

Reporte de Comunicación de Progreso 2009

Fidanque Hermanos e Hijos, S. A.

MOBILNet
Por Mobilphone de Panamá



Reporte de Comunicación de Progreso del Pacto Global
Fidanque Hermanos e Hijos, S. A.

Índice

Mensaje del Vice-Presidente.....	3
Mensaje del Director de Operaciones.....	5
Perfil de la empresa.....	6
Los Diez Principios del Pacto Global.....	9
Aplicación de los Principios	
Principio 1.....	10
Principio 4.....	19
Principio 5.....	20
Principio 6.....	21
Principios 7,8 y 9.....	23
Principio 10.....	25

Mensaje del Vice-Presidente



En Fidanque Hermanos e Hijos, las conductas y valores están muy alineados con los principios que tiene el Pacto Global.

Nuestros esfuerzos para eliminar la corrupción coinciden con el trabajo que realizo en esta área, por medio de otra organización en donde formo parte de la junta directiva i.e. Transparency International, cuyo fin es aumentar la transparencia y eliminar la corrupción.

Nuestro sentido de responsabilidad social empresarial, otra vez coincide, con nuestro concepto de una empresa duradera y responsable, en áreas tales como medio ambiente, atención a nuestros empleados, y la eliminación del trabajo infantil. Para asegurar que el planeta tenga la capacidad de mantener nuestra comunidad, tenemos que cuidarlo, eliminar prácticas que dañan los ríos, con aguas negras o desechos, cuidar los recursos no renovables y renovables, y asegurar que el mundo de mañana tendrá la capacidad de sostener vida, y sostener nuestra empresa, como la conocemos hoy. Sin este cuidado, el futuro de nuestra vida y nuestra empresa, estará en extinción.

Por supuesto, los derechos humanos son básicos para cualquier entidad, y más para nosotros, donde somos una minoría. En nuestro caso, somos judíos, y así, una minoría, cuyos derechos humanos han sido restringidos durante los siglos, por diferentes dirigentes. Sin los derechos humanos, que buscan garantizarlos, sin importar el color, religión, raza, sexo, o sus pensamientos políticos, la calidad de nuestra empresa y de la vida, y la calidad de nuestros empleados se reducirían, al punto de dejar de existir.



En nuestra empresa, todos tienen la oportunidad de surgir, sin importar que sea una mujer u hombre, blanco o negro, Mohamed o Cristiano, derechista o izquierdista. La oportunidad está abierta para todos, y ese derecho básico fortalece nuestra empresa, además de coincidir con nuestra idea de justicia.

En resumen, el Pacto Global nos muestra características que debemos proyectar dentro de nuestro propio código de ética y conducta, el cual gobierna nuestra empresa en todas sus acciones.

Joseph Fidanque Jr.

Mensaje del Director de Operaciones



El Pacto Global tiene un significado especial para nuestro equipo de trabajo. El equipo Gerencial ha participado en reuniones para poder cumplir con los principios del Pacto Global, siendo un punto importante en las reuniones el seguimiento a los puntos a mejorar y la elaboración del informe anual.

Hemos hecho un especial esfuerzo en reforzar las políticas de no discriminación por discapacidad, raza o sexo en nuestra política de contratación. Creemos en la igualdad de oportunidades en todo el escalafón de la empresa.

Sabemos también que un trabajo digno es un trabajo seguro por lo que nos preocupamos porque nuestros empleados y contratistas cumplan con todas las medidas de seguridad que eviten accidentes.

Conocemos los problemas que afronta la raza humana debido al aumento del consumo de combustibles fósiles en detrimento del medio ambiente. Practicamos por esto políticas de ahorro en el consumo de energía en todos nuestros departamentos.

En cuanto al principio de la lucha anti-corrupción nuestra compañía ve a sus proveedores como Socios de negocios. Sabemos que la única forma de que esta relación sea ganar-ganar es que la misma se lleve dentro de un marco ético donde la corrupción no tiene cabida.

