

Informe Anual 2017

Comunicación de Progreso

Presentado a:

**Red Pacto Global
de las Naciones Unidas**



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Nuevamente presentamos nuestro informe de avance donde damos un resumen de las múltiples acciones que llevamos a cabo en nuestra empresa para ser socialmente responsables.

Durante el año 2016 se llevaron a cabo una serie de iniciativas para fortalecer nuestro compromiso con nuestros colaboradores, a quienes consideramos el primer eslabon de la cadena de responsabilidad social empresarial.

Se dió énfasis al aumento de la cobertura de nuestros programas de capacitación logrando un importante incremento de 98% en la cantidad de horas-hombre de capacitación impartida con relación al año anterior.

Otra prioridad el año que atendimos fue apoyar el desarrollo profesional integral de nuestros colaboradores, para lo cual se realizó primeramente una encuesta para identificar los temas de interés de cada persona, y luego creamos grupos de tutelaje empresarial para apoyar a cada persona en el logro de sus metas profesionales.

Este año 2017 lo hemos iniciado con el propósito de continuar fortaleciendo dichos programas y además actualizar nuestras políticas de flexibilidad laboral para permitir que nuestro personal tenga un mejor balance vida-trabajo.

Atentamente,



Sergio Orrego
Presidente Ejecutivo

Perfil de Infosgroup

Certificados

Somos una experimentada empresa que por más de 20 años, ha ofrecido a la región de Centroamérica, Productos y Servicios de Tecnología de la Información desde su sede principal en el Tecnoparque de la Ciudad del Saber en Panamá, y sus oficinas en El Salvador y Costa Rica. Nos especializamos en soluciones tecnológicas para empresas y gobierno. Actualmente ofrecemos:

- Infosweb HR, es un sólido y moderno sistema web y móvil para la gestión de los procesos de Capital Humano y pago de salarios (planilla) que desde 1997 se usa en empresas y entidades de gobierno de la región, incluyendo los principales puertos del área del Canal de Panamá, grandes cadenas de restaurantes, bancos, y desde el año 2016 ofrecido como servicio en la nube a empresas pequeñas y medianas.
- Servicios de “pruebas y calidad” de software, brindando una gama completa de servicios desde la adopción de metodologías de pruebas, pruebas de “performance”, automatización de pruebas de regresión, hasta la tercerización de probadores funcionales de software.
- Servicios en Análisis de Negocio y requerimientos de aplicaciones, apoyando a formar, asesorar o complementar equipos de Analistas de Negocio internos, es decir los profesionales que facilitan el descubrimiento y definición del alcance detallado de los proyectos de tecnología de la información más complejos de nuestros clientes.
- Servicios de diseño y desarrollo de Portales en la web, brindando servicios para asegurarle el éxito de su presencia en línea. Nos encargamos desde el diseño de la Experiencia del Cliente y el Usuario hasta el desarrollo de los portales en la web o el móvil, el desarrollo de los servicios a ofrecer, así como la integración con los sistemas existentes.

Operamos bajo la norma CMMI, modelo de calidad de clase mundial, aplicando mejores prácticas y metodologías para que la tecnología se convierta en parte estratégica de las organizaciones.

Somos Gold Partner de Oracle Corporation, y miembros de ANREH (Asociación Nacional de Recursos Humanos de Panamá), ISTQB® (International Software Testing Qualifications Board), IIBA - Instituto Internacional de Análisis de Negocio, CAPATEC, Red de Pacto Global de Naciones Unidas.

En 2010 recibimos el premio “Pioneros de la Prosperidad”, otorgado por la Fundación John Templeton, respaldado por el Grupo OTF y el BID, en reconocimiento al estilo innovador en la gestión de nuestro negocio y por ser un modelo a seguir para servir a todos nuestros stakeholders (colaboradores, clientes, comunidad, accionistas) en forma sostenible y balanceada,.

En 2015 fuimos seleccionados por una importante revista especializada de los Estados Unidos, CIO Review, como una de los 100 proveedores de servicios Oracle más prometedores del año.

Para mayor información visite <http://www.infosgroup.com/quienes-somos>



Miembros



Specialized. Recognized by Oracle.
Preferred by Customers.

Servicios

Tecnología

Le apoyamos para que su organización pueda dar respuestas oportunas ante las demandas de sus clientes

FÁBRICA DE SOFTWARE

Nuestro equipo de fábrica puede trabajar en las instalaciones de nuestros clientes o a distancia.

