



INFORME DE AVANCE

CUMPLIMIENTO DEL PACTO GLOBAL

NACIONES UNIDAS 2013-2014

Panamá, 18 de mayo de 2014

Para nuestros grupos de interés:



Me complace informar que CO reafirma su apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en Materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción.

Transcurridos varios años desde que Cable Onda abrazó con entusiasmo la RSE como elemento indispensable de nuestro hacer empresa, seguimos sin escatimar recursos para que nuestro discurso y acciones sean coherentes, y responder a las expectativas que la sociedad panameña tiene sobre el papel que nos toca desempeñar como organización líder.

Cable Onda es una empresa que no se entiende a sí misma por partes o desarticulada, sino amalgamada por todos los actores, guionistas y productores de la película de un crecimiento humano sustentable, articulados en pos de una cultura responsable que es meta y paraguas de la gestión de la empresa en lo económico, social y ambiental.

Nos sentimos orgullosos de presentar la síntesis de nuestras acciones para vivir la cultura RSE, y de cómo el discurso global toma forma en el entorno panameño.

Nicolás González Revilla Paredes
Gerente General



¿Quiénes somos?

VISIÓN

Ser la empresa reconocida como la #1 por sus clientes en:

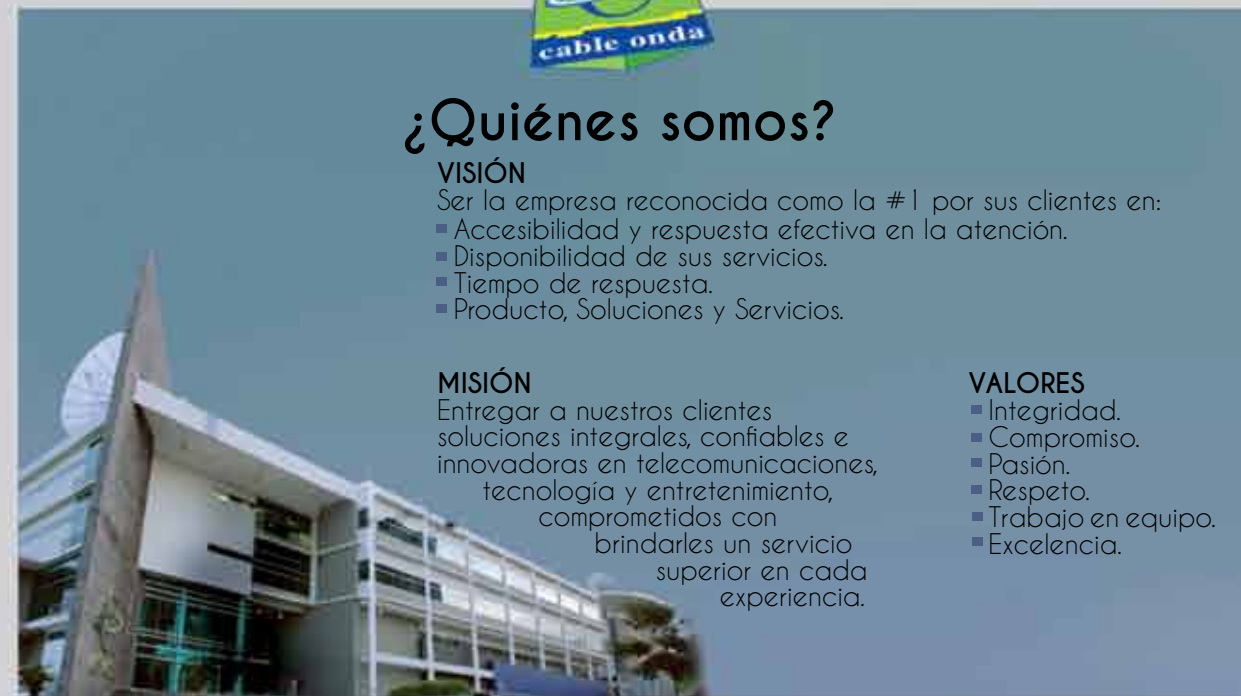
- Accesibilidad y respuesta efectiva en la atención.
- Disponibilidad de sus servicios.
- Tiempo de respuesta.
- Producto, Soluciones y Servicios.

MISIÓN

Entregar a nuestros clientes soluciones integrales, confiables e innovadoras en telecomunicaciones, tecnología y entretenimiento, comprometidos con brindarles un servicio superior en cada experiencia.

VALORES

- Integridad.
- Compromiso.
- Pasión.
- Respeto.
- Trabajo en equipo.
- Excelencia.



DERECHOS humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia; y
2. deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Derechos Humanos



CAPACITACIONES EN COLEGIOS

2013

PANAMERICAN SCHOOL
SAN VICENTE DE PAUL
INSTITUTO ATENEA

360 ESTUDIANTES
390 ESTUDIANTES
80 PROFESORES



Conéctate Seguro, es una iniciativa de Cable Onda para formar a los jóvenes en el buen uso de internet, enfatizando en las redes sociales, herramientas que usan frecuentemente, y en donde también los asechan peligrosas amenazas al navegar.

