

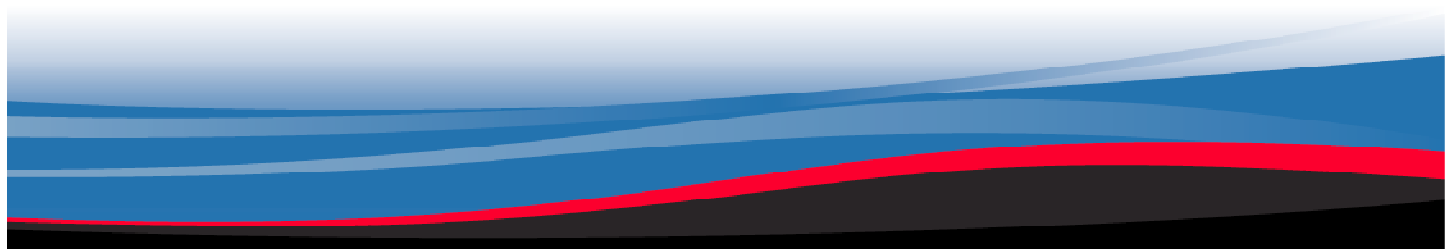


**Informe Anual 2009**

## **Comunicación de Progreso**

**Presentado a:**

**Red Pacto Global  
de las Naciones Unidas**



## Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa

INDICE	PÁGINA
Mensaje del Presidente Ejecutivo	3
Perfil de Infosgroup, S.A.	4
Primer Principio	9
Segundo Principio	27
Tercer Principio	28
Cuarto Principio	29
Quinto Principio	30
Sexto Principio	31
Séptimo, Octavo y Noveno Principio	32
Décimo Principio	33

## Mensaje del Presidente Ejecutivo

Infosgroup continua fortaleciendo su compromiso con la responsabilidad Social Empresarial, compromiso que dejamos de manifiesto el 29 de Enero de 2004, cuando ingresamos activamente al Pacto Global de las Naciones Unidas.

En este Cuarto Comunicado de Progreso, compartimos con todos ustedes las iniciativas que reflejan los resultados de nuestra gestión, donde nuestras acciones y decisiones están fundamentadas sobre las de nuestra Misión, Valores Corporativos y la Responsabilidad Social como el camino para alcanzar nuestra Visión.

Durante el año 2009 ejecutamos iniciativas enmarcadas en los diez principios del pacto y orientadas a fortalecer nuestro compromiso con los colaboradores, clientes, la educación, la sociedad y el medio ambiente.

Como parte de nuestro pilar denominado Trabajamos con Pasión, llevaron a cabo acciones orientadas a elevar nuestro índice en la encuesta de clima organizacional, realizamos una encuesta salarial que nos ha permitido pagar salarios competitivos con respecto al mercado, entre otras iniciativas descritas en este informe. Dentro de nuestro compromiso con los clientes, hemos reformulado nuestra propuesta de valor en cada una de nuestras unidades de negocio y alcanzamos el tercer nivel en la certificación de CMMi (Capability Maturity Model Integrations) la cual representa la norma más importante y exigente a nivel mundial para la industria de software.

Agradecemos la confianza y el respaldo de nuestros accionistas, clientes, proveedores y colaboradores, lo cual es fundamental y significativo en el logro de los resultados obtenidos.

Nos sentimos satisfechos 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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "S. Orrego".

**Sergio Orrego**  
**Presidente Ejecutivo**

## Perfil de Infosgroup, S.A.

Infosgroup es una empresa de SERVICIOS PROFESIONALES Y SOLUCIONES TIC certificada en la norma de calidad CMMI nivel 3, con más de 15 años en el mercado, **con sede en Panamá, y con oficinas en Costa Rica y El Salvador.** Desde 1996 representamos en la región a los productos y servicios IBM Rational.



Contamos con más de 100 colaboradores en Centroamérica, altamente calificados y certificados en tecnologías IBM Rational, Microsoft Biztalk, Microsoft .Net, Java y Oracle.

Brindamos servicios por medio de las siguientes unidades de negocios:

### **FÁBRICA DE SOFTWARE**

Desarrollo de software a la medida en modalidad “in-hose” o “nearshore”. Con la garantía de calidad CMMi, con más de 10 años de experiencia en la tecnología de Ingeniería de Software más reconocida del mundo como lo es IBM Rational. Infosgroup provee un excepcional servicio de desarrollo de software “nearshore” a precios competitivos, utilizando MS .Net, J2EE, y tecnologías Oracle.

### **MANPOWER**

Brindamos servicios de tercerización de profesionales de tecnología altamente capacitados y con experiencia en los diferentes ambientes de desarrollo de software: .Net, Java, PHP, Oracle. Nuestro proceso inicia con el análisis de las necesidades del cliente, para luego continuar con la gestión de reclutamiento, evaluación, selección y capacitación del personal de acuerdo a la naturaleza del proyecto y en pro de superar las expectativas de nuestros clientes.

### **APLICACIONES EMPRESARIALES**

Ofrecemos nuestra propia suite de aplicaciones empresariales INFOSWEB, totalmente adaptada a los requerimientos de la región y enfocada a empresas medianas y grandes: Infosweb Recursos Humanos y Planilla, Infosweb ERP e Infosweb Mobile.

En el 2009 lanzamos la primera versión del sistema Infosweb HR como Servicio (Software-as-a-Service ), innovando nuevamente en Panamá y la región.

### **CONSULTORIA EN TICs Y PROCESOS DE NEGOCIOS**

Además ofrecemos servicios de consultoría a clientes corporativos para:

- Optimización de Procesos de Negocios por medio de tecnología
- Administración de Proyectos y Portafolios de tecnología
- Gestión de la Visión, Alcance y Requerimientos de proyectos de Tecnología
- Gestión de la calidad y pruebas de software
- Control de Cambios y de Versiones de software

## Perfil de Infosgroup, S.A.

### **Modelo de distribución y ventas**

Infosgroup tiene un modelo mixto de ventas, consistente en venta directa por medio de sus propios vendedores (3 en Panamá, 2 en Costa Rica y 1 en El Salvador) así como por medio de aliados de negocios: para Infosweb 1 aliado en Honduras, para Consultoría 1 en México, 1 en Chile y 1 en Panamá.

