

La responsabilidad social empresarial

Informe de progreso del Pacto Global



Mensaje del presidente

DESDE SU fundación en 1984, Banistmo ha sido una institución socialmente responsable. Para canalizar los esfuerzos, hace 11 años se fundó Valores del Istmo, un programa que coordina nuestros proyectos sociales a nivel regional con el apoyo de los asociados.

Hoy día, este programa de voluntariado es una conciencia social permanente, que no se está limitando a ayudar a los más necesitados en Panamá. Valores del Istmo ya dio sus primeros pasos en Honduras, donde se han identificado diversas comunidades donde estaremos presentes próximamente. El programa ha respaldado a más de 75 organizaciones sin fines de lucro tanto en Panamá como en Costa Rica y Honduras, además de realizar giras médicas, construir y reparar escuelas y centros de salud, entre otras cosas.

También apoyamos de lleno a la Teletón 20-30, del Club Activo 20-30 en Panamá, entidad a la cual, conjuntamente con nuestros colaboradores, hemos donado más de 1.3 millones de dólares en los últimos 10 años. Este año ya nos estamos organizando para el evento que se desarrolla en diciembre.

Y es que para Banistmo, la verdadera responsabilidad social va más allá de la mera filantropía. Son hechos demostrados, de forma permanente y continua, que le dan valor agregado a nuestro capital humano y empresarial.

Actualmente las empresas son un ciudadano más y por ello deben promover progreso y bienestar para las sociedades en las cuales se desarrollan. Esto implica un compromiso que trasciende sus objetivos de negocio, y que debe involucrar a todos los miembros de la organización, instituciones, ONG's y gobierno.

Por ende, nosotros entendemos la responsabilidad social como una línea estratégica empresarial para participar en el proceso de desarrollo

“Para Banistmo, la verdadera responsabilidad social va más allá de la mera filantropía. Son hechos demostrados, de forma permanente y continua.”

de los países, y vemos a Banistmo como un ente con una misión de servicio a la comunidad y sentido de solidaridad por el bienestar colectivo.

Los hechos demuestran nuestro compromiso. Somos firmantes de este Pacto Global Panamá, proyecto auspiciado por el PNUD, que sirve como escenario y vehículo para fomentar y propiciar las bases de una Responsabilidad Social Empresarial general, donde se establece una plataforma articulada y sistematizada, con participantes activos y proactivos. Continuaremos con nuestro apoyo a este vehículo de cambio, y reiteramos nuestra promesa de acciones en este campo.



Alberto Vallarino Clemént
Presidente Ejecutivo
Grupo Banistmo

PERFIL EMPRESARIAL

La misión de Banistmo es ser la institución bancaria preferida por todo aquel que requiera servicios financieros en los mercados que servimos. Para cumplir con esta misión, nos comprometemos a brindar servicios de calidad. Anticipamos las necesidades de nuestros clientes y ofrecemos soluciones de acuerdo a la más sana práctica bancaria.

Este compromiso de liderazgo requiere de nosotros una organización dinámica, espíritu empresarial, personal capacitado y motivado, productos innovadores y la más moderna base tecnológica para satisfacer con excelencia las expectativas de nuestros clientes.

Nuestra visión es ser un banco universal, líder en sus mercados, consolidado regionalmente, orientado al cliente, eficiente y rentable, para maximizar valor a largo plazo a los accionistas, clientes y colaboradores.

¿Cómo nacimos? Hace 21 años, un grupo de hombres de empresa -con visión- fundó nuestra institución en ciudad de Panamá. Con un capital de tres millones de dólares, una docena de colaboradores y una sucursal en la capital panameña, se inició lo que sería una trayectoria de logros y metas constantemente superadas.

Hoy miramos con satisfacción el largo camino recorrido y agradecemos a quienes nos han acompañado durante estos 21 años: Banistmo es actualmente la más grande institución financiera de Panamá y Centroamérica.

