

# 2013

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

# Mensaje de la Alta Dirección

Se hace difícil creer que ya han pasado nueve años desde que tomamos la decisión de asumir la responsabilidad de llevar a cabo un ejercicio formal de rendición de cuentas de la gestión responsable de Stratego.

Tomando como marco de referencia los lineamientos del Pacto Global, mantenemos firme nuestro compromiso de hacer valer nuestra misión corporativa que destaca la importancia de basar nuestra gestión en los pilares de una competitividad responsable.

El documento adjunto presenta un resumen de la gestión realizada por Stratego durante el año 2013 que abarca logros y avances importantes en la gestión sostenible del negocio. Es un testimonio al esfuerzo compartido y evidencia clara de que, las pequeñas empresas también pueden y deben organizarse para contribuir al bienestar de las comunidades a través de la creación de valor compartido.

Sentimos que, comunicando estos esfuerzos, lograremos inspirar a nuestros grupos de interés en aportar su grano de arena en la construcción de un mundo más inclusivo. El desarrollo sostenible es responsabilidad de todos y es la única forma como Panamá podrá alcanzar sus metas como sociedad, en Stratego estamos orgullosos ser parte de la solución.

**Aida de Chevalier**

*Directora General*

# INDICE

1

## Perfil de la Empresa

2

## Gestión Responsable en STRATEGO

- 2.1 Gobernanza
- 2.2 Público Interno
- 2.3 Medio Ambiente
- 2.4 Proveedores
- 2.5 Mercadeo
- 2.6 Comunidad

3

## Política Pública y Contribución a la Responsabilidad Social en Panamá

- 3.1 Política Pública
  - Diplomado Internacional en Gestión de la Responsabilidad Social
  - Principios de Negocios y Derechos de la Niñez
- 3.2 Contribución a la Responsabilidad Social
  - Sumarse
  - United Way
  - AMCHAM
  - Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas (APEDE)
  - Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Panamá

4

## Difusión de Comunicación de Progreso del Pacto Global

5

## Compromiso de Comunicación de Progreso 2014



## Perfil de la Empresa

## ¿Quiénes somos?

**Stratego** es una empresa de consultoría, planificación y gerencia de la reputación corporativa, comunicación estratégica y sostenibilidad, fundada en Panamá en 1998, con redes internacionales de servicio en Latinoamérica y Estados Unidos, dedicada a agregar valor a sus clientes, a través de consultoría especializada en materia de reputación y sostenibilidad.

**Stratego** combina su experiencia, metodologías, capacidad de gestión y capital social para crear valor a cada uno de sus clientes; nos destacamos por promover criterios de competitividad responsable y sostenible, para facilitar el logro de los objetivos comerciales e institucionales de nuestros grupos de clientes, lograr el posicionamiento de sus productos y servicios en el mercado, consolidar su reputación, cultura e imagen corporativa, aportando pensamiento estratégico, una adecuada gerencia de las dinámicas del entorno y creando espacios de diálogo y sinergias con todos los actores de la sociedad.

Somos catalizador entre la empresa, las organizaciones de la sociedad civil, los medios de comunicación y todos sus grupos de interés, para fomentar la asociatividad entre instituciones y personas, que permitan a nuestros clientes contar con la licencia social para operar, favoreciendo oportunidades de negocios que se traduzcan en un verdadero desarrollo sostenible. Este es nuestro verdadero factor de diferenciación.

Durante más de 15 años de trayectoria, las más importantes organizaciones nacionales y multinacionales, en múltiples sectores productivos, así como organismos multilaterales y ONG han confiado en Stratego para ser su aliado de negocios.

**Stratego** orienta sus servicios hacia organizaciones con:

- Visión de largo plazo.
- Comprometidas con la competitividad responsable y donde podamos contribuir a ello.
- Conscientes de la importancia de los activos intangibles como vehículo que agrega valor al plan de negocios, promueven ventajas competitivas sostenibles, inciden en la estrategia y generan oportunidades de negocio.
- En las que la cultura corporativa pueda ser compartida y estimulada.



## Visión

Ser el Grupo Panameño líder en la construcción y gerencia de la reputación y sostenibilidad de nuestros clientes. Su aliado en la gerencia del relacionamiento con los grupos de interés generando un claro valor agregado a su organización y a la Sociedad.

## Misión

Facilitar a nuestros clientes procesos de creación de valor con criterios de competitividad responsable y sostenible, a través de metodologías innovadoras, con la experiencia necesaria en la gerencia de la reputación y de las relaciones con grupos de interés.

## Valores



## Áreas de consultoría

# 2Prácticas

Reputación

Sostenibilidad

# 3Áreas de Consultoría

Comunicación Estratégica

Responsabilidad Social

Formación y Desarrollo



## Áreas de consultoría

### Comunicación Estratégica

- Diagnóstico
- Planificación Estratégica
- Gerencia de la Reputación
- Comunicación Interna
- Asuntos Públicos
- Comunicación Externa
- Manejo de Crisis
- Gestión del Cambio
- Relaciones con Medios de Comunicación
- Reputación Digital
- Eventos

### Responsabilidad Social

- Diagnóstico
- Planificación Estratégica
- Proyectos de Desarrollo
- Informes de Sostenibilidad
- Diseño de Programas
- Alianzas con Grupos de Interés
- Coaching e Implementación
- Due Dilligence
- Voluntariado Corporativo
- Monitoreo y Evaluación

### Formación y Desarrollo

- Responsabilidad Social
- Reputación
- Comunicación Estratégica
- Planificación Estratégica
- Diplomados
- Cátedras Itinerantes
- Manejo de Crisis
- On-Line Training





## Sectores económicos que atendemos



## Alianzas Panamá



KPMG, Red global de firmas que brindan servicios de auditoría, impuestos y asesoría en 146 países. KPMG cuenta asimismo con la práctica global en Sostenibilidad y Cambio Climático. Desde 2011 mantiene ésta alianza con Stratego para identificar y desarrollar de manera conjunta iniciativas en materia de sostenibilidad y cambio climático en Panamá y Centro América.



Institución estatal que imparte educación superior científica tecnológica. Stratego en alianza con Vincular y UTP promueve en Panamá el Diplomado Internacional de Gestión de la Responsabilidad Social alineado a la Norma ISO 26000, única iniciativa en Responsabilidad Social certificada en el mercado local, en 2013 concluyó su Tercera versión.



# Alcance internacional

## Centroamérica



Stratego mantiene su centro de operaciones en Panamá y opera en la región a través de aliados estratégicos, amparados bajo el holding denominado La RED, conformado por empresas sólidamente establecidas en cada uno de los mercados y con amplia trayectoria y reconocimiento en los mismos.

## Latinoamérica y otros países



Stratego es representante exclusivo de Fleishman Hillard, una de las empresas de consultoría más importantes del mundo con presencia en los cinco continentes y más de 80 oficinas propias en 29 países. Stratego combina con Fleishman Hillard sus prácticas para potenciar los objetivos de negocios de los clientes en los distintos mercados donde operan.



