



**Comunicación de Progreso
Red del Pacto Global Panamá
2009**



Contenido	Página
Mensaje del Presidente Ejecutivo y Gerente General.....	3
Misión, Visión y Valores.....	4
Cable & Wireless Panamá y el Pacto Global.....	5
Inversión Social Comunitaria.....	6
Compromiso con nuestra gente.....	8
Seguridad Laboral y Prevención de Riesgos.....	17
Compromiso con el planeta.....	18

Mensaje del Presidente Ejecutivo y Gerente General de Cable & Wireless Panamá



Con mucho agrado les presento la rendición de Cable & Wireless Panamá para el año 2009 en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Nuestro informe anual, resume los progresos que la empresa ha logrado en distintos aspectos.

Al revisar nuestro desempeño reciente valoramos más las buenas prácticas que convierten en hechos los principios que postulamos, fortaleciendo el éxito de la empresa en el presente y futuro.

Con toda firmeza podemos decir que la solidez de nuestras políticas alcanzan todas las dimensiones del negocio. Nuestro enfoque en el desarrollo de la educación nacional, la salud pública y la seguridad ciudadana, reflejan el alineamiento de la empresa con los intereses de la población que desea mejorar su calidad de vida.

En 2009 Cable & Wireless Panamá fue distinguida por la Consultora Internacional Gallup con el premio al mejor lugar de trabajo (Best Workplace Award) entre millones de equipos de

trabajos evaluados en el mundo. Por lo tanto, nuestra relación con nuestros colaboradores es satisfactoria, así como con socios, proveedores, clientes y con la comunidad en general. Sin embargo, también somos conscientes que los desafíos ambientales locales y globales, nos propone mayores retos como una empresa tan íntimamente vinculada a la sociedad panameña.

En 2009 un estudio totalmente conducido y auspiciado por entes independientes, distinguió a Cable & Wireless Panamá con el más alto nivel de reconocimiento como empresa socialmente responsable. Sin embargo, el mismo estudio reveló que un alto porcentaje de la sociedad necesita más información sobre el valor de contar con empresas socialmente comprometidas.

Esa tarea orientadora es responsabilidad de todos y depende de nuestra propia capacidad de superar aquellos aspectos en los que todavía podemos mejorar. De manera que la sociedad en su conjunto también nos puede ayudar a lograr progresos sobre los logros que ya hemos alcanzado.

Desde el año 2006 nuestra empresa es signataria del Pacto Global de las Naciones Unidas y desde entonces apoyamos de forma continua la promoción de sus 10 principios en todas nuestras actuaciones.

Sentimos orgullo por los logros alcanzados y al mismo tiempo el compromiso de corresponder la confianza de los panameños, creciendo como empresa sin descuidar los valores éticos que nos son propios.

Atentamente,



Jorge Nicolau
Presidente Ejecutivo y Gerente General



Quiénes somos

Cable & Wireless Panamá, S. A. es la principal empresa de telecomunicaciones de la República de Panamá, y cubre una amplia gama de servicios que incluyen telefonía fija, telefonía pública, móvil, acceso a Internet, servicios de almacenamiento e intercambio de data, interconexión local e internacional, entre otros.

Nuestra Misión

Fortalecer la relación con nuestros clientes proporcionándoles productos y servicios de la más alta tecnología con la participación de nuestro calificado recurso humano, garantizando la eficiencia y el incremento del valor de la empresa.

Nuestra Visión

Ser reconocidos como líderes en soluciones integrales de telecomunicaciones, sirviendo a Panamá y posicionándolo como el principal centro tecnológico de la región.

Nuestros Valores Humanos y Organizacionales

- Integridad
- Comunicación abierta y honesta
- Responsabilidad
- Innovación
- Compromiso social
- Lealtad
- Profesionalismo
- Satisfacción del Cliente
- Trabajo en equipo
- Orientado a resultados



Cable & Wireless Panamá y el Pacto Global de las Naciones Unidas

Desde el año 2006 nuestra empresa es signataria del Pacto Global de las Naciones Unidas y desde entonces apoyamos la promoción de sus 10 principios en todas nuestras actuaciones.

