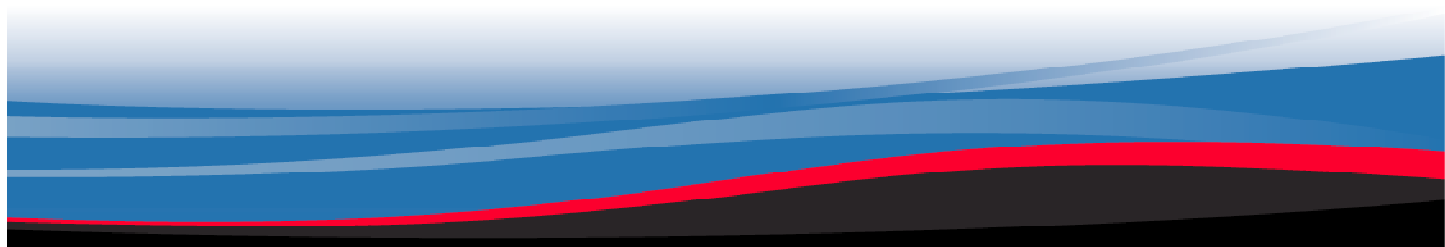




Informe Anual 2010

Comunicación de Progreso

**Presentado a:
Red Pacto Global
de las Naciones Unidas**



Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa

INDICE	PÁGINA
Mensaje del Presidente Ejecutivo	3
Perfil de Infosgroup, S.A.	4
Primer Principio	15
Segundo Principio	36
Tercer Principio	37
Cuarto Principio	38
Quinto Principio	39
Sexto Principio	40
Séptimo, Octavo y Noveno Principio	41
Décimo Principio	42

Mensaje del Presidente Ejecutivo

En este Quinto Comunicado de Progreso, continuamos ratificando nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, la cual forma parte esencial de nuestra gestión desde que firmamos el pasado 29 de Enero de 2004 nuestro deseo de ingresar como miembro activo a la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Durante el año 2010 nos propusimos ejecutar iniciativas fundamentadas sobre las bases de nuestra misión, visión, valores corporativos y los diez principios del pacto global, a fin de fortalecernos continuamente como empresa socialmente responsable con todos nuestros asociados, con la educación, la sociedad y el medio ambiente; iniciativas y resultados que compartimos con todos ustedes a través de este Informe Anual de Progreso.

Nuestros principales focos de atención estuvieron orientados en seguir siendo una empresa modelo en mantener un adecuado balance y servir de manera sostenible a todos nuestros stakeholders, siendo este uno de los principales elementos que nos llevó a ganar el **Premio de Pioneros de la Prosperidad – Panamá 2010**, donde destacamos según los evaluadores por tener: Prácticas de Recursos Humanos de empresas de clase mundial; por nuestro Programa de Innovación el cual está orientado a producir ideas innovadoras que atiendan necesidades del mercado global y donde se reconoce y valora la contribución de nuestros colaboradores; por la creación del departamento de Investigación y Desarrollo denominado Infosgroup Labs; por nuestra participación activa en programas orientados a mejorar el nivel de la educación de nuestro país, entre otras iniciativas.

Agradecemos la confianza y el respaldo de nuestros accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y organismos relacionados con el Premio de Pioneros, lo que nos compromete aún más en seguir administrando esta empresa sobre las bases de la Responsabilidad Social Empresarial.



Sergio Orrego
Presidente Ejecutivo



Perfil de Infosgroup, S.A.

Infosgroup es una empresa certificada CMMi nivel 3 y ha sido un proveedor regional de servicios de TI desde 1994 y hoy contamos con más de 120 profesionales de Tecnología de la Información altamente calificados y certificados en tecnologías IBM Rational, Microsoft Biztalk, Microsoft .Net, Java y Oracle.



Nuestra sede está ubicada en la ciudad de Panamá, con oficinas en Costa Rica y El Salvador.

Principales logros:

Hemos ejecutado más de 150 proyectos de desarrollo, algunos de ellos de más de 20.000 horas-hombre; más de 150 proyectos de consultoría en ingeniería de software y áreas de optimización de procesos y nuestro paquete de aplicaciones Infosweb ha sido instalado en más de 50 empresas de la región.

Infosgroup es una empresa certificada CMMi nivel 3, y contamos con ingenieros certificados en IBM Rational, Microsoft, Java y las tecnologías de Oracle.

A inicio de este año ganamos el prestigioso premio "Panamá 2010 - Pioneros de la prosperidad", otorgado por la Fundación John Templeton, la Fundación Siete y el Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo, donde fuimos elegidos entre más de 80 empresas panameñas.

Este premio está dedicado a dar reconocimiento a empresas que sirven de ejemplo por mantener un balance y servir de manera sostenible a todos sus stakeholders.

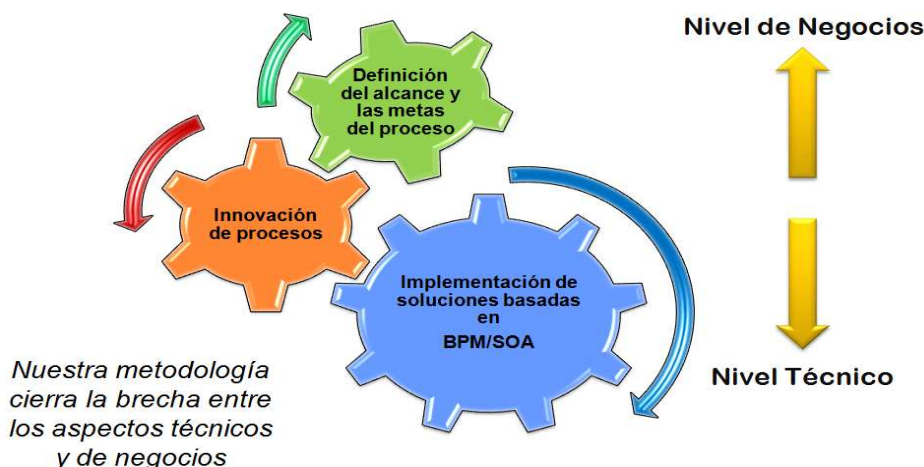
Nuestra propuesta de Valor

Ofrecemos diversos servicios y productos por medio de cuatro unidades estratégicas de negocios, donde nuestra *PROPUESTA DE VALOR* está orientada a mejorar la **eficiencia, flexibilidad y los resultados** financieros de nuestros clientes por medio de la **innovación de sus procesos críticos de negocio** utilizando tecnología de información.

Ayudamos a nuestros clientes en la etapa de **planificación y diseño**, así como en la **construcción**, aseguramiento de la **calidad e integración** de las distintas aplicaciones requeridas para **innovar sus procesos** del negocio.

Perfil de Infosgroup, S.A.

¿Como lo hacemos?



Modelo de distribución y ventas

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

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



Specialized. Recognized by Oracle.
Preferred by Customers.



Microsoft PartnerNetwork

Perfil de Infosgroup, S.A.

