

Empresa General de Inversiones
Informe Social / Social Report / 2003



Fundación Sus Buenos Vecinos /
Sus Buenos Vecinos Foundation

C O N T E N I D O
table of contents



1. Mensaje del Presidente
Message from the Chairman

2. Responsabilidad Social Empresarial: Un compromiso
Corporate Citizenship: A Commitment

3. Recursos Humanos / *Human Resources*

4. Programa de voluntariado corporativo: Vecinos en Acción
Corporate Volunteer Program: Neighbors in Action

5. Fundación Sus Buenos Vecinos
Sus Buenos Vecinos Foundation

a. Alimentación / *Nourishment*

b. Educación / *Education*

c. Salud / *Health*

d. Vejez / *The elderly*

e. Hogares de Niños / *Homes for children*

f. Contribuciones / *Donations*

g. Proyectos / *Projects*
 - Galleta Nutritiva / *Nutritional cookies*
 - Casa Esperanza / *Casa Esperanza*
 - Parroquia de Nuestra Señora de Fátima
The Parish Nuestra Señora de Fátima
 - Olimpiadas Especiales Panamá
Special Olympics Panama
 - Fundación Pro Niños de Darién
Pro Niños de Darién Foundation

h. Estado de Situación Financiera y Estado de Actividades
y Activo Neto / *Statement of Financial Position and
Statement of Activities and Net Assets*
- A close-up photograph of a woman with dark curly hair, wearing a white shirt, gently kissing a baby on the forehead. The baby is looking towards the camera and wearing a white onesie with a colorful animal print. The background is bright and out of focus.



mensaje DEL PRESIDENTE

president's message

El tema de la Responsabilidad Social Empresarial ha sido desde los inicios de Empresa General de Inversiones prioritario en nuestra agenda. Desde el ángulo comercial, la mayor responsabilidad es la maximización del retorno de la inversión de nuestros accionistas y la solidez financiera de las empresas.

Como empresarios somos fieles practicantes de la justa relación entre el capital y el trabajo, de la transparencia en nuestras operaciones y en las relaciones con clientes y proveedores, así como de la responsabilidad que tenemos como empresa privada de contribuir con el desarrollo de las comunidades donde nos establecemos y del país que nos permite desarrollarnos.

El recurso humano es el activo más importante de la organización y por ende consideramos que su crecimiento profesional y personal es prioritario. Dedicamos ingentes recursos a la capacitación de nuestros colaboradores, tanto en temas técnicos propios de los negocios, como en los relacionados al mejoramiento personal, apoyo familiar, finanzas personales y relaciones comunitarias.

El éxito de las empresas es compartido con el personal a través de un programa que unilateralmente aprueba la Junta Directiva mediante el cual distribuye utilidades con los colaboradores. Este programa que cuenta con más de 40 años de haberse iniciado, fue innovador en nuestro medio y el mismo ha sido ajustado a las realidades de la moderna administración.

Since the establishment of Empresa General de Inversiones (EGI), corporate citizenship has been a priority in our agenda. From the commercial perspective, our greatest responsibility is to maximize investment returns for our shareholders and to ensure the financial solidity of our companies.

As businessmen, we faithfully practice fair labor-capital relations, transparent operations and relations with customers and providers, and strive to fulfill our corporate responsibility of contributing to the development of those communities where we have a presence and of the country that enables us to grow.

Our human resources constitute the primary asset of our organization and we therefore believe that their professional and personal growth is a priority. We devote great resources both to the training of our work force in technical subjects relating to our business, and to subjects related to personal development, family support, personal finances, and community relations.

The success of our companies is shared with our staff through a program unilaterally approved by the Board of Directors whereby company profits are distributed. Now 40 years old, this was a local pioneering program that has been adjusted to the demands of modern management.

Las empresas del grupo se han ganado una reputación de empleadores modelo a través de una justa remuneración, un favorable ambiente de respeto, igualdad de oportunidades y un desarrollo de carrera apoyado en la capacitación. Esto nos permite contar con una muy talentosa fuerza laboral.

En el área de apoyo comunitario hemos dedicado nuestros esfuerzos a combatir la desnutrición, darle oportunidades de una educación a los más necesitados, a velar por nuestros ancianos marginados y a que los niños discapacitados y con problemas de salud se incorporen a la sociedad.

Nuestra estrategia en el área social nos lleva a establecer relaciones perdurables con las organizaciones sin fines de lucro para que sus programas tengan éxito porque se les puede dar continuidad. Como parte de la implementación de esta estrategia, en 1996 establecimos la Fundación Sus Buenos Vecinos que es el brazo ejecutor del compromiso social del Banco General, Petróleos Delta, Cía. Istmeña de Seguros y Asecomer.

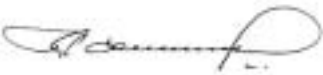
Durante muchos años incorporamos al Reporte Anual de las empresas una sección dedicada a la comunidad; sin embargo, este año nos permitimos hacer la presentación por separado en este Reporte Social que le da la justa dimensión al compromiso que se ha impuesto Empresa General de Inversiones con la responsabilidad social. Este Reporte Social es un complemento al exhaustivo Reporte Anual que anualmente preparamos para nuestros accionistas y otros públicos especializados.

The companies in our group have earned the reputation of being model employers through fair compensation and a favorable working environment characterized by respect, equal opportunity, and career development based on training. These practices enable us to have a very talented workforce.

In the area of community support we have devoted our efforts to combating malnutrition, giving the neediest the opportunity of being educated, taking care of our elderly, and enabling sick and handicapped children to become an integrate part of society.

In the social arena, our strategy has led us to establish enduring relationships with the not for profit organizations we work with, helping them to succeed by funding the continuation of their programs. As part of our implementation strategy, in 1996 we established Sus Buenos Vecinos Foundation, the arm that carries out activities relating to corporate citizenship for Banco General, Petróleos Delta, Cía. Istmeña de Seguros and Asecomer.

Over the past few years we have always added a section on community affairs to our Annual Report. This year, however, we have decided to make a separate Social Report that provides a clear dimension to EGI's commitment to corporate citizenship. This Social Report complements the extensive Annual Report we annually prepare for shareholders and other specialized segments of the public.



Federico Humbert, Presidente / President



responsabilidad

SOCIAL EMPRESARIAL

corporate citizenship

Código de Ética

El Código de Ética es un documento que emana de la más alta dirección de la organización y que recoge los valores fundamentales en los cuales se basan todas las políticas y prácticas de las empresas. Las actuaciones de cada uno de los colaboradores de las empresas que conforman EGI están basadas en el Código de Ética.

La divulgación y su uso como elemento base para la toma de decisiones es una prioridad. Este proceso se inicia en el programa de inducción a nuevos colaboradores a quienes se les presenta y explica independientemente de la posición que vengán a desempeñar en la organización. El código está publicado en el Intranet y en el sitio de Internet del Banco General, y cada colaborador recibe formalmente una copia del mismo.

Código de Ética

- **La honestidad, integridad, confidencialidad y solvencia moral son la base de nuestras actuaciones.**
- **Conocer al cliente es nuestra responsabilidad.**
- **El respeto, el trato justo y equitativo son las bases de nuestras relaciones laborales.**
- **Preservamos nuestra reputación y fortalecemos una imagen corporativa intachable.**
- **Nos comprometemos con la comunidad y con el desarrollo integral del país.**

Code of Ethics

The Code of Ethics is a document issued by the organization's top management and contains all the core values upon which the policies and practices of the various companies are based. The performance of each employee in the companies that are part of EGI are also based on the Code of Ethics.

It is a priority to communicate and use this document as a basic element in decision-making. The process begins with an induction program for new staff, to whom we present and explain its contents independently of the position they will occupy within the organization. The Code is published in the Intranet and in the Corporate Internet site of Banco General, and each employee formally receives a copy.

Code of Ethics

- **Honesty, integrity, confidentiality, and moral solvency are the basis of our actions.**
- **It is our responsibility to know our customers.**
- **Respect, fair and equitable treatment constitute the foundation of our labor relations.**
- **We preserve our reputation and strengthen an impeccable corporate image.**
- **We are committed to the community and to the country's integral development.**

Adhesiones a iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial

Pacto Global

Banco General es la primera empresa firmante en Panamá del Pacto Global de las Naciones Unidas. En el proceso de adhesión se dio especial énfasis a los principios inherentes a los Derechos Humanos.

Adicionalmente a las iniciativas que en materia de Responsabilidad Social Empresarial ya se venían desarrollando en el banco, y con motivo de la firma del Pacto Global, se introdujo a la organización un programa de voluntariado el cual se denomina Vecinos en Acción.

Con el fin de ser agentes catalizadores de las iniciativas del Pacto Global en Panamá, apoyamos los programas de divulgación y aprendizaje. Para ello, publicamos la experiencia del programa de voluntariado en el sitio de Internet del Pacto Global en la sección de Ejemplos. Asimismo, en diciembre de 2003, participamos como expositores en el III Foro de Aprendizaje del Pacto Global realizado en Brasil y presentamos el caso “Movilizando los Recursos Humanos para el bienestar social: Programa de Voluntariado Corporativo Vecinos en Acción”. Este caso se publicó en el sitio del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Nos integramos desde un principio a la red del Pacto Global en Panamá y la apoyamos en sus proyectos de difusión y capacitación.

En el año 2003, Petróleos Delta, otra subsidiaria de Empresa General de Inversiones, cuyo giro de negocio es la distribución de combustible, se adhirió al Pacto Global y se incorporó a la red local.

Pacto Ético Empresarial

El Pacto Ético Empresarial de Panamá fue diseñado y redactado con la facilitación de la red del Pacto Global que promueve el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y con la colaboración del Departamento de Comercio de los Estados Unidos en función del programa de buen gobierno corporativo en octubre de 2003.

Empresa General de Inversiones fue seleccionada como la primera empresa privada en Panamá en adherirse al Pacto Ético Empresarial. Como uno de los oradores de fondo de este importante acto, el Sr. Federico Humbert, Presidente de la Junta Directiva de EGI, manifestó su convencimiento de hacer realidad en nuestro país el desarrollo de los puntos medulares de este pacto, los cuales son un paso importante para crear una sociedad más justa en la cual se disminuya la brecha entre los que tienen mucho y los que no tienen nada.

Adherence to Corporate Citizenship Initiatives

UN Global Compact

Banco General was the first company in Panama to sign the UN Global Compact. As part of the adherence process, we placed special emphasis on the application of Human Rights principles.

In addition to other corporate citizenship initiatives already being undertaken by the Bank, as a result of the signing of the UN Global Compact we introduced a volunteer program called Neighbors in Action.

In an effort to be change agents in favor of UN Global Compact initiatives in Panama, we are supporting communication and learning programs. We have published the experience gained with our volunteer program in the UN Global Compact's Internet site, in the Examples section. Likewise, in December 2003 we participated as speakers at the III Global Compact Learning Forum, held in Brazil, and the case "Mobilizing Human Resources for the Greater Good: The Neighbors in Action Corporate Volunteer Program" that we presented at this international meeting was posted in the UN Global Compact Internet site.

Since its beginning, we joined the local network of the UN Global Compact in Panama and we supported its projects aimed at disseminating information and training.

In 2003, another subsidiary of EGI whose business is fuel distribution, Petróleos Delta, also joined the UN Global Compact and became part of the local network.

Panama's Business Ethic Compact

Panama's Business Ethic Compact was designed and drafted with the assistance of the local UN Global Compact network being promoted by the United Nations Development Program and with the collaboration of the US Department of Trade. As part of the good corporate governance program, in October 2003 Empresa General de Inversiones was selected to become the first local private company to join Panama's Business Ethic Compact. As one of the keynote speakers at this important event, EGI's Chairman Federico Humbert expressed his commitment to making the key points of the Compact a reality in our country, as they represent a major step forward in the path towards creating a fairer society in which we can bridge the gap between those who have plenty and those who have nothing.



recursos_{HUMANOS}
human resources

El propósito de incluir en este primer informe de Responsabilidad Social el área de Recursos Humanos es compartir los esfuerzos y acciones emprendidas que evidencian el compromiso con la comunidad interna de colaboradores.

Las cifras que a continuación se detallan hacen referencia exclusivamente al Banco General y subsidiarias, pero las políticas y prácticas de desarrollo aplican por igual a Petróleos Delta, entre otros.

Su capital humano

El banco, como empresa competitiva y sostenible, reconoce en su equipo de colaboradores el factor más importante para el logro de sus objetivos. En éste, se conjugan el dinamismo y la creatividad de la juventud, con el juicio crítico y la disciplina que proporcionan los años de experiencia.

Su comprometida fuerza laboral también se caracteriza por su preparación académica y por la búsqueda constante de nuevos conocimientos. Así, el 73% del personal cuenta con títulos a nivel universitario. Una muestra de ciertas características demográficas del equipo de colaboradores de Banco General se presenta a continuación:

The purpose of including the Human Resources area in this first Corporate Citizenship report, is to share the scope of efforts and actions undertaken as evidence of the commitment to its internal work force community.

The figures below refer only to Banco General and its subsidiaries, but policies and development programs are shared by Petróleos Delta, among others.