Principios del Pacto Global

Derechos Humanos

Principio #1: Se refiere a las empresas que apoyen la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.

Principio #2: Aseguramiento de que las compañías no son cómplices de abuso de derechos.

Derechos Laborales

Principio #3: Se requiere a las empresas que defiendan la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio #4: Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.

Principio #5: Abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio #6: Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación

Medio Ambiente

Principio #7: Se requiere a las empresas que apoyen un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.

Principio #8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio #9: Impulso al desarrollo y a la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Anticorrupción

Principio #10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

A continuación describimos una serie de actividades e iniciativas que demuestran nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global y los avances en nuestros programas de Responsabilidad Social Corporativa.

Inversión Social Comunitaria

Como empresa socialmente responsable hemos invertido directamente en la comunidad a través de proyectos educativos y de bienestar social dirigidos a los estratos menos favorecidos de la sociedad.

Concurso Nacional de Oratoria

El objetivo de este Programa es estimular el liderazgo, la investigación, el diálogo y la participación de los jóvenes en el debate de temas nacionales de relevancia. El programa involucra a socios comerciales de la empresa, medios de comunicación social e instituciones cívicas y gubernamentales en calidad de patrocinadores. Desde el año 2005 la empresa organiza el evento anualmente beneficiando a miles de estudiantes con la experiencia.

En el año 2007 participaron 500 estudiantes y en el año 2008 se logró una participación de 1,300 estudiantes a nivel nacional.

En el año 2009 participaron 1,450 estudiantes de todo el país rompiendo record en inscripciones.

Premios: B/.265,000.00 (entre los ganadores regionales, finalistas nacionales y sus colegios)

Transmisión de la Final del Concurso: Cadena Nacional de televisión y radio con más de 50%

Rating: Más del 65% del total de televidentes

Cobertura: todos los diarios de circulación nacional que resumieron el contenido y los principales mensajes de los jóvenes sobre el tema central de éste año.



Para el 2010 esperamos la participación de 1,500 estudiantes a nivel nacional.

Fundación Cable & Wireless Panamá

A través de la Fundación Cable & Wireless Panamá hemos desarrollado programas de inversión social comunitaria que han beneficiado a miles de panameños. Entre ellos podemos mencionar:

Disminución de la brecha digital

Aulas de Internet: Desde el año 2003 la Fundación CWP implementa aulas de Internet en escuelas públicas y en centros comunitarios ubicadas en áreas de escasos recursos, beneficiando a más de 150,000 personas anualmente.

En el 2009:

Nuevas donaciones de Internet: 20

Renovaciones de donación de Internet: 52



Donaciones a ONGs

A través de la Fundación Cable & Wireless Panamá también realizamos donaciones a ONGs que abarcan desde donaciones en efectivo hasta donaciones de servicios de telecomunicaciones, entre ellos Líneas de donación (números 900), líneas de información gratuita para la comunidad (números 800), hospedaje de sitios Web entre otros.



Concurso WEBPA 2009

La Fundación Cable & Wireless Panamá organizó la cuarta edición del concurso de páginas Web **WEB'PA 2009**, dirigido a estudiantes de escuelas oficiales y privadas que cursen educación básica, pre-media y media a nivel nacional, con el fin de promover el uso de la tecnología y el Internet entre los niños y jóvenes de nuestro país. Se inscribieron cientos de niños y jóvenes a nivel nacional y se premiaron los nueve mejores proyectos.

Compromiso con nuestra gente

La responsabilidad hacia nuestros colaboradores forma parte de nuestro compromiso con la comunidad, por lo que a través de Recursos Humanos desarrollamos programas que nos permiten cumplir con los estándares laborales descritos en los principios del Pacto Global.

Cable & Wireless Panamá guarda respeto a sus trabajadores, absteniéndose de malos tratos de palabra o de obra y de cometer en su contra actos que pudieren afectar la dignidad; da ocupación efectiva a sus trabajadores, paga sus salarios, e indemnizaciones establecidas por la norma, da protección material a la persona y a sus bienes.

