

# 2015



## Informe de Responsabilidad Social

# indice

Mensaje de la Gerencia General

01 Perfil de la Empresa

02 Gestión Responsable en STRATEGO

- 2.1 Gobernanza
- 2.2 Capital Humano
- 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 2016

# Mensaje de la Gerencia General

*Monique de Saint Malo E. - Gerente General*



A mediados del año 2014, tomamos la decisión de realizar cambios estratégicos a nivel corporativo, con el firme propósito de lograr posicionar y expandir el negocio de acuerdo a las necesidades y cambios que la industria de las comunicaciones enfrenta.

En el año 2015, los esfuerzos no cesaron pues continuamos con la toma de decisiones estratégicas que han permitido destacar a nuestra organización como líder en el sector de las comunicaciones.

El Plan Estratégico estuvo sustentado en tres grandes pilares: económico, ambiental y social y en objetivos que apuntaron al crecimiento del negocio, al posicionamiento estratégico de la marca, a mejoras en la calidad e innovación de nuestros productos, al fortalecimiento de nuestro equipo humano, así como hacernos responsables por nuestros impactos ambientales y nuestra retribución a la sociedad.

Estos grandes objetivos se materializaron a través de acciones concretas que permitieron alcanzar mayores y mejores resultados durante el 2015. Así continuamos consolidando el sistema de gestión de ventas, alcanzando un 100% en la estandarización de nuestros productos y servicios y trabajamos en la relación con cada uno de los clientes que han preferido a Stratego como su aliado estratégico, logrando un 85% de satisfacción de nuestros clientes.

Aumentamos nuestra presencia de marca a través de las redes sociales y participamos activamente en los eventos organizados por las organizaciones de las cuales Stratego forma parte o apoya con la participación de nuestros directores como panelistas en diversas conferencias a nivel nacional e internacional.

Stratego Academy nos permitió trabajar en las capacidades de nuestros colaboradores; mejoramos el sistema de evaluación de desempeño, a partir de las fortalezas se potenciaron los objetivos individuales y se trabajó en las debilidades para planificar los procesos de formación del próximo año, alcanzando un 84% de satisfacción de nuestros colaboradores.

Este 2015 no ha sido la excepción, al tiempo que creamos valor como negocio, seguimos creando valor para la sociedad, nuestras metas empresariales son compatibles con el desarrollo sostenible y los resultados plasmados en éste informe son el producto del trabajo de un equipo humano profesional, comprometido, exigente, riguroso y ético, que continúa posicionando a Stratego como una organización responsable y sostenible.



Perfil de la Empresa

# 01 Perfil de la Empresa

Stratego es una de las empresas consultoras en Reputación, Comunicación Estratégica y Sostenibilidad más reconocidas de Panamá. Aportamos pensamiento estratégico, análisis de entorno y gestionamos el relacionamiento con sus grupos de interés, a la vez que consolidamos la reputación, cultura, imagen corporativa y posicionamiento de nuestros clientes para potenciar el logro de sus objetivos comerciales e institucionales.

Fundada en Panamá en 1998, Stratego cuenta con amplia experiencia en consultoría de negocios aplicada a reputación, comunicación estratégica, interna y externa, gestión del cambio, manejo de crisis y responsabilidad social, entre otras líneas de negocios. Integramos un grupo de profesionales de alto nivel en distintas disciplinas de la actividad comunicacional, con una extensa trayectoria en el desarrollo de estrategias y gerencia de procesos de comunicación para diversos tipos de organizaciones e industrias.

Stratego combina su experiencia con metodologías innovadoras, capacidad de gestión y capital social; mediante lo cual promueve criterios de competitividad responsable y sostenible. La suma de estos elementos, más un profundo conocimiento del mercado, son valores agregados y diferenciadores que ponemos a disposición de nuestros clientes para facilitar el desarrollo de sus planes de negocios.

Somos catalizadores entre la empresa, las organizaciones de la sociedad civil, los medios de comunicación y demás grupos de interés, para fomentar la asociatividad entre instituciones y personas, favoreciendo oportunidades de negocio que se traduzcan en un verdadero desarrollo sostenible. Este es nuestro verdadero factor de diferenciación.

Nos distinguimos en el mercado por orientar nuestros servicios hacia organizaciones con:

- Visión de largo plazo
- Conciencia de la importancia de la comunicación como una herramienta que agrega valor al plan de negocios.
- Vocación ética y de transparencia.
- Compromiso con la competitividad responsable
- Cultura corporativa

De allí que las más importantes organizaciones nacionales y multinacionales en múltiples sectores productivos, así como organismos multilaterales y ONG, durante más de una década, han confiado en Stratego para ser su aliado de negocios.



## Nuestra 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.



## 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.



## Nuestros Valores

Excelencia • Integridad • Proactividad • Confiabilidad  
• Innovación • Compromiso Social



## Aliados Estratégicos



Stratego es representante exclusivo de Fleishman Hillard, una de las empresas de consultoría más importantes del mundo con presencia en los cinco continentes 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.



Stratego mantiene su centro de operaciones en Panamá y opera en la región a través de aliados estratégicos. La Red es un grupo conformado por Klaro Comunicación (Guatemala), Crea Comunicaciones (Nicaragua), MG Relaciones Públicas (Rep. Dominicana) y Stratego (Panamá), empresas sólidamente establecidas en cada uno de los mercados y con amplia trayectoria y reconocimiento en los mismos.



Stratego es aliado 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.



Integramos la experiencia de Endobrand a Stratego para fortalecer los procesos de planificación, gestión de comunicación interna y formación de talento de nuestros clientes. A través del diseño de planes estratégicos de Comunicaciones Internas, la conceptualización e implementación de Iniciativas de Branding en campañas internas y la facilitación de Kick-Off y Convenciones, generamos experiencias de marca memorables para nuestros clientes y sus colaboradores, agregando valor a los objetivos y necesidades del negocio.



Es una de las organizaciones pioneras en el desarrollo e implementación de instrumentos de gestión de Responsabilidad Social, a la formación de competencias y consultoría en esta temática, creado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.



Nuestra casa productora aliada, nos permite poner a disposición de nuestros clientes la creatividad, diseño y producción de contenidos audiovisuales para toda Latinoamérica en las áreas de: televisión, publicidad, films, documentales y eventos especiales.



# PHOCUS

brand and innovation

Phocus Brand and Innovation es nuestro aliado en la creación, desarrollo y estrategia de marca e innovación. Cuenta con un equipo multinacional y multidisciplinario de consultores que posee una amplia experiencia y formación en metodologías de clase mundial.

## RMV Consultores

Ofrecemos asesoría en comunicación financiera hacia sus grupos de interés, conforme a criterios de transparencia que promuevan la comprensión hacia las actuaciones y decisiones empresariales, la buena reputación de la empresa y la credibilidad en sus acciones; permitiendo aumentar la fidelidad a su marca y las oportunidades de generación de valor.

## SKY+TEAM

PR & CORPORATE EVENTS

Especializados en logística y coordinación de eventos corporativos e institucionales. Junto a su equipo de profesionales, asesoramos a nuestros clientes en la conceptualización, producción y dirección general de sus eventos, poniendo pasión en los detalles y compartiendo nuestro conocimiento, para aportar valor agregado y diferenciación a su marca.