Organización pionera en el desarrollo e implementación de instrumentos de gestión de RS, dedicada a la investigación aplicada, a la formación de competencias, a la transferencia tecnológica y consultorías en esta temática, creado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Stratego en alianza con Vincular y UTP promueve en Panamá el Diplomado Internacional de Gestión de la Responsabilidad Social alineado a la Norma ISO 26000, única iniciativa en Responsabilidad Social certificada en el mercado local, en 2013 concluyó su Tercera versión.





Stratego es representante exclusivo del Reputation Institute para Panamá. Como pioneros en el área de la gestión de marca y reputación integramos con el Reputation Institute las metodologías de gestión de la reputación, conectando los puntos desde la investigación a la estrategia, hasta alcanzar finalmente resultados de negocio tangibles. El Reputation Institute es la consultora líder mundial en gestión de la reputación, que colabora con los líderes empresariales para facilitar la toma de decisiones de negocio que construyan y protejan su capital reputacional y conduzcan a la obtención de una ventaja competitiva.

## Empresa asociada

---



En conjunto con Datanalysis, una de las empresas de estudios de mercado y opinión pública más importantes de Latinoamérica, integramos a nuestros servicios estudios cuantitativos y cualitativos que permitan obtener información para la estrategia y la toma de decisiones.





**Gestión Responsable en STRATEGO**

## Gestión Responsable en STRATEGO

Tal como hemos venido haciendo desde el año 2011, Stratego mide de manera integral su gestión responsable a través del instrumento de auto-evaluación llamado INDICARSE (Indicadores Centroamericanos de Responsabilidad Social), los cuales son promovidos por INTEGRARSE – Iniciativa Centroamericana por la Responsabilidad Social Empresarial- representada en Panamá por SUMARSE del cual Stratego es miembro.

Los resultados de la autoevaluación 2012 con la herramienta pyme nos permitieron elaborar un Plan de Mejoras cuyos resultados reportamos en éste informe.





## Gobernanza

### Cultura Corporativa

Stratego es una empresa panameña, constituida legalmente desde 1998; desde su fundación vela por el cumplimiento de la normativa vigente nacional e internacional que aplica a su negocio.

Es firmante del Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2001 y reporta desde el año 2005 su gestión de la responsabilidad social a través de la Comunicación de Progreso, la cual es difundida entre sus grupos de interés.

Como empresa socialmente responsable, Stratego, contribuye al desarrollo y bienestar social de la comunidad donde opera, generando ventajas competitivas sostenibles, promoviendo prácticas éticas en sus grupos de interés, las cuales son parte de su cultura empresarial.

Sus valores corporativos de Excelencia, Integridad, Compromiso Social, Confiabilidad, Proactividad e Innovación, representan su mayor valor estratégico, los mismos conforman la cultura corporativa de Stratego y son integrados en el trabajo diario. De esta manera ofrecemos una propuesta de valor a todos nuestros grupos de interés construyendo relaciones de confianza y beneficio mutuo a largo plazo a clientes, equipo humano, accionistas, proveedores y la sociedad en su conjunto y, a través de la preservación del medio ambiente, también a las generaciones futuras.

### Gobierno Corporativo

La regulación del gobierno corporativo de Stratego está contenida en sus Estatutos Sociales, siendo su máximo órgano de gobierno la Junta Directiva, conformada por un total de cinco miembros, cuyos cargos y funciones están claramente establecidos en sus Estatutos.

La Junta Directiva realizó durante el año 2013, un total de tres (3) reuniones y es la responsable de la dirección, políticas de la empresa así como de sus decisiones estratégicas; conocer el proyecto de presupuesto y estados financieros que deben ser presentados anualmente por la Dirección General ante la Directiva y recomendar su aprobación.

La Dirección de la Empresa está a cargo de un Director General, quien apoya su trabajo en una Dirección de Asuntos Corporativos y una de Planificación y Desarrollo, éstos a su vez se soportan en las Gerencias de sus Unidades de negocio.

Stratego cuenta con un Plan Estratégico 2010-2015 elaborado por la Junta Directiva, el cual es evaluado y ajustado anualmente y se operativiza en un Plan Operativo Anual el cual es compartido con todos sus colaboradores y medido a través de objetivos, metas e indicadores. El mismo se revisa trimestralmente a fin de hacer los ajustes correspondientes en su ejecución, ejercicio que se realiza con Directores, Gerentes y colaboradores de la empresa.



## Transparencia

Stratego, dispone de un proceso de auto evaluación, mediante el cual la Junta Directiva evalúa anualmente el desempeño de sus funciones, verificamos el compromiso anual del cumplimiento del código de ética y medimos con nuestros clientes la calidad de nuestros servicios a través de encuestas periódicas.

## Código de Ética

En el año 2013 las acciones estuvieron encaminadas a la difusión interna del Código de Ética. Se estableció el mecanismo de inducción del mismo a nuevos colaboradores, proceso que se llevó a cabo durante todo el año al incorporarse un nuevo colaborador, de igual forma procedimos a la renovación del compromiso anual de cumplimiento, establecido en dicho código, como mecanismo de verificación y cumplimiento.

El mecanismo de gobernanza del Código de Ética es el Comité de Ética, conformado por cuatro (4) colaboradores y representativo de todas las unidades de negocio de Stratego. Durante el 2013 el comité se reunió 3 veces y no recibió denuncias ni quejas por ninguno de los canales establecidos en el código para ese propósito. Para el año 2014, nuestro reto será comunicarlo a los demás grupos de interés de la empresa.

## Auditorías

Durante el 2013 se realizaron 12 auditorías internas, así como la auditoría final externa con su respectivo reporte financiero, en cumplimiento de la normativa nacional que aplica a la actividad económica de la empresa.





## Público Interno

Stratego respeta la dignidad de la persona y reconoce su libertad y privacidad, rechazando la discriminación por razones de género, estado civil, religión, raza, condición social, filiación política, origen étnico, nacionalidad, discapacidad u otra condición protegida por la ley, así está expresado en el capítulo IV.

Normas éticas de su Código de ética. De igual forma, Stratego cumple con la normativa que rige las relaciones laborales en la República de Panamá. A diciembre de 2013, Stratego contaba con 29 colaboradores, de los cuales 86% eran mujeres y 14% eran hombres.

### Contrataciones

A continuación presentamos el número de personas contratadas al 31 de diciembre de 2013 frente al año 2012, desglosado por género.



### Retiro de Colaboradores

A diciembre de 2013 se habían retirado el 43% de los colaboradores contratados, contrastando con 33% retiros en el 2012.

La alta rotación se debe a las características del mercado laboral y la oferta de ésta industria.



### Términos de Contratación y Equidad y Género

Nuestros colaboradores reconocen la oportunidad de contar con una estabilidad laboral, el 100 % de nuestra fuerza laboral cuenta con un contrato a término indefinido.