Servicios de Fábrica de Software:

- Sw Development: Desarrollo a Medida
- Sw Build: Programación
- Sw Test Factory: Outsourcing de
- Pruebas (Testing)
- Sw Maintenance: Desarrollo por órdenes de trabajo

Tecnologías:

Java EE, MS .Net, MS Sharepoint, Móvil

LICENCIAS Y SERVICIOS BPM y SOA

Oracle Fusion

MODERNIZACIÓN DE APLICACIONES

Modernización de aplicaciones **Oracle** cliente/servidor a arquitectura **SOA**.

Productos looksoftware para modernizar aplicaciones **IBM iSeries (AS/400)**.

Consultoría

Le asesoramos para que sus inversiones en soluciones de Tecnología de la Información sean lo que el negocio realmente necesita, con un enfoque innovador basado en sus procesos críticos de negocio.

Nuestros especialistas le asesoran en:

Innovación de los procesos críticos de su negocio para alinearlos con sus objetivos estratégicos (con Lean, BPM, SOA, TOGAF).

Optimización de sus operaciones de TI a través de herramientas y metodologías basadas en las mejores prácticas de la industria y la norma de calidad CMMI.

Consultorías en proyectos de tecnología de la información en las áreas de:

- Diseño de requerimientos
- Seguimiento y realimentación
- Compliance de proyectos
- Planificación y diseño de pruebas

Servicio de Arquitectura Empresarial:

Acompañamiento en la definición de la Arquitectura Empresarial de la organización.

Definición de los componentes de la Arquitectura Empresarial (arquitectura de procesos, datos, aplicaciones y tecnología).

Definición de la hoja de ruta hacia el estado deseado de la Arquitectura Empresarial.

SERVICIOS

Outsourcing

Enfoque a su personal en temas estratégicos de su organización, tercerizando roles específicos de proyectos y el servicio de procesamiento de Planillas

INFOSPEOPLE

Tercerización de personal, seleccionado por un riguroso sistema de reclutamiento, con más del 95% de efectividad.

Ofrecemos roles de las áreas de Procesos de Negocio y Tecnología de la Información:

- Project Managers
- Consultores de Procesos
- Analistas de Sistemas
- Arquitectos y Desarrolladores
- Pruebas y documentación de software
- Documentadores bilingües (español-inglés)
- Mantenimiento de aplicaciones (help desk)

PROCESAMIENTO DE PLANILLAS

Nuestros especialistas realizan el **proceso COMPLETO para el pago exacto y oportuno de sus planillas** y usted puede analizar la información de su fuerza laboral en el momento que lo necesite, con acceso a reportes sin intermediarios.

Adicionalmente nuestro servicio:

- Incluye Auto-servicio a colaboradores vía web
- Cumple políticas laborales de transnacionales y manejo de expatriados

Capitación

Ofrecemos tres programas integrales de capacitación y mentoring que facilitan la integración de procesos, gente y tecnología basados en las mejores prácticas y metodologías más innovadoras del momento.

1

Transformación Humana

Alinear al personal ante el cambio en proyectos de procesos de negocios y de tecnología.

2

Tecnología Aplicada

Cursos enfocados en comprender y aplicar la tecnología de información al negocio.

3

Transformación Organizacional

Para mejorar la gestión de procesos y su integración tecnológica, desde Metodologías Ágiles de Requerimientos hasta la Arquitectura Empresarial.

Solicite nuestro catálogo de cursos:
capitacion@infosgroup.com

SERVICIOS

APLICACIONES EMPRESARIALES

Módulos integrales y adaptables al ser instalados o rentados en la nube.

Infosweb RH:

Completo Sistema de gestión de capital humano. Maneja toda la información de sus colaboradores, desde el reclutamiento hasta la evaluación de desempeño, registros de tiempo, plan de capacitación etc. Cuenta con módulos de autoservicios.

Infosweb Planilla:

Automatice todo el proceso de planillas, incluyendo la documentación tradicional de ley, el control de tiempos, turnos, integración a relojes, administración de vacaciones, liquidaciones e incluso el manejo de expatriados. También nos integramos al SAP Business One.

Infosweb ERP:

Planifique y administre sus finanzas, inventarios, ventas y facturación de una manera integrada y a su medida.

Implementamos también el ERP del gobierno panameño (AIG).

