



INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL

---

2014



## **MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL**



Con éste informe ya son diez años de comunicar nuestra gestión responsable del negocio, que nos ha permitido dimensionar los avances en el cumplimiento de los principios del Pacto Global en los cuales creemos firmemente y que como organización hemos permeado en nuestros grupos de interés.

Los resultados de éste informe, representan el esfuerzo de todo el equipo de Stratego, caracterizado por el compromiso de cada uno en mantener los más altos estándares de calidad en la empresa.

Cuando asumí formalmente la Gerencia General, a mediados de 2014, iniciamos con un plan de revisión del modelo de negocio, optimizando los recursos, redefiniendo nuestras metas con un esfuerzo importante en el establecimiento de un sistema de gestión interna y mejora continua.

Este es un momento oportuno para reconocer a todos nuestros colaboradores que aceptaron el desafío de cambiar la forma de trabajo y optimizar los procesos, aportando sus conocimientos, creatividad e interés por lograr los objetivos comunes que nos propusimos alcanzar.

A nuestros clientes agradecemos la confianza depositada en Stratego para continuar atendiendo temas de particular importancia de sus empresas; haciendo de Stratego una empresa próspera, apegada a los principios éticos que rigen nuestra forma de hacer negocios.

A través de StrateGO, nuestro programa de voluntariado corporativo y el programa AliaRSE, continuamos apoyando proyectos emblemáticos de singular impacto, que logran atender segmentos vulnerables de la sociedad, nuestro compromiso con el medio ambiente se hace sentir a través de Stratego Green y nuestro proyecto de compensación y formación de líderes estudiantiles comprometidos con el medio ambiente en la Escuelita La Mesa por cuarto año consecutivo.

Finalmente quisiera invitarlos a recorrer éste Informe que procura dar a conocer los avances más significativos en nuestra gestión 2014. Seguiremos trabajando en la construcción de una empresa con acciones sostenibles y sustentables que promuevan resultados económicos con impacto social y ambiental.

**Monique de Saint Malo Eleta**  
Gerente General

## 01

### Perfil de la Empresa

## 02

### Gestión Responsable en STRATEGO

- 2.1 Gobernanza
- 2.2 Público Interno
- 2.3 Medio Ambiente
- 2.4 Prácticas Justas de Operación
- 2.5 Asunto de Consumidores
- 2.6 Comunidad

## 03

### Contribución a la Responsabilidad Social

- Sumarse
- United Way
- AMCHAM
- Asociación Panameña  
de Ejecutivos de Empresas (APEDE)
- Cámara de Comercio Industrias  
y Agricultura de Panamá
- Centro Latinoamericano de Voluntariado

## 04

### Difusión de Comunicación de Progreso del Pacto Global

## 05

### Compromiso de Comunicación de Progreso 2015



## *PERFIL DE LA EMPRESA*

---

**01**

---



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 con 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 clientes, lograr el posicionamiento de sus productos y servicios en el mercado, consolidar su reputación, cultura e imagen corporativa, aportando pensamiento estratégico 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 multinationales, en múltiples sectores productivos, así como organismos multilaterales y ONG han confiado en Stratego para ser su aliado de negocios. Por ello nos distinguimos en el mercado por orientar nuestros servicios hacia organizaciones con:

- Visión de largo plazo
- Conscientes de la importancia de la comunicación como una herramienta que agrega valor al plan de negocios y donde podamos contribuir a ello.
- Con vocación ética y de transparencia.
- Comprometidas con la competitividad responsable.
- En la cual las culturas corporativas puedan ser compartidas y estimuladas.

## Nuestra visión

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

## Nuestra 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.

## Alianzas Panamá



Institución estatal que imparte educación superior científica tecnológica. Stratego en alianza con Vincular y la UTP promueven 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 es representante 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.

## Empresas Asociadas



Datanálisis, una de las empresas de estudios de mercado y opinión pública más importantes de Latinoamérica, especializada en estudios cuantitativos y cualitativos que permiten obtener información para la estrategia del negocio y la toma de decisiones.



Empresa consultora especializada en negocios en internet cuyo objetivo es apoyar a las empresas a aprovechar las oportunidades que brindan los medios digitales.





## *GESTIÓN RESPONSABLE EN STRATEGO*

---

**02**

---



## Gobernanza

### 2.1

### Cultura corporativa

Stratego es firmante del Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2001 y desde el año 2005 reportamos la gestión del negocio a través de la Comunicación de Progreso. Este año, cumplimos diez (10) años de reportes ininterrumpidos, confirmando nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global y nuestros grupos de interés.

Como parte de su cultura, Stratego promueve a lo interno y a lo externo de la empresa sus valores corporativos “Excelencia, Integridad, Compromiso Social, Confiabilidad, Proactividad e Innovación,” los cuales complementan nuestra propuesta de valor como negocio.

Los mismos se implementan a través de políticas, procedimientos y normas de conducta enunciadas en nuestro Código de Ética que evidencian claramente nuestro compromiso con la responsabilidad social y nuestros grupos de interés.

### Gobierno corporativo

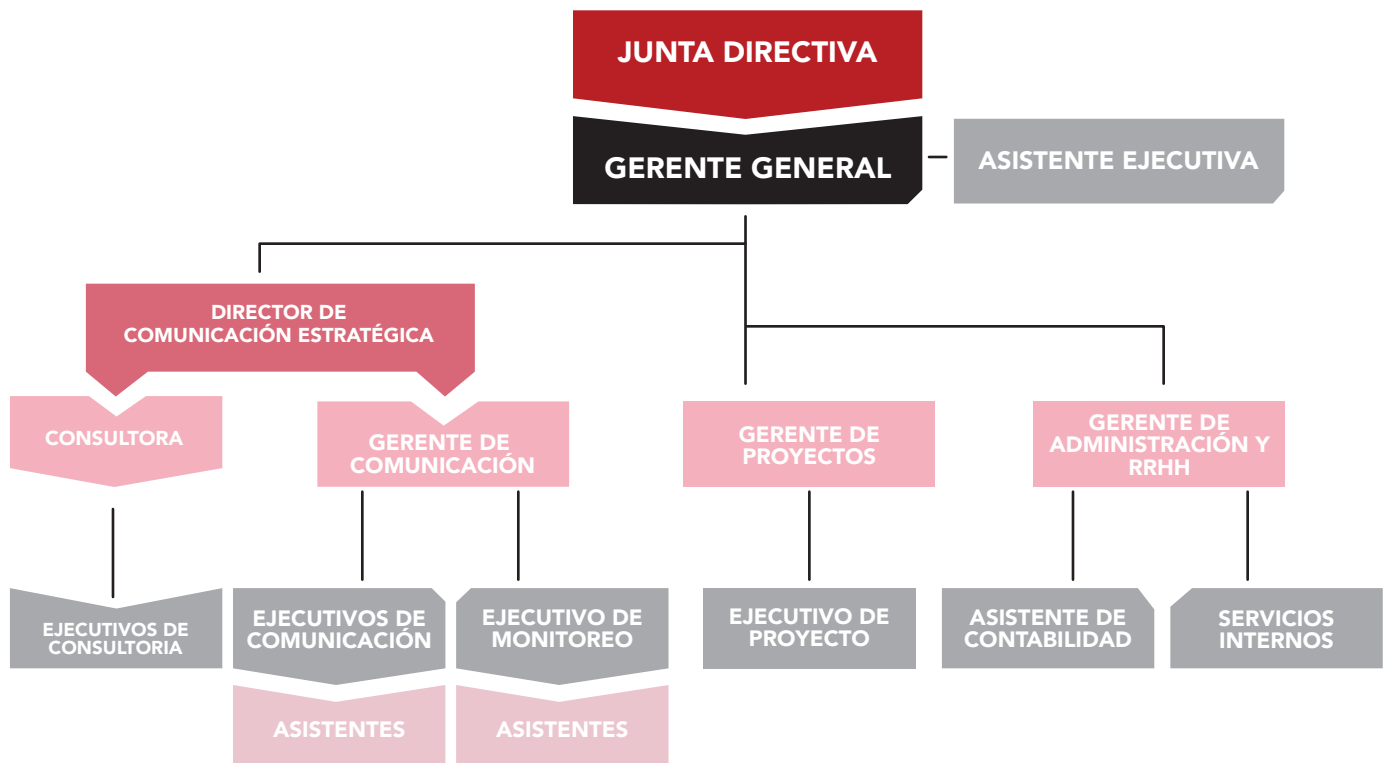
Durante el 2014, se tomaron decisiones estratégicas a nivel corporativo, entre ellas, la reestructuración operativa a mediados de año, con el interés de posicionar y expandir el negocio de acuerdo a las exigencias del mercado y en particular, los cambios que la industria de las comunicaciones presenta; la mejora en la atención al servicio al cliente y el desarrollo integral de los colaboradores, fueron temas de prioridad en nuestro Plan estratégico.