La empresa no presenta diferencias significativas entre 2012 y 2013 como lo presenta la siguiente figura:

Nº COLABORADORES	CONTRATO INDEFINIDO			TÉRMINO DEFINIDO		
	Masculino	Femenino	TOTAL	Masculino	Femenino	TOTAL
AÑO 2012	5	25	30	0	0	0
AÑO 2013	4	25	29	0	0	0





## Edades

El rango de edad en el que se encuentra la mayor parte de nuestros colaboradores es entre los 31 y 40 años de edad, y la menor proporción las personas vinculadas de 51 años en adelante como lo demuestra el siguiente gráfico.

EDADES	2012			2013		
	Masculino	Femenino	TOTAL	Masculino	Femenino	TOTAL
18-30	2	9	11	3	7	10
31-40	1	10	11	0	12	12
41-50	1	5	6	1	4	5
+51	0	2	2	0	2	2

Stratego, como parte de sus políticas, no contrata menores de edad y apoya diferentes iniciativas en contra del trabajo infantil en cualquiera que sea su naturaleza.

## Selección de Personal

En el momento de cubrir una vacante o crear un nuevo puesto de trabajo, Stratego dentro de sus políticas de selección da prelación al recurso humano interno, ésta política permite el fortalecimiento de los planes de carrera de los colaboradores, fidelidad, compromiso y mayor proyección empresarial.

## Evaluación de Desempeño

Como parte de sus políticas, desde 2011 Stratego aplica una evaluación de desempeño anual a todos sus colaboradores, ésta evaluación impacta desde diferentes ámbitos en el accionar de la empresa: como mecanismo de mejora continua en el puesto de trabajo, verificación en el cumplimiento de objetivos y metas empresariales y como indicador en la retribución especial al salario que Stratego aporta a sus colaboradores anualmente. En 2013, la Evaluación fue aplicada al 100% de los colaboradores de Stratego.

## Capacitación y Desarrollo

La Gerencia de Administración y Recursos Humanos es la encargada de realizar los programas de inducción corporativa, durante el 2013 ejecutó el Plan de Inducción para nuevos colaboradores y actualización de Descripciones de Puesto, de igual forma implementó el Plan anual de formación y capacitación del Recurso humano que a diciembre de 2013 reflejó los siguientes resultados:

### Cursos en oficina:

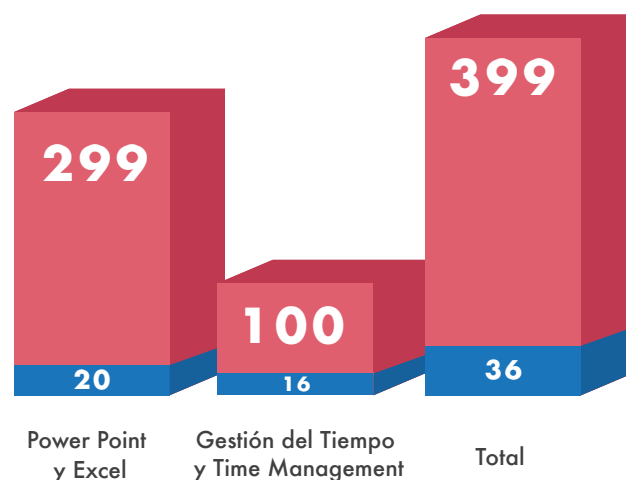
CURSOS	Nº PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Curso de Power Point y de Excel	20	299
Taller de Gestión del Tiempo y Time Management	16	100
<b>TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN</b>	<b>36</b>	<b>399</b>



Horas

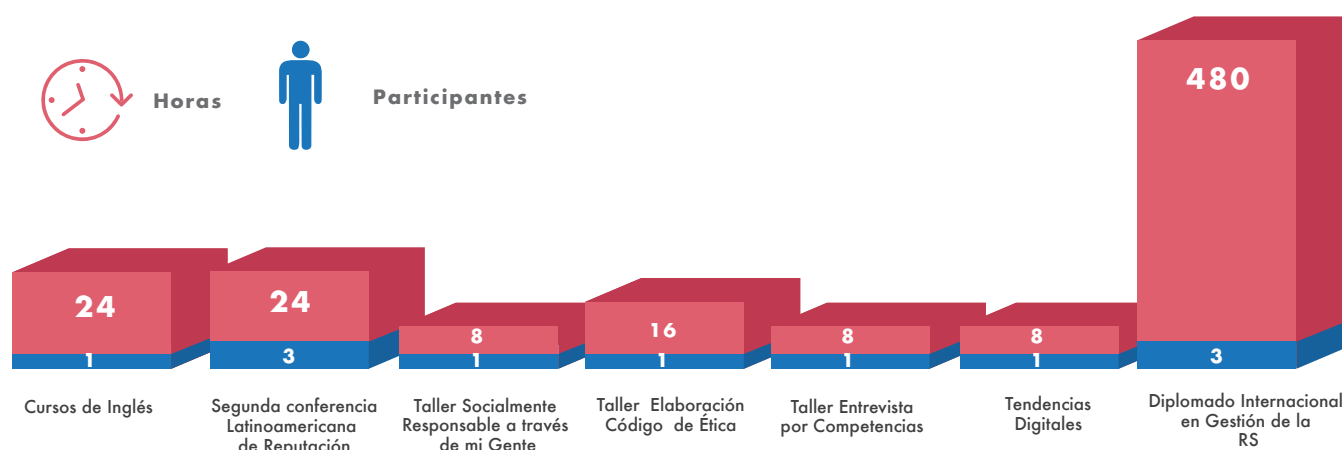


Participantes



## Cursos Externos:

CURSOS	Nº PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Cursos de Inglés	1	24
Segunda conferencia Latinoamericana de Reputación	3	24
Taller Socialmente Responsable a través de mi Gente	1	8
Taller Elaboración Código de Ética	1	16
Taller Entrevista por Competencias	1	8
Tendencias Digitales	1	8
Diplomado Internacional en Gestión de la Responsabilidad Social	3	480
<b>TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN</b>	<b>11</b>	<b>568</b>



La empresa invirtió durante 2013, un total de 24,561.64 en la formación de su capital humano.

## Clima Laboral

Como se reportó en informes anteriores, Stratego desde 2011 aplica anualmente encuestas de clima laboral, los resultados de dichas encuestas son evaluados por el Comité de Clima Laboral, el cual recomienda a la Dirección General, propuestas de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta.

En 2013, el Comité de Clima organizacional se reunió cinco (5) veces, y dentro de sus recomendaciones estuvieron: Definir el objetivo del comité de clima organizacional, definir los perfiles de cada cargo o puesto, informar los procesos para optar a posibles ascensos, la realización de reuniones entre gerentes y colaboradores para intercambiar información y buenas prácticas en el trabajo diario, evaluar el programa de capacitación de acuerdo a las necesidades de los puestos, continuar con el incentivo de Vale Panamá y aumentar el rango mínimo, continuar con las acciones de integración entre los colaboradores, reconocer el trabajo de los mandos medios, incorporar en las entrevistas de trabajo o selección de personal el tema del voluntariado corporativo como parte del ADN de Stratego, incorporar el voluntariado dentro de la evaluación de desempeño e incorporar en la encuesta de clima una pregunta para conocer el nivel de identificación con el voluntariado corporativo.