Innove

integrando
gente,
procesos y
tecnología

Infosgroup

CMMI.
Nivel 3

Consultoría

Tecnología

Outsourcing

www.infosgroup.com

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES

E-Government Sector

- Panamá: Tribunal Electoral, Órgano Judicial, DGI, Senacyt, AIG, MEF, MEDUCA, MICI, Contraloría,
- Costa Rica, ICE, INAMU, Ministerio del Trabajo,
- El Salvador: Fiscalía General de la República, Academia Nacional de Seguridad Pública

Financial Sector

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

Telco Sector

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

Aviación

- Copa Airlines, Panamá
- Taca Airlines, El Salvador

Logistics Sector

- ACP Panamá Canal Authority
- Panama Ports, Panamá

Health Sector

- Social Security of Costa Rica
- Hospital San Fernando, Panamá

Red de Pacto Global

INFORME 2016-2017

Ejes	Principio	Compromisos Infosgroup
Derechos Humanos	<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.</p> <p>Principio 2: Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.</p>	<p>A. Compromiso con los colaboradores</p> <p>B. Compromiso con la educación</p> <p>C. Compromiso con la juventud</p> <p>D. Compromiso con nuestros clientes</p>
Estándares Laborales	<p>Principio 3: Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.</p> <p>Principio 5: La eliminación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.</p>	<p>F. Compromiso con la libertad de asociación</p> <p>G. Compromiso con las formas de trabajo obligatorio y forzoso.</p> <p>H. Compromiso con el trabajo infantil</p> <p>I. Compromiso contra la discriminación</p>
Medio Ambiente	<p>Principio 7: Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.</p> <p>Principio 8: Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.</p>	<p>J. Compromiso con el medio ambiente</p>
Anti-Corrupción	<p>Principio 10: Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.</p>	<p>K. Compromiso a combatir todas las formas de corrupción</p>

Nuestro marco filosófico
contiene las políticas de
Infosgroup

VISIÓN

Infosgrop

Ser el lugar más **retador** y **divertido**
para trabajar, exportando soluciones TIC
innovadoras al mercado global con la
participación y **sinergia** de un equipo
de profesionales de **excelencia**
logrando niveles de **productividad**
de clase mundial.

MISIÓN

Infosgrop

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

LO QUE MÁS VALORAMOS AQUÍ

Infosgrop



1. La persona es lo más importante en esta familia



2. Cumpro lo que prometo y solo prometo lo que puedo cumplir



3. Coleccionamos WOWs de nuestros clientes



4. Innovamos siempre



5. Mantengo actitud positiva ante cualquier situación



6. Nos gusta el reto profesional pero divirtiéndonos



7. Aquí nada es imposible



8. Compartimos la misma meta y valoramos su cumplimiento



9. La comunicación es abierta, directa y sincera a todo nivel



10. El trabajo de equipo prevalece al individualismo

Eje Derechos Humanos

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.</p> <p>Principio 2: Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.</p>	<p>A Compromiso con los colaboradores</p>	<p>Política: Las iniciativas forman parte del pilar estratégico Trabajamos con Pasión, que se plasma en el marco filosófico de la organización,</p> <p>Objetivo: Fortalecer el clima laboral, nuestra cultura organizacional y a hacer de Infosgroup el Mejor Lugar para Trabajar por medio de un equipo humano altamente calificado e identificado con la razón de ser y visión de la empresa.</p>



Eje Derechos Humanos (continuación)

Indicadores	Avances de indicadores 2016-2017
Elevar los índices de la Encuesta anual de clima y satisfacción de los colaboradores. Meta 85%	<ul style="list-style-type: none"> El Clima organizacional 82,26% Satisfacción con el trabajo realizado 91,90%, Cultura organizacional 87,58% Colaboración 90,05% Satisfacción de formar parte de Infosgroup 88,43%
Reducir la rotación del personal en un 10% vs el año 2015.	Del 2015 al 2016 se aumentó la rotación en un 20%.
Mejorar la Cartera de Beneficios.	De 26 beneficios ofrecidos en el 2015 se incrementaron a 28 en el 2016. Ayudas económicas: 1 por muerte de familiar, 4 desastres naturales, 3 enfermedades, 2 nacimientos. Colaboradores pueden llevar a sus hijos al trabajo Trabajo desde casa
Continuar fortaleciendo la cultura de reconocimiento.	2016 reconocimiento en 4 categorías 28 Reconocimientos a colaboradores de Infosgroup por nuestros clientes 2015 -2016
Fortalecer las Competencias Técnicas de nuestros colaboradores.	2015: 285 participantes de capacitación (PTY-CR-ELS) 2016: 75 eventos de capacitación
Fortalecer la comunicación corporativa	Evento trimestral de comunicación InfosNet (Intranet) Notiflash en Redes internas -diario- Boletín Infosnews por mes Pecha Kucha 3 eventos Sitio de Internet: www.infosgroup.com
Ejecutar acciones para hacer de Infosgroup unos de los mejores lugares para trabajar.	12 celebraciones de cumpleaños (1 por mes) Fiesta de Navidad 10 actividades de integración (Fechas Patrias, Navidad, Día de las Madres, etc.)
0 abuso a los derechos humanos	0 demandas laborales
Actividades anuales de revisión de liderazgo	Focusgroup Encuesta de clima Encuesta Satisfacción cliente Evaluación de Líderes 180° Sesiones de Disc Sesiones de retroalimentación o coaching