Nuestros activos superaron, para el año 2004, los US\$6,235 millones y nuestro capital para la misma fecha asciende a US\$575 millones. Operamos en siete países de la región y contamos con más de 3,500 colaboradores.

“Nuestra visión es ser un banco universal, líder en sus mercados, consolidado regionalmente, orientado al cliente.”



Más de 150 sucursales de Banistmo atienden a nuestros clientes con esmero y dedicación, desde Honduras hasta Colombia.

Sabemos que nuestro éxito se debe a la preferencia de nuestros clientes, con quienes estamos comprometidos.



NUESTRA MISIÓN SOCIAL

Desde nuestra fundación en 1984, el compromiso de Banistmo con la comunidad ha sido uno de los pilares a lo largo de nuestra trayectoria.

La institución ha realizado sustanciales aportes en los campos de salud, cultura, deporte y educación; además, ha contribuido con el avance de innumerables organizaciones sin fines de lucro. En Banistmo, es de gran satisfacción ejecutar proyectos que ofrecen un beneficio real y concreto en la vida cotidiana de cada uno de los países en los cuales tenemos presencia.

En el 2004, Banistmo apoyó especialmente tres causas de gran importancia para los panameños. Primero, rescatamos nuestra herencia histórica al restaurar y entregar a la nación istmeña el Convento de las Monjas de la Concepción de Panamá Viejo.

Segundo, nos preparamos para el futuro mediante el apoyo económico para la construcción del nuevo y sofisticado Museo de la Biodiversidad —diseñado por el arquitecto de fama internacional Frank Gehry—, obra ubicada en Amador.

Y, tercero, apoyamos decididamente a la educación nacional al respaldar el programa “Conéctate al Conocimiento”, que busca preparar a nuestros jóvenes de hoy para las exigencias profesionales de mañana.

Es la dedicación de nuestros colaboradores, integrados en nuestro programa “Valores del Istmo”, la que proyecta, de manera continua, a la gran familia Banistmo en cada rincón de Panamá.

En Costa Rica, Banex trabaja cada vez más por mejorar aquellas comunidades a las cuales sirve. Uno de nuestros más sólidos principios corporativos es devolver y retribuir a la sociedad.

“La institución ha realizado sustanciales aportes en los campos de salud, cultura, deporte y educación; además, ha contribuido con el avance de innumerables organizaciones sin fines de lucro.”

Por ello, en el 2004 se otorgaron significativos aportes filantrópicos a instituciones como DARE, Don Bosco, Aprena, el Teletón para los damnificados del Caribe y, en conjunto con AED, se adoptaron dos escuelas con mínimos recursos para ofrecerles ayuda en materia de infraestructura, en aras de una mejor educación y el progreso de nuestras futuras generaciones.

En Honduras, a través de Banco BGA, colaboramos con organizaciones de apoyo a la comunidad, tales como el Proyecto Teletón, Comité Pro-Vida de Honduras, Parroquia Santos Arcángeles, Iglesia Gran Comisión, Comité Auxiliar Damas Rotarias de Tegucigalpa, Comité Institucional Lucha contra VIH, Fundación Amigos Guarderías Infantiles, entre otros; asimismo, nuestro Grupo Financiero se ha proyectado a través de la colaboración con entes educativos, gracias al otorgamiento de becas y otras ayudas a diversas instituciones, entre estas el Instituto Cultura Nacional, UNITEC, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán y la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, por mencionar algunas.

El área deportiva se ha fomentado con la formación del equipo infantil de fútbol BGA, integrado, en su mayoría, por hijos de colaboradores; Organización BGA Mets, Club Deportivo Motagua Femenino, Escuela para Ciegos Pilar Salinas (este último mediante el patrocinio para participar en los Segundos Juegos Deportivos en Guatemala, C.A.), por citar unos cuantos ejemplos.

