

# Red de Pacto Global- Panamá

## Informe de Progreso

### Septiembre, 2007



Panamá, 1 de septiembre de 2007

Su excelencia  
**Kofy Annan**  
Secretario General  
ONU

Su excelencia:

Como cada año y a través del Informe de Progreso nuestra empresa reafirma nuestro compromiso con la Red del Pacto Global de Panamá.

Esta nueva visión sobre la forma de hacer negocios cooperando con la sociedad e involucrando a todos nuestros grupos de intereses ha sido una forma para que se contribuya con el renacer de una sociedad más conciente de mejorar nuestro ambiente.

Reiteramos una vez más que nuestro Firma entiende la importancia de promover y cumplir con los diez principios que sustentan la responsabilidad social empresarial y por esto seremos un permanente e incondicional apoyo para promover la integración de más empresas en la red.

Con mi más alta consideración y aprecio,

Atentamente,



Angel Dapena Lambridge  
Senior Partner

# Contenido

Grupo de Principios # 1: **Derechos Humanos**

Grupo de Principios # 2: **Trabajo**

Grupo de Principios # 3: **Medio Ambiente**

Grupo de Principios # 4: **Anticorrupción**

# Derechos Humanos

## Principio No. 1:

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia.

## Principio No. 2:

Asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.



## Apoyo a las actividades del Pacto Global

Hemos apoyando a las actividades de la Red de Pacto Global durante el período 2006- 2007 siendo PricewaterhouseCoopers parte de la Junta Directiva y del grupo de empresas benefactoras, que han colaborado con el patrocinio de eventos y seminarios para los miembros de la Red.



## Derechos Humanos



**PwC de manera entusiasta ha venido colaborando desde sus inicios con la promoción del pacto global desde su esfera de influencia con la participación de su socio director, Antonio Latorraca E. en la junta directiva de la red del pacto global. Siendo escogido este año como Presidente de la Junta Directiva.**



## Derechos Humanos



**Y como Presidente del Pacto Global el Sr. Antonio Latorraca, Socio Director de PwC se ha dedicado a la tarea de promover y dar a conocer los principios y la visión de la Red de Pacto Global.**



## Derechos Humanos

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia.

Aplicar Código de Conducta en nuestra empresa.

A nivel mundial PwC cuenta con un Código de Conducta en el cual se definen nuestros valores en acción, este Código de Conducta se conforma por su principios básicos y un suplemento que sirve como guía en el cual se detallan guías sobre normas de integridad, profesionalismo y responsabilidad social. Año tras año. Se divulga el suplemento a través de talleres y charlas a todos los colaboradores de primer ingreso, además de entregarles ambos ejemplares para que puedan ser consultados.

Este suplemento esta conformado por 24 principios, los cuales están agrupados de la siguiente manera:

- I. Sostener el nombre de PwC
- II. Comportamiento profesional
- III. Respeto por los demás
- IV. Responsabilidad Social

## Derechos Humanos

### Los 24 principios dentro del Código de Conducta- PwC

1. **Contamos con cualidades que respaldan nuestro prestigio.**
2. **Brindamos servicios a clientes legítimos e íntegros.**
3. **Manifestamos la opinión de PwC y no la propia.**
4. **Utilizamos de manera responsable los activos de PwC y de nuestros clientes.**
5. **Ofrecemos servicios conforme a normas que nos rigen.**
6. **Prometemos sólo los servicios que podemos cumplir.**
7. **Competimos legal y éticamente.**
8. **Respetamos acuerdos de trabajo.**
9. **Protegemos la confidencialidad.**
10. **Evitamos conflictos de interés.**
11. **Valoramos la independencia de nuestro criterio.**
12. **Consultamos ante situaciones complejas.**