Derechos Humanos (continuación)

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.</p> <p>Principio 2: Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.</p>	<p>B. Compromiso con la educación</p> <p>C. Compromiso con la comunidad</p> <p>D. Compromiso con nuestros clientes</p>	<p>Política: en la Misión Nuestro equipo, guiado por valores, logra superar las expectativas de empresas y gobiernos a nivel local e internacional. En los Valores:</p> <p>2. Cumpló lo que prometo y solo prometo lo que puedo cumplir</p> <p>3. Coleccionamos WOWs de los clientes</p>

Compromiso educación-comunidad	Avances 2015- 2016
Programa de Becarios	2016: 9 jóvenes 2015: 4 jóvenes
Voluntariado	1 actividad 2014
Compromiso con clientes	Avances 2015- 2016
La voz del cliente	Encuesta de satisfacción anual de cliente 89.21% de satisfacción



Becarios

Estándares Laborales

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
<p>Principio 3: Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.</p> <p>Principio 5: La eliminación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la libertad de asociación • Compromiso con las formas de trabajo obligatorio y forzoso. • Compromiso con el trabajo infantil • Compromiso contra la discriminación 	<p>Política: 'Valores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La persona es lo más importante en esta familia 2.. Nos gusta el reto profesional pero divirtiéndonos 3) La comunicación es abierta, directa y sincera a todo nivel 4). El trabajo de equipo prevalece al individualismo <p>Objetivo: cumplimiento de leyes y normas laborales.</p>



Estándares Laborales (continuación)

Libertad de asociación Trabajo forzoso	Avances 2015-2016
<p>91% Satisfacción de los colaboradores 0 demandas laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos humanos, cumplimos con todas las leyes de los países que servimos y contamos con el Reglamento Interno que establece claramente los derechos de los colaboradores. • No hay sindicatos formados • No hay demandas laborales • Satisfacción de formar parte de Infosgroup 88% (estudio clima) • Horarios flexibles acordados con el colaborador. • Trabajo desde el hogar. • Pago de horas extras y cumplimiento de leyes. • Pago de bonificaciones por resultados extraordinarios.
Trabajo Infantil	Avances 2015-2016
<p>0 menores de edad</p>	<p>Todo el personal es mayor de 18 años.</p>
Contra la discriminación	Avances 2015-2016
<p>Equidad de género Equidad de raza Equidad de religión Equidad discapacitados</p>	<p>Género: 67% de la gerencia es conformada por mujeres. Total del personal: 44% femenino y 56 % masculino. Raza: no hay ningún tipo de clasificación por razas, el 100% es variado y de diversas nacionalidades. Hay personal con todos los fenotipos de raza: mestizos, afro descendientes, asiáticos, indígenas, etc. Religión: horarios de cumplimiento de trabajo negociados con colaboradores para el cumplimiento de sus compromisos religiosos. No asistencia los días sábado. Discapacitados: Labora con Infosgroup un colaborador con discapacidad motora en una mano.</p>

Medio Ambiente

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
<p>Principio 7: Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.</p> <p>Principio 8: Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el medio ambiente 	<p>Política: Reducción de consumo eléctrico Reducción de desechos</p> <p>Objetivo: cumplimiento de leyes y normas laborales y ambientales.</p>

Compromiso con el ambiente	Avances 2015-2016
<p>Reducción de consumo eléctrico Reducción de desechos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Campaña de reducción de consumo eléctrico. Horario reducido de uso de aires acondicionados. Apagado de luces en oficinas y áreas comunes de edificios. Campaña de reutilización de papel. Campaña de segregación de desechos y disposición final en el centro de reciclaje de la CDS. Firma digital de correos electrónicos invitando a no imprimir.