Horacio Enrique Jiménez

Perfil de la Empresa

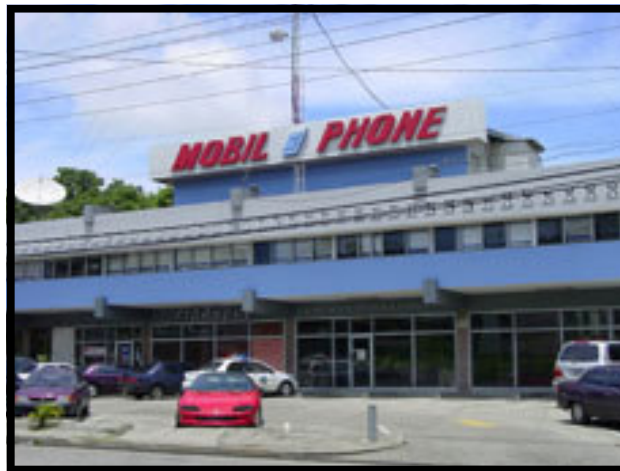
Mobilphone de Panamá es una empresa panameña líder en el mercado de las telecomunicaciones en el país. Contamos con una red propia de cobertura nacional que nos permite brindar servicios de radios troncales, buscapersonas (beepers), Internet y redes de datos con confiabilidad y eficiencia.

Nuestra Misión

Ofrecer el más eficiente servicio de comunicación, con la mejor tecnología, las tarifas más razonables y un alto valor agregado, que nos permita ganar la lealtad de nuestros clientes.

Nuestra Visión

Ser líderes del servicio de comunicación ofreciendo a nuestros clientes los servicios y productos más garantizados y confiables del mercado, a través de tecnología de punta y un personal altamente motivado, capacitado y de alta calidad humana.



Mobilphone de Panamá, S.A., inicia operaciones el 15 de julio de 1971, como la primera empresa en ofrecer los servicios de transmisión de mensajes.

Mobilphone de Panamá, S.A., fue la empresa pionera en la venta de unidades de busca personas o beepers. Desde sus inicios esta empresa fue agente autorizado de la empresa norteamericana Motorola, lo cual constituyó un aspecto importante en el logro del liderazgo sobre la competencia existente.

En 1972, se trasladaron las oficinas principales de la empresa en Calle 50. Posteriormente en el año de 1990, **Mobilphone de Panamá, S.A.** añade a sus operaciones el sistema troncalizado de comunicación Radio a Radio con el sistema (**LTR**). Las instalaciones de sus primeras antenas de comunicación se alojaron en el edificio Pacific Hills. En ese momento se contaban con cuatro (4) sitios de comunicación: Pacific Hills, Cerro Azul, Santa Rita y El Valle, en el cual se brindaba el servicio de comunicación radio a radio.

Prediciendo los nuevos retos del mercado, y con el fin de brindar un mejor servicio, nace para el año de 1994 el Sistema **Motorola Smartzone**, donde ampliamos de los cuatro sitios iniciales (El Valle, Cerro Oscuro, Cerro Azul y Santa Rita) a un total de 12 sitios de comunicación localizados en puntos estratégicos del país como Volcán Barú, Atalaya y Miramar.

Desde el año 2001, **Mobilphone de Panamá, S. A.**, una empresa con amplia trayectoria en telecomunicaciones en Panamá, ofrece a nivel nacional los servicios de Redes de Datos Corporativos e internet de alta calidad.



Hoy en día, contamos con una red digital privada que nos permite enlazar distintos puntos de nuestra geografía.



Gracias a nuestro personal altamente capacitado, estamos posicionados positivamente en el mercado de las telecomunicaciones locales.

Ofrecemos una alternativa diferente en comunicación. Debido a nuestra alta disponibilidad de servicio y a nuestro eficiente departamento de Servicio al Cliente, contamos con una cartera de clientes de alto renombre como Super 99, Cemex, Banesco, Coopeve, Elektra Noreste, entre otros.