Además tenemos alianzas estratégicas con empresas regionales como GBM, apoyándolos en proyectos de desarrollo de software e implementando las herramientas IBM Rational; con Oracle Corporation y Microsoft donde somos partners estratégicos en las áreas de SOA y Desarrollo de Aplicaciones.

### **Nuestra propuesta de Valor**

Infosgroup al ofrecer diversos servicios y productos por medio de sus cuatro unidades estratégicas de negocios, tiene una propuesta de valor amplia para satisfacer las necesidades del cliente, sin embargo lo que es común en todas ellas es que en NINGUN caso competimos por precio.

#### **Infosweb**

- Adaptación a las necesidades de los clientes
- Soporte local por más de 10 años y de calidad comprobada
- Las referencias de nuestros clientes
- Nueva modalidad de renta y outsourcing

#### **Software Factory**

- Nuestro sello de calidad es CMMi nivel 3
- Las referencias de nuestros clientes
- La calidad y nivel de nuestros ingenieros

#### **Consultoría**

- Experiencia comprobada en proyectos importantes
- Las referencias de nuestros clientes
- Nuestras certificaciones CMMi y experiencia con Rational
- Consultores altamente calificados

#### **Manpower**

- Servicio al cliente (tiempo de respuesta, capacitación al personal, etc.)
- Referencias comprobadas
- Calidad del personal asignado

## Perfil de Infosgroup, S.A.

<b>Fecha de fundación:</b>	<b>Noviembre, 1994</b>
<b>Área:</b>	Servicios – Tecnologías de la Información
<b>Casa Matriz en Panamá:</b>	Clayton, Ciudad del Saber Calle Victor Iglesias, Edificio # 240 Teléfono: (507) 317-3650 - Fax: (507) 317-3660
<b>Subsidiaria de Costa Rica:</b>	Del Mall San Pedro 300 Norte, 50 Oeste Edificio Omala Oficina 308. Teléfonos: (506) 2280-09-83/54 - Fax: (506) 2280-0436
<b>Subsidiaria de El Salvador:</b>	Calle Circunvalación, No. 187, 2do. Nivel Colonia Escalón, San Salvador Teléfono: (503) 2211-5146
<b>Total de colaboradores:</b>	118
<b>Canales de comunicación:</b>	Sitio de Internet: <a href="http://www.infosgroup.com">www.infosgroup.com</a> Intranet - InfosTeam: <a href="http://www.infosteam.com">www.infosteam.com</a> Boletín Interno: InfosNews Notiflash Reuniones Trimestrales con todo el personal Reporte Anual Políticas de puertas abiertas
<b>Certificaciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•CMMi Nivel 3 (Capability Maturity Model Integratios, Defined)</li> <li>•CMMi Nivel 2 (Capability Maturity Model Integratios, Managed)</li> </ul>
<b>Acuerdos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pacto Global de las Naciones Unidas – 2004</li> <li>•Alianza con GBM en herramientas: IBM Rational</li> <li>•Alianza con Oracle</li> <li>•Partners de Microsoft en las áreas de SOA y Desarrollo de Aplicaciones</li> <li>•Acuerdo de cooperación técnica con la Univ. Tecnológica</li> </ul>
<b>Asociaciones y gremios:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Anmar Technology Solutions - “cluster” de tecnología para la exportación de productos y servicios de tecnología de información hacia otros mercados</li> <li>•CAPATEC (Cámara Panameña de Tecnología de Información y Telecomunicaciones)</li> <li>•ANREH –Asociación Nacional de Profesionales</li> </ul>

## Perfil de Infosgroup, S.A.

### MISIÓN

Infosgroup

**Nuestro equipo, guiado por valores, logra superar las expectativas de empresas y gobiernos a nivel local e internacional, brindándoles soluciones innovadoras basadas en las mejores prácticas empresariales y en software, permitiéndoles así mejorar significativamente sus procesos críticos de negocio.**

### VISIÓN

Infosgroup

**Ser una de las cinco empresas líderes en Centroamérica, 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.**

### VALORES CORPORATIVOS

Infosgroup

#### Servicio al Cliente



Superar expectativas y necesidades, dejando huella positiva en nuestros clientes, por medio de un servicio amable y eficiente.

#### Trabajo en Equipo



Colaborar con el equipo de trabajo para el logro de las metas en común, compartiendo la visión con enfoque en los resultados esperados, y velando por el buen clima laboral.

#### Honestidad



Ser íntegro y transparente en todas mis acciones, admitiendo errores cuando los cometo y respetando con mis palabras y actitudes las ideas y derechos de los demás.

#### Proactividad



Asumir con entusiasmo y creatividad la responsabilidad de generar mejoras, adaptándose a los cambios y anticipando las necesidades del cliente.

#### Disciplina



Desempeñar mis tareas con orden, calidad, puntualidad y responsabilidad, adoptando las normas, procedimientos, estándares y valores de la organización.

#### Excelencia



Superarme siempre a mí mismo y mejorar continuamente los niveles de calidad de toda actividad que realizo.

## Perfil de Infogroup, S.A.

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.



Para mantener a nuestros colaboradores alineados con la estrategia anual, compartimos con ellos a nivel corporativo el afiche “Tu Éxito es Nuestra Meta”, el cual contiene todos los objetivos corporativos anuales definidos en cada uno de los cuatro pilares.



The poster, titled "tu éxito es nuestra meta" (your success is our goal) for the year 2009, outlines the corporate objectives for each of the four strategic pillars. It is organized into four main columns, each with a header and a list of specific goals and initiatives.