Todas estas recomendaciones fueron acogidas por la Dirección general de la empresa e incorporadas en el plan anual de trabajo 2014, como respuesta inmediata podemos indicar el incremento del beneficio de Vale Panamá a todo el personal de Stratego para el año 2014. Con éstos resultados podemos concluir que la empresa consolida su proceso de relacionamiento con sus grupos de interés, en éste caso particular público interno.

## Bienestar Social y Salud Ocupacional

Los programas de Bienestar Social y Salud Ocupacional estuvieron orientados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y a promover la utilización de los servicios de salud, educación y recreación, así como el plan de beneficios sociales vigente en la empresa.

### Feria de Salud

Durante el año se ejecutó una campaña con actividades de prevención, promoción y control para el cuidado de la salud de los colaboradores la cual se realizó a través de una feria en la cual participaron el 100% de los colaboradores, contando con la oportunidad de realizarse exámenes de optometría, toma de presión arterial, charlas sobre el cuidado de la piel, entre otros.





### Colaborador del bimestre

Con el interés de resaltar el trabajo en equipo, aptitud y actitud de los colaboradores, así como reconocer el buen desempeño en sus labores se realiza bimestralmente el concurso para elegir el colaborador del bimestre, resultando ganadores durante el 2013:

COLABORADOR	UNIDAD DE NEGOCIO
Jhazmín González	Sostenibilidad
Lizmara Espino	Medios
Luis Osorio	Corporativo
César Ortega	Corporativo
Marivel Sánchez	Eventos
Cristobalina Santamaria	Administración

### Stratego News

A partir del 2013 nace Stratego News, una revista virtual donde trimestralmente se publican las actividades realizadas internamente en la empresa, al igual que las actividades del Voluntariado StrateGO y StrateGO Green así como noticias de interés y temas de actualidad, la misma es coordinada por el comité de comunicación interna.



### Pizza Meeting

En 2013 se realizaron tres Pizza Meetings o reuniones de interés, en las cuales se abordaron los siguientes temas:

- Presentación de la empresa Datanalysis y de los proyectos a emprender con Stratego.
- Presentación de Informe de RSE de Stratego para el año 2012.
- Donación de Sangre y su importancia.





## Desayuno con Colaboradores

En el marco de la celebración de los 15 años de Stratego se realizó un desayuno con los colaboradores, Gerentes, Dirección General y Directores para compartir el video de 15 años de la empresa el cual recoge las acciones más relevantes de Stratego en éstos 15 años.



## Fiesta de Navidad

Anualmente Stratego celebra las fiestas de navidad con una cena con todos sus colaboradores, en la misma se comparten los logros de la empresa durante el año, vivencias del quehacer diario así como se otorgan regalos al personal por parte de la empresa.



## Stratego Survivor

Durante el 2013, realizamos una actividad de Survivor "Reto en la Selva" cuyo objetivo fue fomentar el trabajo en equipo, a través de la toma de decisiones, coordinación, liderazgo, comunicación asertiva, destreza física y principalmente mucha diversión al aire libre. Se pusieron a prueba las habilidades, destrezas y fortalezas de cada integrante, siempre apoyándose en el resto de sus compañeros, para lograr el objetivo final, que es superar retos. Todo esto en el marco de nuestros 15 años.





## Visita a GUPC – Proyecto de Ampliación

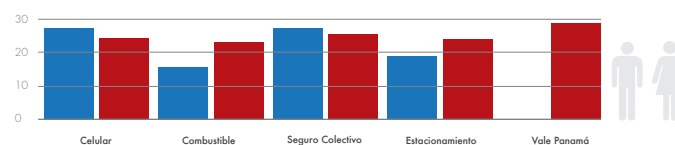
Como parte de las actividades de formación cultural del personal realizamos una visita guiada al proyecto de ampliación del Canal de Panamá, un hecho histórico que nos permitió ver los avances en la ampliación y ser testigos de la historia de nuestro país.



## Beneficios

Stratego ofrece a sus colaboradores beneficios económicos que contribuyen a mejorar su calidad de vida, en el 2013 el 95% de los colaboradores de Stratego recibió el beneficio de celular, el 82% de combustible, el 89% de seguro colectivo de accidentes y reembolsos de gastos médicos, el 82% de estacionamiento y el 100% recibió el beneficio de Vale Panamá, con aportes totales en beneficios en 2013 de B/. 40,802.26.

BENEFICIOS	Nº DE COLABORADORES QUE RECIBIERON EL SERVICIO	
	2012	2013
Celular	28	27
Combustible	17	24
Seguro Colectivo de Accidentes y Reembolso de Gastos Médicos.	27	26
Estacionamiento	19	24
Vale Panamá		29





## Medio Ambiente

Como parte de nuestro compromiso de contribuir a la sostenibilidad ambiental en nuestro ámbito de influencia y en apego a los Principios 7 y 8 del Pacto Global, en 2013,

medimos por cuarto año consecutivo nuestra huella de carbono correspondiente a nuestros impactos generados en 2013, realizando un reporte voluntario en la materia elaborado por un consultor externo.

### Huella de Co2

AÑO	TONELADAS DE CO2 A COMPENSAR	COMPENSADO
2010	66	0
2011	83	118
2012	77	165
2013	77	A compensar en 2014



Las acciones de compensación las continuó liderizando Stratego Green, para ello durante el 2013 se continuó con la fase de consolidación del Grupo Juvenil Escolar con quien se desarrollaron las siguientes acciones:

- Constitución de la nueva Junta Directiva del Grupo Ecológico juvenil Ecológico San Martín, afiliado a la Red de grupos miembros de la ONG Panamá Verde, primer grupo en la ciudad capital.
- Jornada de Planificación con la Junta Directiva para la elaboración del Plan de trabajo 2013.
- Taller con la Junta directiva del grupo sobre Trabajo en Equipo.
- Sensibilización sobre Reciclaje y las 3 R's facilitado por Fas Panamá

- Realización de actividades de recaudación de fondos.
- Mural informativo en la escuela para dar a conocer las actividades realizadas.
- Concurso de Oratoria.
- Visita al Parque Summit como cierre de Stratego Green, dicha actividad contó con la participación del 100% de los estudiantes del Eco Club, donde los estudiantes recibieron una charla en el Centro del Águila Arpía, ave símbolo de Panamá y disfrutaron del recorrido apreciando la fauna de nuestro país, al final se realizó un brindis.







Como parte del modelo de compensación que Stratego está implementando en la comunidad, en el mes de agosto se realizó la Jornada de Reforestación Comunitaria en la escuela de La Mesa, liderado por el grupo ecológico juvenil y los voluntarios de Stratego; además de los docentes del plantel, un representante de Panamá Verde, ONG que en

alianza con Stratego promueve el grupo juvenil y éste año se incorporó al modelo una empresa del sector privado, Soluciones Verdes, que tiene su sede y operaciones en el área de La Mesa de San Martín y apoyando las actividades que se planificaron en el área ambiental en la escuela, como parte de la alianza estratégica promovida por Stratego.