Nuestras Unidades de Negocios están clasificadas en las siguientes áreas:



1- CONSULTORIA:

Ayudamos a nuestros clientes a descubrir las oportunidades de **innovación en sus procesos críticos de negocio**, para luego modelar, simular y optimizar los procesos con el objetivo de diseñar las soluciones tecnológicas específicas para ellos.

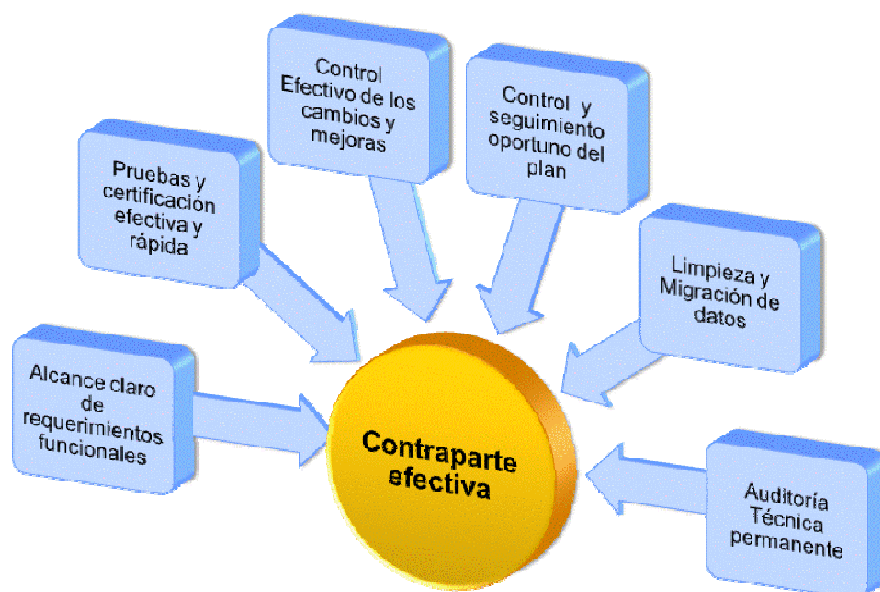
En Ingeniería de software: Somos Especialistas en IBM Rational, cuya base es Rational Unified Process – RUP proceso y herramientas para la construcción de software a gran escala:

- Administración de portafolios
- Gestión de Requerimientos
- Gestión de Testing
- Control de cambios
- Control de versiones
- Arquitectura
- Capacitación
- CMMi
- Auditorías de Calidad
- Compliance de Proyectos

Perfil de Infosgroup, S.A.

Compliance de Proyectos:

Hacemos el diagnóstico o evaluación de los proyectos a fin de asegurar el cumplimiento normativo de nuestros clientes.



Innovación de Procesos por medio de:

- **Talleres de Visión y Alcance**

En pocos días tiene un RFP de calidad

- **Business Modeling basado en estándares (UML y BPEL)**

Visualización simple de procesos complejos sin atarlo a ningún proveedor de tecnología

- **Basado en BPM / SOA**

Garantía de poder incorporar a sus procesos la tecnología más adecuada en tiempo record (ej. Web2.0, cloud computing, móvil, etc.)

Perfil de Infosgroup, S.A.

2- FÁBRICA DE SOFTWARE:

Ofrecemos desarrollo de software a la medida y modernización de aplicaciones basados en las mejores prácticas de BPM / SOA y con la garantía de calidad CMMi, con un respaldo de más de 15 años de experiencia en la Tecnología de Ingeniería de Software en el área de desarrollo, construcción, pruebas, mantenimiento y documentación .



3- INFOSPEOPLE:

Brindamos el servicio de aumentar su capacidad de personal profesional del área de tecnología necesario para sus proyectos, tercerizando con nosotros roles como analistas, arquitectos, desarrolladores , documentadores, testers, entre otros.

Nuestra propuesta de valor:

- Base de datos robusta de profesionales de tecnología
- Reclutadores especialistas en personal técnico
- Capacitación continua
- Evaluación de satisfacción del cliente trimestral

Perfil de Infosgroup, S.A.

4- APLICACIONES EMPRESARIALES:

Contamos con una suite propia de aplicaciones empresariales INFOSWEB, totalmente adaptada a los requerimientos de la región , enfocada a empresas medianas y grandes en el modelo de licencia o en la nube basado en SaaS.:

- Infosweb Recursos Humanos y Planilla
- Infosweb ERP
- Infosweb Mobile

Perfil de Infosgroup, S.A.

Nuestra experiencia

E-Government Sector

- ICE Costa Rica, utilities Company
- Tribunal Electoral, Panamá
- Fiscalía General de la República, El Salvador

Financial Sector

- Banco General , Panamá
- Global Bank, Panamá
- Banco Bolivariano , Ecuador
- Banco Nacional de Costa Rica, Costa Rica
- Bolsa Nacional de Valores, Costa Rica
- Grupo Financiero Interbolsa, Costa Rica
- Banco Cuscatlan, El Salvador
- AFP Confía, El Salvador

Telco Sector

- Telefónica, Panamá
- Cable & Wireless Panamá
- ICE Costa Rica Electrical Company

Aviación

- Copa Airlines, Panamá
- Taca Airlines, El Salvador

Logistics Sector

- ACP Panamá Canal Authority

Health Sector

- Social Security of Costa Rica

Perfil de Infosgroup, S.A.

La ventaja de Infosgroup

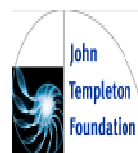
Somos los primeros certificados en Panamá:



Ganadores del premio Pioneros de la Prosperidad 2010 en Panamá:



Patrocinado por:



Perfil de Infosgroup, S.A.

Fecha de fundación:	Noviembre, 1994
Área:	Servicios – Tecnologías de la Información
Casa Matriz en Panamá:	Clayton, Ciudad del Saber Calle Victor Iglesias, Edificio # 240 Teléfono: (507) 317-3650 - Fax: (507) 317-3660
Subsidiaria de Costa Rica:	Del Mall San Pedro 300 Norte, 50 Oeste Edificio Omala Oficina 308. Teléfonos: (506) 2280-09-83/54 - Fax: (506) 2280-0436
Subsidiaria de El Salvador:	Calle Circunvalación, No. 187, 2do. Nivel Colonia Escalón, San Salvador Teléfono: (503) 2211-5146
Total de colaboradores:	105
Canales de comunicación:	Sitio de Internet: www.infosgroup.com Intranet - InfosTeam: www.infosteam.com Boletín Interno: InfosNews Notiflash Reuniones Trimestrales con todo el personal Reporte Anual de La Red del Pacto Global Políticas de puertas abiertas
Certificaciones:	•CMMi Nivel 3 (Capability Maturity Model Integratios, Defined) •CMMi Nivel 2 (Capability Maturity Model Integratios, Managed)
Reconocimientos:	•Uno de los Dos Ganadores del premio Pioneros de la Prosperidad 2010 entre más de 70 empresas panameñas.
•Acuerdos:	•Pacto Global de las Naciones Unidas – 2004 •Alianza con GBM en herramientas: IBM Rational desde 1996 •Alianza con Oracle desde 1997 •Partners de Microsoft en las áreas de SOA y Desarrollo de Aplicaciones •Acuerdo de cooperación técnica con la Univ. Tecnológica
Asociaciones y gremios:	•SUMARCE - Asociación que lidera en Panamá la promoción de la RSE y el Desarrollo Sostenible •Anmar Technology Solutions - “cluster” de tecnología para la exportación de productos y servicios de tecnología de información hacia otros mercados •CAPATEC (Cámara Panameña de Tecnología de Información y Telecomunicaciones) •ANREH –Asociación Nacional de Profesionales de Recursos Humanos

Perfil de Infosgroup, S.A.