## Ingemar Panamá

Consultores Ambientales

Ingemar Panamá es aliado en estudios ambientales, acreditada por el Ministerio de Ambiente de Panamá y por la Banca Internacional para realizar Estudios de Impacto Ambiental, Auditorías y PAMA, Estudios de Viabilidad Ambiental, seguimiento a proyectos en ejecución, fortalecimiento institucional, Environmental Due Diligence Reports, simulaciones para oceanografía, calidad del aire, hidrología y ecología.

## PANAMÁ VERDE



Alineados a los objetivos de Desarrollo Sostenible, en conjunto con la Asociación Panamá Verde, promovemos la sostenibilidad, a través de la protección del medio ambiente y el desarrollo comunitario. Trabajamos en la medición y elaboración de planes de mitigación y compensación de la Huella de Carbono, así como en capacitaciones y seguimiento en planes de voluntariado corporativo en temas ambientales, para fortalecer las capacidades internas de nuestros colaboradores y clientes.





## Empresas Asociadas



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. Contribuyendo así al éxito de sus clientes, ayudándolos a comprender sus mercados y proporcionando información para la acción.

### Servicios:

- Estudios de mercado
- Estudios económicos
- Escenarios
- Datamining
- Encuestas en línea



Empresa de consultoría en negocios y comunicaciones en internet, especializada en facilitar el uso de los medios digitales de sus clientes de manera estratégica. Los servicios digitales que ofrece toman como punto de partida los objetivos de negocio de sus clientes, ayudándoles a identificar las oportunidades que brindan internet y los medios sociales, que están en constante actualización y desarrollo.

### Servicios:

- Desarrollos de sitios web y aplicaciones
- Mercadeo en medios digitales
- Métricas de internet
- Publicidad interactiva
- Capacitación y coaching digital
- Manejo de riesgo de la reputación digital



Gestión Responsable  
en STRATEGO

# 02 Gestión Responsable en STRATEGO

## 2.1 Gobernanza

---

### Cultura Corporativa

Desde el año 2001, Stratego es firmante del Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa internacional que promueve la implementación de los 10 Principios de actuación, universalmente aceptados para fomentar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

La cultura corporativa de Stratego se fundamenta en valores compartidos: “Excelencia, Integridad, Compromiso Social, Confiabilidad, Proactividad e Innovación,” que han generado normas de comportamiento para el desarrollo de nuestras actividades en beneficio de nuestros grupos de interés.

Estos patrones de actuación se implementan a través de políticas, procedimientos y normas enunciadas en nuestro Código de Ética que evidencian claramente nuestro actuar como empresa socialmente responsable.

### Gobierno Corporativo

En el 2015, seguimos consolidando los cambios organizacionales aprobados por la Junta Directiva en el 2014, la cual estuvo a cargo de vigilar la gestión y operación de la empresa, reuniéndose dos veces en el año para revisar el desempeño financiero y operativo, el Plan Estratégico así como la elaboración del Plan Operativo del 2016, apoyados por la Gerencia General y el equipo de trabajo de la empresa.

El Plan Estratégico 2015 contó con objetivos económicos, sociales y ambientales, asegurando la continuidad del negocio y la generación de valor para nuestros grupos de interés. Alcanzamos el 100% de las metas de sostenibilidad previstas, lo cual nos permitió hacer partícipes a nuestros colaboradores de la repartición de utilidades de la empresa que, desde su fundación, la empresa comparte con su capital humano.

Los comités de Ética, Responsabilidad Social Empresarial y Clima Laboral, contribuyeron al reforzamiento de nuestra cultura e identidad corporativa y a mantener vivos nuestros valores empresariales. Apegados a nuestro Código de Ética continuamos ofreciendo servicios de calidad a nuestros clientes lo cual nos ha permitido seguir siendo una de las firmas más reconocidas de Panamá en materia de comunicaciones.

## Transparencia

En el 2015, se realizaron 12 auditorías contables y se elaboraron los estados financieros conforme a las normas de contabilidad generalmente aceptadas. La empresa cuenta con un sistema de control interno y cumple con todos los requisitos que en materia legal la actividad económica requiere.

En este período, todos nuestros clientes y demás partes interesadas recibieron a través de correo electrónico nuestro Informe de Responsabilidad Social. En sesión de trabajo compartimos con los colaboradores el informe, recibiendo sus sugerencias para la mejora del mismo.

Nuestros Informes de Responsabilidad Social están disponibles en la página web en la siguiente dirección: **[www.stratego.com.pa](http://www.stratego.com.pa)**

## Derechos Humanos

El respeto de los derechos humanos es uno de los principios básicos que integran la cultura corporativa de Stratego y, como firmantes del Pacto Global de Naciones Unidas, hemos adquirido un compromiso explícito fomentando el respeto a los mismos.

En Stratego, respetamos la dignidad de la persona y reconocemos 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.



# Comités de Trabajo

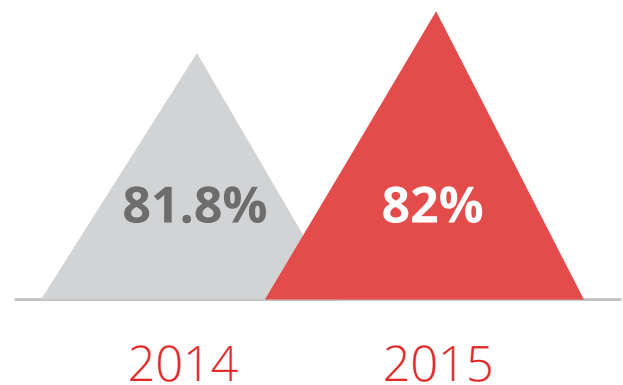
## Comité de Clima Organizacional

Está conformado por colaboradores de las distintas áreas de Stratego; quienes tienen la responsabilidad de analizar las variables que impactan en el clima laboral, medido a través de la encuesta de clima que se realiza, ininterrumpida y anualmente, desde 2011.

Los resultados de dicha encuesta se presentaron a todos los colaboradores a inicios de año y a partir de éstos resultados, el Comité tuvo la oportunidad de identificar los principales factores que inciden en la satisfacción de los colaboradores en su ámbito de trabajo, así como priorizar las áreas de oportunidad y presentar las propuestas de mejora a la Gerencia General, quien dio respuesta a las acciones recomendadas implementándose más del 90% del total de las propuestas presentadas.



**En 2015 alcanzamos un 82% de satisfacción.**



# Comité de Ética

Como parte de sus funciones, el Comité de Ética estuvo a cargo de la revisión y refrescamiento del Código para lo cual impulsó la campaña de “Vivir los valores de Stratego”, cuyo objetivo fundamental fue la sensibilización de la vivencia de los valores corporativos, dentro y fuera de la organización. Para ello, el personal se dividió en grupos de trabajo, se les asignó un valor que se identificó con un color y se activaron mini campañas por valor a lo largo del año logrando:

- Internalizar los valores y ponerlos en práctica en nuestras acciones.
- Transmitir a nuestros clientes los valores como valor diferencial de nuestra calidad de servicio.
- Impactar en la imagen y credibilidad de la empresa.
- Favorecer el clima laboral mejorando el trabajo en equipo.
- Mayor conciencia social en los colaboradores.