A partir de estos cambios, la Junta Directiva, Gerencia General y Gerentes con la facilitación de consultores externos elaboraron el Plan Estratégico 2015-2017.

En el mismo, se establecieron los nuevos objetivos estratégicos del negocio y el Plan de acción para alcanzarlos, compartiéndose con todo el equipo humano en enero de 2015.

Para el próximo año, seguiremos fortaleciendo la estructura operativa y consolidando el sistema de gestión interna y mejora continua en cada una de las áreas de trabajo.

A continuación presentamos la nueva estructura operativa de la empresa:



Como parte de nuestra política de Responsabilidad Social, implementada a través de nuestro Programa Aliarse, Stratego mantiene una alianza estratégica con el Instituto de Gobierno Corporativo, institución enfocada en compartir las buenas prácticas de Gobierno Corporativo con la comunidad empresarial, con el objetivo de fomentar la sostenibilidad, el desempeño y la creación de valor para las empresas y los grupos de interés y con ello, contribuir a la prosperidad del país y de la región. Esta alianza nos permitirá en 2015 fortalecer nuestras prácticas de Gobierno Corporativo.

## Transparencia

Nuestros Reportes de Responsabilidad Social están disponibles en la página web en la siguiente dirección: [www.stratego.com.pa](http://www.stratego.com.pa); En 2014, compartimos dicho Reporte con clientes y demás partes interesadas a través de correo electrónico y fue compartido con nuestros colaboradores en una actividad especial para ese propósito.

## Código de ética

El Comité de ética, conformado desde el 2012, y cuya función es mantener un proceso que asegure la comunicación y comprensión del Código de Ética se reunió 3 veces en el año; no recibió denuncias ni quejas por ninguno de los canales establecidos en el código para ese propósito.

Como parte de sus funciones durante el 2014, el Comité se abocó a la revisión y refrescamiento del Código de Ética por parte de sus miembros.

Todos los colaboradores que iniciaron labores en la empresa recibieron la inducción en el Código de Ética y llenaron la Declaración de reconocimiento.

Para el año 2015, continuaremos con su difusión a los demás grupos de interés de la empresa así como se propondrá una campaña de reafirmación de los valores corporativos de la empresa.

## Auditorías

Durante el 2014 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.

## Presentación del Informe de Responsabilidad Social de Stratego 2013

Como ya es tradición anualmente compartimos con nuestros colaboradores nuestro Informe de RS 2013 en el cual tenemos la oportunidad, además de presentar los resultados de nuestra gestión recibir una retroalimentación para mejorar el mismo. En el 2015 esperamos poder extender la presentación de nuestro informe a otros grupos de interés y recibir una mayor retroalimentación del mismo.



## Público Interno

### 2.2

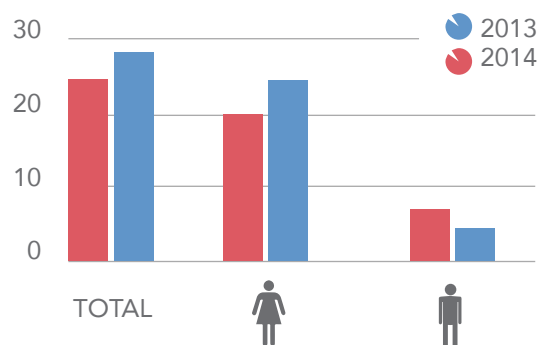
### Condiciones de trabajo y protección social

Stratego cumple con la normativa aplicable en materia laboral, cuenta con un Reglamento Interno de trabajo aprobado por la instancia correspondiente en el cual se establece la relación patronal, de igual forma ha definido el comportamiento ético con el cual desarrolla su negocio así como el que espera de sus colaboradores y demás grupos de interés, expresado a través del Código de Ética. Al 31 de diciembre de 2014, la empresa cuenta con 25 colaboradores, de los cuales el 80% son mujeres.

### Términos de Contratación y Equidad y Género

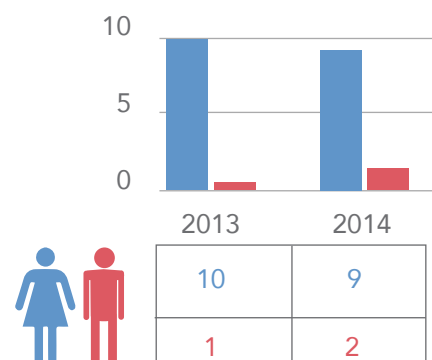
#### Contratos

El 100% de nuestros colaboradores cuenta con un contrato a término indefinido. La empresa no presenta diferencias en cuanto a términos de contratación entre 2013 y 2014 como lo presenta la siguiente gráfica.

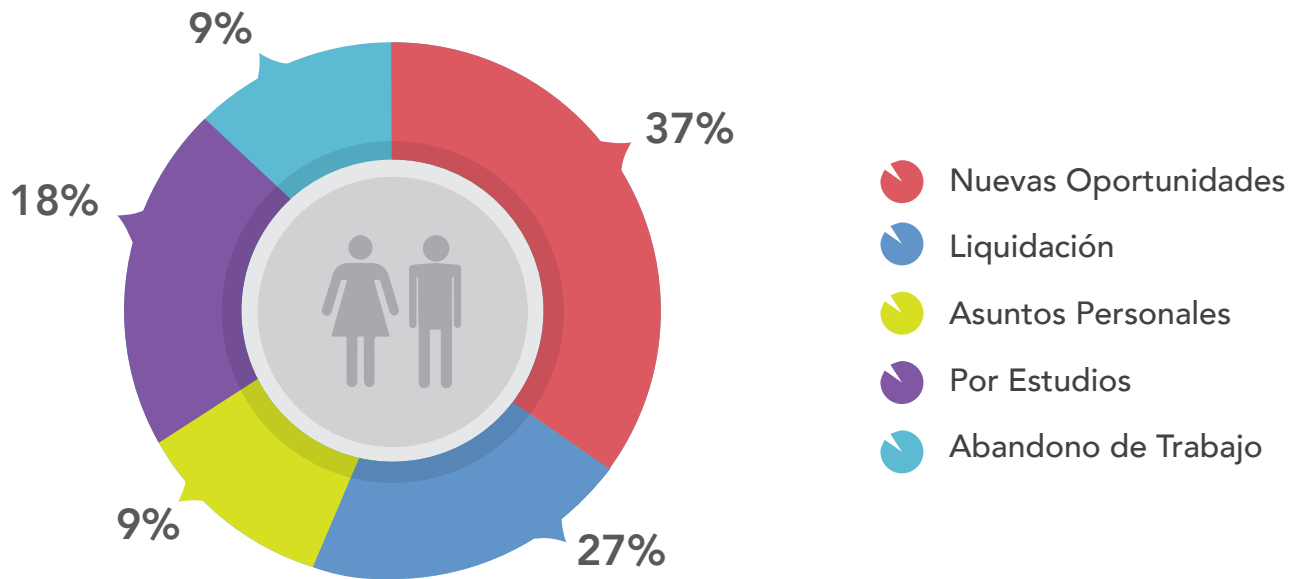


#### Retiros

Durante el 2014 se retiraron el 35% de los colaboradores contratados, contrastando con 43% retiros en el 2013. Durante los años 2014 y 2013, se retiraron el mismo número de colaboradores; sin embargo, es importante destacar que a diciembre de 2013 Stratego contaba con 29 colaboradores y para la misma fecha en 2014 la organización contaba con 25 colaboradores.



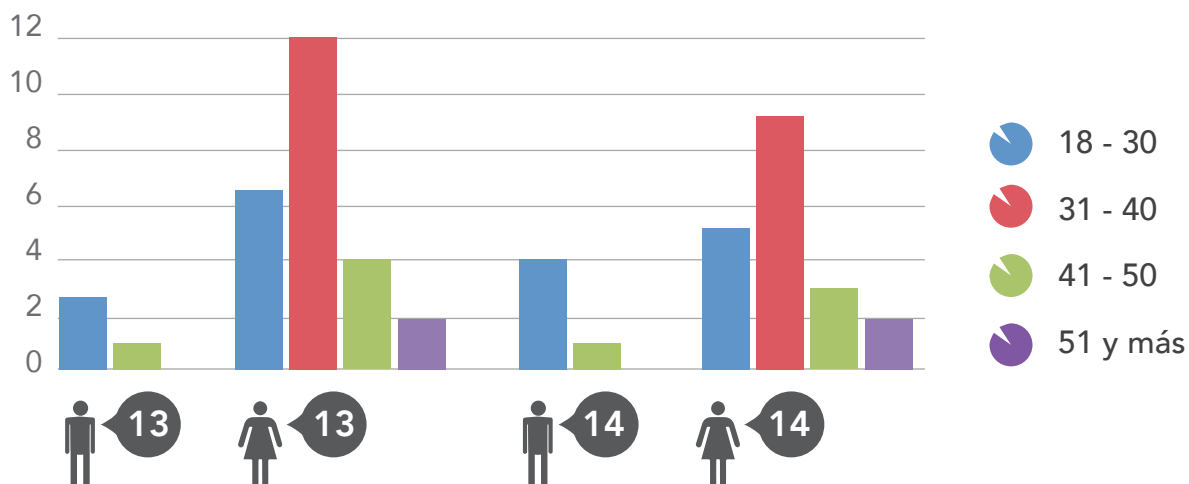
A partir del 2014, la empresa aplica una encuesta de salida de los colaboradores a fin de determinar las causas de la rotación pudiéndose concluir que el 37% respondió a nuevas oportunidades, el 27% fue liquidado por evaluaciones de desempeño, el 18% por estudios y el 9% por asuntos personales y abandono del puesto de trabajo respectivamente. Con ésta información podemos concluir que la mayor rotación se da por situaciones relacionadas al mercado y las características de ésta industria.