Más de 800 estudiantes y profesores asistieron a reuniones formativas y de sensibilización.



HORAS DE voluntariado



El desarrollo de la cultura del voluntariado corporativo es de suma relevancia para **Cable Onda**.

Cada año crecen tanto el número de colaboradores que participan en las diversas actividades como el número de horas donadas.

MOVIMIENTO NUEVA GENERACIÓN	33 horas
CONÉCTATE SEGURO	11 horas
SIEMBRA DE PLANTONES	4 horas
OPERACIÓN SONRISA	8 horas
CAPACITACIÓN DE RECICLAJE	8 horas
REUNIÓN DE VOLUNTARIADO	3 horas
LIMPIEZA DE PLAYA	4 horas
TOTAL	71 horas



colecta

NUTRE HOGAR 2013



Con gran entusiasmo, los colaboradores de Cable Onda recolectaron alimentos secos para los niños de Nutre Hogar. Los alimentos se destinaron a más de 5,000 niños que viven en extrema pobreza y desnutrición en áreas de difícil acceso.



Nutre Hogar es una organización privada creada en 1988 por Monseñor Rómulo Emiliani y un grupo de voluntarios, con el fin de recuperar y prevenir la desnutrición severa de niños y niñas de las comunidades más empobrecidas de Panamá. La asociación desarrolla programas con el enfoque desarrollo infantil temprano, que son un conjunto de intervenciones de salud, nutrición producción de alimentos, agua, saneamiento y preservación del medio ambiente, que benefician diariamente a más de 5,000 preescolares y a sus familias a nivel nacional.



APOYO A OPERACIÓN SONRISA



Cable Onda apoyó con su cuerpo de voluntarios la jornada que realizó Operación Sonrisa para la recaudación de fondos destinados a sus actividades. Un grupo del Voluntariado Potenciar estuvo apoyando las llamadas de recaudación y colecta durante la actividad realizada en el Súpercentro El Dorado.

actividades internas PARA MOVIMIENTO NUEVA GENERACION



Cada año se realizan dos o tres actividades internas para la recaudación de fondos que ayudan a la manutención de un niño en el Movimiento Nueva Generación, entidad social que Cable Onda apoya con su cuerpo de Voluntarios.





EL VOLUNTARIADO CABLE ONDA APOYA AL



ENTREGA DE ÚTILES ESCOLARES, JUGUETES Y DONATIVOS.



El Voluntariado Cable Onda brinda apoyo solidario a la labor de prevención integral dirigida a la niñez y la juventud que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad ante la violencia, drogas y pandillas.



El apoyo del voluntariado Potenciar de Cable Onda a los niños del Movimiento Nueva Generación, transformó cada visita en un buen momento para compartir con cada uno de ellos.



NUESTROS PROVEDORES CONOCEN NUESTRA

CAUSA SOCIAL

Cable Onda invitó a un grupo de sus proveedores a conocer las instalaciones y la labor que realiza el Movimiento Nueva Generación. La ocasión se aprovechó para una jornada de capacitación sobre qué es Responsabilidad Social y su importancia en la cadena de valor.



entrega de regalos



Dentro de las actividades de apoyo del Voluntariado Potenciar de Cable Onda al Movimiento Nueva Generación, se programaron varias visitas que incluyeron entrega de regalos, y que estuvieron entre las más apreciadas por los niños del centro.

exámenes de la vista lentes gratis



OPTICA LOPEZ



Cable Onda, en alianza con Óptica López, realizaron exámenes de la vista a los niños del Movimiento Nueva Generación, y confeccionaron gratuitamente los anteojos a quienes los necesitaron. El programa incluyó al personal administrativo de la institución.



CABLE ONDA APOYA LA

educación

ENTREGA DE BECAS ESCOLARES

Desde el 2009, Cable Onda continúa con su iniciativa de apoyo a la educación, entregando las becas escolares a los estudiantes de las escuelas Francisco Arias Paredes y Pedro J. Ameglio, premiando así su esfuerzo, dedicación y excelentes calificaciones.



becas universitarias

MARKETING TRENDS



En el marco del evento, Cable Onda entregó Becas de Excelencia a estudiantes de la Universidad Tecnológica de la Universidad Latina y de la Universidad de Panamá, reforzando su iniciativa "PRACTICANTE UNIVERSITARIO", que forma parte de su programa de responsabilidad social interna. Los estudiantes distinguidos participaron, durante los dos días del evento, en interesantes talleres y charlas de expositores nacionales e internacionales sobre temas relacionados a marca, imagen, relaciones públicas y mercadeo.



Marketing Trends entregó reconocimiento a Cable Onda por 3 años de apoyo.



sensibilización VOLUNTARIADO

El comité POTENCIAR realizó una reunión informativa sobre qué es un voluntariado y cómo está organizado el Voluntariado de Cable Onda.





Cable Onda apoya la formación de los FUTUROS INGENIEROS ELECTRÓNICOS.

Cable Onda donó un completo laboratorio HFC, que es utilizado por la Universidad Tecnológica de Panamá, para la asignatura **Líneas de Transmisión y Antenas**, de la carrera de Ingeniería Electrónica.