Human capital

As a competitive and sustainable business, the bank acknowledges that its team of employees is the most relevant factor for the attainment of its goals. This team combines the energy and creativity of youth with the sound judgement and discipline acquired through years of experience.

Its committed work force is also recognized for its academic backgrounds and by a zealous search for knowledge. Thus, 73% of our staff have university degrees. The following table reflects some of the demographic characteristics that profile Banco General's staff:

Banco General - Cifras al 31 de diciembre de 2003 / Figures as of December 31, 2003	
Total de colaboradores / Total number of employees	1,327
Colaboradores Mujeres / Female employees	67%
Colaboradores Hombres / Male employees	33%
Edad Promedio de la Fuerza Laboral / Average age of the work force	34
Promedio de años de servicio / Average years of service	9
Fuerza laboral con edad superior a la promedio / Work force over the average age	35%
Fuerza laboral con más años de servicio del promedio Work force over the average time of service	39%
Indice de Rotación del Personal (2003) / Attrition rate	3.7%



La cultura Banco General: factor clave de éxito

Los principios de la cultura organizacional del Banco General se remontan a los orígenes de la empresa. Los fundadores del banco, convencidos de que el éxito empresarial sólo se logra a través de una gestión de negocios transparente, con base en valores y principios éticos y morales, consideraron crítico asegurar la conformación de un equipo de colaboradores comprometidos con estos mismos valores y principios. Sólo así podrían contar con una fuerza laboral leal y dedicada a la consecución de las metas organizacionales y garantizar resultados exitosos. Esta cultura es promovida activamente y reforzada a través del ejemplo de directores, ejecutivos y colaboradores a todos los niveles de la organización.

Bajo este enfoque y con miras a conocer más de cerca las necesidades y expectativas del personal, en el año 2003 el banco contrató los servicios de Hispania Corporation / Walker Information Group, para la realización de una encuesta de cultura empresarial (Organizational Cultural Assessment – OCA). A través de la conducción de este estudio, el banco identificó los niveles de lealtad y satisfacción del equipo de colaboradores y el grado de compromiso que demuestran hacia la consecución de los objetivos empresariales.

Banco General’s culture: A key element of success

The principles of Banco General’s corporate culture date back to the beginnings of our company. Convinced that business success could only be achieved through transparent business management and on the basis of moral and ethic values and principles, the bank’s founders deemed it critical to ensure the constitution of a work force that would be loyal to those same values and principles. Only then could the bank have faithful employees devoted to the attainment of organizational goals and thus able to guarantee successful results. That culture is today actively promoted and reinforced through examples from directors, executives and employees at all levels of the organization.

Under this prism and wishing to learn more about the needs and expectations of our staff, in 2003 we hired the services of Hispania Corporation / Walker Information Group to carry out an Organizational Cultural Assessment (OCA). Through this exercise, the bank was able to identify the level of loyalty and satisfaction of its work force and their degree of commitment towards the achievement of corporate goals.

La encuesta reveló indicadores sobresalientes sobre diversos aspectos del grado de satisfacción en torno al ambiente laboral y organizacional existente en el banco y además permitió conocer las expectativas actuales del personal. Sus resultados se consolidaron en el plan de acción de la gestión de recursos humanos, con iniciativas puntuales que promueven y aseguran la satisfacción de las necesidades detectadas.

Destacamos también que el banco cuenta con un cuerpo interno de facilitadores conformado por ejecutivos de las distintas áreas funcionales de la empresa, que de manera voluntaria ofrecen su tiempo para adiestrarse y conducir talleres y seminarios orientados a promover los valores y conductas propios de la cultura del banco. Desde el año 2002, EDUCA, nombre bajo el cual se identifica el cuerpo de facilitadores de cultura, conduce talleres de Inteligencia Emocional de forma permanente, como parte de su compromiso hacia el desarrollo integral de sus compañeros, convencidos de la influencia que ejerce este tema en el éxito personal y profesional de los individuos.

Asegurar el desarrollo personal y profesional: compromiso de la empresa

El reclutamiento y desarrollo integral de colaboradores

The survey showed outstanding results with respect to the level of satisfaction with the bank’s working environment and organizational climate while at the same time enabling us to learn more about staff expectations. Survey results were incorporated into the human resource management action plan, with specific initiatives that promote and ensure satisfaction of stated needs.

Also worthy of mentioning is the bank’s internal training staff, consisting of executives from different functional areas, who voluntarily give their time to train themselves in human behavior and organizational culture topics. They have specialized in this domain in order to conduct workshops and seminars targeted at reinforcing the values and behaviors promoted in the organizational culture. Since its formation in the year 2000, EDUCA, the name by which organizational culture internal training staff is known, permanently conducts Emotional Intelligence workshops as proof of their commitment to their fellow workers’ personal growth and development, and convinced of the role this discipline has in achieving personal and professional success.

capacitados y comprometidos es el enfoque de una gestión de recursos humanos con responsabilidad social empresarial, cimentada en una cultura organizacional centrada en valores y principios. El banco cree en la gente y en su rol de asegurar el desarrollo personal y profesional de todos sus colaboradores. En línea con esto, existe dentro del banco una firme convicción por brindar al personal programas integrales de capacitación y un clima laboral que permita la realización de todo el potencial que cada persona trae consigo. Esta es la clave para mantener una fuerza laboral talentosa, motivada y comprometida con el logro de los objetivos empresariales y la creación de valor para los accionistas, clientes y la organización como un todo.

Existe una genuina preocupación por el desarrollo tanto profesional como personal de los colaboradores, que hace que el apoyo que se le brinda al personal para su capacitación sea enfocado e integral. Anualmente se destinan cerca de \$500,000 en los programas de capacitación y adiestramiento, con el objetivo de incrementar los conocimientos del personal y reforzar las competencias requeridas en la organización, apoyando así las oportunidades de crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

El departamento de Recursos Humanos trabaja en alianza con las distintas áreas de negocio y funcionales del banco, para identificar las necesidades del personal y asegurar la estructuración de un programa que, alineado con los objetivos estratégicos, atienda las oportunidades de aprendizaje y desarrollo identificadas. El programa incluye desde seminarios y talleres para proveer conocimientos y herramientas que permiten incrementar los niveles de conocimiento y desempeño del personal, hasta acciones específicas que promueven el desarrollo integral del colaborador. Bajo este programa se atienden temas relevantes a la operación bancaria, al igual que otros enfocados a la salud, asesoría y educación para padres, manejo de las finanzas personales, entre otros. Se distinguen además, los planes de desarrollo de carrera que estructura el banco, con el objetivo de otorgar al personal las oportunidades necesarias para desarrollar las competencias requeridas dentro de la organización, permitiéndole así al personal ampliar sus posibilidades de crecimiento profesional dentro de la empresa.

Voluntariado Corporativo

En el Banco General creemos que los aportes que el personal ofrece al servicio comunitario son invaluable. A través de Vecinos en Acción, hemos constatado que los beneficios que genera un programa de voluntariado corporativo, no solo favorecen a la comunidad, sino también a los colaboradores y a la empresa. Para nosotros, Vecinos en Acción es un espacio donde los colaboradores desarrollan nuevas habilidades, liderazgo, trabajo en equipo, lealtad y satisfacción hacia el banco.

Ensuring personal and professional development: A corporate commitment

The focus of our Human Resource management under corporate citizenship guidelines, grounded on an organizational culture centered on values and principles, is the recruitment and development of talented and committed employees. The bank believes in its people and in the role it has to play in their personal and professional development. Consonant with this belief, the bank is firmly committed in providing its staff with comprehensive training programs and a working environment that brings out the best of each individual. This is the key to retaining a workforce that is talented, motivated, and dedicated to the attainment of our business objectives and to creating value for our shareholders, customers, and the organization as a whole.

By virtue of a genuine concern with both the personal and professional development of our work force, the training program we provide is focused and integrated. Each year we devote over \$500,000 to staff training and development programs, looking to improve their knowledge, and to reinforce the skills required by the organization, thereby providing the staff with additional opportunities for growth.

Our Human Resource Department works closely with the bank's various business and functional areas to identify training needs and to ensure that an adequate program is structured to satisfy those learning and developmental needs identified, all the while remaining closely aligned with the corporation's overall strategic goals. This program includes a broad range of actions, from seminars and workshops to provide knowledge and tools that strengthen fields of performance, to specific actions that promote the employee's overall development. Through this program we handle topics relating to banking operations per se, health, parenting education and advice, and personal finances, among others. The bank also structures career development plans that chart the course for taking advantage of opportunities to develop the competencies required within the organization, thus enabling our staff to enhance their professional growth possibilities within the company.

Corporate Volunteers

At Banco General, we believe that the contributions of our staff to the community are invaluable. Through Neighbors In Action we have shown that the benefits derived from a corporate volunteer program transcend the community and also impact the employees and the company. For us, Neighbors In Action is a space where employees develop new skills, leadership, teamwork, loyalty, and satisfaction towards the bank.



trabajando

EN LA COMUNIDAD

working in the community

Campanías sociales

La preservación de los valores éticos y morales en la sociedad la consideramos determinante para el desarrollo de nuestro país y muy acorde con los temas de lucha contra la corrupción, respeto al medio ambiente, promoción de un ambiente de convivencia basado en principios de justicia, paz y respeto al prójimo.

Es característico de las empresas que conforman EGI dedicar esfuerzos a crear mensajes que promueven la conducta positiva del buen ciudadano. Ejemplo de ello es la campaña que el Banco General, con motivo del Centenario de la República, promocionó en medios masivos y directos.



Vive Panamá exalta los valores que nuestros jóvenes y la sociedad deben tomar como modelo de vida para grandeza de nuestra patria: honradez, estudio, trabajo, respeto, generosidad. Es una campaña de mensajes positivos para lograr metas individuales y colectivas como nación.

Patrocinamos la serie televisiva “El Abuelo de mi Abuela” que en 8 programas educativos de producción nacional presentaron a la comunidad, con motivo con motivo del Centenario de Panamá, nuestras historias, tradiciones y riquezas a través de un relato generacional entre abuelos y

Social campaigns

We believe that the preservation of society's ethical and moral values is a determining factor in our country's development, and that it is significantly relevant to the topics of corruption, respect for the environment, and promotion of a favorable living environment based on the principles of justice, peace and respect for others.

It is characteristic of EGI member companies to strive to create messages that promote the behaviors related to good citizenship. An example of this is the promotional campaign that Banco General launched on the occasion of our country's Centennial celebrations.



Vive Panamá highlights the behaviors that our youth and society in general should adopt as a way of life to enhance the greatness of our country: honesty, education, hard work, respect, and generosity. It is a campaign showcasing positive values as means for achieving both individual goals and our collective goals as a nation.

We sponsored the television series “My grandmother's grandfather”, composed of 8 educational programs produced locally on the occasion of Panama's Centennial, which presented our history, traditions, and cultural heritage in



niños. Esta producción se encaminó a resaltar nuestros valores culturales.

Fortalecimiento de valores en la juventud

Premio a los Valores Morales y Humanos para los graduandos de escuelas secundarias

Este año cumplimos más de tres lustros de estar reconociendo la práctica de los valores morales y humanos en los jóvenes graduandos de escuelas secundarias. Por medio de este programa se galardona a quienes sobresalen en su vida escolar por la práctica continua de los valores morales y humanos.

Este proyecto establecido en 1985, con motivo del Año Internacional de la Juventud, Participación, Desarrollo y Paz de las Naciones Unidas, lo hemos extendido a cada comunidad en donde el Banco General cuenta con una sucursal. Este año distinguimos a 106 estudiantes de 53 colegios públicos y privados.

Con este programa apoyamos al sistema educativo a darle fuerza al modelo de conducta que es reconocido en un buen ciudadano.

the form of a tale told between generations, from grandparents to grandchildren. This production strove to highlight our national cultural values.

Strengthening youth values

Moral and Human Award for high school seniors

We have surpassed the 15 year mark in our efforts at acknowledging the moral and human values of senior high school students. Through this program, we praise those seniors whose student lives stand out because they continuously practice such values.

We established this program in 1985, during the UN International Year of Youth, Participation, Development and Peace, and we have extended it to every community in which we have a branch of Banco General. In 2003 we presented awards to 106 students in 53 public and private high schools.

Through this program we support the national education system in its efforts to lend credibility to the model of behavior that characterizes a good citizen.