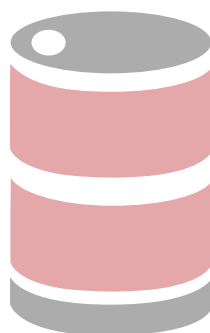
Stratego, además de cubrir los costos relacionados a la reforestación, sus voluntarios aportaron 155 horas de trabajo comunitario donde se involucraron 15 voluntarios.



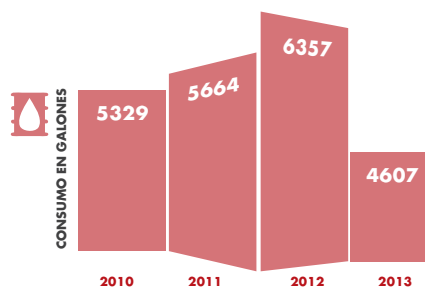
Para el 2014 continuaremos compensando nuestra huella así como consolidando el grupo ecológico juvenil; a lo interno reforzaremos las actividades de comunicación interna para sensibilizar a colaboradores sobre el cambio climático y sus consecuencias y reactivaremos el comité de 3R para mejorar las prácticas de reciclaje.

Nuestros resultados de 2013 fueron los siguientes:

### Consumo de Combustible



AÑO	CONSUMO EN GALONES
2010	5329
2011	5664
2012	6357
2013	4607

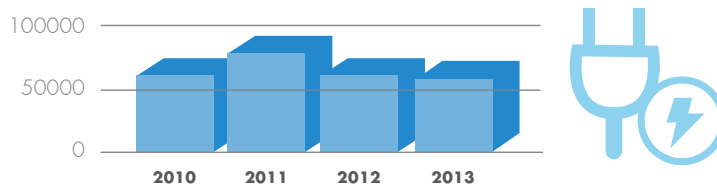


## Consumo de Energía

### RESUMEN POR PISO KW

PISO	2010	2011	2012	2013
1	46874	56431	39522	39955
2	24390	34807	31915	27730
TOTAL	71264	91238	71437	67685

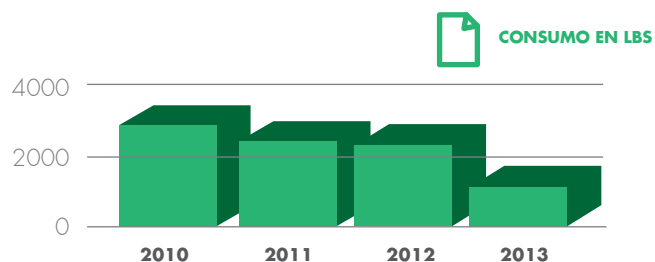
### CONSUMO EN KW



## Consumo de Papel



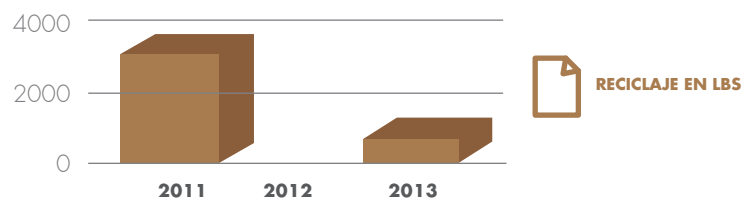
AÑO	CONSUMO EN LIBRAS
2010	2820
2011	2280
2012	2260
2013	1460



## Reciclaje de papel



AÑO	RECICLAJE DE PAPEL EN LBS
2011	3548
2012	0
2013	374



En 2012 no hubo acciones de reciclaje.

## Participación de colaboradores en actividades de voluntariado verde:

AÑO	% VOLUNTARIOS	HORAS
2011	86%	191
2012	60%	221
2013	52%	140



## Limpieza de Playa

Como parte de las actividades de StrateGO Green se realizó una limpieza de playa en la comunidad de Pedro González en alianza estratégica con Pearl Island, la cual permitió además de conocer su Proyecto turístico en el archipiélago de las Perlas, recolectar 563 libras de desechos en “La Playona” de la comunidad; participando un total de 27 personas en una jornada de limpieza de 4 horas.





### Premio al Buen Ciudadano Corporativo

En el 2013, presentamos éste modelo de compensación comunitaria y formación de capital social en la Convocatoria anual que realiza la Cámara Americana de Comercio (PANAMCHAM) Premio al Buen Ciudadano Corporativo, siendo Stratego el ganador en la categoría pyme 2013; ésta iniciativa de AMCHAM que promueve las mejores prácticas empresariales de sus empresas miembros, está

totalmente alineado a su misión y valores; y en particular contribuye a los Principios del Pacto Global (Principios 7 y 8 de la esfera ambiental); a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM-Nro. 7); y a 3 de las 7 materias fundamentales de la ISO 26000.

**Con éste reconocimiento Stratego se posiciona en la comunidad panameña como empresa pyme líder en la implementación de prácticas de RS y reafirma su compromiso con el medio ambiente.**



Premio AMCHAM





## Proveedores

Para la selección de sus proveedores, Stratego toma en consideración aspectos vinculados a precio, calidad, plazo de entrega, así como requisitos relacionados a la normativa nacional como estar legalmente constituidos y la entrega de factura.

Dentro de su Código de Ética Stratego deja claramente definida la relación con sus proveedores estableciendo lo siguiente:

- En congruencia con nuestros valores, procuraremos en todo momento que nuestra cartera de proveedores esté compuesta sólo por aquellos que compartan los valores éticos de nuestra empresa y posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos.
- Quienes por nuestra función tengamos la responsabilidad de negociar la adquisición de bienes y servicios, deberemos ofrecer y exigir a los proveedores un trato profesional y honesto, buscando siempre los mejores intereses de la empresa, dentro del marco de la ley.
- Los procesos para la adquisición de bienes y servicios deberán efectuarse de forma transparente, asegurando la participación justa y equitativa de los proveedores, basada en criterios objetivos de calidad, solvencia, especialización, oportunidad, rentabilidad y servicio, cumpliendo en todo momento con los lineamientos de control interno establecidos.

A diciembre de 2013, Stratego contaba con una base de proveedores de servicios de los cuales, el 95% de los proveedores eran nacionales y un 5% internacionales.

Para el año 2014, STRATEGO continuará promoviendo una cadena de valor socialmente responsable, fortaleciendo la difusión de los aspectos éticos, sociales y ambientales entre sus proveedores.





## Mercadeo

La relación de Stratego con sus clientes está establecida en el Código de Ética el cual describe lo siguiente:

Quienes en razón de nuestras funciones, debamos atender a clientes, estamos comprometidos a ofrecerles siempre un trato profesional, transparente y honesto, proporcionando los productos y servicios convenidos con la mayor calidad y oportunidad a nuestro alcance, apegándonos siempre a las leyes aplicables y a la normatividad interna de nuestra empresa.