De las 48 horas de laboratorio por semestre que contempla el plan de estudio de esta asignatura (3 horas de laboratorio semanales), 33 se destinan al laboratorio HFC donado por Cable Onda, donde los alumnos tienen la oportunidad de estudiar cada componente del sistema HFC, multiplexado de señales, cálculo de pérdidas y potencia transmitida y prácticas de diseño.

36 estudiantes, repartidos en tres grupos de laboratorio, desarrollan competencias de alto nivel técnico gracias en parte a la donación de Cable Onda de este moderno laboratorio.

HFC: son las siglas de "Hybrid Fibre Coaxial" ("Híbrido de Fibra y Coaxial"). En telecomunicaciones, es un término que define una red que incorpora tanto fibra óptica como cable coaxial para crear una red de banda ancha. Esta tecnología permite el acceso a internet de banda ancha utilizando las redes CATV existentes.

Desarrollo humano a través de la tecnología



POTENCIAR
Programa de RSE
de Cable Onda



En diciembre de 2013 Cable Onda utilizó su plataforma para que sus clientes donaran a la Teletón 20-30. Nuestros clientes escogían el contenido y monto a donar entre US\$5.⁰⁰ y US\$10.⁰⁰. La recaudación a la fecha es de 185 compras para un total de US\$960.⁰⁰ donados por nuestros clientes.





PRÁCTICAS laborales

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación, y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción;
5. apoyar la erradicación del trabajo infantil; y
6. la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

La selección y la contratación son elementos indispensables para atraer, desarrollar, motivar y retener al mejor talento humano en la organización. Cable Onda cree que promoviendo el desarrollo y superación de los colaboradores, se logra la fidelidad, se mejora el clima y aumenta la motivación. Participando en las ferias de trabajo de las universidades y de entidades como el MITRADEL estrechamos vínculos con la comunidad. Con todas estas prácticas y programas, Cable Onda se consolida como una empresa comprometida con el desarrollo tanto de sus colaboradores internos, como del talento externo, POTENCIANDO las capacidades del futuro profesional.



CAPACITACIONES RSE 2013



En 2013 se brindó capacitación de las 3R's a nuestros colaboradores en Llano Bonito.

Muy nutrida fue la asistencia a los talleres dictados por el personal de FAS Panamá.

En las capacitaciones participaron:
CALL CENTER
COBROS
CALIDAD CONTINUA
TELEMERCADEO



RESUMEN DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL



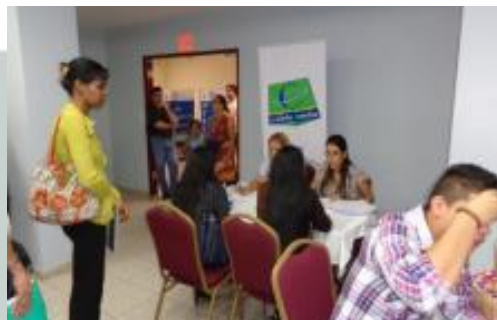
RESUMEN DE PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS Y ESCOLARES 2013

INFORME DE PRACTICANTES



FERIAS DE TRABAJO DE LAS UNIVERSIDADES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ, ULACIT Y UNIVERSIDAD LATINA.



Como todos los años, Cable Onda apoya las Ferias de Empleo que realizan las universidades con sus estudiantes, con el fin de contratar al mejor personal y aprovechar los conocimientos que hayan adquirido. Participando en estas actividades apoyamos el programa de RSE "POTENCIAR", que busca garantizar principios éticos, de respeto y desarrollo entre los colaboradores, la sociedad y el medio ambiente.

APOYO A LA FERIA DE TRABAJO DE MITRADEL

EN ESTADIO ROBERTO DURÁN Y PLAZA VÍCTOR JULIO GUTIÉRREZ



Cable Onda apoyó la Feria de Empleo realizada por el MITRADEL en el Estadio Roberto Durán y en la Plaza Víctor Julio Gutiérrez, donde cientos de personas acudieron con su hoja de vida para optar por una oportunidad dentro de la empresa y aportarle sus mejores conocimientos. En eventos como este apoyamos el programa de RSE "POTENCIAR" de Cable Onda, que siempre busca garantizar principios éticos, de respeto y desarrollo entre la sociedad y el medio ambiente.

PROGRAMA DE RSE Y ACTIVIDADES

Cada año, Cable Onda mejora e incrementa los programas que brindan mejor calidad de vida a sus colaboradores, como los Circuitos de Salud y las visitas médicas a las oficinas principales y a todas las sucursales a nivel nacional.

El departamento de Gestión Humana tiene la responsabilidad de promover todos los programas de bienestar físico, mental y financiero brindados a los colaboradores.

BIENESTAR DEL EMPLEADO

Salud ocupacional Enfermería

Hemos equipado nuestras enfermerías en la 12 de Octubre y Llano Bonito con los implementos básicos para la atención primaria.

Médico

Tenemos nuestro médico de cabecera

que visita mensualmente todas las sucursales a nivel nacional, para brindar atención a nuestros colaboradores, reduciendo las ausencias y pérdidas de tiempo haciendo filas en los centros médicos.