MISIÓN



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

VISIÓN



Ser una de las cinco empresas líderes en Centroamérica, al exportar productos y servicios tecnológicos de calidad a Estados Unidos y Europa, con la participación y sinergia de un equipo de profesionales de excelencia, logrando ser el mejor lugar donde trabajar.

VALORES CORPORATIVOS



Servicio al Cliente



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

Trabajo en Equipo



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

Honestidad



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

Proactividad



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

Disciplina



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

Excelencia



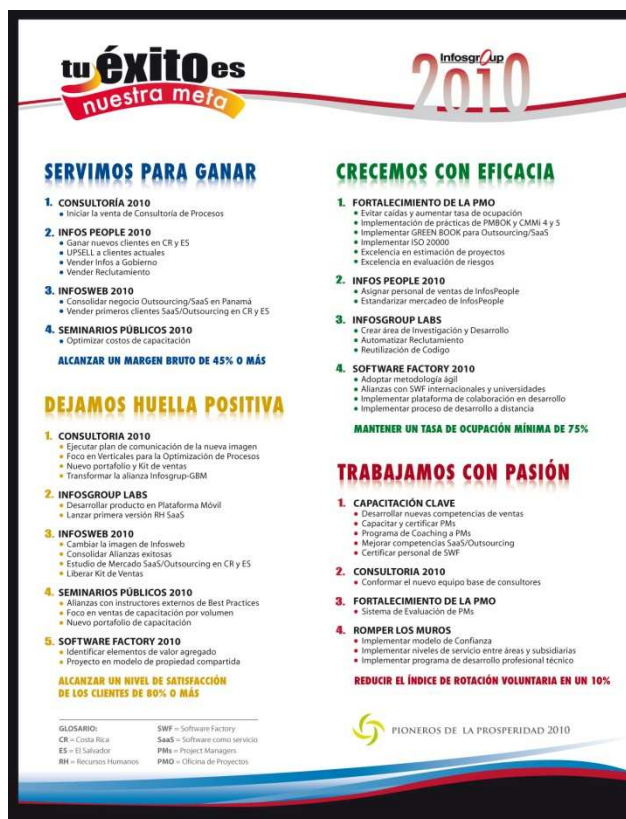
Superarme siempre a mí mismo y mejorar continuamente los niveles de calidad de toda actividad que realizo.

Perfil de Infosgroup, S.A.

Para cumplir con nuestra Visión, contamos con un plan estratégico basado en cuatro pilares importantes y todas nuestras acciones y decisiones están fundamentadas sobre la base de nuestra Misión, Valores Corporativos y la Responsabilidad Social Empresarial.



Para mantener a nuestros colaboradores alineados con la estrategia anual, compartimos con ellos a nivel corporativo el afiche “Tu Éxito es Nuestra Meta”, el cual contiene todos los objetivos corporativos anuales y que definimos dentro de los cuatro pilares estratégicos.



tu éxito es nuestra meta 2010

SERVIMOS PARA GANAR

- CONSULTORÍA 2010**
 - Iniciar la venta de Consultoría de Procesos
- INFOS PEOPLE 2010**
 - Ganar nuevos clientes en CR y ES
 - UPSELL a clientes actuales
 - Vender Infos a Gobierno
 - Vender Reclutamiento
- INFOSWEB 2010**
 - Consolidar negocio Outsourcing/SaaS en Panamá
 - Vender primeros clientes SaaS/Outsourcing en CR y ES
- SEMINARIOS PÚBLICOS 2010**
 - Optimizar costos de capacitación

ALCANZAR UN MARGEN BRUTO DE 45% O MÁS

DEJAMOS HUELLA POSITIVA

- CONSULTORÍA 2010**
 - Ejecutar plan de comunicación de la nueva imagen
 - Foco en Verticales para la Optimización de Procesos
 - Nuevo portafolio y Kit de ventas
 - Transformar la alianza Infosgroup-IBM
- INFOSGROUP LABS**
 - Desarrollar producto en Plataforma Móvil
 - Lanzar primera versión RH SaaS
- INFOSWEB 2010**
 - Cambiar la imagen de Infosweb
 - Consolidar Alianzas exitosas
 - Estudio de Mercado SaaS/Outsourcing en CR y ES
 - Liberar Kit de Ventas
- SEMINARIOS PÚBLICOS 2010**
 - Alianzas con instructores externos de Best Practices
 - Foco en ventas de capacitación por volumen
 - Nuevo portafolio de capacitación
- SOFTWARE FACTORY 2010**
 - Identificar elementos de valor agregado
 - Proyecto en modelo de propiedad compartida

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE 80% O MÁS

CRECEMOS CON EFICACIA

- FORTALECIMIENTO DE LA PMO**
 - Evitar caídas y aumentar tasa de ocupación
 - Implementación de prácticas de PMBOK y CMMI 4 y 5
 - Implementar GREEN BOOK para Outsourcing/SaaS
 - Implementar ISO 20000
 - Excelencia en estimación de proyectos
 - Excelencia en evaluación de riesgos
- INFOS PEOPLE 2010**
 - Asignar personal de ventas de InfosPeople
 - Estandarizar mercado de InfosPeople
- INFOSGROUP LABS**
 - Crear área de Investigación y Desarrollo
 - Automatizar Reclutamiento
 - Reutilización de Código
- SOFTWARE FACTORY 2010**
 - Adoptar metodología ágil
 - Alianzas con SWF internacionales y universidades
 - Implementar plataforma de colaboración en desarrollo
 - Implementar proceso de desarrollo a distancia

MANTENER UNA TASA DE OCUPACIÓN MÍNIMA DE 75%

TRABAJAMOS CON PASIÓN

- CAPACITACIÓN CLAVE**
 - Desarrollar nuevas competencias de ventas
 - Capacitar y certificar PMs
 - Programa de Coaching a PMs
 - Mejorar competencias SaaS/Outsourcing
 - Certificar personal de SWF
- CONSULTORÍA 2010**
 - Conformar el nuevo equipo base de consultores
- FORTALECIMIENTO DE LA PMO**
 - Sistema de Evaluación de PMs
- ROMPER LOS MUROS**
 - Implementar modelo de Confianza
 - Implementar niveles de servicio entre áreas y subsidiarias
 - Implementar programa de desarrollo profesional técnico

REDUCIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN VOLUNTARIA EN UN 10%

GLOSARIO:
 CR = Costa Rica
 ES = El Salvador
 RH = Recursos Humanos
 SWF = Software Factory
 SaaS = Software como servicio
 PM = Project Manager
 PMO = Oficina de Proyectos