Tenemos sucursales en Chiriquí, Chitré y Colón, complementando de esta forma nuestra presencia en diferentes provincias del país para estar más cerca de nuestros clientes.

Hoy en día, es posible realizar una transacción de datos de su sucursal de David a su sucursal de Colón sin salir de nuestra red.

Los Diez Principios del Pacto Mundial

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

Derechos Humanos:

Principio 1: *Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

Principio 2: *Las Empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.*

Estándares Laborales:

Principio 3: *Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

Principio 4: *Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

Principio 5: *Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

Principio 6: *Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.*

Medio Ambiente:

Principio 7: *Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

Principio 8: *Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*

Principio 9: *Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

Anticorrupción:

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

Aplicación de los Principios Derechos Humanos:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Nuestra organización desde sus inicios y con la visión de perdurabilidad siempre ha respetado y ha demostrado un gran interés por los Derechos Humanos dentro de su ámbito de influencia, siendo un ejemplo que todos los integrantes de la organización tienen libertad de elección de religión, partido político e ideologías.

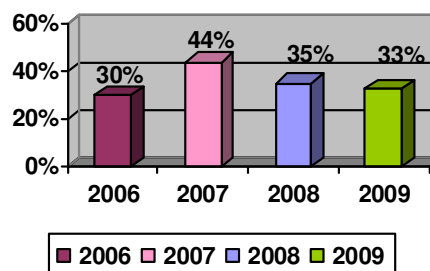
La organización cumple con todas las reglamentaciones legales y patronales, teniendo 0% de reclamaciones laborales patronales.

El horario y el tiempo de descanso de las personas son respetados y se vela por que todos disfruten de su periodo de vacaciones y de sus días libres o descansos.

Beneficios a colaboradores

- Contamos con un fondo de empleados, que nos permite ofrecer préstamos personales a nuestro personal, en situaciones críticas. Hemos beneficiado a un número significativo de colaboradores que se representan en la siguiente gráfica.

Gráfica # 1
Préstamos otorgados



- La empresa con el ánimo de promover la educación universitaria dentro de sus colaboradores ha firmado 4 convenios con universidades que les permitan acceder a mejores precios en universidades de prestigio en el país.
- Hemos establecido alianzas con diferentes comercios para conseguir descuentos en diversos productos y servicios.

Evidencias:

- Firma de los convenios con las diferentes universidades.
- Copias de cheques entregados a nuestros colaboradores.

Capacitaciones

Desde el año 2008 y a lo largo del año 2009 se estuvo realizando **La Academia de Ventas**, que busca aumentar la formación profesional de nuestro personal y elevar la integración entre compañeros.

Los cursos cuentan con talleres interactivos, trabajo en equipo y al final de cada jornada visitamos uno de nuestros sitios de comunicación, para ampliar conocimientos y detectar oportunidades de negocio.

En búsqueda de la mejora continua, al culminar cada seminario, los facilitadores tanto internos como externos, son evaluados por todos los participantes.

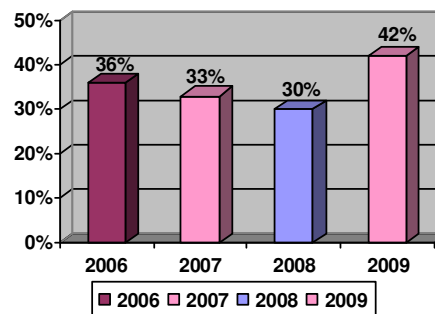


Prácticas profesionales

Parte de nuestra idiosincrasia, es contribuir al desarrollo profesional y educativo de nuevos talentos. Por tal razón, todos los años aceptamos estudiantes, a fin de brindarles la oportunidad de realizar sus prácticas profesionales en la empresa.