Mesoterapia

Todos los meses se brindan a los colaboradores de nuestras oficinas principales y Centro Logístico, masajes relajantes y terapéuticos a precios módicos.

Pierde y gana

Es un concurso que realizamos 3 veces al año con la finalidad de promover buenos hábitos alimenticios y una vida sana.

En cada concurso participan 40 colaboradores a quienes se les da seguimiento nutricional y estético gratuitos, y se promueve el ejercicio al aire libre con una caminata familiar.

Circuito de salud

Se realiza mensualmente en conjunto con una empresa de ambulancias. Se efectúan de forma gratuita, electrocardiogramas, controles de peso, talla y glucosa.



Ferias de salud

Son eventos a los que se invitan diversos proveedores del área de la salud, que aprovechan la oportunidad para ofrecer sus productos y promociones a nuestros colaboradores.

Ambulancia

Brindamos servicio de ambulancia en nuestras oficinas principales, en nuestro Centro Logístico y en Colón.

Botiquines

En cada departamento y en los autos de flota, se instalan botiquines con implementos de primeros auxilios para una respuesta rápida y oportuna a las emergencias.

Convivios regionales

Como todos los años, en 2013 integramos a nuestros colaboradores del interior del país y Colón para que también aprovecharan todas las facilidades que reciben los colaboradores de Panamá.

Celebramos un primer Convivio con los colaboradores de Colón y Oeste en el Club de Playa San Carlos y con los colaboradores de las regionales en el Hotel Vista Lago de Santiago.

Beneficios al personal

Los Convenios que mantenemos con una sólida compañía de seguros nos permite asegurar a los más de 1,350 colaboradores de Cable Onda, ampliando las coberturas de vida, salud, automóvil y vivienda.

Gastos de sepelio

Ofrecemos un apoyo económico solidario para los gastos de sepelio del colaborador (permanente) y de sus familiares.

Título universitario

Los colaboradores que culminen estudios universitarios a nivel técnico, de licenciatura o maestría, reciben un bono de reconocimiento.

Entrega de uniformes

Todos los años entregamos gratuitamente los uniformes a las áreas técnicas, a los agentes de call center, cobros y sucursales.

Convenios de descuentos

Con solo presentar el carnet de colaborador de Cable Onda, podemos aprovechar ventajosos descuentos en diversos restaurantes, centros educativos y comercios.

Visita de proveedores

Todos los viernes recibimos la visita de diversos proveedores que acuden a ofrecer sus productos y servicios, facilitándole a nuestros colaboradores realizar compras y renovaciones de afiliaciones en sus propios lugares de trabajo.

Servicio de transporte

Buscando siempre la comodidad de nuestros colaboradores, Cable Onda proporciona diariamente el servicio de transporte desde el edificio principal en 12 de octubre a los dos puntos más cercanos de transporte público: Transísmica y Vía España. A partir de este año hemos incorporado la ruta Panamá Oeste-12 de octubre-Llano Bonito.

Servicio de cafetería

Operada por una cooperativa, en la cafetería los colaboradores disfrutan un menú variado, excelentes precios y la ventaja del pago a crédito.

Cooperativa COMECO R.L.

Los afiliados a la cooperativa reciben múltiples beneficios, como becas de

estudios, préstamos a muy bajos intereses, descuentos en la cafetería y asistencia económica.

Bono de Navidad

Todos los años se entrega un bono en la época de navidad, en función de ejecutorias y años de servicio.

Ligas deportivas

A lo largo del año se organizan ligas de bola suave, cayuco, fútbol, vóleybol y baloncesto, en las que participan más de 333 colaboradores, 27 contratistas y 17 invitados.

Fiesta de navidad

Para culminar el año celebramos con una fiesta navideña donde participan los colaboradores de todas las provincias, los directores y gerentes de la empresa.

Día de la madre, del padre y la secretaria

Los agasajamos en las fechas especiales y les brindamos premios y sorpresas.

Comunicados generales

Mantenemos informada a toda la empresa de los últimos acontecimientos y fechas importantes como cumpleaños, aniversarios, ascensos y traslados.



Descuentos en la compra de lentes

Destacadas ópticas otorgan un 20% de descuento a nuestros colaboradores y Cable Onda aporta un 30% del valor.



Apoyo para Licencias

Los colaboradores permanentes reciben apoyo económico para la obtención de la licencia de conducir.

Clima Laboral: 83% en 2013

Medimos la satisfacción de nuestros colaboradores mediante una encuesta de clima y así aprovechar las oportunidades e identificar áreas donde podemos mejorar.

Reconocimientos

Reconocemos a los colaboradores que sobrepasan el 100% de sus asignaciones y a quienes destaquen por aportes significativos en un proyecto o circunstancia especial. En el 2013 se premiaron 105 colaboradores.

Charlas

1. Se dictaron charlas de VIH y se realizaron pruebas de sangre: 20 participaron de la charla y 18 se hicieron la prueba.