## Edades

El rango de edad donde se encuentra la mayor cantidad de colaboradores es entre 31 y 40; tanto femenino como masculino; coincidiendo con los resultados de 2013; mientras que para el 2013 el 60% de la fuerza laboral estuvo por debajo de los 40 años, en 2014, el 61% de la fuerza laboral está por debajo de ésta edad.

Stratego, como parte de sus políticas, no contrata menores de edad y en 2014 continuó apoyando diferentes iniciativas en contra del trabajo infantil, particularmente las promovidas por Casa Esperanza, organización que tiene como visión ser la principal organización no gubernamental que garantiza la disminución del trabajo infantil y la educación de la niñez y adolescencia trabajadora en condición de pobreza y con la cual Stratego mantiene una alianza estratégica para el apoyo de sus causas.



## Selección de Personal

Todas las vacantes generadas en 2014 se llevaron a través de los procedimientos establecidos para la selección de personal, dando la oportunidad a los colaboradores de participar en los procesos internos de reclutamiento como primera opción. En 2014, fueron ascendidos dos colaboradores de asistentes ejecutivos a ejecutivos junior lo cual demuestra las políticas de la empresa en cuanto a la oportunidad de crecimiento del colaborador.

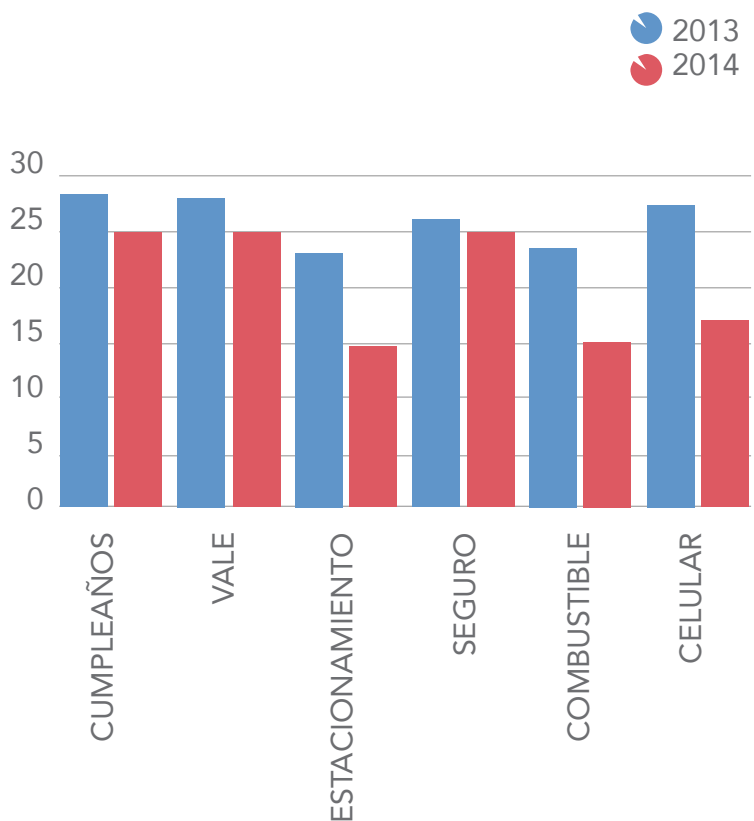
## Beneficios

Stratego ofrece a sus colaboradores beneficios económicos que contribuyen a mejorar su calidad de vida, en el 2014 éstos beneficios mostraron el siguiente comportamiento: El 68% de los colaboradores de Stratego recibió el beneficio de celular, el 60% de combustible, el 100% de seguro colectivo de accidentes y reembolsos de gastos médicos, el 60% de estacionamiento y el 100% recibieron el beneficio de Vale Panamá. Importante destacar que el incentivo de “Vale Panamá”, que representa el 8% del salario mensual del colaborador a partir de su establecimiento en el año 2013, se entregaba trimestralmente; sin embargo, como respuesta a las recomendaciones del Comité de Clima Organizacional, la Gerencia General aprobó a partir de enero de 2014 que su entrega fuese mensual. Éste incentivo registró en 2014 un incremento en función del aumento general de sueldos aprobado e implementado por la empresa en septiembre de 2014 luego de que se estableciera la nueva estructura de la empresa.

## Evaluación de Desempeño

Durante el 2014, se realizaron evaluaciones de desempeño al 100% de los colaboradores, lo cual permitió alinear las expectativas de la empresa y las de los colaboradores, así como mejorar el desempeño de los mismos y el logro de los objetivos empresariales.

Como parte de la reestructuración para el 2015 se modificará el sistema de evaluación del desempeño con la incorporación en las metas individuales del colaborador, las metas económicas, sociales y ambientales buscando la sostenibilidad de la organización.

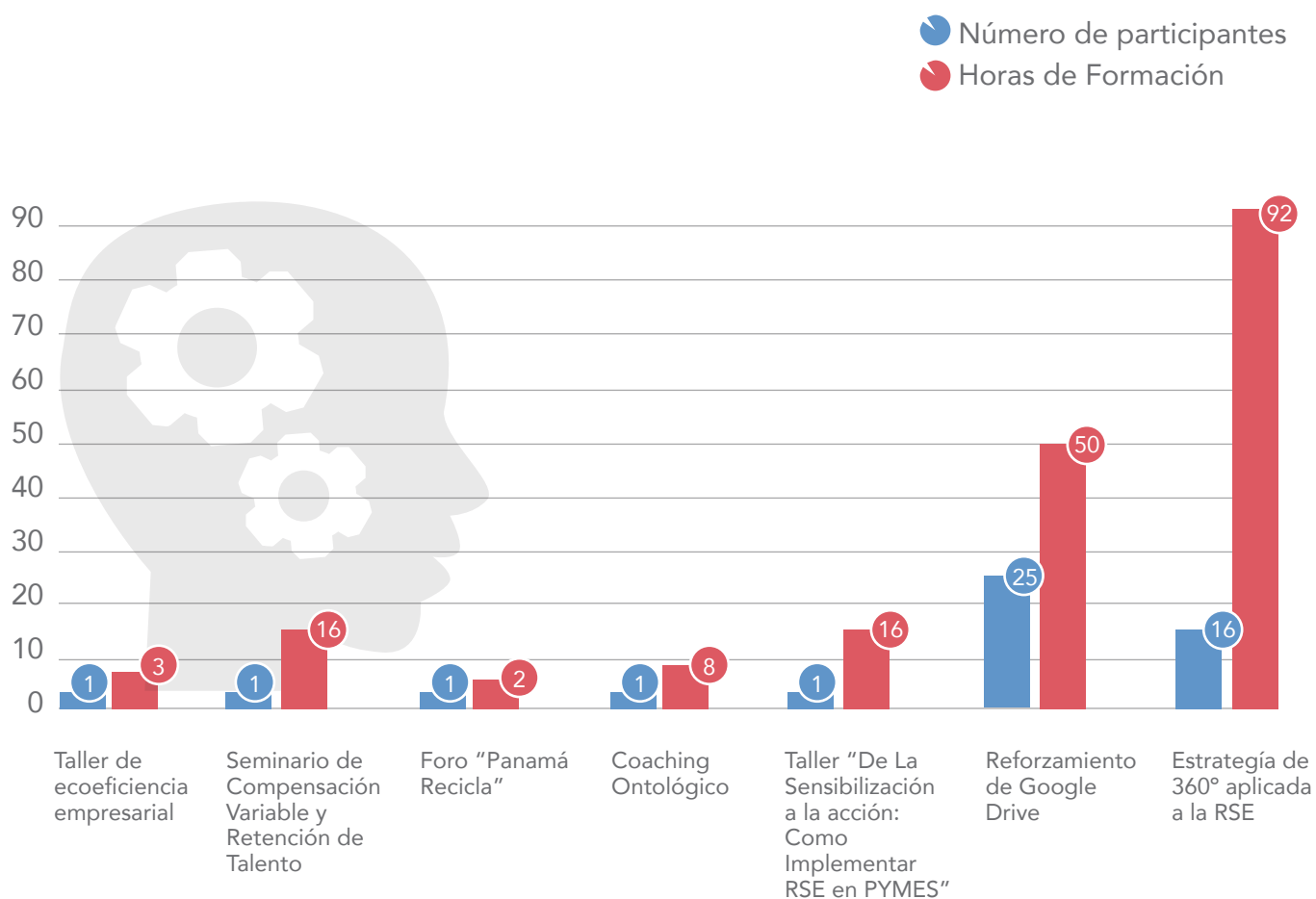


## Desarrollo Humano y Capacitación

En 2014 se cumplió en un 100% con el Plan anual de capacitación elaborado por la Gerencia de Administración y Recursos Humanos.