Capacitación y Desarrollo 2009

En este período fiscal 2009, la agenda de capacitación se ha incrementado significativamente, apoyando nuestra iniciativa de fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores.

Las estadísticas totales de los programas ofrecidos se detallan a continuación:

Curso - Descripción	Cantidad de Sesiones	Horas por Sesión	Participantes por Sesión	Total de Horas	Total de Participantes
Curso Básico de Computadores	4	4	8	16	23
Talleres Motivacionales	8	4	25-30	32	179
Desarrollo Gerencial 2009	6	5	150	30	150
Desarrollo para Mandos Medios 2009	6	8	23-25	48	140
Herramientas de Persuasión en Ventas	1	8	50-60	8	56
Descubrimiento de las Diferencias para el Usuario Panameño	1	2.5	20-25	2.5	24
Manejo del Estrés- Detrás de la Risa	1	2.5	20-30	2.5	24
Inducción a Nuevos Colaboradores	12	8	TBD	96	76
Pasantías para Vendedores de Canales Externos	7	6	TBD	42	30
Comunicación de Resultados Gallup Wave 4 y Atención de Equipos	11	4	20-30	44	107
Comunicación de Resultados Gallup Wave 5 y Atención de Equipos	128	1.5	TBD	192	1162
Total de Colaboradores Participantes					1971

A continuación el detalle de las actividades de capacitación:

Cursos de Computación: Durante los meses de febrero, mayo y octubre se dictaron Cursos Básicos de Computadoras para el personal del área técnica, con la participación de 23 personas, con una duración de 4 horas en cada sesión.

Talleres Motivacionales: Brindamos durante los meses de Abril, Mayo y Junio un curso motivacional al cual le llamamos los Reyes de las Olas, en referencia al proceso de encuesta Gallup Q12, que se conoce como “ola”, con una duración de 4 horas por sesión, y se realizó a nivel nacional. En total se llevaron a cabo 8 sesiones con una participación de 179 colaboradores. El taller celebraba los logros de mejor práctica obtenidos en la encuesta Gallup Q12 de Wave 4.



Programa de Desarrollo de Supervisores: Se realizó durante los meses de Junio, Julio y Septiembre, contenía temas como:

- ✓ Actitud y Cambio Organizacional
- ✓ Accountability
- ✓ Liderazgo Estratégico
- ✓ Espíritu de Equipo
- ✓ Comunicación Efectiva.

Se realizaron 6 sesiones x 8 horas= 48 horas con una participación de 140 supervisores y administradores.



Programa de Desarrollo Directivo: Dirigido a Vicepresidentes y Gerentes. Se realizó durante los meses de mayo, julio y agosto, con temas:

- ✓ Comunicación Interpersonal
- ✓ Coaching
- ✓ Trabajo en Equipo

Con una participación de 150 personas a cada módulo de 10 horas. Total de horas globales 30 horas x 4 grupos= 120 horas



Seminario sobre Herramientas para Persuasión en Ventas, duración de 8 horas con una participación de 56 colaboradores de las áreas comerciales.

Seminario sobre Descubrimiento de las Diferencias en el Usuario Panameño, con una duración de 2.5 horas y una participación de 24 personas.

Seminario sobre el Manejo del Estrés-De trás de la Risa, con una duración de 2.5 horas y con una participación de 24 personas.

Inducción a nuevos colaboradores: Se realizaron inducciones al personal de nuevo ingreso con una duración de 16 horas y una participación de 76 personas.



Comunicación de Resultados Gallup Q12: Se comunicaron los Resultados de Gallup Wave 4 en 11 sesiones de cuatro horas con una participación de 107 personas.

Pasantías para Vendedores de Canales Externos

Durante los meses de junio, septiembre y noviembre con la participación de 30 personas y 42 horas aproximadamente.



Comunicación de Resultados Gallup Q12 Wave 5

Se realizaron 128 Planes de Consultorías de Equipos para Gallup con una participación de 1,162 colaboradores y 175 líderes.