El crecimiento de nuestras operaciones conlleva una profunda responsabilidad social, situación que se patentiza con nuestro más dedicado empeño. Nos enorgullecemos por contribuir con el éxito de programas que van dirigidos hacia el beneficio de los más necesitados, conscientes de que “Hacemos Patria cuando servimos a la comunidad”.

VALORES DEL ISTMO

Desde su fundación hace 20 años, Banistmo ha ofrecido su ayuda a los sectores de escasos recursos, con el fin de paliar sus necesidades y contribuir a su bienestar. En 1994, nos planteamos la idea de canalizar ese apoyo con el programa Valores del Istmo, gracias al cual, nuestros colaboradores, de manera voluntaria, han emprendido proyectos cívicos y sociales que llevan el progreso y la esperanza hasta rincones apartados de Panamá.

En esta trayectoria no sólo hemos palpado muy de cerca los requerimientos de niños, jóvenes, adultos, ancianos y enfermos, sino que además hemos aprendido que todos los seres humanos tenemos derecho a llevar una vida digna, cuyos factores indispensables son la salud y la educación. De ahí que el apoyo brindado a escuelas, iglesias, centros hospitalarios o comedores infantiles y la organización de giras médicas se hayan convertido en las actividades prioritarias del programa.

“Hemos adquirido el compromiso de ampliar nuestro cometido a más comunidades.”

Como empresa socialmente responsable, hemos adquirido el compromiso de ampliar nuestro cometido a más comunidades, con el propósito de mejorar la calidad de vida de compatriotas que necesitan de nuestra mejor disposición, de nuestro trabajo y de nuestra voluntad.

Agradecemos a las fundaciones, asociaciones, escuelas y hospitales su reconocimiento y la confianza depositada en nosotros para llevar a cabo muchas de estas obras, y a las comunidades, por recibirnos con los brazos abiertos. Nuestra gratitud va dirigida especialmente a todos nuestros colaboradores por mantener esa conciencia social de manera permanente en sus corazones. Son ellos los que dan sentido a esta frase célebre: “No es necesario hacer cosas extraordinarias, sino cosas ordinarias extraordinariamente bien”.

NUESTRA GENTE OPINA

Sabina de Polo, VPA de Ventas y Distribución



“Este programa de voluntariado nos permite servir y apoyar en diferentes ámbitos a grupos de personas de escasos recursos y ser instrumento de cambio en sus ambientes. Por otra parte, nos da la oportunidad de incorporar a nuestros hijos y familiares en las diferentes actividades a desarrollar con estas comunidades y reforzar el concepto de lo que debe ser un integrante de una sociedad solidaria con los que menos tienen.”

Zózimo Corro, VPA Regional



“Laborar en el sector bancario, industria dirigida a sectores específicos y absorbente por su competitividad, nos puede alejar -de alguna forma- de la realidad social que viven nuestras comunidades. Esta es una oportunidad para conocer y tomar conciencia sobre los graves problemas que afectan los grupos más necesitados del país, y a la vez sentirnos parte de un paleativo de solución y ayuda directa. Involucrarnos en este Programa fomenta nuestros valores personales lo cual nos permite una visión más amplia en nuestro rol de funcionarios y padres de familia”.

Silvia Rojas, VPA David



“(Valores del Istmo) nos hace crear conciencia de las necesidades del prójimo, a valorar lo que tenemos a título personal, a sentirnos orgullosos de poder -a nombre de nuestra institución- aportar a estas necesidades y sentir el orgullo de pertenencia a Banistmo, ya que en forma personal sería imposible para muchos de nosotros hacerlo y el que nuestra institución lo considere y lo haga es un gran motivo de orgullo.”

APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Banistmo pone en práctica los principios del Pacto Global por medio de diversas instancias, siendo su brazo fuerte “Valores del Istmo”, programa descrito anteriormente. Sin embargo, no es su única manera de hacerlo.

A continuación los principios del pacto global y solamente algunas actividades que Banistmo realiza a través de sus distintas acciones de responsabilidad social empresarial:

PRINCIPIO NO. 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia.