Apoyo a las campañas de los clubes cívicos y organizaciones sin fines de lucro

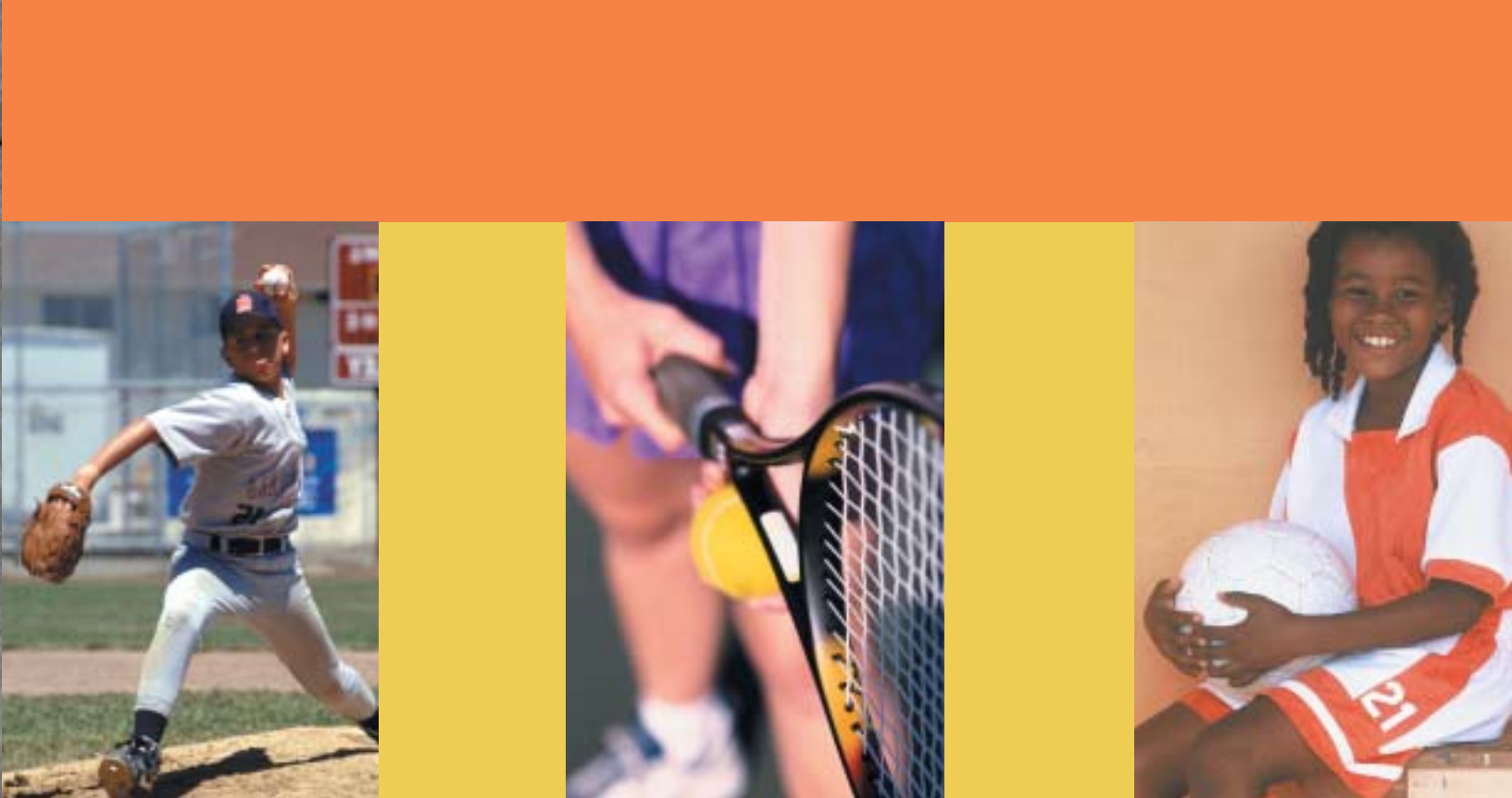
Respaldamos las campañas de clubes cívicos encaminadas a la concienciación en temas relacionados a salud, valores y medio ambiente. Durante el periodo que nos ocupa dimos soporte a:

- La campaña “Panamá Atractiva” organizada por el Club Rotario de Panamá Sur destinada a promover la concienciación sobre la responsabilidad que tenemos todos los panameños acerca de la adecuada disposición de la basura, reforestación, reciclaje y demás temas que afectan el medio ambiente.
- La campaña de la “Cinta Morada” de la Fundación Para la Promoción de la Mujer cuyo fin es el concienciar a la sociedad sobre la violencia intrafamiliar y recaudar fondos para los programas que esta asociación mantiene para ayudar a las víctimas de este flagelo social.
- La campaña “Un Centavo para nuestra niñez Hospital del Niño” de la Fundación Club de Leones de Panamá que tiene como fin recaudar fondos para proveer a ese centro hospitalario de quirófanos especializados. Respaldamos esta iniciativa con un aporte directo y con un compromiso de divulgar entre nuestros colaboradores esta iniciativa para lograr la donación de fondos a través de la nómina.
- Mantenemos un acuerdo con la Fundación Pro-Fe para llevar la Palabra a los que trabajan y recaudar fondos para facilitarle a la Iglesia Católica los recursos para diversos proyectos.
- Desde 1996 Petróleos Delta es patrocinador y centro de acopio de la gran colecta anual de Nutre Hogar Los Niños Primero, para la recolección de alimentos secos y dinero en efectivo que ha permitido a esta organización la construcción de Centros comunitarios en áreas de extrema pobreza.
- La Teletón del Club Activo 20-30 a través del patrocinio del evento por parte de Petróleos Delta, además de la recolección de fondos a través de la nómina y la realización de actividades de recaudación organizada por los colaboradores.
- Colocación de alcancías de diversas asociaciones y clubes cívicos en la red de sucursales del banco, a lo largo del año, para programas de recolección de fondos de las mismas.

Support for the campaigns of civic clubs and not-for-profit organizations

We support civic club campaigns aimed at creating awareness about key topics such as health, values, and the environment. During 2003 we lent our support to:

- *The Panama Sur Rotary Club’s campaign entitled “Attractive Panama”, aimed at raising awareness about the responsibility that all Panamanians share regarding adequate garbage disposal, reforestation, recycling, and other topics affecting the environment.*
- *The “Purple Ribbon”, campaign sponsored by Foundation for the Promotion of Women, whose goal is to create community awareness concerning intra-family violence and to collect funds for the association’s programs in favor of the victims of this social problem.*
- *The campaign “One Cent for Our Children of the Children’s Hospital”, sponsored by Panama Lion’s Club Foundation, whose goal is to raise funds to provide the hospital with new specialized operating rooms. We supported this initiative with both a direct donation and by committing to spread the word among our staff, and by trying to attract their voluntary donations via payroll deductions.*
- *We have an agreement with Pro-Faith Foundation to support the spread of the Gospel among workers and to raise funds that will enable the Catholic Church to carry out several projects.*
- *Since 1996, Petróleos Delta is the Sponsor of the campaign “Children First” and provides the collection centers for this great annual fund-raising drive organized by Nutre Hogar to collect donations of dry goods and money that help support the construction of Community Centers in areas characterized by extreme poverty.*
- *The 20-30 Telethon, organized annually by the 20-30 Active Club, by being a sponsor through Petróleos Delta and also by helping to raise further funds via voluntary staff donations through payroll deductions and through staff organization of other fund-raising activities.*
- *Placement of the funds-collection boxes sponsored by various associations and civic clubs at Banco General’s network of branches.*



Divulgación social

Para que las organizaciones den a conocer su labor y promuevan sus causas tanto para la recaudación de fondos, como para lograr apoyo a sus programas de voluntariado, tenemos una red de difusión que incluye el Intranet, el sitio del Banco www.bgeneral.com, la Revista En Exclusiva que le llega a toda la base de clientes de tarjetas del Banco General y otros medios especializados.

En el año 2003 publicamos 3 reportajes en la Revista En Exclusiva dedicados a temas sociales.

Nuestra estrategia de promover y divulgar la importancia de la Responsabilidad Social la reafirmamos participando como patrocinadores del Mes de la Responsabilidad Social: Mejor Empresa - Mejor Panamá organizado por el Centro Empresarial de Inversión Social. Todas las actividades de este mes se encaminaron a sensibilizar, informar y motivar a los distintos públicos a entender y practicar la responsabilidad social en el país.

Social promotion

To enable the various organizations to spread information about their work and causes, and to help them collect donations, as well as to encourage support for our volunteer programs, we make use of an extensive information network that includes our Intranet, the Bank's Website www.bgeneral.com, and the En Exclusiva magazine sent to all of the bank's cardholders, and other specialized media.

In 2003 we published 3 reports about social issues in the En Exclusiva magazine.

We reaffirmed our commitment to the strategy of promoting and divulging the importance of Corporate Citizenship by sponsoring The Month of Corporate Citizenship: A Better Company–A Better Panama, an activity organized by the Business Center for Social Investment. Throughout that month, all activities were aimed at creating awareness, informing and motivating the various sectors to understand and practice corporate citizenship in our country.

Fomentando el deporte en la juventud

Si bien la concentración de nuestros esfuerzos ha sido a la alimentación y a la educación, no hemos dejado de apoyar al deporte como parte del desarrollo integral de la juventud.

Actividades - 2003

Petróleos Delta

- Patrocinador del Torneo Panamericano de Béisbol - clasificatorio para las Olimpiadas de Atenas 2004.
- Patrocinador de los Torneos Nacionales de Béisbol categorías Juvenil y Mayor.
- Benefactor de la selección categoría Sub-20 en el Mundial de Fútbol celebrado en los Emiratos Árabes Unidos.
- Patrocinador del Torneo Nacional del Fútbol Femenino.

Banco General

- Patrocinador del Patronato Nacional de Béisbol de categorías menores, las cuales incluyen en sus programas la organización de los Campeonatos Nacionales Infantiles, Pre Intermedio e Intermedio, en donde participan todas las provincias abarcando niños de los 10 a los 16 años.
- Patrocinador de los torneos clasificatorios de la Federación Nacional de Tenis.
- Patrocinador de ligas inter-barriales en las locaciones donde están ubicadas las sucursales.

Fomenting youth sports

Although we have placed a major emphasis on nutrition and education, we have not ceased to support sports as an integral part of our activities for youngsters.

Activities in 2003

Petróleos Delta

- *Sponsored the Pan-American Baseball Tournament qualifying for the Athens 2004 Olympic Games.*
- *Sponsored the National Baseball Tournaments Junior and Major Leagues.*
- *Was a Benefactor of the Sub-20 Delegation of Panama to the World Football Cup held in the United Arab Emirates.*
- *Sponsored the National Girls Football Tournament.*

Banco General

- *Sponsored the National Baseball Patronage for minor categories, including their programs to organize the National Championship Games – Children's, Pre-Intermediate and Intermediate, including children 10-16 years old in all provinces.*
- *Sponsored the National Tennis Federation ranking tournaments.*
- *Sponsored various inter-neighborhood leagues in all locations having a Bank branch.*

vecinos en acción

Neighbors in Action



vecinos

EN ACCIÓN

el programa de voluntariado corporativo

Neighbors in Action

corporate volunteer program



“Vecinos en Acción ha sido un factor decisivo en los programas que Olimpiadas Especiales ha podido lograr. Cuando se atendieron alrededor de 662 atletas en el 2003, nos atrevemos a decir que para 2004 vamos a atender a 800. Nunca nos hubiéramos comprometido a conseguir esta cantidad de atletas hasta ahora, ya que estamos abriendo programas en Chiriquí, Veraguas, Coclé, Chorrera y Colón gracias al apoyo de los voluntarios. Definitivamente, si no fuera por Vecinos en Acción, no hubiéramos podido llegar donde estamos hoy.”

-Olimpiadas Especiales

Vecinos en Acción es más que un programa de voluntariado corporativo que cumple con la donación de tiempo disponible de los colaboradores para atender una buena causa. Vecinos en Acción es un programa que se distingue por considerar que el apoyo de la empresa a la comunidad y los esfuerzos de los colaboradores

"Neighbors in Action has been a decisive factor in the programs that we, at Special Olympics, have been able to undertake. Whereas we took care of 662 athletes in 2003, we have challenged ourselves to take care of 800 athletes in 2004. Up to now, we would have never dared to reach out to such an amount of athletes, but we are now starting up programs in Chiriquí, Veraguas, Coclé, La Chorrera, and Colón thanks to the support of the volunteers. Definitely, were it not for Neighbors in Action, we could not be where we are today".

-Special Olympics

Neighbors in Action is more than a corporate volunteer program that donates time from its staff members in favor of worthy causes. It truly prides itself in being a program that believes in corporate support for the community and in the efforts staff

contribuyen no solo al bienestar social, sino también, a los objetivos de la empresa.

Formación y evolución

Vecinos en Acción nació como iniciativa, de la Junta Directiva de la Fundación Sus Buenos Vecinos, con el objetivo de involucrar de manera estratégica al personal en las actividades de apoyo a la comunidad que venía realizando la Fundación. Personificando el lema "Sus Buenos Vecinos", Vecinos en Acción se convertiría en el grupo de embajadores o heraldos de la misión de la empresa "comprometidos con la comunidad y el desarrollo integral de Panamá".

Inicialmente, se repartió una encuesta entre los colaboradores para determinar el nivel de interés y aceptación. Del total de colaboradores de las empresas, el 77% expresó su interés y aprobación ante la iniciativa de promover el voluntariado y se recibieron comentarios como el siguiente:

members contribute, not only to improve the social welfare, but also to further the company's goals.

Creation and evolution

Neighbors in Action was an initiative born from the Board of Directors of Sus Buenos Vecinos Foundation, aimed at strategically involving company staff in the activities undertaken by the Foundation in support of the community. By personifying the motto "Your Good Neighbors", Neighbors in Action would become the group of ambassadors or messengers heralding the company's mission of being "committed to the community and to Panama's integrated development."