2. En el mes de la Cinta Rosada ofrecimos charlas sobre cáncer de seno y cáncer de próstata.

3. También se dictaron charlas del buen uso y manejo de las finanzas, para contribuir con el bienestar emocional y la tranquilidad que brindan unas finanzas ordenadas.

medio



ambiente

7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental;
8. adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental;
9. y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.



limpieza DEplayas

Por segundo año consecutivo, voluntarios de Cable Onda y sus hijos, realizaron limpieza de playa en el sector de Panamá Viejo.



POTENCIAR
Programa de RSE
de Cable Onda

El Voluntariado POTENCIAR de Cable Onda se proyecta a la comunidad con actividades como la limpieza de playas, que impactan positivamente en lo ecológico, sanitario, turístico y cultural, pues se trata en este caso, de las playas que rodean el Conjunto Monumental Histórico de Panamá La Vieja.





3R's

REDUCIR
REUTILIZAR
RECICLAR

Con el objetivo de concientizar a los colaboradores de Cable Onda y Llano

Bonito sobre temas relacionados al cuidado ambiental (cultura verde), se realizó una jornada de sensibilización sobre las 3 R's, y una campaña interna ilustrando dónde desechar correctamente las botellas plásticas, tetrapacks y latas de soda. Para difundir internamente esta cultura verde, algunos colaboradores son promotores de los conocimientos entre sus compañeros de área y de trabajo.



reforestación

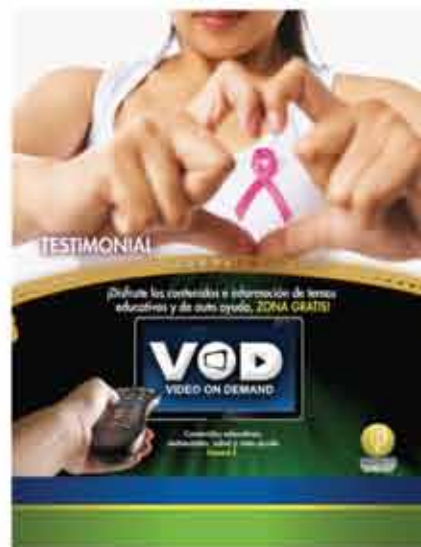
PARQUE NATURAL METROPOLITANO



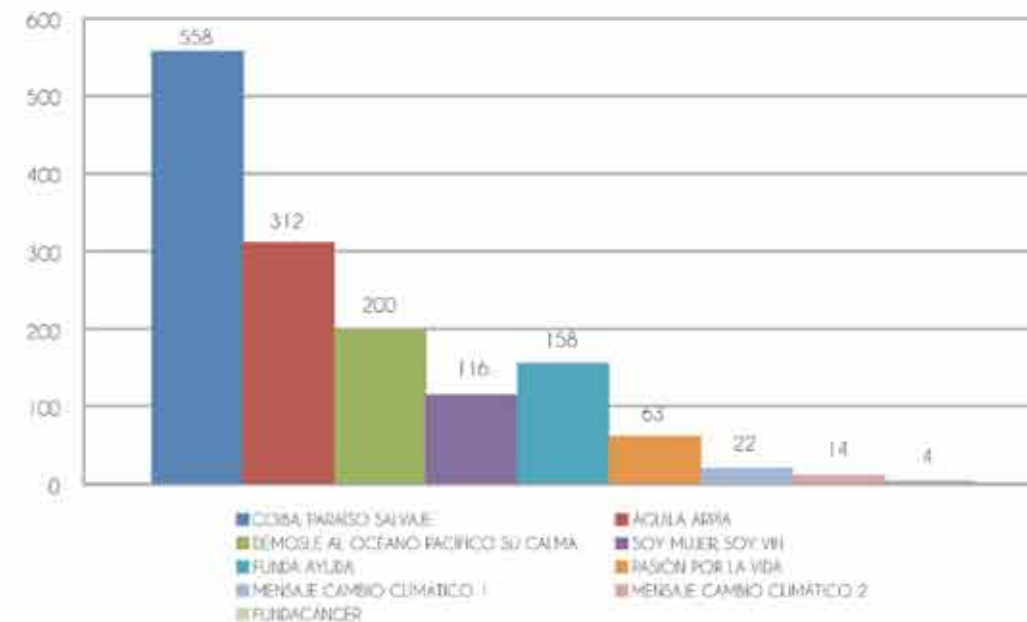
Cable Onda, bajo el paraguas de POTENCIAR, realizó la segunda siembra de plántones en el Parque Natural Metropolitano. Participaron los voluntarios y sus hijos, quienes tuvieron la oportunidad de ver los primeros plántones sembrados en 2012.



A través de nuestro servicio gratuito de Video On Demand, nuestros clientes pueden ver cápsulas de salud, educación y ambiente. La información que se sube a la plataforma es gestionada con ONG's o patronatos preocupados por temas que son de interés para toda la familia.



COMPRAS REALIZADAS EN VOD ZONA GRATIS



SUSTENTABILIDAD

Las iniciativas de greenmarketing y de responsabilidad social empresarial contribuyen con el medio ambiente al apoyar con reducir el uso del papel.