Banistmo apoya a través de sus acciones de RSE a organizaciones de la sociedad civil que luchan por los derechos civiles, sociales, económicos y culturales de la población en general, y de grupos específicos tales como las mujeres y los niños, en particular aquellos en situación de pobreza.

Algunos ejemplos:

 **Giras médicas:** Por medio de Valores del Istmo, Banistmo ha organizado, auspiciado, coordinado y patrocinado diversas giras médicas a regiones aisladas del país. En el año 2004, Valores del Istmo desarrolló cuatro giras médicas, atendiendo a más de 4 mil 500 personas de escasos recursos de Panamá.

Un aporte importante se dio en el Copé de Olá, en la provincia de Coclé. En esta gira en específico, fueron atendidos más de 2,000 pacientes, entre niños y adultos, de 17 comunidades. Prestaron su servicio voluntario 15 médicos de medicina general, odontología, pediatría, ginecología, vacunación y farmacia, y 30 voluntarios de la fundación Nutre Hogar Panamá y Coclé.

En lo que va del año 2005, tres giras médicas se han destacado, todas a lugares alejados de las ciudades y con grandes necesidades. En cada gira médica se atienden entre 600 y 800 personas, y se les brinda servicios básicos de salud, como son toma de presión, vacunas, servicios dentales y similares. Una cuarta gira médica, en San Francisco de la Montaña, en Veraguas, está en planificación.



Fundacáncer: Todos los años, Banistmo hace un aporte a favor de los pacientes con cáncer y para el programa de prevención de la enfermedad que lleva a cabo esta fundación. Además, para el Día de las Madres organiza una serenata en el Hospital Oncológico de la Ciudad Capital, para alegrar y reforzar la alegría en esa época del año.

El objetivo de la fundación es promover, organizar y coordinar programas de asistencia social dirigidos a atender a pacientes que padecen de cáncer. La Fundación brinda mediante donaciones un apoyo significativo al Instituto Oncológico Nacional para que la institución cumpla con su finalidad en el campo de la salud.



 **Aldeas infantiles SOS:** Nos amparamos bajo el principio que todo niño debe tener un hogar para tener una vida digna. Por eso, apoyamos esta organización.

Aldeas Infantiles SOS es una organización de ayuda a la infancia de carácter privado y ámbito mundial, sin ánimo de lucro, interconfesional e independiente de toda orientación política. Sostienen 449 aldeas y 1,249 Dispositivos SOS que acogen a 200,000 niños y jóvenes en 132 países. En Panamá, su visión es que cada niño pertenece a una familia y crece con amor, respeto y seguridad. Su misión es ofrecer una familia a los niños en riesgo social, les ayudamos a moldear sus propios futuros y contribuimos al desarrollo de sus comunidades.

 **Operación Sonrisa:** Banistmo ha apoyado por varios años consecutivos esta noble causa, que tiene como objetivo realizar cirugías reconstructivas a más de 150 pacientes al año.

La Fundación Operación Sonrisa Panamá es una Organización No Gubernamental, sin fines de lucro, que se dedica desde 1991, de manera ininterrumpida, a realizar cirugías reconstructivas en pacientes de escasos recursos con malformaciones físicas, a través de misiones médicas en todas las provincias de la República.

 **Hábitat para la humanidad:** El primer proyecto de Hábitat en Panamá fue con Banistmo, y consistió en la donación de tres casas para familias de escasos recursos en la ciudad de Santiago de Veraguas.

Hábitat lleva a cabo las construcciones y rehabilitación de viviendas con el trabajo de voluntarios y donaciones de dinero y materiales. Las casas de Hábitat se venden a las familias socias sin ganancia alguna, y se financian por medio de préstamos razonables.

Los pagos mensuales de las familias se depositan en un fondo rotativo que se utiliza para la construcción de más casas. Hábitat lleva a cabo su trabajo a nivel local a través de grupos organizados a los que se les denominan "afiliados".