Anti-Corrupción

Principios	Compromisos Infosgroup	Iniciativas Infosgroup
Principio 10: Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.	Compromiso con todas las formas de corrupción	<p>Política: 0 corrupción</p> <p>Objetivo: cumplimiento de leyes y normas de contratación pública y transparencia.</p>

Compromiso	Avances 2015-2016
<p>0 corrupción</p> <p>0 demandas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normas de contratación pública. • Negociación Ética en procesos de venta y contratación. • Acuerdos de confidencialidad con nuestros clientes y colaboradores. • Auditorías externas a nuestros procesos contables y estados financieros. • 0 demandas o denuncias de corrupción.

Detalles de cumplimiento

ANEXOS

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

- **Elevar los índices de la Encuesta anual de clima y satisfacción de los colaboradores.**
- **Reducir en 2016 la rotación del personal en un 10%** vs el año 2015.
- **Mejorar la Cartera de Beneficios.**
- **Fortalecer las Competencias Técnicas** de nuestros colaboradores.
- **Continuar fortaleciendo la cultura de reconocimiento.**
- **Fortalecer la comunicación corporativa.**
- **Ejecutar acciones para hacer de Infosgroup unos de los mejores lugares para trabajar.**

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

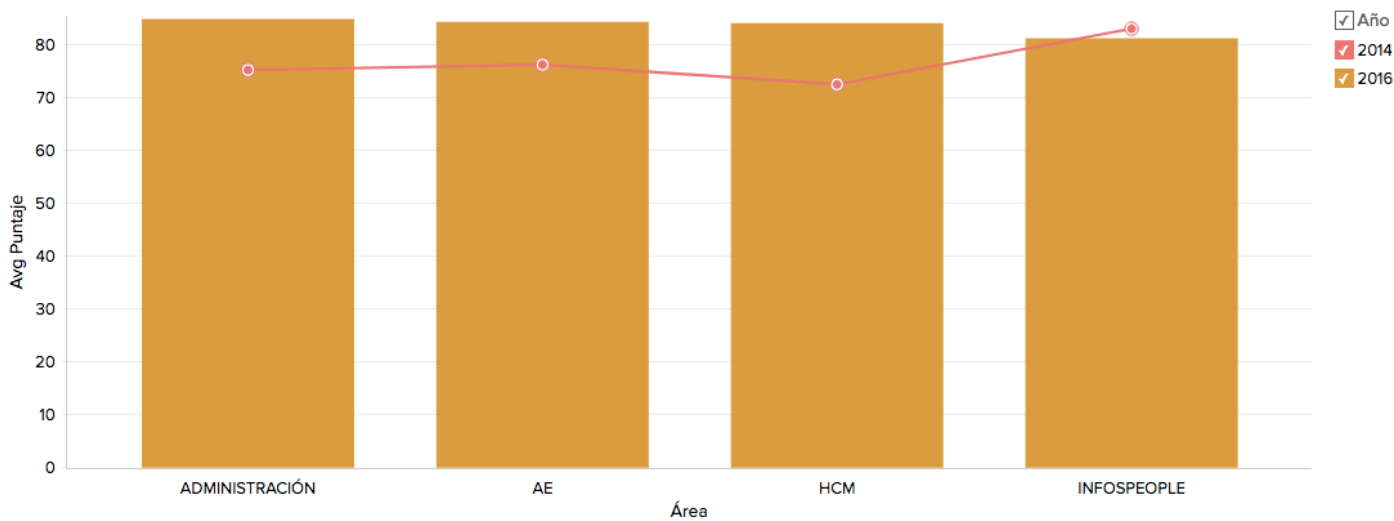
Indicadores:

La encuesta de clima organizacional 2016 a nivel general de todas las áreas evaluadas reflejan que lo que nuestros colaboradores valoran más en la empresa: El Clima organizacional (90,97), Satisfacción con el trabajo realizado (88,43), Cultura organizacional (87,58), Colaboración (90,05), Satisfacción de formar parte de Infosgroup (85,26)

Promedio 2016

82.26

Clima x Área



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

Como meta para el 2016, se redujo el índice de rotación en un 10% trabajando en la retención del personal con planes de carrera individualizados, creando y generando trabajos retadores, elevando los niveles de liderazgo a fin de alcanzar mayores índices de compromiso en el personal, mejorando los salarios manteniéndolos en una posición competitiva en el mercado laboral, como también otorgamos beneficios a los colaboradores;

Contamos con una cartera de beneficios atractivos para nuestros colaboradores;