PIONEROS DE LA PROSPERIDAD 2010

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

A continuación detallamos las principales iniciativas que apoyan el **Pilar de Trabajamos con Pasión**:

1. **Participar en el Concurso de Premio de Pioneros de la Prosperidad.**
2. **Elevar los índices de la Encuesta anual de clima y satisfacción de los colaboradores.**
3. **Reducir la rotación del personal en un 10%** vs el año 2009.
4. **Mejorar la Cartera de Beneficios.**
5. **Fortalecer las Competencias Técnicas** de nuestros colaboradores.
6. **Continuar fortaleciendo la cultura de reconocimiento.**
7. **Fortalecer la comunicación corporativa.**
8. **Ejecutar acciones para hacer de Infosgroup unos de los mejores lugares para trabajar.**

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

Nuestro compromiso en apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestra gestión, ha quedado ratificada en este período al ganarnos el Premio de Pioneros de La Prosperidad – Panamá 2010 y en los resultados obtenidos en los objetivos que nos hemos planteado en llegar a ser uno de los mejores lugares donde laborar y continuar fortaleciendo la Responsabilidad Social Empresarial dentro de Infosgroup.

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

1. Fuimos una de las dos empresas ganadoras en Panamá del Premio Pioneros de la Prosperidad 2010, otorgado por la Fundación John Templeton, la Fundación Siete y el Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo y que está orientado a dar reconocimiento a empresas que sirven de ejemplo por mantener un balance y servir de manera sostenible a todos sus stakeholders.

Este galardón local fue en el marco de un aproximado de 80 empresas panameñas participantes y nos permitió llegar hasta la competencia regional con 9 empresas latinoamericanas.



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

El equipo de Pioneros de la Prosperidad, expresó que: *“Los candidatos de todo Centro América presentaron un diverso rango de negocios innovadores y dinámicos. Infosgroup, no sólo presentó estas fortalezas sino también demostró las características únicas de un Pionero de la Prosperidad, poseyendo la visión y el espíritu de un modelo de conducta para dueños de negocios y empresarios en toda la región y alrededor del mundo”.*



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

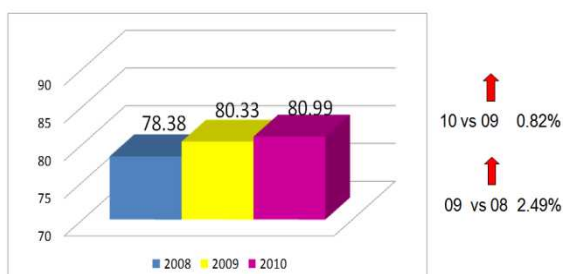
Indicadores:

- Este año la Encuesta de clima organizacional a nivel general de todas las áreas evaluadas aumentó 0.82 vs el año anterior y con respecto al índice de Satisfacción de los colaboradores al formar parte de Infosgroup mantenemos la meta de estar por arriba de 85% con una evaluación de 86%.

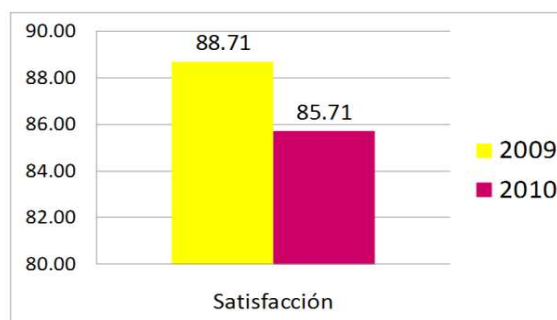
Nuestros colaboradores valoran más en la empresa: El Clima organizacional (91), Colaboración (90), Satisfacción con el trabajo realizado (90), Propósito (88), Planificación (87) y Satisfacción de formar parte de Infosgroup (86).



Promedio General Corporativo
2010 vs 2009



Índice de Satisfacción Corporativo
2010 vs 2009



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

3. Nos propusimos reducir el índice de rotación en un 10% a pesar de la realidad del mercado laboral en el área de Tecnologías de la Información y a la escases de talento. Esta iniciativa nos llevó a tener más foco desde el comité ejecutivo y con el equipo gerencial sobre las acciones definidas. No logramos la meta, pero nuestras acciones nos llevaron muy cerca a la misma con tan sólo una renuncia de más con respecto al año 2009.

Como parte del Plan, estamos trabajando en planes de desarrollo individualizados, creando y generando trabajos retadores, mejorando los niveles de liderazgo a fin de alcanzar mayores índices de compromiso en el personal.

4. Continuamos mejorando los salarios del personal para estar más competitivos con el mercado laboral, lo cual ha significado un reto y compromiso importante como Empresa responsable. Adicional este año logramos incrementar en 100% la Cartera de Beneficios para nuestros colaboradores:

- Participación de utilidades dependiendo del resultado financiero
- Bono semestral por satisfacción de clientes
- Seguro de vida y salud (50%)
- Subsidio de \$500.00 para compra de laptops
- Subsidio por estudios universitarios basado en el índice académico
- Subsidio por estudios de MBA basado en el índice académico
- Subsidio de \$200.00 por fallecimiento de familiar de primer grado de consanguinidad.
- Fondo de ayuda económica para los colaboradores en caso de crisis
- Descuentos en Ópticas y laboratorios médicos
- Descuentos en Universidades
- Descuentos en hoteles
- Descuentos en piezas y mantenimientos de autos
- Ahorros Navideños
- Tarifas especiales de Cable-TV, telefonía e Internet
- Descuentos en floristerías
- Descuentos en gimnasios

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

A continuación detalle e indicadores de los beneficios otorgados a los colaboradores:

- Se otorgó el Beneficio de subsidio de Laptops a cuatro (4) colaboradores
- El Bono por evaluación del servicio al cliente continua
- Se otorgaron subsidios por estudios de maestría a tres colaboradores
- Se otorgaron cinco (5) subsidio por muerte de familiar, incrementándose este beneficio en un 400%.
- Ofrecimos dos (2) rondas de exámenes de la vista a todos los colaboradores.
- Hicimos una ronda de vacunación donde se aplicaron vacunas contra la Influenza, Sarampión y Rubiola.

Orientados a fortalecer la Responsabilidad Social con nuestros colaboradores y como parte del Programa Infos911, realizamos una Feria de la Salud dirigida a todos los colaboradores y sus familiares, donde ofrecemos:

- Toma de presión arterial
- Exámenes de la vista
- Consultas y afiliaciones a la red de créditos
- Charlas diversas sobre :
 - Nutrición y alimentación sana
 - Cuidado de la piel
 - Higiene y cuidado bucal
 - Las relaciones sexuales y el debido uso del condón
 - Administración de las Finanzas personales – 2 sesiones, etc.



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

5. Dentro de nuestro Pilar de Trabajamos con pasión, el cual está relacionado con la gestión del Talento Humano, en el área de Desarrollo y capacitación del personal nos propusimos los siguientes objetivos:

Fortalecer las Competencias Técnicas del personal:

- En estos momentos nos encontramos ejecutando un Plan de capacitación y certificación de 11 colaboradores en Microsoft, Java y Oracle.
- Capacitamos y certificamos a dos project Manager como PMP
- Estamos por concluir la capacitación y certificación de 18 colaboradores en Oracle Service Oriented Architecture 11g, como parte de un objetivo estratégico.
- Implementamos un programa de capacitación, coaching y desarrollo de Project Manager Jr. donde pronto se gradúa la primera generación.