La promoción y los argumentos de venta que utilicemos, deben estar libres de información falsa o engañosa acerca de los servicios que ofrecemos.

Desde el año 2011, Stratego aborda la satisfacción del servicio al cliente a través de encuestas que periódicamente envía a sus clientes. En el año 2013, la encuesta se envió a 38 clientes. Esta encuesta fue enviada dos veces durante el año 2013 en los meses de junio y diciembre.

A continuación podemos observar el comportamiento de la satisfacción al cliente desde el año 2011:

AÑO	% DE COMPLETAMENTE SATISFECHOS	% SATISFECHOS	% INSATISFECHOS
2011	58%	42%	
2012	50%	45%	5%
2013	35%	65%	

Mientras que en el 2011, el 58% de los clientes que respondieron la misma se encontraron completamente satisfechos con el servicio de Stratego y un 42% satisfecho; los resultados para el 2012 muestran que el 50% de los clientes que respondieron se encontraron completamente satisfechos, un 45% satisfecho y un 5% insatisfecho, en 2013 el 35% de los clientes se mostró Completamente Satisfecho y el 65% Satisfecho.



Con el interés de reforzar el relacionamiento con medios de comunicación, uno de los principales aliados estratégicos de la empresa, se realizó una velada de camaradería con periodistas como reconocimiento a los 15 años de apoyo en la labor que Stratego viene desarrollando en Panamá.





## Comunidad

Desde su Fundación, uno de los aspectos que definen la cultura corporativa de Stratego es su firme orientación a la responsabilidad social y la sostenibilidad, lo cual queda claramente evidenciado en su filosofía de gestión, para ello apoya la comunidad desde dos grandes pilares: Aliarse, un programa por el cual posiciona causas sociales de ONGs en Panamá; y a través de StrateGO, su programa de voluntariado corporativo.

### Aliarse

Es el programa bandera de responsabilidad social corporativa de Stratego, enfocada en la comunicación para el desarrollo. A través de este programa, Stratego dona sus servicios de comunicación, a organizaciones sin fines de lucro que trabajan en temas claves del desarrollo y que Stratego ha escogido estratégicamente a fin de contribuir al posicionamiento de sus causas.

En 2013 se beneficiaron las siguientes organizaciones:

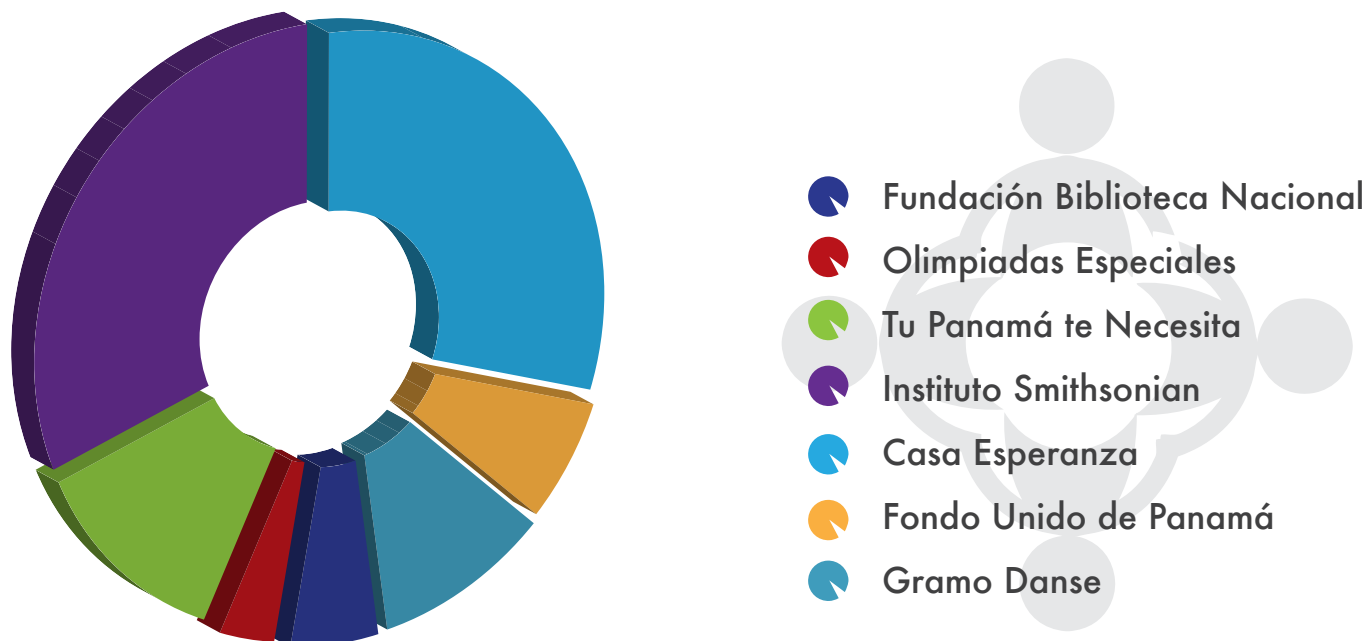
EDUCACIÓN	Fundación Biblioteca Nacional
NIÑEZ	Casa Esperanza
MEDIO AMBIENTE	Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Fondo Unido de Panamá Tu Panamá Te Necesita
CULTURA	Gramo Danse
DEPORTE	Olimpiadas Especiales

En total el apoyo brindado durante 2013 a éstas organizaciones representó en coberturas obtenidas como parte de la gestión mediática, un valor de B/.64, 491 y valor agregado por relaciones públicas de 384,500.90, haciendo un gran valor de cobertura mediática de US\$ 448,992 de los cuales un 16% representó valor publicitario y el valor agregado por Relaciones Públicas fue del 84% de éste total.

Los servicios prestados a dichas organizaciones apoyaron la difusión de eventos de gran envergadura como la XXIV Reunión Anual de la Asamblea General de las Asociación de Estados Americanos para el Desarrollo de las Bibliotecas Nacionales de los Países Iberoamericanos, el Torneo de Atletismo para el cierre deportivo del 2013 de Olimpiadas Especiales, el Lanzamiento de la Fundación Tu Panamá Te Necesita, Semana de la Rana Dorada promovida por el Instituto Smithsonian, el lanzamiento de la Campaña Institucional 2013 de Casa Esperanza así como el lanzamiento de la ópera Aida, el Lanzamiento del Proyecto: "Escuchando a la Comunidad", y la presentación de los resultados del proyecto: "Escuchando a la Comunidad" del Fondo Unido de Panamá, con acciones puntuales de redacción y envío de notas de prensa, convocatorias de medios, atención a medios el día del evento, gestión de entrevista con diarios locales, seguimiento y monitoreo de publicaciones posteriores al evento y convocatoria de medios.