Programa de Salud Ocupacional

Con la finalidad de mantener una fuerza laboral sana, Cable & Wireless Panamá invierte en la salud de sus colaboradores, manteniéndole de manera permanente durante todo el año programas de salud preventivos, que garanticen mejor bienestar y mayor productividad.

Con relación a la atención médica, durante este año se dieron un total de 3229 cupos para consultas médicas, utilizándose el 73% de éstos.

Colaboradores Atendidos	Cantidad	Porcentaje
Total citas otorgadas	3229	100
Citas aprovechadas	2350	72.8

Programa de Odontología

Cable & Wireless Panamá pone a disposición de sus colaboradores un programa de odontología, que además se extiende a sus esposas e hijos menores de edad.

Año 2009

Colaboradores atendidos 1390
 Esposas o cónyuges 483
 Hijos: 794
 2667 personas atendidas

Las atenciones odontológicas realizadas al personal son las básicas en odontología.

Promoción y Educación en aspectos de Salud:

Como todos los años se organizaron actividades para el personal con el propósito de ofrecer una gama de servicios, productos, exámenes y educación para el cuidado de la salud.

Este año se realizaron campañas de salud para los colaboradores que laboran en las regionales de país y en las áreas técnicas. De esta forma tuvieron la oportunidad de que diferentes proveedores les ofrecieran alternativas para el cuidado de la salud, tales como medicamentos, exámenes, medicina natural; vacunas; educación, y degustación de productos, etc.

Colaboradores beneficiados: 800



-Tarde de relajamiento y terapia corporal: se organizaron actividades más pequeñas con el propósito de dar alternativas para liberar el estrés y la tensión acumulada por la fatiga del trabajo y otras actividades diarias.



- **Diabetes Control for life:** Este es otro programa en el cual se le da seguimiento apoyo y asesoría cada dos meses a los colaboradores que se les ha diagnosticado esta enfermedad, en el mismo se les orienta para que logren un cambio en su estilo de vida y a controlar de manera efectiva los niveles de glucosa y tomar las decisiones adecuadas. Con el patrocinio de casas farmacéuticas se les ha entregado información básica para su control tales como:

- *Plan diario de comidas y recetas en DVD*
- *Audio Artículos, motivadores y divertidos de comida sana, vida activa y bienestar general.*
- *Útiles herramientas para el manejo de la diabetes, incluyendo tablas para el control diario de la glucosa, actividad física y registro de comidas.*
- *Ultimas noticias relacionadas con la diabetes y consejos para controlar esta adicción.*
- *Videos de ejercicio físico para personas que tienen mucho tiempo de no ejercitarse*



Otros beneficios ofrecidos por Cable & Wireless Panamá a sus colaboradores podemos mencionar: lentes, nacimientos, mortuoria, culminación de carrera, licencia de conducir, becas para hijos, ahorro escolar entre otros

Beneficios Solicitados	Cantidad de solicitudes	
	2009	%
Lentes	210	39,6%
Mortuoria	32	6,1%
Nacimiento	65	12,3%
Culminación de carrera Universitaria	25	4,7%
Licencias de conducir tipo comercial	100	18,9%
Becas para hijos de colaboradores	100	18,9%
	531	

Programa de becas

Para Cable & Wireless Panamá, la educación y formación es parte importante, por tal motivo dentro de sus compromisos empresariales, mantiene un programa anual de becas dirigido a los hijos sus colaboradores, que han demostrado a través de sus calificaciones, ser excelentes estudiantes. Este programa otorga becas a estudiantes desde los niveles primarios hasta los universitarios.



De igual manera Cable & Wireless Panamá apoya los programas de inclusión de las personas con discapacidad o necesidades especiales, por tal motivo este año adicionó al programa 10 becas más exclusivas para estudiantes discapacitados que se encuentran recibiendo algún tipo de educación y formación y que sean hijos de sus colaboradores.