Adicional seguimos realizando capacitaciones de temas diversos que complementan el desarrollo y la estrategia del negocio, en temas tales como:

- Capacitación gerencial
- Liderazgo efectivo
- Como organizar reuniones efectivas
- Como hacer presentaciones efectivas
- Gestión de proyectos
- Capacitaciones técnicas diversas
- Capacitaciones de servicios y productos
- Imagen Profesional
- Programa de Innovación
- Ergonomía, entre otros temas.



Nuestros colaboradores valoran que la Gestión de Capacitación en general ha mejorado en un 6.22% vs 2009. Adicional consideran que el liderazgo ha incrementado un 2.61%, las habilidades supervisoras un 3.75% y las oportunidades de carrera un 3.85%.

PRINCIPIO 1

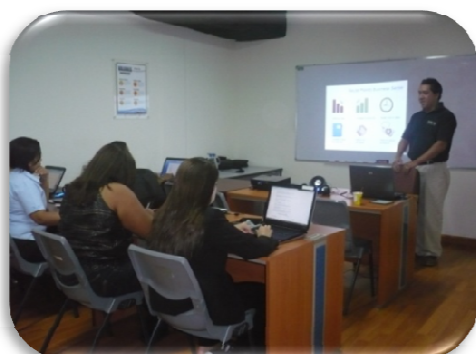
COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:



Indicadores de capacitación De Enero a Octubre 2010 vs 2009		
	2010	2009
Número de personas capacitadas por evento de capacitación	15	25
Eventos de capacitación	98	77
Número de personas capacitadas	914	1,197
Horas de Capacitación Interna y externa	1,264	669



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

Adicional llevamos a cabo capacitaciones fuera del ámbito laboral, donde nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de aprender nuevos concepto de manera divertida y relajada al aire libre.



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

6. Nuestra cultura de reconocimiento sigue siendo parte de nuestra gestión diaria, sobre todo porque nos dedicamos a la implementación de proyectos que resultan de mucho reto, compromiso, sacrificios y milla extra de parte de nuestro personal.

Para nosotros es sumamente importante y gratificante el reconocer de manera oportuna los aportes y esfuerzos de nuestro personal, lo cual amparamos a través de los Programas InfoStar e InfosAward. En la última encuesta de clima organizacional los colaboradores perciben que la cultura de reconocimiento ha incrementado un 1.05% vs el año 2009.



The 'InfosAward' logo features the word 'Info' in blue and 'Award' in large, bold, black letters. A yellow star is positioned above the 'A' in 'Award'.



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

- Nuestro personal considera que la comunicación corporativa ha mejorado en un 1.91% vs el año 2009, donde nuestro enfoque es utilizar los medios formales para comunicar los asuntos importantes que están alineados con la estrategia.

Nuestros canales de comunicación son:

- Sitio de Internet: www.infosgroup.com
- Intranet - InfosTeam: www.infosteam.com
- Boletín Interno: InfosNews
- Notiflash oportunos
- Reuniones Trimestrales
- Reporte Anual de la Red del Pacto Global
- Política de puertas abiertas



Este año cambiamos la imagen de la Intranet Corporativa



InfosNews

Octubre - 2010

EDITORIAL

Modernización de Aplicaciones

En marzo de este año, los de cambio para Guatemala, aprovechando las vacaciones de verano, cuando atendí una llamada de Sergio Orjiga, para invitarme que fuera a visitar a Oracle y recibir una capacitación en el uso de una herramienta de una compañía llamada LucidSoftware.

A mi regreso me di cuenta que las gestiones para asistir a esta capacitación. En el training, el empresario que al momento de estar en los 90 años, solo un amigo mexicano y yo fuimos, después, más personas. Fue una semana intensa, conociendo esta nueva tecnología para modernizar aplicaciones de AS/400 o series I. De regreso, organizamos una capacitación para el personal de Panamá, sobre las características, beneficios y ventajas de la herramienta, a la que asistieron Fernando Sagastume y personal de ventas entre otros consultores.

En el mes de julio organizamos un desayuno en Inteligencia El Salvador, donde asistió un grupo interesante de potenciales clientes, entre los que estaba la compañía mexicana, la cual inmediatamente vio una oportunidad en la tecnología de LucidSoftware. Fue tanto el interés, que designaron rápidamente a un analista de negocios, el cual viajó a Panamá para visitar directamente a la Caja de Ahorros, empresa donde el producto estaba en producción. Por nuestra parte realizamos las pruebas de concepto para demostrar la robustez del producto.

Luego de varias reuniones y consideraciones de la LucidSoftware con los gerentes de Ahorros, luego al término de una semana, en el cual se entregaron 200 licencias de desarrollo, el servicio de soporte y el conocimiento, la capacitación se impartió por un consultor de LucidSoftware, Mr. Trevor Perry, y gracias a su amplia experiencia como consultor y a su conocimiento de esta tecnología, el personal de Ahorros quedó muy satisfecho y comprometido con la implementación de esta herramienta para la implementación de este Proyecto de Modernización.

La introducción de la tecnología LucidSoftware al mercado centroamericano muestra la efectiva visión de nuestro gerente y de la capacidad que tiene nuestra organización para brindar soluciones de valor para nuestros clientes.

Juli Pong
Gerente General
Inteligencia El Salvador

Armonizando our partnership

Rumbo a la venta de Proyectos de Innovación de Procesos de Negocio

Este año hemos re-entrocado nuestra estrategia de Consultoría hacia la innovación de procesos de negocios para ayudar a nuestros clientes a transformar sus organizaciones por medio de proyectos de consultoría de procesos con enfoque BPM / SOA y donde la UEM de Software Factory se complementará de estos proyectos.

Existen grandes oportunidades y es nos ha informado que a nivel regional Oracle no cuentan con muchos partners especialistas en BPM / SOA, lo que nos da una ventaja competitiva para posicionar nuestros servicios en cuentas grandes de Oracle.

Para alcanzar esta especialización, tenemos un plan de Capacitación y certificación agresiva, que inició el 31 de agosto y donde esperamos culminar entre los meses de noviembre y diciembre del año en curso.

Como parte del plan ya estamos inscritos como Partner Gold con Oracle a nivel corporativo, lo que nos permitirá especializarnos en sus respectivas tecnologías BPM / SOA.

Esta capacitación y certificación se está llevando a nivel corporativo así:

PAIS	Veritas	Pro-Veritas	Implementaciones	Administrador
Costa Rica	1	1	4	6
El Salvador	1	1	3	6
Panamá	2	2	3	1

Casi todo el entrenamiento requerido para la especialización está en línea por medio del portal OPM Oracle Partner Network del cual somos miembros.