Este Código es la herramienta que impulsa el comportamiento ético y el desempeño de la organización desde el punto de vista de la integridad con el fin de fortalecer los valores corporativos; dentro del marco legal que lo delimita. De igual forma guía el comportamiento ético y moral de todos los colaboradores en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos.

El Código de Ética establece como mecanismo de administración la conformación del Comité de Ética el cual fue conformado desde el 2012 y su función principal es asegurar la comunicación y comprensión del Código de Ética. Este año se reunió 4 veces y no recibió denuncias ni quejas por ninguno de los canales establecidos para ese propósito.



## 2.2 Capital Humano

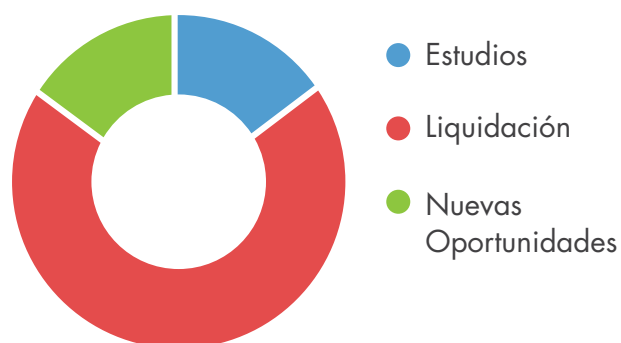
### Condiciones de trabajo

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, a través de su código de ética, ha definido el comportamiento ético con el cual desarrolla su negocio, así como el que espera de sus colaboradores y demás grupos de interés.

### Retiros

A partir del 2014, la empresa aplica una encuesta de salida de los colaboradores a fin de determinar las causas de rotación.

Durante el 2015, la empresa trabajó arduamente en acciones orientadas a la retención de su capital humano; lo cual dio como resultado una disminución en el número de retiros, pasando de 8 en el año 2014 a seis (6) colaboradores. Entre las razones de retiro, uno (1) declaró que buscaba nuevas oportunidades, mientras que 4 fueron liquidados por evaluaciones de desempeño y otro se retiró por motivos académicos.



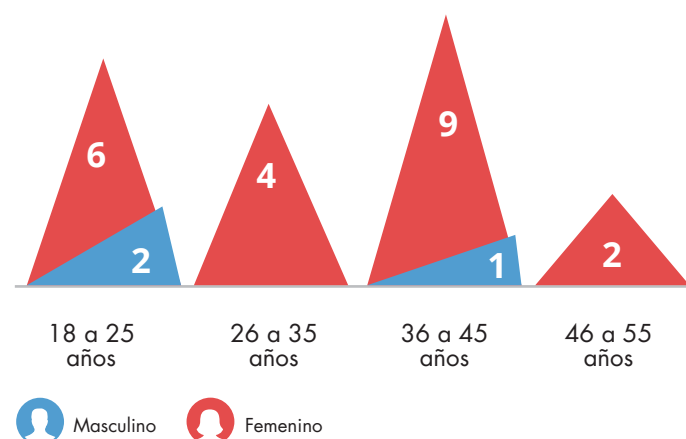
### Términos de Contratación

El 100% de los colaboradores cuenta con un contrato a término indefinido. La empresa no presenta diferencias en cuanto a términos de contratación entre 2014 y 2015.

### Edades y Género

Al 31 de diciembre de 2015, la empresa cuenta con una plantilla de 24 colaboradores.

El 33.3% de la fuerza laboral de Stratego se encuentra entre los 18 y 25 años de edad. Como parte de sus políticas, no se contrata menores de edad y en 2015 continuó apoyando las diferentes iniciativas en contra del trabajo infantil, especialmente las desarrolladas por Casa Esperanza, organización no gubernamental que tiene como visión garantizar la disminución del trabajo infantil y con la cual Stratego mantiene una alianza estratégica para el apoyo de sus causas desde el 2010.





# Selección de Personal

Las vacantes generadas en 2015 se llevaron a cabo a través de los procedimientos establecidos para la captación de personal, dando la oportunidad a los colaboradores de participar en los procesos internos de selección como primera opción. En 2015, fueron ascendidos dos colaboradores, mejorando las condiciones de trabajo para cada uno de ellos.

# Evaluación de Desempeño

Como parte de los procedimientos establecidos el 100% de los colaboradores fueron evaluados, éste proceso permitió, tanto a la empresa como al colaborador, alinear las funciones con los objetivos estratégicos del negocio así como medir las expectativas de desempeño, planificar las necesidades del recurso humano, identificar las fortalezas y debilidades y diseñar el programa de capacitación anual.

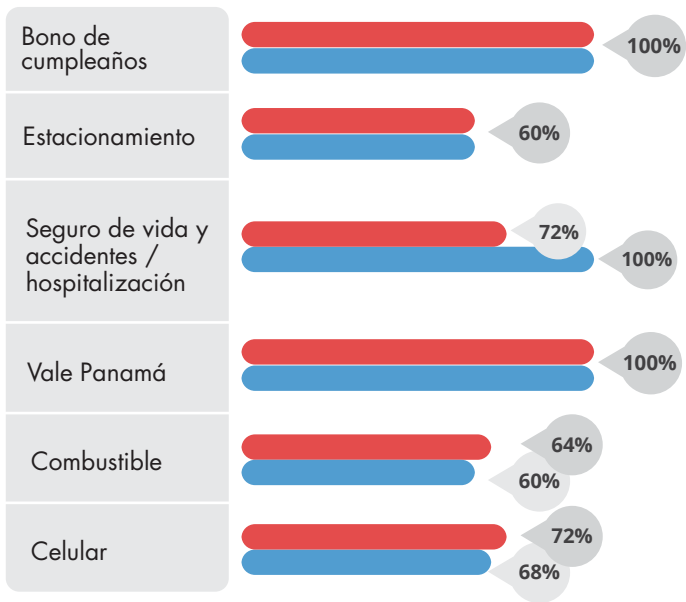
Este año se modificó el sistema de evaluación, pasando de un modelo de auto evaluación que completaba el colaborador, hacia un modelo integral basado en el Balace Score Card que incorpora los objetivos estratégicos de la organización.

# Capacitación

El Plan de Capacitación de 2015 se ejecutó en un 100% el cual estuvo orientado al crecimiento de los colaboradores y en la búsqueda de la excelencia de nuestros servicios. Se destinaron US\$ 10,500 a la formación del capital humano y sus acciones se desarrollaron tanto internamente como externamente.

# Beneficios

Stratego continuó aportando beneficios económicos a sus colaboradores, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. Los mismos se mantuvieron durante el 2015 de acuerdo a la distribución que se muestra en la gráfica:



El beneficio de seguro de salud fue modificado en 2015 pasando de una póliza de vida y accidentes personales a un Seguro de Salud y Hospitalización, el cual es cubierto 50% por la empresa y 50% por el colaborador, permitiendo una mejor cobertura en los servicios de salud de los colaboradores; con éste servicio se beneficiaron el 72% de colaboradores. Los beneficios que Stratego aporta a sus colaboradores representaron US\$ 99,571.96 del total de gastos de 2015.