- SERVIMOS PARA GANAR (We serve to win):**
  - 1. Vender consultoría en el exterior (Best Practices):** Implementar la estrategia de venta por país (Administración); Lograr que el 70% de las facturas de ventas sean con facturación internacional (PMO-OP-CT-PT); Cumplir cuota de ventas de consultoría en Chile (S).
  - 2. Reinventar los procesos de ventas de Infogroup (Best Practices):** Cumplir la cuota de ventas de capacitación a nivel corporativo (SAP-PT-CT-ES); Vender servicios de IA a empresas a distancia desde Chile (PMO-OP-PT-CT-ES); Vender los servicios nuevos de Asesoría (PMO-OP-PT-CT-ES).
  - 3. Formalizar el proceso de ventas por medio de distribuidores (Infoweb):** Cumplir cuota de ventas Infoweb por medio de distribuidores (SAP-PT-CT-ES).
  - 4. Vender Infoweb en venta como paquetes cerrados (Infoweb):** Vender 1 paquete (PMO-OP-PT-CT-ES).
  - 5. Implementar planes de mercados y ventas (Manpower):** Cumplir cuota de ventas de mercados (PMO-OP-PT-CT-ES).
  - 6. Fortalecer el modelo de desarrollo a distancia entre subsidiarias (Software Factory):** Desarrollar el modelo de desarrollo a distancia para generar un personal de alto nivel (SAP-PT-CT-ES).
  - 7. Potenciar Fábricas de Testing - Pruebas funcionales y no funcionales (Software Factory):** Vender los servicios de testing funcional al menos a un nuevo cliente (PMO-OP-PT-CT-ES); Vender otros servicios de testing (performance, seguridad) (PMO-OP-CT-ES).
  - 8. Iniciar la exportación de productos y servicios innovadores a USA (Corporate):** Crear algunos productos de innovación dirigidos a USA (SAP).
- CRECEMOS CON EFICACIA (We grow with efficacy):**
  - 1. Vender consultoría en el exterior (Best Practices):** Definir y documentar la Política de venta de consultoría a nivel corporativo (Administración); Definir y documentar la Política de venta de consultoría a nivel corporativo (Administración).
  - 2. Crear nuevas Fábricas con Universidades (Manpower):** Implementar procesos operativos externos de Manpower (PMO-OP-PT-CT-ES); Analizar y programar la implementación de procesos de desarrollo a distancia (SAP).
  - 3. Alinear la logística y procesos internos para replicarlos a nivel corporativo (Manpower):** Implementar procesos operativos externos de Manpower (PMO-OP-PT-CT-ES); Analizar y programar la implementación de procesos de desarrollo a distancia (SAP).
  - 4. Fortalecer el modelo de desarrollo a distancia entre subsidiarias (Software Factory):** Usar el modelo de desarrollo a distancia en el menos un proyecto (SAP y una SAP (PMO-OP-PT-CT-ES); Definir y documentar el modelo de desarrollo a distancia (SAP).
  - 5. Mejorar las competencias de vendedores y mandos medios (Corporate):** Usar nuevos guías de ventas por país (SAP, S); Dar seguimiento de ventas por país (SAP, S).
  - 6. Automatizar los procesos claves (Corporate):** Implementar SAP (Administración); Implementar la automatización de ventas a nivel corporativo (Administración); Automatizar los procesos claves de ventas (SAP-PT-CT-ES); Automatizar el modelo de desarrollo a distancia (SAP-PT-CT-ES); Definición y automatización de todos los datos (SAP); Implementar el modelo de desarrollo a distancia (SAP); Automatizar los procesos de desarrollo a distancia (SAP); Lograr el modelo de desarrollo a distancia (SAP).
  - 7. Estandarización y medición de tiempos de ejecución:** Estandarizar los procesos de desarrollo (SAP-PT-CT-ES); Estandarizar los procesos de desarrollo (SAP-PT-CT-ES); Estandarizar los procesos de desarrollo (SAP-PT-CT-ES); Estandarizar los procesos de desarrollo (SAP-PT-CT-ES).
- DEJAMOS HUELLA POSITIVA (We leave a positive footprint):**
  - 1. Vender consultoría en el exterior (Best Practices):** Implementar la estrategia de venta por país (Administración); Lograr que el 70% de las facturas de ventas sean con facturación internacional (PMO-OP-CT-PT); Cumplir cuota de ventas de consultoría en Chile (S).
  - 2. Implementar planes formales de mercados y ventas:** Desarrollar el modelo de desarrollo a distancia para generar un personal de alto nivel (SAP-PT-CT-ES); Desarrollar el modelo de desarrollo a distancia para generar un personal de alto nivel (SAP-PT-CT-ES).
  - 3. Vender Infoweb en venta como paquetes cerrados (Infoweb):** Vender 1 paquete (PMO-OP-PT-CT-ES).
  - 4. Vender proyectos pequeños a alta carga (Software Factory):** Participar únicamente en proyectos de SAP antes de 200,000 (SAP-PT-CT-ES); Participar únicamente en proyectos de SAP antes de 200,000 (SAP-PT-CT-ES); Participar únicamente en proyectos de SAP antes de 200,000 (SAP-PT-CT-ES).
  - 5. Iniciar la exportación de productos y servicios innovadores a USA (Corporate):** Crear algunos productos de innovación dirigidos a USA (SAP).
- TRABAJAMOS CON PASIÓN (We work with passion):**
  - 1. Arrancar la escuela de Consultores (Best Practices):** Definir la primera generación de consultores en Chile (SAP-PT-CT-ES); Definir la primera generación de consultores en Chile (SAP-PT-CT-ES).
  - 2. Crear nuevas Fábricas con Universidades (Manpower):** Implementar procesos operativos externos de Manpower (PMO-OP-PT-CT-ES); Analizar y programar la implementación de procesos de desarrollo a distancia (SAP).
  - 3. Formalizar la especialización en nuestros equipos de desarrollo (Software Factory):** Implementar procesos operativos externos de Manpower (PMO-OP-PT-CT-ES); Analizar y programar la implementación de procesos de desarrollo a distancia (SAP).
  - 4. Potenciar Fábricas de Testing - Pruebas funcionales y no funcionales (Software Factory):** Vender los servicios de testing funcional al menos a un nuevo cliente (PMO-OP-PT-CT-ES); Vender otros servicios de testing (performance, seguridad) (PMO-OP-CT-ES).
  - 5. Mejorar las competencias de vendedores y mandos medios (Corporate):** Usar nuevos guías de ventas por país (SAP, S); Dar seguimiento de ventas por país (SAP, S).
  - 6. Hacer de Infogroup el mejor lugar para trabajar (Corporate):** Implementar el modelo de desarrollo a distancia (SAP-PT-CT-ES); Implementar el modelo de desarrollo a distancia (SAP-PT-CT-ES); Implementar el modelo de desarrollo a distancia (SAP-PT-CT-ES); Implementar el modelo de desarrollo a distancia (SAP-PT-CT-ES).