Los recursos invertidos durante el 2014 ascendieron a un monto de B/3,930.00 en la formación del capital humano, incorporando acciones formativas y de integración con los siguientes resultados:

### Capacitaciones





## Clima Organizacional

Por tercer año consecutivo, a finales de 2013, se aplicó la encuesta de clima laboral a todos los colaboradores y cuyos resultados fueron evaluados por el Comité de Clima en 2014, recomendando a la Gerencia General, propuestas de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta, entre ellas:

- Definición de los nuevos perfiles de cada una de las posiciones y darlos a conocer a los colaboradores de la empresa.
- Informar sobre los nuevos procesos previstos por la empresa para optar a posibles ascensos.
- Capacitaciones del sistema de procesos a los Ejecutivos de Comunicaciones, para que a su vez éstos transmitan a sus asistentes los nuevos mecanismos, funciones y roles que cada uno está asumiendo a raíz del nuevo cambio en la estructura organizacional.
- Priorización de los cursos y capacitaciones de acuerdo a las necesidades de los colaboradores.
- Continuar con las actividades de integración encaminadas a mejorar el clima laboral de la organización.
- Valorar el alcance y resultados de la actividad de reconocimiento al colaborador.
- Continuar, en la medida de lo posible, con el incentivo de Vale Panamá que ha sido de gran utilidad por los colaboradores.
- Re-definir el alcance del acompañamiento de “ALIARSE” para incorporar Voluntariado en las actividades de Aliarse.

- Realizar la encuesta de Clima Organizacional y Voluntariado Corporativo la primera semana de Diciembre de cada año.

Estas recomendaciones fueron acogidas por la Gerencia General e incorporadas en la Planificación Anual 2015.

## Bienestar Social

Como parte de nuestras políticas continuamos en 2014 promoviendo actividades encaminadas a mejorar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores a través de las siguientes actividades:

## Feria de Salud

Por tercer año consecutivo y con la asistencia del 100% de los colaboradores se realizó la feria de salud, orientada a promover en los colaboradores hábitos de vida saludable y tips para mejorar nuestra apariencia personal.

En la misma se realizaron exámenes de optometría, se habló sobre seguros y se impartieron talleres para el cuidado de nuestro cuerpo, participaron empresas invitadas que nos hablaron sobre sus productos.

## Colaborador del Trimestre

La promoción entre los colaboradores del trabajo en equipo, aptitud y actitud hacia el trabajo y sus compañeros, así como el buen desempeño en sus labores, son los criterios que se valoran al momento de seleccionar el colaborador del trimestre, nuestros colaboradores durante este año reconocieron esas cualidades en:

### NOMBRE DEL COLABORADOR

Xiomara de Hall  
Stephanie Murillo  
Carmen de Solórzano

### UNIDAD DE NEGOCIO

Sostenibilidad  
Medios  
Administración

En el 2015, a partir de los cambios en la estructura organizacional, el Comité de Clima tendrá la tarea de proponer a la Gerencia General los cambios requeridos para que éste reconocimiento siga siendo una de las formas de reconocer el talento y promover el compañerismo en la empresa.

## Cumpleañeros del Trimestre

Con el interés de compartir y conocerse mejor en Stratego no dejamos pasar desapercibido el cumpleaños de nuestros colaboradores y trimestralmente los celebramos. En ésta actividad los homenajeados comparten con el equipo una anécdota de su vida. Como parte del reconocimiento, la empresa otorga a cada colaborador el día de su cumpleaños un certificado de regalo que puede hacer efectivo en un comercio local.



## Pizza Meeting

Se han convertido en el espacio esperado por todos los colaboradores para compartir con expertos temas de interés general que contribuyen en su formación. Durante 2014 se realizaron tres pizza meeting en los cuales se abordaron los siguientes temas:

### Elecciones Generales para la escogencia de Presidente y demás cargos de elección popular:

Para ello sostuvimos un conversatorio con la Candidata a la Vicepresidencia de la República Isabel de Saint Malo de Alvarado, quien nos dio a conocer el Plan de Trabajo del candidato que acompañaba en éstos comicios y la importancia de atender éste deber ciudadano. Antes de su postulación a dicho cargo se desempeñaba como Consultora Asociada de Stratego.



### Voluntariado Corporativo y el ADN de Stratego

Guillermo Caro, nuestro consultor internacional asociado de Stratego facilitó un taller para nuestro voluntariado corporativo, con el objetivo de motivar y generar mayor compromiso reforzando el liderazgo. En el mismo conversamos sobre nuestras actividades en el Programa Aliarse, el Hogar de Niñas y Stratego Green, fueron abordados temas como El éxito medido en calidad no cantidad, El Compromiso desde el corazón, Construyendo sobre las experiencias, Involucrarse para dar lo mejor de cada uno y El voluntariado lo hacemos entre todos.





## Aniversario #16 de Stratego

En el marco de la celebración del décimo sexto aniversario de Stratego y el día del Relacionista Público, se llevó a cabo junto a los colaboradores, Gerentes y Directores un desayuno típico para compartir éstas importantes fechas para la empresa reconociendo la labor de cada uno de los que día a día desempeñan importantes funciones dentro de la organización.

## 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, los nuevos retos para el siguiente año y las vivencias del quehacer diario; así como también, se otorgan regalos al personal por parte de la empresa.



## Medio Ambiente

El medio ambiente sigue siendo uno de nuestros tres pilares de la gestión responsable, cumpliendo con los Principios 7 y 8 del Pacto Global, en 2014, medimos por quinto año consecutivo nuestra huella de carbono correspondiente a nuestros impactos generados, realizamos nuestro reporte voluntario en la materia elaborada por un consultor externo. Esta medición como todos los años, nos permite elaborar nuestro Plan de gestión ambiental fundamentado en la Reducción, Reutilización, el Reciclaje y la Compensación de la huella ambiental.

### Huella de Co2

Año	Toneladas de CO2 a compensar	Compensado
2010	66	0
2011	83	118
2012	77	165
2013	77	0
2014	78	A compensar en el 2015

Como parte de nuestro Programa de gestión ambiental, implementado por StrateGO Green, nuestro voluntariado verde, en el 2014 continuamos con nuestras acciones verdes a lo interno de la empresa, promoviendo la conciencia ambiental, dando a conocer nuestra huella a todos los colaboradores y con la consolidación del Grupo Juvenil Escolar Ecológico San Martín en la Escuela La Mesa. El grupo, conformado por 30 niños de quinto, sexto y séptimo grado, escogieron su Junta Directiva y desarrollaron su Plan de trabajo anual. Nuestro aliado estratégico, Panamá Verde nos apoyó durante el año con la sensibilización de los niños en temas ambientales.

Este año no pudimos realizar la compensación en la escuelita por problemas con las condiciones climáticas y del terreno, el terreno es fangoso y en

época de lluvia retiene mucha agua y en época seca hay erosión del suelo por lo que las plantas tienen pocas probabilidades de supervivencia.

Se realizaron gestiones con el Gobierno local para mejorar las condiciones del mismo, sin embargo, la dificultad para introducir la maquinaria por las características del terreno no nos permitió realizar las labores de drenaje.

En el año 2015, deberá revisarse el modelo de compensación y tomar en consideración las lecciones aprendidas de los últimos años con relación a la supervivencia de las plantas, así como internamente reforzar las actividades de comunicación interna para sensibilizar a los colaboradores sobre el cambio climático y sus consecuencias, la preservación del medio ambiente y reactivación del comité de 3R para mejorar las prácticas de reciclaje.