El 100% de los colaboradores participó durante el año en las acciones de formación impartidas a través del Stratego Academy, espacio académico interno, dedicado a la formación, investigación y promoción de los conceptos fundamentales de los procesos de reputación, comunicación estratégica y sostenibilidad. Con una carga horaria de 54 horas, distribuidas en cuatro módulos, se abarcaron las siguientes áreas temáticas:

<b>MÓDULO 1</b> Reputación y Comunicación Estratégica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De las Relaciones Públicas a la Comunicación, parte I</li> <li>2. De las Relaciones Públicas a la Comunicación, parte II</li> <li>3. El valor de lo intangible, Conceptos Clave de la Comunicación</li> <li>4. El valor de lo intangible. Taller marca país</li> <li>5. Gestión del Riesgo de la Reputación</li> <li>6. Fundamentos de la Gestión de Crisis</li> <li>7. La Reputación como herramienta de creación de valor</li> <li>8. Sostenibilidad y Responsabilidad Social</li> </ol>
<b>MÓDULO 2</b> Herramientas de Gestión y su Aplicación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Armandando nuestra caja de herramientas</li> <li>2. Libro Blanco y Resolución de Problemas</li> <li>3. Técnicas de Presentación</li> <li>4. Protocolos de Crisis y Construcción de mensajes en crisis</li> <li>5. Brand PR</li> <li>6. Cómo hacer una conferencia de prensa efectiva, incluyendo notas de prensa</li> <li>7. Conocimiento de los canales digitales y sus usos, contenidos en medios digitales</li> <li>8. Inteligencia de Mercado</li> <li>9. La estrategia de resultados a partir de la gente</li> <li>10. Herramientas para gestión de cambio</li> <li>11. Conocimiento general de tipos de reportes, Norma ISO 26000 y otras normas</li> </ol>
<b>MÓDULO 3</b> Imagen Profesional y Proyección	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación Interpersonal Efectiva</li> <li>2. Introducción a Panamá, a su contexto político y el entorno empresarial</li> <li>3. Taller de Imagen y Proyección</li> <li>4. Mi cliente, Mi Pasión</li> </ol>
<b>MÓDULO 4</b> Nuestro Negocio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentaciones en Power Point</li> <li>2. Presentaciones en Power Point</li> <li>3. Regalamiento Interno, Código de Ética y Políticas de RRHH</li> </ol>

Durante este año, se logró fomentar el intercambio de conocimientos, el aprendizaje, oportunidades de innovación y el uso de herramientas prácticas para lograr el desarrollo personal, profesional y organizacional de cada uno de los colaboradores de Stratego.

Externamente y, en diferentes espacios, el 71% de los colaboradores participó en actividades de formación con un total de 107 horas, sobre diferentes temas alineados a la estrategia del negocio y el crecimiento personal.

# Bienestar Social

Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, continuamos promoviendo actividades orientadas a la promoción y la prevención de la salud, así como en aspectos educativos, recreativos, deportivos y culturales que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida, entre ellas:

## Feria de Salud

Con una participación del 100% de los colaboradores, se inició la jornada con una charla de Probidisa sobre la prevención y sensibilización del VIH. Se realizaron además, exámenes de la vista, pruebas de marcas tumorales de mama, ovarios, próstata, VIH, glucosa, toma de presión arterial, medición de talla e índice de masa corporal (IMC) y se realizaron masajes terapéuticos.

Se contó con la participación de diversas empresas del área de salud y bienestar para mostrar sus productos y servicios, y se concluyó la jornada con una divertida clase de zumba.



## Colaborador del Trimestre

Este año, la elección del colaborador se hizo con base a los valores de la organización y la forma en que cada uno los vive en su entorno laboral y personal. Las colaboradoras destacadas fueron:

Nombre del Colaborador	Valores Destacados
Gabriela Castellanos	Excelencia e Integridad
Ana Amado	Proactividad y Confiabilidad



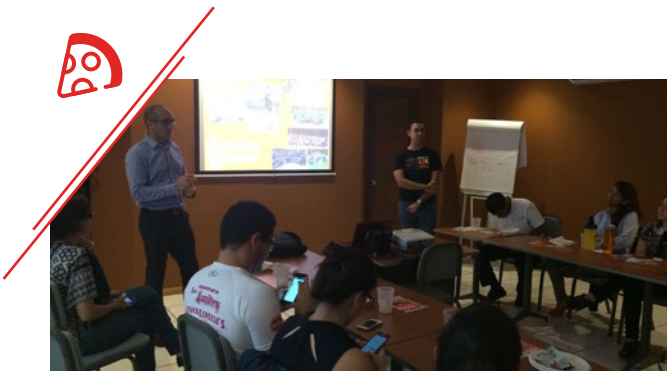
# Cumpleaños del Trimestre



Como ya es costumbre, la empresa realizó la celebración de cumpleaños de sus colaboradores. Con un ameno compartir, los homenajeados recibieron su certificado de cumpleaños, además de las demostraciones de afecto de sus compañeros.

# Pizza Meetings

Este año no dejamos de reunirnos para compartir con expertos temas de interés. Celebramos dos (2) pizza meeting para abordar los siguientes temas:



Tema	Objetivo	Facilitador
Empezando a correr	Llevar una vida más saludable	Carlos Jiménez
El cambio climático y sus consecuencias	Sensibilización ante el cambio climático	Elvis Rodríguez

# Aniversario #17 de Stratego

En el marco de la celebración del décimo séptimo aniversario, se realizó un desayuno para entregar reconocimientos a los colaboradores con 5, 10 y 15 años dentro de la empresa, destacando su lealtad y compromiso con la organización:



Colaborador	Año de antigüedad
Bleixenia Jayes	15
Carmen de Solórzano	10
Marivel Sánchez	10
Mayela Calvit	5
Ana Amado	5

También se aprovechó la ocasión para reconocer junto a todos los colaboradores, el día del Relacionista Público y un homenaje al mes de la Patria.



## Encendido del árbol de Navidad

Navidad es tiempo de compartir y es una tradición en la empresa encender las luces del árbol de Navidad con todos los colaboradores y realizar un brindis por el advenimiento de ésta época.



## Almuerzo de Navidad

Como una gran familia, Stratego realiza anualmente su almuerzo de Navidad, ocasión en la cual se comparten los alimentos preparados por todos los colaboradores, se hace un balance del año y se hace la esperada repartición de utilidades de fin de año.



## Fiesta de Navidad

Es el momento propicio para fortalecer los lazos de amistad y compañerismo entre todos los colaboradores. Este año, decidimos innovar y el Comité de Clima Organizacional, responsable de la organización, optó por una fiesta temática para recordar los años 80's en la cual los colaboradores fueron con atuendos alusivos a esa época.



Durante la cena, se compartieron los logros de la organización, obsequios por parte de la empresa y mucha diversión.