At the bottom of the poster, there is a section titled "ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CUOTAS DE VENTAS DE 90% Y MÁS" (Achieving a level of satisfaction of sales quotas of 90% and more). This section lists the sales quotas for each pillar and the corresponding sales targets for 2009.

Pillar	Sales Quota	Sales Target
SERVIMOS PARA GANAR	90%	90%
CRECEMOS CON EFICACIA	90%	90%
DEJAMOS HUELLA POSITIVA	90%	90%
TRABAJAMOS CON PASIÓN	90%	90%

## 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 iniciativas relacionadas con este principio y el compromiso con los colaboradores forman parte del pilar Trabajamos con Pasión. Durante este período hemos desarrollado acciones orientadas a fortalecer el clima laboral, nuestra cultura organizacional y a hacer de Infosgroup el Mejor Lugar para Trabajar por medio de un equipo humano altamente calificado e identificado con la razón de ser y visión de la empresa.

A continuación detallamos las principales iniciativas que apoyan la gestión de Recursos Humanos:

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

1. **Mudanza a las nuevas Instalaciones** en la Ciudad del Saber en Clayton.
2. **Elevar los índices de la Encuesta anual de clima y** satisfacción de los colaboradores.
3. **Mejorar nuestra oferta salarial**, en base a estudios del mercado.
4. **Mejorar la Cartera de Beneficios** introduciendo nuevos beneficios.
5. **Fortalecer las Competencias Técnicas y de Rol** de nuestros colaboradores.
6. **Fortalecer las Competencias de Liderazgo** del equipo de supervisores y gerentes.
7. **Realizar actividades de integración** y esparcimiento, orientadas a generar un ambiente de trabajo ameno, trabajo en equipo, integración, calidad de vida, integración familiar, salud, entre otros.
8. **Fortalecer la cultura de reconocimiento.**
9. Fortalecer los **Canales de Comunicación** corporativa.

## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

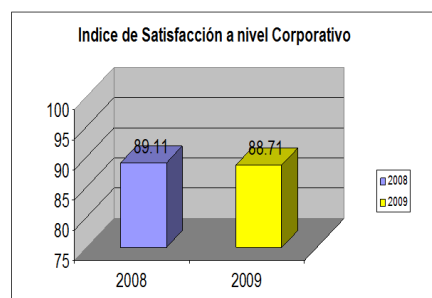
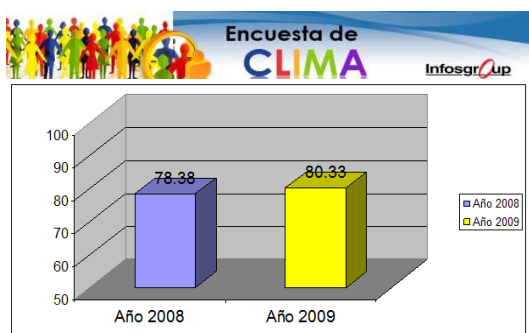
Nos sentimos muy complacidos con las iniciativas llevadas a cabo durante este período, las cuales refuerzan nuestro compromiso con los colaboradores y ser una empresa socialmente responsable.

Las siguientes acciones e indicadores representan el resultado de nuestra gestión:

1. Concretizamos la mudanza a nuestras nuevas oficinas ubicadas en la Ciudad Del Saber, Edificio # 240 ubicado en la Calle Victor Iglesias, ofreciendo a todos los colaboradores un mejor ambiente y condición laboral.



2. La encuesta de clima organizacional aumentó 2.49 vs el año anterior. Nuestros colaboradores prefieren trabajar para nuestra empresa por su alto índice de clima organizacional, el ambiente de colaboración, el alto grado de planificación y satisfacción por el trabajo realizado.



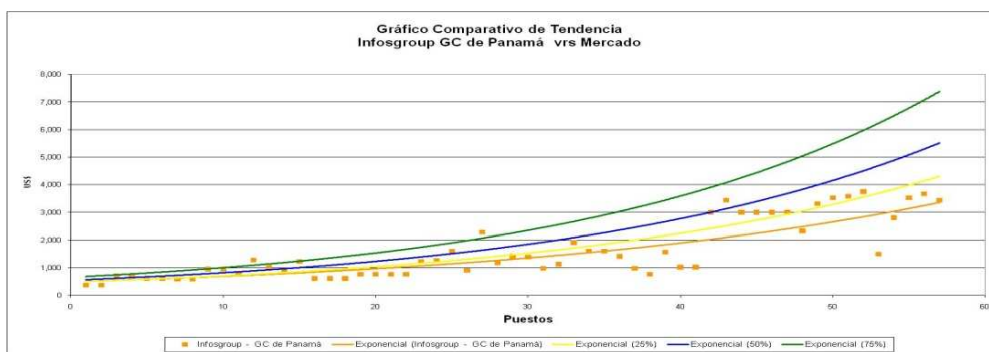
## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

- Este año Infosgroup invirtió en la contratación de una firma especializada en encuestas salariales como parte de un programa orientado a mejorar nuestra cartera de remuneración y beneficios con respecto al mercado. Basado en ello, realizamos ajustes salariales significativos y mejoramos nuestros escalafones salariales.



- Otro aspecto clave que estamos trabajando es mejorar la Cartera de Beneficios y el componente variable de la compensación basado en desempeño, entre los que podemos mencionar los siguientes:
  - Participación de utilidades dependiendo del resultado financiero
  - Bono trimestral por satisfacción de clientes
  - Seguro de vida y salud (50%)
  - Subsidio de \$500.00 para compra de laptops
  - Subsidio por estudios universitario basado en el índice académico
  - Subsidio por estudios de MBA basado en el índice académico
  - 5 Becas anuales para los hijos de colaboradores con mejor índice académico
  - Subsidio de \$200.00 por fallecimiento de familiar de primer grado de consanguinidad.
  - Fondo de ayuda económica para los colaboradores en caso de crisis

## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

Durante este periodo, hemos incrementado los beneficios a los colaboradores.