ACCESIBILIDAD

Registrarse en la e-factura y gozar de los beneficios de esta aplicación de autogestión (centros de pagos, saldos actualizados y sus últimas 6 facturas).

AUTO GESTIÓN

Actualizar su email desde la web de Cable Onda o registrar uno nuevo. Monitoreo automático de la información de la factura en sus aplicaciones de gestión o contabilidad.

TIEMPO DE ENTREGA

Ahorro en tiempo, con facturas electrónicas los desplazamientos de entrega son virtuales. El cliente recibe la factura casi inmediatamente y puede revisarla con comodidad desde donde se encuentre.

OPTIMIZACIÓN

Recibir, administrar y pagar facturas es un proceso más eficiente. Una forma más fácil de ordenar, archivar y manipular las e-facturas conectándolas con todas las necesidades del cliente.

SEGURIDAD

Certeza que la información que presenta la factura es correcta. El documento es válido fiscalmente para cualquier tipo de trámite.



MÉTODOS DE CONSULTA DE factura y saldo

CABLE ONDA ofrece a sus clientes diferentes vías para consultar sus facturas y saldos. Estos métodos ofrecen información clara, oportuna y actualizada para la autogestión de nuestros clientes que podrán:



Consultar el saldo actualizado cada 24 horas, los datos de su última factura emitida como cargos mensuales, cargos por consumo de llamadas y compras PPV y VOD.



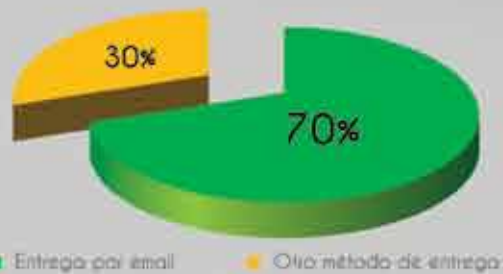
Consultar el saldo actualizado a la fecha, sus últimas 6 facturas, los centros de pagos más cercanos a su residencia y reimprimir las facturas de acuerdo a las necesidades.

390-7711

Consultar su saldo actualizado y solicitar su última factura por email.



PORCENTAJE DE CLIENTES SUSCRITOS A FACTURA ELECTRÓNICA



ECO FACTURA

El panorama de la e-factura avanza despacio pero de manera alentadora. Al cierre de 2013, el 70% de todos nuestros clientes reciben su factura vía email.

El 97% de nuestros clientes suscritos a recibir su factura por alguno de los métodos de entrega, corresponden a la entrega por email.

Desde enero de 2014 Cable Onda no está distribuyendo facturas físicas.

CLIENTES CON MÉTODOS DE ENTREGA

CRECIMIENTO DE CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN A RECIBIR LA FACTURA POR EMAIL



Alrededor de 60 árboles son talados por cada millón de facturas; nuestra e-factura contribuye a evitar la tala de árboles.



ANTI Corrupción

10. Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

AVANCES ANTI CORRUPCIÓN

La corrupción, el fraude o el “juega vivo” siguen siendo problemas que afectan tanto a los países como a las empresas, por lo que se requiere redoblar esfuerzos para combatirlos.

En nuestra organización hemos vivido el último año, y a la fecha, actitudes y conductas fraudulentas que han lesionado nuestros activos, ocasionando pérdidas económicas importantes. Lo más difícil del hecho es enfrentar la cultura del “juega vivo” y lograr implantar una

cultura de cero tolerancia.

Hemos implementado algunas acciones que nos permiten mejorar la organización para mitigar estas afectaciones.

1. El fortalecimiento de una estructura de seguridad e investigaciones orientada a monitorear e implementar políticas y procesos que apoyen en el control de fugas, así como realizar las investigaciones de fraude en la organización tendientes a detectar e implementar acciones concretas en los informes que se entregan.
2. Tenemos un comité de seguridad de activos, donde se discuten acciones para implementar mejoras a fugas y descontroles en la cadena del activo que provocan conductas fraudulentas. En estos comités involucramos a nuestros socios o aliados que son las empresas contratistas.
3. Revisamos la política de fraude de la empresa haciéndola extensiva a nuestros contratistas o empresas subcontratadas, donde se mantiene el mayor índice de cultura de “juega vivo” y fraudes que lesionan nuestros resultados.

4. Nos encontramos en el levantamiento de indicadores y procesos de monitoreos que nos ayuden a tener más información para la toma de acciones más prontas.

Según este plan, lanzaremos algunas campañas en los próximos meses dirigidas a:

1. Campaña interna de concientización y ética orientada a tratar los valores personales, éticos y morales del colaborador, convocando su apoyo en la implantación de una cultura basada en valores.
2. Campaña externa con empresas contratistas, igualmente orientada en valores, donde podamos educar a nuestros técnicos en el cuidado de los recursos y activos de la empresa, enseñándoles lo que cuesta y pierden. Orientada a: todos perdemos.
3. Cápsulas a clientes y no clientes, que nos permitan divulgar un mensaje de valores familiares y de ejemplos, destacando lo que ocurre cuando se generan robos o compras de activos a personal de la empresa
4. Estamos por implementar nuevas políticas de control de activos.
5. Presentaremos a Recursos Humanos una solicitud de revisión del código de ética y política de disciplina.