En los últimos años, un porcentaje significativo de estudiantes, luego de culminar su práctica han sido contratados por la empresa. Representándose en la siguiente gráfica:

Gráfica # 2
Practicantes Contratados



Servicios Médicos

- Se han realizado campañas de vacunación, exámenes auditivos, de vista y dentales.
- Se realizaron Charlas Informativas sobre la Prevención del Cáncer Uterino.



Actividades de Integración

Buscando una mayor integración entre compañeros, la empresa da un aporte anual para celebrar los cumpleaños del mes. Cada mes, un departamento diferente se encarga de organizar la fiesta.



Todos los años realizamos actividades motivacionales, en las que participan colaboradores de diferentes departamentos. Tenemos la oportunidad de compartir, conocernos mejor y promover el trabajo en equipo.



Cada año, celebramos la Fiesta de Navidad, compartimos y nos divertimos en un ambiente diferente al de la rutina laboral.



Sr. Joseph Fidanque III haciendo entrega de Regalos a colaboradores



Reconocimientos

Reconocemos el esfuerzo y dedicación de nuestros colaboradores y lo premiamos con planes de incentivos mensuales, trimestrales y cuatrimestrales.



Sra. Emma Fidanque haciendo entrega de las Premiaciones Cuatrimestrales de Agencia de Viajes



Operadores del mes

Colaborador sobresaliente

Al finalizar cada año son seleccionados los colaboradores más sobresalientes de cada departamento, aquellos que se destacaron a lo largo del año por su excelente desempeño y trabajo en equipo.



Durante el mes de mayo, realizamos el Lanzamiento del Proyecto Pille a la Gente Haciendo las Cosas Bien, que busca fomentar las buenas prácticas que realiza el personal en la empresa y reconocer a las personas que dentro de la organización marcan la diferencia con su milla extra; mejorando el clima organizacional, promoviendo una cultura de reconocimientos y motivando al resto del equipo a seguir el buen ejemplo y ver, que al trabajar comprometidos, logramos mejores resultados.

Boletín informativo

Se ha continuado con Mobilnetnews, nuestro Boletín Informativo Virtual. El mismo cubre áreas de interés de todos los departamentos, con el propósito de comunicar los últimos acontecimientos que suceden dentro de la organización.

Igualmente es un portal que sirve para promover nuestras actividades de voluntariado y dar a conocer aquellos colaboradores que dan la milla extra.

Voluntariado

El tema de voluntariado en nuestra empresa inició formalmente en agosto de 2007.

Está compuesto por personas claves de diferentes departamentos de la organización, que incluyen además la participación activa del nivel gerencial.

Esta iniciativa surgió con el interés de retribuirles a comunidades necesitadas, que se encuentren ubicadas cerca de nuestros sitios de comunicación.

En septiembre de 2008, para crear aun más un sentido de pertenencia, lanzamos a concurso interno la creación de un logo para el voluntariado, a partir de esa fecha nace Mobilamigos.



A lo largo de los años hemos realizado un sin número de actividades, apoyados activamente por la gerencia general. Hemos podido llegar a comunidades muy humildes, llevándoles un granito de esperanza.



Fiesta de Navidad – Escuela Virgen de Guadalupe en La Pesa, Chorrera

Día del Estudiante – Escuela Virgen de Guadalupe en La Pesa, Chorrera



Tal y como mencionamos anteriormente, nuestra meta es poder llegar a todas aquellas comunidades que se encuentran cerca de nuestros sitios de comunicación. Sabemos que es un trabajo arduo, sin embargo confiamos en que poco a poco, lograremos cumplir con este objetivo.

Nuestra meta para el próximo año es llegar a comunidades de otras provincias e involucrar a nuestros compañeros de la Sucursal de David, Provincia de Chiriquí.

Divulgación de Nuestro Informe de Progreso

El comité de voluntariado dio a conocer, mediante charlas a los colaboradores, el compromiso adquirido por la empresa hacia el Pacto Global y la Responsabilidad Social en nuestro país, presentándoles nuestro Primer Informe de Progreso y colocándolo en nuestra intranet con disponibilidad de acceso para todo el personal.