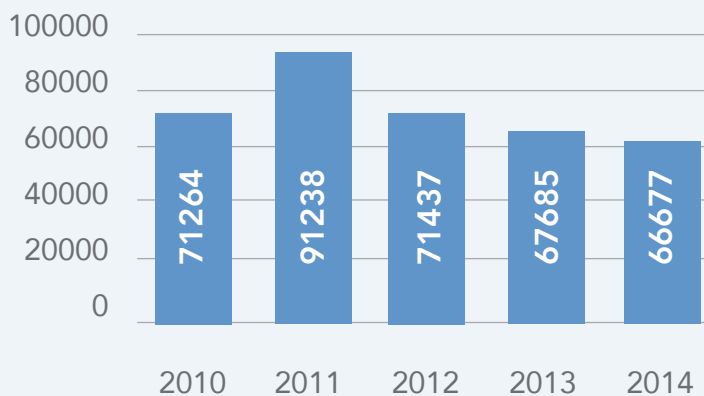


## Nuestros resultados de 2014 fueron los siguientes:

### Consumo de Energía

Como podemos observar en 2014, disminuimos en un 2% el consumo de energía y mantenemos un 6% de reducción con relación a nuestra línea base.

● KW



### Consumo de Combustible

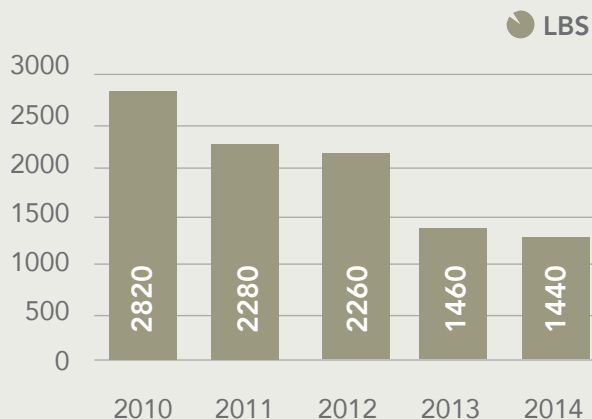
En el año 2014 hubo un incremento en el consumo de combustible del 2% con relación al año anterior.

● Consumo de combustible en galones



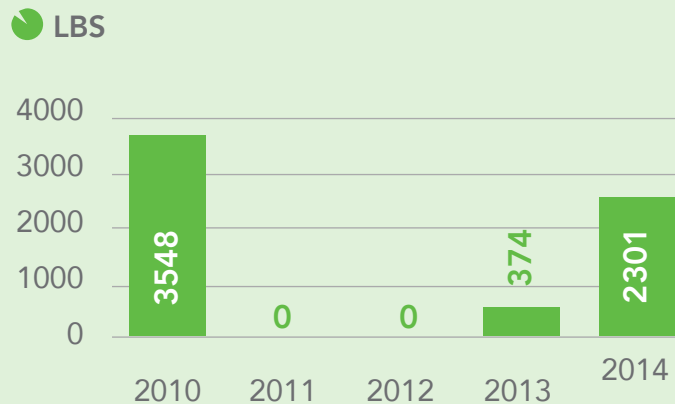
## Consumo de Papel

En 2014 se redujo el 2% del consumo de papel con relación al año anterior y se ha reducido un 49% con relación a nuestra línea base (2010).



## Reciclaje de Papel

Este año se aumentaron las acciones tendientes a mejorar el reciclaje, aumentándose en 1927 libras de papel reciclado por encima de 2013, sin embargo, aún no alcanzamos la cifra de nuestra línea base (2010).



Como parte de la política ambiental de la empresa, todas las sustituciones de luces desde el 2014 son leed, se reemplazaron los aires acondicionados de las oficinas de eventos y salón de reuniones por equipos inverter de menor consumo de energía; ésta decisión se basa en su impacto al medio ambiente.

## Prácticas Justas de Operación

Dentro de sus políticas para la selección de proveedores, Stratego toma en consideración aspectos vinculados a precio, calidad, plazo de entrega, así como requisitos relacionados a la normativa nacional que rige las actividades comerciales.

Actuamos conforme al Código de Ética, el cual integra valores con los cuales interactuamos con los grupos de interés.

Procuramos que nuestra cartera de proveedores esté compuesta sólo por aquellos que comparten los valores éticos de Stratego.

Reiteramos como parte de nuestras políticas 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 se realizan de forma transparente. A diciembre de 2014, Stratego contaba con una base de 110 proveedores de servicios de los cuales, el 95% de los mismos eran nacionales y un 5% internacionales.

La política de pago a proveedores en Stratego está claramente definida y procuramos en aquellos casos en los cuales el pago de un servicio no es de contado, mantener períodos de tiempo razonables que no incidan en el sistema financiero de nuestros proveedores.

Para el año 2015, Stratego continuará promoviendo una cadena de valor socialmente responsable, fortaleciendo la difusión de los aspectos éticos, sociales y ambientales entre sus proveedores.



## Asuntos de consumidores

### 2.5

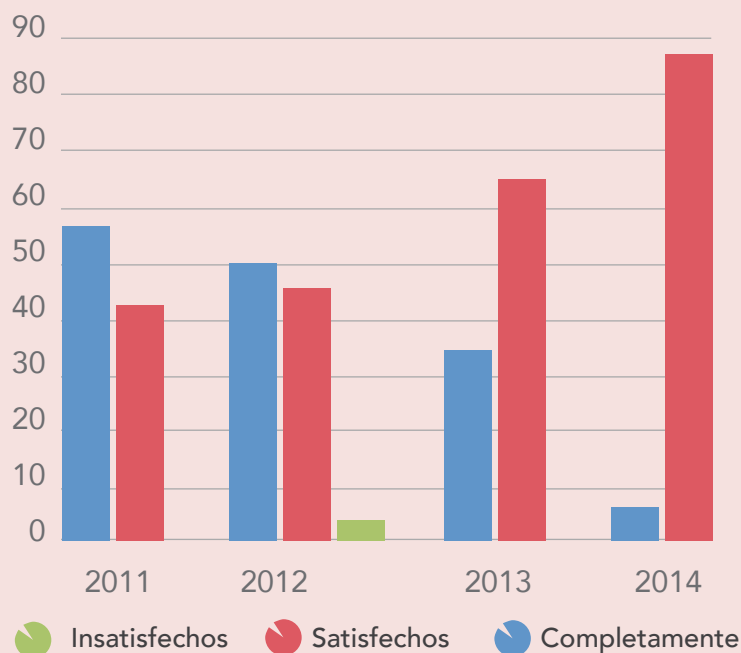
Stratego no realiza campañas comerciales para la publicidad de los servicios que ofrece en el mercado, sin embargo, tiene claramente establecido en sus políticas que quienes en razón de sus funciones, deban atender a clientes, están comprometidos a ofrecerles siempre un trato profesional, transparente y honesto. La promoción y los argumentos de venta que utilizamos están libres de información falsa o engañosa acerca de los servicios que ofrecemos. Así lo reconocemos en nuestro Código de Ética.

En cuanto al consumo sostenible, Stratego mantiene preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible; para ello se encuentra realizando un estudio para determinar las características de los suministros que adquiere y su contribución al medio ambiente.

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 2014, la encuesta se envió a 34 clientes, de los cuales sólo se recibió respuesta del 50% de los mismos, la encuesta fue enviada en los meses de julio y diciembre de 2014

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

### NIVEL DE SATISFACCIÓN



Para el año 2015 se estarán revisando los contenidos de la encuesta así como la forma de aplicación a fin de poder lograr la retroalimentación de un mayor número de clientes. De igual forma se estará evaluando el mecanismo de consulta de éste grupo de interés que nos permita determinar sus expectativas con mayor claridad.



## Comunidad

Como parte de nuestras acciones de Responsabilidad Social, desde el año 2010, Stratego cuenta con Aliarse, un programa de voluntariado corporativo en el cual posiciona causas sociales de ONGs en Panamá; el mismo está enfocado 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 de desarrollo sostenible y que Stratego ha escogido estratégicamente a fin de contribuir al posicionamiento de sus causas.

En el 2014, se promovieron las siguientes causas promovidas por las siguientes organizaciones:

CAUSA	ORGANIZACIÓN	ACTIVIDAD
Erradicación del Trabajo Infantil	Casa Esperanza 	Campaña Institucional y Conferencia de prensa del Festival de Rock
Responsabilidad Social	United Way 	"Red Carpet" con causa en conmemoración del cuarto aniversario
Cultura	Fundación Gramo Danse 	Convocatoria de medios de Taller didáctico de danza aérea y contemporánea Evocaciones.
Medio Ambiente	Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales 	Semana de la Rana Dorada y la Exhibición de la Réplica de la serpiente más grande del mundo "Titanoboa"
Gobierno Corporativo	Instituto de Gobierno Corporativo 	Primera Jornada de Conferencias sobre Gobierno Corporativo. Herramientas tecnológicas para juntas directivas
Deporte	Olimpiadas Especiales 	Presentación a los medios de la delegación de Panamá que participará en los Juegos Mundiales Especiales "Los Ángeles 2015".

El apoyo brindado durante 2014 a éstas organizaciones representó en coberturas obtenidas como parte de la gestión mediática, un valor de US\$ 1,449,575.99 de los cuales un 16% representó valor publicitario y el 84% valor agregado por Relaciones Públicas.