We initially surveyed the staff to determine the level of interest and acceptance. Of the total number of staff members, 77% expressed an interest and approved the idea of promoting volunteerism within the company. We received comments like the following:

"Considero que Vecinos en Acción es una excelente idea. El Banco General ya ha tenido presencia en nuestra comunidad a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, sin embargo, con la participación de la mayoría de nosotros, los colaboradores, podemos llegar a mayor cantidad de gente necesitada. Este programa nos da a conocer una vez más como el ¡Banco de Sus Buenos Vecinos!"

- Voluntario

Se realizó un trabajo de selección de las organizaciones donde los voluntarios, una vez inscritos, pudieran ofrecer su apoyo y que las mismas tuvieran la capacidad organizacional de recibirlos. Se determinó que, en una primera etapa, Vecinos en Acción trabajaría con las siguientes organizaciones: Casa Esperanza, el Cuerpo de Voluntarias del Hospital del Niño, Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer, Fundación Pide un Deseo y Olimpiadas Especiales. Entre estas cinco organizaciones que trabajan

"I believe Neighbors in Action is an excellent idea. Banco General has already been present in the community through Sus Buenos Vecinos Foundation, but with the participation of a majority of us, staff members, we could reach more needy people. This program will once again make us known as the Bank of Your Good Neighbors!"

- A volunteer

We then selected the organizations where, once registered, the volunteers could offer their help, choosing those that would have the organizational capability of receiving them. This is how it was determined that Neighbors in Action would initially work with the following organizations: Casa Esperanza, the Corps of Lady Volunteers at the Children's Hospital, the Foundation of the Friends of Children with Leukemia and Cancer, the Make-A-Wish Foundation, and Special Olympics. By working jointly with these 5

Organización Organization	Actividades principales de Vecinos en Acción Main activities carried out by Neighbors in Action
Casa Esperanza Casa Esperanza	<ul style="list-style-type: none">Los voluntarios se han entrenado en técnicas para organizar talleres de arte terapia.Volunteers have been trained in techniques for organizing art therapy workshops.Organización de talleres de arte terapia para niños de los Centros de Samaria, Curundú, Bella Vista y Boquete, los sábados dos veces al mes.Bimonthly on Saturdays, art therapy workshops have been organized for children at the Centers located in Samaria, Curundú, Bella Vista and Boquete.Organización de la Fiesta de Navidad de los Niños del Centro de Samaria.The Christmas Party for the children at the Samaria Center was organized.Soporte a las actividades de recaudación de fondos.Support was provided for fund-raising activities.
Cuerpo de Voluntarias del Hospital del Niño The Corps of Lady Volunteers at the Children's Hospital	<ul style="list-style-type: none">Apoyo y ayuda a los familiares y niños hospitalizados bajo la coordinación del Cuerpo de Voluntarias.Support and help for hospitalized children and their relatives was provided under the coordination of the Corps.Recolectas de insumos.Support for the collection of supplies was provided.Apoyo en actividades de recaudación de fondos.Support for fund-raising drives was also provided.Distribución de libros y lápices de colorear para los niños.Coloring books and pencils for the children were distributed.Grupo de costura para confección de ropa de bebés, para entrega mensual de canastillas.Participated in the sewing group to make baby clothes for the monthly delivery of layettes.Celebración del Día de Reyes para niños hospitalizados.Helped with the celebration of The Three Wise Kings' Day for hospitalized children.
Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer Foundation of the Friends of Children with Leukemia and Cancer	<ul style="list-style-type: none">Soporte para la ejecución de Jamboree, que es una feria anual para recolección de fondos.Lent support for their Jamboree, an annual fund-raising fair.Apoyo en otras actividades de recolección de fondos.Lent support for other fund-raising activities.Red de donantes de sangre y plaquetas.Participated in the blood and platelet donation network.Planificación y ejecución de la fiesta de Navidad para aproximadamente 350 niños.Helped with the planning and execution of the Christmas Party for approximately 350 children.
Fundación Pide un Deseo Make-A-Wish Foundation	<ul style="list-style-type: none">Organización y ejecución de deseos a niños con enfermedades de alto riesgo.Helped to organize and execute the wishes of high-risk children.Apoyo en las actividades de recolección de fondos.Supported their fund-raising activities.
Olimpiadas Especiales Special Olympics	<ul style="list-style-type: none">Participan en la organización de las competencias, asistencia a los atletas y logística de las mismas.Helped organize the competitions, assisted the athletes, as well as assisted with event logistics.Celebración mensual de los cumpleaños de los atletas.Helped with the monthly celebration of the athletes' birthdays.Coordinación del programa de voluntariado a nivel nacional.Coordinated the volunteer program nationwide.Recaudación de fondos para garantizar la ejecución de actividades.Raised funds to guarantee the execution of activities.Organización de la fiesta de Navidad.Organized the Christmas Party.

por la niñez panameña, diferentes actividades fueron programadas para satisfacer los diferentes gustos y habilidades entre el personal.

Después del lanzamiento oficial de Vecinos en Acción, se reclutaron más de 400 voluntarios dispuestos a donar su tiempo libre, talento y conocimientos a la niñez panameña.

La organización de Vecinos en Acción ha sido clave para el éxito del programa. Debía de existir una conexión entre la organización y los voluntarios, por lo cual se eligen anualmente a coordinadores que a su vez conforman el Comité de Vecinos en Acción. Entre las responsabilidades de cada coordinador se encuentran: organizar las actividades de cada grupo, motivar la participación del voluntariado en cada evento y participar en las reuniones mensuales del comité, donde han de reportar los resultados e impactos de cada actividad. Para la selección de las actividades de cada año, el coordinador planea debidamente, con cada director de organización, donde se deben enfocar más esfuerzos y apoyo. De este modo, se logran claras expectativas del trabajo que se va a realizar durante el año y se refuerzan las cualidades de liderazgo de cada coordinador al hacerlos partícipes y responsables en la administración del programa.

Impactos y beneficios

El Programa de Voluntariado Vecinos en Acción ha producido impactos importantes, tanto cualitativos como cuantitativos. Por medio de la evaluación de impactos, es posible observar si el programa está logrando los objetivos que se ha planteado y a su vez, mejorar las actividades que se trabajan en conjunto con cada organización.

organizations devoted to Panama's youth, we were able to put together a varied program of activities to suit the different wishes and abilities of our staff volunteers.

Following the official launch of Neighbors in Action, we succeeded in recruiting over 400 volunteers willing to donate their leisure time, talent, and knowledge in favor of Panama's children.

Key to the success of the program has been the organizational structure of Neighbors in Action. It was considered essential to have a connection between the organization and the volunteers, which is the reason why coordinators are selected annually to become part of the Neighbors in Action Committee. Each coordinator has the following responsibilities, among others: to organize the activities of his group, to motivate volunteers to participate in each event, and to participate in the Committee's monthly meetings to report on the results and impact of each activity. In order to select the annual calendar of activities, the coordinator must adequately plan together with the director of each organization, focusing on where they will be requiring more effort and support. In this way there are clear expectations about the work to be done throughout the year, and the leadership qualities of each coordinator are reinforced by making him a part of, and also responsible for, the program's administration.

Impact and benefits

The Volunteer Program Neighbors in Action has generated significant impact, both qualitative and quantitative. Through impact assessments it has been possible to determine whether the program is reaching the goals set, and whether improvements can be made in the activities being worked together with the various organizations.

Logros Cuantitativos de Vecinos en Acción - Periodo 2001-2003

Neighbors in Action - Quantitative Achievements for the Period 2001-2003

Detalle Detail	Cantidad de Actividades Realizadas Number of activities carried out	Horas voluntariadas Hours volunteered
Casa Esperanza Casa Esperanza	47	98
Cuerpo de Voluntarias del Hospital del Niño The Corps of Lady Volunteers at the Children's Hospital	12	237
Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer The Foundation of Friends of Children with Leukemia and Cancer	13	265
Fundación Pide un Deseo Make-A-Wish Foundation	16	500
Olimpiadas Especiales Special Olympics	24	463
Total Total	112	1,563

Logros cualitativos

Los resultados más conmovedores que surgen de un programa de voluntariado corporativo como lo es Vecinos en Acción son difíciles de cuantificar ya que su impacto es intangible. Para analizar los mismos, es necesario evaluar las consecuencias generales del programa. En la evaluación realizada de Vecinos en Acción a fines del año 2003, terminado su segundo periodo, se presentaron los siguientes logros del programa:

Altos niveles de participación

Las cinco organizaciones involucradas en Vecinos en Acción han manifestado su satisfacción total con el nivel de participación de los voluntarios. La unión que ha surgido de estas experiencias, no solo ha resultado gratificante y emocionante para el voluntario, pero ha sido una relación central para el niño o niña que requiere este nivel de cariño y atención.

Expansión en la cobertura de programas

Las organizaciones manifestaron que su habilidad de expandir la cobertura de sus programas ha sido evidente a través del apoyo de Vecinos en Acción. Incluso, concurren en que "no se pueden imaginar sus actividades actuales sin ellos, ya que se han convertido en una parte tan central de sus propios programas".

Incremento en la cantidad de actividades realizadas

El trabajo de Vecinos en Acción ha representado también un aumento de actividades para cada una de las organizaciones con las cuales trabajan por medio del apoyo del recurso humano, financiero y donaciones en especie que el voluntariado ofrece.

Creación de un modelo a replicar en otras empresas

Vecinos en Acción es considerado por los colaboradores del banco como un modelo que se puede replicar fácilmente en otras empresas interesadas en involucrar a su personal en la comunidad. No sólo ha servido de inspiración para otras empresas, pero ha fortalecido a las organizaciones en sus capacidades de administrar a voluntarios.

Mayor efectividad en el desarrollo de los programas

Una de las principales características identificadas por los beneficiarios es la efectividad en el desarrollo de los programas. La comunicación entre las partes fue identificada como directa y rápida, y la calidad del apoyo que reciben puntual.

Participación de familiares

El programa también ha tenido un efecto positivo sobre los colaboradores del Banco General y sus familias. Por ejemplo, es notable que a través del programa de Vecinos en Acción se fortalecen los valores familiares y morales, se promueve la cooperación y el trabajo en equipo y el espíritu de trabajar en bienestar del prójimo.

Qualitative achievements

The most moving results arising from a corporate volunteer program such as Neighbors in Action are difficult to quantify because they have an intangible impact. In order to gauge them, therefore, it is necessary to evaluate the general consequences of the program. In our evaluation of Neighbors in Action carried out by the end of 2003, at the end of its second year, the following results were presented:

High level of participation

The five organizations involved with Neighbors in Action have expressed their total satisfaction with the volunteers' level of participation. Unions forged as a result of sharing experiences have been not only gratifying and thrilling for the volunteer, but have also constituted a key relationship for the boy or girl that requiries this higher level of love and attention.

Expanded coverage

The organizations have indicated that their ability to expand the coverage of their programs has become evident thanks to the support of Neighbors in Action. They even go as far as stating that "they cannot imagine their current activities without them, since they have become such a key element of their own programs".

Increased amount of activities carried out

The work done by Neighbors in Action has also meant an increased number of activities for each organization because of the availability of support that comes through the volunteers in the form of human resources, finances and in-kind donations.

Creation of model to be replicated at other companies

Neighbors in Action is considered by bank collaborators to be a model that could be easily replicated in other companies interested in involving their staff with the community they serve. These volunteers have not only served as inspiration for other companies, but they have likewise strengthened the organizations with which they work in their ability to administer a volunteer workforce.

Greater effectiveness in program execution

One of the key elements identified by the beneficiaries is the effectiveness in program execution. Communication between parties was deemed to be quick and direct, and the quality of the support received was defined as precise and timely.

Participation of relatives

The program has also had a positive effect on Banco General's staff members and their families. It is worth noting, for example, that Neighbors in Action actually serves to strengthen family and moral values, promote cooperation and teambuilding, and foster a spirit of working for the welfare of others.

Aspectos Positivos de Vecinos en Acción identificados por los colaboradores

The Positive Aspects of Neighbors in Action, as identified by the work force

- Realización de trabajos no acostumbrados donde se aprende como persona o padre de familia.
- Inculcado y aumentado el compromiso con los más necesitados.
- Aumenta la satisfacción de los colaboradores y su orgullo por la empresa.
- Fomenta el trabajo en equipo, el consenso de ideas y la creatividad.
- Se han creado y fortalecido nuevas amistades.
- Se ha creado un enlace mas íntimo con la comunidad.

Beneficios Identificados por los beneficiarios

Benefits, as identified by the beneficiaries

- Suficiente apoyo para lograr objetivos concretos.
- Aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades que los voluntarios aportan.
- Diligencia y rapidez en la realización de las actividades.
- Cumplimiento de tareas y/o eventos de manera organizada y efectiva.
- Mayor apoyo emocional y estímulo para los niños y atletas.
- Mayor difusión de actividades.
- Mayor apoyo en la recolección de fondos y en las actividades administrativas.

- Opportunity to do work that one is not used to doing and to grow as both an individual and a parent.
- Induces and increases our commitment towards the needy.
- Increases the satisfaction of collaborators and their pride in their company.
- Fosters team spirit, consensus of ideas and creativity.
- Has created and strengthened new friendships.
- Has created an intimate tie with the community.