## 2.3 Medio Ambiente

Para Stratego el medio ambiente es un pilar de la gestión responsable del negocio. Este año, medimos por sexto año consecutivo nuestra huella de carbono, producto del impacto generado por nuestra empresa y realizamos nuestro reporte voluntario, elaborado por un consultor externo.

Esta medición nos permitió desarrollar nuestro Plan de Gestión y Compensación de la huella ambiental. Durante los tres últimos años no hemos podido compensar nuestra huella debido a problemas de drenaje del terreno en la escuela La Mesa. A pesar de los múltiples esfuerzos realizados, incluso con intervención del Gobierno local, los árboles mueren inundados. Para el año 2016 Stratego explorará nuevos lugares donde compensar la huella dejada de compensar.

### Huella de Co2

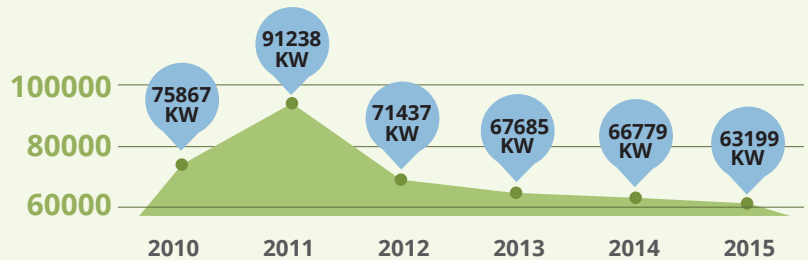


Año	Toneladas de Compensado	CO2 a compensar
2010	66	0
2011	83	118
2012	77	165
2013	77	0
2014	78	0
2015	91	A compensar en el 2016

# Nuestros Resultados

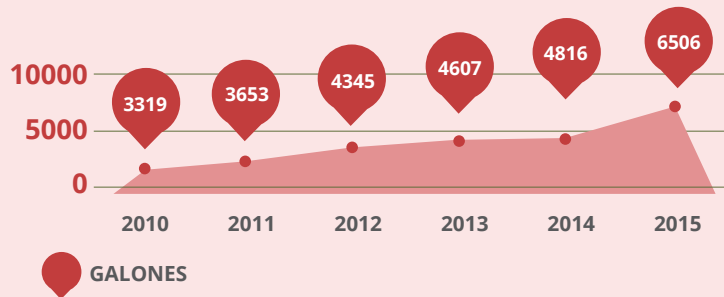
En 2015 logramos disminuir nuestro consumo de energía y papel en un 5.4% y 11.0% respectivamente, en relación al año 2014. Sin embargo, el consumo de combustible se incrementó en un 35% con respecto al año anterior debido a que Stratego otorga un beneficio a sus colaboradores sobre la base de un monto en US\$ fijo y, adicionalmente en 2015 se reportó una caída a nivel mundial de los precios del combustible.

## Consumo de energía eléctrica



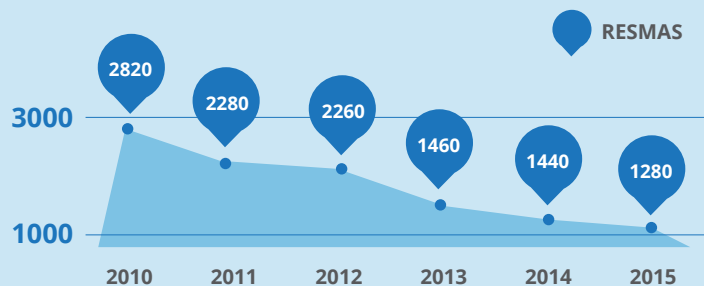
**Reducción de 3448 kW**

## Consumo de combustible



**Aumento de 1,690 galones**

## Consumo de papel

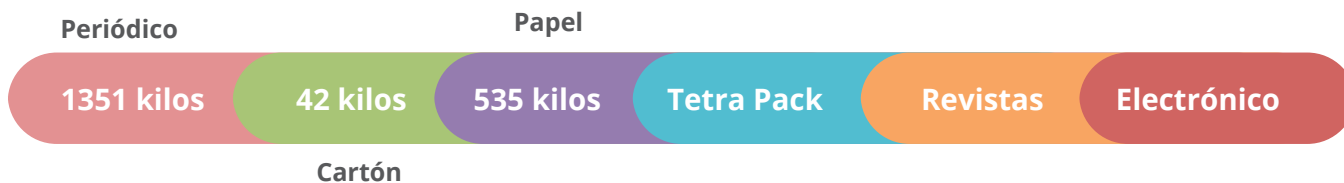


**Reducción de 160 resmas**





# Reciclaje



Este año decidimos ampliar nuestra campaña de reciclaje, por lo que se incorporó a la lista de los productos reciclados, artículos como cartón, envases tetra pack, revistas, plástico PET y artículos electrónicos los cuales fueron llevados a la Fundación Acción Social (FAS) por Panamá, organización que recibió todo el material electrónico entregó a Stratego certificación de constancia de que los desechos fueron dispuestos de manera correcta y no tuvieron como destino final los vertederos municipales.

Manteniendo un constante compromiso con la protección del medio ambiente, nuevamente se incorporó dentro del programa de gestión ambiental "Stratego Green", el voluntariado verde de Stratego, el cual continúa desarrollando acciones verdes a lo interno de la empresa. Se dieron a conocer los resultados de la medición de la huella de carbono a todos los colaboradores y se impulsaron acciones que promueven la conciencia ambiental y la disposición correcta de los desechos a través de las siguientes actividades:

## Presentación de Plan Anual de RSE y Entrega de Bolsas Reutilizables

Se presentó a todos los colaboradores el plan anual de actividades de responsabilidad social el cual incluyó actividades, responsables e indicadores de cumplimiento; se aprovechó la ocasión para entregar a cada uno una bolsa reutilizable para incentivar la no utilización de artículos desechables.



# Campaña de Reciclaje

La nueva campaña de reciclaje estuvo orientada a promover la conciencia ambiental y disminuir el consumo de artículos que impactan el medio ambiente. Todos los colaboradores participaron de su lanzamiento y se incentivó a los colaboradores a traer sus envases tetra pack, latas y papel para incluirlos como parte de los artículos a reciclar por la empresa. Todo el material reciclado se entregó en FAS Panamá.



# Día Mundial de Limpieza de Playas

En conmemoración del día mundial de Limpieza de Playas y en el marco del mes de los océanos, nuestro aliado estratégico Panamá Verde brindó una capacitación a todos los colaboradores sobre el cambio climático y sus consecuencias y cómo llevar los registros estadísticos que se levantarían en jornada de limpieza de playas.



De igual forma junto a nuestros Voluntarios y Panamá Verde, participamos en la Jornada Nacional de Limpieza de Playas en Panamá Viejo logrando recoger los siguientes desechos:

Artículo	Cantidad
Bolsas Plásticas	76
Tapas Plásticas	63
Botellas Plásticas	3,217
Foam	150
Vasos, platos, tenedores, cucharas, plásticos varios	134

TOTAL DESECHOS: 3,640



## Participación en las Ferias Yo Reciclo

Como parte de la promoción de la conciencia ambiental nuestros voluntarios participaron en dos ferias Yo Reciclo, organizadas por Roba Morena en Los Andes Mall y el Colegio Chino Panameño. Durante la actividad se apoyó en la recolección y clasificación de diversos materiales reciclables los cuales fueron llevados a sus respectivos centros de acopio.