## Aportes en servicios por organización 2013



A continuación un cuadro comparativo que muestra la evolución de Aliarse desde el 2010 al 2013:

CATEGORÍA	2010	2011	2012	2013
ONG apoyadas	9	7	6	7
Apoyo cuantificado en US\$ de la donación de servicio	1,054,993	3,275,746	4,237,563	448,991.86
Valor Publicitario	19%	16%	16%	16%
Valor en Relaciones Públicas	81%	84%	84%	84%





## Voluntariado Corporativo StrateGO

En Stratego consideramos que el voluntariado corporativo es una estrategia integral de responsabilidad social empresarial, que combina la dimensión interna (colaboradores) con la dimensión externa (comunidad).

Durante el año 2010 se decidió traducir el valor corporativo de Stratego “compromiso social”, en un programa estructurado y formal de voluntariado corporativo, StrateGO, el cual tiene dos programas, por un lado el voluntariado verde, StrateGO Green el cual ya fue reportado en la sección de medio ambiente; y el de atención a grupos vulnerables y trabajo en comunidad que es el que reportaremos en ésta sección.

Desde el 2011, Stratego viene apoyando el Hogar Nuestra Señora, un centro de atención a niñas vulnerables regentado por la Iglesia Católica, a fin de promover en ellas el trabajo en equipo, la autoestima, el liderazgo y los valores lo cual se realizó a través de la recreación.



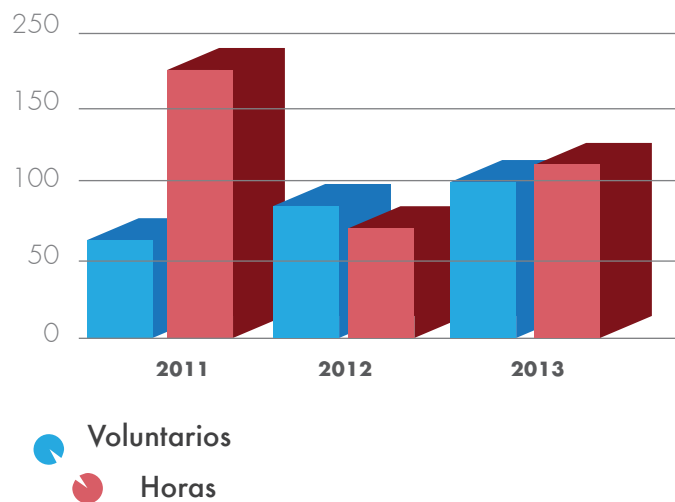
El primer año enfocado en deporte y el segundo y tercer año enfocado en cultura, a través de Talleres de Teatro, para ello, se realizó una alianza estratégica con el Teatro Bambalina, para promover en las niñas el amor por el arte, mediante juegos y dramatizaciones, logrando conectar a las niñas con el Arte y desarrollar su personalidad, creatividad y confianza.

Como resultados de las acciones de StrateGO podemos mencionar que entre los meses de mayo a noviembre, las niñas del Hogar Nuestra Señora participaron con los voluntarios de Stratego en 12 talleres de actuación y 1 cuenta cuentos, las cuales concluyeron con la participación junto a voluntarios de StrateGO en una obra de teatro donde realizaron el cierre del año. En total fueron 106 horas de voluntariado, en los que participaron el 100% de los colaboradores.



### Participación de colaboradores en actividades de voluntariado:

AÑO	% VOLUNTARIOS	HORAS
2011	63%	236
2012	84%	62
2013	100%	106



Fotos Actividades con las niñas del hogar





## **Política Pública y Contribución a la Responsabilidad Social**



## Política Pública

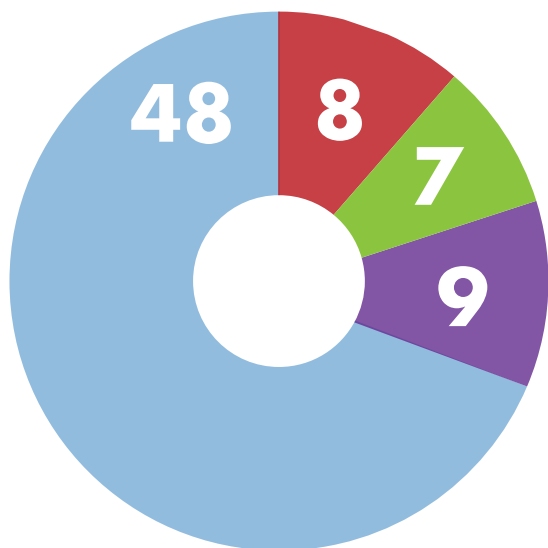
### Diplomado Internacional en Gestión de la Responsabilidad Social

Durante 2013 y por tercer año consecutivo, Stratego promueve y ejecuta en Panamá, con sus aliados estratégicos, La Universidad Tecnológica de Panamá y el Centro Vincular de Desarrollo Sostenible de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile, el Diplomado Internacional en Gestión de la Responsabilidad Social, como mecanismo de promoción y toma de conciencia de la gestión de la responsabilidad social como forma de hacer negocios.

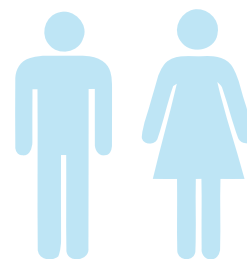
El Diplomado cuenta con una doble titulación (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso de Chile y la Universidad Tecnológica de Panamá) y además incluye en el último módulo una acreditación internacional por parte de Global Reporting Initiative (GRI).

Este Diplomado ha permitido la formación de 72 profesionales de alto nivel, responsables de la ejecución de programas de RS; el 66.7% fueron profesionales de empresas del sector privado, 11.1% profesionales de Gobierno, 9.7% profesionales de Ongs y 12.5% de la Academia, específicamente de la Universidad Tecnológica de Panamá.

### Participantes del Diplomado por Sector



-  Empresa
-  Gobierno
-  ONG
-  Academia

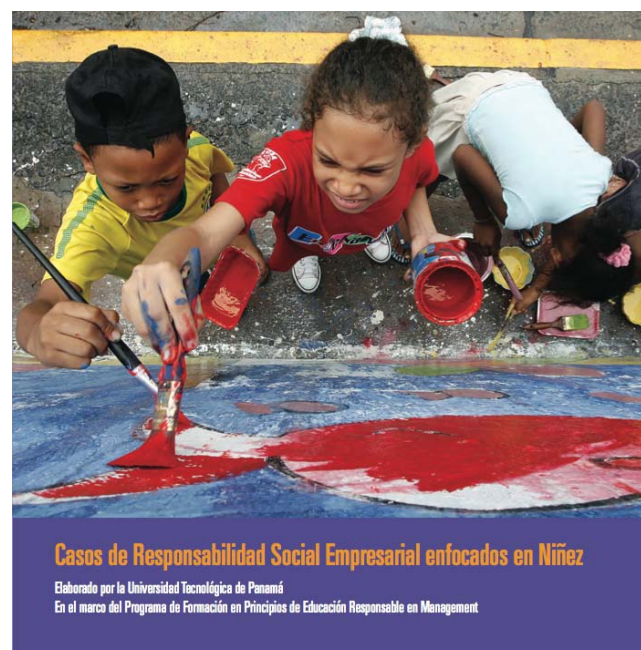


## Promoción de los Principios de Negocios y Derechos de la Niñez

Desde el 2012, Stratego viene promoviendo acciones a favor de los Principios de Negocios y Derechos de la Niñez para cual realizó un proceso de formación de docentes de la UTP para la documentación de casos en RSE, con el apoyo del Instituto de Estudios para la Sustentabilidad Corporativa, complementaria a ésta iniciativa a fin de lograr la documentación de casos reales, se hizo el enlace y la coordinación con las 10 empresas líderes del Grupo Impulsor en Panamá, documentándose durante el 2012 por primera vez casos de RSE en Panamá alineados a los Principios de Negocios y Derechos de la Niñez.