Algo importante que hemos identificado en todo este proceso, es que se requiere trabajar en equipo con las áreas claves de la organización y tener aliados. Uno de los más importantes aliados es Recursos Humanos, por su apoyo y asesoría en términos de aplicación de disciplinas y códigos de ética y reglamentos internos. Su colaboración es clave en la aplicación de políticas, reclutamientos apropiados, procesos de entrenamiento oportunos y orientados a tener colaboradores motivados y comprometidos, llevando una cultura basada en valores. Si esto falla, el resto de la cultura y acciones fallan también, pues se hace más difícil lograr el clima en la cima: una cultura basada en valores iniciando de arriba hacia abajo.

En nuestra organización contamos con el apoyo de la alta gerencia, fundamental en las acciones antifraude y cultura de ética.

SEMANA MIPYMES

Visión y superación del emprendedor,
claves para el crecimiento empresarial.

- 5 días corridos a jornada completa.
- Más de 50 horas brindando capacitaciones a emprendedores.
- Participación de más de 1,450 asistentes en las cinco jornadas.
- 80% de incremento de asistencia respecto a la **Semana MIPYMES** de 2012.
- Más de 25 expositores nacionales e internacionales.
- Más de 75 emprendedores presentaron su negocio en sesiones de networking.
- Más de 13 organizaciones privadas han apoyado la iniciativa.





- Un recorrido de 6 días con eventos en las ciudades de **Colón, Chorrera, Penonomé, Chitré, Santiago y David.**
 - Participación superior a los 1,000 asistentes, clientes y no clientes.
 - 10% de incremento de asistencia respecto al Tour Provincias 2012.
 - Más de 70 emprendedores presentaron su negocio en las sesiones de **networking**.
 - Más de 11 empresas públicas y privadas han apoyado la iniciativa.
 - Desarrollo del “Bus de los Emprendedores”.



EL BUS DE LOS EMPRENDEDORES se ha convertido en un ícono con el que se identifican los emprendedores, quienes visualizan que **Cable Onda Empresarial** está literalmente acercando conocimiento, capacitación y herramientas a la misma puerta de los emprendedores.





DERECHOS HUMANOS.

Valoración, política y objetivos.

Hemos hecho nuestros los Principios Rectores de los Derechos Humanos, que las Naciones Unidas han hecho suyos desde 2011. Reconocemos en ellos el espíritu de la gestión empresarial de Cable Onda desde el momento mismo de su fundación. Y estamos decididos a que sean recogidos en nuestras propias normas, porque ya lo están en la práctica.

Nos aseguramos que en ningún caso nuestras actividades empresariales tengan un impacto negativo en los derechos humanos. El Código de Ética de Cable Onda, el Reglamento Interno de Trabajo y la Convención Colectiva, son documentos marco diseñados con ese compromiso.

Implementación

Desarrollo del programa Conéctate Seguro, que desarrolla capacitaciones en jóvenes sobre el buen uso del internet, alertándolos sobre los peligros al navegar.

Fortalecimiento del Programa de Voluntariado POTENCIAR, que proyecta a los colaboradores en actividades que impactan positivamente la comunidad, y desarrollan la vocación de servicio y participación en labores de beneficio colectivos, como la limpieza de playas; recolección de donaciones para la fundación Nutre Hogar, que atiende a niños con

problemas de nutrición; a la fundación Operación Sonrisa, apoyo a el Movimiento Nueva Generación que atiende a la niñez y la juventud que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad ante la violencia, drogas y pandillas y defiende su derecho a la educación, el deporte y la cultura.

Programa de Becas Escolares y Universitarias para niños y jóvenes destacados.

Medición de resultados

En materia de Protección al Menor fomentamos el buen uso de las tecnologías de la información y comunicación por niños y adolescentes, realizando un total de 830 capacitaciones en escuelas y colegios como Panamerican School, San Vicente de Paul y el Instituto Atenea.

A través del voluntariado corporativo POTENCIAR se donaron más de 71 horas individuales: al Movimiento Nueva Generación 33 horas, a Conéctate Seguro 11 horas, a la siembra de plántones 4 horas, a Operación Sonrisa 8 horas, a capacitación de reciclaje 8 horas, a reunión de voluntariado 3 horas y a limpieza de playa 4 horas. A través de la recolección de alimentos secos para la fundación Nutre Hogar se beneficiaron 5,000 niños que viven en extrema pobreza y desnutrición.

El apoyo a la visión y superación del emprendedor se materializó en 5 días seguidos, jornada completa y más de 50 horas brindando capacitaciones a más de 1,450 asistentes a la "Semana Mipymes".



La asistencia en 2013 presenta un incremento de 80% respecto a la Semana MIPYMES de 2012.

El Tour Provincias MIPYMES, recorrió las principales ciudades del interior durante una semana, alcanzando una participación superior a los 1,000 asistentes, lo que representa un 10% de incremento respecto al año anterior.