## Participación en Taller de FAS Panamá

Participamos con nuestro aliado estratégico, La Fundación de Acción Social por Panamá (FAS), en el taller “La Basura, Un problema o un recurso”, donde además se realizó una jornada de reciclaje, clasificación y recolección de materiales reciclables.



## Escuela San Martín

Continuamos fortaleciendo el Grupo Juvenil Ecológico San Martín en la Escuela La Mesa. Este año estuvo conformado por 30 niños de 5°, 6°, 7° y 8° grado. Se acompañó al grupo en la elección de su nueva Junta Directiva así como en la elaboración de su plan de trabajo anual con una serie de acciones que se implementaron junto a Panamá Verde y la Fundación Acción Social, (FAS Panamá), aliados estratégicos del programa. En todas las actividades contamos con la participación activa de los voluntarios de Stratego.



## Cine Debate

Como parte de las actividades del Plan de trabajo con la escuela, Panamá Verde facilitó a través de su Voluntario Franklin Quintero un cine debate con los jóvenes del grupo ecológico con el fin de generar conciencia sobre la problemática del cambio climático, en el mismo se presentó un video y se generaron dinámicas sobre el tema.





## Adecuación y Siembra de Jardín Frontal de la Escuela de San Martín

Incentivando la educación ambiental de los niños; así como también el cuidado de la naturaleza, los voluntarios y el grupo ecológico San Martín, se esforzaron en remozar el jardín frontal de la escuela sembrando plantas ornamentales y plantones de guayacanes, así mismo se entregaron herramientas para realizar dicha labor en la escuela.



## Taller de Manualidades con artículos reciclados

Con el fin de sensibilizar a los niños sobre la importancia del reciclaje, junto a la Fundación de Acción Social (FAS Panamá), a través de su coordinadora Mariela Fruto, realizamos en la escuela un taller en el que los niños pudieron construir manualidades a partir de desechos como botellas plásticas, latas, entre otros.



## Cierre de Stratego Green- Visita al Museo Explora

Como cierre de las actividades de Stratego Green, los jóvenes que conforman el grupo juvenil junto a sus profesores y voluntarios de Stratego, participaron de una gira por el Centro Interactivo de Ciencias y Arte, "Explora" donde pudieron adquirir conocimientos, estimular y fomentar su espíritu de investigación, utilizando como herramienta principal el juego y la diversión



## 2.4 Proveedores

---

Stratego mantiene el compromiso de actuar de manera responsable en las contrataciones a terceros, en línea con lo establecido tanto en su política de compras como en su código de ética. Todas las contrataciones de proveedores se gestionan a través de la Gerencia de Administración, bajo mecanismos que Stratego ha fijado para garantizar los principios de transparencia e igualdad de oportunidades.

### Procesos de Compra

De acuerdo a la política establecida por la empresa y buscando un mejor nivel de eficiencia, Stratego se apoya en socios estratégicos y relaciones a largo plazo, que permitan cierta estabilidad para acometer proyectos de eficiencia y garantía en el servicio ofrecido.



### Perfil de los proveedores

Procuramos que nuestra cartera de proveedores esté compuesta sólo por aquellos que comparten los valores éticos de Stratego. A diciembre de 2015, Stratego contaba con una base de 112 proveedores de servicios de los cuales, el 95% de los mismos eran nacionales y un 5% internacionales.

Para el año 2016, Stratego asume la responsabilidad de hacer extensivos sus valores, compromisos y conocimientos de gestión de la sostenibilidad a sus grupos de interés. Trabaja dentro de la política de compras responsables, criterios sostenibles, para la homologación de proveedores.

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. La política de pago a proveedores en Stratego está claramente definida y procuramos, en la medida de lo posible, que 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.

## 2.5 Clientes

### Satisfacción de clientes

La calidad es parte de la propuesta de valor de Stratego; así lo demuestra a través de su compromiso permanente en la búsqueda de la excelencia en todos sus ámbitos de actuación. Con este fin, Stratego mide periódicamente la satisfacción de sus clientes y evalúa los procesos de atención a través de encuestas específicas.

Stratego no realiza campañas comerciales para la publicidad de sus servicios, 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 2015 se hicieron ajustes a la encuesta de satisfacción de clientes, se midió el nivel de satisfacción declarado el cual arrojó 65% satisfechos y 35% muy satisfechos; con un promedio general de evaluación de 83.75%.

Como parte de la evaluación del equipo ejecutivo se alcanzó una evaluación general del 87%, destacándose el trato y la atención del personal con un 92%.

En cuanto al equipo de administración se obtuvo una evaluación general de 86.4%; destacándose el trato y la atención del personal con un 89%.

En cuanto a la disposición de volver a contratar los servicios de Stratego, el 86.25% mostró su disposición y de éstos el 55% muy dispuesto.

El 87% de los encuestados estaría dispuesto a recomendar los servicios de Stratego, el 90% de los clientes encuestados aseguró que se cumplieron sus expectativas y el 85% reconoce la importancia de que Stratego sea una empresa socialmente responsable para contratar sus servicios.



# 2.6 Comunidad

## aliaRSE

Programa de voluntariado corporativo de Stratego, a través del cual dona sus servicios de comunicación para posicionar las causas sociales de organizaciones no gubernamentales que trabajan en temas clave del desarrollo sostenible, éste año cumple 6 años de ejecución con resultados significativos.

7 organizaciones

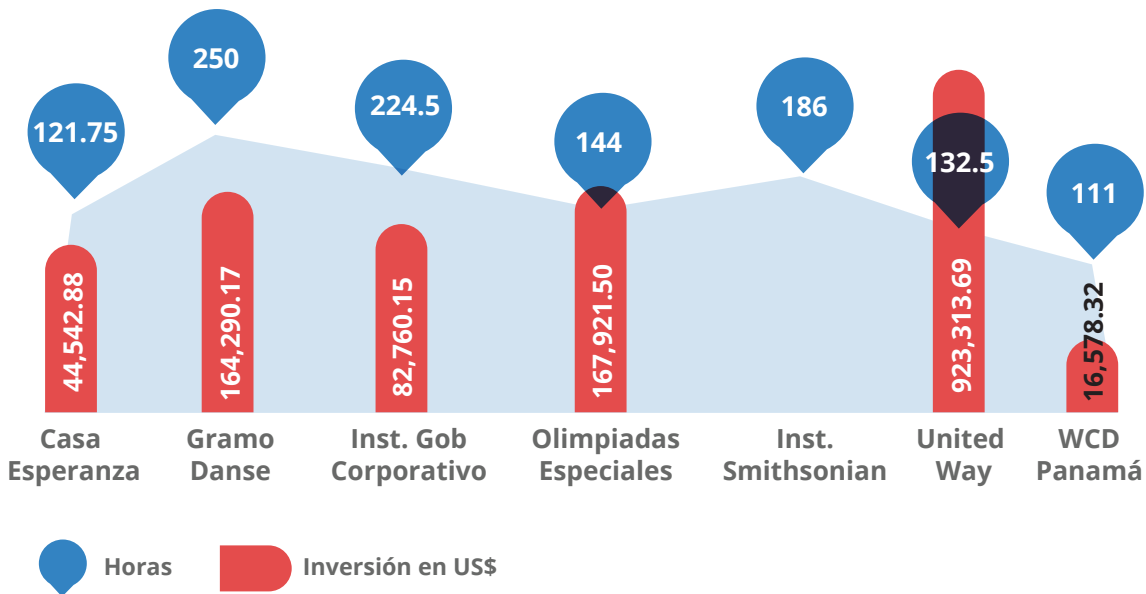
1,710.5 horas

US\$ 64,600

Se renovaron los convenios de colaboración con las siete (7) organizaciones que forman parte del Programa y se dedicaron 1,170.5 horas del personal de Stratego para apoyar con acciones de comunicación las diferentes actividades que las organizaciones realizaron, las cuales representaron \$64,600.00 de donación de servicios por parte de Stratego.