- Having enough support to be able to achieve concrete results.
- Acquiring new knowledge and abilities brought by the collaborators.
- Being diligent and quick when carrying out the activities.
- Completing tasks and/or events in an organized and effective manner.
- Enjoying greater emotional support and stimulus for the children and athletes.
- Having a greater promotion of the activities.
- Having increased support for fund-raising and administrative tasks.

Vecinos en Acción: un caso de estudio

En sólo dos años de existencia, el programa de Voluntarios Vecinos en Acción del Banco General ha logrado cruzar los confines de la comunidad panameña. Vecinos en Acción fue invitado por la Oficina del Pacto Global de las Naciones Unidas a participar como caso de estudio del III Encuentro Internacional de Aprendizaje, en Nova Lima, Brasil que se llevó a cabo del 9 al 11 de diciembre de 2003. El objetivo del encuentro fue ampliar la conciencia de más de 240 asistentes. Este evento reunió a empresas participantes de Pacto Global, miembros de la Red Académica del Forum de Aprendizaje (Learning Forum Academic Network), asociados del Pacto Global, agencias de la ONU, organizaciones de la sociedad civil, gobiernos y sindicatos, para discusión de prácticas empresariales que induzcan al crecimiento sustentado, permitiendo parámetros consistentes y aplicables en todo el mundo.

En esta reunión se examinaron los temas más relevantes y actuales relacionados con el Pacto Global, incluso la puesta en práctica de los nueve principios, la estructuración de las alianzas y la forma de comunicar los progresos realizados.

La participación de Vecinos en Acción como caso de estudio consistió en la intervención como expositor de la sesión “Como implementar los principios del Pacto Global a través de alianzas: Recursos Humanos,- el aliado para un mejor desempeño”, en conjunto con las empresas Pfizer, Inc. (E.E.U.U), Samarco Mineracao, S.A. (Brasil), Electricite de France (Francia) y National Thermal Power Corporation, Ltd.(India).

Neighbors in Action: a case study

In just two years, Banco General's Corporate Volunteer Program Neighbors in Action has been able to bypass the confines of Panama. The Program was invited by the Office of the UN Global Compact to participate as a case study at the III International Learning Forum held in Nova Lima, Brazil, on December 9-11, 2003. The goal of the encounter was to increase the awareness of over 240 participants. The event gathered companies participating in the Global Compact, members of the Learning Forum Academic Network, Global Compact associates, UN agencies, civil society organizations, governments, and labor unions, to discuss business practices that can induce sustained growth while allowing for consistent parameters applicable around the world.

In this forum the most relevant and outstanding topics relating to the Global Compact were analyzed, including how to put the nine principles into practice, how to structure alliances, and how to communicate the progress being made.

The participation of Neighbors in Action as a case study involved serving as a speaker during the session on "How to Implement the Global Compact principles through alliances: Human Resources – the ally for improved performance", together with the representatives of Pfizer, Inc. (USA), Samarco Mineração, S. A. (Brazil), Electricité de France (France), and National Thermal Power Corporation, Ltd. (India).



Federico Humbert
Presidente / President
Raúl Alemán Z.
Vicepresidente / Vice-President
Felipe Motta
Tesorero / Treasurer
Michele de Hincapié
Secretaria / Secretary
Layla K. de Humbert
Vanessa de Icaza
Vicky A. de Cordero

Comité Ejecutivo /
Executive Committee
Federico Humbert
Layla K. de Humbert
Michele de Hincapié
Vanessa de Icaza
Vicky A. de Cordero

junta DIRECTIVA FUNDACION SUS BUENOS VECINOS
sus buenos vecinos foundation board of directors

fundación

SUS BUENOS VECINOS
sus buenos vecinos foundation

La labor de inversión social comunitaria que ha venido desarrollando la Fundación Sus Buenos Vecinos se consolida aún más en este periodo al integrar la ejecución de su presupuesto con un programa de voluntariado de los colaboradores de las empresas que conforman EGI.

Nuestra estrategia de aportar fondos para darle soporte a los programas destinados a la nutrición, salud y educación de niños y al albergue de ancianos de forma constante y como un compromiso a largo plazo, nos ha llevado a establecer fuertes relaciones con las organizaciones sin fines de lucro que se dedican a estas áreas. Hemos visto, en estos 7 años de funcionamiento, la expansión de los programas que permiten atender más integralmente las necesidades de los más necesitados.

The community social work carried out by Sus Buenos Vecinos Foundation has been further strengthened over this period, upon integrating the execution of the assigned budget with a volunteer staff program of the companies forming EGI.

Our strategy of providing funds, consistently and for the long run, to support nutrition, health and education programs, as well as shelters for children and the elderly, has led us to establish solid ties with the not for profit organizations devoted to these tasks. In these seven years of the Foundation's operations, we have witnessed the expansion of programs which take care of these needs for the most needy in a complete integrated manner.

alimentación
nourishment



Este año continuamos patrocinando el programa de la Galleta Nutritiva que distribuye 6,202 galletas y cremas

This year we continued to sponsor the program of Nutritional Cookies, whereby 6,202 nutritional cookies and nutritional creams are distributed daily in the entire country. This program
cual va acompañado de un programa de peso y talla para evitar la desnutrición en los sectores de pobreza extrema. Este programa atiende 179 comunidades.

works hand in hand with the monitoring of height and weight of school children to prevent malnutrition in areas of extreme poverty. This effort reaches 179 communities nationwide.

En el mes de septiembre se inauguró el Centro

In September 2003, the Nutritional Center of Chiriquí Viejo was inaugurated. Additionally, the Foundation has contributed to the
Nutricional de Chiriquí Viejo. Adicionalmente, la Fundación ha contribuido con la construcción y

construction of, and provided equipment for, another 7 nutritional equipamiento de 7 centros nutricionales: Quebrada

centers: Quebrada Guavo (province of Chiriquí), Las Pipas

Guavo en Chiriquí, Las Pipas en Herrera, el Copé de Olá

(province of Herrera), Cope de Olá (province of Coclé), Los

en Coclé, Los Valles de Cañazas en Veraguas, Ballestilla

Valles de Cañazas (province of Veraguas), Ballestilla (province of

en Colón, Divalá en Chiriquí y en Buenos Aires en

Colón), Divalá (province of Chiriquí), and in Buenos Aires Ñurum

Ñurum, Comarca Ngobe Bugle.

(in the home territory of the indigenous Ngobe Buglé people).

Asimismo, a través del aporte mensual a un creciente

Through a monthly donation to a growing number of soup

número de comedores sociales, de diversas comunidades,

kitchens in diverse communities, we guarantee daily food for

se garantiza el sustento diario de miles de niños.

thousands of children.

educación
education



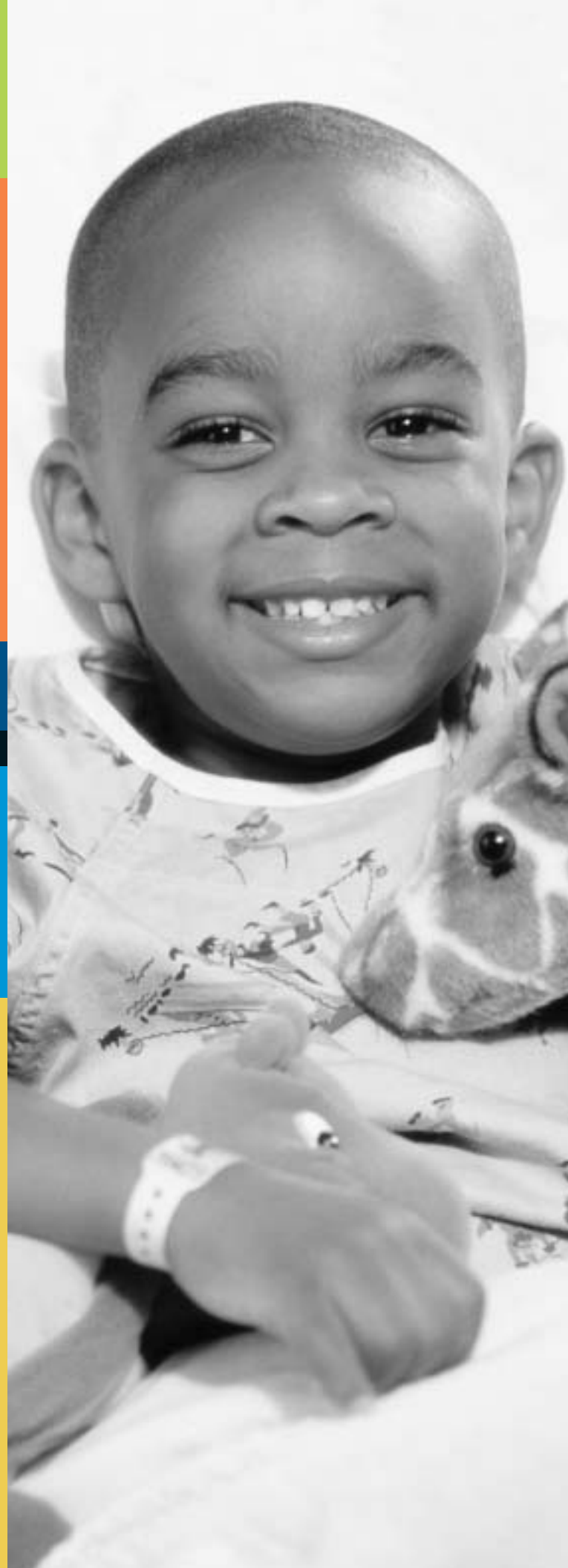
El futuro de Panamá está en la posibilidad de erradicar
Panama's future lies in the possibility of eradicating poverty and
la pobreza y esto lo podemos lograr a través de la
we can help to achieve this through education: this is why we
educación, por ello contribuimos con asociaciones
support associations that develop programs aimed at providing
que cuentan con programas dirigidos a brindarle
our children and youth with access to better education.
acceso a una mejor formación a los niños y jóvenes.

Programas de sostenimiento escolar:

We are now participating in the following school support programs:

- Participamos desde sus inicios con “Casa Esperanza” en su programa de erradicación de niños de la calle. Actualmente mantenemos 256 becas en el Centro de Samaria.
- Adoptamos hace muchos años un número considerable de niños a través de la Fundación Pro Niños de Darién.
- Aportamos becas al Instituto Técnico Don Bosco.
- Adoptamos la escuela de Santa Cruz en La Chorrera con el programa de Empresas Ciudadanas.
- Aportamos para la alimentación de los comedores de 6 escuelas del Programa “Un Rayito de Luz” para Cañazas de la Asociación Pro Niñez Panameña.
- Somos patrocinadores del programa “Construyo y Aprendo” de la Fundación San Felipe.
- Patrocinamos el programa de becas del Club Interamericano de Mujeres.
- En el año 2003 nos integramos como padrinos de 3 estudiantes, de escuelas públicas, para que participaran en el programa de *HACIA Democracy* organizado por los estudiantes de la Universidad de Harvard, y que les permite a los estudiantes escogidos participar de un foro a nivel internacional para desarrollar sus aptitudes de debate en pro de la democracia.
- Since it began operations, we support “Casa Esperanza’s” program to take children off the streets. We provide 256 scholarships at the Samaria Center.
- For many years now, we have adopted a great number of children through the program “Children of Darién” Foundation.
- We provide scholarships at the Don Bosco Technical Institute.
- We have adopted the Santa Cruz School, in the city of La Chorrera, through the program called Corporate Citizens.
- We fund the provision of food at 6 soup kitchens under the program “A Small Ray of Light” for Cañazas, sponsored by Pro-Niñez Panameña Association.
- We sponsor the program “I Build and Learn” developed by San Felipe Foundation.
- Sponsor the scholarship program of the Interamerican Women’s Club.
- In 2003 we sponsored 3 public high school students, enabling them to participate in the *HACIA Democracy Program*, organized by Harvard University Students, whereby selected students can participate in an international forum to develop their debating skills.

salud
health



Tenemos un compromiso de ofrecer la esperanza de una mejor calidad de vida a los niños y jóvenes en programas en conjunto con las Damas Voluntarias del Hospital del Niño, con Olimpiadas Especiales de Panamá, Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer, Funda Cáncer, Fundación Pide un Deseo, la Asociación Panameña de Industrias de Buena Voluntad y muchas otras organizaciones, para contribuir con proyectos que garanticen una mejor calidad de salud a nuestra niñez y la integración de los discapacitados a la sociedad.

vejez
elderly



Procuramos una vejez digna para nuestros ancianos

We strive to provide a dignified life for the neediest elderly

más necesitados a través de programas con asilos,

through programs carried out at asylums, retirement homes,

casas de retiro y asociaciones que se dedican al

and shelters by associations devoted to caring for the elderly

cuidado de las personas mayores que no cuentan con

who have no relatives or friends to take care of them.

familiares o amigos que los atiendan.



infancia

children

Encaminados con la nutrición y educación de nuestra

Focusing on our children's nutrition and education, we

niñez, apoyamos a aquellos hogares que se dedican a

support homes that provide temporary and, in some cases,

darle albergue temporal en algunos casos y

permanent shelter to children without the refuge of a home.

permanente en otros a los niños que no cuentan con

We are committed to the SOS Homes for Youth, The City of

el refugio de un hogar. Tenemos un compromiso de

Children, The Association of Friends of Malambo

muchos años con las Aldeas Infantiles SOS, la Cuidad

Orphanage and other homes located outside the area of the

del Niño, la Asociación de Amigos del Orfanato de

capital city.