En el mes de octubre enviaremos a 5 colaboradores a Costa Rica para una capacitación presencial dirigida a implementadores llamada "Service Oriented Architecture Suite 11g Implementation Best Camp", la cual esperamos sea replicada al resto de implementadores que hemos identificado.

En Panamá estamos capacitando y certificando a una persona del área de Consultoría en Business Process Management. Con este plan de capacitaciones y certificaciones de Oracle esperamos estar listos y facultados para implementar proyectos de consultoría y software Factory orientados a procesos y arquitectura SOA y así continuar posicionando el nombre de Infosgroup en el mercado.

InfoStar

EXAMENES AGREGATIVOS

DISPONIBILIDAD
Luis Sánchez

GRATITUD
Verónica Mercado

INICIATIVA
Irya González

Infosgroup CERTIFICADO CMNI

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

8. Como parte de hacer de Infosgroup uno de los Mejores Lugares para Trabajar, sumado a mantener un clima positivo y ambiente laboral flexible como parte de nuestra cultura organizacional, realizamos actividades de integración incluyendo a los hijos de los colaboradores y creamos espacio para la diversión y el esparcimiento aportando al balance vida, trabajo y familia.

Bajo estas premisas, otorgamos un sábado adicional libre para que nuestros colaboradores disfruten con su familia de dos sábados libres al mes y los sábados restantes los aprovechamos para integración, capacitación y desarrollo del personal.



Disfrutamos el Mundial de Fútbol 2010



Matiné para los hijos de los colaboradores



Sábado de integración y juegos



Torneo de Billar - En la mesa que tenemos en la sala anti-streés

PRINCIPIO 1

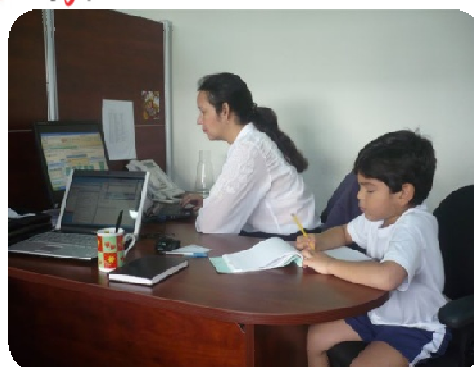
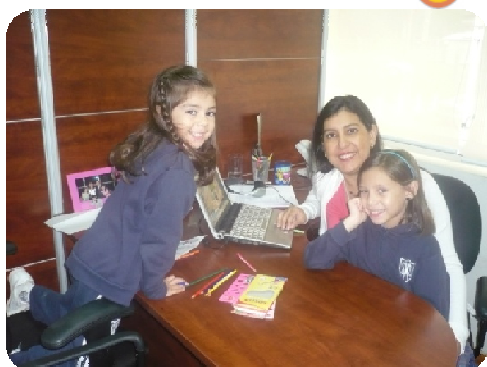
COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

En nuestra cultura de flexibilidad laboral y enfoque en el balance de vida, trabajo y familia, permitimos que las madres que no tienen con quien dejar a sus hijos en casa los traigan a las oficinas.

Este año a través de una sesión que tuvimos con todos los colaboradores, nos manifestaron que valoran mucho la flexibilidad laboral, clima de trabajo y comunicación abiertas que tenemos dentro de la empresa, elementos de nuestra cultura organizacional que deseamos mantener.



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Creemos en la igualdad de género y apoyamos todas las iniciativas orientadas con este fin. Este año fuimos una de las 25 empresas voluntarias que participaron a nivel nacional en el estudio liderado por el Instituto Nacional de la Mujer – INAMU y el Consejo Nacional de la Mujer – CONAMU, donde se busca evaluar las mejores prácticas y promover la equidad de género en nuestro país.

Indicadores:

Indicador	2010	2009
Total de Colaboradores		
Panamá	73	89
Costa Rica	10	14
El Salvador	22	15
	105	118
Distribución por género		
Femenino	53%	52%
Masculino	47%	48%
Distribución por edad		
De 18 a 25 años	15	35
De 26 a 35 años	57	55
De 36 a 45 años	26	27
De 46 a 55 años	7	1
De 56 a 65 años	0	0
Transferecias de posiciones / Ascensos	20	7
Participación del Equipo gerencial y mandos medios		
% del equipo gerencial	8.41%	11.11%
% del equipo supervisorio	28.57%	26.50%

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

El Programa Comprometidos con la Educación está orientado a aportar al país horas hombres en actividades orientadas a evaluar y buscar alternativas orientadas a mejorar la educación del país. Adicional tenemos como misión promover en los colegios secundarios el interés de los graduandos por las carreras tecnológicas, como área clave de oportunidades profesionales debido a la gran demanda y escases de talento humano. Bajo este paragua realizado las siguientes actividades:



Indicadores:

•Nuestro Programa de Becario está orientado a permitir un espacio para el entrenamiento y guía de los estudiantes graduandos en un mundo laboral, donde les capacitamos en algunas áreas, asignamos proyectos y retos que les permiten vivir la realidad de un ambiente laboral y les facilita la inserción al mercado laboral con una experiencia en Infosgroup reconocida y validada en el mercado. Nuestro aporte en este sentido aumentó un 200% vs el año 2009.



CENTRO DE ESTUDIOS	2010	2009
Universidades diversas	12	5
Colegios secundarios	3	0
	15	5
	200%	

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

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

Indicadores:

Participamos en la feria de innovación y Negocio por medio de CAPATEC (Cámara Panameña de Tecnología de Información y Telecomunicaciones), donde promovimos la Innovación entre los jóvenes estudiantes de nuestro país y las carreras relacionadas con Tecnologías de la Información.



Esta iniciativa la llevamos a cabo en colegios de secundaria con los jóvenes graduandos, donde en cada sesión palpamos el interés de los estudiantes por las carreras de tecnologías de la información.



Infogroup en Feria de Innovación y Negocios Biz Fit Panamá 2010

Del 25 al 27 de agosto y por segundo año consecutivo Infogroup participó en la Feria de Innovación y Negocios BIZ FIT, la cual estuvo organizada por la Cámara Panameña de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones (CAPATEC) con el objetivo de generar oportunidades de negocios, hacer nuevas alianzas, dar a conocer interesantes temas por parte de conferencistas internacionales de alto nivel y promover concursos de innovación entre los jóvenes estudiantes de nuestro país.



Este año contamos con la especial particularidad de ser el país sede para la Asamblea General de la Asociación Latinoamericana de Entidades de Tecnologías de Información (ALETI) y de la llegada de 20 representantes de diferentes países de Latinoamérica, El Caribe y España.

El conferencista principal fue el Prof. Anil K. Gupta, quien proporcionó una visión útil sobre el papel de China y la India para impulsar esta transformación en los países de nuestra región.

El tercer día de la feria se realizaron concursos de innovación entre jóvenes estudiantes de colegios de diversas regiones de nuestro país, donde equipos de Recursos Humanos de Infogroup participó incentivando a los jóvenes a que estudiar carreras relacionadas a las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones por medio de las iniciativas del Programa "Emprende tu vida TIC". La información sobre este programa se puede consultar en: <http://www.emprendetuvidadtic.edu.pa/>.