- El Beneficio de subsidio de Laptops se incrementó en un 25%
  - El Bono por evaluación del servicio al cliente aumentó un 15% con respecto al período anterior.
  - Se otorgaron cinco (5) becas estudiantiles para los hijos de los colaboradores con mejores calificaciones y conducta
  - Se otorgaron subsidios por estudios de maestría a cinco colaboradores
  - Se ofrecieron exámenes de la vista a todos los colaboradores
  - Se otorgó un (1) subsidio por muerte de familiar
5. Durante este período dedicamos nuestros esfuerzos al tema de la capacitación, la cual estuvo orientada a **Fortalecer las Competencias Técnicas y de Rol** de nuestros colaboradores, para lo cual dedicamos un total de 685 horas de capacitación.



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

6. Con el objetivo de fortalecer las **Competencias de Liderazgo** del equipo de supervisores y gerentes, llevamos a cabo un Programa de Implementación de una Cultura de Liderazgo para lo cual contratamos un consultor externo, quien desarrolló e implementó un programa de liderazgo a la medida de Infogroup y con excelentes resultados. Adicional al Programa de Liderazgo, capacitamos al personal en temas como:
- El Ejecutivo exitoso
  - Como organizar reuniones efectivas
  - Como hacer presentaciones efectivas
  - Gestión de proyectos, entre otros.



Contamos con un e-Learning Corporativo, lo cual es una herramienta clave para fortalecer nuestro programa de capacitación y desarrollo, además de poder llegar a un gran número de colaboradores a nivel corporativo.



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

A continuación indicadores de la gestión de Capacitación:

Indicadores de capacitación	
<b>Capacitación Externa:</b>	
Número de personas capacitadas por evento de capacitación	3.13
Eventos de capacitación	30
Número de personas capacitadas	94
Horas de Capacitación externa	570
Capacitación Técnica	326
Capacitación Equipo supervisorio y Gerencial	80
Capacitación en Ventas-Mercadeo	37
Otros: Temas Administrativos, competencias corp. y de Rol, etc.	127
<b>Capacitación Interna:</b>	
Número de personas capacitadas al mes por evento de capacitación	23.35
Eventos de capacitación	49
Número de personas capacitadas	1,144
Horas de Capacitación Interna	223
Capacitación Técnica	94
Capacitación Equipo supervisorio y Gerencial	28
Capacitación de CMMi	31
Capacitación en Ventas-Mercadeo	31
Otros: Temas Administrativos, competencias corp. y de Rol, etc.	39

El nivel de desempeño a nivel corporativo aumento en un 7.17% con respecto al año 2008, lo que refleja que nuestros esfuerzos por fortalecer las competencias de los colaboradores por medio de los programas de capacitación y desarrollo están elevando los niveles de desempeño organizacional.

## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

7. Durante este período realizamos diversas actividades de integración y esparcimiento, las cuales estuvieron enfocadas a generar un buen clima y ambiente laboral, trabajo en equipo, integración, mejor calidad de vida, anti-estrés, salud, entre otras. A continuación mencionamos algunas de las actividades:



*Obra de teatro con los hijos de los colaboradores*



*Despedida de vacaciones a los hijos de los colaboradores*



*Mañana deportiva en el Cause Way de Amador*

Adicional, como parte de nuestro programa Infos911, contamos con un sistema de flexibilidad laboral y permitimos que algunas madres que no tienen con quien dejar a sus hijos, los traigan a las oficinas.



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

Realizamos el Cuarto Offsite anual con la participación de todos los colaboradores y representantes de las subsidiarias, donde en un ambiente creativo y de trabajo en equipo en salón y al aire libre, los colaboradores participaron en la generación de ideas como complemento a la estrategia anual 2010.



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Indicadores:

8. Hemos fortalecido nuestra cultura de reconocimiento la cual busca estimular en todo el personal mejores niveles de desempeño y compromiso con la visión, misión y valores de la empresa, a través del programa InfoStar e InfosAward.



## PRINCIPIO 1

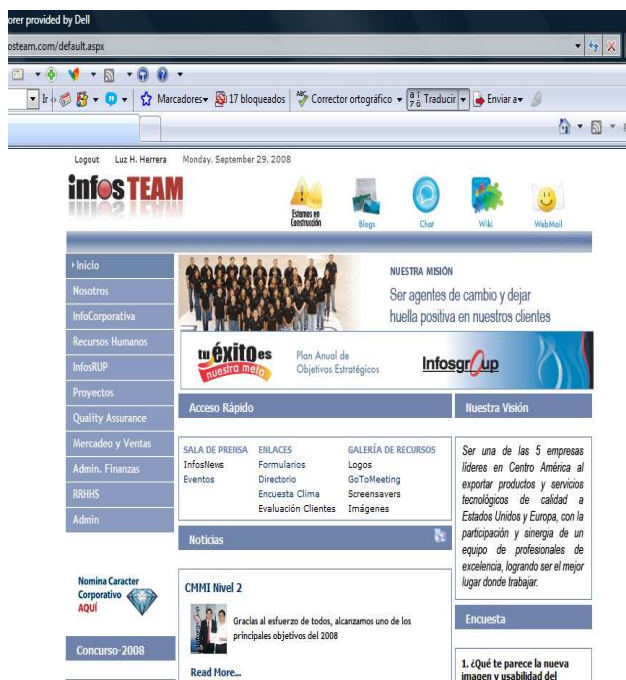
## COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

### Otros Indicadores:

- Nuestras comunicaciones corporativas están alineadas con la estrategia, donde continuamos fortaleciendo y mejorando los distintos canales de comunicación, los cuales detallamos:

- Sitio de Internet: [www.infosgroup.com](http://www.infosgroup.com)
- Intranet - InfosTeam: [www.infosteam.com](http://www.infosteam.com)
- Boletín Interno: InfosNews
- Notiflash
- Reuniones Trimestrales con todo el personal
- Reporte Anual
- Política de puertas abiertas



## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

#### Otros Indicadores:

Indicador	2008	2009
<b>Total de Colaboradores</b>		
Panamà	77	89
Costa Rica	13	14
El Salvador	11	15
	<b>101</b>	<b>118</b>
<b>Distribución por género</b>		
Femenino	50%	52%
Masculino	50%	48%
<b>Distribución por edad</b>		
De 18 a 25 años	25	35
De 26 a 35 años	49	55
De 36 a 45 años	26	27
De 46 a 55 años	1	1
De 56 a 65 años	0	0
<b>Indice de rotación</b>	3.48%	3.37%
<b>Transferecias de posiciones / Ascensos</b>	4	7
<b>Participación del Equipo gerencial y mandos medios</b>		
% del equipo gerencial	10.80%	11.11%
% del equipo supervisorio	17.82%	26.50%

## 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:

Nuestro compromiso con la educación lo hemos venido fortaleciendo a través de los años e impulsado por programas orientados a fortalecer la educación de nuestros colaboradores y de la comunidad, plenamente convencidos de que la educación es una herramienta clave para el desarrollo.



