.

- Comunicar transacciones sospechosas.

- Conservación de documentos por un periodo de cinco años y facilitarlos para cooperación de las autoridades competentes.

- Énfasis en la prevención mediante la formación de los empleados desde su periodo de inducción.

- Capacitación a los empleados:

Consideramos importante mantener los más altos niveles de conducta en nuestros colaboradores. Desarrollamos programas de capacitación e intensos esfuerzos de divulgación sobre las normativas, sanciones, señales de alerta y prevención. Nuestro personal especializado periódicamente participa en seminarios con el fin de mejorar su capacidad de detección de fraudes, homologar criterios éticos, integrar las iniciativas de la empresa con la labor de las autoridades nacionales y contribuir para que las políticas de la comunidad internacional tengan efecto multiplicador.

Entre las actualizaciones podemos mencionar: Jornada de Actualización Anual sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Antiterrorismo, Congreso Hemisférico para la Prevención del Lavado de Dinero y Combate del Financiamiento del Terrorismo e inducciones para el personal de nuevo ingreso sobre el tema.

Resultados

Datos	2008	2009
Informes sobre transacciones sospechosas.	1	0
Fraudes detectados	0	0

Con nuestro compromiso organizacional hemos logrado:

- Fortalecimiento de los valores éticos en la empresa.
- Generación de confianza, buena reputación y prestigio frente a nuestros grupos de interés.
- Mejoramiento de los mecanismos para facilitar la detección de operaciones ilícitas y prevenir el fraude.
- Reducción de riesgos e inhibición de prácticas de corrupción.

ProFuturo

Vía España, Calle Aquilino de la Guardia, Edif. PH 120

Teléfono: 269-1411 Fax: 269-0720

Apartado 0816-00832

www.profuturo.com.pa