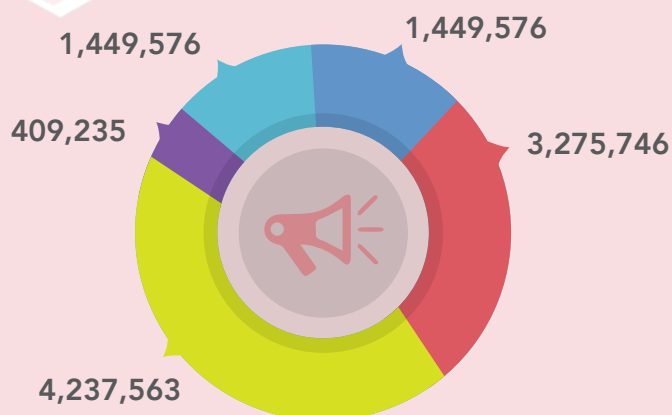
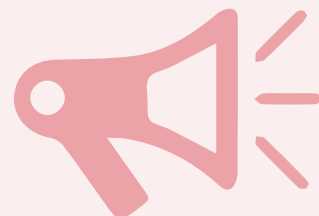
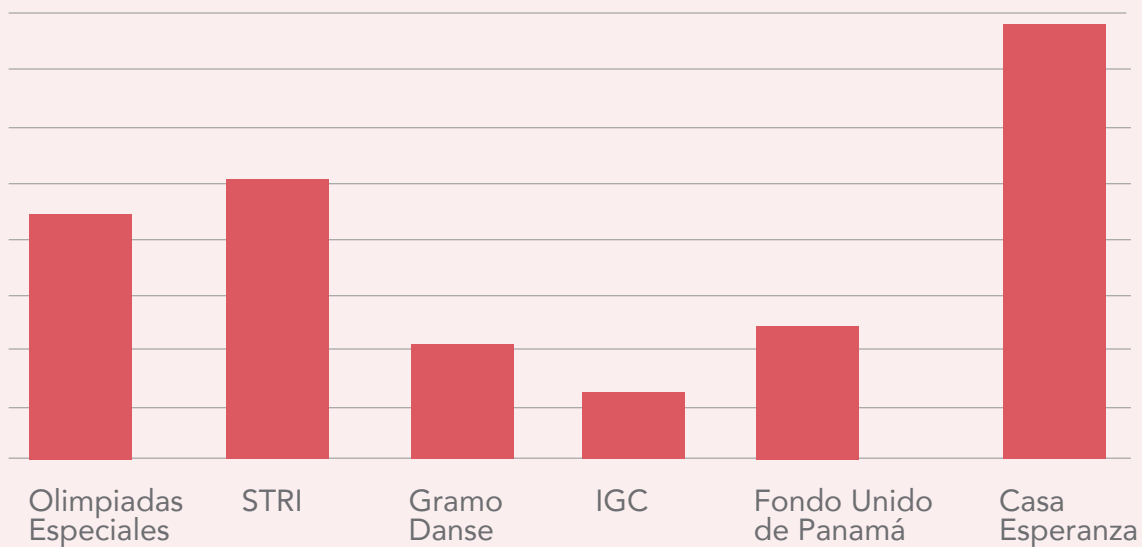


Talleres de Fundación Gramo Danse

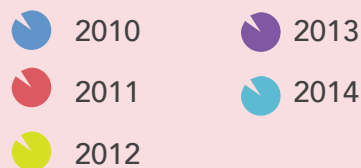


Presentación de la Titanoboa Smithsonian

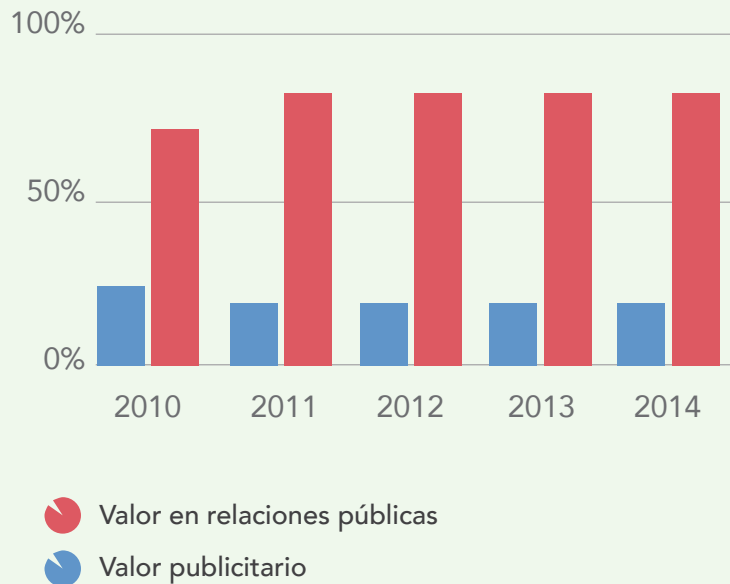
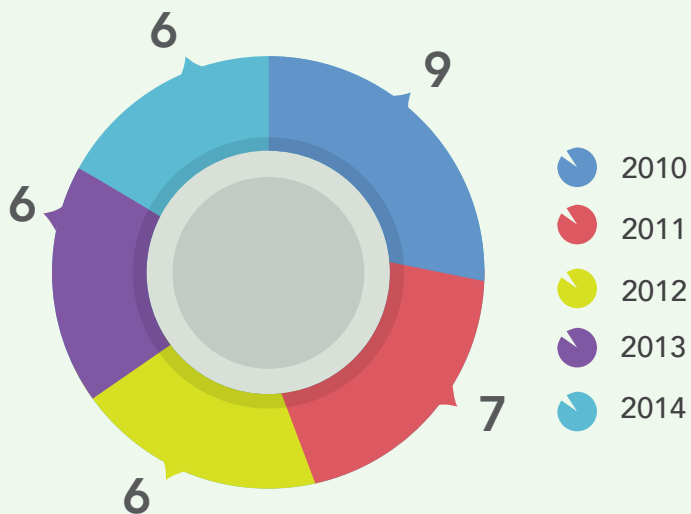
## VALOR DE GESTIÓN MEDIÁTICA



## GESTIÓN MEDIÁTICA HISTÓRICA



## ONGS APOYADAS



## Voluntariado Corporativo StrateGO

El voluntariado corporativo es parte de nuestro ADN en Stratego, por eso desde el 2010, contamos con StrateGO, un Programa estructurado, desde el cual nos identificamos con las causas que colaboradores y empresa han decidido apoyar.



## Hogar Nuestra Señora

En 2014, continuamos con el apoyo al Hogar Nuestra Señora, un centro de atención a niñas vulnerables regentado por la Iglesia Católica.

Nuestros voluntarios desarrollaron una vez al mes actividades deportivas con las niñas a fin de poder impulsar el trabajo en equipo, desarrollar destrezas y habilidades. Internamente se organizaron grupos y planificaron actividades para alcanzar el objetivo.

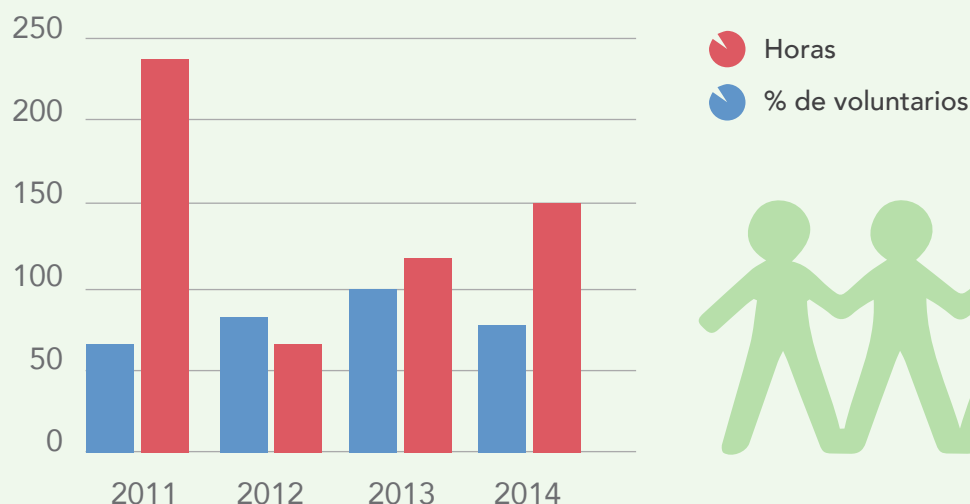
La actividad de cierre del Voluntariado con las niñas se realizó con el disfrute de la película "El Libro de la Vida" en una sala de cine de la ciudad; en ésta actividad participaron todos los colaboradores de la empresa

El 72% de nuestros colaboradores participaron en acciones de voluntariado aportando un total de 150 horas de voluntariado.