Nuestras iniciativas y acciones están orientadas al desarrollo de la alianza estratégica con la Universidad Tecnológica de Panamá, donde hemos capacitado a profesores y estudiantes por medio de nuestro programa de Fábrica de Software y de testing, al cual le hemos dedicado un total de **1,420 horas de capacitación**.

A futuro vemos un acercamiento mayor con las universidades y centros de formación profesional, así como con las escuelas secundarias donde se encuentra el futuro del país. Nos interesa sobre manera colaborar en áreas de mayor valor para los clientes, como la investigación y desarrollo de productos innovadores y la formación de consultores.

Este año lanzamos el Programa SEED, orientado a capacitar a los mejores estudiantes de las universidades en las áreas de Administración de proyectos y consultoría.

Todos estos programas permiten a los estudiantes adquirir una experiencia laboral facilitándoles la inserción al mercado laboral.

## PRINCIPIO 1

### COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

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

#### Indicadores:

A través de este programa seleccionamos a un grupo de estudiantes que reciben por parte de Infosgroup capacitaciones técnicas de diversos temas y/o especialidades.

- Capacitación técnica:
  - Desarrollo de software
  - CMMI
  - Administración de proyectos, y
  - Consultoría basado en best practices



Somos con orgullo una de las empresas panameñas que está participando a través de CAPATEC (Cámara Panameña de Tecnología de Información y Telecomunicaciones) en el Proyecto del BID-PIN-T1053, donde se busca identificar la brecha de conocimientos que existe entre los graduados y los profesionales que requiere el mercado panameño en el área de las TIC, a fin de presentar una propuesta de mejora a la calidad de los egresados universitarios en Informática y Telecomunicaciones en Panamá.



Participamos en todas las actividades de CAPATEC orientadas a promover a que cada vez más estudiantes egresados de los colegios secundarios vean las carreras de tecnologías como una excelente opción para su futuro profesional y recibimos estudiantes y profesores de universidades a los cuales se les da un tour por las oficinas y se les explican los procesos claves y metodologías utilizadas en la empresa.

## 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:

Nuestro principal objetivo con respecto al compromiso con la comunidad, está orientado a compartir con los más necesitados por medio de obra sociales dirigidas a la comunidad que servimos. Es esta oportunidad seleccionamos al Hogar Divino Niño, donde los padrinos(as) de Infosgroup llevaron regalos y mucha alegría a los niños.

Esta actividad involucró también a los hijos de los colaboradores, quienes hicieron el ritual en casa de desprenderse de algunas de sus pertenencias o juguetes, reforzando en cada uno de ellos el verdadero valor de compartir con los más necesitados y de tener aprecio por sus padres, ser agradecidos por la educación y la calidad de vida que Dios les ha permitido tener.

La actividad fue de gran impacto, reflexión y sensibilización para muchos colaboradores, quienes tomaron conciencia de todas las bendiciones que reciben por parte de Dios, donde se manifestaron algunas intenciones de adopción.



## 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 busca por medio de un equipo, guiado por valores, lograr superar las expectativas de empresas y gobiernos a nivel local e internacional, brindándoles soluciones innovadoras basadas en las mejores prácticas empresariales y en software, permitiéndoles así mejorar significativamente sus procesos críticos de negocio.

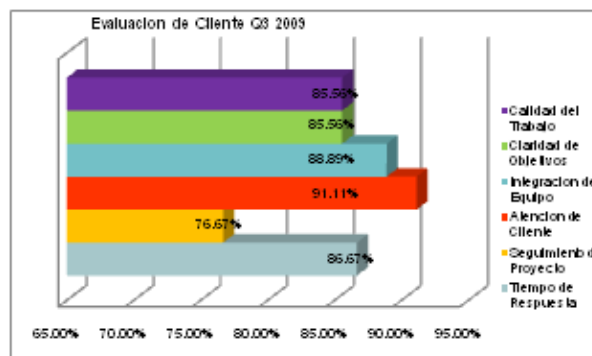
En Infosgroup creemos firmemente en que la mejor forma de mantenernos por delante de la competencia, no es ver lo que ellos hacen, sino prestar mucha atención a lo que nuestros clientes necesitan para resolver sus problemas y cumplir sus objetivos.

#### 1. Escuchar la voz del cliente:

Para calibrar el indicador de satisfacción cliente, trimestralmente aplicamos una encuesta de satisfacción a nuestros cliente, la cual evalúa a cada uno de los colaboradores asignados a su proyecto, así como también la satisfacción con respecto a Infosgroup como empresa.

La misma es liderada por el Área de Aseguramiento de Calidad y para ello contamos con una herramienta informática vía web desarrollada por nuestra empresa, donde los resultados forman parte de un proceso de mejora continua.