## Derechos Humanos

# Los 24 principios dentro del Código de Conducta- PwC

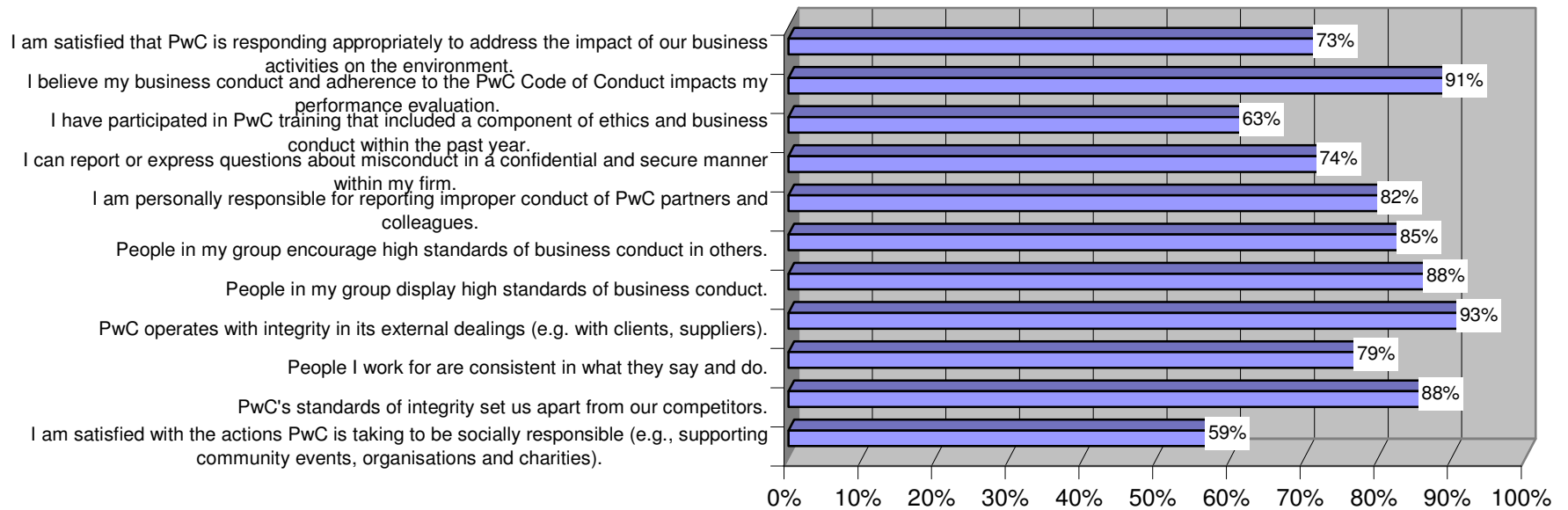


13. No Sobornos
14. Tratar a todos con respeto.
15. Valorar la diversidad de nuestra fuerza laboral.
16. Procurar un ambiente sano.
17. Equilibrio entre trabajo y vida personal.
18. Mejora continua de nuestras habilidades.
19. Proporcionar un ambiente seguro en el trabajo
- 20. Apoyamos los derechos humanos.**
21. Somos socialmente responsables.
- 22. Respetamos el medio ambiente**
- 23. Ayudamos a otros a través de actividades humanitarias.**
- 24. Apoyamos la lucha contra la corrupción.**

Durante el periodo 2006-2007 se programaron talleres para el personal profesional de la firma, en estos talleres se realizaron ejercicios aclarando las dudas acerca de la aplicación e implementación de nuestro suplemento del código de conducta. Los talleres fueron realizados en grupos de 31 personas de manera continua (desde Directores hasta staff), logrando que el 100% de la población profesional fuera informado y puesto en conocimiento de las conductas deseadas y de las sanciones en que se podrían incurrir por la violación de estos principios.

# Derechos Humanos: Resultados de encuesta aplica – Porcentajes con puntuaciones arriba de lo esperado

## Resultados de encuesta 2007



## Derechos Humanos

### Denuncias a la violación del Código de Ética

Para garantizar el cumplimiento de todos los principios del Código de Conducta, hemos habilitado una dirección de correo para que cualquier colaborador realice sus denuncias, además de formalizar un procedimiento para las denuncias, estas pueden ser públicas o confidenciales (esto es decisión del colaborador), en este correo también los clientes pueden hacer denuncias de violaciones a la ética.

El siguiente *e-mail*:  
**[codigo.d.conducta@pa.pwc.com](mailto:codigo.d.conducta@pa.pwc.com)**

En la oficina de Panamá seguimos con el conteo en cero, ya que no se han presentado ninguna denuncia o queja acerca de la violación de nuestro código de conducta.