Para el año 2015, las acciones estarán orientadas a sensibilizar los voluntarios para lograr una mayor participación en las actividades de voluntariado, extendiéndose nuestra meta a la participación del 100% de los colaboradores en actividades de voluntariado.

## Participación de colaboradores en actividades de voluntariado







*Política Pública y  
Contribución a la  
Responsabilidad  
Social*

---

**03**

---



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

### 3.1

#### 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 Gerente General –Monique de Saint Malo-, la Gerente de Proyectos –Xiomara de Hall- y nuestro Socio Director Gustavo Manrique, 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 2014, Stratego continuó participando activamente las actividades de la Cámara a través de su Gerente General Monique de Saint Malo.

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



Nuestros socios Mercedes Eleta de Brenes, Gustavo Manrique y Aida de Chevalier, continuaron participando en las actividades de la Asociación. En 2014, nuestra Presidenta, Mercedes Eleta de Brenes presidió con mucho éxito la Conferencia Anual de Ejecutivos de Empresa (CADE), evento que tuvo lugar en el mes abril con importantes aportes

para el país, como lo fue la Visión País, documento que recoge los desafíos planteados para Panamá, desde la perspectiva de los ejecutivos de empresa, durante el 2014 también se desempeñó como asesora de la Junta Directiva de Apepe hasta julio.

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



Nuestro Socio Director Gustavo Manrique y la Gerente de Comunicaciones, María Eugenia Grimaldo, participaron activamente en las actividades planificadas por la Cámara.

#### Centro Latinoamericano de Voluntariado



Representados por Mercedes Eleta de Brenes, conformamos la Junta de Síndicos del Centro Latinoamericano de Voluntariado, una iniciativa del sector privado panameño cuya misión es fortalecer la mística de la solidaridad en América Latina, a través de la sensibilización, movilización, generación y acceso al conocimiento del voluntariado en todas sus expresiones.

**2013**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

---

**04**

---

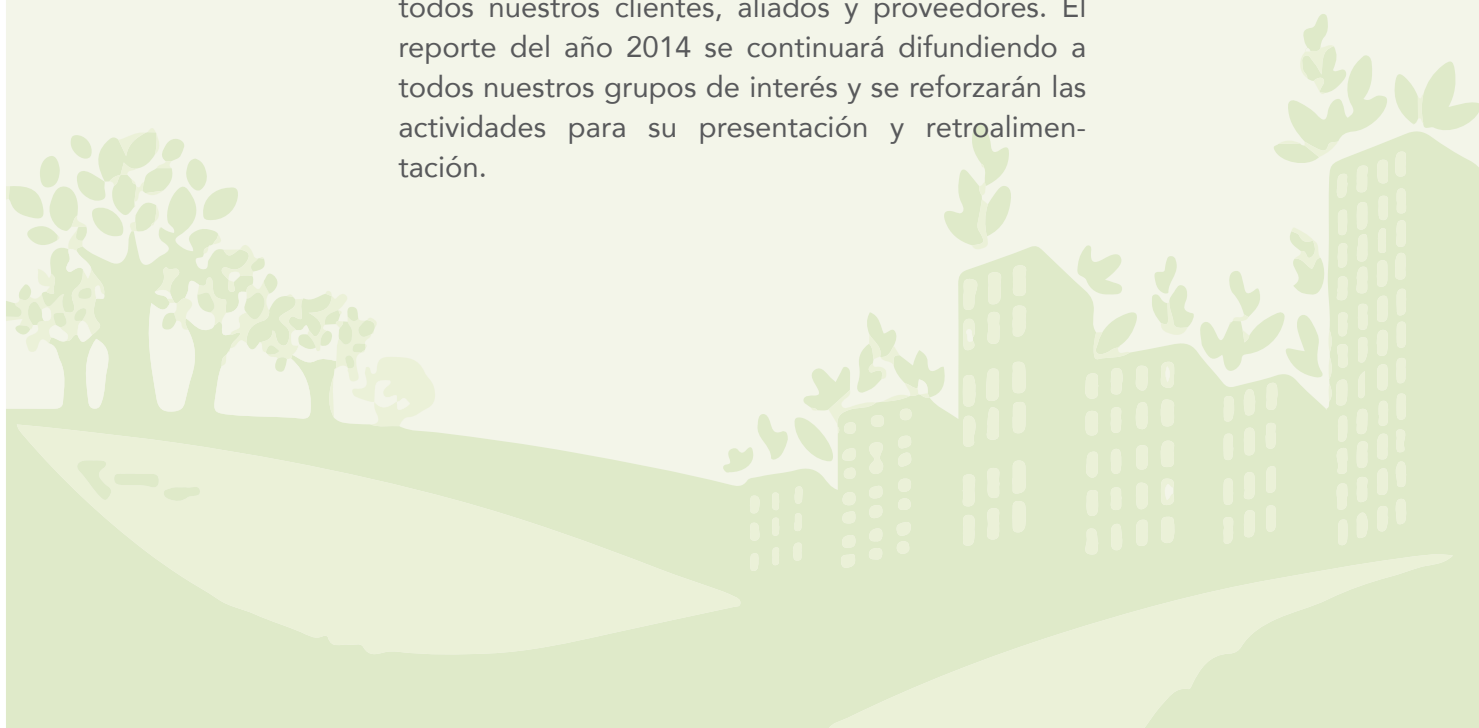




**Stratego**, además de enviar este informe al Pacto Global de las Naciones Unidas para su publicación en su página en internet, lo pone a disposición de sus grupos de interés interno y externos, tanto nacionales como internacionales.

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 reporte del año 2013, fue presentado a nuestros colaboradores y enviado por correo electrónico a todos nuestros clientes, aliados y proveedores. El reporte del año 2014 se continuará difundiendo a todos nuestros grupos de interés y se reforzarán las actividades para su presentación y retroalimentación.