- Compensación variable : Bono variable por cumplimiento de indicadores de desempeño
- Seguro de vida y salud (50%)
- Subsidio por estudios de MBA basado en el índice académico
- Subsidio de \$200.00 por fallecimiento de familiar de primer grado de consanguinidad.
- Fondo de ayuda económica para los colaboradores en caso de crisis
- Pago de Exámenes de Certificación
- **Programas de incentivos:** Referidos por proyectos, Infospeople, vacantes, logro de

Wow's

Descuentos en establecimientos comerciales como beneficios otorgados a los colaboradores:

- Descuentos en Ópticas , laboratorios médicos, farmacias , Universidades , cursos, diplomados, hoteles, restaurantes, Descuentos en piezas , mantenimientos de autos, Ahorros Navideños, Tarifas especiales de Cable-TV, telefonía e Internet, descuentos en floristerías, gimnasios, Jornada de vacunación, etc.



Jornadas de Vacunación



Visita de Ópticas

Tarjetas de descuentos

PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

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

Fortalecer las Competencias Técnicas del persona dando capacitaciones tales como:

- Capacitación de SOA y BPM, Levantamiento de Requerimientos, Introducción - Taller administración y tips del autoservicio, Análisis y diseño orientado a objetos, Funcionalidades de Google App, Curso de Clear Quest, Jdeveloper.

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

- Negociación efectiva, Liderazgo, Como organizar reuniones efectivas, Rol de asesor Financiero, Gestión de proyectos, Imagen Profesional, Administración del tiempo, Capacitaciones de servicios y productos, Capacitaciones técnicas diversas

Indicadores de capacitación	2016	2015	2014
N° de persona por evento de capacitación	35	21	10
Eventos de capacitación	72	64	107
N° de personas capacitadas	2005	1013	1049
Horas de capacitación	620	600	1382
% de ejecución del plan de capacitación	91%	111%	106%



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

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



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Indicadores:

Como parte de hacer de Infosgroup uno de los Mejores Lugares para Trabajar, sumado a mantener un clima positivo y ambiente laboral flexible como parte de nuestra cultura organizacional, realizamos actividades de integración



Celebrando Fiestas Patrias



Fiesta Navidad 2013



Celebración de cumpleaños



Fiesta Navidad 2014

PRINCIPIO 1

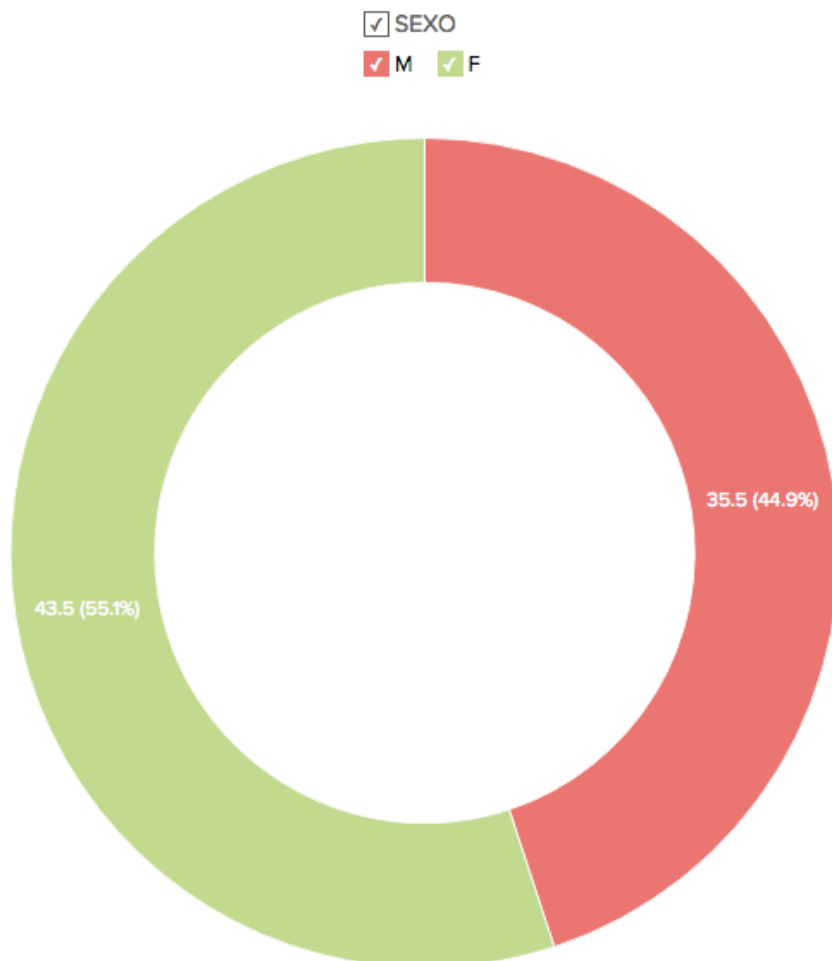
COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Creemos en la igualdad de género y edades, apoyamos todas las iniciativas orientadas con este fin.