Estudiantes UTP
Universidad Tecnológica



Estudiantes del
Instituto Rubiano



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

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

Indicadores:

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

Este año fuimos elegidos por el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) para formar parte de la Comisión Nacional de Competencias Laborales (CONACOM) en representación de la empresa privada, con el fin de mejorar la pertinencia de la formación técnica y la capacitación laboral.

En esta comisión tendremos la responsabilidad de definir el modelo de competencias que se administrará en el país para el "Sistema de Certificación de Competencias básica, genéricas y laborales", lo que permitirá un reconocimiento formal de los aprendizajes de las personas, independientemente de la forma en que éstos hayan sido alcanzados y así bajar la brecha de las exclusiones en el sistema. De esta forma estamos haciendo aportes con la plena convicción de que la educación es una herramienta clave para el desarrollo de un país.

Continuamos trabajando en fortalecer la relación con las Universidades locales en pro de la mejora de la educación a través de nuestro feedback y a permitir el acceso de los estudiantes en el mundo real laboral a través de los diversos programas que ejecutamos.



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Nuestro principal objetivo con respecto al compromiso con la comunidad, está orientado a compartir con los más necesitados, por medio de obras sociales dirigidas a la comunidad que servimos. Este año seleccionamos el Hogar Divino Niño por segundo año consecutivo para que los padrinos(as) de Infosgroup tuviesen un espacio para llevar regalos y mucha alegría a los niños.

Esta es una actividad muy gratificante, debido a que nos permite la reflexión y sensibilización del personal y sus familias al involucrar a los hijos de nuestros colaboradores para que vivan la experiencia de desprenderse y compartir con los que menos tienen, valoren a sus padres y sean agradecidos por la educación y la calidad de vida que Dios les ha permitido tener.



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

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

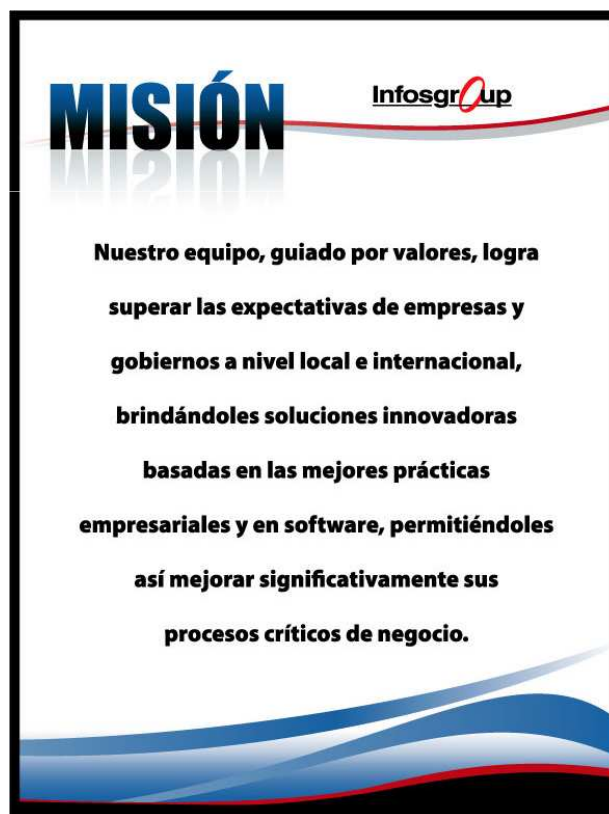
Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Amparados en nuestra Misión, nos hemos enfocado en mejorar la calidad de nuestros productos y servicios convirtiéndonos en un aliado estratégico de nuestros clientes, al ayudarles a mejorar significativamente sus procesos críticos de negocios. Para alcanzar esto estamos trabajando en lo siguiente:

Indicadores:

1- Programa de INNOVACIÓN.

Este año fortalecimos el Programa Interno de Generación de Ideas Innovadoras, orientadas a resolver una necesidad o dolor de un cliente o del mercado global y donde las ideas son evaluadas por un equipo de expertos externos. Este programa va acompañado de capacitación al personal en el tema de innovación y este año un alto ejecutivo participó del Diplomado Avanzado de Gerencia para la Innovación de la Universidad de UC Berkeley, auspiciado por Senacyt, donde esperamos fortalecer el programa con mejores práctica.



MISIÓN Infosgrup

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

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

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

Indicadores:

2- Creamos el **Departamento de Infosgroup Labs de Investigación y Desarrollo**, con la asignación de personal de tiempo completo, lo que nos permitirá alcanzar el objetivo de innovar. Actualmente nos encontramos trabajando en la primera iniciativa y estamos definiendo la política con la asesoría de un grupo de inversionistas norteamericanos para que los ingenieros más involucrados en dichos emprendimientos puedan convertirse en accionistas.

3- Nos aseguramos de **Escuchar la voz del cliente** trimestralmente y a través de nuestra encuesta de Satisfacción, donde medimos el grado de contribución de cada uno de nuestros colaboradores asignados en los proyectos de clientes y el nivel de satisfacción con respecto a Infosgroup como empresa. Este proceso es liderado por el Área de Aseguramiento de Calidad y forman parte de un proceso de mejora continua. Donde mantenemos el indicador por arriba de la Meta, la cual es Alcanzar o mantener un nivel de satisfacción de los clientes de más de 80%. Aún nos queda por evaluar el último trimestre del año.

2009	2010	Promedio Acumulado
84.75%	80.23%	82.49%

4- Mantenemos nuestra certificación en CMMi Nivel 3 por medio de inducciones y capacitación al personal, mejora de nuestros procesos y aplicación de la norma para asegurar la calidad en los proyectos de desarrollo. Nuestra meta es pasar al siguiente nivel en un corto plazo.



Algunos de Nuestros Clientes



Grupo Estrella Blanca



Gobierno del Estado de Puebla



Hospital Nacional de Niños
"Benjamín Bloom"



Panama Ports Company



PRINCIPIO 2

COMPROMISO CONTRA EL ABUSO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Evitar verse involucrado en abusos de los derechos humanos

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Este compromiso lo aplicamos respetando los derechos humanos en todos los niveles de la sociedad. Por ello cumplimos al 100% con las leyes, los derechos de los colaboradores y de nuestros clientes, sumado a los estándares de calidad implementados de nuestro negocio.

Indicadores:

1. Continuamos manteniendo CERO récords de demandas laborales
2. Realizamos reuniones con todo el personal, muchas de ellas lideradas por Recursos Humanos, donde los colaboradores libremente exponen sus inquietudes y sugerencias, las cuales son analizadas e incorporadas a un proceso de mejora continua. Para lograr esto utilizamos los siguientes recursos:
 1. Focusgroup
 2. Encuesta de clima
 3. Evaluación de líderes 180°, y
 4. Sesiones de retroalimentación

PRINCIPIO 3

COMPROMISO CON LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos humanos.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos humanos, cumplimos con todas las leyes de los países que servimos y contamos con el Reglamento Interno que establece claramente los derechos de los colaboradores.

Indicadores:

1. Nuestra empresa no cuenta con sindicatos.

PRINCIPIO 4

COMPROMISO CONTRA LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO.

Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Cumplimos con las leyes laborales y convencidos de que la ley Panameña nos permite la contratación del personal con un horario semanal de 48 horas, tratamos en lo posible de que nuestros colaboradores laboren 44 horas a la semana.

Indicadores:

1. La empresa reconoce el pago de horas extras por trabajo de sobretiempo.
2. Contamos con una política de Uso de las vacaciones inmediatas y trabajamos de cerca para que el personal pueda tomar las vacaciones lo más oportunamente. Este año incrementamos en un 24% el pago de las vacaciones vs el año anterior.
3. Continuamos con la política de flexibilidad laboral y otorgamos a los colaboradores días libres adicionales de lo enmarcado en la ley:
 - Dos sábados libre al mes.
 - Días libres en los casos de:
 - Nacimiento de hijo(s) – 2 días libre para el padre
 - Matrimonio – 3 días libres
 - Muerte de familiar:
 - 3 días - Primer grado de consanguinidad: Padres, hijos y conyugue
 - 2 días - Segundo grado de consanguinidad: Hermano
 - 1 día - Tercer grado de consanguinidad: Abuelos
 - Siniestros graves, situaciones de fuerza mayor o calamidad doméstica del colaborador.
4. Los colaboradores pueden laborar desde sus casas por entregables previamente acordados.

PRINCIPIO 5

COMPROMISO CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

Apoyar la abolición del trabajo infantil.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Infosgroup apoya la abolición del trabajo infantil y nuestro proceso de contratación lo basamos en el cumplimiento con las leyes laborales de los países donde tenemos operación.

Indicadores:

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

Distribución por edad	2010	2009
De 18 a 25 años	15	35
De 26 a 35 años	57	55
De 36 a 45 años	26	27
De 46 a 55 años	7	1
De 56 a 65 años	0	0

PRINCIPIO 6

COMPROMISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

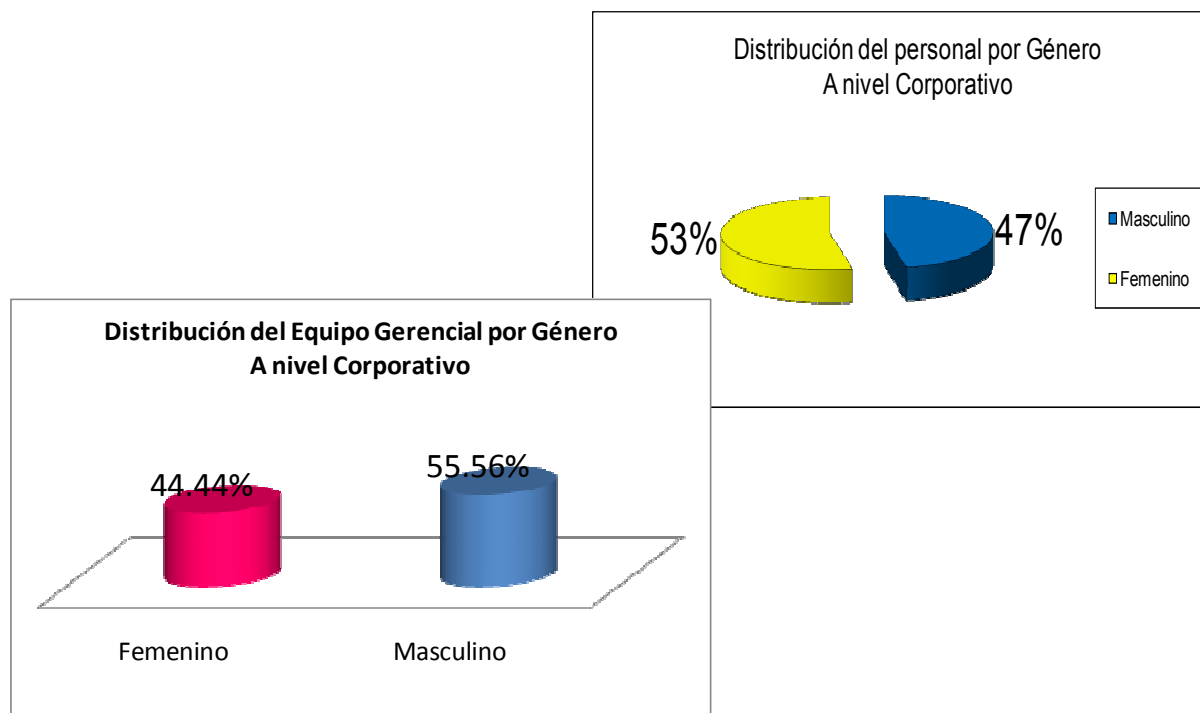
Apoyar la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

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

Indicadores:



PRINCIPIO 7, 8 y 9

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

- Apoyar la aplicación de criterios de precaución respecto a los problemas ambientales.
- Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

En nuestra gestión llevamos a cabo algunas iniciativas orientadas a apoyar este principio, las cuales respaldamos a través de las siguientes acciones:

Indicadores:

1. Somos una de las primeras empresas en Panamá signatarias de la iniciativa «**Caring for the Climate**», cuyo principal objetivo es minimizar los riesgos que trae como consecuencia el cambio climático.
2. Continuamos reduciendo el uso del papel mediante la automatización de procesos claves internos y la campaña interna en las firmas de los e-mail que dice: **Cuida el Ambiente. Por favor no imprima si no es necesario.**

Elizabeth Lau | Auditora de Calidad | Quality Assurance
Tel.: (507) 317-3650 | Dir.: (507) 317-3669 | Fax: (507) 317-3660
Infosgroup Panama | www.infosgroup.com
Clayton, Ciudad del Saber, Calle Victor Iglesias, Edificio # 240

Certificados en CMMI aseguramos calidad a nuestros clientes



Cuida el Ambiente. Por favor no imprima si no es necesario.

3. Contamos con una campaña interna orientada a promover entre los colaboradores el ahorro energético que consiste en mantener luces innecesarias apagadas y encender los aires acondicionados a las 8:30am y apagarlos a las 4:40pm.

PRINCIPIO 10

COMPROMISO CONTRA TODAS LAS FORMAS DE CORRUPCIÓN

Actuar contra todas las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Uno de nuestros valores es la **HONESTIDAD**, lo cual promovemos entre todos los colaboradores en el día a día y debe estar siempre presente en todas nuestras acciones.

- Como empresa de servicio, firmamos acuerdos de confidencialidad con nuestros clientes.
- Realizamos auditorias externas a nuestros procesos contables y estados financieros.
- Hemos actualizado el acuerdo de confidencialidad , el cual firman todos los colaboradores al momento de su contratación.

Indicadores:

1. No hemos sido objetos de denuncias ni hemos entablado juicios legales por incumplimiento con ningún cliente.



Esta comunicación de progreso será diseminada a nuestros grupos de interés: Accionistas, clientes, proveedores, colaboradores, comunidad, gremios, empresas y autoridades públicas a través de nuestro sitio web www.infosgroup.com y la intranet corporativa.

Adicional, este informe estará disponible en el sitio web del Pacto Global: www.unglobalcompact.org.

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