Nivel	Cantidad de becas
Primaria 1° a 3°	20
Primaria 4° a 6°	25
Secundaria 7° a 9°	20
Secundaria 10° a 12°	20
Programa discapacitados	10
Universidad	5
TOTAL	100

Programa de Asesoría Junior Achievement (Voluntarios de Cable & Wireless Panamá)

Como todos los años a través del programa Junior Achievement de Panamá, nuestros colaboradores voluntarios se convierten en asesores de estudiantes de niveles primarios y secundarios en diferentes colegios del país, aportando información muy valiosa sobre, la familia, la comunidad, la ciudad, nuestra nación, nuestro mundo, al mismo tiempo que aplican conocimientos y aprenden los pasos para la creación de empresas, aplicando conocimientos de Mercadotecnia, Finanzas, Producción y Recursos Humanos, lo que les hace ser Jóvenes Emprendedores.



De parte del grupo de voluntarios de CWP este año se logran dar 105 horas de asesorías.

Programa de Higiene Mental

Se inició el primer ciclo de intervenciones del programa de Higiene Mental para los colaboradores de las áreas técnicas de todo el país, tratando el tema: “El estrés y su relación con el trabajo” En el mismo se abordó información sobre cómo se presenta el estrés, los problemas asociados al mismo, y se dieron tips para lograr un control entre otros.

Este proyecto nació con el objetivo de llevar, sobre todo a las área técnica recursos para sobre llevar algunas situaciones que afectan su seguridad y su salud, siendo esta población de la empresa la de mayor vulnerabilidad.

Sin embargo, otras áreas de negocios se mostraron interesadas en hacerse partícipes de esta actividad.

Como parte de este programa de forma muy dinámica se practicó y enseñó gimnasia laboral, como método para evitar ciertas molestias musculares, tensiones y también como forma de relajamiento y liberación del estrés.



Entre los logros alcanzados con este programa podemos mencionar:

- Apoyo en el manejo de situaciones laborales.
- Asesoría en casos de índole personal.
- Recolección de información importante para proponer mejoras en cuanto al clima laboral.
- Satisfacción de necesidad de atención.
- Apoyo en el esfuerzo por impulsar a RH como un ente responsable por el bienestar de los colaboradores.
- Brindar una imagen corporativa identificada y comprometida con la salud y bienestar integral de sus colaboradores.

Este programa contó con una inversión de:

- 150 horas entre capacitaciones y traslados.
- Participación de aproximadamente 400 colaboradores.
- Más de 5000 Km. de recorrido a nivel del territorio nacional
- Pudimos captar un alto nivel de participación y entusiasmo en cada uno de los talleres.



-Taller para parejas:

Se organizó un taller denominado “Creciendo juntos en familia” para 12 parejas en su mayoría eran los colaboradores padres de los niños con discapacidad el objetivo del mismo fue brindar al participante herramientas para desarrollar una vida en familia sana, a través del desarrollo de la Inteligencia emocional, de una buena comunicación, de ejercer una disciplina con amor, de saber resolver los conflictos de manera positiva y sana, y en fin de tener claro los objetivos y propósitos de la familia. Brindar a los participantes las técnicas y herramientas para tener una mejor interacción entre todos los miembros de la familia gracias al desarrollo de su inteligencia emocional.

Otras actividades para el personal

Cable & Wireless Panamá durante el año aprovecha las diferentes propuestas y servicios que ofrecen algunos proveedores para los colaboradores en bien de la salud y una mejor calidad de vida, como son las orientaciones de nutricionistas, médicos, entrenadores de gimnasios, estéticas, laboratorios etc.



Ambiente laboral interno y compromiso (Encuesta Gallup Q12):

Cable & Wireless Panamá es consciente del impacto que tiene el compromiso de los colaboradores en el logro de los objetivos clave del negocio. Es por ello que consistentemente durante el año fiscal, nos hemos



concentrado en liderar iniciativas que sirven como plataforma para incentivar el compromiso, motivación y desarrollo de nuestro recurso humano.

Gallup Q12 es una encuesta semestral que mide los niveles de compromiso de nuestros colaboradores.

Año	Participación de colaboradores
2006	84%
2007	88%
2008	94%
2009	94%

Esto ha sido posible gracias a un liderazgo y esfuerzo conjunto de los niveles gerenciales y medios, para lograr una efectiva atención de temas relacionados con el día a día de los equipos de trabajo, alcanzando también mejores niveles de desempeño tanto en los procesos operativos y comerciales.