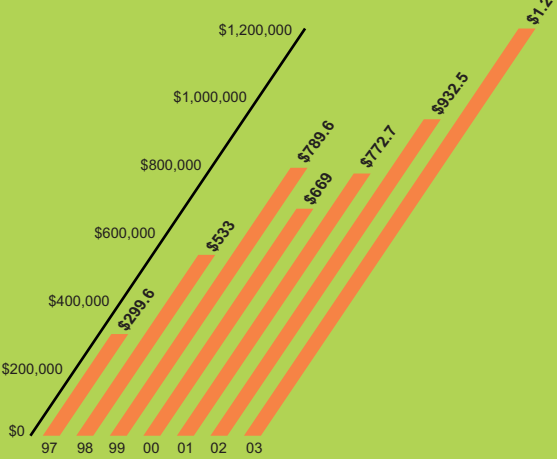
Malambo y otros hogares en el interior del país.



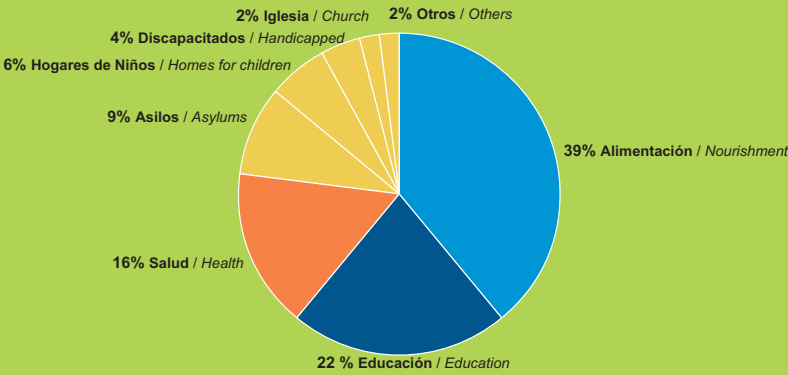
contribuciones

donations

Donaciones por año
Donations per year



Donaciones por actividad 2003
Donations per activity



Beneficiarios de los aportes de la Fundación Sus Buenos Vecinos*/
Beneficiaries of funds from Sus Buenos Vecinos Foundation*

Alimentación / Nourishment

Asociación de Hermanas Dominicanas
Asociación Luz y Vida
Asociación Pro Niñez Panameña
Asociación Un Mensaje al Corazón
Centro Diocesano de Capacitación Social
Compañía Hijas de la Caridad S.V.P. / Hogar Monerri
Comedor Divino Niño
Comité de Ayuda Social
Escuela de Colón
Fundación Pan de los Pobres / Soná
Fundación Pro Niños de Darién
Hermanas de la Misericordia
Hermanas Misioneras de la Caridad
Instituto Técnico Don Bosco (Programa del comedor)
Nutre Hogar
Nutre Hogar - Chiriquí
Nutre Hogar - Los Santos - Herrera
Nutre Hogar - Veraguas
Parroquia de Nuestra Señora de Fátima
Caravana de Asistencia Social
Total Alimentación \$463,530.00 /
Total Nourishment \$463,530.00

Asilos / Asylums

Compañía Hijas de la Caridad S.V.P. / Sor Rosa Inés Jara
Fundación Nueva Vida
Hogar Bolívar de Ancianos y Crónicos
Hogar Santa Luisa
Hogar Santa Catalina - David
Total Asilos \$98,765.00 /
Total Asylums \$98,765.00

Discapacitados / Handicapped

Asociación Panameña de Industrias de Buena Voluntad
Asociación Panameña de Padres y Amigos de Persona con Síndrome de Down
Fundación Carmen Conte Lombardo
Instituto Panameño de Rehabilitación Especial
Olimpiadas Especiales Panamá
Total Discapacitados: \$41,930.26 /
Total Handicapped: \$41,930.26

Educación / Education

Asociación Corporación Cultural
Asociación de Damas Guadalupeanas
Asociación de Damas Voluntarias de la Medalla Milagrosa
Asociación de Estudiantes y Egresados Ciegos Universitarios
Casa Esperanza
Club de Leones de Panamá
Club Interamericano de Mujeres
Club Kiwanis de Panamá
Club Rotario de Panamá
Cospae
Cruz Blanca Panameña
Fe y Alegría
Fundación Centro de Ciencia y Arte
Fundación de Amigos de Don Bosco
Fundación Jóvenes de Darién
Fundación Parroquia San José El Valle
Fundación Pride de Panamá
Fundación para la Promoción de la Mujer
Fundación San Felipe
HACIA Democracy
Patronato Gimnasio Kiwanis del Chorrillo
Unión Nacional de Ciegos de Panamá
University of Notre Dame
Total Educación: \$261,482.76
Total Education: \$261,482.76

Hogares para Niños / Homes for children

Aldeas Infantiles SOS Panamá
Asociación Amigos del Orfanato San José de Malambo
Diócesis de Santiago / Hna. Lush
Hermanas Franciscanas Elisabetinas
Hogar Rayo de Luz
Hogar Santa Rita / Veraguas
Patronato de la Ciudad del Niño
Patronato Hogar María Auxiliadora / Chitré
Total Hogares para niños: \$63,950.00
Total Homes for children: \$63,950.00

Iglesia / Church

Campaña de Promoción Arquidiocesana
Diócesis Kuna Yala
Iglesia Católica Cristo Rey
Iglesia Católica de Chitré
Iglesia Católica Arquidiócesis de Panamá
Parroquia de Nuestra Señora de Los Ángeles (Misión de Tolé)
Radio Hogar
Siervas de María
Total Iglesia: \$21,250.00
Total Church: \$21,250.00

Salud / Health

Asociación de Amigos y Voluntarios del Instituto Oncológico
Asociación El Buen Samaritano
Asociación Odontológica Panameña
Asociación Panameña de Ostomizados
Club Activo 20-30 de Panamá
Cuerpo de Voluntarias C.S.S. / Capítulo de Santiago
Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer
Funda Cáncer
Fundación Club de Leones
Fundación Juan Rodolfo Santini
Fundación Ofrece un Hogar
Fundación Operación Sonrisa
Fundación Pide un Deseo
Fundación Piero Rafael Martínez
Fundación Pro- Impedidos
Hogar Luisa McGrath
Vicariato del Darién (Programa Cristo Sana)
Total Salud: \$184,444.28
Total Health: \$184,444.28

Varios / Others

Asociación China de Mujeres de Panamá
Asociación de Damas Diplomáticas
Club Activo 20-30 de Santiago
Club de Leones de Colón
Club de Leones de David
Club Kiwanis de David
Donaciones varias para fiestas de Navidad de niños
Donaciones a Vecinos en Acción (equiparación de Fondos)
Fundación Vida en Familia
Total de Varios \$17,791.73
Total of Others \$17,791.73

* Donaciones de \$500 o más /
* Donations of \$500 or more

proyectos

ESPECIALES
special projects



NUTRE HOGAR

Galleta Nutritiva / Nutritional Cookie

El programa "Alimentación, Nutrición y Salud" patrocinado por la Fundación Sus Buenos Vecinos consiste en la distribución de galletas y cremas nutricionales con el fin de mejorar la nutrición y prevenir el déficit alimentario de 6,202 preescolares que, al igual que sus padres, participan de los proyectos que desarrolla Nutre Hogar en sus Centros y Sub-centros Comunitarios a nivel nacional. "Alimentación, Nutrición y Salud" incluye además un programa de peso y talla. El compromiso de la Fundación Sus Buenos Vecinos en sus 7 años asciende a \$1.2 millones.

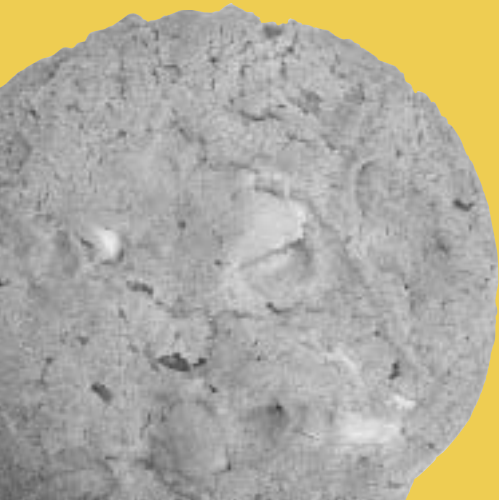
Desde 1997 hasta la fecha, se han distribuido 11,295,024 galletas nutricionales, las cuales han beneficiado a 42,404 niños y niñas de zonas excluidas y remotas del país. Esto representa mucho más que cifras, constituye un paso importante hacia la erradicación de la desnutrición de la niñez panameña, misión sagrada con la que se comprometió Nutre Hogar, hace ya más de quince años.

En el año 2003 se beneficiaron de la galleta nutritiva, de manera directa, 6,202 niños residentes en 179 comunidades. Se evaluó el peso-talla dos veces en el año, en 144 comunidades: 10 de Chiriquí, 85 de la Comarca

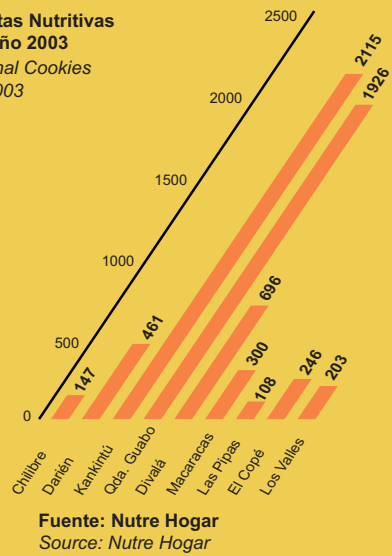
The program "Food, Nutrition, and Health" being sponsored by Sus Buenos Vecinos Foundation, encompasses the distribution of cookies and nutritional creams in order to improve the nutrition levels and to prevent the food deficit of 6,202 preschool children who, together with their parents, participate in the projects carried out by Nutre Hogar nationwide at their Centers and Sub-centers. The program also includes a component to monitor the height and weight of children. Over the past 7 years, the Foundation's financial commitment has totaled \$1.2 million.

Since 1997, a total of 11,295,024 nutritional cookies have been distributed to benefit 42,404 boys and girls living in remote and secluded areas of Panama. Beyond the sheer numbers, this represents a major step forward in the effort to eradicate malnutrition among Panamanian children, a sacred mission undertaken by Nutre Hogar more than 15 years ago.

In 2003, a total of 6,202 children living in 179 communities were directly benefited by the Nutritional Cookie Program. The height and weight of children were evaluated twice in the year in 144 communities – 10 in the



Beneficiarios de las Galletas Nutritivas por Centro Comunitario Año 2003
Beneficiaries of the Nutritional Cookies by Community Center year 2003



Ngobe Buglé, 3 de Bocas del Toro, 6 de Veraguas, 17 de Los Santos, 7 de Herrera y 6 de Coclé.

Los beneficiarios indirectos son 31,010 familias que, para atender el Programa de la Galleta Nutritiva, se han organizado en la comunidad, no solamente para recibir, almacenar y distribuir la galleta, asegurando que le llegue al beneficiario, sino que también han sido capacitados en diferentes temas. En estas acciones han participado otras personas de las comunidades interesadas en capacitarse en temas de: organización comunitaria, liderazgo, actividades básicas de administración de proyectos, valor nutricional de los alimentos, toma de peso-talla, normas y beneficios de la distribución de las galletas. Entre otros aspectos, se ha logrado una participación cooperativa y comprometida con el desarrollo de los proyectos que generan nuevas fuentes de provisión de alimentos como son los huertos comunitarios y la cría de especies menores.

Los resultados de la evaluación del programa son muy alentadores y los indicadores muestran claramente que la salud y la nutrición de los beneficiarios ha mejorado notablemente, logrando disminuir los índices de desnutrición severa en esas zonas. Los grupos vulnerables no pueden educarse ni alcanzar el progreso, mientras no mejoren sus condiciones de vida, su nutrición y su bienestar en general. Mensualmente Nutre Hogar realiza la entrega de galletas y cremas a las comunidades, utilizando camiones, botes, piraguas, caballos y se recorren caminos intransitables y de

province of Chiriquí, 85 in the territory of the indigenous Ngöbe Buglé people, 3 in Bocas del Toro, 6 in Veraguas, 17 in Los Santos, 7 in Herrera, and 6 in Coclé.

The indirect beneficiaries are 31,010 community families that have organized to participate in the Nutritional Cookie Program, not only by receiving, storing, and distributing them to ensure their timely delivery to the beneficiaries, but also by training in various other aspects. Such actions have also reached other members of the community interested in being trained in subjects that include community organization, leadership, basic project administration, the nutritional value of food, how to take height-weight measurements, and the norms and benefits of the cookie distribution program, among others. Overall, we have achieved a cooperative and committed participation for the development of projects to generate new sources of food, such as community gardens and the breeding of small species.