Como parte del comité del Código de Etica participa a nivel de toda Centroamérica nuestra Directora de Recursos Humanos de Panamá, a quien le corresponde evaluar y analizar las denuncias presentadas y hacer sus recomendaciones al Comité de Ética para la decisión final.



## Derechos Humanos

### Performance Feedback – evalúa conceptos de ética.

PricewaterhouseCoopers, siempre pendiente del mejoramiento continuo de sus colaboradores implemento un nuevo sistema de evaluación, denominado Performance Coaching & Development (PC&D).

Una de las 10 competencias corporativas que debe demostrar nuestros colaboradores dentro de la firma es: **Demuestra Coraje e integridad.**

El otro criterio que se evalúa en el sistema de upward feedback es: **Consistentemente demuestra altos estándares de comportamiento ético y profesional.**

Este programa fue de mucha ayuda en el primer año de implementación, ya que fue la base para la sustentación de promociones de personal de este año, las cuales abarcaron varios niveles, reconociendo así el esfuerzo y mejora de habilidades y capacidades de nuestros colaboradores.

## Evaluación Upward Feedback – una de las 16 preguntas contiene el tema de ética

|   | 2006       | 2007       |
|---|------------|------------|
| <b>PROMEDIO TOTAL</b>   | <b>4.2</b> | <b>4.3</b> |
| 18. Consistentemente demuestra altos estándares de comportamiento ético y profesionalismo | 4.4        | 4.6        |
| <input type="checkbox"/> Muestra fuertemente este valor                                   |            |            |
| <input type="checkbox"/> Muestra este valor   |            |            |
| <input type="checkbox"/> Ocasionalmente muestra este valor                                |            |            |
| <input type="checkbox"/> Raramente muestra este valor                                     |            |            |
| <input type="checkbox"/> Nunca muestra este valor   |            |            |

La evaluación va de 1 a 5, siendo 5 la puntuación más alta.

## Derechos Humanos

Colaborar con comunidades marginadas o de extrema pobreza, supliendo de algunas necesidades básicas, contribuyendo así con nuestra comunidad tal como nos indica nuestro código de conducta.

## Donaciones al Centro Educativo Marie Paussepin



Observamos el momento en que se hace entrega de la donación por parte de Angel Dapena Lambridge nuestro Senior Partner.

<footer>

PricewaterhouseCoopers

Como parte de la Red de Pacto Global y fieles a nuestro compromiso de cumplir con los nueve principios que sustentan la Responsabilidad Social, en Junta de Socios se aprobó otorgarle una donación mensual al Centro Educativo Marie Paussepin, ubicado en el área de Curundú. Esta ayuda ha sido establecida conjuntamente con uno de nuestros grandes clientes de muchos años y que siempre nos ha apoyado en este tipo de actividades, El Machetazo. La donación consta de bonos de compra y los mismos se entregan mensualmente, los mismos pueden ser utilizados para satisfacer las necesidades de este Centro, especialmente la alimentación de los niños que allí cursan estudios. .

El centro Educativo Marie Paussepin alberga a 270 niños aproximadamente, dándoles desayuno y almuerzo, además de una educación con bases sólidas dentro de la fe cristiana, este centro es regido por religiosas panameñas que atienden a estos niños de escasos recursos.

Date  
Slide 15

# Trabajo

## Principio No. 4:

Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

## Principio No. 5:

Abolición efectiva del trabajo infantil

## Principio No. 6:

Eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

## Trabajo

Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.  
PricewaterhouseCoopers – Aldeas SoS

**PricewaterhouseCoopers tiene como política apoya en los esfuerzos por mejorar las condiciones de miles de niños y niñas dentro de nuestro país y disminuir el trabajo infantil.**

**Fue nuestro interés y como parte de nuestro compromiso de Responsabilidad Social Empresarial, la firma participa en la Campaña de Patrocinio Empresarial 2007, dentro de la categoría de Amigo Estrella, realizando su aporte en efectivo.**



**Aldeas Infantiles SOS**

## Trabajo

Eliminación efectiva de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.



Contar con un proceso de selección de personal objetivo que garantice el reclutamiento de las personas más calificadas indistintamente de credo, raza, religión o sexo.