En 2013 UNICEF decidió realizar una publicación con todos éstos casos, para lo cual Stratego realizó las coordinaciones correspondientes siendo los firmantes del prólogo UNICEF, Stratego y la Universidad Tecnológica de Panamá como promotores de la iniciativa.

De igual forma en el marco de sus 15 años de Fundación, Stratego realizó una edición especial de dicha publicación la cual hizo llegar a todos sus clientes, colaboradores y aliados estratégicos, como parte de su compromiso con la promoción de la responsabilidad social en Panamá.





## 3.2

## Participación Ciudadana en espacios vinculados con la responsabilidad social en Panamá

### SUMARSE

Capítulo local del Pacto Global, Fórum Empresa y del World Business Council for Sustainable Development: STRATEGO es miembro y benefactor; así como participamos a través de nuestra Directora de Asuntos Corporativos –Monique de Saint Malo-, la Gerente de Proyectos –Xiomara de Hall- en los diferentes foros ejecutivos y espacios de capacitación y participación con los que cuentan.

### UNITED WAY

Fondo Unido de Panamá, Stratego es miembro fundador y participa en su Junta Directiva, a través de su Presidenta –Mercedes Eleta de Brenes.

### AMCHAM

Durante el año 2013, Stratego continuó participando activamente en las actividades de la Cámara a través de su Directora de Asuntos Corporativos Monique de Saint Malo.

### Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas (APEDE)

Durante el año 2013, la Presidenta de Stratego Mercedes Eleta de Brenes mantuvo un rol activo en la Junta Directiva de APEDE hasta el 31 de julio, a partir de agosto 2013 fue designada Presidenta de la Conferencia Anual de Ejecutivos de Empresa (CADE), evento que tendrá lugar en abril 2014 con importantes aportes para el país, también se desempeña como asesora de la Junta Directiva de Apepe hasta julio 2014.

### Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá

A través de su Director Gustavo Manrique, Stratego participa activamente en las actividades planificadas por la Cámara.





## **Difusión de Comunicación de Progreso del Pacto Global**

Stratego, además de enviar este informe al Pacto Global de las Naciones Unidas para su publicación en su página en internet, lo pone a disposición de sus grupos de interés interno y externos, tanto nacionales como internacionales.

Actualmente, los Informes de Progreso de Pacto Global, se encuentran disponibles en la sección de responsabilidad social de la página en internet de la empresa:

**[www.stratego.com.pa](http://www.stratego.com.pa)**

El Informe de RSE se difunde anualmente entre colaboradores, clientes y aliados; y en el 2014 se extenderá a sus proveedores; a fin de inspirar a la adopción de mejores prácticas de responsabilidad social en su cadena de valor.







**Comunicación de Progreso,  
Pacto Global de las Naciones Unidas**

## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

**Principio 1:** “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”

**Principio 2:** “Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos en los Derechos Humanos”

### POLÍTICAS Y OBJETIVOS

- En nuestro Código de ética declaramos nuestras políticas con respecto a los derechos humanos.
- El Programa bandera de RSE, ALIARSE, apoyo a ONGs que promueven los derechos humanos.

### IMPLEMENTACIÓN

- Stratego ofrece a sus colaboradores un trato justo y no discrimina.
- A través de Aliarse apoyamos a ONG que luchan por proteger los derechos humanos.
- En nuestro Código de Ética se enuncian las políticas con respecto a los derechos humanos.

### VERIFICACIÓN DE RESULTADOS

En diversas secciones de nuestro Informe de Responsabilidad Social se encuentra la medición detallada de los resultados en el tema de derechos humanos. Podemos destacar las secciones de Gobernanza, Público interno y Desarrollo de la Comunidad



## ESTÁNDARES LABORALES

### PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

**Principio 3:** “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación 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 la ocupación”

### POLÍTICAS Y OBJETIVOS

• Stratego no posee ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promueven el derecho a la negociación colectiva. Sin embargo, implementa iniciativas que buscan dar espacios y oportunidades a los colaboradores para expresar sus preocupaciones e ideas con respecto a la organización.

### IMPLEMENTACIÓN

- Existe un buzón para que los colaboradores emitan sus quejas y sugerencias.
- Apoyamos a Casa Esperanza, ONG que trabaja directamente el tema del trabajo infantil en Panamá.  
En alianza con Unicef promovimos acciones a favor de los Principios de Negocios y Derechos de la Niñez para cual realizó un proceso de formación de docentes de la UTP para la documentación de casos en RSE.

### VERIFICACIÓN DE RESULTADOS

En la sección de colaboradores de este Informe se encuentra la medición detallada de nuestros resultados.



## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

**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”

### POLÍTICAS Y OBJETIVOS

- Stratego cuenta con políticas de sostenibilidad en las cuales se enuncian sus compromisos con el medio ambiente.

### IMPLEMENTACIÓN

- Anualmente realiza su medición de huella de CO2 y la compensa.
- Mantiene activo un comité juvenil el cual sensibiliza en temas ambientales.
- Mantiene un plan de gestión ambiental a lo interno de la empresa.
- Participa en la mesa de medio ambiente de Sumarse.
- En 2013 ganó el Premio al Buen Ciudadano Corporativo de Amcham, categoría pyme con su práctica StrateGO Green.

### VERIFICACIÓN DE RESULTADOS

En la sección de medio ambiente del Informe de RS se encuentra la medición detallada y acciones realizadas.



## ANTI-CORRUPCIÓN

### PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

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

### POLÍTICAS Y OBJETIVOS

A través de la Misión, Visión valores, código de ética Stratego declara su compromiso de trabajo en contra de la corrupción y todas sus formas.

### IMPLEMENTACIÓN

- En 2013 se capacitó todo el personal que ingresó sobre el alcance del código de ética.
- Anualmente todos los colaboradores declaran su compromiso con el cumplimiento del código de ética.

### VERIFICACIÓN DE RESULTADOS

En la sección de gobernanza se encuentra la medición de resultados.





# 2013

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Monique de Saint Malo Eleta / Gerente General  
mdesaintmalo@stratego.com.pa / T. 270-3433

Xiomara de Hall / Gerente de Proyectos  
xdehall@stratego.com.pa / T. 270-3433

**[www.stratego.com.pa](http://www.stratego.com.pa)**