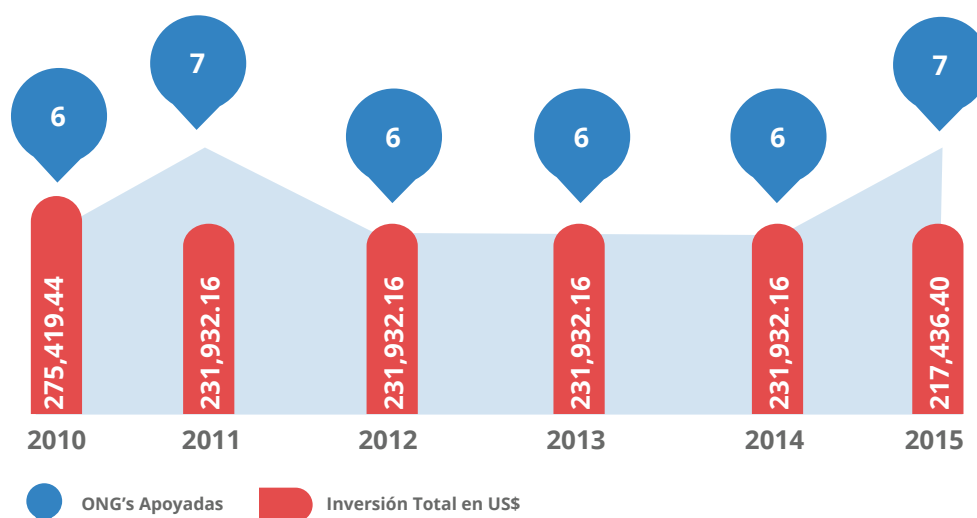
### Dedicación Horas x Valor de Gestión Mediática





Estas gestiones, a su vez, representaron para las organizaciones un total de US\$1,618,703.71 en concepto de servicios de comunicación, de los cuales el 15% representó el valor publicitario y el 85% el valor agregado de Relaciones Públicas de las gestiones realizadas por Stratego.

## Total Histórico Valor Publicitario de la Gestión x ONG's Apoyadas



Organizaciones apoyadas por Stratego en el marco de los acuerdos de colaboración y su contribución a los ODS:

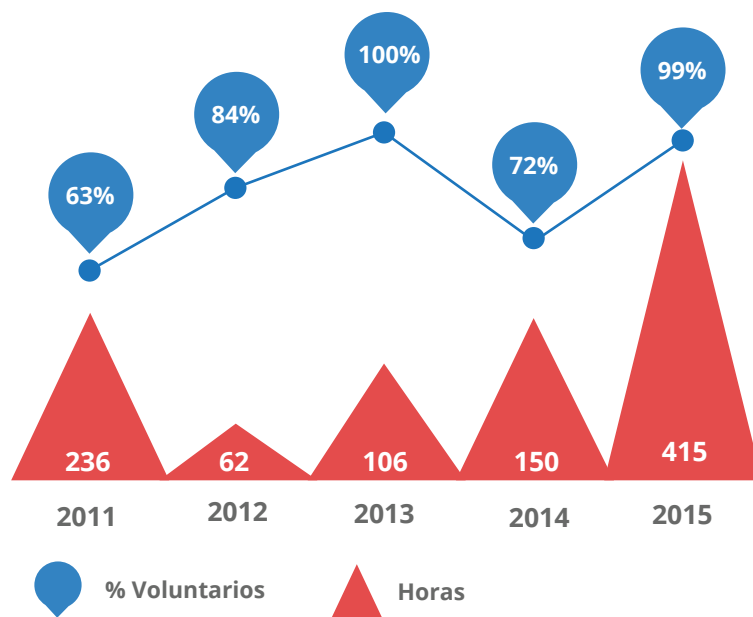
Dimensiones - ODS	ORGANIZACIÓN	ACTIVIDAD
	Casa Esperanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firma de Acuerdo con la Alcaldía de Panamá</li> <li>Gira de Medios Gala Anual 2015</li> </ul>
	United Way	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento de Young Emerging Leader</li> <li>5 años de United Way Movilizando Impacto</li> </ul>
	Fundación Gramo Danse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura de la obra "Mar del Sur: Mito y Realidad" Presentación de la obra de danza y teatro: "Buenas Intenciones"</li> </ul>
	Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Festival Anual de la Rana Dorada (todo el mes de agosto)</li> </ul>
	Instituto de Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura de la Segunda Jornada de Gobierno Corporativo</li> </ul>
	Olimpiadas Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la Delegación a los Juegos Mundiales de Verano – Los Ángeles 2015</li> </ul>
	WCD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firma de Acuerdo WCD - Ciudad del Saber</li> <li>Conferencia Anual WCD</li> </ul>

# Voluntariado Corporativo

## strateGO

En Stratego vivimos el voluntariado como parte de nuestro Compromiso Social. En 2015 logramos una participación del 99% de nuestros colaboradores en las diversas actividades que se planificaron aportando un total de 415 horas de voluntariado.

### Relación entre horas de voluntariado y % de Participación



## Día de las Buenas Acciones

Junto a la Fundación Make a Wish y con la colaboración de la empresa Jay Clay cumplimos el sueño del niño Zabdiel. Nuestros voluntarios y sus familiares junto a Zabdiel construyeron con mucha emoción y entusiasmo, la estructura de sus sueños con piezas de lego.



## Taller de Cuerdas United Way

En conjunto con United Way, participamos de un taller de cuerdas con 65 jóvenes de los Centros de Alcance por mi Barrio donde se realizaron diferentes dinámicas y se reforzaron valores, tales como: responsabilidad y honestidad.