The results of the program's evaluation have been very encouraging, and the indicators clearly signal an improvement in the health and nutrition of beneficiaries. Overall indicators of severe malnutrition have been reduced in program areas. Vulnerable groups are unable to profit from education and progress until they improve their living conditions, their nutrition and their overall well-being. Every month, Nutre Hogar handles the delivery of cookies and creams to all communities by making use of trucks, boats,

difícil penetración, al igual que montañas, mares y ríos. Es valioso mencionar la cooperación que brindan misioneros de la Iglesia Católica quienes dan apoyo en la distribución de las galletas, especialmente en las áreas en donde la Asociación no cuenta con un Centro o Sub-centro formalmente establecido.

Además de galletas nutricionales, los beneficiarios del programa reciben cremas nutricionales, desparasitantes, micronutrientes y se le realizan controles de peso-talla durante giras periódicas de supervisión, en donde son evaluados por personal técnico de Nutre Hogar.

Cabe señalar que la Fundación Sus Buenos Vecinos ha extendido su compromiso social, incidiendo de manera positiva en la provisión de infraestructura indispensable para acercar la respuesta nutricional a las comunidades. Así por ejemplo, a partir de 1996 se pasó de entregar la galleta en locales improvisados ofrecidos por la comunidad, a Centros Comunitarios Nutricionales construidos con el apoyo generoso de la Fundación en el marco de la campaña “Los Niños Primero”. En ellos no sólo se cuenta con un comedor, cocina, despensa, sala de reuniones y capacitación, así como dormitorios para el personal técnico, sino que se dispone de un área para los talleres de costura y las tiendas comunitarias. Estos Centros Comunitarios se han creado a razón de uno por año, beneficiándose una población importante en cada uno de ellos: Los Valles de Cañazas (1996, 550 familias); El Copé de Olá (1997, 785 familias); Quebrada Guabo en Chiriquí (1998, 963 familias); Las Pipas de Los Pozos (1999, 72 familias), Ballestilla en Portobelo (2000, 73 familias); Divalá en Alanje (2002, 348 familias) y Buenos Aires en Veraguas (2003, 150 familias aproximadamente).

La gestión de recursos para el sostenimiento de los Centros ha encontrado una buena acogida en la Fundación, gracias al auspicio de eventos especiales. De gran relevancia es la remodelación de los Centros de Recuperación Nutricional ubicados en las cabeceras de provincia, favoreciendo una atención de mayor calidad a los niños y niñas referidos por problemas de desnutrición.

canoes, and horses, and its staff members travel over difficult paths, as well as through mountains, rivers, and seas. In this regard, we commend the cooperation of some Catholic Church missionaries who support the distribution of cookies, particularly in areas where the association has no formal Center or Sub-centers.

Besides nutritional cookies, program beneficiaries receive nutritional creams, anti-parasite medication, and micronutrients; their height and weight are also controlled by Nutre Hogar's technical staff during periodic supervisory visits.

It is worth noting that Sus Buenos Vecinos Foundation has broadened its social commitment and has positively assisted with the provision of infrastructure considered indispensable to bring the nutritional response closer to the communities. In this regard, for example, since 1996 we have been able to move from distributing the cookies at makeshift sites to Nutritional Community Centers built with the generous support of the Foundation, within the framework of the campaign “Children First”. In these centers we have lunchrooms, kitchens, storage areas, meeting and training rooms, and dormitories for technical staff, as well as an area for the sewing workshops and for the community store. We have created these centers at a rate of one per year, each time benefiting an important community, as follows: Los Valles de Cañazas (Veraguas, 1996, 550 families); El Cope de Olá (Coclé, 1997, 785 families); Quebrada Guabo (Chiriquí, 1998, 963 families); Las Pipas de Los Pozos (Herrera, 1999, 72 families); Ballestilla de Portobelo (Colón, 2000, 73 families); Divalá de Alanje (Chiriquí, 2002, 348 families); and Buenos Aires (Veraguas, 2003, 150 families).

Our requests for funding to support the operations of these centers has been given a favorable response from the Foundation thanks to their sponsorship of special events. Of major significance is the remodeling of the Nutritional Recovery Centers located at each province capital, through which we can provide better quality care to the children who have been referred there because of malnutrition.



CASA ESPERANZA

Centro de Atención Integral de Samaria / *Center for integrated Attention - Samaria*

La realidad de la comunidad de Samaria es difícil. Ubicada en el corregimiento Belisario Porras en el Distrito de San Miguelito, Samaria es una de las comunidades que presenta los mayores índices de delincuencia, desintegración familiar, violencia, pobreza y pobreza extrema del país. En sus calles rondan pandillas juveniles que aterran a los vecinos.

En medio de este desasosiego, existe la fe y la esperanza de un grupo de buenos samaritanos. Entre ellos está Casa Esperanza, trabajando por la niñez y la juventud de Samaria que se encuentra en situación de alto riesgo social y viven en condiciones de pobreza. Desde su fundación en 1995, el Centro de Atención Integral de Samaria ha brindado alternativas de atención integral a esta población en las áreas de: salud, educación, formación social, recreación, orientación familiar y deportes.

El compromiso de la Fundación Sus Buenos Vecinos en Samaria

Casa Esperanza inicia actividades por los derechos de la niñez y la erradicación del trabajo infantil en 1992 y desde entonces recibe el apoyo del Banco General y de la Fundación Sus Buenos Vecinos para sus diferentes programas. En los últimos 7 años la Fundación Sus Buenos Vecinos ha aportado \$274,745 a los programas de Casa Esperanza.

El Centro de Samaria atendía a 150 niños y adolescentes de la comunidad. Casa Esperanza realizó una encuesta en la vecindad que concluyó con que aproximadamente 55 niños y

The reality of the community of Samaria is crude. Located in the borough of Belisario Porras, within the District of San Miguelito, it discloses some of the country's highest indicators of delinquency, family disintegration, violence, poverty, and extreme poverty. Youth gangs roam the streets terrorizing neighbors.

In the midst of this anguish we find faith and hope in a group of good samaritans. Among them is Casa Esperanza, an association that works in favor of Samaria's children and youngsters who live in an environment of high social risk and poverty. Since its creation in 1995, the Center for Integrated Attention located in Samaria has provided alternatives for the integrated care of this population combining the areas of health, education, social relations, recreation, family orientation, and sports.

The commitment of Sus Buenos Vecinos Foundation in Samaria

Casa Esperanza began working in favor of the rights of children and the eradication of child labor in 1992: since then it has received the support of Banco General and Sus Buenos Vecinos Foundation. Over the past 7 years, the Foundation has provided \$274,745 in funds for Casa Esperanza's projects.

The Samaria Center was taking care of 150 children and adolescents. Then, as Casa Esperanza surveyed the community, it detected that approximately 55 boys and

niñas, especialmente preescolares, no recibían atención en el Centro de Atención Integral. También, se manifestaba un creciente interés de las madres para que sus hijos participaran de los programas del centro. Sin embargo, difícilmente había espacio para los 150 niños que ya se atendían en el centro.

Ante esta preocupación, la Fundación Sus Buenos Vecinos respondió con gran interés a la propuesta de Casa Esperanza de ampliar el Centro de Atención Integral. El objetivo de aumentar el espacio físico del centro consistía en no sólo aumentar el número de beneficiarios, pero a su vez, mejorar la calidad de atención de los niños. La Fundación Sus Buenos Vecinos invirtió un monto de \$27,745 en la construcción y \$3,500 en el equipamiento. Esto aumentó la cobertura de los programas a un total del 256 niños, niñas y jóvenes. Adicionalmente, se logró una mejor circulación entre los salones, la ampliación de la cocina, la edificación de un baño adicional y la instalación de dos computadoras para el uso de los niños.

Convencidos de los servicios que ofrece Casa Esperanza, la Fundación Sus Buenos Vecinos complementó la ampliación del centro con el patrocinio directo de un Programa de Becas Institucionales para este centro.

El aporte de la Fundación Sus Buenos Vecinos en 2003 a la integración de los niños de la calle mediante los programas de escolaridad de Casa Esperanza representan un total de \$52,500.

girls, particularly those of preschool age, were not being taken care of at the center. In addition, there was an increased interest from mothers wishing for their children to participate in the center's programs. However, there was barely enough space to take care of the 150 children already being served.

Faced with this need, Sus Buenos Vecinos Foundation responded with great interest to Casa Esperanza's proposal to expand the Center for Integrated Attention. The goal was not only to increase the Center's physical space in order to increase the number of beneficiaries, but also to improve the quality of the care being provided to the children. The Foundation invested \$27,745 in construction costs and \$3,500 in equipment. This investment enabled an expansion of the coverage to a total of 256 boys, girls, and adolescents. There was also the benefit of improved circulation between rooms, an expanded kitchen, an additional bathroom, and the installation of 2 computers for use by the children.

Convinced of the value of the services being provided by Casa Esperanza, the Foundation complemented the initial investment with the direct sponsoring of an Institutional Scholarship Program for the center.

The 2003 contribution of the Foundation to Casa Esperanza's school programs aimed at reintegrating street children totals \$52,500.



Raciones Servidas Mensualmente - 2003
Meals per Month Served in 2003

Desayuno/ Breakfast	Almuerzo/ Lunch	Cena/ Dinner	Total/ Total
121,155	64,303	31,260	216,718

Promedio de Población Atendida en el Comedor - 2003
Average Population Served the Soup Kitchens in 2003

Niños Boys	Niñas Girls	Adultos Male adults	Adultas Female adults	Ancianos Old Men	Ancianas Old Women	Total Total
994	940	360	480	1467	1386	5627



PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA

Comedor de El Chorrillo / Soup Kitchen El Chorrillo

Los ojos de José Antonio se ven alegres y optimistas. José Antonio nos cuenta que si no hubiera sido por la parroquia, no alcanzaría los objetivos de superación que sorprendentemente se ha planteado a la corta edad de 15 años. José Antonio es huérfano, no se ha dejado vencer por las dificultades que afligen a su familia y los problemas que agobian a su comunidad. Cualidades muy difíciles de encontrar entre la juventud del Chorrillo que ante situaciones similares, optan por el camino de la delincuencia y la vida entre pandillas.

La Parroquia Nuestra Señora de Fátima es más que un albergue para los muchos jóvenes que viven bajo condiciones semejantes. El Chorrillo es un barrio de viviendas sombrías, delincuencia, pobreza y desempleo, la parroquia ofrece a sus vecinos un espacio cálido y familiar donde no se sienten desabrigados e indefensos ante la vida. Poco a poco y con el pasar de los años, la parroquia ha ido dando respuesta a los diferentes problemas que se observan en el Chorrillo. Además, de mantener un Hogar de Varones y Muchachas, un Hogar de Ancianos y un Instituto Vocacional y de Capacitación para Jóvenes, la parroquia ha mantenido un Comedor desde 1981 beneficiando a cientos de moradores del área.

Jose Antonio's eyes shine bright and eager. He tells us that, were it not for the parish, he would not be able to reach the improvement goals he has surprisedly already set for himself at the early age of 15. José Antonio is an orphan, yet he has not been defeated by the adversities affecting his family, nor overcome by the problems burdening his community. Such traits are hard to come by among the youth of El Chorrillo, who generally turn to delinquency and gangs when faced with similar situations.

The Parish of Our Lady of Fátima is more than a shelter for many of the youngsters living under such conditions. El Chorrillo is a neighborhood of somber houses, delinquency, poverty, and unemployment. The parish offers its neighbors a warm and nurturing environment where they can feel less unprotected and defenseless. Slowly and with the passage of time, the parish has been finding solutions to the various problems found in El Chorrillo. Besides supporting a Home for Males and Females, a Home for the Elderly, and a Youth Vocational and Training Center, since 1981 the parish has sponsored a soup kitchen that benefits hundreds of people living in the area.

Ante el creciente problema del aumento de la falta de alimentación, en el año 2000, la Fundación Sus Buenos Vecinos se convirtió en benefactor a través de un aporte mensual en beneficio del programa de nutrición del Comedor. Desde entonces, la Fundación Sus Buenos Vecinos ha contribuido con \$240,000 a este programa. Esta inversión ha logrado que la parroquia aumente la cobertura de la población beneficiaria y que mejore la calidad de la comida. Pero quizás, el logro más importante es que se ha contribuido considerablemente a erradicar la desnutrición en el Chorrillo. En el año 2003, se repartieron 216,718 raciones de comida o un promedio de 17,809 raciones mensuales a niños, niñas y ancianos del Chorrillo.

El objetivo del Comedor de la Parroquia Nuestra Señora de Fátima no ha sido solamente de amparar y consolar a quien no tiene a nadie brindándole alimento, sino ofrecerle a los niños y jóvenes, el prospecto de un mejor mañana. Este cobijo va mas allá de un plato caliente de comida, es la seguridad y el enseñarle a los jóvenes a respetarse a sí mismos y a los demás, a valorarse y a sentirse que hay un futuro por el cual luchar.