En marzo 2009 Gallup Internacional anunció a los ganadores del premio “**Gran Lugar de Trabajo**” (Great Workplace Award), donde **Cable & Wireless Panamá** se alzó como una de las dos únicas compañías de Latinoamérica dentro de este selecto grupo.

Según Tom Rath, quien dirige la consultoría de Liderazgo del Gallup’s Workplace, una empresa se convierte en un “**Gran Lugar de Trabajo**”, cuando “va más allá de beneficios superficiales, para garantizar que cada empleado tenga una conexión emocional con la compañía, con su misión y con su crecimiento”.

Entre las empresas internacionales ganadoras de este premio en años anteriores están, la Cadena de Hoteles Marriot, Hoteles Country Inn and Suites, la conocida marca de sopas Campbell, Starbucks Café y ABC Supply, entre otras.

Seguridad Laboral y Prevención de Riesgos

Prevención de Riesgos – Acciones Evidencia y Mediciones

Cable & Wireless Panamá, es consciente de su responsabilidad en materia de seguridad y salud ocupacional y como tal ha realizado las siguientes medidas durante el periodo Enero-Diciembre 2009.

1. Cumplimiento de la nueva resolución 41039 de la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social que regula los riesgos profesionales en el país.
2. La adquisición de sistema de alarma de incendio para la Torre Plaza Internacional.
3. El lanzamiento del Plan de Respuesta a Emergencias con la aparición en Panamá del Virus A(H1N1)
4. La formación especializada de los colaboradores que laboran en torres de comunicaciones y la dotación con nuevos equipos de protección individual y colectiva.
5. La formación especializada de los colaboradores que laboran en espacios confinados y la adquisición de trípodes de rescate para ser utilizados por los mismos en caso de una emergencia.
6. La dotación de botiquines de primeros auxilios para los brigadistas y de nuevos radios de comunicación y linternas para ser utilizadas en caso de Desastres.

7. La formación en manejo defensivo a los más de 800 colaboradores que conducen vehículos de la empresa.
8. El fortalecimiento del programa de Salud Ocupacional mediante la feria de salud, programas de vigilancia sanitaria, inmunizaciones, promoción de la salud y estilos de vida saludable.

Adicionalmente durante el periodo se mantuvieron los programas de capacitación, inspección y atención característicos de la empresa. Dentro de estos programas de destaca el plan de inducción a nuevos colaboradores donde se les explica los riesgos inherentes al trabajo dentro de la empresa y las medidas de tratamiento existentes.

Compromiso con el planeta

Generación de Energía 100% limpia y renovable en radio base de Piriati

Con la instalación de la radio base de Piriati, una comunidad de la etnia Emberá en la carretera vía hacia Darién, Cable & Wireless Panamá inició el proceso para implementarla generación de energía 100% limpia y rentable para el funcionamiento de radio bases a través de la combinación de módulos solares y eólicos.

Esta radio base de Piriati, la primera del proyecto, permite a través de un sistema híbrido, compuesto por módulos solares y eólicos, la producción mensual de energía equivalente al consumo de dos residencias familiares promedio.

Contribuir con un planeta limpio y sano, para que las futuras generaciones sigan presentes, es uno de los compromisos de Cable & Wireless Panamá dentro de su programa de Responsabilidad Social Empresarial, específicamente en el plano ambiental.



Parque Natural Metropolitano

Como parte de las iniciativas de responsabilidad con el medio ambiente realizamos siembras de plántulas para contribuir a la reforestación del Parque Natural Metropolitano.

En conmemoración del día de la Tierra y el Día del árbol voluntarios de la Fundación Cable & Wireless Panamá realizaron la siembra de plántulas en conjunto con niños de escuelas públicas a quienes se les dieron charlas sobre la importancia de cuidar el planeta.



Conciencia ambiental

Con el objetivo de crear conciencia ambiental en los niños regalamos mil plantas y material informativo en la Feria del Niño realizada en el mes de julio de 2009.