Indicadores:



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

El Programa Comprometidos con la Educación está orientado a aportar al país horas hombres en actividades orientadas a evaluar y buscar alternativas orientadas a mejorar la educación del país.

Indicadores:

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



Participamos activamente en las ferias y visitas a centros de estudios Negocio por medio de CAPATEC (Cámara Panameña de Tecnología de Información y Telecomunicaciones), donde promovemos entre los jóvenes estudiantes de nuestro país y las carreras relacionadas con Tecnologías de la Información.



PRINCIPIO 1

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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



PRINCIPIO 2

COMPROMISO CONTRA EL ABUSO DE LOS DERECHOS HUMANOS

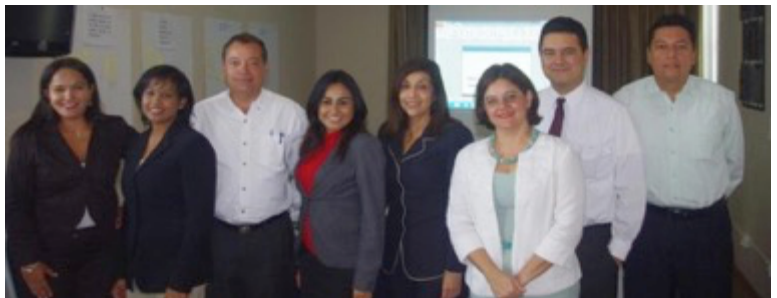
Evitar verse involucrado en abusos de los derechos humanos

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

Indicadores:

- Continuamos manteniendo CERO récords de demandas laborales
- Realizamos reuniones con todo el personal, muchas de ellas lideradas por todas las áreas en conjunto con Recursos Humanos, donde los colaboradores libremente exponen sus inquietudes y sugerencias, las cuales son analizadas e incorporadas a un proceso de mejora continua. Para lograr esto utilizamos los siguientes recursos:
 - Focus group con nuestros clientes para identificar oportunidades de mejora
 - Encuesta de clima laboral
 - Encuesta Satisfacción cliente
 - Evaluación de líderes 180°
 - Sesiones de Disc para líderes
 - Sesiones de retroalimentación
 - Coaching líderes y mandos medios



Focus group con clientes.

PRINCIPIO 3

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

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

Indicadores:

- Nuestra empresa no cuenta con sindicatos.

PRINCIPIO 4

COMPROMISO CONTRA LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO.

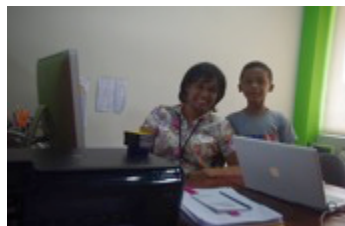
Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

Indicadores:

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



PRINCIPIO 5

COMPROMISO CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

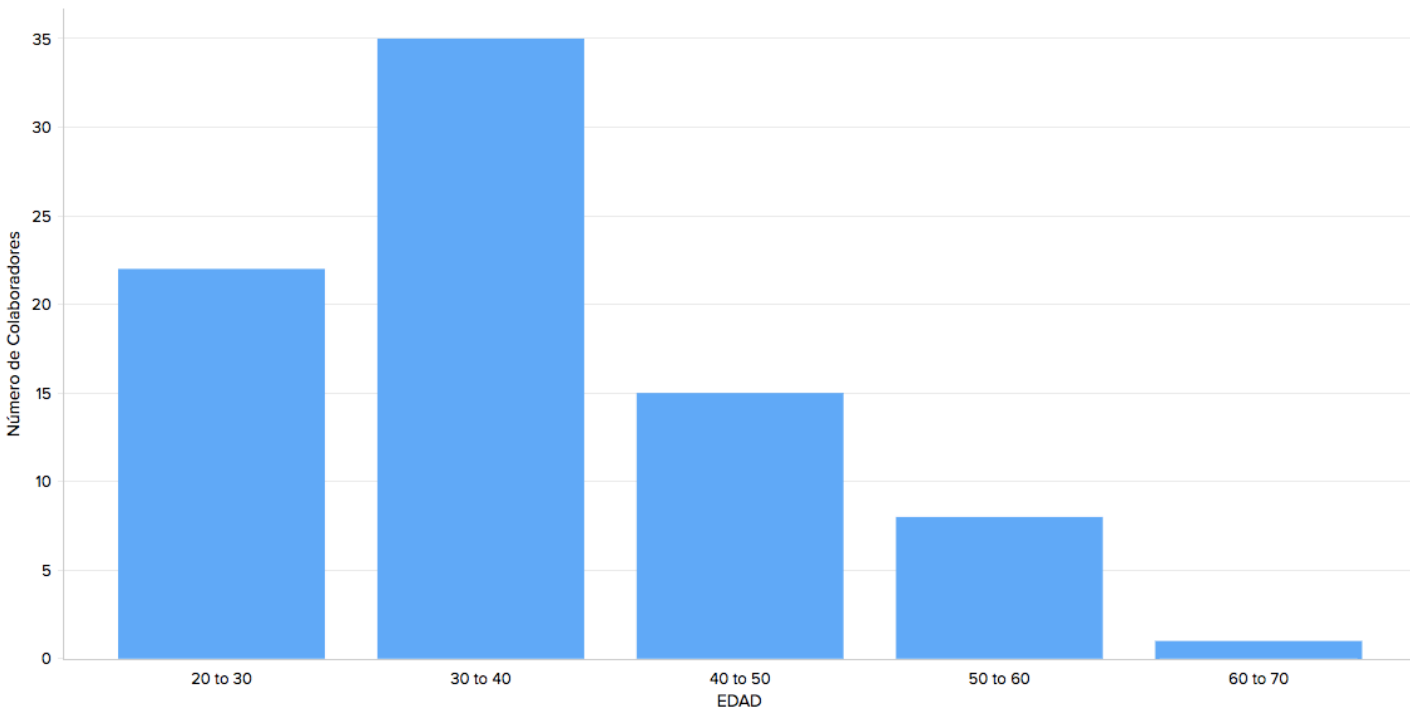
Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

Apoyar la abolición del trabajo infantil.

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

Indicadores:

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



PRINCIPIO 6

COMPROMISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

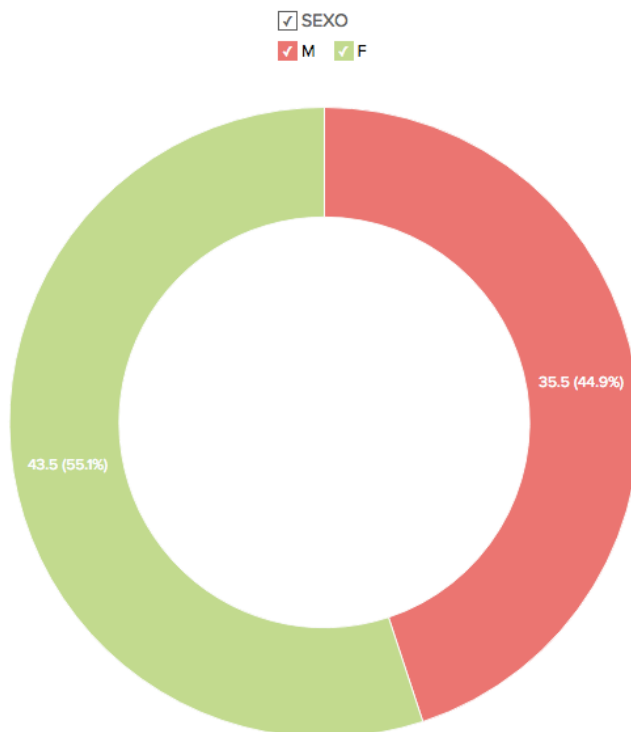
Apoyar la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

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

Indicadores:



PRINCIPIO 7, 8 y 9

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

Indicadores:

- Promovemos el reciclaje y segregamos los desechos en la oficina.
- Continuamos reduciendo el uso del papel mediante la automatización de procesos claves internos y la campaña interna en las firmas de los e-mail que dice: **Cuida el Ambiente. Por favor no imprima si no es necesario.**



PRINCIPIO 10

COMPROMISO CONTRA TODAS LAS FORMAS DE CORRUPCIÓN

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

Objetivo y Plan de Acción ejecutado:

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

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

Indicadores:

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

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

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

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