Proceso objetivo para la realización de los ascensos dentro de la empresa de tal forma que dentro de las posiciones ejecutivas sean ocupadas por los profesionales más capaces indistintamente del sexo o edad.

## Trabajo

### Entrevista de Salida

Como parte de nuestra política de recursos humanos a través de la región se ha estado implementando lo que se denomina la entrevista de salida, en ella se documenta las razones de partida de los colaboradores.

En este documento y a través de una entrevista se indaga en lo relativo a cómo se sintieron nuestros colaboradores durante su estadía con nosotros y cuales fueron las situaciones que ellos consideraban debilidades, todo esto con el ánimo de tomar correctivos en la forma en que somos percibidos como empresa y como sus superiores inmediatos son igualmente percibidos.

Como parte del proceso se evalúa si se presentaron elementos de discriminación durante su relación laboral.

### Revisión de los salarios de forma anual:

Como parte de la política de la empresa para mejorar la calidad de vida de nuestro personal se realiza una revisión anual de los salarios de todo el personal según el mercado laboral, tomando en cuenta la encuesta de salarios que se realiza a otras empresas con la finalidad de brindar una compensación que le permita a nuestros colaboradores una calidad de vida satisfactoria.

La empresa comparte con sus colaboradores un porcentaje de sus ganancias a fin de año, tomando en consideración el cumplimiento de sus metas y objetivos.

## Trabajo

### Políticas de Recursos Humanos

Dos de los principios contemplados de nuestro Código de Conducta es el valorar la diversidad de nuestra fuerza laboral y el tratarnos a todos con respeto.

Para garantizar el cumplimiento de todos los principios del Código de Conducta, hemos habilitado una dirección de correo para que cualquier colaborador realice sus denuncias, además de formalizar un procedimiento para las denuncias, estas pueden ser públicas o confidenciales (esto es decisión del colaborador).

**[codigo.d.conducta@pa.pwc.com](mailto:codigo.d.conducta@pa.pwc.com)**

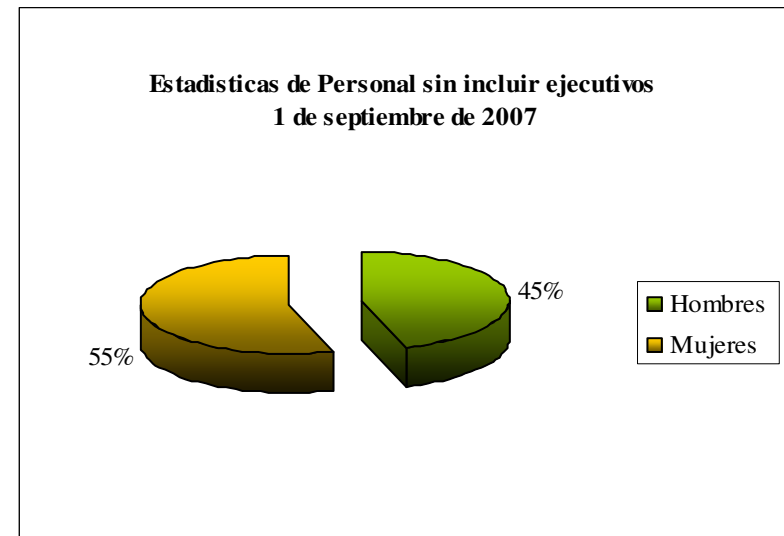
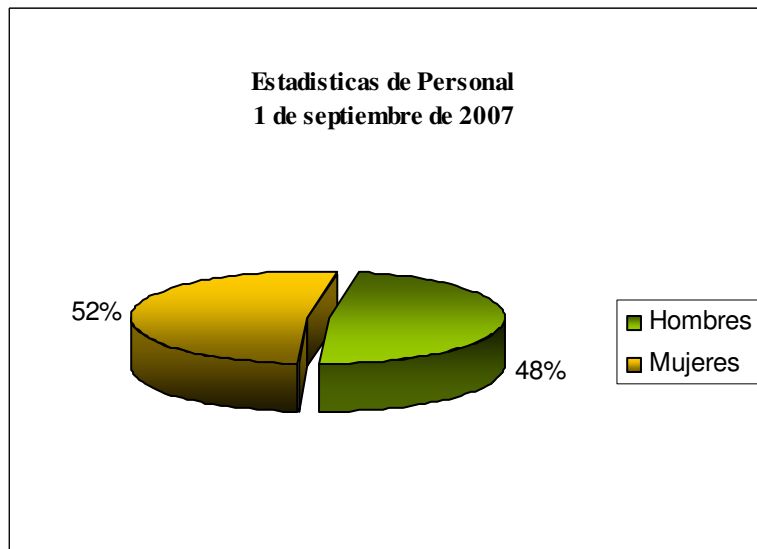
En la oficina de Panamá no se ha recibido denuncia alguna, o queja acerca de la violación de nuestro código de conducta.