% de Satisfacción cliente 2009	
Trimestre	%
Q1	84%
Q2	84.50%
Q3	85.74%



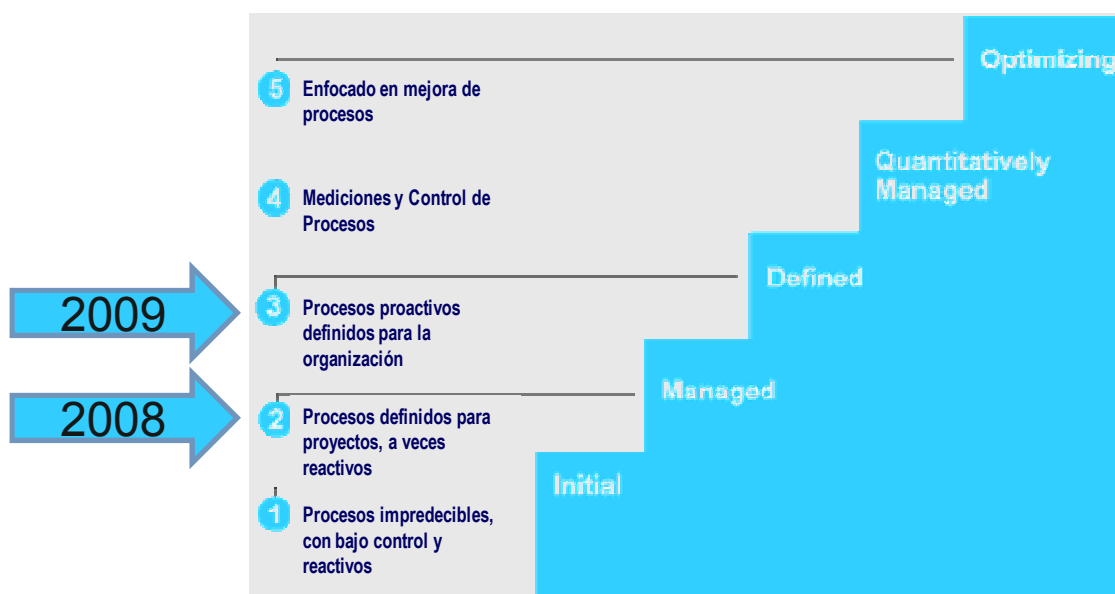
## PRINCIPIO 1

### 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:

2. En nuestro compromiso de mejora continua, este año alcanzamos la Certificación en CMMi (Capability Maturity Model Integrations) Nivel 3. Dicha certificación es la norma de calidad más importante y exigentes a nivel mundial para la industria de desarrollo de software.



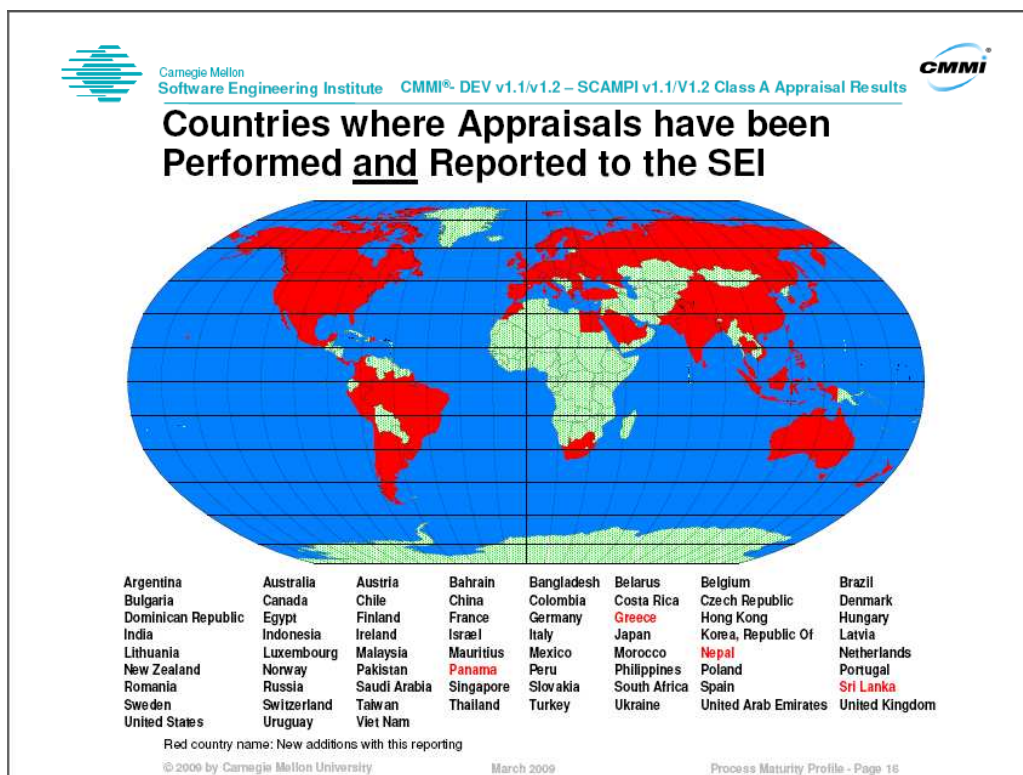
## PRINCIPIO 1

### 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:

La certificación en CMMi nivel 2 y nivel 3 nos ha llevado a ser **la primera empresa panameña en alcanzar dicha certificación**, lo cual es motivo de orgullo para todo el equipo de Infosgroup.



Nos estamos preparando para en los próximos años ir al nivel 5.

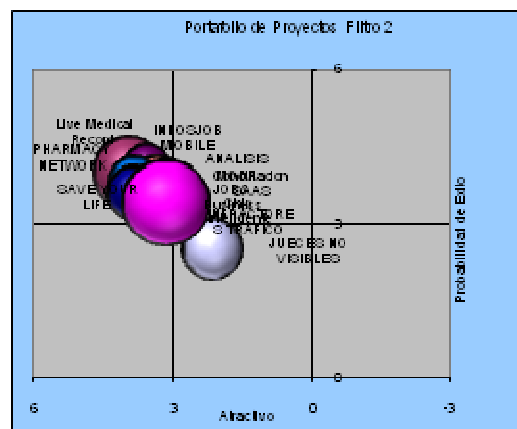
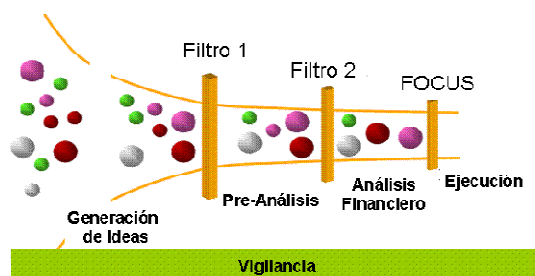
## COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

### Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Desde el año 2007, luego de una consultoría de una firma española patrocinada por la Ciudad del Saber, llevamos a cabo un proceso formal de innovación anual, el cual fortalecimos en este año.