Deportes

Parte de nuestra cultura como empresa, es promover el sano esparcimiento, es por ello que apoyamos y fomentamos todos los años la práctica del deporte.

Por tercer año consecutivo, Nuestro Equipo de Futsala Mobilnet, nos representó en la Liga Interempresarial de Telecomunicaciones, su desempeño fue excelente, ocupando el tercer lugar, siempre acompañados de una buena barra que los animaba en cada partido.

Se organizó una Liga Interna de Volleyball, conformada por 4 equipos mixtos con personal de diferentes departamentos. Durante las prácticas y juegos pudimos compartir y elevar la integración entre compañeros.



Estándares Laborales:

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Nuestra empresa defiende las libertades individuales y colectivas. Explícitamente, ni promueve ni practica el trabajo forzoso y obligatorio, en cumplimiento además con las leyes de la República.

Como parte de nuestro compromiso, está el brindarle una inducción completa a todos los colaboradores nuevos que ingresen a la empresa. Para esto contamos con el Manual de Inducción. Todo personal una vez contratado recibe copia de su contrato de trabajo y está a su disposición una copia del reglamento de trabajo.

De ser necesario laborar horas extras se reconocen en los pagos quincenales.

Evidencias:

- Manual de Inducción
- Reglamento Interno de Trabajo
- Comprobantes de quincena donde se reflejan el pago de las horas extras

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

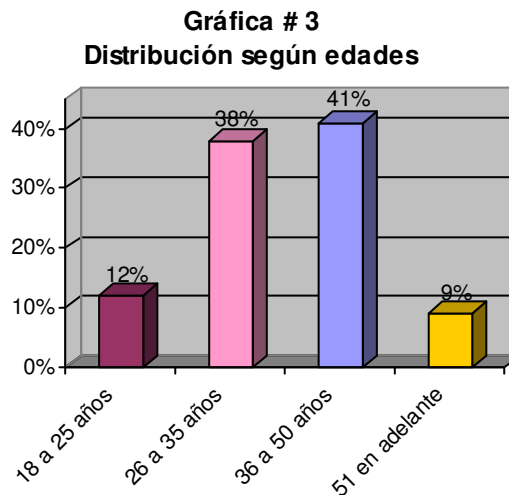
En nuestra organización un requisito indispensable es haber cumplido la mayoría de edad para ser elegibles a cualquiera de nuestras plazas.

Evidencias:

- Todos nuestros trabajadores cuentan con la mayoría de edad.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Nuestra empresa localizada en un país que se caracteriza por un crisol de razas cuenta con diversidad de personas y su composición es la siguiente:



Rango de edades: Nuestra población es muy variada en cuanto a edades, brindamos oportunidades de empleo por igual sin importar la edad de los candidatos.



La igualdad de género, al momento de nuestras contrataciones es muy importante para nosotros. Nos caracterizamos por evaluar el perfil de cada persona independientemente de su sexo y en base a las competencias de cada aspirante, seleccionamos al personal idóneo.

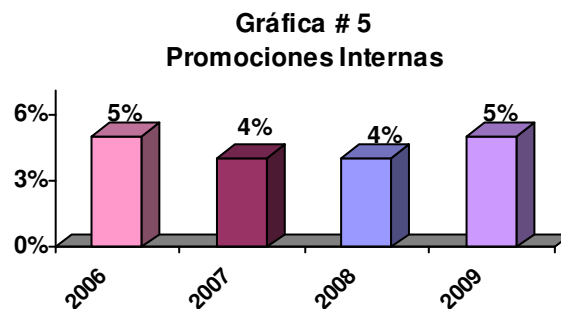
Evidencias:

- Nuestros archivos de personal, donde se puede constatar que contamos con personal de ambos sexos en todos nuestros departamentos.