In the wake of an increasing lack of food in the year 2000, Sus Buenos Vecinos Foundation became a parish benefactor, agreeing to provide a monthly donation in favor of the soup kitchen's nutritional programs. Since then, the Foundation has contributed \$240,000 to this program. The investment has enabled the parish to increase its coverage of beneficiaries and to improve the quality of the food served. Yet, perhaps the most important achievement is that it has helped to considerably reduce malnutrition in El Chorrillo. In 2003, the parish distributed a total of 216,718 meals, the equivalent to 17,809 meals per month to the boys, girls, and elderly of El Chorrillo.

The goal of the soup kitchen at the Parish of Our Lady of Fátima has been not only to feed and console those who have nothing by providing them with food, but also to offer children and youngster the prospect of a better future. Their nurturing goes beyond the comfort of a hot meal: it lies also in the safety it provides and in the teaching of the values of self-respect and respect for others, self-worth, and the belief that the future is worth fighting for.



OLIMPIADAS ESPECIALES PANAMÁ / SPECIALS OLYMPICS PANAMÁ

Patrocinador platino / *Platinum Sponsor*

Olimpiadas Especiales Panamá se estableció en nuestro país en 1983 y desde entonces Banco General se comprometió a largo plazo a ser benefactor de esta organización. La Fundación Sus Buenos Vecinos se convirtió en Patrocinador Platino de Olimpiadas Especiales Panamá en 1999 y desde esa fecha sus aportes han ascendido a \$121,000.

Hemos visto con mucho orgullo como Olimpiadas Especiales Panamá ha crecido, no sólo en número de atletas y en capítulos en el interior del país, sino en la especialización de los servicios que brinda con programas que incluyen asistencia y entrenamiento a médicos y profesionales, a través del programa “Atletas Sanos” y capacitación de los entrenadores a través de programas puntuales.

En estos 20 años los atletas han participado en 6 Juegos Mundiales cosechando siempre los más altos honores. En 2003 la delegación que nos representó en los Juegos de Verano de Irlanda estaba formado por 45 atletas que trajeron a Panamá 24 medallas de oro, 12 de plata y 8 de bronce.

Esta conjunción de esfuerzos entre una organización sin fines de lucro y la Fundación Sus Buenos Vecinos nos ha permitido integrarnos a través del cuerpo de voluntarios Vecinos en Acción,

Special Olympics Panama was established in 1983 and Banco General agreed to be its long-term benefactor since then. In 1999, Sus Buenos Vecinos Foundation became a Platinum Sponsor of Special Olympics Panama and our contributions have so far totaled \$121,000.

We have proudly witnessed how Special Olympics Panama has grown, not only in the number of athletes and of chapters nationwide, but also in the specialized services it offers, including assistance and training for doctors and professionals through the program “Healthy Athletes”, and training for coaches through special programs.

Over these past 20 years, the athletes have participated in 6 World Games, always earning the highest awards. In 2003, the delegation representing Panama at the Summer Games in Ireland was composed of 45 athletes who brought home 24 gold, 12 silver, and 8 bronze medals.

This united effort between a not for profit organization and Sus Buenos Vecinos Foundation has enabled us to

logrando el refuerzo de la ampliación de programas de Olimpiadas Especiales Panamá y el desarrollo de nuevas destrezas en los voluntarios.

Uno de los voluntarios de Vecinos en Acción obtuvo su certificado como entrenador y fue seleccionado para viajar con los atletas, del equipo de boliche, que nos representó en las Olimpiadas de Verano de Irlanda.

Los voluntarios de Vecinos en Acción han sido distinguidos como "Voluntarios del Año" de Olimpiadas Especiales Panamá en el año 2002 y en el año 2003 y reconocidos como “Heroes” por “Special Olympics” en el año 2002.

Durante estos 20 años, Olimpiadas Especiales Panamá ha organizado 25 Juegos Regionales y 11 Juegos Nacionales. Con gran satisfacción vemos como más de 600 atletas activos participan de forma regular en Olimpiadas Especiales.

Olimpiadas Especiales Panamá es un programa en el cual todos ganamos, especialmente los atletas, quienes han superado obstáculos y han alcanzado un lugar muy especial en nuestra sociedad.

participate, through our volunteer corps Neighbors in Action, and to successfully help to broaden the range of programs offered by Special Olympics Panama and the development of new skills in our volunteers.

One of the volunteers of Neighbors in Action has been certified as trainer and was selected to travel with the athletes of the bowling team that represented us in the Summer Games in Ireland.

Neighbors in Action’s volunteers have been distinguished as “Volunteers of the Year” by Special Olympics Panama in 2002 and 2003, and were also recognized as “Heroes” by Special Olympics in 2002.

Over these past two decades, Special Olympics Panama has organized 25 Regional Games and 11 National Games. We have been most pleased to watch how over 600 active athletes regularly participate in the activities.

Special Olympics Panama is a win-win program, particularly for the athletes, who overcome obstacles and have come to occupy a very special place in our society.



FUNDACIÓN PRO NIÑOS DE DARIEN / *PRO NIÑOS DE DARIEN FOUNDATION*

Programa de padrinos / *Godparent's program*

En las áreas rurales pobres y en las zonas indígenas los niños tienen que ayudar a sus familias a ganarse el sustento. Es necesario cuidar a los hermanitos más pequeños, buscar agua, recoger leña y lavar mientras los padres practican la agricultura de subsistencia. Frecuentemente en estos hogares los alimentos no alcanzan.

Como consecuencia, estos niños y niñas están con hambre, desnutridos, cansados y asisten a la escuela con sus estómagos vacíos o muchas veces ni siquiera asisten. Algo tan elemental como es asistir a la escuela, para muchos niños y niñas, deja de serlo ya que su primera necesidad es comer.

En la región de Darién como una repuesta inmediata a estos graves problemas, la Fundación Pro Niños de Darién desarrolla, entre otros, el programa de alimentación escolar en 100 escuelas de la región, donde los niños y niñas reciben desayunos y almuerzos diariamente, micronutrientes, medicamentos por parásitos intestinales, equipo para higiene bucal, útiles escolares, y material didáctico para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

In poor rural and indigenous areas, children must work to help their families earn a living. They must take care of younger siblings, fetch water, gather wood, and wash clothes while parents practice subsistence farming. Food is frequently scarce in these homes.

As a result, these boys and girls are hungry, malnourished, and tired, and they often either go to school hungry or do not go at all. Something apparently as basic for a child as going to school stops being so basic because their priority becomes eating.

Since 1990 and in response to such serious problems in the province of Darién, Pro Niños de Darién Foundation has carried out several programs, including a feeding program in 100 schools of the region, whereby each day children are provided breakfast and lunch, as well as micronutrients, medication for intestinal parasites, dental hygiene supplies, school supplies, and didactic materials to facilitate the learning experience.

Es importante ver como los padres, madres y maestros se involucran en la construcción de los distintos comedores y sus depósitos, en la preparación de los alimentos, en el aporte de algunas verduras y apoyando en la reparación o construcción de escuelas. Con estos comedores escolares se incentivan a los niños y niñas a asistir a la escuela, así se eleva el nivel de escolaridad y se mejoran las condiciones nutricionales.

Este programa se realiza gracias al generoso y significativo apoyo de los Padrinos y Madrinas. Dentro de este grupo de panameños comprometidos con la seguridad social, el Banco General, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, beneficia a 200 niños y niñas de la región de Darién. Desde que la Fundación inició labores ha contribuido con \$155,000 a que los niños de Darién erradiquen la desnutrición de su diario vivir.

It is important to watch how fathers, mothers, and teachers become engaged in the construction of the lunchrooms and deposits, in food preparation during the school cycle, in providing certain legumes, and in helping out with school repairs or construction. These school lunchrooms motivate boys and girls to attend classes, thereby helping to raise education levels and improving nutritional conditions.

This program is carried out thanks to the significant and generous support of Godparents. Within this group of socially committed Panamanians, Banco General's Foundation, Sus Buenos Vecinos, benefits 200 boys and girls living in Darién. Since we began operations, the Foundation has donated \$155,000 to assist in the effort to eradicate hunger from the daily lives of Darién children.

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá) / *(Panama, Republic of Panama)*

***Estado de Situación Financiera y
Estado de Actividades y Activo Neto /
Statement of Financial Position and
Statement of Activities and Net Assets***

31 de diciembre de 2003 / *December 31, 2003*

(Con el Informe de los Auditores Independientes) / *(With Independent Auditors' Report Thereon)*

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTADO DE ACTIVIDADES Y ACTIVO NETO /
Statement of Financial Position and Statement of Activities and Net Assets



Apartado Postal 0816-01089
Panamá 5, Rep. de Panamá

Calle 50 No. 54
(Ave. Nicanor de Obarrio)
Panamá, Rep. de Panamá

Teléfono: (507) 263-5677
Telefax: (507) 263-9852
Internet: www.kpmg.com.pa

**INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES A LA JUNTA DE SINDICOS DE LA
FUNDACION SUS BUENOS VECINOS**

Hemos auditado y emitido nuestro informe por separado de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría adoptadas por la Federación Internacional de Contadores, sobre los estados financieros de Fundación Sus Buenos Vecinos correspondientes al año terminado el 31 de diciembre de 2003.

El estado de situación financiera, actividades y activo neto adjuntos, han sido extraídos de los estados financieros completos de Fundación Sus Buenos Vecinos anteriormente referidos, los cuales incluyen como parte integral el estado de flujos de efectivo y las notas informativas pertinentes.

En nuestro informe con fecha 9 de febrero de 2004, hemos expresado una opinión sin salvedad sobre dichos estados financieros los cuales han sido preparados por la administración de la Fundación, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera, promulgadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad.

KPMG

9 de febrero de 2004
Panamá, República de Panamá



KPMG, a Panamanian Civil Partnership, is a member of
KPMG International, a Swiss cooperative.



Apartado Postal 0816-01089
Panamá 5, Rep. de Panamá

Calle 50 No. 54
(Ave. Nicanor de Obarrio)
Panamá, Rep. de Panamá

Teléfono: (507) 263-5677
Telefax: (507) 263-9852
Internet: www.kpmg.com.pa

**INDEPENDENT AUDITORS' REPORT TO THE BOARD OF TRUSTEES OF
FUNDACION SUS BUENOS VECINOS**

We have audited and reported separately in accordance with International Standards on Auditing as promulgated by the International Federation of Accountants, on the financial statements of Fundacion Sus Buenos Vecinos for the year ended December 31, 2003.

The accompanying statements of financial position, activities and net asset, have been extracted from the complete financial statements of Fundacion Sus Buenos Vecinos, which include as an integral part the statement of cash flows and accompanying notes.

In our report dated February 9, 2004, we expressed an unqualified opinion on those financial statements, which were prepared by the management of the entity in conformity with International Financial Reporting Standards as promulgated by the International Accounting Standards Board.

KPMG

*February 9, 2004
Panama, Republic of Panama*



KPMG, a Panamanian Civil Partnership, is a member of
KPMG International, a Swiss cooperative.

FUNDACION SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá) / (Panama, Republic of Panama)

Estado de Situación Financiera / Statement of Financial Position

31 de diciembre de 2003 / December 31, 2003

(Cifras en Balboas) / (Stated in Balboas)

Activo / Assets	2003	2002
Depósito a la vista en banco Demand deposit with bank	503,777	218,520
Propiedad y mejoras Property and improvement	15,000	0
	518,777	218,520
Activo Neto / Net Asset	518,777	218,520

El estado de situación financiera fue extraído de los estados financieros completos que incluyen como parte integral las notas informativas./
The statement of financial position was taken from the complete financial statements that include as an integral part the informative notes.

FUNDACION SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá) / (Panama, Republic of Panama)

Estado de Actividades y Activo Neto / Statement of Activities and Net Assets

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2003 / For the year ended on December 31, 2003

(Cifras en Balboas) / (Stated in Balboas)

	2003	2002
Ingresos: / Income:		
Donaciones recibidas / Donations received	1,481,088	1,060,500
Egresos: / Expenses:		
Donaciones otorgadas / Donations granted	1,179,804	932,450
Gastos generales y administrativos / General and administrative expenses	1,027	1,087
Total de egresos / Total expenses	1,180,831	933,537
Superávit de las actividades / Surplus of the activities	300,257	126,963
Activo neto al inicio del año / Net asset at beginning of year	218,520	91,557
Activo neto al final del año / Net asset at end of year	518,777	218,520

El estado de actividades y activo neto fue extraído de los estados financieros completos que incluyen como parte integral las notas informativas. /
The statement of activities and net assets was taken from the complete financial statements that include as an integral part the informative notes.

CRÉDITOS

credits

Las cifras de los proyectos especiales han sido suministradas por cada una de las organizaciones /
Figures of the beneficiaries of the special projects were provided by each organization.

Marissa Arias Thayer, redacción de los proyectos: Casa Esperanza, Olimpiadas Especiales Panamá, Comedor de la Parroquia de El Chorrillo, Fundación Pro Niños de Darién. /
Marissa Arias Thayer editor of: Casa Esperanza, Special Olympics Panama, Soup Kitchen El Chorrillo, Pro Niños de Darién Foundation.

Diseño y Diagramación / Graphic Design by:
Ají Pintao, S.A.

Empresa General de Inversiones / Apartado / *P.O. Box* 4592, Panamá 5, Panamá
Tel. (507) 210-8027 / Fax (507) 265-0227 / www.bgeneral.com / e-mail: egin@bgeneral.com