El programa consiste en una serie de actividades internas, donde al final un comité ad-hoc selecciona las ideas más innovadoras que podemos aplicar a la mejora continua de nuestros productos y servicios. Este año tuvimos la participación de personalidades externas en nuestro comité evaluador, como lo son: El Ing. Ramón Varela, director de CAPATEC y a cargo del proyecto para ejecutar el Plan Estratégico TICs 2008-2018 de Panamá, el Ing. Manuel Lorenzo, Gerente del Acelerador de Empresas de Panamá, y el Dr. Peter Wilton de la escuela de Negocios Haas de Berkeley EEUU. Otro objetivo importante que deseamos alcanzar con este programa, es poder producir productos innovadores de exportación para el mercado global.

En el último ejercicio de planificación estratégica tomamos la decisión que para el año 2010 fundaremos los Infosgroup LABS, lo cual será nuestro brazo de I&D haciendo alianzas con las principales universidades.



## **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, los derechos de los colaboradores y de nuestros clientes, sumado a los estándares de calidad implementados de nuestro negocio.

#### **Indicadores:**

1. Continuamos manteniendo CERO récords de demandas laborales
2. Realizamos reuniones con todo el personal, muchas de ellas 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.
3. Realizamos 19 Grupos de enfoque a nivel corporativo por medio de un consultor externo y recursos humanos, orientados a evaluar los niveles de liderazgo de los supervisores inmediatos, donde los resultados fueron adaptados al Programa de Capacitación y Formación de líderes con planes de acción individuales para mejorar los niveles de desempeño.

## **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 cuenta con sindicatos.

## 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.

#### Indicadores:

1. La empresa reconoce el pago de horas extras por trabajo de sobretiempo, lo cual representa un promedio de 2.07% vs 2.27% con respecto a la planilla del año anterior.
2. Contamos con una política de Uso de las vacaciones, la cual promueve la importancia que tiene el tomar vacaciones para el colaborador y para la empresa. El promedio mensual de pago de vacaciones es de 7% vs 5.03% del año anterior.
3. Continuamos con la política de flexibilidad laboral, la cual 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.
4. Hemos puesto en marcha un Plan Piloto, donde algunos colaboradores laboran desde su casa.

## 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. Nuestra planilla a nivel corporativo es mayor de dieciocho (18) años de edad en un 100%.

#### Distribución del headcount por rango de edad

Indicador	2008	2009
De 18 a 25 años	25	35
De 26 a 35 años	49	55
De 36 a 45 años	26	27
De 46 a 55 años	1	1
De 56 a 65 años	0	0

## PRINCIPIO 6

### COMPROMISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

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

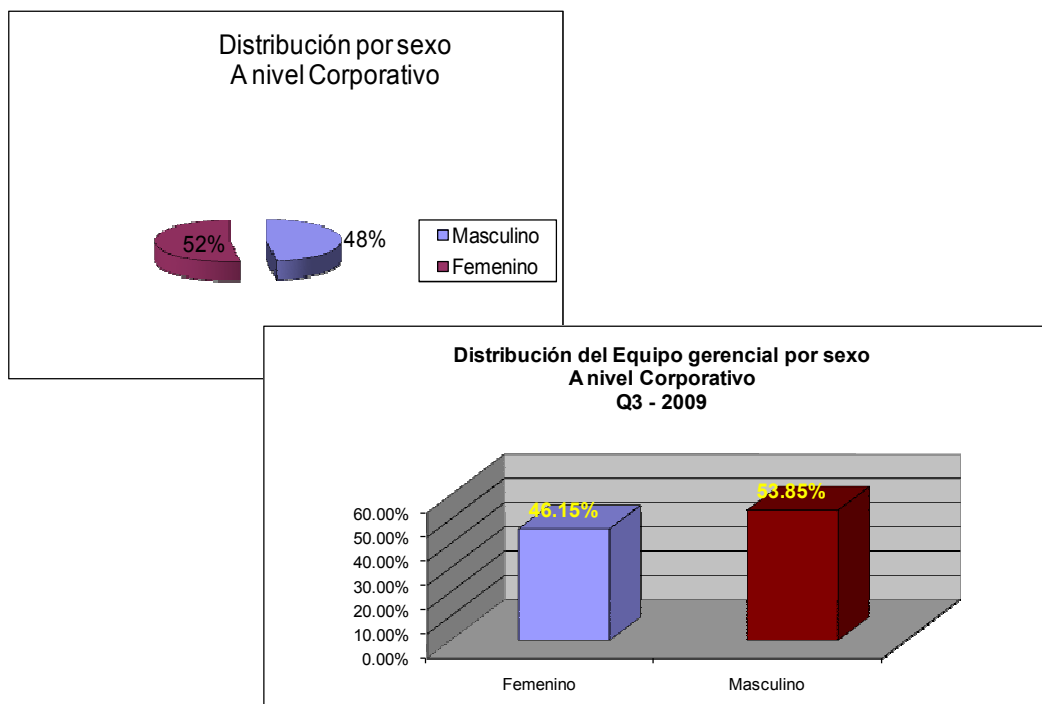
#### Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

Nuestros procesos de reclutamiento y selección, compensación, capacitación y desarrollo están formalizados sobre las bases de las competencias de las personas.

#### Indicadores:

1. A continuación algunos indicadores:



## 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 acciones:

#### 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. Continuamos reduciendo el uso del papel mediante la automatización de procesos claves internos.
3. Contamos con una campaña interna orientada a promover entre los colaboradores el ahorro energético, donde a pesar del crecimiento de nuestras operaciones los costos de electricidad se mantienen.
4. Próximamente lanzaremos una campaña de reciclaje de papel.

## 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 la **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.
- Hemos actualizado el acuerdo de confidencialidad , el cual firman todos los colaboradores al momento de su contratación.

#### 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 nuestro sitio web [www.infosgroup.com](http://www.infosgroup.com) y la intranet corporativa.

Adicional, este informe estará disponible en el sitio web del Pacto Global: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org).

Si tienes consultas o desea hacernos llegar sus comentarios, puede escribirnos a través de nuestro sitio web o contactarnos al teléfono +507 317-3650.