Así mismo al momento de realizar promociones internas, tomamos en consideración a todos los aspirantes sin importar su género.

Durante el año se han realizado una serie de promociones internas, siendo el 40% del sexo femenino y el 60% sexo masculino. Lo cual respalda una vez más nuestro compromiso ante la igualdad de género.

Tal y como lo mencionamos en el párrafo anterior, en nuestra organización se practica como primera medida ante una vacante u oportunidad de trabajo la búsqueda del recurso a nivel interno, por lo que promovemos el crecimiento profesional y como muestra de esto, presentamos la siguiente gráfica:



Jerarquías según sexo

Al momento de seleccionar posiciones de mandos medios y gerenciales, igualmente lo hacemos sin considerar el género de los aspirantes, siendo actualmente el 46% de los cargos gerenciales ocupados por mujeres.

No discriminamos por religión, respetamos las costumbres religiosas de nuestros colaboradores.

Medio Ambiente:

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Nos regimos por el Manual de Anam y pintamos nuestras casetas de color gris y verde, colores de la naturaleza para armonizar el ambiente. A la vez las baterías que utilizan nuestros equipos de comunicación son desechadas en lugares adecuados donde no afecte la fauna ni la flora de nuestro país.

Contamos con una flota vehicular, la cual pasa por una revisión constante del convertidor catalítico para asegurarnos que se encuentran en los valores permitidos. Asimismo nos aseguramos que todos los autos reciban el mantenimiento preventivo, que nos ayuda a eliminar el smoke, el cual afecta grandemente el medio ambiente.

Somos concientes de la importancia del ahorro de energía, razón por la cual nos aseguramos que al retirarnos de nuestros puestos de trabajo, los equipos estén apagados (PC, luces, copiadora, aires acondicionados). Igualmente en nuestros sitios de comunicación hemos cambiado los rectificadores de transformador por modelos más eficientes.

Somos concientes de la importancia del ahorro de energía, razón por la cual realizamos mantenimiento preventivo en nuestros sitios de comunicación, tales como utilizar solo las repetidoras y transmisores necesarios.

A partir del año 2008 iniciamos formalmente el reciclaje de papel blanco y papel periódico en toda la empresa. Reciclando un total de dos mil libras durante el año 2009.



Igualmente nuestra chatarra electrónica es desechada en un vertedero especial, donde es reciclada la materia prima.

Plan de acción:

- Realizar charlas de concientización al personal con el propósito de crear una cultura de reciclaje que puedan aplicar en sus hogares.

Anticorrupción:

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

Nosotros como empresa hacemos lo posible por tratar de erradicar el manejo de la extorsión y el soborno en base a los equipos de comunicación que vendemos, ejemplo de ello es que participamos públicamente de las licitaciones de gobierno que se realizan periódicamente, respetando todas las leyes y lineamientos solicitados. A la vez nuestro equipo de vendedores al momento de procesar alguna venta se rige a las normas internas de la empresa, solicitándole al cliente la documentación requerida para el manejo de contratos y documentos legales.

La utilización de información, en cualquier circunstancia, debe ser restringida a lo absolutamente necesario para fines del negocio, legítimo y apropiado.

Externamente, estamos obligados a cuidar la privacidad de los clientes. Somos conscientes de que el comentario casual o inocente entre familiares, amigos o conocidos, puede prestarse a malas interpretaciones o violar la integridad de nuestra relación.

Nuestro trato con nuestros competidores en todo momento será honesto. No aceptaremos los secretos comerciales de otra compañía u otros secretos con derechos de propiedad por medios incorrectos.

Uno de nuestros principios es no discutir precios, descuentos, clientes o ventas con representantes de otras compañías. Tampoco haremos declaraciones falsas o engañosas sobre los productos y servicios que ofrecemos.

Hemos iniciado la confección de Nuestro Código de Ética y actualmente se encuentra en un 60% de avance.