## Trabajo

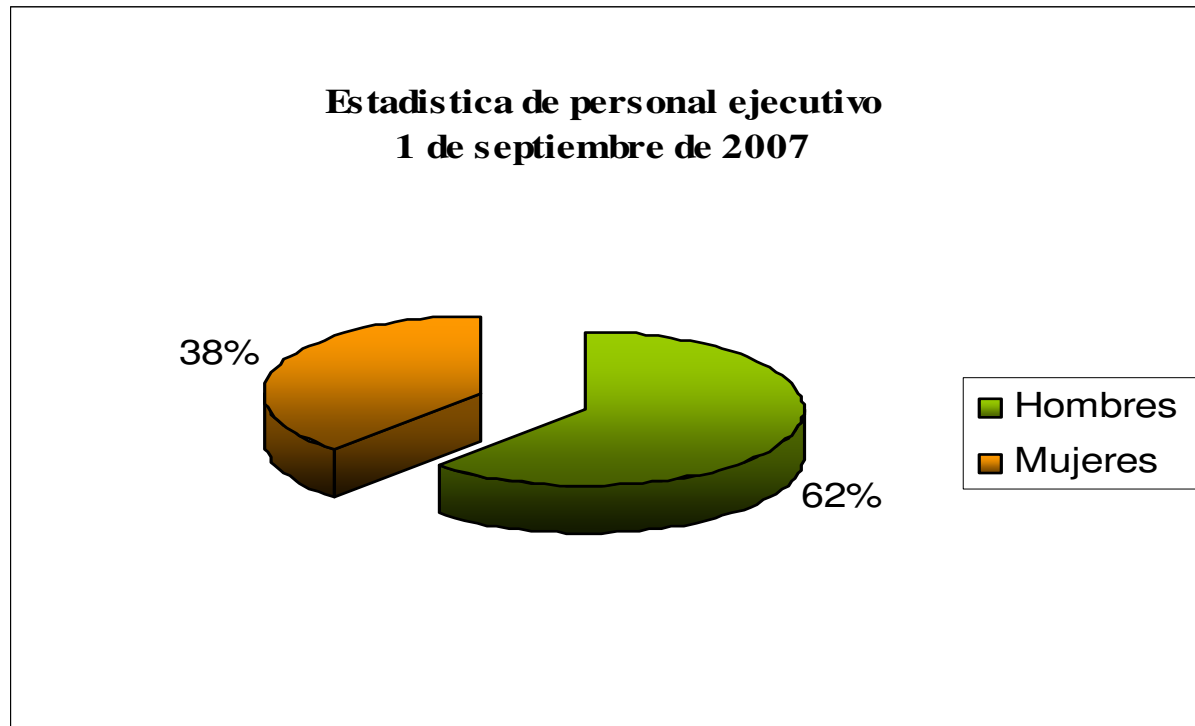
### Estadísticas de Personal

La empresa siempre ha mantenido un porcentaje equitativo de persona en cuanto a genero, mantiene políticas de ascensos sin distingo de género Ver estadísticas al 1 de septiembre de 2007.



## Trabajo

### Estadísticas de Personal



Evaluación upward feedback - una de las 16 preguntas contempla el tema de los derechos a la igualdad.

|  | 2006       | 2007       |
|--|------------|------------|
| <b>PROMEDIO TOTAL</b>  | <b>4.2</b> | <b>4.3</b> |
| 13. Diferencias como sexo, edad, raza, impedimentos y nacionalidad no afecta al encargado de nuestra práctica; el único diferenciador ha sido el conocimiento y la habilidad   | 4.5        | 4.4        |
| <input type="checkbox"/> Muestra fuertemente este valor<br><input type="checkbox"/> Muestra este valor<br><input type="checkbox"/> Ocasionalmente muestra este valor<br><input type="checkbox"/> Raramente muestra este valor<br><input type="checkbox"/> Nunca muestra este valor |            |            |

La evaluación va de 1 a 5, siendo 5 la puntuación más alta.