 **Algunas otras organizaciones** que apoyamos son Probisida y el Santuario Nacional del Corazón de María, que alimenta a los indigentes.

PRINCIPIO NO. 2: Asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Banistmo apoya, entre otras entidades, a todos los clubes cívicos de Panamá: las diversas instancias del Club Kiwanis, Club Rotario, Club de Leones y Club Activo 20-30; todas estas entidades luchan contra las violaciones de los derechos humanos y las libertades ciudadanas en el país.

PRINCIPIO NO. 4: El negocio debe apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado

Banistmo trabaja con diversas fundaciones y asociaciones sin fines de lucro dedicadas en parte a este fin.

Una de estas es Casa Esperanza, siendo Banistmo, entre otras cosas, una de las empresas patrocinadoras de la "Campaña Empresarial 2004 y 2005".

Casa Esperanza es la principal Organización No Gubernamental a nivel panameño que garantiza la disminución del trabajo infantil y la educación de la niñez y adolescencia que radica o vive en calle y en condiciones de pobreza, considerándose líder en la defensa de sus derechos.

Casa Esperanza ofrece atención integral a niños, niñas y adolescentes que generan ingresos en las calles a nivel urbano, a nivel rural a niños y niñas trabajadores de las zonas agrícolas y aquellos que viven en comunidades marginales que se encuentran en situación de alto riesgo social.

PRINCIPIO NO. 5: Abolición efectiva del trabajo infantil.

Este es un pilar de Banistmo. Por esto, colaboramos firme y constantemente con las siguientes fundaciones y asociaciones sin fines de lucro:

 **Fundación Pro Niños del Darién:** Organización sin fines de lucro dedicada a mejorar las condiciones de vida de la familia Darienita, en especial niños y niñas. Durante 10 años consecutivos, la generosidad de Padrinos y Madrinas, instituciones amigas como Banistmo y colaboradores especiales, han multiplicado sus acciones en beneficio a más de 47,270 niños y niñas de extrema pobreza que viven en la tierra virgen de Darién.

 **Asociación Pro Niñez Panameña:** Desde su fundación en 1981, la Asociación Pro Niñez Panameña se dedica a brindarle ayuda a necesidades que presentan diversos orfanatos y comedores en la capital y en las provincias centrales del país.

 **Patronato Ciudad del Niño:** Es una Organización no gubernamental sin fines de lucro que proporcionan albergue, educación y cuidados de hogar a niños y adolescentes (5 - 18 años) sin familia, o cuyas familias están incapacitadas económica o socialmente para hacerlo.

PRINCIPIO NO. 6: Eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

Banistmo apoya de forma firme y constante a diversas empresas dedicadas al medio. No solo eso, emplea a 12 personas actualmente que son parte del programa con Industrias de Buena Voluntad. Estos colaboradores realizan distintas labores en diversos departamentos, como archivar, distribuir documentos y asisten en trabajos administrativos.

Esta oportunidad de trabajo es, al mismo tiempo, una especie de beca con la que ellos logran adaptación laboral y por ende experiencia. Este programa incluye a personas con discapacidad y también a personas que no presentan discapacidades, pero que por su condición social se les hace difícil ingresar al mercado laboral.

Muchos que han comenzado como parte del plan han sido contratados como colaboradores a tiempo completo. La beca tiene un periodo de cuatro meses, y pasado este tiempo, la empresa está en calidad para contratarlos.

Las Industrias de Buena Voluntad es una organización sin fines de lucro que se dedica a la capacitación e inserción laboral a personas con algún tipo de discapacidad o necesidades especiales.

Pero Banistmo no sólo trata directamente con las Industrias de Buena Voluntad, también apoya a otras entidades como:

 **Olimpiadas Especiales:** Apoyamos los juegos y hemos adoptado atletas. Olimpiadas Especiales es un movimiento global que a través de los entrenamientos deportivos y competición de

calidad hace mejor las vidas de las personas portadoras de retraso mental, y por ello las vidas de todos que con ellos conviven.