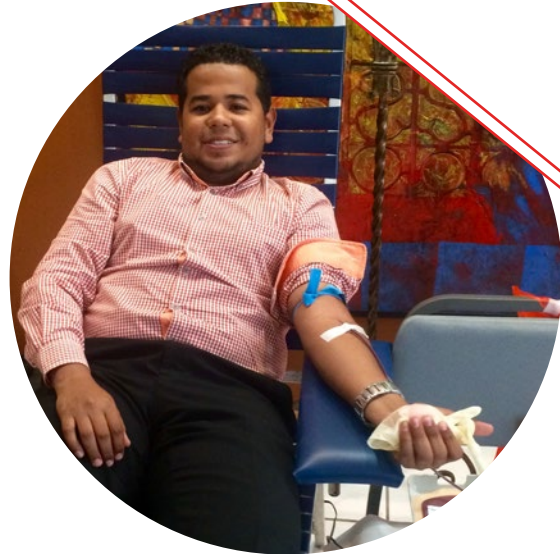
## Caminata Susie Thayer

Junto a nuestros voluntarios y familiares participamos nuevamente de la Caminata Familiar Susie Thayer, actividad promovida por Fundacáncer una organización creada con el propósito de mejorar la calidad de vida de los pacientes de cáncer en Panamá.



## Donación de Sangre

En el marco del día Mundial del Voluntario, recibimos a los amigos de Sangre Panamá, quienes brindaron a los colaboradores una charla sobre la importante labor que desarrollan en el país y se recibieron donaciones de sangre por parte de los voluntarios de Stratego.



## Un día para Dar

En la celebración del "Día Mundial para Dar", movimiento mundial que busca incentivar y multiplicar las acciones positivas de las personas, los voluntarios de Stratego organizaron una colecta de juguetes los cuales fueron entregados en la sala 2 del Hospital del Niño.



Política Pública y  
Contribución a la  
Responsabilidad Social

## 3.1 Participación Ciudadana en espacios vinculados con la Responsabilidad Social en Panamá:



Capítulo local del Pacto Global, Forum de Empresa y World Business Council for Sustainable Development. Como miembros participamos a través de la Gerente General, Monique de Saint Malo, la Gerente de Proyectos, Xiomara de Hall y nuestro socio director Gustavo Manrique, en los diferentes foros ejecutivos, Semana de la Responsabilidad Social y mesas de capacitación y de trabajo que desarrollaron a lo largo del año.



Los socios, Mercedes Eleta de Brenes, Gustavo Manrique y Aida Alfaro participaron de las diversas actividades que desarrolló la asociación durante el año.

Este año, nuestra Presidenta, Mercedes Eleta de Brenes, fue reconocida por APEDE como Ejecutiva del Año, por su impecable trayectoria como modelo y ejemplo para las actuales y futuras generaciones y cuya gestión empresarial ha contribuido a promover, fortalecer, mejorar y preservar las empresas establecidas en Panamá. Así mismo, se desempeñó como asesora de la Conferencia Anual de Ejecutivos de Empresa (CADE).



United Way Panamá

Stratego es miembro fundador y preside su Junta Directiva, a través de Mercedes Eleta de Brenes.



Participamos activamente de las mesas de trabajo y almuerzos de la Cámara a través de nuestra Gerente General, Monique de Saint Malo. Directiva, a través de Mercedes Eleta de Brenes.



A través de nuestra Gerente de Comunicación Corporativa María Eugenia Grimaldo, participamos en las diversas actividades planificadas por la Cámara.



Representados por Mercedes Eleta de Brenes, estuvimos presentes en las actividades desarrolladas por el Centro durante el 2015.



# 04

Difusión de Comunicación  
de Progreso del  
Pacto Global

# 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 hace llegar por correo electrónico a todos sus clientes y demás grupos de interés, motivándolos a su lectura y envío de sugerencias para su mejora.

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)**

Continuaremos difundiendo el reporte del año 2015 a todos nuestros grupos de interés y reforzaremos las actividades para su presentación y retroalimentación.

## **Contactos:**

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

Gerente General

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

### **Xiomara de Hall**

Gerente de Proyectos

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







Comunicación de Progreso  
Pacto Global de las  
Naciones Unidas

# Derechos Humanos

Principios De Pacto Global	Políticas Y Objetivos	Implementación	Verificación de Resultados
<p><b>PRINCIPIO 1:</b> “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”</p> <p><b>PRINCIPIO 2:</b> “Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos en los Derechos Humanos”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaradas en el Código de Ética.</li> <li>• Cumplimiento de La normativa aplicable.</li> <li>• El Programa bandera de RSE, ALIARSE, apoya a ONGs que promueven los derechos humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratego ofrece a sus colaboradores un trato justo y no discrimina.</li> <li>• El Programa ALIARSE, apoya a ONGs que promueven los derechos humanos</li> <li>• Contamos con un comité de ética que promueve valores y vela por el cumplimiento del mismo tanto para colaboradores como para la organización.</li> </ul>	<p>Sección de Gobernanza y Público interno del Informe.</p>

## ESTÁNDARES LABORALES

<p><b>PRINCIPIO 3:</b> “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”</p> <p><b>PRINCIPIO 4:</b> “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”</p> <p><b>PRINCIPIO 5:</b> “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”</p> <p><b>PRINCIPIO 6:</b> “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratego cuenta con políticas relacionadas a la no discriminación en el ambiente laboral.</li> <li>• No contrata menores de edad.</li> <li>• No cuenta con asociaciones a lo interno pero promueve espacios de participación colectiva.</li> <li>• Cuenta con políticas que prohíben el trabajo forzoso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Clima laboral que evalúa la encuesta de clima.</li> <li>• Existe un buzón para que los colaboradores emitan sus quejas y sugerencias.</li> <li>• Apoyamos a Casa Esperanza, ONG que trabaja directamente el tema del trabajo infantil en Panamá.</li> </ul>	<p>En la sección de Público interno se encuentran la recomendación del comité de clima.</p>
--	--	--	---



## MEDIO AMBIENTE

Principios De Pacto Global	Políticas Y Objetivos	Implementación	Verificación de Resultados
<p><b>PRINCIPIO 7:</b> “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”</p> <p><b>PRINCIPIO 8:</b> “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”</p> <p><b>PRINCIPIO 9:</b> “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratego cuenta con políticas de sostenibilidad en las cuales se enuncian sus compromisos con el medio ambiente.</li> <li>• Mide anualmente su huella de carbono desde el 2010.</li> <li>• Cuenta con un Comité de RS que promueve la conciencia ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratego cuenta con un voluntariado corporativo Verde.</li> <li>• Compensamos anualmente la huella de CO2.</li> <li>• Mantiene activo un comité juvenil el cual sensibiliza en temas ambientales.</li> <li>• Mantiene un plan de gestión ambiental a lo interno de la empresa.</li> <li>• Realiza campañas de promoción de reciclaje.</li> <li>• Tiene en su plan estratégico indicadores ambientales</li> </ul>	<p>En la sección de medio ambiente del Informe se encuentran las acciones realizadas.</p>

## ANTI-CORRUPCIÓN

<p><b>PRINCIPIO 10:</b> “Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratego declara su compromiso de trabajo en contra de la corrupción y todas sus formas a través de la Misión, Visión valores y Código de Ética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un programa de capacitación a colaboradores sobre el alcance del código de ética.</li> <li>• Anualmente todos los colaboradores declaran su compromiso con el cumplimiento del código de ética.</li> <li>• Administración vela anualmente por el cumplimiento de las políticas de contratación de proveedores.</li> </ul>	<p>En la sección de gobernanza se encuentra la medición de resultados.</p>
--	---	---	--

# 2015

## Informe de Responsabilidad Social