## Trabajo

# Libertad de Asociación

En PwC siempre se ha promovido que los colaboradores formen parte de asociaciones de profesionales y deportivas (internas e externas), tales como: Colegio de Contadores, APEDE y Representaciones deportivas a nivel internacional. La colaboración de la firma se muestra a través del patrocinio o el otorgamiento del tiempo necesario al colaborador.

Como parte del equilibrio que se debe tener entre trabajo y vida personal, la firma no duda en promover las actividades deportivas y de recreación que soliciten sus colaboradores (Fiesta Navidad Infantil y de colaboradores, cumpleaños del mes, paseo anual, festejos del día del Padre y de la madre, negociaciones de planes corporativos para uso de gimnasio y actividades deportivas).



<footer>

PricewaterhouseCoopers

Date  
Slide 24

## Medio Ambiente

### Principio No. 7:

Criterio preventivo respecto de los problemas ambientales.

### Principio No. 8:

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental

### Principio No. 9:

Fomentar el desarrollo y la difusión de Tecnologías ecológicamente racionales.

## Medio Ambiente

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.



Nuestro código de conducta establece que se debe actuar de manera que minimice el impacto que sea perjudicial en el medio ambiente.

Nuestra política es el no aceptar aquellos clientes que no sean socialmente responsables en el medio ambiente.

## Medio Ambiente

### INDICADOR

Colaboradores comprometidos con el medio ambiente

Empresas mejor asesoradas y comprometidas con el tema de medio ambiente.

### RESULTADO

Nuestra empresa no asesora empresas que violen las disposiciones de normas ambientales.

Incremento en el número de empresas que cuentan con información confiable sobre el impacto ambiental.

# Anticorrupción

## Principio No. 10:

Las empresas deben luchar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno



## Anticorrupción

### Código de Conducta

Nuestro código de conducta establece claramente la no aceptación de soborno y ofrecimiento alguno, en ninguna de sus formas. Existe un comité que esta permanentemente evaluando el cumplimiento del código de conducta en la empresa.

Nuestro código de conducta establece claramente que la firma deber brindar servicios únicamente a aquellos clientes a los que tenemos la capacidad de atender, así como aquellos que cumplen con los patrones adecuados de legitimidad e integridad.

### Declaración de Independencia

Además todo el que labora en el empresa debe firmar un documento anualmente en el que se compromete a realizar sus actividades de forma transparente, su criterio profesional debe prevalecer por encima de los intereses personales, es por ello que la firma no permite que nuestros colaboradores realicen trabajos a empresas en las cuales cuenten con intereses personales, esto para evitar conflicto de intereses. La firma cuenta con políticas y estándares descritos para garantizar el cumplimiento de este punto.

## Anticorrupción



Nuestro código de conducta establece claramente la no aceptación de soborno y ofrecimiento alguno, en ninguna de sus formas. Existe un comité que esta permanentemente evaluando el cumplimiento del código de conducta en la empresa.

Nuestro código de conducta establece claramente que la firma debe brindar servicios únicamente a aquellos clientes a los que tenemos la capacidad de atender, así como aquellos que cumplen con los patrones adecuados de legitimidad e integridad.

## Anticorrupción

### INDICADOR

Número de denuncias recibidas y tramitadas en lo relativo a conflicto de intereses

Auditorias anuales por parte de integrantes de la firma a nivel mundial para evaluar si existe violación a esta norma

### RESULTADO

No se han recibido denuncias formales o informales al comité relativas a denuncias de corrupción

No se han encontrado violaciones a la norma

© 2004 PricewaterhouseCoopers. All rights reserved. "PricewaterhouseCoopers" refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited, each of which is a separate and independent legal entity. \*connectedthinking is a trademark of PricewaterhouseCoopers.

PRICEWATERHOUSECOOPERS 