 **Centro de la Mujer Panameña:** Organización que busca crear conciencia sobre la situación de la mujer y sus problemas específicos en la sociedad.

 **Asociación Nacional de Sordos de Panamá:** Entrega de equipos de computadoras a la Escuela de Sordos del IPHE, con el fin de contribuir con la educación de niños, niñas y jóvenes con discapacidad auditiva. La asociación nace con el propósito de buscar el bienestar de toda la población sorda en nuestro país. La Asociación Nacional de Sordos de Panamá no persigue fines lucrativos; sus objetivos pretenden a la unión y bienestar de todos sus integrantes.

 **Fundación Pro Impedidos:** Organización no Gubernamental, sin fines de lucro, creada en el año 1983 con fondos donados por el Activo 20-30, con el fin de ayudar a las personas con discapacidad, especialmente las de escasos recursos económicos y a las extremadamente pobres que presentan impedimentos en el aparato locomotor y en las facultades auditivas.

 **Fundamujer:** Su misión es promover el fortalecimiento de las mujeres, mediante la asistencia legal y la orientación acerca de sus derechos y deberes, así como la capacitación, desarrollo y formación personal y profesional con el fin de potenciar sus habilidades y destrezas, para hacerlas capaces de mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

PRINCIPIO NO. 7: Criterio preventivo respecto de los problemas ambientales

Los problemas del medio ambiente son de todos; eso lo tenemos claro. Una manera de aportar nuestro granito de arena es mediante la donación de computadoras que el banco no utilizará, para no dañar más el medio ambiente con materiales no bio-degradables.

Los centros de costos o usuarios de los equipos coordinan con Centro de Ayuda al Usuario la baja de los equipos de sus respectivas áreas. Centro de ayuda revisa los equipos y prepara un listado de con lo que incluye la PC. Luego, los equipos se donan a diversas instituciones de beneficencia, de acuerdo a las solicitudes previas que se tengan de donaciones.

PRINCIPIO NO. 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

En Banistmo también se fomenta la reforestación y la limpieza de las playas.

Como parte del programa con el Patronato Panamá Viejo, se reforestó toda el área del Convento de las Monjas de la Concepción, con más de 500 diferentes plantaciones, tanto en flores como árboles.

Además, todos los años en el mes de septiembre un equipo de voluntarios se acerca a diversas playas de la localidad, y armados con los elementos elementales proceden a recolectar toda la basura y dejar el sitio limpio. A los niños que participan, se les instruye sobre la necesidad del cuidado del medio ambiente, de aire, agua y tierra limpia.

PRINCIPIO NO. 9 DEL PACTO GLOBAL: Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías ecológicamente racionales.

Colaboradores de Banistmo trabajan para fomentar este principio entre sus colaboradores y clientes. Actualmente, a través de la práctica del ahorro de energía y combustible, todos los colaboradores intentan ser más amigables con nuestro entorno.

Principio 10: El negocio debe trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

Banistmo apoya a todos los clubes cívicos –Club Kiwanis, Club Rotario, Club de Leones- etc, en su lucha contra la corrupción.

HACEMOS PATRIA

Banistmo, como queda demostrado, es creyente en la responsabilidad social, y dedica tiempo y esfuerzo a hacer de su entorno un poquito mejor. En este reporte sólo hemos mencionado algunas de las entidades que Banistmo apoya, y ciertas labores sociales; sin embargo, son muchísimas otras causas las que la institución apoya.

Los programas aquí mencionados solo se limitan a Panamá, pero en estos años estamos entrando a otros países, como Honduras, Colombia, y Costa Rica. Por ejemplo, en Honduras están andando tres proyectos a nivel del derecho humano: ayuda, educación y salud a comunidades rurales del interior, principalmente habitadas por indígenas.

En Banistmo creemos que con nuestro granito de arena al Pacto Global Empresarial, contribuimos a un mundo mejor.