Para cumplir con la iniciativa de Cable Onda de apoyo a la educación, se entregaron becas escolares en las escuelas Francisco Arias Paredes y Pedro J. Ameglio.

Se entregaron Becas Universitarias a estudiantes de la Universidad Tecnológica, de la Universidad Latina y de la Universidad de Panamá.

Cable Onda recibió el reconocimiento "Marketing Trends" por 3 años consecutivos de apoyo.

Se realizaron jornadas de concientización en las 3R's: Reducir, Reutilizar y Reciclar con los colaboradores de Call Center, Cobros, Calidad Continua y Telemercadeo.

Derechos Laborales.

Valoración, política y objetivos

Cable Onda ha suscrito una Convención Colectiva donde se establecen claramente temas como compensación, beneficios, herramientas de trabajo, relaciones laborales, capacitaciones y desarrollo.

Nuestro Código de Ética establece el marco que rige el comportamiento de todos los colaboradores.

Implementación

Elevar la conciencia o la capacitación de los empleados en el entorno de derechos laborales y políticas.

Charlas sobre VIH en la que participan 20 colaboradores y 18 se realizaron la prueba, charlas sobre cáncer de seno y de próstata el mes de la Cinta Rosada, charlas sobre el buen uso y manejo de las finanzas.

La salud de los empleados se atiende con un médico de cabecera que visita mensualmente todas las sucursales, enfermerías en 12 de octubre y Llano Bonito, servicio de ambulancia y programas de bienestar físico (como tratamientos de mesoterapia y reducción de peso) mental y financiero.



Reunión mensual con el sindicato.

Diálogo permanente con los colaboradores para atender sus necesidades, y demandas con estricto apego al marco legal del país y de la convención colectiva.

Medición de resultados.

Ejemplo del diálogo permanente lo constituye la reunión solicitada por el personal técnico del Centro Logístico Llano Bonito en agosto de 2013, y que fue atendida por la Gerente Senior de Recursos Humanos y directores y gerentes de las áreas técnicas. Se dio respuesta a los temas debatidos y se identificaron oportunidades de mejora en la comunicación con los coordinadores de área. Una de las acciones resultado de la reunión consiste en dar seguimiento conjunto, colaboradores y Recursos Humanos, a los temas tratados en la reunión a saber: vestidores, lockers y área de descanso, herramientas de trabajo, estacionamientos, luminarias y seguridad, uniformes y comunicación.

Derechos medio ambientales.

Valoración, política y objetivos.

Cable Onda se encuentra comprometido con la protección del medio ambiente. Para ello busca elevar la conciencia, y la capacitación de los empleados en tareas de reciclaje, gestión de los residuos y protección

medio ambiental, a las que también convoca a clientes y proveedores. En la misma línea, Cable Onda desarrolla herramientas tecnológicas que contribuyen a disminuir el impacto de la gestión de negocios en el medio ambiente.

Implementación

Fortalecimiento de la e-factura y TV- factura como herramientas tecnológicas a favor de la conservación del medio ambiente.

Dentro de las actividades de capacitación, se realizaron talleres de capacitación en las 3R's. (Ver págs. 30).

Se realizaron talleres sobre reciclaje con miras a sensibilizar y crear conciencia sobre el adecuado tratamiento de residuos. (Ver pág. 31).

Se efectuó la siembra de plántones en el Parque Metropolitano y se verificaron los sembrados en 2012. (Ver pág. 13).

Limpieza de playas. (Ver pág. 8-9).

Medición de resultados.

70% de todos nuestros clientes reciben su factura vía email.

El 97% de nuestros clientes suscritos a recibir su factura por alguno de los métodos de entrega, corresponden a la entrega por email.

Desde enero de 2014 Cable Onda no está distribuyendo facturas físicas.



Anticorrupción

Valoración, política y objetivos.

Durante el 2013, en Cable Onda hemos enfrentado actitudes y conductas fraudulentas que han lesionado nuestros activos, ocasionando pérdidas económicas importantes.

En Cable Onda conocemos el alto costo de la corrupción, en imagen y activos, por lo que permanecemos vigilantes, diseñando estrategias para eliminarla y con una actitud de cero tolerancia frente a ella, a los conflictos de intereses, a la aceptación de regalos y sobornos.

Nos proponemos la revisión del Código de Ética y Política de Disciplina.

Implementación

Se ha revisado la política de fraude.

Los colaboradores reciben el Código de Ética de Cable Onda y el Reglamento Interno de Trabajo.

Integración de empresas contratistas en el Comité de Seguridad de Activos donde se discuten acciones para limitar fugas y falta de control en la cadena de activos que provocan las conductas fraudulentas.

Medición de resultados.

El fortalecimiento de una estructura de seguridad e investigaciones orientada a monitorear e implementar políticas y procesos que apoyen en el control de fugas, así como realizar las investigaciones de fraude en la organización tendientes a detectar e implementar acciones concretas en los informes.

Nos encontramos en el levantamiento de indicadores y procesos de monitoreos que nos ayuden a tener más información para la toma de decisiones.



COORDINACIÓN DEL INFORME: GERENCIA DE RSE