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

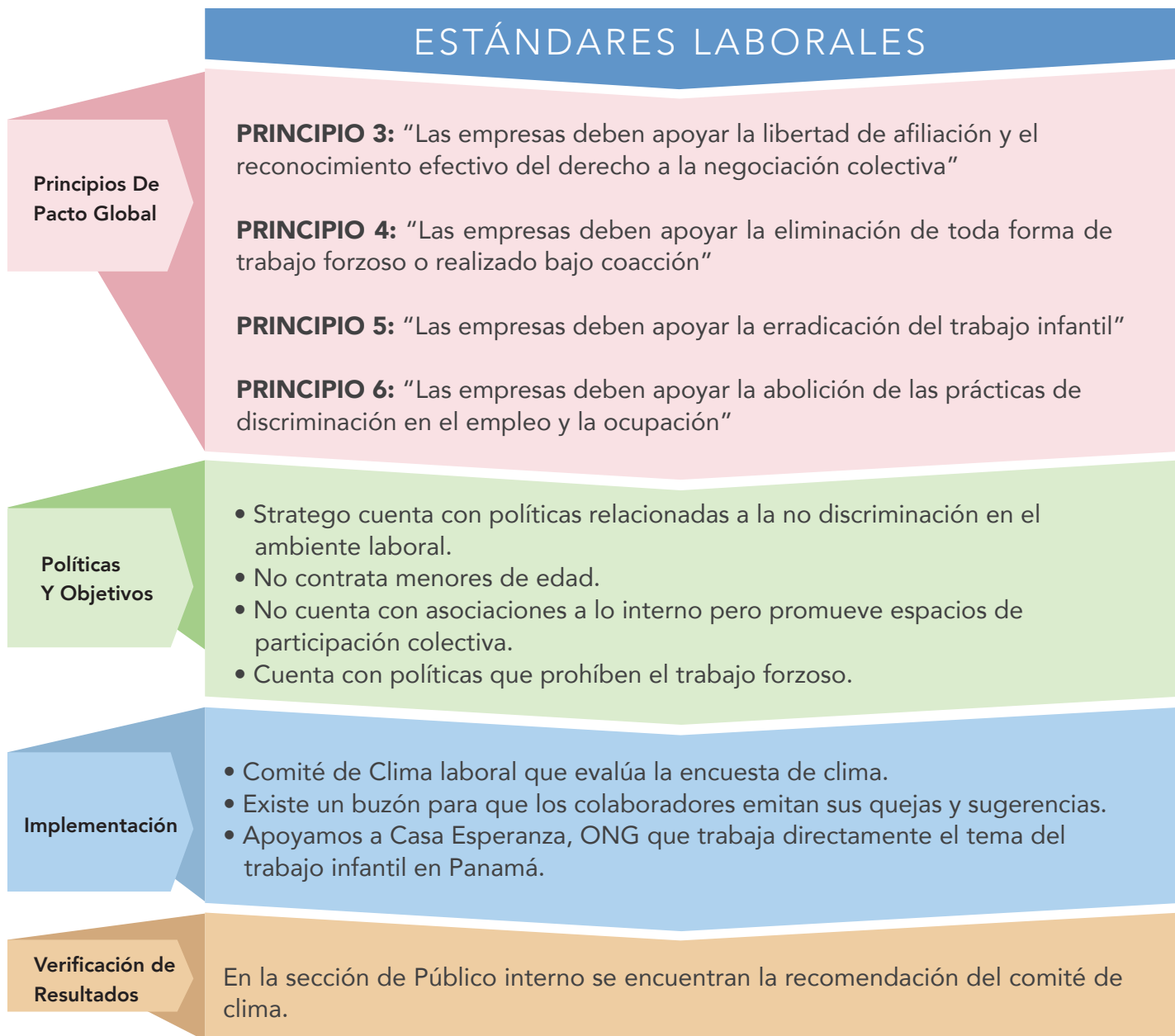
---

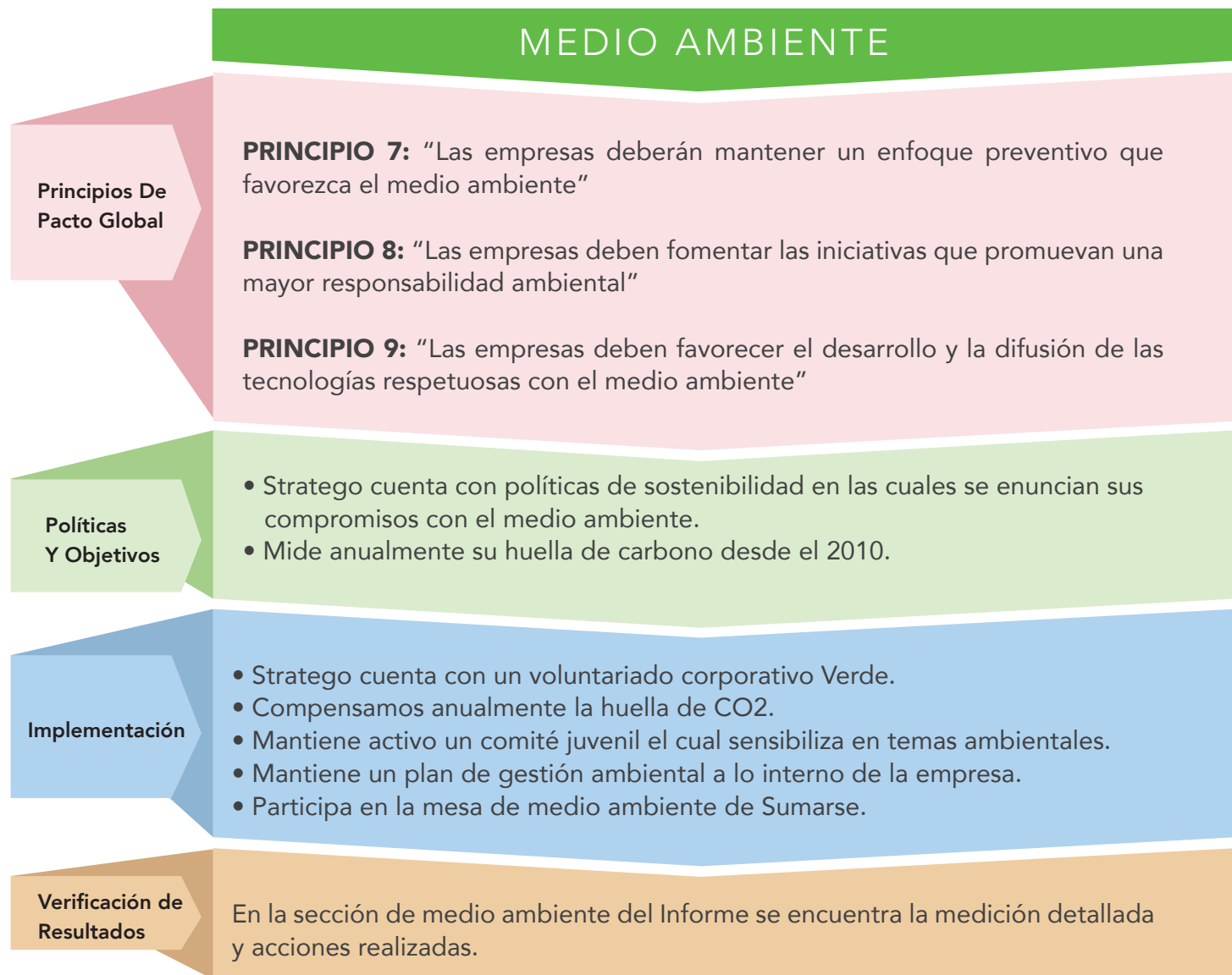
**05**

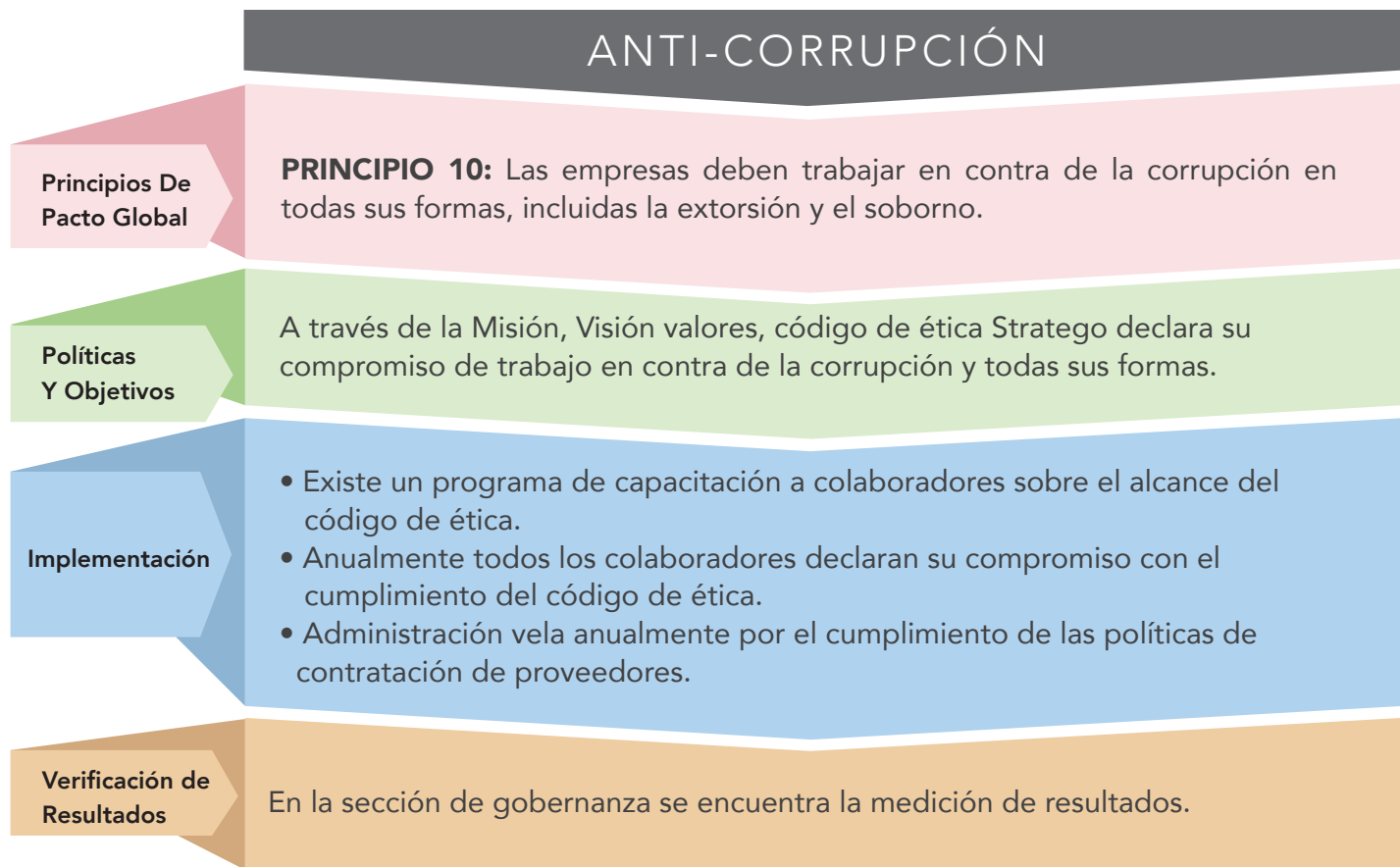
---













**2014**

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL

## Contactos

### **Monique de Saint Malo Eleta**

*Gerente General*

[mdesaintmalo@stratego.com.pa](mailto:mdesaintmalo@stratego.com.pa)

### **Xiomara de Hall**

*Gerente de Proyectos*

[xdehall@stratego.com.pa](mailto:xdehall@stratego.com.pa)

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

